



Função de Ouvidoria ainda gera dúvidas

Em nove meses, as 200 filiadadas do Sicoob Central Cecresp receberam 80 registros

Desde o início de 2008, todas as instituições financeiras, inclusive as cooperativas de crédito, foram obrigadas a implantar uma estrutura de ouvidoria para os usuários registrarem sugestões, reclamações, dúvidas ou elogios que não foram resolvidos diretamente na cooperativa.

Após nove meses de funcionamento, os relatórios do Sistema de Ouvidoria do Sicoob (SOS), apontam 80 protocolos atendidos no prazo de 10 a 15 dias, considerando as 200 cooperativas de crédito filiadas ao Sicoob Central Cecresp, que juntas possuem 320 mil cooperados.

Do total, 77,5% foram registrados por cooperados, 16,25% não-cooperados e 6,25% funcionários. Os usuários utilizam o site www.ouvidoriasicoob.com.br com maior frequência, totalizando 61 casos, seguido do telefone 0800 725 0996, com 16 registros. Pessoalmente são apenas 5 casos.

As reclamações e dúvidas aparecem com maior recorrência, somando 32 e 22, respectivamente. Foram recebidas 11 sugestões e 8 elogios. "Pelos

registros observamos a necessidade de intensificar a divulgação do papel da ouvidoria, instruindo os usuários a inicialmente recorrerem aos meios de atendimento habituais da instituição antes de procurarem a ouvidoria. A maioria dos registros no SOS teria sido resolvida diretamente no atendimento da cooperativa", analisa a consultora técnica da Central, Rita de Cássia Fonseca, responsável pelo monitoramento da ouvidoria nas filiadadas.

Para garantir a divulgação da ouvidoria, a Circular 3.370, do Banco Central do Brasil, orienta que o número de telefone (DDG 0800) das ouvidorias das instituições financeiras deve ser registrado nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nos contratos formalizados com os cooperados, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos cooperados e usuários dos produtos e serviços.

Além de intensificar a divulgação, as singulares devem ficar de olho no próximo passo: até

26 de julho de 2009 o ouvidor da cooperativa de crédito deve providenciar sua certificação.

Relatório de Mensagens Destinadas às Ouvidorias por Tipo de Serviço