

Chapecó-SC, 09 de Julho de 2021.

À
CRESOL CENTRAL SC-RS
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2021.

1 – APRESENTAÇÃO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA de acordo com a Resolução nº 4.860/2021 do Conselho Monetário Nacional.

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.

Quanto a comprovação de aptidão dos ouvidores em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme exigido pelo art. 15 da Resolução nº 4.860, de 23.10.2021.

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.

Os ouvidores foram submetidos em 12/02/2021 a novo exame de certificação em que foram abrangidos, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos. A Recertificação da Ouvidora foi realizada em parceria com a OMD Soluções para Ouvidores e encontra-se registrada sob o nº 65-3, em 12 março de 2021.

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. O Sistema dispõe ainda de outras duas ouvidoras devidamente certificadas e estando aptas a desenvolver a atividade de Ouvidoras conforme determina a Res. 4.860/2020, são elas: Karen Pilatti e Natana Biffi.

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 2021 a ouvidoria realizou 41 (quarenta e um) atendimentos de associados e não associados usuários de produtos e serviços do Sistema Cresol Central SC/RS.

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 ou usuário de produtos e serviços para verificar a 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 – A ouvidoria realiza o detalhamento das demandas recebidas pelo canal à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, nos termos do inciso IV, do art. 6.º, da Resolução nº 4.860 de 2020 informando:

- a) a periodicidade e a forma dos encaminhamentos;
- b) discriminando as demandas não acatadas e respectivas justificativas;
- c) as demandas acatadas e respectivas soluções;

- d) deficiências detectadas no cumprimento das atribuições da ouvidoria;
- e) o resultado das medidas adotadas para solucionar as deficiências;
- f) as propostas já implementadas.

2.3.1 – Ao receber as demandas de ouvidoria, é seguido o fluxo para tratativas das mesmas de acordo com o que determina a Res. 4.860/2020. Ao final de cada período base, apresenta-se os relatórios com as demandas recebidas no decorrer do referido período e as tratativas designadas a cada uma delas, para apreciação da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração. Para as demandas em que, para tratá-la faz-se necessário a análise e intervenção da Diretoria Executiva, essa demanda especificamente é apresentada para a Direção, no momento em que a ouvidoria toma conhecimento da mesma.

2.4 – Critério utilizado para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e sua qualificação como solucionada ou não:

- a) Procedente ou Não Procedente.
- b) Estatística: contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria do período.

3 – DEMANDAS REGISTRADAS

No período compreendido entre 01 de janeiro e 30 de junho de 2021, a ouvidoria da Cresol Central SC/RS registrou 41 (quarenta e um) atendimentos.

4 – ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS REGISTRADAS

A ouvidoria presta atendimentos que podem ser: reclamações; denúncias; críticas; sugestões e elogios. Atendimentos registrados no período: 40 reclamações; 00 críticas; 01 sugestões; 00 denúncia; 00 elogios.

4.1 – Reclamações: 40(quarenta).

As reclamações basicamente consistem em solicitações para esclarecimento de fatos, ocasionadas principalmente pela 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.

O retorno dado é classificado como:

4.1.1 – Procedente solucionada: Dentre os 40 (quarenta) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 20 (vinte) casos eram procedentes. Em relação a estes 20 (vinte) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 20 (vinte) casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero)

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 40 (quarenta) atendimentos, após verificação e análise foram constatados 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: 01 (uma).

4.3.1 – Procedente solucionada: Dentre o atendimento, após verificação e análise foi constatado que este 01 (um) caso era procedente. Em relação a este 01 (um) caso, foram realizadas as devidas tratativas e por fim o caso foi devidamente solucionado.

4.3.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.3.3 – Não Procedente: 0 (zero).

4.4 – Denúncia: 00 (zero).

Não registramos

4.4.1 – Procedente solucionada: 0 (zero).

4.4.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.4.3 – Não Procedente: 0 (zero).

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 41 (quarenta e um) atendimentos realizados:

- 04 (quatro) são da Cresol Central SC/RS sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 03 (três) classificados como não procedentes;

- 02 (dois) são da Cresol Quilombo sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
- 04 (quatro) é da Cresol Chapecó sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados e 02 (dois) classificados como não procedentes;
- 01 (um) é da Cresol Pedra Branca sendo classificado como procedente solucionado;
- 01 (um) é da Cresol Formosa sendo classificado como procedente solucionado;
- 01 (um) é da Cresol Vitor Meireles sendo classificado como não procedente;
- 01 (um) é da Cresol Santa Terezinha do Progresso sendo classificado como não procedente;
- 04 (quatro) são da Cresol Noroeste RS PE CE sendo 03 (três) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
- 01 (um) é da Cresol Porto Xavier sendo classificado como procedente solucionado;
- 01 (um) é da Cresol Jacutinga sendo classificado como procedente solucionado;
- 03 (três) são da Cresol Getúlio Vargas sendo os 03 (três) classificados como não procedentes;
- 02 (dois) são da Cresol Itatiba do Sul sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
- 05 (cinco) são da Cresol Planalto Serra sendo 03 (três) classificados como procedentes solucionados e 02 (dois) classificados como não procedentes;
- 01 (um) é da Cresol Concórdia sendo classificado como não procedente;
- 01 (um) é da Cresol Xanxerê sendo classificado como procedente solucionado;
- 01 (um) é da Cresol Xavantina sendo classificado como não procedente;
- 02 (dois) são da Cresol Encostas da Serra Geral sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 01 (um) classificado como não procedente;
- 01 (um) é da Cresol Rio Fortuna sendo classificado como não procedente;
- 01 (um) é da Cresol Treze de Maio sendo classificado como procedente solucionado;
- 01 (um) é da Cresol São João do Sul sendo classificado como procedente solucionado;
- 03 (três) são da Cresol Jacinto Machado sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;

No total foram realizados 41 (quarenta e um) atendimentos, destes 20 (vinte) foram classificados como não procedentes, 21 (vinte e um) como procedentes solucionados, totalizando um percentual de 49% como não procedentes e 51% de atendimentos procedentes solucionados no período de referência.

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