

Chapecó-SC, 11 de Fevereiro de 2016.

À  
CRESOL CENTRAL SC-RS  
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2015.

### **APRESENTAÇÃO**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA. Resolução nº 4.433/2015.

#### **EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

O ouvidor responsável está apto para exercer suas funções, conforme consta no certificado pela OMD Soluções para Ouvidoria S/S Ltda.

#### **CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL/OUVIDOR NO UNICAD**

Conforme certificação e indicação pelo Conselho Administrativo da Cresol Central SC/RS está designada a Sra Jaqueline Ortolan de Ortolan, como ouvidora junto ao sistema de Cadastro do Banco Central do Brasil e o Diretor Administrativo, Sr. Elias José de Souza como Diretor Responsável pela Ouvidoria.

#### **MEIOS DE DISPONIBILIZAÇÃO PARA CONTATO COM A OUVIDORIA**

- a) Contato pessoal com o associado.
- b) Adesivo afixado em local de fácil visibilidade nas cooperativas e unidades de atendimento e na Cresol Central SC/RS.
- c) Divulgação na página institucional na internet.
- d) Impresso nos Extratos e materiais de divulgação (folders, cartilhas e revistas).

## **CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA**

No segundo semestre de 2015 ocorreram doze reclamações de associado do Sistema Junto a Cresol Central SC/RS junto a Ouvidoria.

### **SEÇÃO DESCRITIVA**

1. Avaliação quanto a eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento de instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria.

Foi solicitado a cooperativa singular onde o reclamante é sócio para verificar situação relatada e encaminhar/esclarecer resolução com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria.

2. Adequações da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao aspecto qualitativo de funcionários e de atendentes, a logística implantada, aos equipamentos dos serviços e dos cooperados da instituição.

Estrutura adequada conforme exigências.

3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos do inciso III, do art. 3.º, da Resolução nº 4.433 de 2015, mencionando:

- a) a periodicidade e a forma de seu encaminhamento;
- b) discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas;
- c) as propostas acatadas;
- d) as propostas não implementadas e respectivo prazo para implantação; e
- e) as propostas já implementadas.

3.1. Não foram encaminhadas proposições a Diretoria Executiva.

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria ao exame de certificação estabelecido no art. 16 da Resolução nº 4.433, de 23.07.2015.

A ouvidora foi certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores Seção Santa Catarina, em parceria com a OMD Soluções para Ouvidores, realizada no período de 9 a 11 de dezembro de 2014 com carga horária de 20 horas. A Certificação encontra-se registrada sob o nº 678 - 1, em 11/dezembro/2014.

5. Critério utilizado para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e sua qualificação como solucionada ou não:

a) Procedente - Não Procedente.

b) Estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria do período.

### **DEMANDAS REGISTRADAS**

No segundo semestre de 2015, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2015, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 12 (doze) reclamações.

### **ESTATISTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS**

- Reclamações: 12 (doze).
- Crítica: 0 (zero) – Não registramos.
- Sugestões: 0 (zero) – Não registramos.
- Denúncia: 0 (zero) – Não registramos.
- Elogio: 0 (zero) – Não registramos.

### **DEMANDAS NÃO QUALIFICADAS**

- Procedente: 1 (um).
- Não procedente: 11 (onze).
- Improcedente: 0 (zero).
- Procedente solucionada: 0 (zero).
- Procedentes não solucionadas: 0 (zero).
- Total: 12 (doze) – 99%

### **CONCLUSÃO**

A ouvidoria da Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol Central SC/RS, está capacitada para atender os cooperados da instituição, visando principalmente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Elias José De Souza  
Diretor Administrativo

Jaqueline Ortolan De Ortolan  
Ouvidora