



www.nescred.com.br

Relatório Semestral De Ouvidoria

1º Semestre / 2025

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualiscom.com.br/login/dc-validar>
através do código 9DS1Q-U44JN-SYGQZ-LAEE0





1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2025 em atendimento as disposições da Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06

2. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

3. CANAIS DE ACESSO

O 'Sistema da SafeReport' é constituído pelo canal de comunicação denominado "Canal de Ouvidoria" e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- b) pelo WhatsApp: por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- c) pela Internet: por meio do site <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma *online*, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

É garantindo o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo



4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

No período de janeiro a junho de 2025 não houve registro de reclamações no sistema da SafeReport.

4.1.1 CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- 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



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

a Nescred disponibiliza as informações com relação ao acesso a Ouvidoria no site <https://www.nescred.com.br/ouvidoria/>, proporcionando aos associados qualidade e confiança.

As informações deste relatório elevam a confiança dos associados, auxilia a gestão da Cooperativa no aprimoramento e desenvolvimento dos seus negócios motivando cada vez mais a excelência nos serviços prestados.

São Paulo, 25 de julho de 2025

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: 04/08/2025

Dados do Documento

Tipo de Documento RELATORIO DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS
Referência Contrato Relatório Semestral de Ouvidoria_aprovado 25072025
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 29/07/2025
Validade 29/07/2025 até Indeterminado
Hash Code do Documento F1C296D63D68C14F97BA890AAD53B173730B94F150C6A4B3CCF8DD72FE593564

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte) Diretoria Jurídica

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Nescred

Representante

TIAGO CASTILLO E SOUSA

CPF

094.209.376-31

Ação: Assinado em 29/07/2025 03:59:42 - Forma de assinatura: Usuário + Senha

IP:

128.77.112.246

Info.Navegador Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/138.0.0.0 Safari/537.36 Edg/138.0.0.0

Localização Não Informada

Tipo de Acesso Normal

Papel (parte) Contratada

Relacionamento 364.648.118-86 - MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA

Representante

MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA

CPF

364.648.118-86

Ação: Assinado em 01/08/2025 12:06:45 - Forma de assinatura: Usuário + Senha

IP:

2804:7f0:79c2:5fcc:1849:e054:51c0:7133

Info.Navegador Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/138.0.0.0 Safari/537.36

Localização Latitude: -23.6781568/ Longitude: -46.4584704

Tipo de Acesso Normal

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **9DS1Q-U44JN-SYGQZ-LAEEO**



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.

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar> através do código 9DS1Q-U44JN-SYGQZ-LAEEO

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

<http://portal.qualisign.com.br/login/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.