

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.

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

Durante o período de janeiro a junho de 2019 foi registrada uma reclamação da categoria Cheque.

AVALIAÇÃO ESTATÍSTICA

No período foi registrada uma manifestação classificada como procedente e respondida no prazo definido conforme a Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

A satisfação do atendimento da ouvidoria foi apurada através de um processo de Avaliação Direta da

Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria conforme a circular nº 3.881 do Banco Central do Brasil atingindo uma média de 2 (Insatisfeito) para o nível de satisfação pela solução apresentada e de 5 (Muito 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.

Honorino Danelli
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Evandro Bonetti
Ouvidor