

RELATÓRIO 1º SEMESTRE

2026

OUIDORIA

Apresentação

A Ouvidoria da Credicitrus desempenha suas atividades em conformidade com a regulamentação vigente, reafirmando seu papel como importante instrumento de governança, transparência, mediação de conflitos e fortalecimento do relacionamento com os associados.

Como representante da voz do associado dentro da Cooperativa, a Ouvidoria tem o compromisso de acolher, analisar e tratar cada manifestação com independência, imparcialidade, clareza e respeito, buscando soluções adequadas e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos, produtos e serviços oferecidos.



Para assegurar o acesso dos associados a esse canal de relacionamento, a Cooperativa disponibiliza os seguintes meios de atendimento:

- **Telefone:** 0800 770 6883
- **Site:** <https://sicoobsaccredicitrus.omd.com.br/sac/externo/cadastro.do>
- **E-mail:** ouvidoria@credicitrus.com.br

Além dos canais próprios, as manifestações também podem ser registradas por meio de plataformas externas, como o **RDR – Registro de Demandas do Cidadão**, administrado pelo Banco Central do Brasil, bem como pelos canais **Consumidor.gov.br** e **Reclame Aqui**, que promovem a interlocução entre consumidores e empresas.

É com satisfação que apresentamos este relatório, que consolida os resultados quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do semestre. O documento tem como objetivo prestar contas aos associados, à Administração, aos órgãos reguladores e demais partes interessadas, evidenciando a atuação da Ouvidoria e sua contribuição para o fortalecimento da governança cooperativa e da experiência do associado.



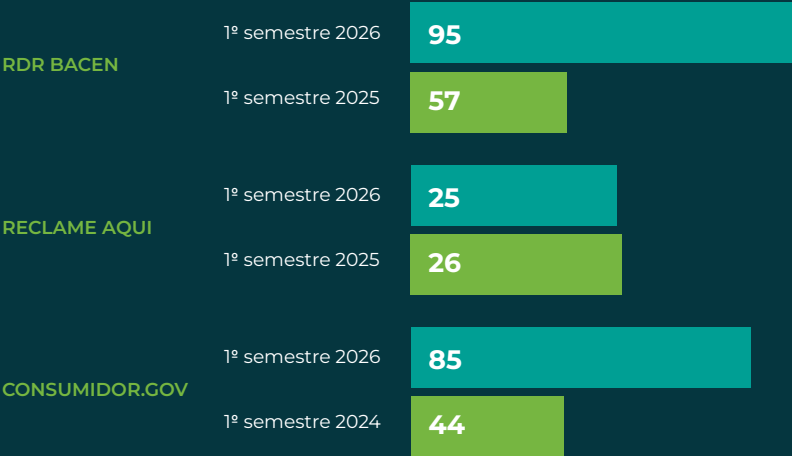


Ouvidoria em números

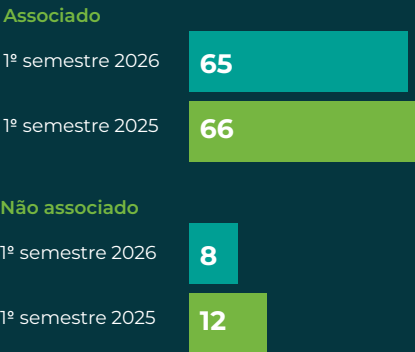
Quantidade de associados ativos



Outros canais de atendimento



Tipo de manifestante



Motivos das reclamações

ATENDIMENTO	1º semestre 2026	9	CONTA-CORRENTE	1º semestre 2026	15
	1º semestre 2025	13		1º semestre 2025	11
OUTROS TEMAS	1º semestre 2026	9	CHEQUES	1º semestre 2026	2
	1º semestre 2025	7		1º semestre 2025	4
CARTÃO DE CRÉDITO	1º semestre 2026	4	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	1º semestre 2026	4
	1º semestre 2025	7		1º semestre 2026	0
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	1º semestre 2026	13	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	1º semestre 2026	1
	1º semestre 2025	20		1º semestre 2025	1
DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS DE RATEIO DE PERDA E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)	1º semestre 2026	7	RELAÇÃO CONTRATUAL	1º semestre 2026	9
	1º semestre 2025	5		1º semestre 2025	10

Reclamações resolvidas

Procedente		Improcedente	
1º semestre 2026	19	1º semestre 2026	54
1º semestre 2025	20	1º semestre 2025	58



Pesquisa de satisfação

Para avaliar a satisfação do associado com nosso trabalho, realizamos a pesquisa de satisfação.

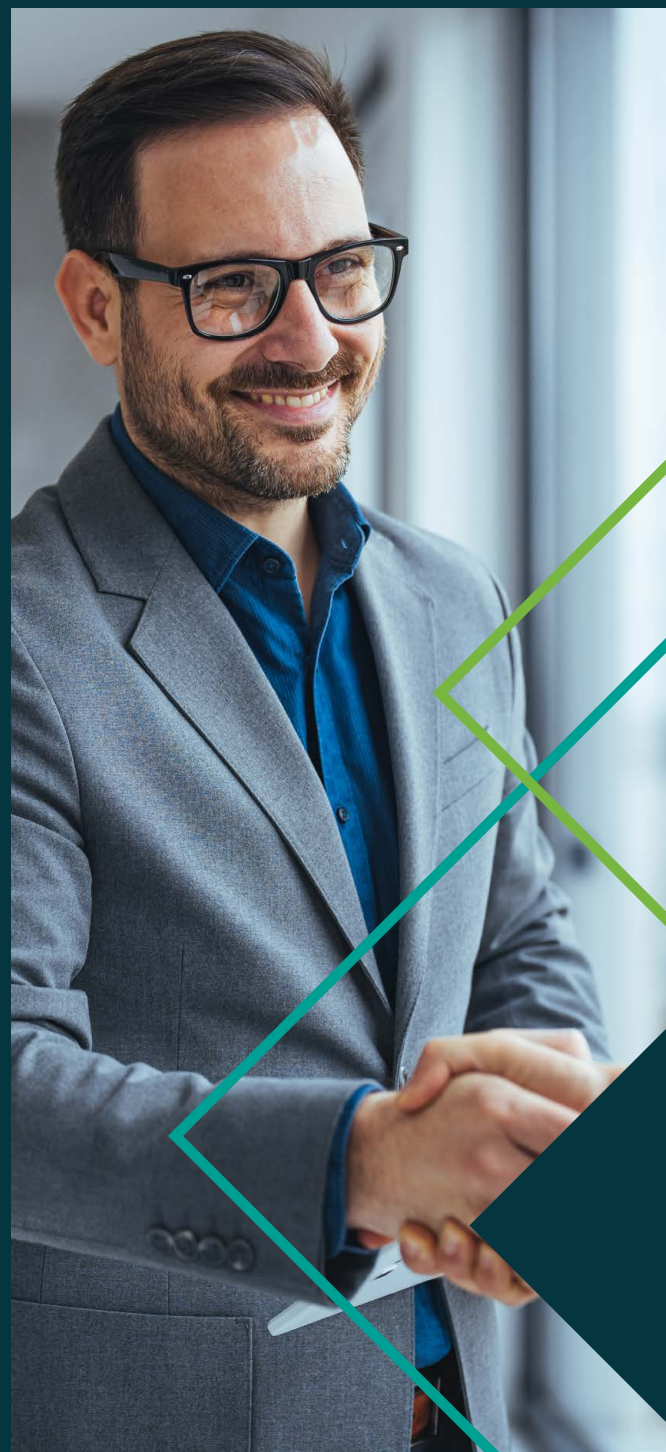
Os associados podem atribuir nota de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria, considerando dois aspectos: a solução apresentada pela Cooperativa para a demanda e a qualidade do atendimento prestado. Confira as notas obtidas durante o 1º semestre de 2026.

4,0

4,0 => Nota em relação à solução apresentada

4,0 => Nota em relação à qualidade no atendimento

* Nota média alcançada no 1º semestre de 2026.



Considerações

Ao longo do semestre, a Ouvidoria manteve atuação integrada e colaborativa com os gestores dos postos de atendimento e com as áreas da Matriz, contribuindo para a análise, mediação e resolução tempestiva das manifestações registradas, bem como para o aprimoramento contínuo dos processos e serviços da Cooperativa.

Foram realizadas apresentações mensais à Diretoria Executiva, contemplando os temas mais frequentes e relevantes identificados no período, o que possibilitou a adoção de ações pontuais e direcionadas para o tratamento de situações específicas.

A redução de 5 manifestações entre 2025 e 2026, equivalente a 6,4%, não representa uma variação significativa no volume de atendimentos, evidenciando a estabilidade no nível de acionamento do canal de Ouvidoria. Em contrapartida, observa-se crescimento nas manifestações registradas em plataformas externas, como RDR BACEN e Consumidor.gov.br, movimento que pode ser associado ao fortalecimento da presença digital e à maior visibilidade desses canais junto aos consumidores, ampliando sua utilização como meio de registro e acompanhamento de demandas.



