COOPCRECE
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2025

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

COOPCRECE
OUVIDORIA

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 Eletricitários 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 primeiro semestre do exercício de 2025.

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 mantêm participação 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 2025

No primeiro semestre de 2025 ocorreram nove demandas no canal de Ouvidoria em relação à assuntos que poderiam ter sido solucionados pelos meios de comunicação disponíveis pela COOPCRECE, mas esse fato denota e evidencia que o canal está operativo, embora a primeira demanda tenha sido classificada como Procedente Solucionada, as demais foram classificadas como Improcedentes pois deveriam terem sido atendidas pelos canais de atendimento convencionais. De fato, após as diligências realizadas, todas as demandas tiveram solução tempestiva e adequada e, dessa forma, 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.

COOPCRECE
OUVIDORIA

A Política Institucional de Relacionamento com Associados foi elaborada pela Diretoria Executiva na reunião nº 55 e aprovada pelo Conselho de Administração na reunião nº 579 e retificada na reunião nº 580 quando foi instituído mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados através de planilhas em Excel que irão realizar o controle das demandas advindas dos canais de Ouvidoria, RDR, e-Consumidor e PROCON para dar cumprimento à Política, sendo divulgada entre os Colaboradores.

Na referida Política, houve aprimoramentos objetivando manter o tratamento adequado aos Associados com base em sua renda pessoal, tendo em vista o atendimento à questão social. O termo usuários não consta 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.

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.

Por fim, para atender o registro de controle foi incluído no Planejamento Estratégico, que é aprovado pelo Conselho de Administração, as normas internas que perfazem o atendimento às demandas dos Associados, podendo dessa forma as ações desenvolvidas serem acompanhadas pelo Conselho de Administração e todas as alterações necessárias.

Porto Alegre, 30 de julho de 2025.

HENRIQUE CYLON THOME:43972136072

Assinado de forma digital por HENRIQUE CYLON THOME:43972136072
Dados: 2025.08.15 08:44:41 -03'00'

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