

OUVIDORIA

RELATÓRIO

PRIMEIRO SEMESTRE

2025



VITÓRIA, 10 de julho de 2025.

À
Diretoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores da Vale.

Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2025.

APRESENTAÇÃO

Em conformidade as disposições da Resolução nº 4860/2020 CMN. A ouvidoria existe para dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os serviços prestados pela cooperativa CRETOVALE.

As manifestações aqui recebidas são tratadas de forma independente e imparcial e têm o nosso acompanhamento até a sua efetiva conclusão.

As manifestações registradas pelos cooperados estão ajudando a melhorar o padrão dos serviços prestados pela cooperativa à sociedade, bem como a qualidade e a efetividade dos atendimentos.

Portanto, o cooperado, suas críticas, denúncias, sugestões e reclamações são de fundamental importância para que possamos aperfeiçoar a qualidade dos serviços.

A ouvidoria procura analisar as razões dessas expressões reveladas com maior ou menor contundência, não importa o tom com que essas vozes são manifestadas, mas o que interessa é que elas encontrem sempre um canal à disposição para acolhê-las e garantir sua escuta por quem de direito, dentro da organização.

Afinal, todas essas manifestações nada mais são do que revelações de sentimentos de alguém que tem algo a dizer, seja no intuito de resolver um problema pessoal, sejam para registrar uma opinião que poderá quem sabe, se transformar em solução, a ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feitos especificamente com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.



OBJETIVO

Atuar no sentido de melhorar os serviços prestados da CRETOVALE, estabelecendo mecanismos internos em prol da qualidade e da efetividade do atendimento ao cidadão.

EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Ouvidor Sr. Tibiriça João da Penha Monjardim está apto para exercer suas funções, conforme consta nos Certificados emitidos pelo **IBRC-Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente** em parceria com a **SESCOOP/ES Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Espírito Santo**, de 18/03/2024.

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.

MANUAL DE OUVIDORIA

O Manual de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente.

MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (0800)723-6699;
- b) Canal na internet: <http://cretovale.com.br/site/ouvidoria/>

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

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



CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria foi acionada por 06 cooperados no período considerado de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, conforme verificado nos relatórios mensais elaborados pelo ouvidor e diretor responsável pela área de ouvidoria.

SEÇÃO DESCRITIVA E TESTES

1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos e atribuições da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria, em prestar atendimento, atual como canal comunicador e informar o conselho de administração com relação às atividades ocorridas:

- Avaliada em nível de teste, quanto ao recebimento de reclamações, solicitações e sugestões, prestando atendimento, informando os cooperados e repassando informações ao conselho de administração. O tempo de atendimento, está dentro dos padrões estabelecidos, o resultado foi considerado satisfatório.

2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

- A estrutura física montada é adequada ao porte da instituição que dispõe apenas do diretor responsável pela ouvidoria, de um colaborador que acumula o cargo de Ouvidor e mais um colaborador (também certificada pelo IBRC-Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente);

3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

- As proposições são informadas para a Diretoria na reunião mensal do Conselho de Administração.

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.

- Foi cumprido integralmente com a aprovação, do ouvidor, no exame de certificação e capacitação em Ouvidoria da empresa com apoio e reconhecimento da Associação Brasileira de Ouvidores Secção Espírito Santo, realizado 18 de março de 2024.

5. Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua qualificação como solucionada ou não:

a) Improcedente - Procedente Solucionada - Procedente Não Solucionada.

b) Estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria no período:

Demandas Registradas

No primeiro semestre do ano de 2025, compreendido entre o dia 01 de janeiro e 30 de junho de 2025, a Ouvidoria da CRETOVALE registrou 06 (SEIS) demanda, conforme apresenta a tabela abaixo:

ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	6	0	0	0	6
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Estatística das demandas registradas

- Reclamação: 0 (zero) %
- Solicitação: 0,30 (três milésimos)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Denúncia: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%

Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente Solucionada: 06 (seis)
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)
- Total: 06 (seis)



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 CRETOVALE 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.



NILO SÉRGIO NOGUEIRA
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Tibiriça João da Penha Monjardim
Ouvidor