Relatório semestral da ouvidoria

2º – Semestre de 2025

APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz (Sulcredi – Crediluz), em conformidade com a Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubto de 2024, apresenta este relatório referente ao componente organizacional da Ouvidoria, conforme as diretrizes estabelecidas para seu funcionamento interno.

A Ouvidoria, subordinada diretamente ao Conselho de Administração, constitui um canal exclusivo para o registro de reclamações de cooperados e demais usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, cujas demandas não tenham sido solucionadas pelos canais convencionais de atendimento.

O atendimento é realizado pelo telefone 0800-002-0241, em dias úteis, das 08h00 às 17h00, ou pelo e-mail ouvidoria@sulcrediab.com.br.

DESIGNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

A cooperativa designou formalmente um diretor responsável pela Ouvidoria e um ouvidor, conforme determina a regulamentação vigente. Essas funções são exercidas por um diretor e dois colaboradores da instituição.

Compete ao diretor responsável responder ao Banco Central do Brasil pelos procedimentos adotados pela Ouvidoria e assegurar o cumprimento das normas aplicáveis.

Os ouvidores, por sua vez, devem observar as atribuições previstas no Estatuto Social e seguir os procedimentos estabelecidos nos manuais internos.

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Os canais de contato da Ouvidoria são amplamente divulgados nos sites institucionais, extratos de conta, comprovantes eletrônicos e contratos de crédito.

Os atendimentos podem ser realizados por telefone gratuito, e-mail, conforme a conveniência do cooperado.

CERTIFICAÇÃO

Os ouvidores da Sulcredi – Crediluz participam periodicamente de programas de capacitação e certificação promovidos por entidades reconhecidas com comprovada competência técnica, que atendem integralmente ao conteúdo programático definido pela Resolução CMN nº 5.117/2024.

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

No período de janeiro a junho de 2025, foram registradas quatro (4) reclamações, distribuídas conforme as categorias abaixo:

Relatório semestral da ouvidoria

2º – Semestre de 2025

Categoria	Quantidade
Atendimento	1
Cartão de crédito	1
Conta corrente	1
Indícios de ilicitude	1
Operações de crédito	4
Outros	1

AVALIAÇÃO DE ESTATISTA

Durante o período, todas as manifestações foram consideradas procedentes.

A satisfação com o atendimento foi aferida por meio do processo de Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento, conforme previsto na Resolução CMN nº 5.182/2024.

A média obtida foi:

- 4 (Muito Satisfeito) para o nível de satisfação com a solução apresentada;
- 4 (Muito Satisfeito) para a qualidade do atendimento prestado.

Cabe ressaltar que o resultado decorre de apenas duas respostas válidas recebidas no período, o que limita a representatividade estatística da amostra.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Relatório semestral da ouvidoria

2º – Semestre de 2025

O resultado da avaliação de satisfação deve ser interpretado com cautela, dado o número reduzido de respondentes. A Ouvidoria permanece comprometida em incentivar a participação dos cooperados nesse processo, visando obter indicadores mais consistentes nos próximos períodos.

A equipe da Ouvidoria é composta por profissionais qualificados e certificados, capacitados para conduzir as manifestações com eficiência, imparcialidade e respeito.

O acompanhamento é feito sob a supervisão de um diretor, garantindo que as atividades estejam em conformidade com as normas e princípios de transparência e governança cooperativa.

Mensalmente, todas as manifestações encerradas são encaminhadas ao Conselho de Administração para análise, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Além disso, a Ouvidoria elabora relatórios semestrais detalhados, que fornecem uma visão ampla de seu desempenho e das principais questões tratadas, subsidiando ações corretivas e preventivas voltadas à melhoria dos serviços.

John Eder da Chagas
Diretor responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti
Ouvidor