

À
CRESOL CENTRAL SC-RS
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2020.

1 – APRESENTAÇÃO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA.

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. Miguel Antonio Steffens 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);
- e) nos instrumentos de crédito, contratos utilizados para intermediar operações com associados.

1.4 – CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA

No segundo semestre do ano de 2020 ocorreram 44 (quarenta e quatro) 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:

- 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:

Não foi encaminhado nenhum atendimento para a Diretoria Executiva da Cresol Central SC/RS.

2.4 – Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria ao exame de certificação.

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 do ano de 2020, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2020, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 44 (quarenta e quatro) atendimentos.

4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; críticas; sugestões e elogios. Atendimentos registrados no período: 43 reclamações; 00 críticas; 00 sugestões; 01 denúncia; 00 elogios.

4.1 – Reclamações: 43 (quarenta e três).

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 43 (quarenta e três) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 27 (vinte e sete) casos eram procedentes. Em relação a estes 27 (vinte e sete) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 27 (vinte e sete) casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: Dentre os 43 (quarenta e três) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 01 (um) caso era procedente e não foi solucionado. Em relação a este 01 (um) caso, indicado como 'procedente não solucionado' cabe informar que foram dadas as tratativas pertinentes ao Ouvidor. Apenas optamos por considerar procedente não solucionado, porque não pudemos corresponder a expectativa do associado reclamante, uma vez que a proposta de renegociação de operações de crédito apresentada pelo sócio infringe os normativos internos do Sistema Cresol Central SC/RS.

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 43 (quarenta e três) atendimentos, após verificação e análise foi constatado 15 (quinze) 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).

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).

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

4.4.1 – Procedente solucionada: 0 (zero)

4.4.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.4.3 – Não Procedente: 01 (uma). Após verificação e análise foi constatado que 01 (um) caso não era procedente.

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 44 (quarenta e quatro) atendimentos realizados, os mesmos referem-se as cooperativas a seguir:

- Cresol Quilombo: total 03 (três) atendimentos, sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Chapecó: total 02 (dois) atendimentos, sendo os 02 (dois) classificados como não procedentes;
 - Cresol Pedra Branca: total 02 (dois) atendimentos, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Formosa: total 04 (quatro) atendimentos, sendo 03 (três) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Vitor Meireles: total 02 (dois) atendimentos, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Pinhalzinho: total 02 (dois) atendimentos, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Coronel Freitas: total 01 (um) atendimento, sendo 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Santa Terezinha do Progresso: total 01 (um) atendimento, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Constantina: total 06 (seis) atendimentos, sendo 04 (quatro) classificados como procedentes solucionados e 02 (dois) classificados como não procedentes;
 - Cresol Porto Xavier: total 01 (um) atendimento, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Jacutinga: total 03 (três) atendimentos, sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol São Valentim: total 01 (um) atendimento, sendo classificado como não procedente;
 - Cresol Aratiba: total 01 (um) atendimento, sendo 01(um) classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Planalto Serra: total 06 (quatro) atendimentos, sendo 04 (quatro) classificados como procedentes solucionados, 01 (um) classificado procedente não solucionada e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Concórdia: total 03 (três) atendimentos, sendo 01 (um) classificados como procedentes solucionados e 02 (dois) classificados como não procedentes;
 - Cresol Encostas da Serra Geral: total 02(dois) atendimentos, sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados;
-

- Cresol Jaguaruna: total 02(dois) atendimentos, sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados;
- Cresol Rio Fortuna: total 01 (um) atendimento, sendo classificado como não procedente;
- Cresol Jacinto Machado: total 01 (um) atendimento, sendo classificado como procedente solucionado;

No total foram realizados 44 (quarenta e quatro) atendimentos, destes 16 (dezesesseis) foram classificados como não procedentes e 27(vinte e sete) como procedentes solucionados, 01 (um) como procedentes não solucionados, totalizando um percentual de 61,36% de atendimentos procedentes solucionados, 36,36% como não procedentes no período de referência e 2,27% como procedente não solucionado.

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.

Miguel Antonio Steffens
Diretor Administrativo

Ana Cristina Nunes
Ouvidora
