

RELATÓRIO SEMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

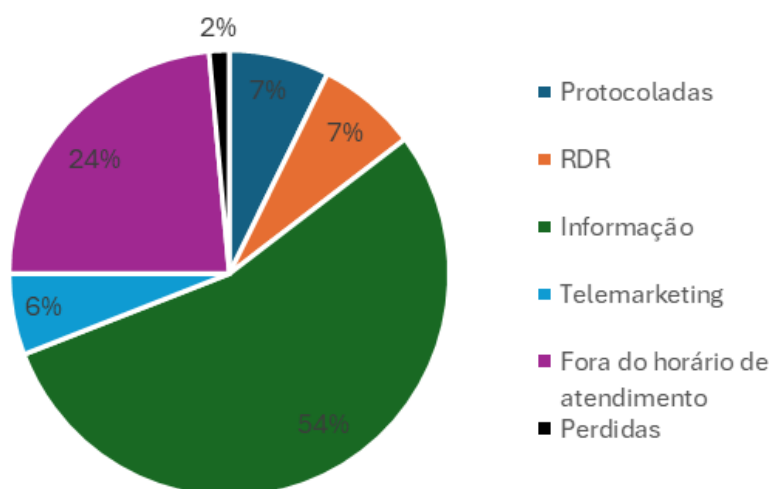
Em conformidade com a Resolução 4.860/20, que regulamenta o funcionamento de ouvidorias em instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central, a Cooperativa de Crédito Rural Seara - Crediseara apresenta o Relatório Semestral das demandas recebidas por sua Ouvidoria no 1º Semestre de 2025.

O canal da ouvidoria opera de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00, e pode ser contatado via telefone, e-mail ou carta.

2. OCORRÊNCIAS

As ocorrências registradas no primeiro semestre de 2025 estão apresentadas a seguir:

Tipo de ocorrência	Quantidade
Demandas protocoladas	05 registros
Demandas do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)	05 registros
Solicitação de informação	37 registros
Ligações de telemarketing	04 registros
Ligações fora do horário de atendimento	16 registros
Ligações perdidas	01 registros
Total	68 registros



2.1. Encaminhamentos

As demandas foram protocoladas por telefone e e-mail. Elas incluíram:

- Cobrança: Associados com cobranças de empresas terceirizadas relataram dificuldade de contato com a referida empresa.
- Movimentações Financeiras: Solicitações de extratos de movimentações financeiras.
- Abertura de Conta: Solicitação de informações sobre abertura de conta.
- Resgate de Cota Capital: Solicitação e informações sobre resgate de cota capital.
- Financiamento: Solicitação de carnê de pagamento para financiamento na cooperativa.

As demandas de RDR (Registros de Demandas de Resolução) se referiram a:

- Dívidas no SCR.
- Solicitação de extratos de movimentação financeira.
- Registro de fraude ideológica em conta de associado.
- Informações sobre resgate de capital.
- Avalista solicitando informações sobre operação de crédito.

As ligações de informação abrangeram diversas solicitações:

- Confirmação de identidade de supostos colaboradores oferecendo crédito em nome da cooperativa.
- Tentativas de golpe solicitando acesso via Anydesk.
- Dúvidas sobre como realizar empréstimos.
- Solicitações de contatos telefônicos de agências e da diretoria.
- Questionamentos sobre parcelamento de boletos.
- Testes do canal de ouvidoria.
- Pedidos de dados bancários de associados.
- Consultas sobre restrições no Serasa.

As ligações recebidas fora do horário de funcionamento foram retornadas posteriormente. E o tempo médio de retorno para a solução das demandas no 2º Semestre de 2025 foi de 1,2 dias.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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, 10 de setembro de 2025

Ademilso Auziliero
Diretor responsável pela Ouvidoria
Cooperativa de Crédito Rural Seara - Crediseara