

RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 2º 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.

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 segundo 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 vigente.

Em 25/11/2024 na reunião nº 50 da Diretoria Executiva, foi designado o Diretor-Presidente (CEO) como Diretor responsável pela Ouvidoria, bem como Ouvidor e o Presidente e o Vice-Presidente do Conselho de Administração mantiveram 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 segundo semestre de 2025 ocorreram três 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, pois foi encaminhada aos Canais de Atendimento e foi solucionada, sem que a Associada tenha retornado o assunto. 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.

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. As normas mencionadas não foram alteradas e permanecem vigentes.

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, 28 de janeiro de 2026.

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