

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 cooperados e outros usuários sobre atividades desenvolvidas 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.

A cooperativa de Crédito Rural de Abelardo Luz tem compromisso com o desenvolvimento de sua Ouvidoria que vai além do simples cumprimento das normas legais pois sabe que esse é um importante meio de controle e melhoria de processos.

Para garantir a eficácia dos processos adotados pela Ouvidoria, a Sulcredi/Crediluz iniciou a adoção de um sistema de controle que prevê a realização de pesquisas de satisfação em relação a solução dada e ao atendimento da Ouvidoria para as manifestações encerradas a partir de 01 de maio de 2018.

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.

Sendo que 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:

Operações de Crédito (1), Outros (2), Relação Contratual (1), Seguros (1).

AVALIAÇÃO ESTATÍSTICA

No período de janeiro a junho de 2018 foram registradas 5 manifestações todas classificadas como procedentes sendo que uma destas manifestações teve seu prazo prorrogado e as demais foram respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do BACEN.

A avaliação qualitativa média obtida no período foi de 5 (Muito satisfeito) para a solução apresentada e 5 (Muito satisfeito) para a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Os procedimentos de avaliação qualitativa realizado estão em conformidade com a resolução nº 4.433/15 do BACEN.

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