



**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM
ASSOCIADOS E USUÁRIOS DE PRODUTOS E
SERVIÇOS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – OBJETIVO	3
3 – APLICABILIDADE	4
4 – DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DE RELACIONAMENTO	4
4.1 – Relacionamento em todas as fases	7
4.2 – Educação financeira dos associados e usuários	12
4.3 – Vedação de práticas abusivas	12
5 – CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	13
5.1 – Canais disponibilizados.....	14
5.2 – Padrões de qualidade de atendimento	17
5.3 – Consultas em canais externos e tratamento das demandas.....	22
6 – GERENCIAMENTO SIMPLIFICADO DE RISCOS	26
6.1 – Risco de reputação	26
6.2 – Risco operacional.....	26
6.3 – Risco de conformidade	27
7 – GOVERNANÇA E CONTROLE	27
7.1 – Atribuições e responsabilidades	27
7.2 – Treinamento e conscientização dos empregados.....	29
7.3 – Estrutura de controles internos	30
8 – MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E APRIMORAMENTO	30
8.1 – Métricas e indicadores.....	31
8.2 – Avaliação de efetividade	34
8.3 – Identificação e correção de eventuais deficiências	34
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
ANEXO – CONTROLE DAS VERSÕES E REVISÕES	38



1 – INTRODUÇÃO

A política da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Tetra Pak** estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com os associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como, as alçadas de responsabilidades, diretrizes, controles e revisões em atendimento à Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer, acima de qualquer interesse pessoal. Dada a natureza da Cooperativa, os termos associados e usuários de produtos referem-se à mesma pessoa física, que, para ter acesso aos produtos e serviços, deve obrigatoriamente fazer parte do quadro social, conforme definido no Estatuto Social. Para esta política, são definidos:

- Associados: pessoas associadas que aderem ao Estatuto Social da Cooperativa com direitos e deveres específicos.
- Usuários: as mesmas pessoas que na condição de associados, quando utilizam os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, como o empréstimo, recebem o mesmo tratamento justo, transparente e diligente.
- Produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela Cooperativa (empréstimos, empréstimo consignado, benefícios, outros).

Esta política, em conjunto com as normas, os procedimentos operacionais e os demais normativos internos da **Cooperpak**, regula o relacionamento com Associados e Usuários.

2 – OBJETIVO

A política visa definir com os empregados e dirigentes, as diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na Cooperativa, no que tange ao relacionamento com o cliente denominado associado. Tem como objetivo principal, criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados e usuários, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua.



3 – APLICABILIDADE

A política aplica-se a todos que fazem ou poderão fazer parte da Cooperativa:

- ✓ Aos profissionais de atendimento (quadro próprio);
- ✓ Aos colaboradores (Recursos Humanos da Empresa Participante);
- ✓ Ao coordenador;
- ✓ Aos prestadores de serviços (quando aplicável);
- ✓ Aos diretores e conselheiros fiscais;
- ✓ Aos associados ativos, afastados, inativos;
- ✓ Aos associados em potencial, que ainda não são sócios da Cooperativa.

4 – DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DE RELACIONAMENTO

A **Cooperpak**, considerando a complexidade de suas operações, com características de “capital e empréstimo”, classificada no segmento 5 - S5, de acordo com o seu porte, atividade e perfil de risco, dispõe aos seus associados e usuários os seguintes produtos e demais serviços:

- **Capitalização mensal:** Quando o associado ingressa na Cooperativa, é investido um valor, chamado de cota capital. As contribuições individuais, somadas, constituem o Capital Social da **Cooperpak**, que compõe a base financeira essencial para o seu desenvolvimento, possibilitando assim, a oferta de uma variedade de serviços e benefícios aos associados, no qual incluem a gestão democrática, participação nos resultados, acesso a serviços e produtos, entre outros.
- **Empréstimos consignados em folha de pagamento:** Operações de crédito sem burocracia, de forma rápida, comodidade, refinanciamento, taxas e condições atrativas e com parcelas descontadas direto na folha de pagamento, concedidas aos associados conforme a política de empréstimo vigente.

As informações, características, procedimentos e os critérios dos produtos e serviços oferecidos aos associados, conforme acima mencionados, estão descritos na Política de Crédito, Política de Capital Social e Regimento Interno, devidamente aprovados pela Diretoria e disponíveis no recinto da Cooperativa. As principais políticas e o manual do associado estão divulgados no site da **Cooperpak**.



As normas internas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação do órgão de administração da **Cooperpak**.

Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante acesso às informações sobre a adesão, os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, são adotadas as seguintes medidas:

- Na contratação e integração do novo funcionário pela empresa participante, a área de Recursos Humanos comenta sobre a Cooperativa. Caso haja interesse, o solicitante recebe as formas de contato e entra em contato com a **Cooperpak** para que seja dada sequência a adesão.
- A Cooperativa também solicita ao RH da empresa a relação dos novos integrantes admitidos. Em seguida, a **Cooperpak** faz o convite de associação para os que ainda não se tornaram sócios, por e-mail marketing. Havendo interesse na associação, o futuro associado deverá preencher e informar os dados cadastrais, e assinar os documentos necessários para efetivar a sua inscrição.
- O convite de associação para os que ainda não se tornaram sócios também é divulgado em suas dependências, por meio de quadro de avisos, e no seu site <https://cooperpak.com.br/>.
- A **Cooperpak**, em um determinado período do ano, promoverá ações direcionadas em conquistar novos associados e fidelizar os sócios antigos, de forma a divulgar sobre a Cooperativa e fortalecer a sua presença no mercado.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento e seus dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da **Cooperpak**. A Cooperativa mantém o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente.

As informações dos associados são utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo, com o objetivo sempre de beneficiá-los.



A **Cooperpak** não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados. O associado deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão/proposta de admissão e a entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como associado e operações junto à Cooperativa, para fins estatísticos e gerenciais, internamente, envio de mensagens, e-mail, WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor/Software, por tempo indeterminado (quando previsto nas normas emitidas pelo órgão regulador). Os prestadores de serviços (quando aplicável) e os empregados deverão estar comprometidos a manter o absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos associados.

No lançamento de novos produtos e serviços ou modificações relevantes dos já existentes na instituição, conforme o porte e a complexidade dos negócios da **Cooperpak**, deve-se considerar o processo decorrente da análise de perfil dos associados, contendo informações claras, precisas e relevantes para a sua compreensão. O processo de adequação deve abranger as necessidades dos associados e usuários nas fases de oferta, recomendação, contratação ou distribuição, incluindo o eventual encerramento do relacionamento (quitação, antecipada ou não, de empréstimo); a compatibilidade dos produtos e serviços à situação financeira e ao nível de conhecimento do seu público-alvo; e, o nível de tolerância ao risco e a capacidade para suportar perdas.

O estabelecimento dos critérios, responsabilidades, competências, orientações quanto aos procedimentos a serem adotados para identificar, analisar as mudanças significativas, documentar e avaliar previamente os riscos associados ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como, as modificações relevantes dos já existentes está formalizado na Política de Gestão de Modificações ou Lançamentos de Produtos e Serviços.

A Cooperativa não cobra tarifas em decorrência da prestação de serviços de seus produtos e serviços oferecidos.



Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto e do serviço serão divulgados aos associados e usuários no respectivo documento e no momento da pré-contratação. Na Cédula de Crédito Bancário (CCB), a **Cooperpak** informará o Custo Efetivo Total da operação.

4.1 – Relacionamento em todas as fases

Esta política garante um tratamento justo e transparente em todas as etapas da relação entre o associado e a Cooperativa.

Na fase de **Pré-contratação**, a **Cooperpak** se compromete a fornecer todas as informações de forma transparente e acessível antes que o associado ou usuário contrate qualquer produto ou serviço.

O objetivo é garantir que a decisão de contratar seja tomada de forma livre e consciente, em total consonância com os princípios de transparência e equidade da Cooperativa.

É vedado aos empregados ofertar ou recomendar ao associado um produto ou serviço que não seja adequado ao seu perfil. Deverá orientar o associado com informações claras e objetivas, transmitidas de maneira tempestiva.

As informações sobre os produtos e serviços oferecidos, incluindo a cobrança acerca das tarifas, taxas de juros, encargos, tributos, como o IOF, outros custos, condições gerais e riscos associados, são divulgadas em linguagem simples e acessível, evitando palavras técnicas excessivas. No caso, a Cooperativa não cobra tarifas ou taxas administrativas em decorrência da prestação de serviços de seus produtos e serviços oferecidos.

Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto são informado ao associado na pré-contratação. Nos produtos que envolvem a contratação de uma operação de crédito, os associados são comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação.

Tais informações estarão disponíveis em todos os canais de atendimento (presencial, digital e telefônico) e em materiais informativos, permitindo que o associado tenha acesso a elas a qualquer momento. A divulgação de produtos e serviços não serão enganosas, abusivas ou induzindo o associado a erro.



A Cooperativa disponibilizará ferramentas, como simuladores de crédito, que permitam ao associado comparar custos totais e avaliar a melhor opção para suas necessidades financeiras, incentivando a tomada de decisão consciente.

Os empregados da Cooperativa serão treinados para adotar uma abordagem consultiva e colaborativa, identificando as reais necessidades e o perfil de risco do associado, a fim de oferecer soluções que sejam adequadas e financeiramente sustentáveis para ele.

A **Cooperpak** respeita a liberdade de escolha do associado e garante que nenhuma pressão será exercida na contratação de qualquer produto ou serviço.

No geral, as informações de cada produto, serviço ou benefício serão disponibilizadas antes da solicitação/contratação, os quais as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos e manter a confiabilidade dos controles internos.

A **Cooperpak** disponibiliza ao associado, antes da contratação a simulação da operação (Previsão de Empréstimo) solicitada. Informa e esclarece aos seus associados, as consequências do inadimplemento de suas obrigações e o procedimento a ser observado para o caso da solicitação de liquidação antecipada. Também, informa aos associados, de forma clara e acessível, a finalidade da coleta e do tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Para maiores informações sobre dados pessoais coletados, as finalidades de tratamento, compartilhamento de dados pessoais e sobre os direitos dos titulares em relação aos seus dados pessoais (como de correção, acesso aos dados e informações sobre o tratamento, eliminação, bloqueio, exclusão, oposição e portabilidade de dados pessoais), a Cooperativa informa o contato do encarregado, que no momento é: e-mail: cooperpak@cooperpak.com.br.

As solicitações de produtos ou serviços fora da política de crédito (exceções) serão analisadas pela Diretoria e aprovadas por, no mínimo, dois diretores. Os assuntos tratados, as opiniões dos membros e o resultado das deliberações serão comentados em ata, com maior riqueza de detalhes e, caso necessário, será anexado documento comprobatório.

Na **contratação**, a Cooperativa garante um processo de contratação transparente e seguro, assegurando que o usuário tenha completa ciência, total compreensão e informação detalhada sobre tudo o que foi combinado.



Os documentos são redigidos em linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão, adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em títulos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao associado/usuário, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

As cláusulas de maior relevância, como taxas, encargos, multas por inadimplência e condições de vencimento, são destacadas para facilitar a leitura e o entendimento por parte do usuário.

Antes da assinatura, o empregado responsável pela formalização deverá garantir que o associado leu e compreendeu todas as cláusulas do instrumento de crédito. O associado terá a oportunidade de esclarecer dúvidas e de validar o entendimento do acordo.

Uma cópia integral do título de crédito, devidamente assinada pelas partes, é fornecida ao associado/usuário para seu arquivo pessoal, em formato eletrônico.

O processo de formalização da contratação, por meio de assinatura eletrônica, será realizado com total segurança, assegurando a legitimidade e a inviolabilidade da transação. O registro das operações será realizado de forma confiável e com o consentimento do associado.

Os documentos de formalização são periodicamente revisados para assegurar que não contenham cláusulas abusivas que possam desequilibrar a relação contratual ou prejudicar os direitos do associado.

De forma geral, após a fase de pré-contratação, para a contratação do produto oferecido pela Cooperativa, é necessário que o associado realize a sua solicitação / proposta de empréstimo por meio dos canais utilizados na **Cooperpak**.

O processo de análise e aprovação é conduzido pelo gestor responsável, que avalia o crédito, o título, consultas de restritivos aos órgãos de proteção, consulta no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) e documentos pertinentes, como a declaração de PEP, se aplicável. Se necessário, realizará consultas junto à empresa terceirizada contratada, que é uma instituição especializada em análises e informações para a decisão de crédito e apoio à negócios, especialmente em soluções de prevenção à fraude. A aprovação final, após o exame do gestor, deve ser deliberada por dois diretores.



Para a liberação do valor de empréstimo solicitado, seguem as normas internas e os procedimentos adotados conforme mencionado na Política de Crédito (Concessão de Empréstimo). Após a liberação do título de crédito, o empregado que analisou e liberou a análise da operação, passa para outro colaborador conferir (dupla conferência e acompanhamento). Depois deste processo, é enviado aos responsáveis o documento (carta bancária) para a aprovação dos pagamentos. Essa aprovação é sempre efetivada por dois diretores. Autorizada a liberação do documento, faz-se a inclusão dos dados bancários do associado no banco da Cooperativa, ficando disponíveis para os responsáveis liberarem os pagamentos do dia. Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios serão assinados pelos associados, conferidos, validados pelo responsável da Cooperativa e aprovados pela Diretoria. Tais documentos serão arquivados em formato digital e guardados em local seguro, em atendimento as normas vigentes e à disposição dos órgãos fiscalizadores. Na **pós-contratação**, a Cooperativa reforça seu compromisso com a satisfação e o bem-estar do associado/usuário durante toda a vigência da operação de crédito.

O relacionamento não se encerra após a formalização da contratação; pelo contrário, a Cooperativa busca construir uma relação de confiança duradoura, oferecendo suporte eficaz e adotando uma política de cobrança justa.

O usuário terá acesso facilitado a todos os documentos e informações relevantes sobre os produtos e serviços contratados, como extratos, saldos, comprovantes de pagamento e cópias dos instrumentos de crédito.

A Cooperativa mantém disponíveis os seus canais de atendimento de forma prática e eficaz, conforme mencionada nessa política, para o esclarecimento de dúvidas, a realização de solicitações e a resolução de problemas relacionados aos produtos e serviços. A disponibilização desses canais de relacionamento facilita a adesão dos associados aos produtos e serviços financeiros da Cooperativa, por meio de convênio firmado com a Empresa Participante da Tetra Pak Ltda, localizada em todo o território nacional. Para que os funcionários com vínculo trabalhista na empresa participante se tornem sócios da Cooperativa, será necessário preencher a ficha cadastral/proposta de admissão, bem como atender aos critérios mínimos de associação conforme descritos no Estatuto Social e nas normas internas da Instituição.



Em caso de inadimplência, a **Cooperpak** conduzirá o processo de cobrança de forma ética e transparente, sem a utilização de métodos que possam causar constrangimento, humilhação ou ameaça. O usuário será informado sobre as opções de negociação de forma clara e respeitosa, de acordo com a sua política de cobrança. Os empregados responsáveis poderão entrar em contato com o devedor, por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o objetivo de propor uma renegociação. Se a renegociação não der resultado, o devedor poderá ser constituído em mora, conforme as condições contratualmente previstas. Dependendo do caso da inadimplência, a Cooperativa se reserva do direito de executar o título judicialmente conforme os procedimentos descritos na Política de Cobrança.

As solicitações de liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, total ou parcialmente, deverão ser acatadas, garantindo a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos sem fundamentos, respeitando as normas vigentes e as condições contratuais contratadas.

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo associado/usuário, será assegurada o desconto proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos que seriam cobrados nas parcelas futuras.

A **Cooperpak** não criará empecilhos ou procedimentos que impeça o término da relação entre a Cooperativa e o associado, exceto as condições previstas no Estatuto Social e/ou regulamentos internos.

Respeitando o direito do usuário à portabilidade de crédito, a Cooperativa assegura agilidade e colaboração no processo, sem criar dificuldades ou critérios que o impeçam de transferir suas operações. A **Cooperpak** não tem apresentado registro de solicitações pelo devedor na transferência da operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente. Entretanto, para o atendimento à portabilidade de crédito, por eventual solicitação do associado/usuário, a Diretoria tomou as devidas providências, a fim de atender as exigências do órgão competente conforme determina a Resolução nº 5.057/22 (O disposto na Resolução nº 5.057, de 15 de dezembro de 2022, dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro) do Conselho Monetário Nacional - CMN.



A Cooperativa firmou convênio com a instituição - UNIPRIME, de modo a considerar como mais um serviço disponibilizado ao associado.

O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Cooperativa, que deverá ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos. As políticas da **Cooperpak** foram devidamente aprovadas pela Diretoria e registradas em Atas. Essas políticas, que incluem as de Crédito, Regimento Interno, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – PPLD/FT, Fates, Capital Social e Cobrança, estabelecem as normas e procedimentos sobre as operações financeiras, associação, capitalização, cobrança, benefícios e demais informações para os associados (admissão, demissão, eliminação ou exclusão de associados; direitos, deveres e obrigações). Com o objetivo de facilitar o acesso, os documentos estão disponíveis para consulta nas dependências da Cooperativa.

4.2 – Educação financeira dos associados e usuários

A Cooperativa se compromete a promover ações de educação financeira e cooperativista para seus associados e usuários, com o objetivo de capacitá-los a tomar decisões financeiras informadas, planejar o futuro e fazer um uso mais consciente dos produtos e serviços financeiros.

A educação financeira é incentivada em todas as etapas do relacionamento, desde o momento da adesão até o pós-contratação, garantindo que o associado tenha as informações necessárias para gerir suas finanças de forma contínua.

Os princípios e as diretrizes que orientam as ações de educação e inclusão financeira adotadas pela **Cooperpak** foram estabelecidas conforme a sua Política de Educação Financeira.

4.3 – Vedação de práticas abusivas

A Cooperativa veda expressamente qualquer prática que seja considerada abusiva ou que viole os direitos dos associados e usuários, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, na regulamentação do Banco Central e no Código de Ética da **Cooperpak**. Entre as práticas abusivas vedadas, incluem-se, mas não se limitam a:



- Condicionar a concessão de um empréstimo à contratação de um outro produto da Cooperativa.
- Divulgar informações falsas ou que induzam o associado e usuários a erro sobre produtos, serviços ou taxas.
- Cobrar tarifas indevidas.
- Utilizar métodos abusivos, como ameaças ou exposição pública, para cobrar dívidas de um usuário.
- Criar barreiras injustificadas para a portabilidade de operações de crédito, um direito do usuário.

Tais práticas abusivas serão tratadas com rigor e podem resultar em sanções para os envolvidos. A **Cooperpak** disponibiliza o canal de denúncia, garantindo ao associado a comunicação de irregularidades de forma segura e confidencial.

5 – CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações, práticas que são essenciais em qualquer situação. A confiança do associado é o principal valor da Cooperativa. Para cultivá-la, seguimos as seguintes diretrizes, que garantem a qualidade do atendimento como responsabilidade de todos:

- ✓ Realizar o atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos.
- ✓ Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos.
- ✓ Zelar pela imagem institucional da Cooperativa.
- ✓ Exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los.
- ✓ Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem-informados.
- ✓ Buscar, continuamente, os resultados que visem à satisfação dos associados e usuários.



- ✓ Preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado.
- ✓ Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Alta Administração.

5.1 – Canais disponibilizados

O relacionamento com o associado e usuário ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado e usuário, a Cooperativa disponibiliza diferentes canais de relacionamento, adequados às necessidades de seu público e às características da instituição:

- **Atendimento telefônico:** disponível aos associados por meio dos números (19 3217-6781/6782/6783) de segunda a sexta, das 08:00h às 17:00h; que permite a realização de chamadas, esclarecimento das dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.
- **Atendimento presencial:** assistência aos associados que se dirigem, pessoalmente à Cooperativa, situada na Avenida Jânio Quadros, nº 1073 - Sobreloja - Bairro Centro, na cidade e estado de Monte Mor - SP.
- **Atendimento eletrônico:** serviços e consultas disponíveis para o acesso via e-mail - cooperpak@cooperpak.com.br; e informações ou acompanhamentos sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no site da **Cooperpak**, via internet www.cooperpak.com.br. No site, nas abas - Faça Parte e em Contato, possuem campos para o envio de **mensagens** à Cooperativa:

PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO

Seu nome*

Seu e-mail*

Telefone*

Anexe o Termo de Adesão preenchido. *(Tamanho máximo 3mb).

Nenhum arquivo escolhido

Envie uma mensagem 

Seu nome*

Seu e-mail*

Assunto*

Sua mensagem*



Possui o canal de autoatendimento via FacWeb acessando a Homepage: <http://wscredcooperpak.facilinformatica.com.br/facweb/>, para consultas, simulações de empréstimos, entre outras informações disponíveis ao associado. É possível visualizar extratos de empréstimos em andamento e também o limite disponível para novas contratações. O saldo e extrato de capital, também estarão sempre atualizados e facilmente, acessíveis.

- **Atendimento por correspondência / malote:** disponível para o encaminhamento de documentos, títulos de crédito, dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões, por meio de cartas comuns, registradas, entre outros.
- **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de WhatsApp Corporativo – (19) 99220-2585.

A **Cooperpak** disponibiliza aos seus associados um aplicativo para acompanhamento da sua posição junto à Cooperativa, atualmente disponível para dispositivos Android no Google Play. Por meio do app, é possível consultar extratos de empréstimos em andamento, verificar o limite disponível para novas contratações e acompanhar, de forma prática e atualizada, o saldo e o extrato de capital.

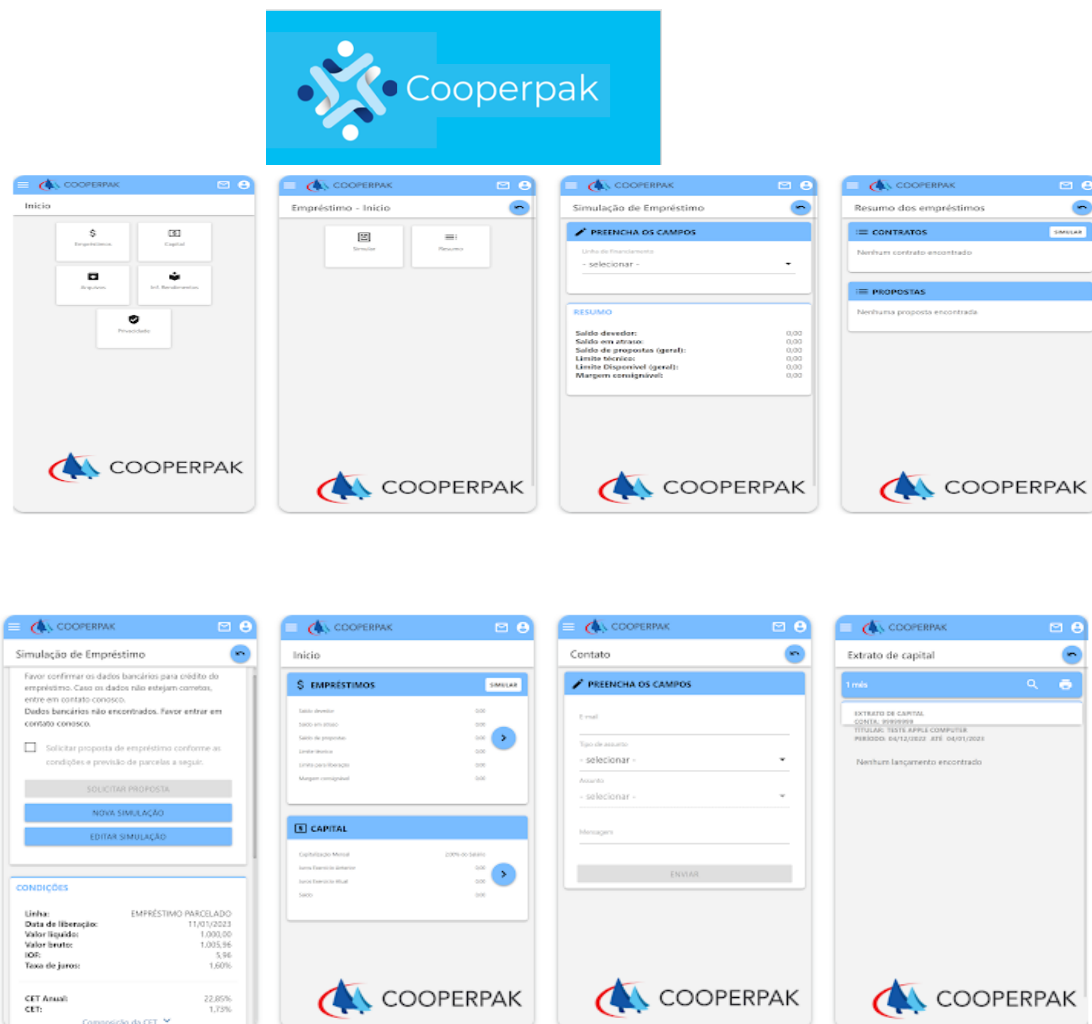
Abaixo, as principais funcionalidades disponíveis, atualmente:

EMPRÉSTIMO

- Visualização de saldos e limites;
- Resumo e extrato de títulos de crédito;
- Simulação de empréstimo simples.

CAPITAL

- Visualização de saldos;
- Visualização do extrato.



A **Cooperpak** disponibiliza canais próprios (internos), em parceria com a FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, o qual é filiada, por meio de adesão ao convênio firmado de prestação de serviço e Termo de Compromisso para a **Ouvidoria e Denúncias - Indícios de Ilícitude**.

A estrutura da Ouvidoria na FNCC é composta pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC (Diretoria, Área Administrativa e Financeira, Consultoria Jurídica e o Ouvidor); prestador de Serviço e Cooperativas. A empresa SafeReport Ltda, contratada para prestar esses serviços é responsável pela disponibilização do sistema de Ouvidoria e de Denúncias que poderá ser acessado pela Cooperativa no Painel Administrativo da empresa, por meio do endereço <https://speaksafely.com/fncc>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

O Sistema da SafeReport Ltda é constituído pelos canais de comunicação denominado “*Canal de Ouvidoria*” e “*Canal de Denúncia*” que permanece disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:



- a) Por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124, com acesso gratuito;
- b) Por WhatsApp: pelo número 55 51 9691-0871;
- c) Pela Internet: pelo endereço <https://speaksafely.com/fncc>, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

O prazo de resposta para as demandas registradas no canal de Ouvidoria não poderá ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogável, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por igual período, limitado o número de prorrogações a dez por cento do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O prazo de solução da demanda registrada no canal de Denúncia é de até dez dias úteis, contados a partir recebimento do registro, e deverá seguir as diretrizes dos normativos vigentes do Banco Central do Brasil que trata deste tema.

As demandas com registros ou não, por meio desses canais, serão apresentadas, mensalmente, à Diretoria e ao Conselho Fiscal em suas reuniões ordinárias.

A divulgação sobre a existência da ouvidoria, as formas de acesso, relatórios semestrais, estão localizados na internet, no site da **Cooperpak**, disponíveis aos associados/usuários e ao público. Informado também, no quadro de avisos, nas dependências da **Cooperpak**, nos extratos de empréstimos, capital e instrumentos de crédito dos associados e usuários. Nas mídias sociais, sendo, o Instagram (mídia social), Site Oficial (mídia proprietária).

Os demais canais externos de atendimento também, disponibilizados aos associados/usuários, porém pouco frequentados, sendo: RDR-Bacen, Reclame AQUI, ProConsumidor e site consumidor.gov.

5.2 – Padrões de qualidade de atendimento

A **Cooperpak** segue os requisitos para um atendimento de qualidade que englobam:

- a) Habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar.
- b) Reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado.



- c) Informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas.
- d) Capacidade de interagir e acolher o associado.
- e) Proatividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas.
- f) Condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

As demandas, reclamações e sugestões de associados e usuários serão devidamente registradas sob número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado, dentro do prazo para a conclusão e retorno ao solicitante.

Os empregados devem atender, de forma clara e precisa, os mesmos, sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias, independente do Canal de atendimento acionado, seja digital, telefônico ou presencial.

Geralmente, na mediação de conflitos, o associado entra em contato por e-mail, telefone ou pessoalmente para informar a sua dúvida, sugestão, elogio ou reclamação. Essa manifestação é prontamente atendida, sem a necessidade de registro na Ouvidoria interna ou em canais externos, como RDR-Bacen, Reclame AQUI, ProConsumidor e consumidor.gov.

A **Cooperpak** conta para o atendimento aos seus associados e usuários:

- a) Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância por meio do trabalho remoto – home office, se necessário.
- b) Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado.
- c) Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas.
- d) Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização.
- e) Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado e usuário.
- f) Qualidade no atendimento, serviço esperado x serviço oferecido.



Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe:

- Atualização técnica e tecnológica sistemática.
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho.
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento.
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano.
- Transformação de informação em conhecimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos empregados que atendem os associados e usuários:

- a) Afetividade, dinamismo, pró atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.
- b) Formação adequada ao cargo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento do Pacote Office (Word, Excel, Outlook, Power Point), desejável conhecimento do sistema cooperativa de crédito.

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva do setor de atendimento. Para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado e usuário, é necessário que, a Alta direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da direção e revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- Suporte e valorização da área de relacionamento;
- Satisfação do associado e usuário como meta corporativa.



Para atender aos seus objetivos, a Cooperativa adotará ações que permitam o monitoramento e a avaliação de suas atividades, tais como:

a) Controles por meio de consultas nos canais internos e externos:

- ✓ Consultas periódicas para averiguar se houve registros nos canais internos de Ouvidoria e de Denúncias;
- ✓ Elaboração dos Relatórios Semestrais dos canais internos de Ouvidoria e de Denúncias;
- ✓ Consulta externa realizada no RDR/SISCAP - sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o qual a **Cooperpak** toma conhecimento e presta esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante (se ocorrer). As notificações provenientes dessa plataforma são direcionadas automaticamente para o e-mail corporativo da **Cooperpak**:

RDR

- ✓ Pesquisa externa realizada no canal Reclame AQUI, que atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas. Também, as notificações provenientes dessa plataforma são direcionadas automaticamente para o e-mail corporativo da **Cooperpak**:



Gestão de notificações

Inclua os contatos que devem receber as notificações, atualizações e conteúdos do Reclame AQUI.

Responsáveis pela gestão da conta **Reclame AQUI**

E-mails dos responsáveis pela gestão da conta

cooperpak@cooperpak.com.br



adiza.bergamo@cooperpak.com.br



Adicione o e-mail

+ Adicionar e-mail

- ✓ Consulta no ProConsumidor, que funciona como sistema de apoio ao consumidor, por meio do qual é possível realizar o registro de reclamações, denúncias e verificar consultas de procedimentos em andamento, relacionados a demandas consumeristas administrativas.

As notificações quando ocorrerem serão direcionadas automaticamente para o e-mail corporativo da Cooperpak:

17/10/2025, 12:49



Adiza Viviane Bergamo
Administrador

Proconsumidor



Sistema Nacional de Atendimento
ao Consumidor

[Início](#) / [Fornecedor](#) / Detalhe

[Início](#)

[Gerenciar Atendimento](#)

[Dados Fornecedor](#)

[Gerenciar Representantes](#)

[Relatórios](#)

Telefone	Tipo de Telefone
(19) 3217-6781	Institucional
(19) 99220-2585	Celular

E-mail	Tipo de E-mail
cooperpak@cooperpak.com.br	Alerta de Notificação
cooperpak@cooperpak.com.br	Institucional
adiza.bergamo@cooperpak.com.br	Ponto Focal

Nenhum anexo incluído

[Editar](#)



- ✓ Consulta externa realizada na plataforma Consumidor.gov, que é um serviço público e gratuito, canal alternativo para o consumidor resolver, por meio da internet, seu problema diretamente com as empresas cadastradas. As notificações quando ocorrerem serão direcionadas automaticamente para o e-mail corporativo da Cooperpak conforme informado no Cadastro de Credenciada.
- b) Resultados de análises por meio de indicadores e métricas, tais como, frequência de participação de associados em assembleias; posição de quantidade de associados que não utilizam nenhum produto ou serviço; captação de novas adesões; desligamento voluntário; registros de reclamações nos canais internos e externos, entre outros.
- c) Avaliação Anual de Efetividade, com data-base de 31 de dezembro.
- d) Uso de um checklist mensal e anual para auxiliar e garantir que o monitoramento do relacionamento com os associados e usuários seja contínuo e estruturado.
- e) O acompanhamento mensal dos controles, das consultas realizadas nos canais internos e externos, e dos resultados obtidos, que será apresentado nas reuniões da Diretoria e registrado nas atas.
- f) A fiscalização desses controles será realizada mensalmente pelos membros do Conselho Fiscal e registradas em Atas.

5.3 – Consultas em canais externos e tratamento das demandas

A **Cooperpak**, além dos demais canais internos, inclusive de Ouvidoria e de Denúncias, também assegura a existência de canais externos adequados e eficazes para que os associados e usuários possam manifestar as reclamações e irregularidades. O tratamento dessas manifestações é uma etapa fundamental para a melhoria contínua dos processos e a manutenção de um relacionamento transparente e ético. Para isso, são observados os seguintes pontos:

➤ RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão:

RDR/SISCAP é uma plataforma eletrônica utilizada pelo Banco Central do Brasil (BCB) para gerenciar as demandas dos cidadãos contra as instituições financeiras e de pagamentos que ele supervisiona. É por meio dessa plataforma que a Cooperativa passa a ter o conhecimento sobre as



reclamações e denúncias registradas, prestando os esclarecimentos ao demandante. Os registros dessas reclamações (quando houver) serão informados à **Cooperpak** e o respectivo tratamento da demanda inicia-se após o recebimento do registro. A coordenação, após a análise e classificação quanto a sua procedência, salvará o registro, de forma digital e em diretório específico, contemplando o plano de ação adotado. Referente a resposta ao reclamante será avaliada pelo diretor responsável e sendo aprovada, é encaminhada ao reclamante no endereço de e-mail informado. As reclamações recebidas por este canal, registradas ou não, são reportadas mensalmente à Diretoria e ao Conselho Fiscal durante as suas reuniões ordinárias. O conteúdo é então formalizado em Atas. O prazo de solução da demanda registrada no site do Banco Central do Brasil - RDR é de dez dias úteis a partir da data do recebimento do registro, podendo ser prorrogada e deverá seguir à Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022, que trata desse tema.

➤ **Reclame Aqui:**

O Reclame AQUI é uma plataforma digital brasileira que funciona como um canal de comunicação entre consumidores e empresas, e com base nas reclamações, respostas e avaliações, o canal gera um índice de reputação para a empresa, que fica visível para todos os usuários.

No caso da **Cooperpak**, será utilizado pelos associados e usuários para registrar reclamações sobre os produtos ou serviços e cabe à Cooperativa responder e resolver tais registros. Por meio do registro no canal externo - Reclame Aqui, a Cooperativa passa a ter o conhecimento e presta esclarecimentos sobre a manifestação registrada pelo demandante.

Se houver registros, a coordenação tomará as medidas necessárias para avaliar e tratar a demanda, a fim de solucionar a reclamação, que será respondida no Reclame AQUI, em campo específica para resposta do reclamado. Para este trâmite definimos como prazo de até 10(dez) dias corridos, sendo os registros de reclamações salvos, de forma digital e apresentados, mensalmente à Diretoria e fiscalizada pelo Conselho Fiscal em suas reuniões, sendo registradas em Atas.



➤ **ProConsumidor:**

O ProConsumidor é um sistema informatizado para uso exclusivo dos órgãos de defesa do consumidor (Procons, Defensorias Públicas), que centraliza e padroniza o registro e a gestão das reclamações feitas pelos consumidores. Para uma cooperativa de crédito do Segmento 5 (S5), o processo de consulta e gestão de reclamações que envolve o ProConsumidor é o seguinte:

- Quando um associado não consegue resolver um problema diretamente com a Cooperativa, ele pode registrar uma reclamação em um órgão de defesa do consumidor (Procon) da sua cidade ou estado.
- O atendente do Procon utiliza o sistema ProConsumidor para fazer o registro formal da reclamação. O sistema padroniza o cadastro da manifestação e a classifica de acordo com o tipo de problema.
- O Procon, por meio do ProConsumidor, notifica a Cooperativa sobre a reclamação. A Cooperativa pode receber essa notificação por diversos meios, como uma carta, um ofício ou por meio de um sistema eletrônico integrado com o ProConsumidor, dependendo da regulamentação local.
- A coordenação da Cooperativa deve elaborar uma resposta formal ao Procon dentro do prazo estabelecido. Essa resposta deve abordar os pontos levantados pelo associado na reclamação.
- A resposta da Cooperativa é registrada no ProConsumidor pelo Procon, e o processo segue para análise do órgão, que determinará se a solução apresentada é satisfatória para o consumidor.

No caso, a **Cooperpak** aderiu a habilitação eletrônica do ProConsumidor por meio da formalização do Termo de Adesão, devidamente assinado, no qual encaminhou a solicitação de cadastro e a habilitação eletrônica ao e-mail proconsumidor@mj.gov.br. Com o cadastro e a habilitação eletrônica sendo realizados, a Cooperativa passa a receber suas demandas de forma eletrônica. Assim, periodicamente, a Cooperativa acessa o sistema para acompanhar as reclamações recebidas, analisá-las e respondê-las nos prazos estabelecidos.

O objetivo da **Cooperpak** é manter um canal de comunicação eficiente com os Procons locais para responder às demandas que chegam por meio do



sistema ProConsumidor. A Cooperativa não acessa um site diretamente do ProConsumidor. Entretanto, acessa o site que permite a consulta pública de algumas informações relacionadas a reclamações registradas nos Procons por meio do sistema ProConsumidor. O endereço para essa consulta, que serve para acompanhar a tramitação de processos ou obter dados estatísticos, é <https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>.

O prazo para uma cooperativa que possui habilitação eletrônica responder a uma demanda no ProConsumidor é de dez dias corridos, contados a partir da data de recebimento da notificação pelo sistema.

As consultas periódicas, com registro de demandas ou não, serão informadas nas reuniões mensais dos órgãos estatutários e registradas em Atas.

➤ **Site do consumidor.gov.br:**

O consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre associados e usuários e a **Cooperpak** para a solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. É monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e por toda a sociedade.

A Cooperativa aderiu formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se compromete a analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados. O reclamante, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada. Se houver registros no site consumidor.gov.br, a coordenação da Cooperativa verificará se a reclamação é procedente para iniciar o seu tratamento. O prazo para a Cooperativa responder a uma reclamação no consumidor.gov.br é de dez dias, a partir do momento em que a reclamação é registrada na plataforma.

As consultas mensais, com registro de demandas ou não, serão informadas nas reuniões dos órgãos estatutários e registradas em Atas.



6 – GERENCIAMENTO SIMPLIFICADO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos é proporcional ao porte e à complexidade da Cooperativa, focando nos riscos que afetam diretamente o relacionamento com o associado.

6.1 – Risco de reputação

O risco de reputação está associado a danos à imagem da Cooperativa, que podem ser causados por falhas na comunicação, no atendimento ou na prestação de serviços.

A gestão desse risco é fundamental para manter a confiança dos associados.

Para isso, como ações de mitigação, a Cooperativa:

- Monitora ativamente as redes sociais e plataformas de reclamação (como o Reclame Aqui, ProConsumidor e o Consumidor.gov) para identificar e responder rapidamente a críticas e manifestações.
- Mantém a transparência e a clareza na divulgação de informações para evitar mal-entendidos.

6.2 – Risco operacional

O risco operacional refere-se a perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequações em processos internos, sistemas, pessoas ou eventos externos. Para isso:

- Padroniza os processos de atendimento e formalização de produtos e serviços para minimizar erros e inconsistências, de forma a garantir a integridade, a segurança e a confidencialidade dos dados dos associados.
- Mantém um plano de contingência para garantir a continuidade dos serviços em caso de interrupções, como falhas de energia ou sistemas.
- Implementa controles internos rigorosos para proteger os dados pessoais dos associados, mitigando o risco de vazamento ou acesso não autorizado, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- Realiza treinamentos contínuos para que os colaboradores estejam sempre atualizados e capacitados para realizar suas funções.



6.3 – Risco de conformidade

O risco de conformidade está relacionado à exposição da Cooperativa a sanções legais, perdas financeiras ou danos à reputação por não cumprir a legislação e as normas aplicáveis. Com isso:

- Mantém um acompanhamento constante das regulamentações do Banco Central e de outras normas aplicáveis, garantindo que a política de relacionamento esteja sempre atualizada.
- Implementa procedimentos robustos de PLD/FT para evitar que a Cooperativa seja utilizada em atividades ilícitas.
- Cumpre com a Lei Geral de Proteção de Dados e outras regulamentações sobre a proteção de dados.
- Realiza auditorias periódicas para avaliar a efetividade da política e identificar possíveis desvios ou irregularidades.

7 – GOVERNANÇA E CONTROLE

A Cooperativa adota os princípios de governança e controle para garantir que a Política de Relacionamento seja implementada e monitorada de forma eficaz, assegurando o tratamento justo e ético aos associados, adequada ao seu porte e complexidade.

7.1 – Atribuições e responsabilidades

A governança da **Cooperpak**, representada pela **Diretoria**, tem o compromisso de assegurar que a política de relacionamento seja aprovada, implementada e supervisionada de forma eficaz. Também, supervisiona a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, garantindo que a política de privacidade e proteção de dados seja implementada de forma eficaz.

A **Diretoria** é responsável pela aprovação e revisão da Política de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e Serviços, verificando a sua eficiência e eficácia, propondo melhorias ou adequações, de forma a atingir os objetivos propostos e garantir a qualidade do atendimento com o monitoramento dos resultados.



A Alta Administração da Cooperativa deve conduzir, definir os responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições. Cabe indicar o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução nº 4.949/2021 ao Banco Central do Brasil, conforme o cadastro no Unicad - Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central. Compete ao **Diretor responsável** pela Política de Relacionamento com Associados e Usuários de Produtos e Serviços:

- Estabelecer e acompanhar as diretrizes deliberadas pela Diretoria;
- Responsável pela implantação e a implementação dos processos de aprimoramento do relacionamento com os associados e usuários;
- Informar ao órgão de administração, periodicamente, sobre as medidas tomadas, bem como os resultados alcançados;
- Promover padrões de integridade, ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- Disseminar a importância do relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados e usuários;
- Assegurar a adequação dos produtos e serviços oferecidos às necessidades, aos interesses e objetivos dos associados;
- Garantir a confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas;
- Promover programa de treinamento aos empregados da Cooperativa;
- Assegurar a comunicação necessária sobre a política;
- Garantir o cumprimento dos mecanismos de acompanhamento, controle, mitigação de riscos e demais princípios e procedimentos adotados conforme as diretrizes formalizadas na presente política.

Aos **empregados**, a responsabilidade de realizar o atendimento com excelência, precisão e clareza, visando à qualidade dos serviços; eficiência e cumprimento de prazos; zelar pela imagem institucional da Cooperativa; buscar continuamente a satisfação dos associados e usuários; preservar o sigilo das informações, assegurando a segurança das informações e dados pessoais.



O **Agente de Compliance** deverá monitorar o arcabouço regulatório referente ao relacionamento com o associado/usuário e avaliar os procedimentos internos, de acordo com a regulamentação vigente.

A **Auditoria Interna** responsável verificará se os mecanismos de acompanhamento e dos controles relacionados à política de relacionamento com associados e usuários estão funcionando conforme o planejado.

O canal de **Ouvidoria** efetuará o tratamento independente das reclamações de associados e usuários, como última instância.

A **Cooperpak** enfatiza que, a condução de suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência devem ser compromissos constantes de todos os dirigentes e empregados, no sentido de buscar a integridade, credibilidade, segurança, competência e a seriedade nas relações estabelecidas, reduzindo os riscos de imagem, conformidade legal e operacional.

Desta forma, consta em nossa declaração - Termo de Ciência e Responsabilidade, as diretrizes tratadas nesta política que deverá ser, obrigatoriamente, preenchido por todos os empregados e dirigentes que ingressarem na Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Tetra Pak.

7.2 – Treinamento e conscientização dos empregados

Os empregados deverão ser capacitados, no mínimo, anualmente, por um programa de treinamento estabelecido pela administração, com o objetivo de capacitar os colaboradores e dirigentes quanto aos processos de aprimoramento do relacionamento com os seus associados e para um melhor atendimento, sempre que for necessário, compatível com o perfil de clientes e usuários da Cooperativa.

No momento, a Cooperativa não terceiriza as suas tarefas diárias, ou seja, os serviços operacionais, administrativos, atendimento, que são considerados a base do seu funcionamento dos negócios no dia a dia. Diante disso, tais treinamentos não serão estendidos aos prestadores de serviços que desempenhem atividades de relacionamento com associados e usuários dos seus produtos e serviços oferecidos.

A Cooperativa não trabalha com sistema de incentivos financeiros, seja por meio de bônus, comissões, gratificações, prêmios especiais, para o alcance dos resultados,



sendo assim, não apresenta os desvios relacionados a gestão de metas e bonificações.

Possui a Política de Gestão de Pessoas e Treinamento, no qual consta um item que trata dos treinamentos, sendo que um dos objetivos é a busca contínua da excelência de produtos e serviços, aprimorando a formação intelectual e cultural dos empregados da Cooperativa, considerando as necessidades pessoais, profissionais e sociais. A Cooperativa também, acompanha e avalia o desempenho profissional, utilizando critérios baseados em competências e resultados esperados pela Cooperativa, de forma a promover continuamente o desenvolvimento profissional.

A **Cooperpak** não permite situações de comportamentos que estão em desacordo com os seus princípios éticos e a sua cultura, garantindo que o desempenho seja avaliado pela qualidade, transparência e alinhamento com os valores da instituição.

7.3 – Estrutura de controles internos

A **Cooperpak** mantém uma estrutura de controles internos que assegura a precisão e a integridade das informações operacionais, além de promover a eficiência e a aderência aos processos. Esta estrutura é periodicamente avaliada para garantir a sua efetividade. A Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- Área de relacionamento própria e cadastro atualizado dos associados.
- Sistemas de informação para apoio ao atendimento.
- Processos identificados, definidos e padronizados.
- Suporte aos processos e demandas de atendimento.
- Infraestrutura adequada, como telefone, computador, impressora, mobiliário e conexão de internet.
- Plano de contingência e continuidade dos serviços (ex.: incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, pessoal, infraestrutura, entre outras situações).

8 – MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E APRIMORAMENTO

A Cooperativa criou mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos, em relação à essa Política de Relacionamento, para garantir que essa política seja efetivamente implementada, cumprida e avaliada. O objetivo principal é assegurar que o tratamento dispensado aos associados e usuários estejam alinhados aos princípios



de transparência, ética e equidade definidos pela instituição. Também, inclui identificar, avaliar e monitorar potenciais ameaças que a Cooperativa está exposta, visando reduzir a probabilidade de ocorrência ou o impacto negativo de um risco.

A adoção de ações que permitam o monitoramento e a avaliação de suas atividades foi destacada também no Tópico 5.2 – Padrões de qualidade de atendimento.

8.1 – Métricas e indicadores

A **Cooperpak** definiu o monitoramento por meio de métricas e indicadores em atendimento à Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, adaptado à menor complexidade e o porte da instituição, com regras mais simplificadas e abordagens práticas e eficientes, sem a burocracia exigida para as instituições maiores. O objetivo é garantir que o relacionamento direto e próximo com o associado e usuário, o principal diferencial do segmento:

- ✓ seja mantido e aprimorado;
- ✓ assegurar a saúde financeira e a longevidade da Cooperativa, tomando decisões estratégicas que promovam o crescimento de forma sustentável;
- ✓ reforçar a confiança dos associados na gestão e na governança, por meio da transparência e capacidade de resolver problemas de forma eficaz.

Tipo de Indicador	Descrição	Métrica sugerida	Objetivo
Participação	Nº de associados que participaram das últimas Assembleias em relação ao total de associados do mês de referência.	Mínimo de 3% de associados por Assembleias.	Avaliar o envolvimento dos associados em assembleias.
Participação	Nº de associados que interagiram nas atividades de divulgação a respeito de temas ligados a Educação Financeira em relação ao total de associados do mês de referência analisado.	Mínimo de 0,5% de associados por Evento.	Avaliar o envolvimento dos associados em atividades sociais e educativas.



Desempenho	Analisa a quantidade de associados em relação ao potencial. Nº atual de associados em relação ao público-alvo total que pode ser captado.	Meta de crescimento entre 1,8% e 2,5%, considerando as dificuldades de captação de novos associados.	Medir a sua % de associados em relação ao público-alvo total que pode ser captado, mostrando o potencial de crescimento e a eficácia das estratégias de captação.
Engajamento	Nº de novos associados que ingressaram na Cooperativa em decorrência de campanhas, divulgações realizadas ou indicação de associados.	Mínimo de 70 novos associados por ano.	Avaliar o nível dos resultados apresentados nas publicações, divulgações de campanha de adesão, bem como, a confiança e satisfação dos associados, que se refletem na recomendação.
Fidelização e Retenção	Nº de associados no período que se desligaram por decisão própria.	Mínimo de 30 solicitações de desligamento voluntário ao ano.	Avaliar a capacidade da cooperativa de manter os associados ao longo do tempo.

Tipo de Indicador	Descrição	Métrica sugerida	Objetivo
Relacionamento	Quantidade de associados que não têm solicitado empréstimo na Cooperativa há mais de doze meses em relação ao total de associados no final do exercício.	Mínimo de 30% de associados sem interação.	Medir o nível de relacionamento, indicando a confiança e a dependência do associado em relação à Cooperativa.
Retenção e Crescimento	Crescimento do capital integralizado pelos associados. O resultado é apurado pelo saldo do capital inicial do mês de	Mínimo de 2,5% ao ano.	Avaliar o aumento do capital social da cooperativa em um determinado período, o que demonstra o



	janeiro em relação ao saldo final de dezembro.		fortalecimento da sua base financeira para investimento e operações.
Demanda no Canal de Ouvidoria	Número total de reclamações recebidas pela Ouvidoria.	Mínimo de 1 até 3 registros e que sejam procedentes.	Avaliar que o canal de atendimento de primeiro nível está conseguindo resolver os problemas.
Demanda no Canal de Denúncias	Número total de denúncias recebidas no período.	Nenhuma ou mínimo 1 será considerado tolerável.	Garantir a integridade, a segurança e a transparência, promovendo um ambiente ético.
Reclamações nos Canais Externos	Quantidade de reclamações em plataformas, como RDR, ProConsumidor, Reclame AQUI, consumidor.gov.	Mínimo de 1 até 5 e procedentes de todas as plataformas.	Monitorar o nível de insatisfação que escala para instâncias reguladoras ou plataformas públicas.
Ações Judiciais	Número total de ações judiciais movidas por associados e usuários em um período anual.	Nenhuma ou mínimo 02 acionamentos serão considerados toleráveis.	Monitorar o nível de conflito que resulta em litígio formal com a Cooperativa.

Os respectivos indicadores serão avaliados anualmente e serão apresentados em relatório específico (avaliação anual de efetividade) que tem como objetivo medir a efetividade dos princípios dessa política.

O monitoramento dos canais internos e externos serão monitorados, periodicamente, conforme mencionado nessa política. Para assegurar a transparência, o relatório semestral da ouvidoria incluirá informações sobre as manifestações recebidas por meio de canais externos.

Também, mediante o checklist mensal e teste anual, será verificado se a **Cooperpak** está seguindo as diretrizes da política de relacionamento com associados e usuários.



8.2 – Avaliação de efetividade

O Diretor responsável, anualmente, irá elaborar o relatório da avaliação de efetividade, compatível com a natureza da Cooperativa e com o perfil de associados e usuários, com data-base de 31 de dezembro, que será encaminhado para ciência aos órgãos de administração até o dia 31 de março; inclusive, das ações de regularização dos apontamentos oriundos das auditorias interna, cooperativa e de demonstrações financeiras.

O plano de ação e o relatório de acompanhamento para as deficiências encontradas na avaliação anual deverão ser elaborados até 30 de junho.

Este relatório deverá contemplar informações a respeito:

- ✓ Produtos oferecidos, serviços prestados, em que a Cooperativa atue.
- ✓ Mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.
- ✓ Monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados.
- ✓ Identificação e a correção de eventuais deficiências, inclusive dos apontamentos ou sugestões de melhoria mencionados nos relatórios das atividades de auditorias contratadas.
- ✓ Análise dos procedimentos de tratamento de dados, verificando a aderência à LGPD e o exercício dos direitos dos titulares dos dados.

O documento elaborado deverá ficar disponível para o Banco Central do Brasil e as auditorias contratadas.

8.3 – Identificação e correção de eventuais deficiências

A Cooperativa manterá um processo contínuo de identificação de deficiências, falhas ou oportunidades de melhoria na implementação desta Política.

Esse processo se baseia na análise dos dados coletados por meio das métricas e indicadores definidos, nas manifestações registradas nos canais de atendimento (internos e externos) e nas análises da auditoria interna e auditoria cooperativa.

Uma vez identificada a deficiência, a Cooperativa elaborará e implementará um plano de ação corretivo, que inclui:

- Análise da causa-raiz do problema.



- Definição de ações para corrigir a deficiência.
- Designação de responsáveis e prazos para a implementação das ações.
- Monitoramento da eficácia das ações corretivas.

O processo de identificação e correção de deficiências é documentado nos relatórios gerenciais e, especialmente, no Relatório Anual de Avaliação da Efetividade da Política, que é submetido à aprovação da governança.

Com base no monitoramento contínuo, por meio das ferramentas implementadas, a Cooperativa, na identificação de deficiências apresentadas, analisará a causa raiz do problema, investigando a falha ocorrida e quais os fatores que contribuíram para que isto ocorresse.

Apurado a falha, a Alta Administração junto com o compliance deverão desenvolver um plano de ação detalhado para corrigir a deficiência. O plano deve incluir as ações corretivas e preventivas, sendo monitoradas periodicamente, a fim de garantir que os procedimentos estão de acordo com o esperado.

Deverá ser acompanhada e verificada por meio de checklist e indicadores, até a deficiência identificada for corrigida.

Os mecanismos adotados na Cooperativa serão submetidos a testes periódicos conforme a natureza e o risco apresentado pela Auditoria Interna contratada.

A Auditoria Interna avaliará a eficácia dos mecanismos de controle, utilizando procedimentos e metodologias que estejam alinhados com o sistema geral de controles internos já estabelecidos pela Cooperativa.

O objetivo desses testes é verificar se os mecanismos de controle estão, de fato, mitigando os riscos e garantindo a conformidade.



9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, conforme determina a Lei nº 13.709/2018, deverão ser providenciadas. Elas se aplicam a todas as empresas com quem a Cooperativa se relaciona, bem como a todos os colaboradores, terceiros e dirigentes que, em algum momento, possam ter contato com os dados pessoais tratados pela ou em nome da **Cooperpak**. Todos os procedimentos e diretrizes desta política serão realizados em conformidade com a política interna de privacidade e dados da **Cooperpak**, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Os dirigentes da Cooperativa, para entender o perfil dos associados e oferecer produtos de forma adequada, poderão realizar pesquisas internas sempre que necessário. O processo garantirá que as necessidades e os objetivos dos associados sejam atendidos. A pesquisa interna, quando realizada, será registrada em ata da Diretoria.

As observações e ocorrências, assim como as ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em atas dos órgãos de administração conforme as reuniões realizadas, periodicamente.

A política, os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

A política deverá ser revisada, sempre que houver mudança significativa, alinhada com a avaliação anual de efetividade apresentada, sendo aprovada pela Diretoria e registrada em ata de reunião.

A Política foi revisada, adequada, conforme o controle destacado no **ANEXO**, submetida à apreciação da Diretoria, que analisou criteriosamente, discutiu e aprovou em sua totalidade.



Monte Mor, 22 de dezembro de 2025.

HELTON CESAR
BERTINI:18073
268884

Digitally signed by
HELTON CESAR
BERTINI:18073268884
Date: 2026.01.14
11:12:24 -03'00'

Helton Cesar Bertini

Diretor Presidente

Carlos
Augusto
Brischi
Cavallaro

Digitally signed
by Carlos Augusto
Brischi Cavallaro
Date: 2026.01.14
13:32:22 -03'00'

Carlos Augusto Brischi Cavallaro

Diretor Administrativo

Walter
Gabaldo

Digitally signed by
Walter Gabaldo
Date: 2026.01.14
10:56:08 -03'00'

Walter Augusto Gabaldo

Diretor Operacional

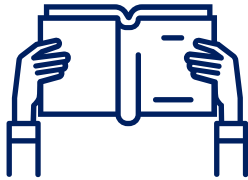
Ana Paula
de Siqueira
Melo

Digitally signed by
Ana Paula de
Siqueira Melo
Date: 2026.01.14
11:06:03 -03'00'

Ana Paula de Siqueira Melo

Diretora

ANEXO – CONTROLE DAS VERSÕES E REVISÕES

Cooperpak Registro das Atualizações (*) 		
Versão	Data de Aprovação (Diretoria)	Descrição Principal da Alteração
01		Criação do documento.
02	2021	Atualização da Política de acordo com a Resolução CMN nº 4.949/21, revisão geral e adequação das informações.
03	02/06/2023	Revisão e adequação de procedimentos em atendimento a norma.
04	28/11/2025	Adequação e complementação de informações em conformidade com os procedimentos atuais da Cooperativa e atendimento as normas.
05	12/2025	Assinatura da Política de Relacionamento com Associados

(*) No caso das revisões, realizar sempre que for necessário, alinhada com a avaliação anual de efetividade apresentada.