



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2020

COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS EM EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE
AEROPORTOS – AEROCRED



Apresentação

Este relatório tem como objetivo esclarecer e demonstrar todas as ocorrências e registros efetuados na ouvidoria da Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados em Empresas Administradoras de Aeroportos - AEROCRED, com base nas informações coletadas dos registros e acessos as linhas de comunicação destinadas a este fim.

Todos os registros de ocorrência com base nas determinações do Cooperativa de Crédito Central do Brasil serão levados à comissão interna de diretores e ao responsável pela ouvidoria conforme registro junto ao Cooperativa de Crédito Central do Brasil – BCB, após análise e soluções as mesmas serão encaminhadas ao Cooperativa de Crédito e/ou arquivadas para consulta em local seguro na sede da Cooperativa.

Legislação.

- RESOLUÇÃO COOPERATIVA DE CRÉDITO CENTRAL Nº 3.849 DE 25 DE MARÇO DE 2010 - Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Cooperativa de Crédito Central do Brasil.
- A Cooperativa de Crédito Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 25 de março de 2010, com fundamento no art. 4º, inciso VIII, da referida lei,
- CIRCULAR nº 3.503 – COOPERATIVA DE CRÉDITO CENTRAL – 26 de Julho de 2010.- Dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras. Nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Cooperativa de Crédito Central do Brasil e nas administradoras de consórcio. A Diretoria Colegiada do Cooperativa de Crédito Central do Brasil, em sessão realizada em 23 de julho de 2010, com base nos arts. 6º e 7º da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, e no art. 8º da Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010,.
- Carta-Circular 3.298 – Elaboração e Emissão de Relatórios

O que é a Ouvidoria?

- Ouvidoria é um canal direto de comunicação do cliente com a Cooperativa de Crédito.
- Através das manifestações dos clientes a Ouvidoria consegue detectar também formas de melhorar os processos internos da Cooperativa de Crédito .

As Atribuições da Ouvidoria

- Receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos clientes sempre que não forem solucionadas pelo atendimento habitual e quaisquer outros pontos de atendimento relativos às atividades da cooperativa de crédito, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.
- Encaminhar às áreas internas as manifestações dos clientes, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados. As demandas encaminhadas diretamente às áreas deverão ser tratadas pelas mesmas sem interferência da Ouvidoria,
- exceto quando houver solicitação explícita de uma das partes.
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos clientes, monitorar a partir delas, o desempenho da instituição no cumprimento de suas finalidades (da sua missão).
- Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas internas visando à solução dos problemas apontados pelos clientes.
- Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços prestados por este Cooperativa de Crédito quando for o caso.
- Encaminhar aos setores competentes pela sua apuração todas as denúncias, tão logo sejam recebidas.
- Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.
- Divulgar através dos diversos canais de comunicação da instituição, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.



A quem está subordinada?

· A Ouvidoria da instituição financeira está diretamente ligada a Diretoria da Cooperativa de Crédito.

O que a Ouvidoria não faz?

· A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética.

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

· Sim, qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria.

Qual o tratamento dado às manifestações?

- Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um sistema independente, encaminhadas aos setores competentes para avaliação e resolução das demandas, e o cliente é informado do número de seu protocolo de atendimento.
- A Ouvidoria acompanha o processo de resolução das manifestações e responde diretamente aos clientes.

Existe prazo para respostas?

· As manifestações recebidas pela Ouvidoria são normalmente respondidas em até 10 (dez) dias úteis, conforme previsto no estatuto social artigo 56º item III , e o cliente pode ligar para saber o andamento de seu pedido e/ou protocolo.

Meios de acesso

1-) A Ouvidoria possui um 0800 (toll free) específico para o atendimento dos clientes/ cooperados e todas as ligações são registradas com os dados contendo, data, hora, tema da reclamação, nome do responsável, CPF e telefone de contato.

2-) área específica no site www.aerocred.org.br, para participação do cooperado onde poderá registrar suas reclamações, na seguinte ordem: Nome/telefone/e-mail/ e mensagem.

COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS EM EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE AEROPORTOS - AEROCRED

Rua Dr. Ramos de Azevedo, 159
Conjunto 1708, 17º andar, Centro
Guarulhos - SP, CEP: 07012-020
Telefone: +55 11 2408-8870

Ouvidoria 0800 777 8089
Segunda a sexta-feira das 8:00 as 12:00 -
das 13:00 as 17:00

Clique e preencha o formulário

Contato Ouvidoria

Preencha com seus dados abaixo.

Nome *

Por favor insira seu nome *

Sobre nome *

Por favor insira o seu sobre nome*

Email *

Por favor insira o seu email *

Celular *

Por favor insira o celular DD mais 9 númro

Mensagem *

Mensagem *



Não sou um robô



reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Relatório de Ocorrências – 0800 (Linha Livre)

TEMAS DAS POSSÍVEIS RECLAMAÇÕES	OCORRÊNCIAS
Tema 1- Atendimento	
Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos:	
1.1.Requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência.	S/R
1.2.Atendimento prioritário.	S/R
1.3.Discriminação entre cliente e não cliente.	S/R
1.4.Venda Casada.	S/R
1.5.Produtos e serviços não solicitados.	S/R
1.6.Despreparo de funcionários ou prepostos.	S/R
1.7.Não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações ou de documentos.	S/R
1.8.Descumprimento dos horários e feriados bancários.	S/R
1.9.Desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado	S/R
1.10.Dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria etc.	S/R
1.11.Questões relativas à solução de problemas(ex: demorada, inadequada).	S/R
1.12.Sistemas e sítio na internet (ex: "fora do ar", falhas, erros etc.).	S/R
1.13.Filas.	S/R
Tema 2 – Tarifas e Assemelhados	
Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas, ou quaisquer outros valores, cobrados a títulos de remuneração por serviços prestados, inclusive sobre as:	S/R
2.1.Cobranças indevidas ou não previstas em contrato.	S/R
2.2.Falta de transparência contratual em questões relativas à cobrança de tarifas e outros encargos.	S/R
2.3.Falta de transparência na identificação do que está sendo cobrado no extrato do cliente.	S/R
2.4.Cobrança sem a devida contraprestação de serviços.	S/R
2.5.Indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao tarifário na agência.	S/R
2.6.Elevações injustificadas dos valores.	S/R
2.7.Falta de comunicação sobre cobrança de novas tarifas ou	S/R

elevação de valor das existentes.	
Tema 3 – Publicidade Enganosa ou Abusiva	
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação ou a promessa com o intuito de:	S/R
3.1.Ludibriar ou induzir o cliente a erro.	S/R
3.2.Prejudicar a concorrência.	S/R
8.3.Impor, aliciar ou coagir o cliente.	S/R
Tema 4 – Relação Contratual	
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação, ou a promessa com o intuito de:	S/R
4.1. Violação de Cláusulas Contratuais.	S/R
4.2.Falta de transparência (ex: multas,responsabilidades e penalidades a que o cliente está sujeito, etc)	S/R
4.3.Práticas não equitativas.	S/R
4.4. Não fornecimento de cópia do Contrato ao cliente assim que formalizado.	S/R
Tema 5 - Distribuição de Sobras, Rateios e Perdas - Quotas Parte de Cooperativas	
5.1.Reclamações de Cooperativas envolvendo Sobras e quotas-parte, distribuições de sobras e rateios perdas das Cooperativas	S/R
Tema 6 - Outros Temas	
Reclamações de situações não previstas nos itens anteriores, tais como:	S/R
6.1.Golpes (ex: ofertas de crédito, que não se concretizam, por parte de empresas ou pessoas físicas que não sejam inst. financeiras, utilizando o nome da instituição sem seu conhecimento).	S/R
6.2.Fornecimento de numerário falsificado.	S/R
6.3 Fraudes praticadas por funcionários, prepostos ou por terceiros contra clientes ou não clientes.	S/R
6.4.Reclamações oriundas da rede de correspondentes no país.	S/R
6.5.Sigilo Bancário.	S/R

Índice:

S/R = Sem Registro de Ocorrência.

C/R = Com Registro de Ocorrência.

O/R = Ocorrências resolvidas.

O/P = Ocorrências pendentes.

Relatório de Ocorrências – Ouvidoria site : www.aerocred.org.br

TEMAS DAS POSSÍVEIS RECLAMAÇÕES	OCORRÊNCIAS
Tema 1- Atendimento	
Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos:	
1.1.Requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência.	S/R
1.2.Atendimento prioritário.	S/R
1.3.Discriminação entre cliente e não cliente.	S/R
1.4.Venda Casada.	S/R
1.5.Produtos e serviços não solicitados.	S/R
1.6.Despreparo de funcionários ou prepostos.	S/R
1.7.Não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações ou de documentos.	S/R
1.8.Descumprimento dos horários e feriados bancários.	S/R
1.9.Desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado	S/R
1.10.Dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria etc.	S/R
1.11.Questões relativas à solução de problemas(ex: demorada, inadequada).	S/R
1.12.Sistemas e sítio na internet (ex: "fora do ar", falhas, erros etc.).	S/R
1.13.Filas.	S/R
Tema 2 – Tarifas e Assemelhados	
Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas, ou quaisquer outros valores, cobrados a títulos de remuneração por serviços prestados, inclusive sobre as:	S/R
2.1.Cobranças indevidas ou não previstas em contrato.	S/R
2.2.Falta de transparência contratual em questões relativas à cobrança de tarifas e outros encargos.	S/R
2.3.Falta de transparência na identificação do que está sendo cobrado no extrato do cliente.	S/R
2.4.Cobrança sem a devida contraprestação de serviços.	S/R
2.5.Indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao tarifário na agência.	S/R
2.6.Elevações injustificadas dos valores.	S/R
2.7.Falta de comunicação sobre cobrança de novas tarifas ou elevação de valor das existentes.	S/R

Tema 3 – Publicidade Enganosa ou Abusiva	
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação ou a promessa com o intuito de:	S/R
3.1. Ludibriar ou induzir o cliente a erro.	S/R
3.2. Prejudicar a concorrência.	S/R
8.3. Impor, aliciar ou coagir o cliente.	S/R
Tema 4 – Relação Contratual	
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação, ou a promessa com o intuito de:	S/R
4.1. Violação de Cláusulas Contratuais.	S/R
4.2. Falta de transparência (ex: multas, responsabilidades e penalidades a que o cliente está sujeito, etc)	S/R
4.3. Práticas não equitativas.	S/R
4.4. Não fornecimento de cópia do Contrato ao cliente assim que formalizado.	S/R
Tema 5 - Distribuição de Sobras, Rateios e Perdas - Quotas Parte de Cooperativas	
5.1. Reclamações de Cooperativas envolvendo Sobras e quotas-parte, distribuições de sobras e rateios perdas das Cooperativas	S/R
Tema 6 - Outros Temas	
Reclamações de situações não previstas nos itens anteriores, tais como:	S/R
6.1. Golpes (ex: ofertas de crédito, que não se concretizam, por parte de empresas ou pessoas físicas que não sejam inst. financeiras, utilizando o nome da instituição sem seu conhecimento).	S/R
6.2. Fornecimento de numerário falsificado.	S/R
6.3. Fraudes praticadas por funcionários, prepostos ou por terceiros contra clientes ou não clientes.	S/R
6.4. Reclamações oriundas da rede de correspondentes no país.	S/R
6.5. Sigilo Bancário.	S/R

Índice:

S/R = Sem Registro de Ocorrência.

C/R = Com Registro de Ocorrência.

O/R = Ocorrências resolvidas.

O/P = Ocorrências pendentes.

Análise do RDR - BCB

Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central. As demandas registradas nesse canal são inicialmente recebidas e ao identificar que a responsabilidade pela resolução da demanda não cabe a cooperativa ao Banco Central do Brasil a necessidade de redistribuição para a instituição correta. Nos casos em que a reclamação se refere a possíveis problemas as soluções são enviadas e registradas a resposta das demandas.

No decorrer do 1º Semestre / 2020 não foram registradas demandas para a AEROCRED no sistema conforme consulta extraída do site abaixo:

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/consultaDemandaIFDatas.do>

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de até

Tipo de pesquisa

- Data de disponibilização
- Data de encerramento
- Data de criação
- Data do ranking
- Pendentes na data
- Respondidas na data

Situação

Encerrada: cancelada após resposta da	>	Pendente: IF/AC
Encerrada: Em liquidação/intervenção	<	Pendente: IF/AC Solicitação de prazo
Encerrada: não conclusiva		Pendente: IF/AC Solicitação de prazo at
Encerrada: reclamação não regulada		Pendente: IF/AC Solicitação de prazo co

Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.



Conclusão

A ouvidoria no cumprimento das suas atribuições previstas no Estatuto Social registra o relatório de ocorrência do I semestre do ano de 2020.

Guarulhos, 31 de julho de 2020.

Pedro Martins
Ouvidor responsável

Ciência da Diretoria

Francisco Luiz Xavier de Lemos
Diretor - Presidente

Marco Antonio da Costa Guimarães
Diretor Operacional

Pedro Martins
Diretor Administrativo