

RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2026

MISSÃO DA OUVIDORIA:

Dar tratamento formal, imparcial, tempestivo e conclusivo às demandas dos Associados que não tenham sido solucionadas satisfatoriamente pelos canais convencionais de atendimento, contribuindo, por meio das manifestações recebidas, para o aprimoramento contínuo dos produtos, serviços, processos e controles internos da COOPCRECE.

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o disposto na Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com as alterações promovidas pela Resolução nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, e demais normas emanadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), a COOPCRECE apresenta o Relatório de Atuação da Ouvidoria referente ao primeiro semestre do exercício de 2026.

A Ouvidoria é conduzida pelo Diretor responsável pela Ouvidoria e Ouvidor, Henrique Cylon Thomé, que também exerce a função de Diretor-Presidente (CEO) da COOPCRECE. No âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), permanece igualmente designado o Diretor responsável, observadas as disposições da Resolução nº 222, de 30 de março de 2022.

A estrutura da Ouvidoria permanece dimensionada de forma compatível com a natureza, o porte, a complexidade e o perfil operacional da COOPCRECE, tendo como premissa que as manifestações recebidas, ainda que em quantidade reduzida, constituem importante instrumento para avaliação da qualidade do atendimento, identificação de oportunidades de melhoria e fortalecimento dos controles internos.

O serviço de Ouvidoria é gratuito e acessível aos Associados, atuando como canal de última instância para as situações que não tenham recebido solução adequada pelos canais convencionais de atendimento.

Permanece, ainda, a premissa adotada pela COOPCRECE de que cada manifestação deve ser considerada instrumento de aperfeiçoamento institucional, contribuindo para o aprimoramento dos produtos, serviços, processos e formas de relacionamento mantidas com seus Associados.

2. ESTRUTURA E APRIMORAMENTO DO CANAL DE OUVIDORIA

Durante o primeiro semestre de 2026, a COOPCRECE deu continuidade ao aprimoramento da estrutura destinada à Ouvidoria e aos demais canais institucionais de comunicação.

Em atendimento aos apontamentos e recomendações formulados pelas Auditorias, foi promovida a contratação de serviço telefônico gratuito, por meio de número 0800 destinado à Ouvidoria, ampliando as possibilidades de acesso ao canal e fortalecendo a aderência da estrutura aos requisitos regulamentares aplicáveis.

A medida complementa os canais eletrônicos já existentes e amplia a acessibilidade da Ouvidoria, reforçando o compromisso da COOPCRECE com a disponibilização de meios adequados e gratuitos para apresentação e acompanhamento das manifestações.

Também são mantidas as informações referentes aos canais institucionais nos meios de comunicação e documentos da COOPCRECE, visando proporcionar transparência e facilitar seu acesso pelos Associados.

O responsável pela Ouvidoria mantém qualificação compatível com as atribuições desempenhadas, tendo realizado processo de certificação específica em Ouvidoria, em conformidade com os requisitos aplicáveis à função.

3. ATUAÇÃO INTEGRADA DOS CANAIS INSTITUCIONAIS

Durante o primeiro semestre de 2026, a COOPCRECE manteve ativos e sob acompanhamento os diferentes canais disponibilizados para recebimento de manifestações, reclamações e denúncias, compreendendo, entre outros:

- Canal de Ouvidoria;
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BCB;
- e-Consumidor;
- PROCON;
- Canal de Ética e Denúncias.

Embora submetidos a finalidades e procedimentos próprios, esses canais são acompanhados de forma integrada pela COOPCRECE, permitindo o direcionamento das manifestações às áreas responsáveis, o acompanhamento das providências adotadas e o controle dos respectivos prazos.

A atuação integrada não descaracteriza a finalidade específica da Ouvidoria como canal de última instância. As manifestações recebidas pelos demais canais são tratadas segundo sua própria natureza e regulamentação, sendo acompanhadas institucionalmente para fins de controle, Governança e avaliação da qualidade do relacionamento com os Associados.

A COOPCRECE busca, dessa forma, assegurar que uma manifestação recebida por qualquer dos canais institucionais seja adequadamente identificada, encaminhada, tratada e acompanhada até sua conclusão.

4. CONTROLE AUXILIAR DAS DEMANDAS

Como instrumento complementar de controle interno, a COOPCRECE mantém Controle Auxiliar de Canais de Comunicação, destinado ao registro e acompanhamento das manifestações recebidas.

O controle contempla os diferentes canais utilizados pela COOPCRECE, permitindo registrar e acompanhar, conforme a natureza de cada ocorrência, informações relacionadas à identificação da demanda, data de recebimento, canal de origem, providências adotadas, resposta apresentada, classificação e situação de encerramento.

A utilização desse instrumento representa evolução do procedimento iniciado no exercício anterior, quando foram instituídos mecanismos de acompanhamento das demandas provenientes da Ouvidoria, RDR, e-Consumidor e PROCON.

Durante o primeiro semestre de 2026, o controle foi efetivamente utilizado para acompanhamento das manifestações recebidas, proporcionando maior rastreabilidade e permitindo demonstrar o tratamento institucional dispensado aos diferentes canais.

Esse mecanismo também possibilita identificar eventual recorrência de assuntos, acompanhar os prazos de atendimento e subsidiar avaliações posteriores relacionadas aos processos e controles internos.

5. DEMANDAS RECEBIDAS DIRETAMENTE PELO CANAL DE OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2026, foram identificadas duas ocorrências encaminhadas diretamente ao endereço eletrônico da Ouvidoria, ambas devidamente analisadas.

5.1. Comunicação de reajuste de tarifa

Em janeiro de 2026, foi recebida no endereço eletrônico da Ouvidoria comunicação automática de instituição financeira referente a reajuste de tarifas de serviços contratados pela COOPCRECE.

Após análise, verificou-se que a comunicação não constituía reclamação ou manifestação própria de Ouvidoria, tratando-se de assunto administrativo destinado à área responsável.

A ocorrência foi classificada como improcedente para fins de Ouvidoria, sendo imediatamente encaminhada à área competente para continuidade das tratativas.

O registro demonstra que, mesmo nas situações em que a comunicação recebida não caracteriza demanda própria da Ouvidoria, é realizado exame de seu conteúdo e adequado direcionamento interno.

5.2. Manifestação relacionada a possível fraude em operação de crédito

Também em janeiro de 2026, foi recebida manifestação relatando possível ocorrência de fraude durante processo relacionado a operação de crédito.

Considerando a natureza e a criticidade inicialmente atribuídas à manifestação, foram solicitadas informações necessárias à identificação e validação do interessado, tendo a ocorrência sido imediatamente encaminhada à Gerência para realização das diligências internas cabíveis.

A Ouvidoria acompanhou o tratamento até sua conclusão.

Após as verificações realizadas, constatou-se não ter ocorrido o incidente inicialmente relatado, sendo a demanda solucionada pelos canais convencionais de atendimento. Dessa forma, a ocorrência foi encerrada e classificada como improcedente no âmbito da Ouvidoria, uma vez que não foi identificada irregularidade e a questão encontrava-se sendo solucionada pelos canais de atendimento competentes.

O procedimento adotado evidencia a atuação preventiva da Ouvidoria, pois, mesmo diante de manifestação que posteriormente se revelou improcedente, houve encaminhamento imediato para apuração e acompanhamento até o esclarecimento dos fatos.

6. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO – RDR/BCB

No primeiro semestre de 2026, a COOPCRECE recebeu demanda por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BCB, sob nº 2026858613.

A reclamação foi disponibilizada à COOPCRECE em 14 de junho de 2026 e estava relacionada ao questionamento de operação de crédito e das correspondentes informações existentes no Sistema de Informações de Créditos (SCR).

Considerando a natureza da manifestação, foram realizadas diligências internas e análise dos registros cadastrais, documentos contratuais e informações relativas à operação questionada.

A apuração confirmou a existência do Contrato de Abertura de Crédito (CAC) nº 18449, bem como dos registros eletrônicos relacionados à contratação e à disponibilização dos recursos em conta de titularidade vinculada ao CPF do interessado.

Não foram identificados, a partir dos elementos analisados, indícios de fraude, uso indevido de identidade ou irregularidade nos procedimentos adotados pela COOPCRECE.

A análise também compreendeu consulta às informações constantes do SCR, sendo prestados ao interessado os esclarecimentos pertinentes acerca do registro da operação.

A resposta conclusiva foi encaminhada em 22 de junho de 2026, portanto dentro do prazo regulamentar estabelecido para atendimento da demanda, que se encerraria em 26 de junho de 2026.

A manifestação foi considerada improcedente, diante da regularidade da operação identificada na apuração e da documentação comprobatória existente.

O caso demonstra a efetividade do procedimento adotado pela COOPCRECE para tratamento das manifestações encaminhadas pelo BCB, compreendendo apuração interna, obtenção das evidências necessárias, elaboração de resposta conclusiva e atendimento tempestivo da demanda.

7. e-Consumidor e PROCON

Foi mantido durante o período acompanhamento dos sistemas e canais destinados às manifestações de consumidores, incluindo o e-Consumidor e PROCON, observadas as particularidades aplicáveis à atuação da COOPCRECE e aos seus Associados.

As demandas recebidas por esses meios são registradas no Controle Auxiliar de Canais de Comunicação, acompanhadas individualmente e encaminhadas às áreas responsáveis para obtenção das informações e documentos necessários à elaboração das respectivas respostas.

As manifestações são acompanhadas até seu encerramento, incluindo, quando necessário, complementações documentais ou novos esclarecimentos solicitados durante o processamento da ocorrência.

Durante o período analisado, as demandas recebidas foram objeto de tratamento dentro dos respectivos prazos, mantendo-se evidências das respostas e das providências adotadas.

Importa registrar que as manifestações provenientes desses canais não são automaticamente classificadas como demandas próprias da Ouvidoria, sendo consideradas no presente Relatório para demonstrar a abrangência do acompanhamento institucional dos canais de relacionamento e reclamação e a efetividade dos controles mantidos pela COOPCRECE.

8. CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIAS

O Canal de Ética e Denúncias permaneceu ativo e disponível durante o primeiro semestre de 2026, possibilitando inclusive a apresentação de manifestações sem identificação obrigatória do denunciante.

Em abril de 2026 foi registrada manifestação anônima relacionada a alegado atraso de pagamento por serviços prestados. Pela descrição apresentada, a manifestação fazia referência a outra entidade, denominada pelo próprio manifestante como "cooperativa sp eventos", não contendo elementos suficientes que permitissem estabelecer relação com atividade ou obrigação da COOPCRECE.

Também foi identificado registro realizado especificamente como teste do Canal de Ética e Denúncias, permitindo evidenciar sua operacionalidade.

Os registros demonstram que o canal se encontra disponível e funcional, sendo as ocorrências recebidas direcionadas para acompanhamento pela área responsável.

A existência de mecanismo específico para recebimento de denúncias integra a estrutura de Controles Internos e de Conformidade da COOPCRECE e complementa os demais canais de relacionamento existentes.

9. TEMPESTIVIDADE E EFETIVIDADE DOS ATENDIMENTOS

A análise das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2026 evidencia que os canais institucionais permaneceram operacionais e sujeitos a acompanhamento.

As demandas foram direcionadas às áreas competentes e acompanhadas de acordo com sua natureza, mantendo-se controle auxiliar dos registros e respectivas providências.

No caso da reclamação encaminhada pelo RDR/BCB, cuja regulamentação estabelece prazo de até 10 dias úteis para resposta ao titular, a COOPCRECE concluiu o tratamento e apresentou resposta antes do encerramento do prazo estabelecido.

Da mesma forma, as manifestações recebidas pelos demais canais foram objeto de acompanhamento e tratamento tempestivo, conforme os respectivos procedimentos e prazos aplicáveis.

Não foram identificadas, no período objeto deste Relatório, pendências decorrentes da ausência de tratamento institucional das manifestações recebidas.

10. AVALIAÇÃO DAS DEMANDAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

As manifestações recebidas durante o primeiro semestre de 2026 não evidenciaram concentração significativa ou recorrência de ocorrências próprias do Canal de Ouvidoria que indiquem deficiência estrutural nos produtos ou serviços prestados pela COOPCRECE.

A reduzida quantidade de demandas diretamente direcionadas à Ouvidoria deve ser analisada conjuntamente com a existência dos demais canais de relacionamento e com o acompanhamento das manifestações registradas no RDR/BCB, e-Consumidor, PROCON e Canal de Ética e Denúncias.

A análise conjunta permite verificar que a COOPCRECE mantém mecanismos para recepção, tratamento e acompanhamento das manifestações independentemente do canal utilizado.

Como medida de aprimoramento no período, destaca-se especialmente a contratação do número telefônico gratuito 0800 para acesso à Ouvidoria, em atendimento aos apontamentos das Auditorias, ampliando a acessibilidade do canal.

Destaca-se, ainda, a consolidação do Controle Auxiliar de Canais de Comunicação, que passou a proporcionar acompanhamento estruturado das ocorrências, reforçando a rastreabilidade e a capacidade de monitoramento dos respectivos tratamentos.

11. AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Com base nas atividades desenvolvidas durante o primeiro semestre de 2026, considera-se que a estrutura de Ouvidoria se manteve adequada e compatível com o porte, a natureza e a complexidade das atividades da COOPCRECE.

A avaliação considera especialmente:

- A manutenção do Canal de Ouvidoria em funcionamento;
- A ampliação da acessibilidade mediante contratação do telefone gratuito 0800;
- O acompanhamento das manifestações recebidas;
- A integração com as áreas responsáveis pela apuração das ocorrências;
- O tratamento tempestivo das demandas;
- A manutenção de controle auxiliar para acompanhamento dos diferentes canais;
- A atuação regular no RDR/BCB;
- O acompanhamento das manifestações provenientes do e-Consumidor e PROCON;
- A manutenção do Canal de Ética e Denúncias; e
- A utilização das manifestações como instrumento de avaliação e aprimoramento dos processos internos.

A estrutura existente permite que a Ouvidoria exerça sua função de canal de última instância sem afastar o acompanhamento institucional dos demais mecanismos de relacionamento e reclamação.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria e o acompanhamento dos demais canais institucionais durante o primeiro semestre de 2026 demonstram a continuidade do processo de aprimoramento dos mecanismos de relacionamento, Controles Internos e Governança Cooperativa da COOPCRECE.

Além das demandas diretamente encaminhadas à Ouvidoria, foram acompanhadas manifestações provenientes do RDR/BCB, e-Consumidor, PROCON e Canal de Ética e Denúncias, mantendo-se procedimento de registro, direcionamento, acompanhamento e controle das providências adotadas.

A contratação do telefone gratuito 0800 para a Ouvidoria, realizada em atendimento aos apontamentos das Auditorias, representa importante evolução da estrutura existente, ampliando a acessibilidade e fortalecendo os mecanismos disponibilizados aos Associados.

Da mesma forma, a manutenção do Controle Auxiliar de Canais de Comunicação possibilita maior rastreabilidade das manifestações e demonstra que os diferentes canais permanecem sujeitos a acompanhamento institucional.

As ocorrências analisadas no período foram tratadas de forma tempestiva, não tendo sido identificadas pendências decorrentes de ausência de tratamento das manifestações recebidas.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria da COOPCRECE permaneceu ativa, acessível e compatível com a estrutura da instituição durante o primeiro semestre de 2026, mantendo integração

com os demais canais institucionais e contribuindo para a adequada proteção dos interesses dos Associados, para o aprimoramento dos processos internos e para o fortalecimento dos mecanismos de Governança Cooperativa, Controles Internos e Conformidade.

As atividades desenvolvidas demonstram, ainda, o compromisso institucional da COOPCRECE com o adequado tratamento das manifestações que lhe são dirigidas, independentemente do canal utilizado, observando os princípios de transparência, tempestividade, rastreabilidade e efetividade.

O presente Relatório será submetido ao Conselho de Administração, para ciência e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2026.

Porto Alegre, 21 de agosto de 2026.

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