



www.nescred.com.br

Relatório Semestral De Ouvidoria

1º Semestre / 2026



1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2026 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 – Nescred, 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 julho de 2026 foram registradas 03 (três) reclamações no sistema da SafeReport e todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

Registros das Ocorrências	2º semestre de 2025	1º semestre de 2026
▪ Reclamações	0	3
▪ Sugestões	0	0
▪ Elogios	0	0
Total das Ocorrências	0	3

4.1.1 CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

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

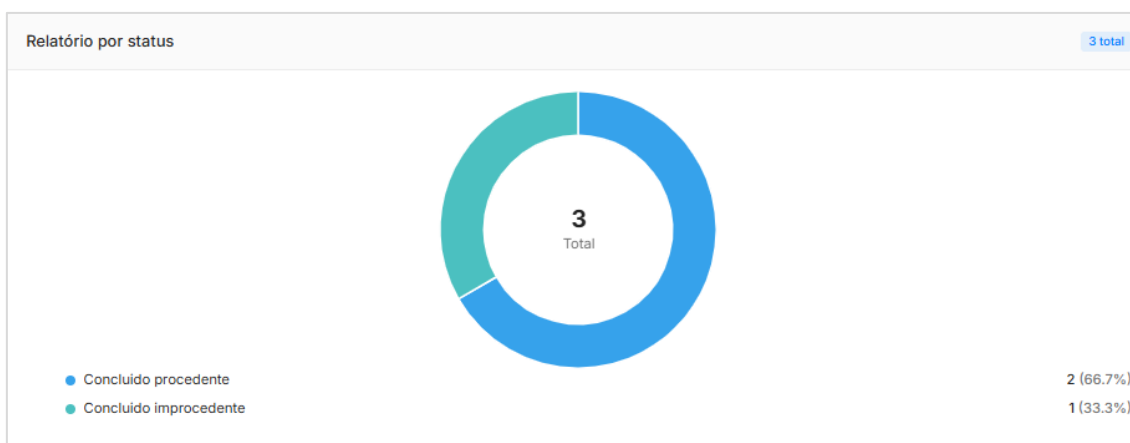
a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como 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



4.1.2 TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

Temas	Quantidades	Classificação
Atendimento	01	Procedente
	01	Improcedente
Operações de Crédito	00	-----
Regras Contratuais	00	-----
Outros temas	01	Procedente

*Nota: Nesse relatório, classificamos com 'outros temas' o acesso ao aplicativo da Nescred

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, 24 de julho de 2026

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo
dos Funcionários da Nestlé - Nescred**

Tiago Castillo e Sousa

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Suziane Lima dos Santos

Ouvidora