



www.nescred.com.br

Relatório Semestral De Ouvidoria

2º Semestre / 2024

NESCRED 
presente na sua conquista

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualsign.com.br/portail/ob-validar>
através do código QLCRG-FSH1J-VB0UR-XMQEX ou em <https://validar.iti.gov.br> conforme instruções lá colocadas



Sumário

1. Apresentação.....	01
2. Classificação das Reclamações.....	02
3. Reclamação por Cooperados.....	03
4. Complemento das Informações.....	04



1. APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

O Sistema da Contato Seguro foi utilizado até o dia 22/08/2024 constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) Internet: através do endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc
- c) App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play)

O Sistema da SafeReport utilizado a partir de 23/08/2024 é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;
- b) WhatsApp: através do número (DDI) 51 9691-0871



c) Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>.

2. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo **“aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”**. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

b) **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada. As manifestações podem ser subdivididas em:

a) **Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;

b) **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado



3. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de julho de 2024 a 22 de agosto de 2024, foram registradas 2 (duas) reclamações no sistema da Contato Seguro.

No período de 23 de agosto de 2024 a 31 de dezembro de 2024, o sistema da SafeReport contabilizou 1 (uma) reclamação.

Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/2020 e referem-se aos seguintes temas nos quadros a seguir:

- Registro e ocorrências sistema Contato Seguro até 22/08/2024

Registro das Ocorrências	Quantidade	Classificação
Reclamação	2	Improcedentes
Sugestão	0	-----
Elogio	0	-----
Total de Ocorrências	2	

- Registro e ocorrências sistema SafeReport a partir de 23/08/202

Registro das Ocorrências	Quantidade	Classificação
Reclamação	1	Improcedente
Sugestão	0	-----
Elogio	0	-----
Total de Ocorrências	1	



4. COMPLEMENTO DE INFORMAÇÃO

1. Relatório de Ouvidoria -| Sistema Contato Seguro

Descrição do Relato:	Este final de semana que passou fomos levar minha filha para fazer o famoso Chocotour da Nestlé em Cacapava, compramos no final esse "chocotone" Talento com Chocolate + Avelã, para minha surpresa quando cortamos havia Avelã mais e o chocolate? Nunca nem vimos. Minha irmã entrou em contato com a fábrica, a visita foi no sábado (23/11 - data esta que enviei mensagem para a fábrica), quando foi hoje (26/11) a fábrica me informa que lamenta o ocorrido e que eu teria que ter guardado o produto para que eles pudessem efetuar uma análise (ver se realmente falta o tal chocolate) aí talvez realizar uma troca. Por fim, comemos um chocotone sem chocolate então tomem cuidado com as marcas que vocês compram caso não haja garantia de vir com chocolate realmente. Descaso total com o fornecedor, ainda tive que comprar mais um chocotone pra minha filha de 5 anos que ficou esperando o recheio de chocolate...
Situação:	Concluído
Procedente:	Não
Tipo de Relato:	Reclamação
Forma de Abertura:	Portal Web
Data do Relato:	26/11/2024
Data da Conclusão:	05/12/2024
Relatante:	#9A7J-CLZI
Resolução:	Informado que o canal utilizado, é direcionado somente a assuntos da Cooperativa de Crédito da Nestlé e o tipo de reclamação relatada deve ser direcionada aos canais adequados na Nestlé.

2. Relatório de Ouvidoria -| Sistema SafeReport

Descrição do Relato:	Bom dia, fiz uma compra no site da Dolce Gusto, no valor de R\$ 260,83 pedido BRR7732473, dia 17/06/2024, com previsão de entrega em 4 dias úteis, após 10 dias entrando em contato com a transportadora J&T, e chat da Dolce Gusto, me informaram que o pedido foi interceptado, e para estomar o valor, tem que esperar o pacote chegar de volta na Dolce Gusto. se o pacote estava com a transportadora porque não fez a entrega mesmo que atrasado? Eu como cliente só fico no prejuízo por falta de Gestão da Dolce Gusto e da transportadora, estou a quase um mês sem as cápsulas, perdi a promoção, e ainda tenho que aguardar 7 dias úteis a partir de hoje para ver se me dá o estorno. uma empresa deste tamanho não tem alternativas de solução de um problema. como dar em crédito esse valor para nova compra, reenviar o pedido com urgência.
Situação:	Concluído
Procedente:	Não
Tipo de Relato:	Reclamação
Forma de Abertura:	Portal Web
Data do Relato:	08/07/2024
Data da Conclusão:	08/07/2024
Relatante:	ID 707
Resolução:	Informado que o canal utilizado, é direcionado somente a assuntos da Cooperativa de Crédito da Nestlé e o tipo de reclamação relatada deve ser direcionada aos canais adequados na Nestlé.



Descrição do Relato:	A relatante informa que fez contato com o SAC da Nestlé em final de julho de 2024 pra fazer mudança de data de nascimento e se cadastrar para uma promoção chamada Nestlé Faz Bem Ganhar Toda Hora. Ressalta que não está conseguindo se cadastrar na promoção e acredita ser por conta do problema do erro na data de nascimento. Informa que a data correta do seu nascimento é 15/09/1951, e foi colocada erroneamente a data de 18/09/1951. Indica que a data de nascimento está incorreta no sistema da promoção, que acredita que isso prejudicará a reclamante caso ganhe, porque irão conferir os seus dados pessoais. Relata que está sendo prejudicada na inclusão das notas fiscais porque só pode cadastrar 3 por dia e a promoção encerra em 30/08/2024 pela dificuldade de acesso ao seu cadastro.
Situação:	Concluído
Procedente:	Não
Tipo de Relato:	Reclamação
Forma de Abertura:	Portal Web
Data do Relato:	08/07/2024
Data da Conclusão:	08/07/2024
Relatante:	ID #730
Resolução:	Informado que o canal utilizado, é direcionado somente a assuntos da Cooperativa de Crédito da Nestlé e o tipo de reclamação relatada deve ser direcionada aos canais adequados na Nestlé.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé

Tiago Castillo e Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de M Rocha
Ouvidora

PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 12/02/2025

Dados do Documento

Tipo de Documento RELATORIO DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS
Referência Contrato Relatório Semestral de Ouvidoria_2º sem 2024
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 05/02/2025
Validade 05/02/2025 até Indeterminado
Hash Code do Documento 0614FCA0202C9B0651B3980C3C342427D31F45203C39450A9472B0AAAA25A933

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte)	Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)		
Relacionamento	62.562.012/0001-67 - Nescred		
Representante		CPF	
TIAGO CASTILLO E SOUSA			094.209.376-31
Ação:	Assinado em 06/02/2025 12:12:11 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	201.13.21.2
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36 Edg/132.0.0.0		
Localização	Não Informada		
Tipo de Acesso	Normal		

Papel (parte)	Testemunha - Parte 01		
Relacionamento	364.648.118-86 - MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA		
Representante		CPF	
MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA			364.648.118-86
Ação:	Assinado em 11/02/2025 08:22:30 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	2804:7f0:79c0:8cbe:8925:5ee8:6f6d:2bac
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36		
Localização	Latitude: -23.6773403/ Longitude: -46.4898041		
Tipo de Acesso	Normal		

Enquanto estiver armazenado no Portal, a autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **QLORG-FSH1J-VB0UR-XMQEX**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://validar.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em

<https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.