

#### APRESENTAÇÃO

A cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz (Sulcredi – Crediluz) em conformidade com a resolução de 2010 do Banco Central do Brasil instituiu o componente organizacional da ouvidoria internamente.

A ouvidoria subordinada diretamente ao Conselho de Administração sendo um canal exclusivo para o registro de reclamações de seus cooperados e outros usuários de seus produtos e serviços disponibilizados em seus pontos de atendimento ao cooperado (PAC) que por algum motivo não foram resolvidas em outros canais.

O atendimento da Ouvidoria é realizado através do 0800-002-0241, em dias úteis, das 08:00 às 17:00

horas ou pelo e-mail [ouvidoria@sulcrediab.com.br](mailto:ouvidoria@sulcrediab.com.br).

A instituição do componente organizacional da ouvidoria transcende apenas o cumprimento de uma norma legal pois a ouvidoria assumiu o papel de uma importante ferramenta de controle que auxilia na melhoria constante dos processos de atendimento.

A fim de garantir a eficácia dos processos a ouvidoria instituiu um processo de “Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria” em conforme a circular nº 3.881 do Banco Central do Brasil que prevê a realização de pesquisas de satisfação em relação a solução dada e ao atendimento da ouvidoria.

#### DESIGNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

Para responder pela ouvidoria a cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz designou um diretor responsável pela ouvidoria e um ouvidor. Essas duas atividades são desenvolvidas por um diretor e um funcionário da cooperativa.

A responsabilidade do diretor é responder perante o banco central pelos procedimentos adotados pela ouvidoria e o ouvidor deve observar e cumprir as atribuições dadas a ele pelo estatuto e observar os procedimentos indicados nos manuais.

#### MEIO DE DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet nos extratos, nos comprovantes eletrônicos, nos contratos de crédito.

O contato pode ser feito por telefone gratuito, e-mail ou por correspondência.

#### CERTIFICAÇÃO

O ouvidor da Sulcredi/Crediluz participa periodicamente de treinamentos e certificação promovidos por entidades com capacidade técnica comprovada que atendem o conteúdo programático definido pela Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

#### TEMAS DE RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas no período relatado foram categorizadas pelos seguintes temas e quantidades: Atendimento (3).

#### AVALIAÇÃO ESTATÍSTICA

Durante o período de julho a dezembro de 2019 foram registradas três reclamações, todas classificadas como procedentes e respondidas no prazo regulamentado pela resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

Não foi possível apurar a média de satisfação no atendimento da Ouvidoria, pois em duas das demandas o manifestante optou pela não identificação e em uma delas não foi possível contato telefônico posterior ao envio da carta de resolução a manifestante.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O componente organizacional da Ouvidoria possui estrutura adequada ao volume de manifestações que recebe e processa.

A Ouvidoria encaminha relatórios mensalmente ao conselho de administração fazendo que este tenha conhecimento sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

Honorino Danelli  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti  
Ouvidor