

#### APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz (Sulcredi – Crediluz)** em conformidade com a **Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020**, que determina as diretrizes de formação do componente organizacional da Ouvidoria internamente.

A Ouvidoria é 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**”. O processo utilizado para realização da Avaliação de Qualidade do Atendimento prestado pela Ouvidoria está aderente ao que determina a **Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020**.

#### 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 e 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 CMN nº 4.860 de 23/10/2020**.

#### TEMAS DE RECLAMAÇÕES

Durante o período de janeiro a junho de 2022 foram registradas quatro reclamações sendo classificadas nas categorias: Outros(1), Empréstimos consignados(2) e Operações de crédito (1).

#### AVALIAÇÃO ESTATÍSTICA

No período foi registrada uma manifestação com a categoria “Outros”, que foi classificada como improcedente, duas com a categoria “Crédito Consignado”, também classificada como improcedente e uma da categoria “Operações de Crédito”, classificada como procedente.

A satisfação do atendimento da Ouvidoria foi apurada

através de um processo de Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria conforme a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, atingindo uma média de 5 (Muito satisfeito) para o nível de satisfação pela solução apresentada e de 4 (Satisfeito) para a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

#### 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.

Marcelo Cagliari  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti  
Ouvidor