



1º SEMESTRE 2025

RELATÓRIO DE EFETIVIDADE DA ESTRUTURA DE OUVIDORIA E CANAL DE ILICITUDE

INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA
OUVIDORIA SULCRED

SULCRED

Ouvidoria

Relatório tem como objetivo esclarecer e demonstrar todas as ocorrências e registros efetuados na ouvidoria da Cooperativa de economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Estabelecimentos Hospitalares do sul do estado do Espírito Santo - Sulcred, com base nas informações coletadas dos registros e acesso às linhas de comunicação destinada este fim.

A ouvidoria é um canal subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamação de cooperados e usuários sobre as demandas previamente atendidas pelo SAC- Serviço de Atendimento ao Cooperado, que por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

Todos os registros de ocorrência com base nas determinações da Cooperativa de Crédito serão levados ao Conselho de Administração e o diretor responsável pela ouvidoria, acompanhado do Conselho Fiscal após análise e soluções, as mesmas serão encaminhadas à Cooperativa de Crédito e arquivadas pela consulta em local seguro na sede da Cooperativa.

O Componente Organizacional de Ouvidoria e canal de ilicitude encaminha ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal, informações sobre as demandas registradas, permitindo que a Alta Direção tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições, e mantém a Diretoria e o Conselho Fiscal, informados sobre o resultado das medidas adotadas pelas instâncias responsáveis.

Apesar de receber todas as manifestações, a Ouvidoria não substitui os canais de primeiro atendimento da Cooperativa, devendo ser procurada após exauridas as tentativas de solução pelos respectivos canais.

Estão fora dos limites da atuação da Ouvidoria e Canal de Ilícitude, as manifestações que relatam questões privadas e pessoais, bem como, demandas que estejam na esfera judicial. A Ouvidoria atua em busca da melhoria contínua para reduzir o número de reclamações de forma sustentável. E, com o objetivo de atender as demandas dos associados e da sociedade, trabalha de forma a oferecer celeridade e satisfação em prol da coleta de insumos para melhoria de produtos, processos,

serviços e atendimentos. E, com base nas dificuldades e expectativas dos associados, a Ouvidoria dissemina boas práticas para o alcance da excelência do atendimento.

O canal de Ilícitude por sua vez, tem o objetivo, receber denúncias relativas a erros intencionais ou não, perpetrados pela alta administração, seus cooperados, funcionários ou ainda terceiros (prestadores de serviço)

O canal de Ouvidoria é disseminado no site da cooperativa, nos locais de atendimento, bem como, nos materiais de publicidade, e em quaisquer documentos enviados aos cooperados como por exemplo: Contratos, extratos entre outros.

Quando há registro de uma demanda no canal ilícitude, essa demanda é automaticamente encaminhada ao e-mail do Conselho Fiscal, Controles Internos e Diretoria.

TODAS AS DEMANDAS SÃO REGISTRADAS.

O FLUXO DE ATENDIMENTO É BASICAMENTE O SEGUINTE:

1. O Atendimento da Ouvidoria se inicia, a partir do contato realizado por quaisquer partes interessadas, por meio dos canais digitais ou em última instância de forma presencial;
2. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise aprofundada da demanda, atestando a sua fundamentação;
3. Em seguida, dá ciência ao Gestor responsável e orienta o acompanhamento dos registros até a finalização;
4. A Ouvidoria interage com os departamentos, com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor, os normativos vigentes e as boas práticas;
5. No prazo legalmente estabelecido, de até 10 dias úteis, a Ouvidoria encaminha, aos devidos órgãos, resposta às manifestações recebidas;
6. A Ouvidoria também acolhe denúncias internas - inclusive sigilosas, e pedidos de acesso à informação na forma prevista na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Nos casos de denúncias, após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria as encaminha para conhecimento e deliberação do

Conselho de Administração e Conselho Fiscal. O Conselho de administração executa as recomendações do colegiado em conjunto com o Setor da Qualidade e Compliance. O Conselho Fiscal, os Controles Internos realizam a fiscalização.

Atendimento é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de ouvidoria” que permanece disponível por 24 horas por dia 7 (sete) dias por semana, e pode ser acessada e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) Telefone pelo número de telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 5216017, com acesso gratuito:
- b) Internet: pelo endereço www.sulcred.coop.br, no qual o alvo público pode registrar eletronicamente suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato, e com toda segurança:
- c) E-mail pelo endereço: ouvidoria@sulcred.coop.br, no qual o público-alvo pode registrar eletronicamente suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato, e com toda a segurança.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN Nº 4.860/2020 publicado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN)

Ocorrências registradas no período

Registro de ocorrências no período de 01/01/2025 até 30/06/2025:

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERIODO
1	01/01/2025 à 30/06/2025

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO-SULCRED.

Registro das Ocorrências	1º Semestre de 2025	Percentual 1º Semestre de 2025
Reclamações	0	0%
Sugestões	2	1,3%
Elogios	148	98,7%
Total de ocorrências	150	100%

No mesmo período, participaram 25 pessoas da pesquisa de satisfação 01/01/2025 e 30/06/2025, foram registradas 0 (zero) reclamações.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

a) **Procedentes** são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao cooperado. Pode-se entender também, como procedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter a vida manifesta”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

b) **Improcedentes** caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas, ainda dano ou prejuízo ao cooperado. Algumas manifestações, apesar de serem classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o cooperado no encaminhamento da questão apresentada.

AS MANIFESTAÇÕES PODEM SER SUBDIVIDIDAS EM:

a) **Solucionadas**: quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/melhoria no processo/procedimento/regra ou reparo junto ao cooperado;

b) **Não solucionada**: quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao cooperado.

ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES:

Quando recebidas demandas na Ouvidoria, as mesmas são subdivididas conforme quadro a seguir:

Temas	Quantidade
Atendimento	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas*	1
*São classificados outros temas: reclamações por engano de não cooperados; assuntos não referentes à Cooperativa.	

Também são acompanhadas demandas recebidas através dos órgãos de proteção ao consumidor tais como RDR – Sistema de Registros de Demandas do cidadão do Banco Central do Brasil, dos sites Reclame Aqui e Consumidor.gov.br.

No período de janeiro a junho de 2025 não foram recebidas as demandas demonstradas no quadro abaixo:

Demandas de órgãos de proteção ao consumidor		
Canal	Quantidade	Classificação Interna
RDR	0	Sem ocorrências registradas
Reclame Aqui	0	Sem ocorrências registradas
Regras Contratuais	0	Sem ocorrências registradas
Consumidor.gov	0	Sem ocorrências registradas
Total	0	

Os resultados apresentados pela Ouvidoria e demais canais permanecem estabilizados, utilizando os mesmos canais de comunicação, sendo todos tratados com toda atenção, celeridade e rigor, construindo uma relação transparente e respeitosa com os associados.

Em conformidade com estas práticas, a Ouvidoria permanece desempenhando papel relevante, colaborando para a manutenção da qualidade de nossos serviços. E em atendimento aos requisitos legais, constatamos que a cooperativa evidencia seu compromisso com a celeridade, qualidade e segurança no atendimento aos associados, cumprindo a missão da Ouvidoria

TREINAMENTO & CERTIFICAÇÕES

Os integrantes da ouvidoria participam de treinamentos promovidos por entidades comprovadas capacidade técnica, vinculada à associação de classes especializada em treinamentos para profissionais de ouvidoria cujo intuito é cumprir com conteúdo programático requerido na Resolução CMN N° 4.860/2020.

Além de treinamento e certificações adquiridas, a SULCRED busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

APROVAÇÃO DO RELATÓRIO

Este relatório foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada no dia 31/07/2025 e deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Cooperativo de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Estabelecimentos Hospitalares do estado do Estado do Espírito Santo – SULCRED

Vera Lúcia Batista

Izabel Egranphonte Volpato

Diretor(a) responsável pela ouvidoria

Ouvidor(a)

S U L C R E D