

# **RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2024**

**MISSÃO DA OUVIDORIA:**

Dar tratamento formal e imparcial a todas as demandas que não foram solucionadas através dos canais convencionais de atendimento aos Associados.

## **INTRODUÇÃO**

De acordo com o disposto na Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com redação dada pela Resolução nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, e demais normas emanadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), a **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Eletricistas e dos Trabalhadores das Empresas do Setor de Energia-COOPCRECE**, neste documento denominada como COOPCRECE, através do Diretor Responsável pela Ouvidoria, senhor Henrique Cylon Thomé e de acordo com a Resolução nº 222, de 30 de março de 2022, pelo Diretor Responsável pelo Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), senhor Henrique Cylon Thomé, vem apresentar o relatório das atividades de ouvidoria desenvolvidas no decorrer do segundo semestre do exercício de 2024.

O serviço de Ouvidoria é gratuito e acessível a todos Associados sendo administrado com a mesma estrutura inicial projetada, sendo que não se tornaram necessários novos ajustes uma vez que a estrutura apresenta adequado funcionamento, bem como o manual para a realização das atividades de ouvidoria, que foi aprovado pelo Conselho de Administração em 03 de dezembro de 2019 atendendo às orientações emanadas pela Auditoria Cooperativa (EAC), não necessitou de alterações e permanece operativo.

Em 25/11/2024 na reunião nº 50 da Diretoria Executiva, foi designado o Diretor-Presidente (CEO) como Diretor responsável pela Ouvidoria e como Ouvidor, mas o Presidente e o Vice-Presidente do Conselho de Administração participam do grupo de acompanhamento da Ouvidoria, com a atuação do Diretor Executivo (CEO) no atendimento operacional pois também é o Diretor responsável pelo RDR e, com atuação integrada, poderão prestar um serviço de maior abrangência e confiabilidade aos Associados.

Está mantida a premissa que cada demanda deve se tornar um importante elo de aperfeiçoamento dos produtos e serviços da COOPCRECE, seus Associados, visando à utilização desses importantes canais de comunicação como balizadores do caminho para uma excelência no atendimento a todos, bem como elementos norteadores para o aprimoramento de todos os serviços prestados.

### **RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS EM 2024**

No segundo semestre de 2024 ocorreram duas demandas no canal de Ouvidoria em relação à instabilidade apresentada no PIX em virtude das novas regras do Banco Central do Brasil (BCB), mas esse fato denota e evidencia que o canal está operativo, embora as duas demandas tenham sido classificadas como procedentes, foram solucionadas pelos canais de atendimento convencionais, sem a necessidade de diligências posteriores, pelo que cumpre-nos registrar que o sistema de teleinformática continua acessível, transparente, ativo e o atendimento às demandas em geral são realizadas e atendidas antes do prazo legal previsto.

Está mantida a Política Institucional de Relacionamento com Associados, aprovada pelo Conselho de Administração em 14 de novembro de 2023, com vistas a estabelecer

tratamento adequado aos Associados, com base em sua renda pessoal tendo em vista o atendimento à questão social, mas foi excluído o termo usuários haja vista que a COOPCRECE, conforme preceitua o Estatuto Social consolidado, atua apenas para Associados e não atua com prestação de produtos e serviços a terceiros que não pertençam ao quadro social.

Foi aprimorado com a inclusão nos contratos e demais documentos de negócios da COOPCRECE os endereços eletrônicos dos canais de ouvidoria e de denúncias e reclamações, atendendo às orientações das auditorias, bem como dando a devida publicização dessas importantes ferramentas de controle e acompanhamento de demandas.

Por fim, para as demandas de reclamações recebidas via Procon e BCB, os procedimentos para registro, controle e monitoramento destas se dá pelas ocorrências de fato pois a gestão optou a dar tratamento quando as demandas ocorrerem, visando a economicidade de contratação de ferramentas e controles raros casos ocorridos.

Porto Alegre, 26 de fevereiro de 2025.

Henrique Cylon Thomé  
Diretor Executivo (CEO)  
Diretor responsável pela Ouvidoria/Ouvidor  
Diretor responsável pelo Sistema RDR