

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**SEGUNDO SEMESTRE**

**2023**

1

Guaçuí, 15 de março de 2024.

À  
Diretoria da Cooperativa de Crédito Rural de Guaçuí - CREDIGUAÇUÍ.

**Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2023.**

## **APRESENTAÇÃO**

2

É importante destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

## **OBJETIVO**

A Ouvidoria tem como objetivo promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos.

Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto.

Esse objetivo é determinante para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.



## EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Ouvidor Alcenir Tadeu de Paula e o Diretor Responsável pela Ouvidoria foram certificados pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente – IBRC.

## CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

O diretor responsável pela ouvidoria e ouvidor está com os seus registros atualizados junto ao UNICAD sistema de cadastro do Banco Central do Brasil.

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

A Política de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente. A política está adequada conforme resolução do CMN nº 4.860/20.

3

## MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefones (28)3553-2194; e
- b) Site <https://crediguacui.com/contato/ouvidoria.html>

## MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

- a) Contato pessoal com os cooperados;
- b) Página da cooperativa na internet.

## PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. **Número de manifestações recebidas no semestre**, não foi possível levantar o número devido à falta de manifestações;
2. **Os motivos das manifestações**, não foram possíveis verificar devido à falta de manifestações;
3. **A análise dos pontos recorrentes**, não foi possível realizar a análise dos pontos, devido à falta de manifestações; e

4. **As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas**, não houve providências adotadas devido à falta de manifestações.

### DEMANDAS REGISTRADAS

No segundo semestre do ano de 2023, compreendido entre o dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria da CREDIGUAÇUÍ não registrou demandas, conforme verificados nos relatórios mensais, apresentamos o quadro das informações quantitativas e qualitativas no semestre:

ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Outras	
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

### Estatística das demandas registradas

4

- Reclamação: 0 (zero)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%
- Outras: 0 (zero)%

### Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)%
- Procedente Solucionada: 0 (zero)%
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)%
- Total: 0 (zero)%

### CONCLUSÃO

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo o conselho de administração ou na sua ausência a diretoria administrativa informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Afirmamos que a ouvidoria da CREDIGUAÇUÍ está capacitada a atender os cooperados da Instituição, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados,



fortalecendo a parceria com o cooperado em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa.

---

**Gilson Costa de Oliveira**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

---

**Renato Caiado Casotti**  
Diretor Presidente