



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2021

ASCOOB CENTRAL

A COOPERATIVA CENTRAL DE CRÉDITO DA AGRICULTURA FAMILIAR E ECONOMIA SOLIDÁRIA – ASCOOB CENTRAL é uma sociedade cooperativa de segundo grau, constituída por Cooperativas Singulares, buscando fomentar o cooperativismo de crédito, com inclusão social, através de produtos e serviços financeiros e desenvolvendo capacidades institucionais, consolidando a expansão no nordeste brasileiro.

Em 2021 tivemos um ano desafiador, onde precisamos reinventar a forma de nos relacionar com nossos cooperados e colaboradores, um marco e divisor de conceitos.

Nesse ano reforçamos nossa atuação pautada no cooperativismo, na responsabilidade com o cooperado oferecendo sempre melhores soluções com excelência e comprometimento.



MISSÃO

Promover o desenvolvimento sustentável através das soluções financeiras, agregando renda e contribuindo para qualidade de vida dos cooperados e da comunidade.



VISÃO

Ser reconhecida como a principal instituição financeira cooperativa do Nordeste.



VALORES

Transparência
Ética
Solidariedade
Equidade
Respeito as normas
Cooperação
Inclusão Financeira

OUVIDORIA

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, em seu Art. 3º “A ouvidoria tem por finalidade: I – atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e II – atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos”.

O presente relatório apresenta conformidade com o Artº12 da resolução supracitada: “O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. Parágrafo único: O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição”.



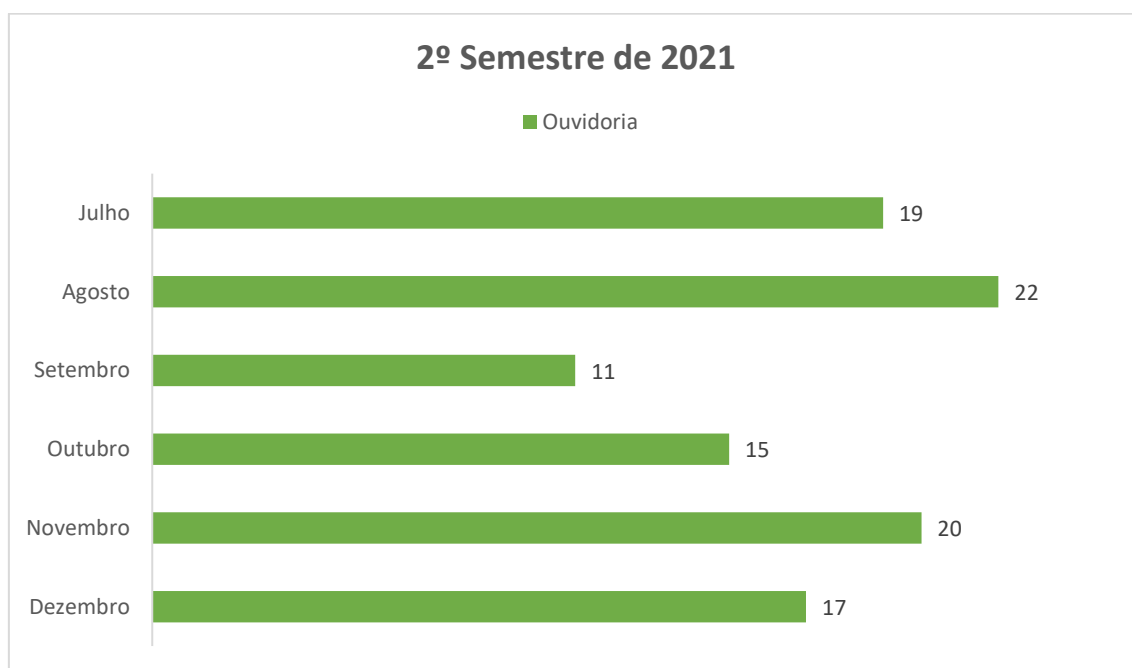
Relatório este que ficará disponível à apreciação quando solicitado, inclusive pelo Banco Central do Brasil.

NOSSOS ACIONAMENTOS

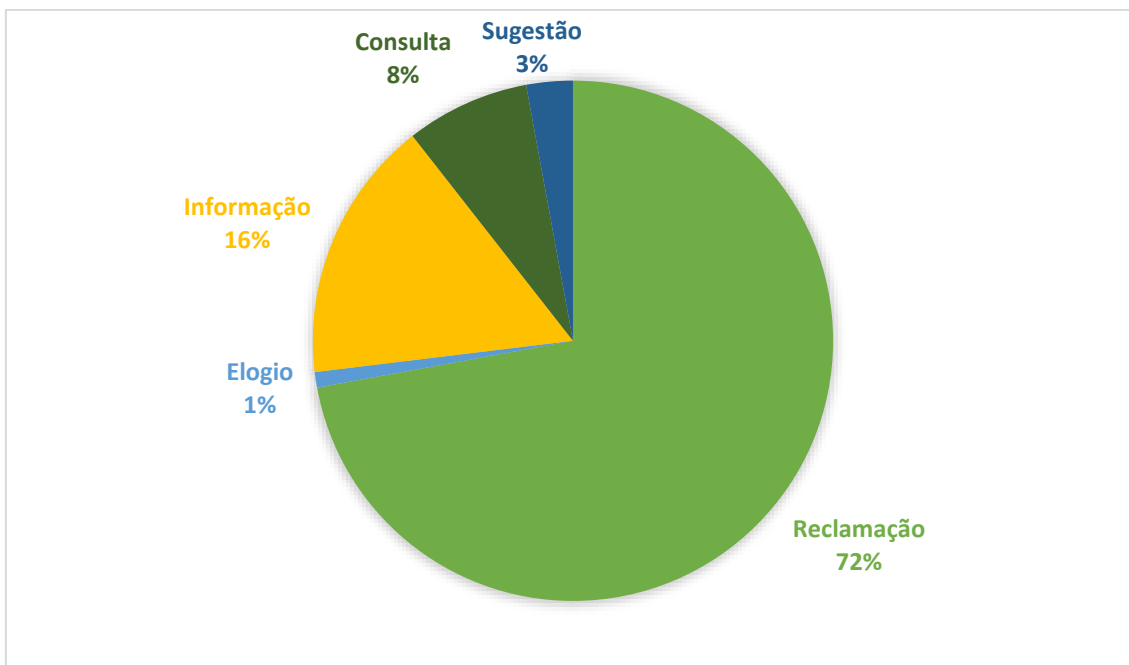
O Canal de Ouvidoria é uma opção para os cooperados que utilizaram os canais da instituição e a solução apresentada não seja satisfatória. Como atendimento de última instância, vamos reavaliar o questionamento.

O prazo para atendimento das manifestações é de até 10 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis.

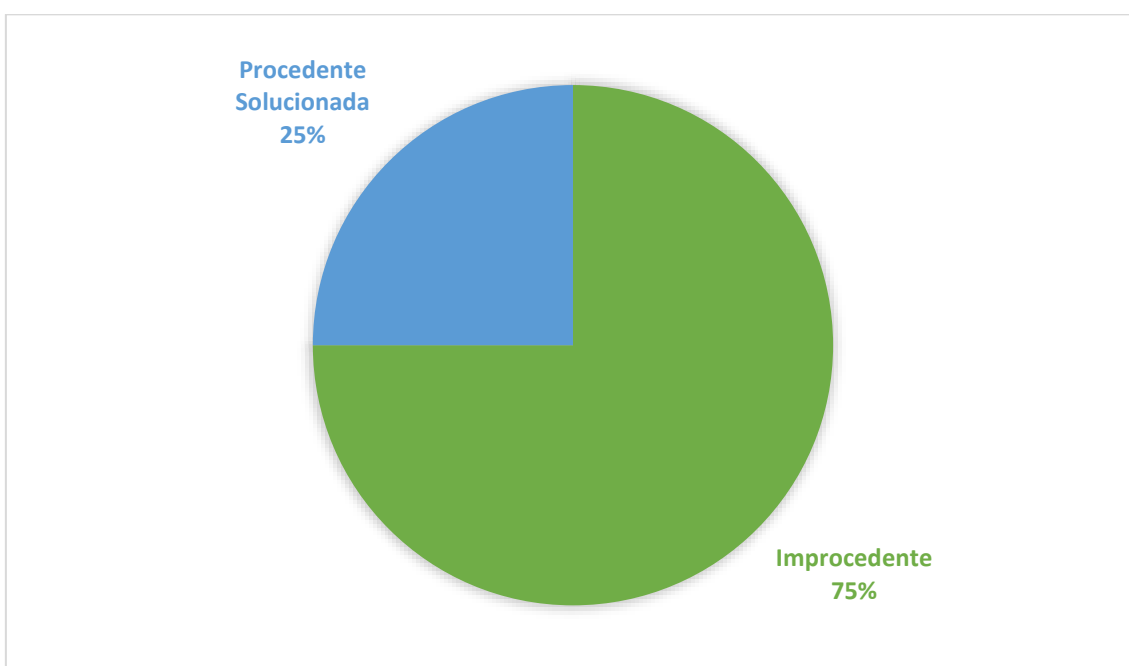
Abaixo segue os indicadores e registros recebidos, todos os manifestantes tiveram acesso ao protocolo que poderá ser consultado no site www.cresol.com.br (clique em SAC/Ouvidoria), estamos disponíveis também por meio do telefone 0800 643 1981 (Seg. a Sex. 08hs às 17hs).



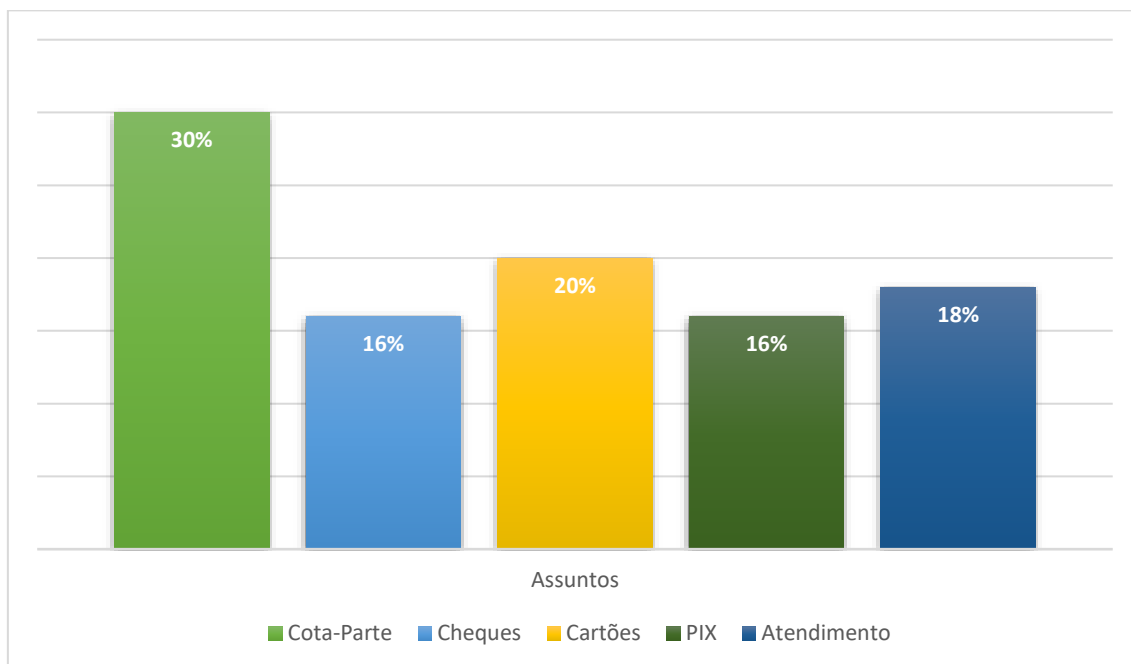
POR CLASSIFICAÇÃO



RESULTADO



NOSSOS TOP 5 ASSUNTOS



A Ascoob acredita que o bom relacionamento é uma peça-chave para o sucesso do sistema e estamos empenhados na busca do melhor para o cooperado.

