

Chapecó-SC, 01 de Fevereiro de 2018.

À
CRESOL CENTRAL SC-RS
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2017.

1 – APRESENTAÇÃO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA. Resolução nº 4.433/2015.

1.1 – 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.

1.2 – CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL/OUVIDOR NO UNICAD

Conforme certificação e indicação pelo Conselho Administrativo da Cresol Central SC/RS está designada a Sra. Ana Cristina Nunes, 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.

1.3 – 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).

1.4 – CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA

No segundo semestre do ano de 2017 ocorreram 35 (trinta e cinco) atendimentos de associado e não associados do Sistema Junto a Cresol Central SC/RS junto a Ouvidoria.

2 – SEÇÃO DESCRITIVA

2.1 – 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.

2.2 – 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.

2.3 – 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.

2.3.1 – Foi encaminhado à Diretoria Executiva o caso abaixo descrito:

Foram encaminhados para a Diretoria Executiva da Cresol Central SC/RS, os casos de número 145 e número 150.

2.4 – 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 8 a 10 de março de 2016 com carga

horária de 20 horas. A Certificação encontra-se registrada sob o nº 802 - 1, em 10/março/2016.

2.5 – 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.

3 – DEMANDAS REGISTRADAS

No primeiro semestre do ano de 2017, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2017, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 35 (trinta e cinco) atendimentos.

4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; críticas; sugestões e elogios. Atendimentos registrados no período: 34 reclamações; 0 críticas; 0 sugestão; 01 denúncia; 0 elogios.

4.1 – Reclamações: 34 (trinta e quatro).

No geral os atendimentos prestados na ouvidoria são mais esclarecimentos de fatos do que de reclamações propriamente. Percebe-se muita falha de comunicação entre a Cooperativa e o associado. Todos os atendimentos são repassados para as Cooperativas, e somente depois de se ter os esclarecimentos e soluções dos fatos, é que realizamos o retorno para o reclamante.

4.1.1 – Procedente solucionada: Dentre os 34 (trinta e quatro) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 14 (quatorze) casos eram procedentes. Em relação a estes 14 (quatorze) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 14 (quatorze) casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 34 (trinta e quatro) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 20 (vinte) casos não procedentes. No entanto, em todos os casos o atendimento foi prestado e realizado esclarecimentos.

4.2 – Crítica: 0 (zero).

Não registramos.

4.2.1 – Procedente solucionada: 0 (zero).

4.2.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.2.3 – Não Procedente: 0 (zero).

4.3 – Sugestões: 0 (zero).

Não registramos.

4.3.1 – Procedente solucionada: 0 (zero).

4.3.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.3.3 – Não Procedente: 0 (zero).

4.4 – Denúncia: 01 (uma).

Todas as denúncias recebidas são devidamente apuradas. São realizados todos os procedimentos necessários para verificar se as mesmas procedem ou não, independente se é anônima ou não, os fatos são sempre apurados e devidamente tratados, e quando o denunciante se identifica lhe é dado o retorno.

4.4.1 – Procedente solucionada: 0 (zero)

4.4.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.4.3 – Não Procedente: Foi realizado 01(um) atendimento de denúncia, onde após verificado e analisado o caso constatou-se que os fatos relatados no canal da ouvidoria por associados ou não, neste caso não era procedente onde foi dado o devido atendimento e esclarecimentos.

4.5 – Elogio: 0 (zero).

Não registramos.

4.5.1 – Procedente solucionada: 0 (zero).

4.5.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.5.3 – Não Procedente: 0 (zero).

No total foram realizados 35 (trinta e cinco) atendimentos, destes 21 (vinte e um) foram classificados como não procedentes e 14 como procedentes solucionados, totalizando um percentual de 60% de atendimentos não procedentes.

5. 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

Ana Cristina Nunes
Ouvidora