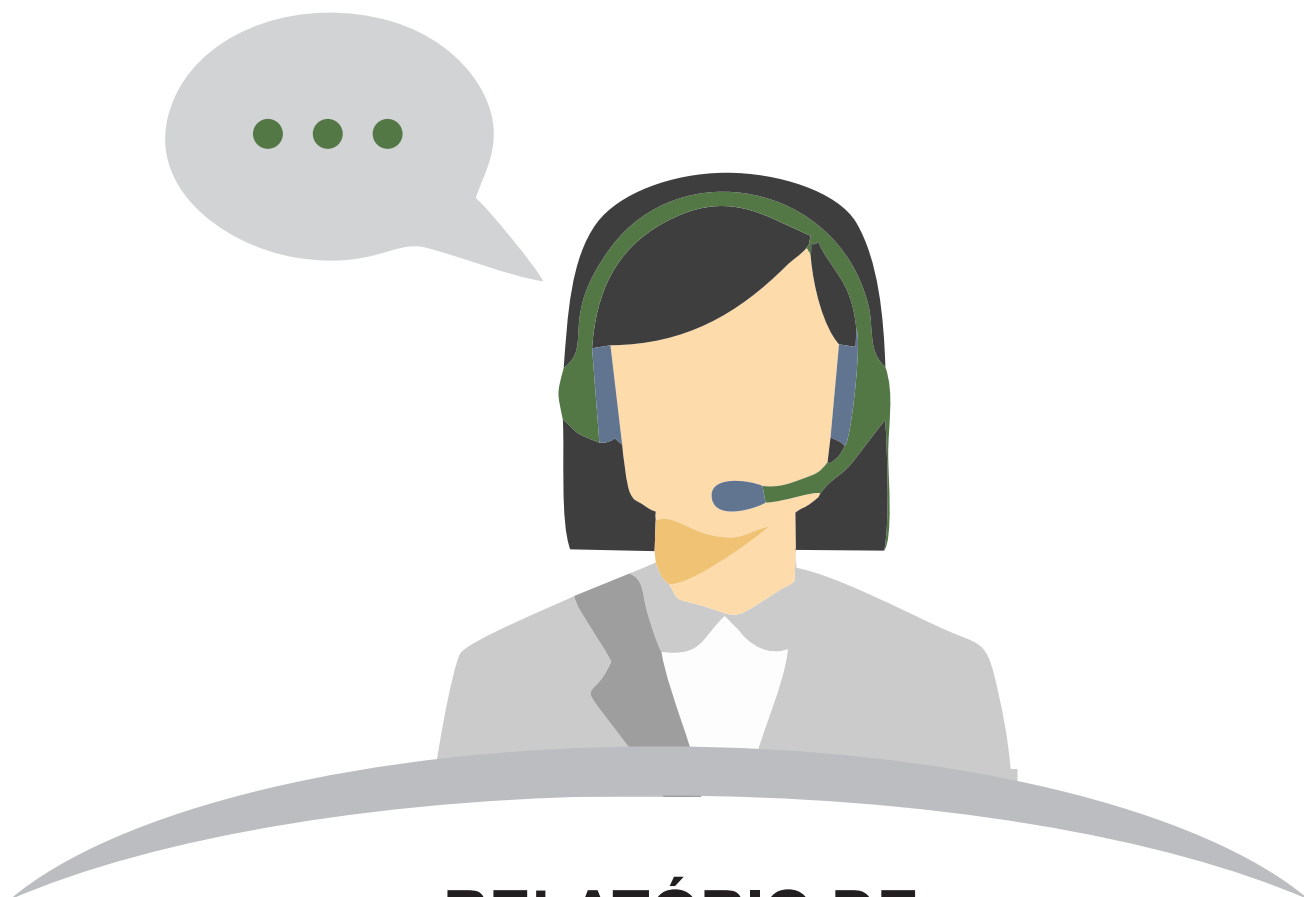




RELATÓRIO DE **Ouvidoria**



**Informações relativas
às atividades desenvolvidas pela
Ouvidoria SULCRED**

1º SEMESTRE 2023

OUVIDORIA SULCRED

Apresentação

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 as linhas de comunicação destinada este fim.

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 Cooperativa de Crédito e arquivadas pela consulta em local seguro na sede da Cooperativa.

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

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 grátis (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 e com toda a 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 sumariada, 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)

Este relatório apresenta, de forma sumariada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de janeiro a junho de 2023 foram registrados uma manifestação respondida no prazo definido pela Resolução CMN Nº 4.860/2020.

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 manifestação”. 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 ser classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, pode 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/regras 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.

ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES:

As manifestações registradas na Ouvidoria no período em análise estão assim classificadas:

Classificados: Improcedentes

Sub-classificação: Solucionadas

Quantidade: 1 (Uma)



Treinamentos & 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 Nº 4.860/2020.

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



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Estabelecimentos Hospitalares do Sul do Estado do Espírito Santo - SULCRED

Vera Lucia Batista Coelho
Diretora Responsável Pela Ouvidoria

Isabel Egranphonte Volpato
Ouvidor