

Chapecó-SC, 02 de Julho de 2018.

À
CRESOL CENTRAL SC-RS
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2018.

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 primeiro semestre do ano de 2018 ocorreram 38 (trinta e oito) 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, o caso de número 187.

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 2018, compreendido entre 01 de janeiro e 30 de junho de 2018, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 38 (trinta e oito) atendimentos.

4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; críticas; sugestões e elogios. Atendimentos registrados no período: 35 reclamações; 0 críticas; 1 sugestão; 02 denúncias; 0 elogios.

4.1 – Reclamações: 35 (trinta e cinco).

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 35 (trinta e cinco) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 24 (vinte e quatro) casos eram procedentes. Em relação a estes 24 (vinte e quatro) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 24 (vinte e quatro) casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 35 (trinta e cinco) atendimentos, após verificação e análise foi constatado 11 (onze) 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: 01 (uma).

Assim como as reclamações, as sugestões também são repassadas para apreciação das Cooperativas.

4.3.1 – Procedente solucionada: 0 (zero).

4.3.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.3.3 – Não Procedente: 01 (uma). Assim como os casos de denúncia e reclamação, a sugestão foi encaminhada para a Cooperativa, e após análise das informações constatou-se que a sugestão não procedia.

4.4 – Denúncia: 02 (duas).

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: Foram realizados 02(dois) atendimentos de denúncia, onde após verificado e analisados os casos 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).

Do total dos 38 (trinta e oito) atendimentos realizados, 22 (vinte e dois) são da Cresol Constantina sendo 16 (dezesesseis) classificados como procedentes e 06 (seis) classificados como não procedentes; 03 (três) são da Cresol Quilombo sendo 02 (dois) classificados como procedentes e 01 (um) classificado como não procedente; 02 (dois) são da Cresol Planalto Serra ambos classificados como não procedentes; 02 (dois) são da Cresol Porto Xavier ambos classificados como não procedentes; 01 (um) é da Cresol Central sendo classificado como não procedente; 01 (um) é da Cresol Ipumirim sendo classificado como procedente; 01 (um) é da Cresol Central sendo classificado como não procedente; 1 (um) é da Cresol Áurea sendo classificado como não procedente; 1 (um) é da Cresol Vitor Meireles sendo classificado como procedente; 1 (um) é da Cresol Chapecó sendo classificado como procedente; 1 (um) é da Cresol Formosa sendo classificado como procedente; 1 (um) é da Cresol Encostas da Serra Geral sendo classificado como procedente; 1 (um) é da Cresol Rio Fortuna sendo classificado como procedente; 1 (um) é da Cresol Itatiba do Sul sendo classificado como procedente;

No total foram realizados 38 (trinta e oito) atendimentos, destes 14 (quatorze) foram classificados como não procedentes e 24 (vinte e quatro) como procedentes solucionados, totalizando um percentual de 36,8% 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