



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre / 2026



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.....	6
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
LB

DS
EL

DS
AP



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 e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- WhatsApp: (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- Internet: por meio do site <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 janeiro de 2026 até 30 de junho de 2026, foram registradas 47 (quarenta e sete) 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:

DS
LBIniciado
ELJDS
AP

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

- a) **Procedentes** – caracterizam-se quando o fato mencionado ocorreu de forma incorreta ou irregular, em desacordo com as 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: 40

- c) **Inaplicável ao canal** – por não se tratar de reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação passível de tratamento pela Ouvidoria, devendo ser direcionada ao canal de atendimento competente.

Quantidade: 6DS
LBIniciado
ELJDS
AP

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	28
Operações de Crédito	15
Comunicação	-
Outros temas	4

4.3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES PROCEDENTES

Foi identificada 1 (uma) reclamação procedente, relativa a atraso no pagamento de solicitação de desligamento voluntário registrada em 08/05/2026.

Após análise, constatou-se que o atraso decorreu:

- Indisponibilidade do sistema operacional da cooperativa, em decorrência de manutenção relacionada às ações de fortalecimento da resiliência cibernética. Durante esse período, o sistema permaneceu indisponível por aproximadamente 24 horas. A situação foi regularizada, e as rotinas operacionais foram ajustadas com o devido pagamento realizado.

5. AÇÕES PREVENTIVAS E MELHORIAS IMPLEMENTADAS

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

- Solucionadas** – quando houve a aplicação de medidas corretivas, melhoria ou alteração no processo, procedimentos ou regra, e/ou reparo junto ao associado;
- 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.

DS
LB
Iniciado
ELJ
DS
AP



CoopCargill

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

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, 28 de julho 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