



www.nescred.com.br

RELATÓRIO ANUAL RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS

ANO BASE: 2024
APRESENTAÇÃO: 2025

NESCRED 
presente na sua conquista

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualsign.com.br/portaldc-validar>
através do código QCJA0-380Q3-CWYE-54E5Z



1. APRESENTAÇÃO

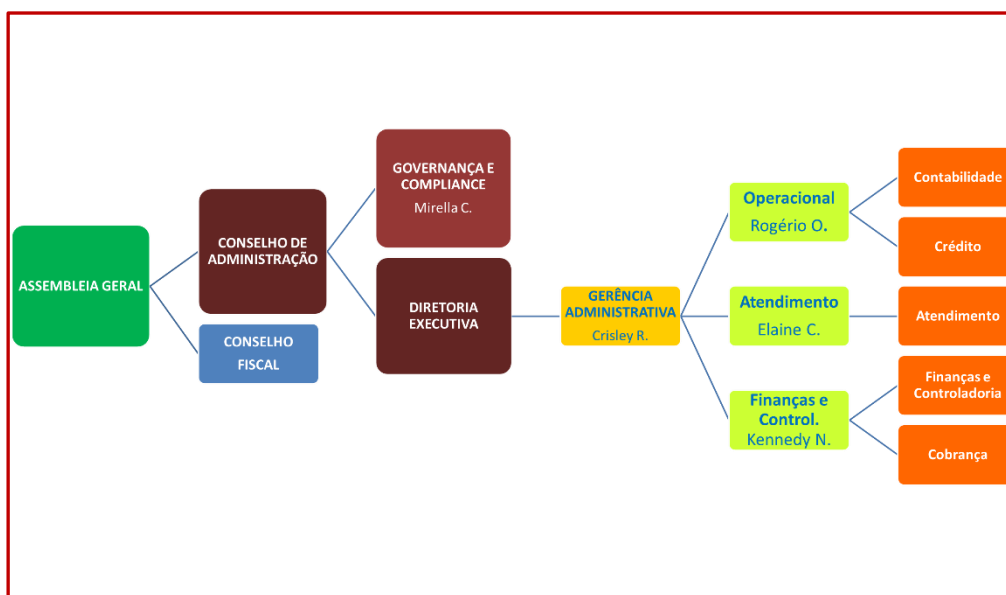
Este Relatório de Relacionamento com Associados e Usuários apresenta o sumário dos resultados obtidos no que se refere ao relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela **Cooperativa de Crédito de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé - Nescred**.

2. OBJETIVO

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé - Nescred**, CNPJ nº 62.561.012/0001-67, realiza a avaliação interna com o objetivo de identificar e analisar os riscos dos seus produtos e serviços em atendimento as disposições Resolução CMN nº 4.949/2021.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da Nescred foi concebida com o propósito principal de atendimento ao associado na sua plenitude. Para tanto, contempla as seguintes unidades:





4. METODOLOGIA ADOTADA NA AVALIAÇÃO DE EFETIVIDADE

A **NESCRED** estabelece procedimentos para promover um processo de avaliação de efetividade, com o objetivo de trazer consistência para resultados que são observados na relação entre a cooperativa e seu associado. A seguir demonstramos quais são estes procedimentos.

4.1. AVALIAÇÃO

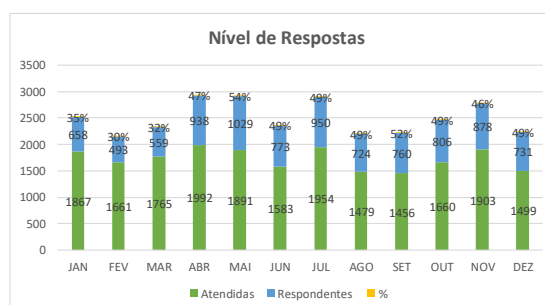
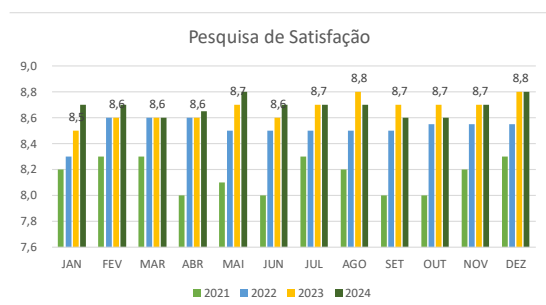
A **NESCRED** definir como método de avaliação de atendimento a Pesquisa de Satisfação, que é disponibilizada ao final de cada atendimento telefônico.

O responsável pelo atendimento direciona a ligação para a Pesquisa de Satisfação e, o associado poderá, de forma voluntária, participar com a atribuição de notas, de 0 a 9, sendo 0 considerada a pior nota e 9, a melhor nota.

Durante o ano de 2024, registramos o resultado abaixo descrito, obtendo média anual de 8,7 de nota para 45% de respondentes:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO												
Demonstra a satisfação ou insatisfação registrada via ligações												
ANO/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2021	8,2	8,3	8,3	8,0	8,1	8,0	8,3	8,2	8,0	8,0	8,2	8,3
2022	8,3	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,6	8,6	8,6
2023	8,5	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,8
2024	8,7	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,6	8,7	8,8

Quantidade de respondentes - 2024												
ANO/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendidas	1867	1661	1765	1992	1891	1583	1954	1479	1456	1660	1903	1499
Respondentes	658	493	559	938	1029	773	950	724	760	806	878	731
%	35%	30%	32%	47%	54%	49%	49%	49%	52%	49%	46%	49%



Mensalmente, os resultados de Pesquisa de Satisfação são apresentados ao Conselho Fiscal, Conselho de Administração e Diretores Executivos, com registro em ata.



4.2. TESTES APLICADOS

Mensalmente realizamos testes internos, com a realização de ligação direta para Central de Atendimento e posterior direcionamento para registro teste da pesquisa de satisfação, como forma de verificação se o direcionamento está ocorrendo de forma adequada para registro da pesquisa de satisfação.

Complementarmente, acompanhamos os números de ligações recebidas, transferidas, volume de respondentes e, em caso de identificação de discrepância relevante, novos testes são realizados para registro de plano de ação.

4.3. NORMATIVOS

Os processos e atividades na **NESCRED** seguem diretrizes dos normativos:

- a) **Política de Relacionamentos com Associados e Usuários:** que tem como objetivo definir princípios a serem observados no que se refere ao relacionamento com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela cooperativa.
- b) **Política de Concessão de Crédito:** na qual ficam estabelecidas os procedimentos de concessão do crédito e as linhas de crédito, com suas respectivas regras, que são disponibilizadas aos associados/usuários.
- c) **Regimento Interno:** neste normativos ficam dispostas as regras complementares as regras estatutárias que, versam de forma direta e indireta, na relação da cooperativa com seu associado/usuário.
- d) **Estatuto Social:** este é o normativo interno considerado soberano no que tange as condições da relação entre a cooperativa e seus associados/usuários. Nenhuma regra estabelecida em outro normativo interno, que colida com as disposições estatutárias serão válidas.
- e) **Código de Ética e Conduta:** este normativo trata especificamente da relação que o colaborador, administradores e dirigentes devem conduzir



junto aos associados/usuários, no que diz respeito as questões morais, éticas e de caráter.

- f) **Outros:** Quaisquer outros normativos, seguem exatamente a mesma formalística de confecção, revisão, aprovação e atualização periódica e, deverão permanecer disponíveis em nosso site www.nescred.com.br/downloads para consulta, caso haja necessidade.

4.4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O relacionamento com os associados e usuários são acompanhados e monitorados pela cooperativa por meio:

- a) Acompanhamento de registros de interações no Workplace (rede social interna);
- b) Canal de Ouvidoria;
- c) Canal de Indícios de Ilícitude;
- d) RDR;
- e) Procon;
- f) Reclame Aqui;
- g) Consumidor.gov

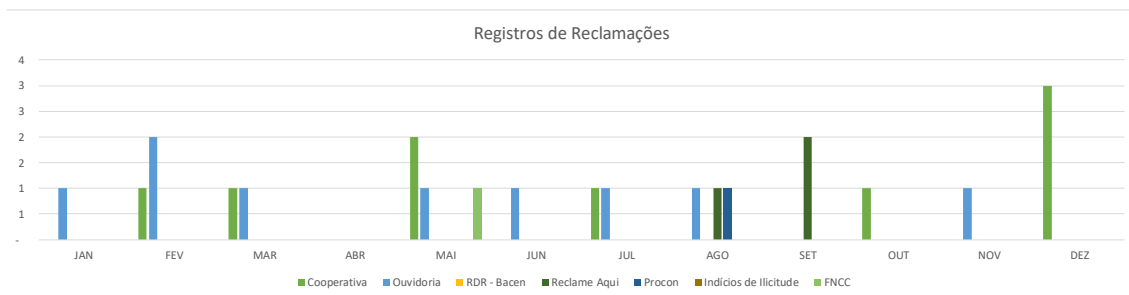
Para os canais de Ouvidoria e Indícios de Ilícitude, existem manuais operacionais e a operacionalidade é coordenada pela FNCC, que monitora os registros e compartilha com a Nescred quando são realizados.

Conforme regulamentação, são emitidos relatórios semestrais com datas-bases em 30 de junho e 31 dezembro.

Abaixo o resumo dos registros recebidos e tratados durante o ano de 2024:



Atendimento ao Cliente - Reclamações 2024												
Demonstra a quantidade de reclamações recebidas em plataformas fora da Central de Atendimento												
Local de Registro	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Cooperativa	-	1	1	-	2	-	1	-	-	1	-	3
Ouvidoria	1	2	1	-	1	1	1	1	-	-	1	-
RDR - Bacen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-
Procon	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Indícios de Ilícitude	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FNCC	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-



Todos os registros foram analisados, classificados e respondidos conforme prazo estabelecido.

4.5. OPERAÇÕES DE CRÉDITO

A **NESCRED** é uma cooperativa de capital e empréstimos, segmentada como S5 que opera exclusivamente com colaboradores do grupo Nestlé.

Oferta uma gama de linhas de crédito com regras, taxas e prazos diferenciados, conforme a necessidade do cooperado, quais sejam:

Linha de Crédito	Prazo	Taxa
Parcelado	01 a 24	1,39%
	25 a 36	1,49%
	36 a 48	1,69%
	49 a 60	1,79%
Credi Help	01 a 12	0,69%
Financiamento de Automóveis	01 a 48	0,85% CDI mês anterior
Credi Inclusão	01 a 60	0,60% a 0,99%



Credi Sustentabilidade	01 a 60	1,19% a 1,49%
Credi Já (sem consignação em folha de pagamento)	01 Renováveis por 6 vezes consecutivas	1,97%

A condução do processo de análise de crédito segue as diretrizes estabelecidas na Política de Concessão de Crédito vigente.

Nesta política estão contempladas todas as regras de acesso a cada linha de crédito, bem como as alçadas de avaliação e liberação das operações de crédito. Complementarmente, disponibilizamos todas as regras de acesso no Manual do Cooperado e no site www.nescred.com.br/downloads

4.6. CAPITALIZAÇÃO

A **NESCRED** estabelece como condição de capitalização mensal, a escolha, pelo cooperado, de qual o percentual que ele deseja contribuir mensalmente, conforme as seguintes opções:

De 0,20% a 20% de contribuição mensal, diretamente debitada em folha de pagamento.

As regras de capitalização encontram-se disponíveis no Estatuto Social e regimento Interno vigente.

4.7. PERFIL DO QUADRO SOCIAL

Mapeamos o perfil do quadro social da cooperativa com objetivo de estabelecer estratégias assertivas de relacionamento com nosso associado, considerando faixa etária, renda, tempo de vínculo empregatício e quantidade de tomadores de crédito em relação a carteira de crédito atual.

Esse levantamento nos demonstra que a NESCRED detém um quadro social jovem, com renda média até R\$ 5.000,00, com vínculo empregatício até 5 anos, em sua maioria.

Nos demonstra também que existe uma potencial significativo de alavancagem da tomada de crédito, uma vez que apenas 52% do quadro toma crédito.



RENDA								
2024	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Até 5 mil	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
De 5.001 mil a 10 mil	13%	13%	14%	14%	14%	14%	14%	14%
De 10.001 mil a 15 mil	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%
De 15.001 mil a 30 mil	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Acima de 30 mil	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

IDADE								
2024	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Até 25 anos	9%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
De 26 a 35 anos	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%
De 36 a 50 anos	50%	50%	51%	51%	51%	51%	51%	51%
De 51 a 60 anos	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%
Acima de 60 anos	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

TEMPO DE EMPRESA								
MÊS/ANO	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Até 5 anos	48%	48%	48%	48%	48%	48%	48%	48%
De 6 a 10 anos	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%
De 11 a 15 anos	15%	15%	15%	15%	16%	16%	16%	16%
De 16 a 20 anos	9%	9%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Acima de 20 anos	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

TOMADORES DE CRÉDITO								
MÊS/ANO	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2024	53%	52%	53%	52%	52%	52%	52%	52%

4.8. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

A atualização cadastral de associados é realizada periodicamente, com prazo definido de 1 (um) ano para promover nova atualização. O processo de atualização é realizado por meio dos canais FAC Mobile e FAC WEB.

O processo de renovação de fornecedores é feito conforme as definições contratuais. Neste momento, realizamos a renovação, quando é o caso e promovemos uma atualização das condições relacionadas com aspectos de Segurança da Informação. Este procedimento é previsto na Política de Segurança da Informação para Terceiros.



4.9. AVALIAÇÃO ANUAL DE FORNECEDORES

Anualmente, realizamos a Avaliação Anual de Fornecedores, com objetivo de avaliar aspectos variados que dizem respeito a prestação de serviço oferecida, bem como o nível de criticidade que os fornecedores representam para a operação diária da cooperativa.

A depender do resultado apresentado, o fornecedor é mantido como parceiro, ou um Plano de Ação deve ser estabelecido para que os pontos avaliados como regular ou ruim seja melhoras. Não havendo melhoria, este fornecedor deve ser trocado.

Na avaliação promovida em 2024, obtivemos o seguinte resultado:

FONECEDORES	AVALIADORES	TOTAL DE PONTOS	CLASSIFICAÇÃO GERAL	AÇÃO
FACIL TECH INFORMATICA LTDA (FACIL)	TODOS COLABORADORES	9	BOM	Manter
PLUSOFT INFORMATICA (OMNI)	TODOS COLABORADORES	9	BOM	Manter
QUALISIGN INFORMATICA	TODOS COLABORADORES	10	BOM	Manter
BEE INFORMATICA (SITE NESCREDE)	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
PADRÃO AUDITORIA	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
CRONOS AUDITORIA E ASSESSORIA CONTABIL EMPRESARIAL	COORDENADORES E GERENTE	8	BOM	Manter
CRONOS AUDITORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL/JURÍDICO	COORDENADORES E GERENTE	6	REGULAR	Comunicar formalmente o fornecedor e estabelecer plano de ação
NARA KOISEKI AUDITORES INDEPENDENTES	COORDENADORES E GERENTE	8	BOM	Manter
SULAMÉRICA	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
EMPLOYER GESTÃO DE MÃO DE OBRA LTDA	COORDENADORES E GERENTE	8	BOM	Manter
PECK ADVOGADOS	GERENTE	10	BOM	Manter
QUOD (Comunicação suspeita de fraudes)	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
PLUXEE	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
ONLINE SAC	COORDENADORES E GERENTE	8	BOM	Manter
SBK / IRON Montain	COORDENADORES E GERENTE	7	REGULAR	Comunicar formalmente o fornecedor e estabelecer plano de ação
VIVO	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
UNIPRIME	COORDENADORES E GERENTE	10	BOM	Manter
GENESYS	TODOS COLABORADORES	8	BOM	Manter
SPEAK SAFELY	COORDENADORES E GERENTE	9	BOM	Manter
NEXUS	COORDENADORES E GERENTE	7	BOM	Manter

NOTA	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
7 - 10	Bom	Contempla os itens avaliados pelo contratante
3 - 6	Regular	Contempla parcialmente os itens avaliados pelo contratante
0 - 3	Ruim	Não contempla os itens avaliados pelo contratante



5. DEFICIÊNCIAS IDENTIFICADAS E REGULARIZAÇÕES

Durante o ano de 2024, foram registradas 21 (vinte e uma) não conformidades. Todos os registros são feitos considerando o evento que foi identificado como não conformidade, estabelecimento de Plano de Ação e prazo para regularização.

Das 21 não conformidades registradas, temos 02 (duas) em aberto, dentro do prazo estabelecido para regularização, pois envolvem a atualização do registro da cooperativa na Jucesp (regularização apenas após a homologação do estatuto social pelo Banco Central) e o processo de eleição de delegados (novo processo eleitoral ocorrerá no último trimestre de 2025). Os demais registros foram solucionados no prazo definido no Plano de Ação.

Com relação a regularização dos apontamentos registrados nos Relatório de Auditoria Cooperativa 21152-2024 / Escopo Prudencial, 21153-2024 / Escopo Clientes e 21154-2024 / Escopo PLD-FT, todos os apontamentos foram regularizados até a data de emissão deste relatório.

Portanto, no que tange a regularização de apontamentos de Auditoria, não há nenhum apontamento pendente de regularização.

5.1. REGULARIZAÇÃO DOS APONTAMENTOS DE AUDITORIA INTERNA

No relatório Anual de Auditoria Interna AUD 1044-2024, não foram sinalizados apontamentos pendentes de regularização.

6. MEDIDAS DE DESENVOLVIMENTO DA CULTURA ORGANIZACIONAL

A disseminação da cultura com o relacionamento com associados e usuários é aplicada tempestivamente por meio das comunicações que liberamos na rede social interna workplace, bem como com o tratamento personalizado e humanizado que a **NESCRED** pratica no modelo de atendimento adotado.

A **NESCRED** preza por um atendimento de escuta ativa, acolhimento e humanização, não somente no trato com o associado, mas também entre seus colaboradores, conselheiros e dirigentes, objetivando um ambiente saudável e de convivência harmoniosa.



6.1. PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO

Durante o ano de 2024, foram Descrever conforme ação realizada na cooperativa realizadas 305 horas de capacitação pelos colaboradores e administradores da cooperativa. Vejamos:

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO - NESCRED 2024						
COLABORADOR	ÁREA DE ATUAÇÃO	CAPACITAÇÃO SUGERIDA	INSTITUIÇÃO	CARGA HORÁRIA	CERTIFICADO?	STATUS
Daiane Aquino	Crédito	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
Marcos Valim	Financeiro	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
Marcos Valim	Financeiro	Educação Cooperativista	CapacitaCoop	2	Sim	realizado
Marcos Valim	Financeiro	Ergonomia no Home Office	CapacitaCoop	1	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	Webinar Facil Tech - Resolução 4.966 e 352	Facil Tech	2	Não	realizado
Crisley Reis	Gestão	Webinar OCB - Resolução 4.966 e 352	OCB e SESCOOP	2	Não	realizado
Crisley Reis	Gestão	Webinar Domicílio Eletrônico Trabalhista (DET)	MTE	3	Não	realizado
Crisley Reis	Gestão	PRISAC	FNCC	6	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	LGPD - a sua empresa está preparada?	SEBRAE	2	Sim	realizado
Reynaldo Melo Jr	Atendimento Funepp	LGPD - a sua empresa está preparada?	SEBRAE	2	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	2	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	Workshop RES CMN nº 5.131/2024	FNCC	3	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	Contratação e gestão de terceiros e fornecedores	FNCC Eulino Advogados	6	Sim	realizado
João Vitor Bueno	Atendimento Funepp	LGPD - a sua empresa está preparada?	SEBRAE	2	Sim	realizado
Elaine Campos	Gestão	Melhores Práticas na Gestão de Fornecedores e Terceiros	FNCC	6	Sim	realizado

**Relatório Anual Relacionamento
com Associados 2024
Atualização: 23/05/2025**



Silvana Ribeiro	Atendimento Nescred	comunicação assertiva	OCB	2	Sim	realizado
Silvana Ribeiro	Atendimento Nescred	comunicação não violenta	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	ESG - Responsabilidade Social nas cooperativas	OCB	2	Sim	realizado
Maria Almeida	Atendimento Nescred	Educação Cooperativista	OCB	2	Sim	realizado
Maria Almeida	Atendimento Nescred	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Mirella Campos	Governança e Compliance	Comunicação Não Violenta	OCB (CapacitaCoop)	0,5	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Comunicação Não Violenta	OCB (CapacitaCoop)	0,5	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Comunicação Assertiva	OCB (CapacitaCoop)	0,5	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Cooperativismo - Primeiras Lições	OCB (CapacitaCoop)	4	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	LGPD na Prática	Udemy	18,5	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Prevenção à lavagem de dinheiro	Sescoop	8	Sim	realizado
Mirella Campos	Governança e Compliance	Conflitos Geracionais	OCB (CapacitaCoop)	1	Sim	realizado
Rogério Oliveira	Administrativo Nescred	Entendendo a Sociedade Cooperativa	OCB (CapacitaCoop)	10	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	Cooperativismo - Primeiras Lições	OCB (CapacitaCoop)	4	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	Entendendo a Sociedade Cooperativa	OCB (CapacitaCoop)	10	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	1	Sim	realizado

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar> através do código QCJA0-3BOQJ-CWYEI-S4E5Z

**Relatório Anual Relacionamento
com Associados 2024
Atualização: 23/05/2025**



Vitor Martins	Atendimento Funepp	LGPD - a sua empresa está preparada?	SEBRAE	2	Sim	realizado
Vitor Martins	Atendimento Funepp	o Treinamento Nestlé Data Privacy 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	o Treinamento Nestlé Data Privacy 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
Reynaldo Melo Jr	Atendimento Funepp	o Treinamento Nestlé Data Privacy 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
João Vitor Bueno	Atendimento Funepp	o Treinamento Nestlé Data Privacy 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
Mainara Loup	Assistente Contabil Jr.	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Mainara Loup	Assistente Contabil Jr.	SecureIT - Treinamento de atualização em segurança e conformidade 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	SecureIT - Treinamento de atualização em segurança e conformidade 2024	iLearn Nestlé	1	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	1	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	Comunicação Não Violenta	OCB (CapacitaCoop)	0,5	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	Prevenção à lavagem de dinheiro	Sescoop	8	Sim	realizado
Denise Jardineiro	Atendimento Funepp	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
Reynaldo Melo Jr	Atendimento Funepp	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
Elaine Campos	Gestão	LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados - Aspectos Legais	FNCC	8	Sim	realizado
Mainara Loup	Assistente Contabil Jr.	LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados - Aspectos Legais	FNCC	8	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados - Aspectos Legais	Sescoop	8	Sim	realizado

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar> através do código QCJA0-3BOQJ-CWYEI-S4E5Z



Mirella Campos	Governança e Compliance	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
Silvana Ribeiro	Atendimento Nescred	Educação Cooperativista	OCB	2	Sim	realizado
Silvana Ribeiro	Atendimento Nescred	Ergonomia no Home Office	OCB	1	Sim	realizado
Silvana Ribeiro	Atendimento Nescred	Excelência no atendimento ao cliente	OCB	4	Sim	realizado
Mainara Loup	Assistente Contabil Jr.	Educação Cooperativista	OCB	2	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	Comunicação Assertiva	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Clarysse Alves de Oliveira	Analista Financeiro Jr.	Educação Cooperativista	OCB (CapacitaCoop)	2	Sim	realizado
Amile Silva de Araujo	Assistente de Cobrança Jr.	Gestão Financeira	Sescoop	8h	Sim	realizado
Amile Silva de Araujo	Assistente de Cobrança Jr.	SecureIT - Treinamento de atualização em segurança e conformidade 2024	iLearn Nestlé	0,5	Sim	realizado
Amile Silva de Araujo	Assistente de Cobrança Jr.	Ergonomia no Home Office	OCB (CapacitaCoop)	1	Sim	realizado
Crisley Reis	Gestão	Gerenciamento de Riscos	FNCC/Sescoop	8	Sim	realizado
Daiane Aquino	Crédito	Gestão do risco, risco e responsabilidade	FNCC/Sescoop	8	Sim	realizado
Maria Almeida	Atendimento Nescred	Prevenção à lavagem de dinheiro	ENAP	20	Sim	realizado
				305		

6.2. REGULARIZAÇÃO RELACIONADAS A SUPERVISÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Durante o ano de 2024 não recebemos nenhuma notificação com registros de apontamento que demandasse plano de regularização.



7. CONCLUSÃO

Concluimos que no ano de 2024 a Administração da **NESCRED** atuou de forma consistente e assertiva no que tange aos processos e direcionamentos relacionados com seu associado, sendo considerado Baixo o risco de imagem e credibilidade da Cooperativa.

Este relatório foi submetido para análise e aprovação em reunião mensal ordinária, realizada em 23 de maio de 2025.

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: 02/06/2025

Dados do Documento

Tipo de Documento	Relatório Anual
Referência Contrato	RELATÓRIO ANUAL DE RELACIONAMENTO ASSOCIADOS_2024_
Situação	Vigente / Ativo
Data da Criação	26/05/2025
Validade	26/05/2025 até Indeterminado
Hash Code do Documento	8AA2AEF5A4D56254748D98ECFE7561280BB8C555D83CEC2966C4B8FBD66EEA7F

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte)	Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)		
Relacionamento	62.562.012/0001-67 - Nescred		
Representante			CPF
Douglas Deivid Santos de Oliveira Sartori			082.687.506-85
Ação:	Assinado em 02/06/2025 11:25:21 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	128.77.112.247
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_5 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/18.5 Mobile/15E148 Safari/604.1		
Localização	Latitude: -23.640372752395994/ Longitude: -46.72258390367588		
Tipo de Acesso	Normal		
Representante			CPF
Daniel Nobre Morelli			302.250.858-10
Ação:	Assinado em 29/05/2025 08:54:29 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	130.41.103.247
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/136.0.0.0 Safari/537.36 Edg/136.0.0.0		
Localização	Latitude: -23.59461/ Longitude: -46.609974		
Tipo de Acesso	Normal		

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): **QCJA0-3BOQJ-CWYEI-S4E5Z**



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.