



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre / 2025



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
4. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS.....	4
4.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	4
4.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES	5
4.3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES	5
5. AÇÕES PREVENTIVAS E MELHORIAS IMPLEMENTADAS	6
6. GOVERNANÇA, CONTROLES E DOCUMENTAÇÃO	7
7. CONCLUSÃO	7



1. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo apresentar à Diretoria Executiva, ao Conselho Fiscal e Conselho de Administração os resultados das atividades da Ouvidoria no período de referência, em conformidade com a **Resolução CMN nº 4.860/2020**, contemplando informações, análise de efetividade e propostas de melhoria

2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A **CoopCargill**, 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 possui:

- Ouvidor devidamente **certificado**, conforme exigido pela regulamentação vigente;
- Atendentes capacitados.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado à **Cooperativa**, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente tratadas nos demais canais de atendimento, e que por algum motivo, não tenham sido solucionadas.

DS
CB
Initial
ELJ
DS
PP



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

O **Sistema da SafeReport** é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria”, disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana, por meio das seguintes modalidades:

- Telefone: Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, chamada gratuita;
- WhatsApp: (51) 9691-0871;
- 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**, assegurando a rastreabilidade e transparência do processo de atendimento.

4. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de julho de 2025 até 31 de dezembro de 2025, foram registradas 21 (vinte e uma) reclamações, todas devidamente respondidas dentro do prazo estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

4.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações foram analisadas e classificadas conforme critérios normativos:

- a) **Procedentes** – caracterizam-se quando o fato mencionado ocorreu de forma incorreta ou irregular, em desacordo com as

DS
CB
Initial
ELJ
DS
PP



CoopCargill

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

normas, procedimentos, legislação ou regulamentação aplicável, e que tenha causado prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Considera-se procedente, ainda, a manifestação que possua fundamento e justifique sua apresentação, sendo a análise baseada nos elementos apresentados pelo manifestante.

Quantidade: 1

- b) **Improcedentes** – caracterizam-se quando não houve qualquer irregularidade nos procedimentos interna, nas legislações ou regulamentações aplicáveis, nem a ocorrência de 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.

Quantidade: 20

4.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período analisado referem-se aos seguintes temas:

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	10
Operações de Crédito	8
Comunicação	3
Outros temas	-

DS
CB
Initial
ELJ
DS
PP

4.3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES

Foi identificada 1 (uma) reclamação procedente, relativa a atraso no processamento de solicitação de adesão registrada em **28/08/2025**.



CoopCargill

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

Após análise, constatou-se que o atraso decorreu:

- De uma incompatibilidade pontual no processo operacional;
- Do aumento expressivo da demanda no período.

A situação foi **regularizada**, e as rotinas operacionais foram ajustadas para evitar reincidência.

5. AÇÕES PREVENTIVAS E MELHORIAS IMPLEMENTADAS

As manifestações foram avaliadas quanto à eficácia do atendimento, considerando os seguintes critérios:

- a) **Solucionadas** – quando houve a aplicação de medidas corretivas, melhoria ou alteração no processo, procedimentos ou regra, e/ou reparo junto ao associado;
- b) **Não solucionadas** – quando não houve implementação de solução ou melhoria por parte da área responsável ou quando não foi possível a resolução junto ao associado.

Mesmo com baixo índice de procedência, a Cooperativa adotou medidas preventivas, dentre as quais se destacam:

- **Revisão dos processos de comunicação**, com foco na clareza e transparência das informações prestadas aos cooperados;
- **Capacitação contínua da equipe**, visando fortalecer a qualidade, a padronização e a assertividade dos atendimentos.

DS
CB

Initial
ELJ

DS
PP



6. GOVERNANÇA, CONTROLES E DOCUMENTAÇÃO

O relatório detalhado das manifestações encontra-se arquivado na Cooperativa;

- A versão anexa a este relatório possui **dados sensíveis anonimizados**;

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria cumpriu integralmente seu papel no período analisado, atendendo aos requisitos legais e regulatórios, garantindo transparência, rastreabilidade e tempestividade no tratamento das manifestações.

Os resultados evidenciam atuação eficaz, com foco em melhoria contínua, fortalecimento dos controles internos e aprimoramento da experiência do cooperado

São Paulo, 06 de fevereiro de 2026.

Signed by:

Edson Conforto Junior

02C56649563E4CF...

Edson Conforto Junior

Diretor Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

Cintia Bastos

42DD3A56B66F4E4...

Cintia Bastos

Ouvidor

DocuSigned by:

Priscila Pelissari

4A2581343B6346F...

Priscila Pelissari

Analista de Cooperativa