

RELATÓRIO SEMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

A fim de atender o disposto da Resolução 4.860/20 que dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidorias pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, apresentamos o Relatório Semestral das demandas recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria da Cooperativa de Crédito Rural Seara - CREDISEARA no **1º Semestre de 2024**.

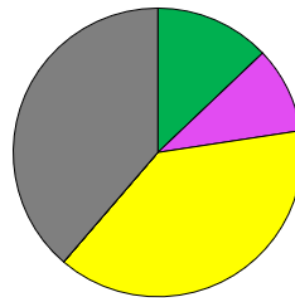
Ressalta-se que o canal de ouvidoria funciona das 08:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira e os meios de comunicação são: telefone, e-mail ou carta via correio.

1. OCORRÊNCIA

As ocorrências do 1º Semestre de 2024 estão representadas da seguinte forma:

Manifestações

Perdida	0
Protocolada	4
Retornada	3
Informação	12
Reclamação	0
Fora de horário	12



■ Perdida ■ Protocolada ■ Retornada ■ Informação ■ Reclamação ■ Fora de horário

Encaminhamentos de resolução

As demandas perdidas foram teste para validar se deu certo a troca de chip do telefone da ouvidoria.

As demandas protocoladas foram via telefone, se tratavam sobre renegociação de dívidas, PIX que não creditaram nas contas destino, compra de débito no cartão, elas foram resolvidas através do canal de ligação e respostas via e-mail conforme consta no dossiê do Protocolo.



As ligações de retorno foram sobre os próprios protocolos que já estavam abertos.

Já as ligações de informação, referem-se à ligação de telemarketing, testes do canal de ouvidoria, sobre valores descontados em conta, bloqueios judiciais, faturas de cartão, solicitações de contatos telefônicos, ex: área de TI, área de crédito e diretor administrativo.

Tempo médio de retorno

O tempo médio de retorno para solução das demandas no 1º Semestre de 2024 foi de 1 dia útil contando da data de recebimento da demanda.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as demandas recebidas no primeiro semestre de 2024 foram resolvidas e os entrantes foram das regiões de Chapecó, Rio de Janeiro, Maranhão, Salvador, São Paulo, Rondonópolis e Florianópolis.

A CREDISEARA busca sempre manter o bom relacionamento com o público e está sempre pronta para sanar dúvidas, ouvir reclamações ou sugestões que melhor se enquadrem a fim de atender com eficiência seus cooperados.

Constantemente está buscando melhorias em seus canais de atendimento, corrigindo falhas e melhorando o processo para zelar pela permanência e relacionamento.

Seara, 30/06/2024

DIRETOR ADMINISTRATIVO
CREDISEARA


CrediSeara