

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO
DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ**
62.562.012/0001-67

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
1º Semestre / 2024

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	3
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES.....	5

1. APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

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.

O Sistema da Contato Seguro é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

E pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela Internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) Por Aplicativo: o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução nº Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de janeiro a junho de 2024, foram registradas 6 (seis) reclamações, as quais foram 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.

As manifestações podem ser subdivididas em:

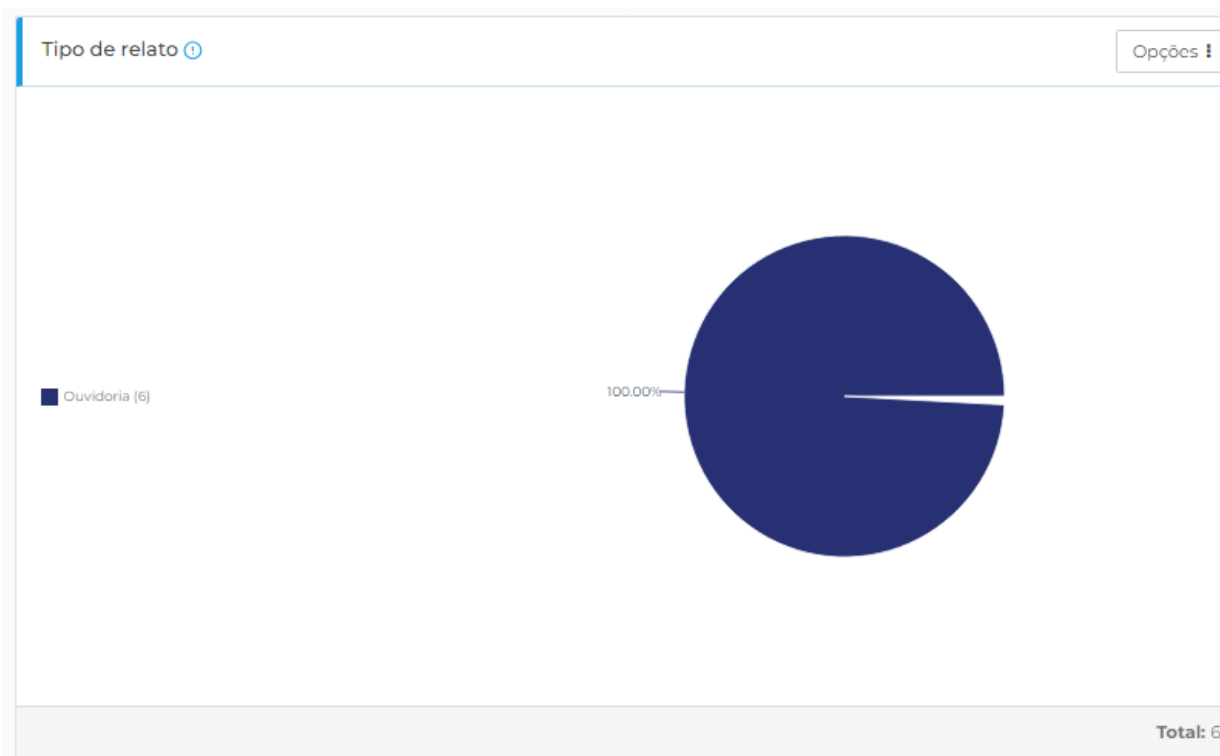
- a) **Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- b) **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

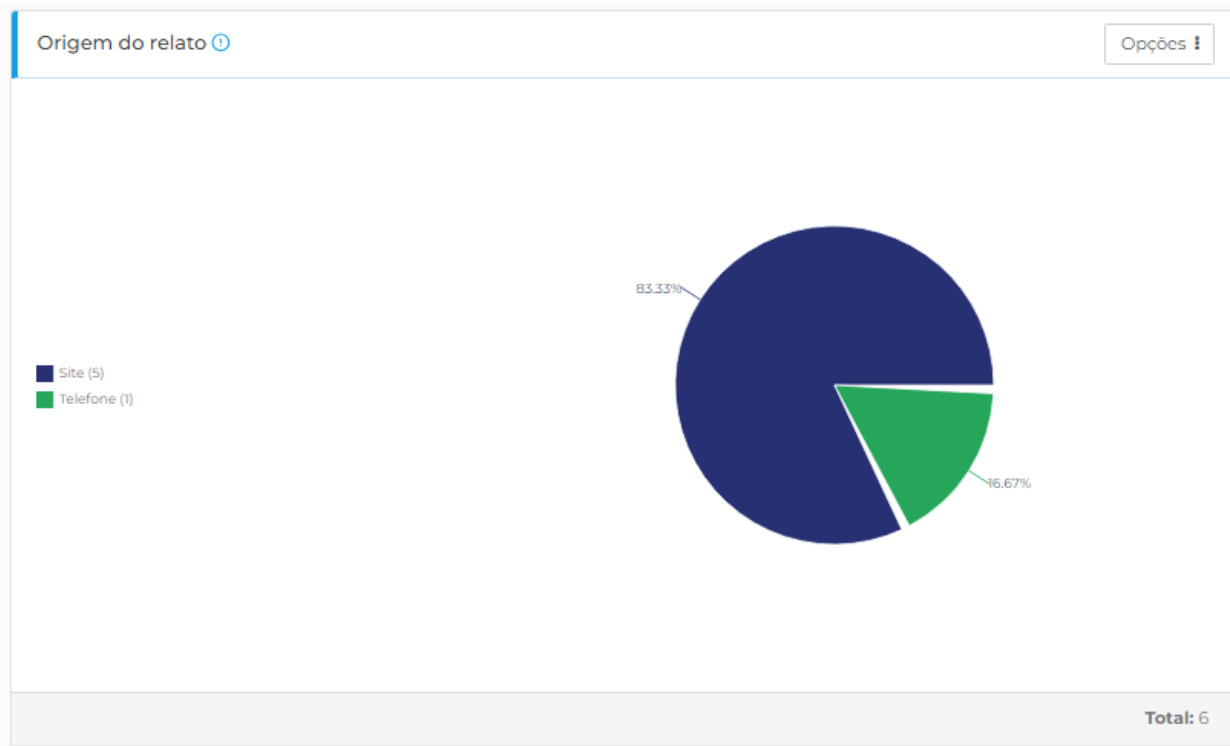


2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

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	1
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas	5





COMPLEMENTO DE INFORMAÇÃO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO
1	01/01/2024 a 30/06/2024

COOPERATIVA
CREDINESTLE

TOTAL DE RELATOS 6

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Fiz um pedido de capsulas no dia 04/06 com data de entrega no máximo dia 11/06, o pedido não chegou, já entrei em contato 3 vezes e hoje dia 25/06 ainda não recebi e nem tenho previsão de entrega do pedido.

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	25/06/2024 10:17:09
DATA DA CONCLUSÃO:	25/06/2024 11:01:10
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO

Trata-se de reclamação para a empresa mantenedora, portanto, improcedente para Cooperativa Credi Nestlé.

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:
 O Denunciante reporta não cumprimento de políticas e procedimentos por parte da CREDINESTLE. Informa que seu registro, de protocolo b526ad701591ad8e, foi considerado concluído. Contudo, expõe que nenhuma medida foi tomada para solucionar o problema relatado. Por fim, solicita maiores esclarecimentos a respeito da conclusão de sua solicitação, bem como do pagamento dos 15 ex-funcionários da Gocil que prestavam serviços na Nestlé.

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	06/05/2024 15:48:47
DATA DA CONCLUSÃO:	06/05/2024 16:45:32
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO
 Trata-se de reclamação de uma outra empresa, portanto improcedente para Cooperativa Credi Nestlé

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:
 Comprei barra de chocolate para fazer ovos r ao abrir está co. Uma aparência estranha.

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	27/03/2024 16:13:33
DATA DA CONCLUSÃO:	27/03/2024 16:33:15
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO
 Trata-se de reclamação para a empresa mantenedora, portanto, improcedente para Cooperativa Credi Nestlé

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Eu trabalho como intermentente, trabalhei 15 dias, entre 23 de Janeiro a 08 de fevereiro, eles me disseram que em 3 dias o meu salario iria cair, que seria entre 80 a 100 reais por dia mais o dinheiro das passagens, que no caso é 23 reais e 60 centavos minha passagem no total, que uso 2 ônibus pra ir e pra voltar para casa todo dia. Até o momento nem a administração que comando o galpão e nem o Rh tem uma resposta definitiva para mim, já estamos no dia 20 de fevereiro e nada de me darem a resposta ou até mesmo meu pagamento. Estou na segunda convocação de intermentente e estou me sentindo escravo por trabalhar e ser todo dia cobrado pra fazer o serviço, mas até o momento não ser pago.

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	20/02/2024 08:21:51
DATA DA CONCLUSÃO:	21/02/2024 16:31:47
NOME DO RELATANTE:	GILBERTO GABRIEL SANTOS DE ALMEIDA
CONTATO:	bgames671@gmail.com

RESOLUÇÃO

Trata-se de reclamação para a empresa mantenedora, portanto, improcedente para Cooperativa Credi Nestlé.

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:

NAJA:S.S.Í.C.SERVIÇO SECRETO DE INVESTIGAÇÕES CRÍMINAL. TELEFONE:(11)9-6288-1104 OU NO WHATSSAP. MINHAS ESPECIALIDADES.SÃO! ROUBOS DE CAMINHÕES DE CARGAS E ESCOLTA É ROUBOS DE QUADROS DE ARTES E JÓIAS E DESAPARECIDOS DE PESSOAS É CRIANÇAS É LEVANTAMENTOS DE DE BÉNS NÓS DE DÍVORCIOS CONJUGAL QUÊ TEM FILHOS FORA DO CASAMENTO É QUÊ TEM DÍREITOS A RECEBE A HERANÇA EM QUALQUER LUGAR DO PAÍS. É ROUBOS À BANCOS E CARROS FORTE E LEVANTAMENTOS DE CASOS DE CONDENAÇÃO ÍNDEVIDAMENTE PÔR ROUBOS E HOMICÍDIOS E TAMBÉM PARA COLOCAR ATRÁS DAS GRADES. E LEVANTAMENTOS DE DE SOCÍOS DA EMPRESA E DÍREITOS DE CONTAS A PAGAR E CONFERENTES DE MERCADORIAS QUÊ JUNTOS COM OS AJUDANTES E O MOTORISTAS QUE PLANEJAM OS ROUBOS DE MERCADORIAS E TUDO SÃO FILMADO COM TOTAL SÍNGILO ABSOLUTO E SEM QUÊ PERCEBAM QUE ESTÃO SENDO FILMADOS NA ÍDA E NA VOLTA. E LEVANTAMENTOS DE VIDA SOCIAL DE FUNCIONÁRIOS . ESTOU ENVIANDO ESTÁ MENSAGEM PRA A OUVIDORIA DA EMPRESA NESTLÉ QUÊ ESTOU ENVIANDO ESTÁ MENSAGEM NÃO SÓ A VOCÊS E PRA OUTRAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE FAZER UMA PARCERÍA A RESPEITO DE ROUBOS DENTRO E FORA DÁS EMPRESAS! AGUARDO UM CONTATO DA EMPRESA DOS SENHORES OU SENHORAS OU SENHORITA MAS SÊ PREFERIR PÔDE ME ADICIONAR NO WHATSSAP OU PÔR E-MAIL OK! A AGÊNCIA NAJA DO SERVIÇO SECRETO DE INVESTIGAÇÕES CRÍMINAL JÁ PERCORREU OS ESTADOS DE PORTUGAL PARAGUÁI ÚRUGUAI BOLÍVIA ARGENTÍNA E LONDRINA PARA BELÔ HORIZONTE MÍNAS GERAÍIS LONDRINA PARÁNA BAHIA SALVADOR MACÉO PERNAMBUCO CEARA FORTALEÇA MARANHÃO FOZ DO ÍGUAÇU CAMPÍNAS VALÍNHOS SÃO JOSÉ DOS CAMPOS CAMPOS DO JORDÃO RIBEIRÃO PRETO ESCOLTANDO CARGAS. JÁ PRESTEÍ OS MEUS SERVIÇOS DE INVESTIGAÇÕES CRÍMINAL PRA VARIAS DELEGACIAS DE POLÍCIA CÍVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO ! PRA QUÊ POSSAMOS EVITAR

MAÍS ROUBOS NAS EMPRESAS QUE SÃO MUITOS OS ROUBOS E PRA QUÊ SÊJA EVÍTADOS MAÍS ROUBOS E PREJUÍZOS PRAS EMPRESAS ESTÉ SÃO OS NOSSOS TRABALHO E EVITAR PERDAS E DANOS ! 22DP/24DP/32DP/44DP/50DP/ E ÚLTIMA FOÍ NO 4DP CONSOLAÇÃO! CAMÍNHÕES / CARGAS/PESSOAS DESAPARECIDAS/CRÍANÇAS/ HOMÍCIDÍOS/ ROUBOS DE QUADROS DE ARTES E JÓIAS / HERDEIROS DESAPARECIDOS/ LEVANTAMENTOS DE BÉNS/ ESTRUPOS/ ESTELHONATÁRIO / ASEDÍOS SEXUAL/ ATENCIOSAMENTE OBRIGADO É AGUARDO UM CONTATO MAS SÊ PREFERIR PÔDE ME ADICIONAR NO WHATSSAP OU PÔR E-MAIL OK. DETETÍVE CRÍMÍNAL SANTOS.

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Sugestão
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	13/02/2024 13:19:05
DATA DA CONCLUSÃO:	14/02/2024 13:27:38
NOME DO RELATANTE:	Frank dos Santos
CONTATO:	Frank-santos911@gmail.com

RESOLUÇÃO

Trata-se de sugestão para outras empresas, portanto, improcedente para Cooperativa Credi Nestlé.

ID DO RELATO:

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Já fazem 2 meses e eu não recebi o login de acesso ao app e quando tento acessar com meu CPF da que não existe cadastro com esse CPF

SITUAÇÃO:	Concluído improcedente
PROCEDENTE:	Sim
TIPO DE RELATO:	Crítica
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	20/01/2024 16:09:06
DATA DA CONCLUSÃO:	23/01/2024 10:02:52
NOME DO RELATANTE:	Maxwell Aparecido da Silva
CONTATO:	maxwell.silva@br.nestle.com

RESOLUÇÃO

Tentamos o contato por telefone nos dias 22 e 23/01 e identificamos que o cooperado conseguiu acessar o App para solicitação do empréstimo

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: 12/08/2024

Dados do Documento

Tipo de Documento RELATORIO DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS
Referência Contrato RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA_Aprovado_31072024
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 08/08/2024
Validade 08/08/2024 até Indeterminado
Hash Code do Documento 0EBED443DFC2D61BD0ACD52E5527537A54845FE43B85F1B78E1DCAC9B3E6FB5A

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte)	Representantes		
Relacionamento	62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé		
Representante			CPF
Francisco Gonçalves Neto			144.039.528-44
Ação:	Assinado em 08/08/2024 04:42:23 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	186.204.80.133
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0 Safari/537.36 Edg/126.0.0.0		
Localização	Não Informada		
Tipo de Acesso	Normal		
Representante			CPF
Marcos Valentim Baccarin			027.765.218-98
Ação:	Assinado em 08/08/2024 12:20:01 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	2804:389:ee:6b19:6d6f:632a:e6c2:3986
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 17_5_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148		
Localização	Latitude: -22.3610335355833/ Longitude: -47.4184247386152		
Tipo de Acesso	Normal		
Representante			CPF
TIAGO CASTILLO E SOUSA			094.209.376-31
Ação:	Assinado em 09/08/2024 11:42:27 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP:	189.47.109.145
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0 Safari/537.36 Edg/126.0.0.0		
Localização	Latitude: -23.62856/ Longitude: -46.740338		
Tipo de Acesso	Normal		

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar> através do código PIBA9-XEAAA-QYQFC-7DCOM enquanto armazenado no Portal

Enquanto estiver armazenado no Portal, a autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **PIBA9-XEAAA-QYQFC-7DCOM**



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.

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 <https://www.qualisign.com.br/portal/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 digitalmente 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 10 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.