



POLÍTICA DE OUVIDORIA

OUTUBRO/2021



POLÍTICA DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	2
2	ATRIBUIÇÕES E DEFINIÇÕES DA OUVIDORIA	2
3	FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO	3
4	RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA.....	3
5	CANAIS DE COMUNICAÇÃO	4
6	APROVAÇÃO	4
7	VIGÊNCIA E REVISÃO	4

1 OBJETIVO

A Política de Ouvidoria da SUDACRED tem por objetivo estabelecer princípios e diretrizes para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a sociedade e seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Para atendimento adequado, a SUDACRED firmou convênio com a Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito – ABSCM para a utilização de serviço de atendimento e assessoramento.

2 ATRIBUIÇÕES E DEFINIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria será estruturada através da Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito – ABSCM, que é regida por política própria e de forma compatível com o atendimento das seguintes atribuições:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da sociedade que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado na sua sede e quaisquer outros pontos de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 15 (quinze) dias;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item anterior;
- Propor à Diretoria responsável medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das relações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à Diretoria responsável, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo com informações relacionadas as demandas do período, com respectivas soluções acerca da atuação da Ouvidoria, com o objetivo de auxiliar no aprimoramento de processos e serviços, e na prevenção de conflitos;
- Identificar por meio de número de protocolo o serviço prestado aos clientes e usuários dos produtos e serviços da sociedade, o qual deverá ser gratuito;
- Enviar aos devidos setores a apuração das denúncias, tão logo seja recebido;
- Guardar o sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

3 FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO

O atendimento inicia através do contato feito pelo consumidor. Após análise preliminar, as informações cadastradas pela Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito – ABSCM serão encaminhadas ao setor responsável para o tratamento da demanda apresentada, a fim de apurar a responsabilidade direta ou indireta sobre o dano reclamado.

Ao considerar o relato procedente, a instituição assumirá sua responsabilidade ao fato, e adotará as medidas corretivas necessárias para resolver a causa do problema. O requerido receberá retorno a respeito das providências tomadas. Não sendo reconhecida a culpa da instituição, é informada a decisão de improcedência ao consumidor, sempre no prazo máximo de 15 (quinze) dias para a solução completa da manifestação.

Todo o processo é acompanhado pelo Diretor responsável pelo serviço de Ouvidoria, caso não fique satisfeito com o retorno dado, pode ser solicitado nova averiguação, indicando os motivos de sua insatisfação, antes mesmo de haver resposta ao consumidor.



A SUDACRED proporciona a criação de ações proativas em busca de melhores relacionamentos, melhorias de processos e até mesmo de inovações. Todo o processo ajuda no desenvolvimento organizacional.

4 RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

A designação do ouvidor será da competência do Diretor responsável pela Ouvidoria, através da nomeação de integrante da área de controle da sociedade, o qual deverá estar capacitado em temas relacionadas à ética, aos



POLÍTICA DE OUVIDORIA

direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos, cujo mandato terá a duração de um ano, podendo haver recondução.

Os dados referentes ao Diretor responsável pela Ouvidoria, bem como do Ouvidor, foram incluídos no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD), e a divulgação do canal de comunicação da Ouvidoria foi amplamente realizada. O serviço de Ouvidoria é gratuito e acessível, incluindo o DDG 0800 que está em pleno funcionamento.

5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O serviço de Ouvidoria é gratuito e acessível aos clientes da SUDACRED. O usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria através dos canais de comunicação informados abaixo:

E-mail: ouvidoria@abscm.com.br

Fone: 0800 067 5757

Site: www.abscm.com.br

Atendimento Presencial: Rua Paulo Antônio do Nascimento, 145, Edifício Planeta Master Office (salas 104 e 105), Jardim Portal da Colina, Sorocaba-SP. CEP: 18047-400.

Via Correios: Rua Paulo Antônio do Nascimento, 145, Edifício Planeta Master Office (salas 104 e 105), Jardim Portal da Colina, Sorocaba-SP. CEP: 18047-400.

A divulgação desse serviço é mantida em local visível na sede e no site da SUDACRED, sendo atualizada permanentemente, sempre que necessário.

6 APROVAÇÃO

A Diretoria da SUDACRED validou, aprovou e registrou este documento em Ata de Reunião, em sua totalidade, o que faz surtir efeitos desde sua emissão.

7 VIGÊNCIA E REVISÃO

Esta política terá vigência a partir da data de aprovação pela Diretoria, e será revisada a cada 02 (dois) anos ou a qualquer momento para se adequar a alterações regulatórias ou outras obrigações legais.