

Relatório semestral da ouvidoria

1º - Semestre de 2024

Apresentação

A cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz (Sulcredi – Crediluz) em conformidade com a Resolução CMN nº 5.117 de 25/01/2024 que determina as diretrizes de formação do 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.

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 5.117 de 25/1/2024.

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 atividades são desenvolvidas por um diretor e dois funcionários da cooperativa.

Sendo que a responsabilidade do diretor é responder perante o banco central pelos procedimentos adotados pela ouvidoria e pelos ouvidores. Os ouvidores devem observar e cumprir as atribuições dadas a eles pelo estatuto e observando os procedimentos indicados nos manuais.

Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Relatório semestral da ouvidoria

1º - Semestre de 2024

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

Os ouvidores da Sulcredi – Crediluz participam periodicamente de treinamentos e certificação promovidos por entidades com capacidade técnica comprovada que atendem o conteúdo programático definido pela Resolução CMN nº 5.117 de 25/1/2024.

Temas das reclamações

Durante o período de janeiro a junho de 2023 foram registradas três reclamações sendo classificadas nas categorias, Cartão de Crédito, Relação contratual, Operações de Crédito .

Avaliação de estatista

Das manifestações recebidas durante o período, nenhuma foi considerada procedente. A satisfação com o atendimento da ouvidoria foi avaliada por meio de um processo de Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento, conforme a Resolução CMN nº 5.117, de 25 de janeiro de 2024. A média obtida foi de 1 (muito insatisfeito) tanto para o nível de satisfação com a solução apresentada quanto para a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.

Essa avaliação negativa pode ser explicada pelo fato de que o retorno sobre a satisfação foi obtido apenas de uma manifestação. Com uma amostra tão limitada, a insatisfação expressa por esse único respondente influenciou diretamente o resultado, não permitindo uma variação que pudesse representar uma percepção mais ampla ou equilibrada do atendimento.

Considerações finais

Relatório semestral da ouvidoria

1º - Semestre de 2024

A equipe da ouvidoria é composta por dois profissionais qualificados para a função, que possuem capacitação para lidar com as demandas recebidas, assegurando que o atendimento seja conduzido com eficiência e respeito aos clientes. Além disso, a ouvidoria conta com o suporte direto de um diretor, que supervisiona o processo e garante que as atividades estejam em conformidade com as normas e padrões estabelecidos, assegurando a transparência e a excelência no atendimento.

Mensalmente, todas as manifestações encerradas pela ouvidoria são encaminhadas ao conselho de administração para análise, contribuindo para melhorias nos processos internos. Além disso, a ouvidoria elabora relatórios semestrais detalhados sobre sua atuação, fornecendo uma visão abrangente do desempenho e das principais questões abordadas, de forma a manter a governança informada e permitir ajustes necessários para aprimorar o serviço prestado.

John Eder da Chagas
Diretor responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti
Ouvidor