

Chapecó-SC, 01 de Fevereiro de 2017.

À  
CRESOL CENTRAL SC-RS  
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2016.

## **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 de 2016 ocorreram vinte e três reclamações de associado 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:

Uma reclamação foi encaminhada à Diretoria Executiva, o atendimento de número 96.

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 segundo semestre de 2016, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2016, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 23 (vinte e três) atendimentos.

### **4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS**

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; críticas; sugestões e elogios.

Atendimentos registrados no período: 20 reclamações; 1 sugestão; 2 denúncias.

4.1 – Reclamações: 20 (vinte).

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 20 atendimentos, após verificação e análise foi constatado que somente dois casos eram procedentes. Em relação a estes dois casos foram realizadas as devidas tratativas e por fim foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 20 atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 18 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: 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 atendimentos de denúncia, onde após verificado e analisado os casos constatou-se que os fatos relatados no canal da ouvidoria por associados ou não, nestes 02 casos não eram procedentes. No entanto, para ambos 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 23 (vinte e três) atendimentos, destes 21 foram classificados como não procedentes e 02 como procedentes solucionados, totalizando um percentual de 96% 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