TERMOS E CONDIÇÕES RELACIONADOS À PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2026 – (REGULAMENTO)

A **COOPERFEMSA – Cooperativa de Crédito**, com sede na Avenida Engenheiro Alberto de Zagottis, nº 352, Jurubatuba, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob nº 43.488.782/0001-62, institui o presente **Regulamento da Pesquisa de Satisfação 2026**, estabelecendo as diretrizes e condições para sua realização.

A Pesquisa de Satisfação da COOPERFEMSA é um instrumento de avaliação e coleta de informações que tem como objetivo identificar o nível de satisfação dos cooperados em relação à qualidade, à eficiência e à adequação dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, bem como avaliar os canais de comunicação e atendimento disponibilizados.

A pesquisa será realizada por meio de perguntas direcionadas aos cooperados, que poderão compartilhar suas percepções, opiniões e experiências na utilização dos serviços da Cooperativa, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o aprimoramento contínuo dos processos, serviços e do relacionamento com os cooperados.

1. Período da pesquisa: **01/11/2026 a 30/11/2026**.

2. Para participar, basta acessar o link: https://forms.cloud.microsoft/r/UtSZKWxK5G?origin=lprLink preencher seus dados e responder ao questionário da Pesquisa de Satisfação COOPERFEMSA.

3. A pesquisa será direcionada para todos os cooperados das empresas atendidas, conforme Estatuto Social.

4. A pesquisa será realizada em conformidade com a legislação vigente aplicável, com as disposições estabelecidas neste Regulamento e com a Política de Privacidade da Cooperativa, disponível para consulta no site: https://cooperfemsa.com.br/protecao-de-dados/

Os dados pessoais eventualmente coletados durante a participação na pesquisa serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis.

5. Os cooperados que responderem integralmente à Pesquisa de Satisfação da COOPERFEMSA, no período de 01/11/2026 a 30/11/2026, estarão automaticamente aptos a participar do sorteio de **02 (dois) fones de ouvido Bluetooth**, observadas as condições estabelecidas neste Regulamento.

6. O sorteio será realizado no dia **16/12/2026** por meio de registros em planilhas de Excel, nas quais serão gerados os números.

7. O sorteio será realizado por meio da ferramenta **"Sorteador"**, que fará a seleção aleatória do número correspondente ao cooperado contemplado, com base nos registros previamente organizados em planilha. O procedimento será realizado na presença de, no mínimo, uma testemunha, garantindo a transparência do sorteio.

8. O resultado do sorteio, contendo os nomes dos cooperados contemplados, será divulgado no prazo de até **07 (sete) dias úteis**, contados a partir da data de sua realização, por meio dos canais internos de comunicação da empresa, e-mail marketing, site institucional e redes sociais oficiais da COOPERFEMSA.

9. Os contemplados serão comunicados por e-mail ou telefone em **até 2 (dois) dias** após a data do sorteio, e a entrega do prêmio será combinada diretamente com ele.

10. A entrega do prêmio será feita para o endereço fornecido pelo ganhador, sem custo adicional, por meio de serviço de entrega da loja fornecedora e da transportadora contratada. A instituição não se responsabiliza por eventuais atrasos ou danos ocorridos durante o transporte, mas dará suporte ao ganhador em eventuais reclamações.

11. Ao receber o prêmio, o cooperado contemplado autoriza, de forma gratuita, a COOPERFEMSA a utilizar seu **nome, imagem e voz**, exclusivamente para fins institucionais e de divulgação da pesquisa, em materiais internos e externos da Cooperativa, incluindo, quando aplicável, redes sociais, site, comunicados, apresentações e demais canais oficiais.

12. O prêmio é pessoal e intransferível, não podendo ser convertido, total ou parcialmente, em dinheiro ou qualquer outra forma de compensação financeira.

13. O cooperado contemplado deverá permanecer associado à COOPERFEMSA pelo período mínimo de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de recebimento do prêmio.

14. A participação da pesquisa é voluntária e implica a aceitação total e irrestrita de todos os itens deste Regulamento. Não terão validade as participações que não preencherem as condições previstas neste documento.

15. Poderão participar da pesquisa todos os cooperados das empresas atendidas pela COOPERFEMSA, desde que estejam de acordo com as condições estabelecidas neste Regulamento e no Estatuto Social da Cooperativa.

16. Colaboradores contratados na modalidade intermitente, aprendizes, estagiários e terceiros não podem se associar à COOPERFEMSA e, consequentemente, não são elegíveis à pesquisa.

17. Não poderão participar da pesquisa os colaboradores da COOPERFEMSA, bem como os membros da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal.

18. Para participar da pesquisa é necessário que o cooperado esteja em situação regular junto à cooperativa, considerando os seguintes critérios: estar com suas obrigações em dia, não possuir registros de descumprimento de acordos firmados com a cooperativa e não apresentar histórico de situações que tenham causado

impacto negativo à cooperativa ou aos demais cooperados, seja de natureza financeira ou reputacional.

19. Em caso de desligamento do cooperado durante o período de vigência da pesquisa, ele não poderá participar do sorteio, não podendo ser contemplado e, consequentemente, não terá direito ao recebimento de eventual prêmio.

20. A COOPERFEMSA poderá, a qualquer tempo e mediante divulgação pelos canais oficiais da cooperativa, alterar, revisar, suspender ou encerrar a pesquisa, incluindo, mas não se limitando, aos critérios de elegibilidade, condições de concessão, valores, limites, prazos, forma de utilização e demais regras previstas neste regulamento. A manutenção desta pesquisa está condicionada à disponibilidade financeira da Cooperativa e aos recursos orçamentários destinados para essa finalidade, podendo sua concessão ser limitada, suspensa ou encerrada a qualquer momento.

21. Os casos omissos neste regulamento serão analisados e deliberados pela administração da COOPERFEMSA.