

Chapecó-SC, 23 de Janeiro de 2019.

À  
CRESOL CENTRAL SC/RS  
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria - 2º Semestre de 2018.

## **1 – APRESENTAÇÃO:**

Este Relatório de Ouvidoria, compreende as atividades desenvolvidas e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria do Sistema Cresol Central SC/RS, no cumprimento de suas atribuições, estabelecida pela Resolução nº 4.433/2015.

### 1.1 – Exame de Certificação dos integrantes da Ouvidoria:

O integrante designado para o componente organizacional de ouvidoria, participa de treinamento promovido por entidade de comprovada capacidade técnica e especializada em treinamento para os profissionais de ouvidorias.

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

### 1.2 – Cadastro do Diretor responsável/ouvidor no Unicad:

Conforme certificação e nomeação 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 Postos 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 2º semestre do ano de 2018 ocorreram 49 (quarenta e nove) atendimentos de associado e não associados do Sistema 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 os atendimentos abaixo:

Foram encaminhados para a Diretoria Executiva da Cresol Central SC/RS, os casos de números 223; 228 e 236.

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 Secção 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 10.03.2016.

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 do ano de 2018, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2018, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 49 (quarenta e nove) atendimentos.

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

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios. Atendimentos registrados no período: 42 reclamações; 0 críticas; 01 sugestão; 06 denúncias; 0 elogios.

4.1 – Reclamações: 42 (quarenta e duas).

No grande maioria, os atendimentos prestados pela ouvidoria, requer esclarecimentos. Percebe-se falhas de comunicação entre a Cooperativa e o associado. Todos os atendimentos são repassados para as Cooperativas, e somente depois de ter os esclarecimentos e soluções do atendimento, é que realizamos o retorno para o reclamante.

4.1.1 – Procedente solucionada: Dentre os 42 (quarenta e dois) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 23 (vinte e três) casos eram procedentes. Em relação a estes casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 42 (quarenta e dois) atendimentos, após verificação e análise foi constatado 19 (dezenove) 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: 1 (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 procedia e a Cooperativa estará tomando providência.

4.3.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.3.3 – Não Procedente: 0 (zero).

4.4 – Denúncia: 06 (seis).

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: 01 (uma). A Cooperativa envolvida está buscando as medidas adequadas para a solução, porém ainda não foi possível ter êxito.

4.4.3 – Não Procedente: Foram realizados 05(cinco) 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 49 (quarenta e nove) atendimentos realizados, 05 (cinco) são da Cresol Vitor Meireles sendo 02 (dois) classificados como procedentes e 03 (três) classificados como não procedentes; 04 (quatro) são da Cresol Getúlio Vargas sendo 02 (dois) classificados como procedentes e 02 (dois) classificado como não procedente; 02 (dois) são da Cresol Quilombo sendo 01 (um) classificado como procedente e 01 (um) classificado como não procedente; 01 (um) é da Cresol Itatiba do Sul classificado como não procedentes; 01 (um) é da Cresol Áurea sendo classificado como não procedente; 02 (dois) são da Cresol São Valentim sendo 01 (um) classificado como procedente e 01 (um) classificado como não procedente; 05 (cinco) são da Cresol Jacutinga sendo os 05 (cinco) classificados como não procedentes; 07 (sete) são da Cresol Constantina sendo 05 (cinco) classificados como procedentes e 02 (dois) classificado como não procedente; 06 (seis) é da Cresol Planalto Serra sendo os 06 (seis) classificados como procedentes; 01 (um) é da Cresol Pedra Branca sendo classificado como não procedente; 04 (quatro) é da Cresol Jaguaruna sendo classificados como procedente; 01 (um) é da Cresol Ipumirim sendo classificado como não procedente; 01 (um) é da Cresol Xanxerê sendo classificado como não procedente; 01 (um) é da Cresol Pinhalzinho sendo classificado como não procedente; 03 (três) da Cresol Encostas da Serra Geral sendo classificado como procedente; 02 (dois) da Cresol Chapecó sendo 01 (um) considerado procedente e 01 (um) sendo classificado como não procedente; 02 (dois) Cresol Central SC/RS ambos classificados como não procedentes; 01 (um) da Cresol Concórdia sendo classificado como não procedente.

No total foram realizados 49 (quarenta e nove) atendimentos, 24 (vinte e quatro) como procedentes solucionados, 01 (um) como procedentes não solucionado e 24 (vinte e quatro) como não procedente, totalizando 25 (vinte e cinco) como procedente, representando 51,02% e 24 (vinte e quatro) como não procedente, representando 48,98%.

## **5. CONCLUSÃO:**

A ouvidoria da Cresol Central SC/RS, está capacitada para atender os cooperados da instituição, visando principalmente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos ao Conselho de Administração da Cresol Central SC/RS, permitindo que tenham conhecimento sobre os atendimentos e sobre os resultados das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Elias José De Souza  
Diretor Administrativo

Ana Cristina Nunes  
Ouvidora