

2º SEMESTRE 2023



Relatório de  
EFETIVIDADE DA ESTRUTURA  
DE OUVIDORIA E CANAL DE  
ILICITUDE



*INFORMAÇÕES RELATIVAS  
ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA  
OUVIDORIA SULCRED*

# Sulcred

## Ouvidoria

**R**elatório 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.

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.

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.

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 relatem 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 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 ilicitude, essa demanda é automaticamente encaminhada ao e-mail do Conselho Fiscal, Controles Internos e Diretoria.

Todas as demandas são registradas.

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 grátis (DDG) 0800 5216017, com acesso gratuito;
- b. Internet: pelo endereço [www.sulcred.coop.br](http://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](mailto: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)

## Reclamações por cooperados

No período de junho a dezembro de 2023 não foram registradas reclamações por meio da ouvidoria, RDR e canal de ilicitude.

## 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/regrae 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.

## Esatística das manifestações:

As manifestações registradas na Ouvidoria, RDR e Canal de Ilícitude no período em análise são classificadas assim:

**Classificados:** 0

**Subclassificação:** 0

**Quantidade:** 0

Os resultados apresentados pela Ouvidoria 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 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 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.





**S U L C R E D**

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

---

Vera Lúcia Batista  
Diretor responsável pela ouvidoria

---

Isabel Fonte Volpato ouvido  
Ouvidor