Relatório semestral da ouvidoria

1º – Semestre de 2026

APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz (Sulcredi – Crediluz), em conformidade com a Resolução CMN nº 5.117, de 25 de janeiro de 2024, apresenta o presente relatório referente às atividades do componente organizacional de Ouvidoria, elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua constituição e funcionamento.

A Ouvidoria, subordinada diretamente ao Conselho de Administração, constitui canal de atendimento destinado aos cooperados e demais usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, especialmente para o tratamento de demandas que não tenham sido solucionadas satisfatoriamente pelos canais convencionais de atendimento.

O atendimento da Ouvidoria é realizado pelo telefone gratuito 0800-002-0241, em dias úteis, das 08h00 às 17h00, ou pelo endereço eletrônico **ouvidoria@sulcrediab.com.br**.

DESIGNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

A cooperativa mantém formalmente designados o diretor responsável pela Ouvidoria e os colaboradores responsáveis pelo exercício da função de ouvidor, em conformidade com a regulamentação vigente.

Relatório semestral da ouvidoria

1º – Semestre de 2026

Compete ao diretor responsável assegurar o adequado funcionamento da Ouvidoria, o cumprimento das normas aplicáveis e a observância dos procedimentos estabelecidos pela instituição, bem como responder perante o Banco Central do Brasil pelas atribuições relacionadas à área.

Aos ouvidores compete receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações apresentadas pelos cooperados e demais usuários, observando as atribuições previstas no Estatuto Social, na regulamentação vigente e nos procedimentos estabelecidos nos normativos internos da cooperativa.

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados por meio dos sites institucionais, extratos de conta, comprovantes eletrônicos e contratos de operações de crédito, buscando assegurar ampla divulgação e facilidade de acesso aos cooperados e demais usuários.

As manifestações podem ser encaminhadas por meio do telefone gratuito ou pelo endereço eletrônico disponibilizado pela cooperativa.

CERTIFICAÇÃO

Os profissionais responsáveis pelo atendimento da Ouvidoria possuem capacitação e certificação compatíveis com o exercício de suas atribuições e participam periodicamente de programas de

atualização promovidos por entidades de reconhecida capacidade técnica, em observância aos requisitos estabelecidos pela regulamentação vigente.

A cooperativa acompanha a manutenção das certificações e a atualização dos conhecimentos necessários ao adequado desempenho das atividades da Ouvidoria.

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

No período de janeiro a junho de 2026, foram registradas cinco(5) reclamações, distribuídas conforme as categorias abaixo:

Categoria	Quantidade
Conta corrente	1
Operações de Crédito	2
Relação Contratual	1
Tarifas e assemelhados	1

AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Quanto à análise das manifestações recebidas no período, uma foi considerada procedente e quatro foram consideradas improcedentes.

A avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria é realizada mediante contato telefônico com os manifestantes após o encerramento das respectivas demandas.

No período analisado, não foram obtidas respostas às avaliações em razão do não atendimento das ligações realizadas pelos manifestantes. Dessa forma, não houve dados suficientes para a apuração de indicador representativo de satisfação referente ao período.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período analisado, a Ouvidoria registrou manifestações relacionadas a conta corrente, operações de crédito, relação contratual e tarifas e assemelhados. Das manifestações avaliadas, uma foi considerada procedente e quatro foram consideradas improcedentes.

A avaliação da qualidade do atendimento da Ouvidoria é realizada por meio de contato telefônico com os manifestantes após o encerramento das demandas. No período, não foi possível obter respostas às avaliações, em razão do não atendimento das ligações realizadas pelos manifestantes. Dessa forma, não houve dados suficientes para apuração de um indicador de satisfação referente ao período.

As manifestações recebidas e suas respectivas tratativas são utilizadas como instrumento para identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos da cooperativa. As ocorrências

consideradas procedentes são analisadas quanto às suas causas e às medidas necessárias para correção e prevenção de situações semelhantes.

A Ouvidoria mantém atuação imparcial e pautada nas normas aplicáveis, contando com profissionais capacitados e certificados para o exercício de suas atribuições e com o acompanhamento do diretor responsável pela área.

Mensalmente, as manifestações encerradas são encaminhadas ao Conselho de Administração para conhecimento e análise, permitindo o acompanhamento dos assuntos registrados, das providências adotadas e das oportunidades de aprimoramento dos produtos, serviços, processos e canais de atendimento da cooperativa.

A elaboração do relatório semestral consolida os resultados das atividades da Ouvidoria e contribui para o acompanhamento da evolução das manifestações, subsidiando a adoção de ações corretivas e preventivas e o processo de melhoria contínua no relacionamento com os cooperados e demais usuários.

A Ouvidoria continuará acompanhando as manifestações recebidas e incentivando a participação dos manifestantes no processo de avaliação da qualidade do atendimento, buscando ampliar a representatividade desse indicador nos períodos seguintes.

Relatório semestral da ouvidoria

1º – Semestre de 2026

John Eder da Chagas
Diretor responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti
Ouvidor

Cooperativa de crédito rural de Abelardo Luz
Av. Castelo Branco, 570 – Centro – Abelardo Luz / SC - Cep: 89.830-000
Fone: (49) 3445-4008 – Site: www.sulcrediab.com.br – Email: ouvidoria@sulcrediab.com.br