



# OUVIDORIA

## RELATÓRIO

### SEGUNDO SEMESTRE

2024

1

Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guacuí-Es – CEP.: 29560-000  
Tel.: (28) 3553-3362 – Telefax: (28) 3553-2194  
[www.crediguacui.com.br](http://www.crediguacui.com.br)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. S. P. S.", is positioned in the bottom right corner of the page.



Guaçuí-ES, 20 de Março de 2025.

À

Diretoria da Cooperativa de Crédito Rural de Guaçuí - CREDIGUAÇUÍ.

**Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2024.**

## 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

- Telefone 0800 283-3064;
- Site <https://crediguacui.com/contato/ouvidoria.html>

## MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

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

## PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

- Número de manifestações recebidas no semestre**, não foi possível levantar o número devido à falta de manifestações;
- Os motivos das manifestações**, não foram possíveis verificar devido à falta de manifestações;
- 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 2024, compreendido entre o dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da CREDIGUAÇÚI 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

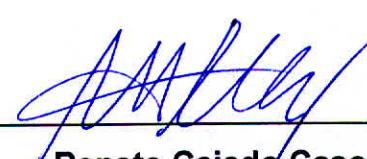
As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo o conselho de administração ou na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

Afirmamos que a ouvidoria da CREDIGUAÇÚI 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