



# **RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 2.º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2020**

## **MISSÃO DA OUVIDORIA:**

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



De acordo com o disposto na Resolução nº. 4.629 de 25 de janeiro de 2018 e demais normas emanadas pelo Banco Central do Brasil, a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados, Aposentados e Pensionistas da Companhia Estadual de Energia Elétrica e Eletricitários do Rio Grande do Sul – CRECE, através do Diretor Responsável pela Ouvidoria, Senhor Antônio Carlos Oleques da Rocha, vem apresentar relatório das atividades de ouvidoria desenvolvidas no decorrer do segundo semestre do exercício de 2020.

O serviço de Ouvidoria que é gratuito e acessível a todos e é administrado com a mesma estrutura inicial projetada, sendo que não se tornaram necessários novos ajustes uma vez que a estrutura apresenta adequado funcionamento.

Elaboramos um manual para a realização das atividades de ouvidoria, sendo aprovado pelo Conselho de Administração em 03 de dezembro de 2019, atendendo às orientações emanadas pela Auditoria Cooperativa.

Mantivemos a premissa de que cada demanda deve se tornar um importante elo de ligação e aperfeiçoamento dos produtos e serviços da Cooperativa e seus Associados, visando à utilização desse importante canal de comunicação como sinalizador do caminho para uma excelência no atendimento a todos, bem como elemento norteador para o aprimoramento de todos os serviços prestados. Acreditamos que os objetivos foram alcançados haja vista, novamente, não haver aberto qualquer processo de Ouvidoria ao longo do segundo semestre.

### **RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS EM 2020**

No segundo semestre do exercício de 2020 não ocorreu nenhuma demanda de Associados. Deixemos aqui registrado que o sistema de telexinformática continua acessível, transparente, ativo e acreditamos que a não utilização deste canal deve-se única e exclusivamente a não existência de fatos que induzam os associados a utilizá-lo, em virtude de falhas no atendimento convencional. Por conta da política de excelência no atendimento prestado ao quadro social, ratificado pela Política Institucional de Relacionamento com Associados aprovada pelo Conselho de Administração em 02 de abril de 2019, denota ser a maior evidência de serem cumpridas pois a CRECE está a mais de onze exercícios sem quaisquer demandas, sendo a última demanda atendida em 31/08/2009, sendo resolvida e classificada como Procedente Solucionada.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Por fim, reiteramos o compromisso de conduzir os trabalhos de Ouvidoria no mais alto padrão de seriedade e compromisso com a verdade, pautado essencialmente pela mediação e solução de conflitos.

Porto Alegre, 01 de março de 2021.

Antônio Carlos Oleques da Rocha  
Dir. Resp. Ouvidoria

Henrique Cylon Thomé  
Ouvidor