Cooperativa de Crédito Rural de Ouro - Sulcredi/Ouro CNPJ:07.853.842/0001-35
Rua Felipe Schmidt, 1882 Centro – Ouro/SC CEP 89.663-000
Fone (49) 3555-3636 Email: ouro@sulcredi.com.br

Relatório de Ouvidoria
1° semestre de 2022

Classificação da Informação: **Público**

Perfil Sulcredi/Ouro

Criadas para oferecer soluções financeiras de acordo com as necessidades dos associados, as cooperativas de crédito se consolidaram como uma das associações cooperativas brasileiras. Elas são um importante instrumento de incentivo para o desenvolvimento econômico e social. Isto porque utilizam seus ativos para financiar os próprios associados, mantendo os recursos nas comunidades onde eles foram gerados.

No cooperativismo, todos buscam crescer juntos, por isso desde fevereiro de 2006 a Cooperativa de Crédito Rural de Ouro vem com a proposta de oferecer serviços financeiros com condições atrativas e diferenciadas do mercado. Estamos localizados no estado de Santa Catarina, atualmente com 6 unidades, sendo a Sede na cidade de Ouro, e os Postos de Atendimentos em Água Doce, Capinzal, Lacerdópolis, Herval d'Oeste e Zortéa.

Contamos com mais de 4 mil associados apoiados nos princípios e valores cooperativistas, proporcionando um relacionamento transparente e de confiança. Nossos associados contam com a segurança do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito - FGCoop (www.fgcoop.coop.br), que garante depósitos das pessoas físicas e jurídicas integrantes do quadro social das suas cooperativas, em até R$ 250.000,00 por associado, conforme legislação do Banco Central do Brasil e do FGCoop.

Canais de Atendimento

Canais de Contato

Para informações atualizadas dos nossos canais de atendimento, consulte:
https://www.sulcredi.com.br/ouro/

Ouvidoria

Email: ouvidoria.ouro@sulcredi.com.br
https://www.sulcredi.com.br/ouro/ouvidoria
Telefone: 0800 020 2875

SAC

https://www.sulcredi.com.br/ouro/sac
Telefone: 0800 887 1126

Denúncia de Práticas Ilícitas

https://www.sulcredi.com.br/ouro/denuncias

Perfil Ouvidoria Sulcredi/Ouro

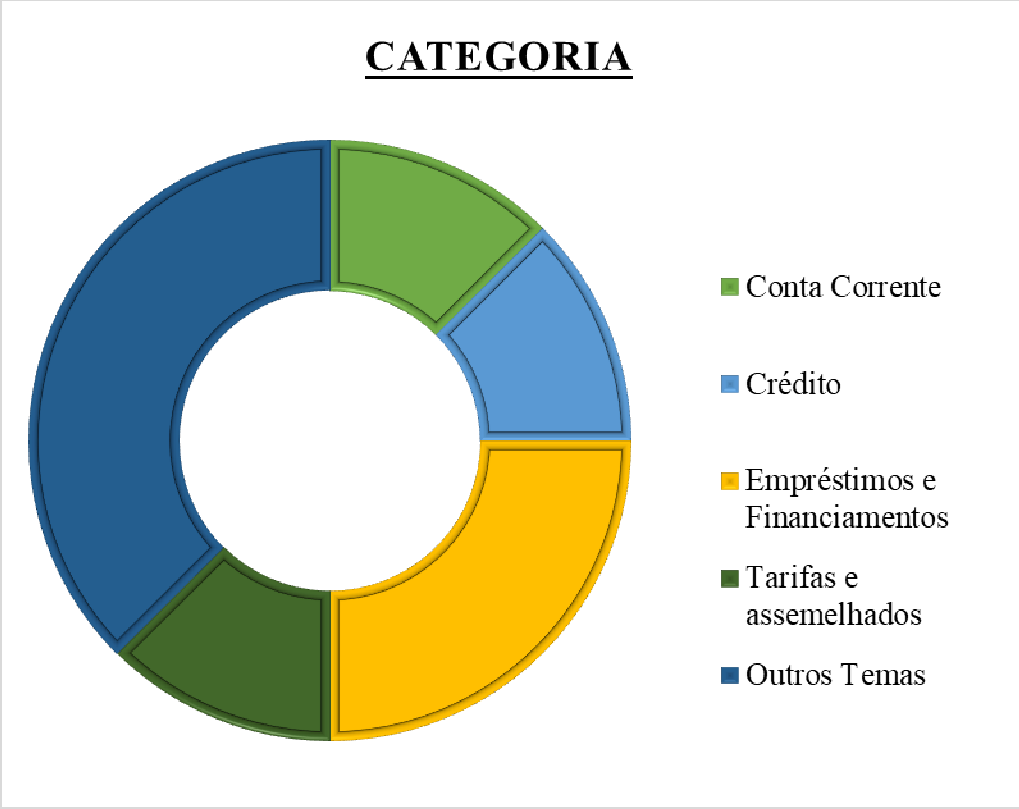
A Ouvidoria da Sulcredi/Ouro é um canal direto de comunicação do cooperado/clientes com a Cooperativa, que trata de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos associados, inclusive agindo na mediação de conflitos entre a instituição, e os associados, clientes e demais usuários de seus produtos e serviços. Através das manifestações dos cooperados é possível identificar se a Cooperativa está cumprindo sua missão e princípios, bem como, descobrir novas formas de melhorar seus processos internos.

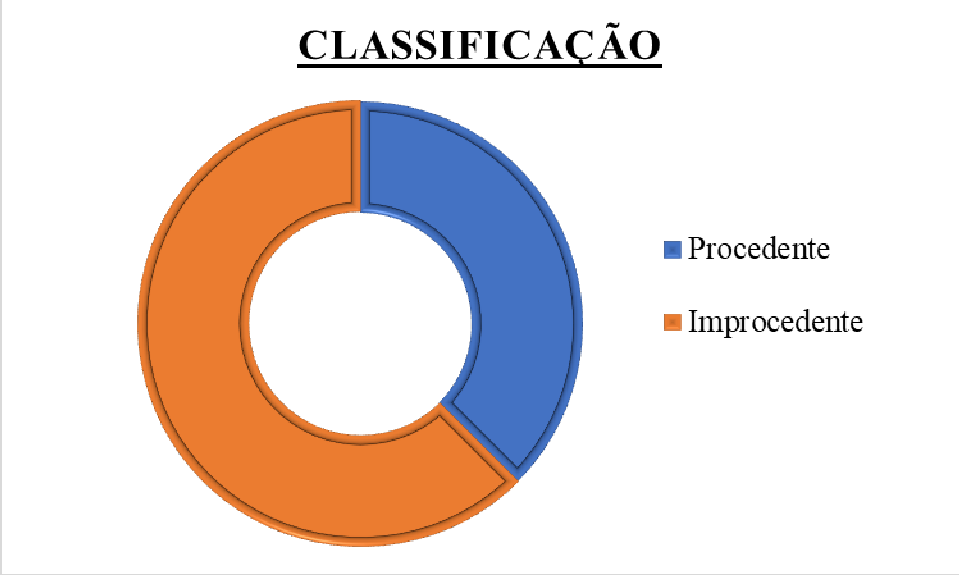
A Ouvidoria Sulcredi/Ouro, atende a Resolução CMN Nº 4.860/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Diante disto, o presente relatório trata do atendimento as disposições normativas quanto a emissão do Relatório Semestral do Diretor Responsável pela Ouvidoria, os dados relativos às demandas tratadas são disponibilizados também em instrumentos à parte do presente relatório, e divulgados internamente; destacamos que a Ouvidoria Sulcredi/Ouro é componente organizacional único e capacitado e todas as demandas registradas são reportadas ao Conselho de Administração.

Os registros realizados na Ouvidoria são os que não obtiveram um atendimento satisfatório ou descumprimento de prazo nos canais de primeira instância, porém há registros que não passam por canais de atendimento anteriores, mas são recepcionados da mesma forma pela área da Ouvidoria. Também por parte da Ouvidoria Sulcredi/Ouro, quando da análise e tratamento desses registros, são considerados de forma incondicional os valores da cooperativa, como fator primordial no relacionamento com os associados e usuários dos produtos e serviços.

No primeiro semestre de 2022 foram recepcionados 8 registros na Ouvidoria, sendo 5 caracterizados como Dúvida e 3 caracterizados como Reclamação, e as formas de entrada foram por telefone (0800 020 2875) e formulário disponibilizado no site oficial (e-mail).

Não foram recepcionados pela Ouvidoria, no primeiro semestre de 2022, nenhuma sugestão, elogio ou denúncia para com a Cooperativa de Credito Rural de Ouro – Sulcredi/Ouro.


CATEGORIA
Conta Corrente
Crédito
Empréstimos e Financiamentos
Tarifas e assemelhados
Outros Temas


CLASSIFICAÇÃO
Procedente
Improcedente

Cooperativa de Crédito Rural de Ouro - Sulcredi/Ouro CNPJ:07.853.842/0001-35
Rua Felipe Schmidt, 1882 Centro – Ouro/SC CEP 89.663-000
Fone (49) 3555-3636 Email: ouro@sulcredi.com.br

Ouro, 04 de julho de 2022.

Genuir Sabei
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Gizele Debarba
Ouvidora