



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre / 2025



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO..... 3

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS 4

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 4

2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES 5

3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA 5



1. APRESENTAÇÃO

A **CoopCargill – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill**, utiliza os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com intermediação do Ouvidor responsável da FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito.

A estrutura de Ouvidoria conta com atendentes e o Ouvidor devidamente certificado, conforme exigido pela regulamentação vigente.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a **Cooperativa**, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas, que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

O **Sistema da SafeReport** é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria”, acessível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, chamada gratuita;
- b) WhatsApp: (51) 9691-0871;
- c) pela Internet: <https://speaksafely.com/fncc>, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

Cada manifestação registrada recebe um **número de protocolo**, garantindo rastreabilidade e transparência no processo de atendimento.

DS
LB

Initial
ELJ

DS
PP

Rubrica
WR



2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de janeiro de 2025 até 30 de junho de 2024, foram registradas 06 (seis) reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

2.1. 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.

DS
LB

Initial
ELJ

DS
PP

Rubrica
WR



2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

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

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	-
Operações de Crédito	5
Comunicação	1
Outros temas	-

Todas as manifestações foram classificadas como **improcedentes** após análise criteriosa. Anexo o relatório original recepcionado pela FNCC, entretanto os dados sensíveis foram anonimizados. Destacamos que o relatório na versão original está preservado para consulta caso necessário.

3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

As manifestações foram avaliadas quanto à sua eficácia:

- 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.

Apesar da ausência de reclamações procedentes, a Cooperativa tem atuado na:

- **Revisão dos processos de comunicação**, visando maior clareza nas informações;
- **Capacitação contínua da equipe**, para reforçar a qualidade e assertividade nos atendimentos.

DS
LB

Initial
ELJ

DS
PP

Rubrica
WR



São Paulo, 15 de agosto de 2025.

Signed by:

Edson Conforto Junior

02C56649563E4CF...

Edson Conforto Junior

Diretor Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

Cintia Bastos

42DD3A56B66F4E4...

Cintia Bastos

Ouvidor

Assinado por:

Weder Ribeiro

D5A8CD03ADE6450...

Weder Ribeiro

Diretor Presidente

DocuSigned by:

Priscila Pelissari

4A2581343B6346F...

Priscila Pelissari

Analista de Cooperativa



FNCC

**FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO	
1	01/01/2025	30/06/2025

COOPERATIVA

COOPCARGILL - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA CARGILL

TOTAL DE RELATOS: 6

DS

LB

Initial

ELJ

DS

PP

Rubrica

WR

Ouvidora Responsável
Marcela Santos de Menezes Rocha