

À
CRESOL CENTRAL BRASIL
Chapecó-SC

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2021.

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 Brasil 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 Brasil.
- 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 2021 ocorreram 63 (sessenta e três) atendimentos de associados e não associados do Sistema Junto a Cresol Central Brasil 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 à 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 Brasil.

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 2021, compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2021, a ouvidoria da Cresol Central Brasil registrou 63 (sessenta 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: 56 reclamações; 00 críticas; 02 sugestões; 04 denúncia; 01 elogios.

4.1 – Reclamações: 56 (cinquenta e seis).

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 56 (cinquenta e seis) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 39 (trinta e nove) casos eram procedentes. Em relação a estes 39 (trinta e nove) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 39 (trinta e nove) casos foram devidamente solucionados.

4.1.2 – Procedente não solucionada: Dentre os 56 (cinquenta e seis) atendimentos, após verificação e análise não foram constatados casos procedentes não solucionados

4.1.3 – Não Procedente: Do total dos 56 (cinquenta e seis) atendimentos, após verificação e análise foi constatado 17 (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: 02 (duas).

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

4.3.1 – Procedente solucionada: 02 (duas). Dentre os 02 (duas) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 02 (duas) eram positivas, desta forma encaminhou-se as mesmas para conhecimento e apreciação das Cooperativas objetivando a análise de viabilidade de implantação das mesmas.

4.3.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.3.3 – Não Procedente: 0 (zero).

4.4 – Denúncia: 04 (quatro).

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

4.4.1 – Procedente solucionada: Dentre os 04 (quatro) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 03 (três) casos eram procedentes. Em relação a estes 03 (três) casos, foram realizadas as devidas tratativas e por fim os 03 (três) casos foram devidamente solucionados.

4.4.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.4.3 – Não Procedente: 01 (uma). Dentre os 04 (quatro) atendimentos, após verificação e análise foi constatado que 01 (um) caso não era procedente.

4.5 – Elogio: 01 (um)

Assim como as reclamações, os elogios também são repassados para conhecimento das Cooperativas.

4.5.1 – Procedente solucionada: 01 (um).

4.5.2 – Procedente não solucionada: 0 (zero).

4.5.3 – Não Procedente: 0 (zero).

Do total dos 63 (sessenta e três) atendimentos realizados, os mesmos referem-se às cooperativas a seguir:

- Cresol Central: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como não procedente;
 - Cresol Quilombo: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como não procedente;
 - Cresol Chapecó: total 09 (nove) atendimentos realizados, sendo 05 (cinco) classificados como procedentes solucionados e 04 (quatro) classificado como não procedente;
 - Cresol Formosa: total 1 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Vale: total 05 (cinco) atendimentos realizados, sendo 04 (quatro) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Coronel Freitas: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Áurea: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como não procedente;
 - Cresol São Valentim: total 1 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Aratiba: total 1 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Getúlio Vargas: total 1 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
 - Cresol Planalto Serra: total 10 (dez) atendimentos realizados, sendo 09 (nove) classificados como procedentes solucionados e 01 (um) classificado como não procedente;
 - Cresol Concórdia: total 03 (três) atendimentos realizados, sendo 03 (três) classificados como procedentes solucionados;
 - Cresol Xanxerê: total 03 (três) atendimentos realizados, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 02 (dois) classificados como não procedentes;
-

- Cresol Encostas da Serra Geral: total 05 (cinco) atendimentos realizados, sendo 03 (três) classificados como procedentes solucionados e 02 (dois) classificados como não procedentes;
- Cresol Jaguaruna: total 4 (quatro) atendimentos realizados, sendo 4 (quatro) classificados como procedentes solucionados;
- Cresol Rio Fortuna: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
- Cresol Treze de Maio: total 02 (dois) atendimentos realizados, sendo 02 (dois) classificado como procedente solucionado;
- Cresol Jacinto Machado: total 02 (dois) atendimentos realizados, sendo 02 (dois) classificado como procedente solucionado;
- Cresol Oliveira dos Brejinhos: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
- Cresol Evolução: total 04 (quatro) atendimentos realizados, sendo 02 (dois) classificados como procedentes solucionados, 02 (dois) classificados como não procedentes;
- Cresol Aliança: total 01 (um) atendimento realizado, sendo classificado como procedente solucionado;
- Cresol Noroeste RS PE CE: total 05 (cinco) atendimentos realizados, sendo 01 (um) classificado como procedente solucionado e 04 (quatro) classificados como não procedentes.

No total foram realizados 63 (sessenta e três) atendimentos, destes 18 (dezoito) foram classificados como não procedentes e 45 (quarenta e cinco) como procedentes solucionados, totalizando um percentual de 71,43% de atendimentos procedentes solucionados e 28,57% como não procedentes, no período de referência.

5. CONCLUSÃO

A ouvidoria da Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol Central Brasil, está capacitada para atender os cooperados da instituição, visando principalmente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Miguel Antonio Steffens
Diretor Administrativo
Cresol Central Brasil

Ana Cristina Nunes
Ouvidora
Cresol Central Brasil
