

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA CRESOL

1º SEMESTRE 2022

História da Cresol

Fornecendo soluções financeiras com excelência por meio do relacionamento. No dia 24 de junho de 1995, no interior do Paraná, nasceu a Cresol. Um Sistema Cooperativo que se desafiou a ser e fazer a diferença e hoje se destaca como uma das principais cooperativas de crédito do Brasil.

O Sistema Cresol possui mais de 690 mil famílias cooperadas e conta com agências de relacionamento em 17 estados brasileiros, em um trabalho com foco no atendimento personalizado, fornecendo soluções financeiras para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e de toda comunidade.

Missão

Fornecer soluções financeiras com excelência, por meio do relacionamento, para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e da comunidade.

Visão

Ser reconhecida como uma instituição financeira cooperativa sólida, relevante e de excelência em produtos e soluções, que desenvolve seus cooperados.

Tendo como Valores: Proximidade, Ética, Credibilidade, Simplicidade, Cooperativismo e Sustentabilidade.

WWW.CRESOL.COM.BR



PERFIL DA OUVIDORIA

Em cumprimento às disposições da Lei N° 4.595, de 31 de Dezembro de 1964, o Conselho Monetário Nacional emitiu a Resolução n° 4.860, de 23 de outubro de 2020 Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

À saber, a lei dispõe acerca da obrigatoriedade das instituições financeiras cooperativas ou bancárias quanto a constituição do Componente Organizacional de Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria não se confunde com as atribuições do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Isto porque o SAC é o serviço de atendimento, em primeira instância, que tem como finalidade resolver as demandas dos cooperados, conforme Decreto n° 11.034, de 05 de outubro de 2022.



OBJETIVO E ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Objetivo da Ouvidoria, âmbito de aplicação e princípios

O Componente Organizacional de Ouvidoria, constituído pela Cresol, será pautado pela transparência, independência, imparcialidade e isenção e tratará de assegurar a estrita observância à legislação e instruções normativas nos serviços ofertados pelas Cooperativas integrantes do Sistema Cresol, atuando como canal de comunicação de última instância, inclusive na mediação de conflitos, entre as cooperativas e os manifestantes, atendendo as demandas não solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Organização da Ouvidoria

A estrutura da ouvidoria da Cresol leva em consideração a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas ofertados no exercício das atividades desenvolvidas.

A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna e conformidade (compliance).

A Cresol designará os Ouvidores, devidamente certificados, bem como designará Diretor responsável perante o Banco Central do Brasil.

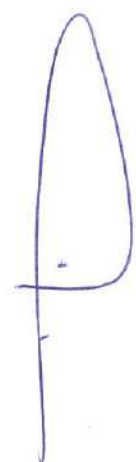
O Diretor responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

WWW.CRESOL.COM.BR

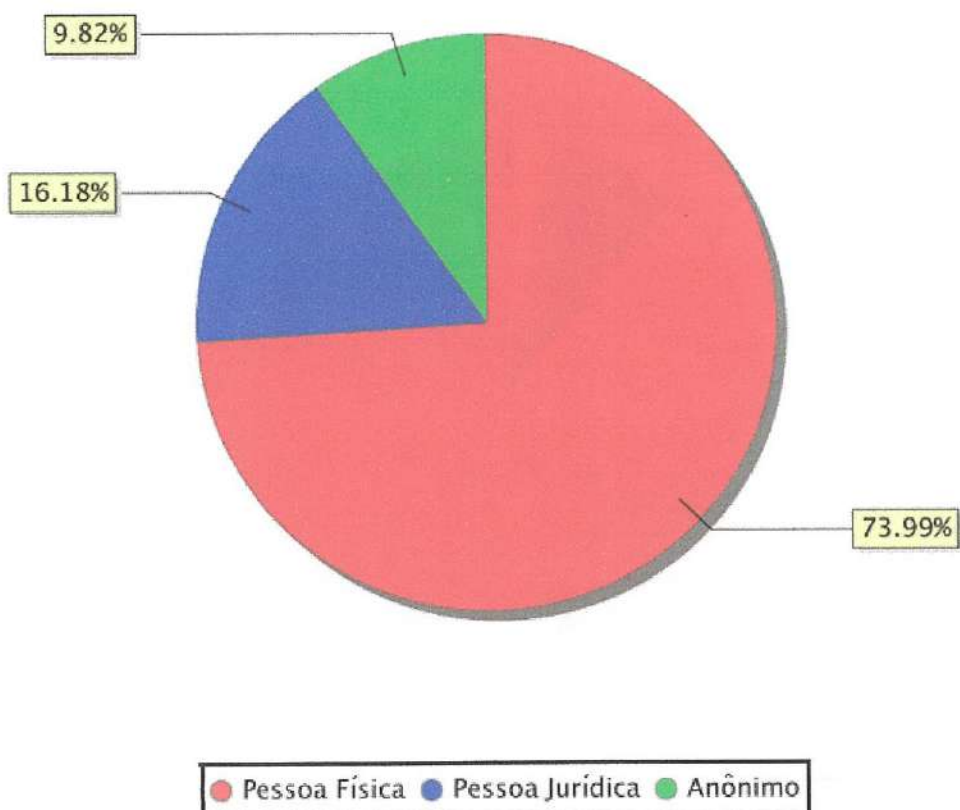
MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS

Informamos que 1.103 manifestações foram resolvidas a nível de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), 10 registros de Ouvidoria, 28 demandas junto ao BACEN, via RDR, 71 Fale Conosco, 30 no Canal de Denúncias. Foram atendidas 1.242 demandas junto à Área, no período 01/01/2022 a 30/06/2022.

Abaixo segue os indicadores e registros recebidos que todos os manifestantes tiveram acesso ao protocolo que poderá ser consultado no site. www.cresol.com.br.



TIPO DE MANIFESTANTE

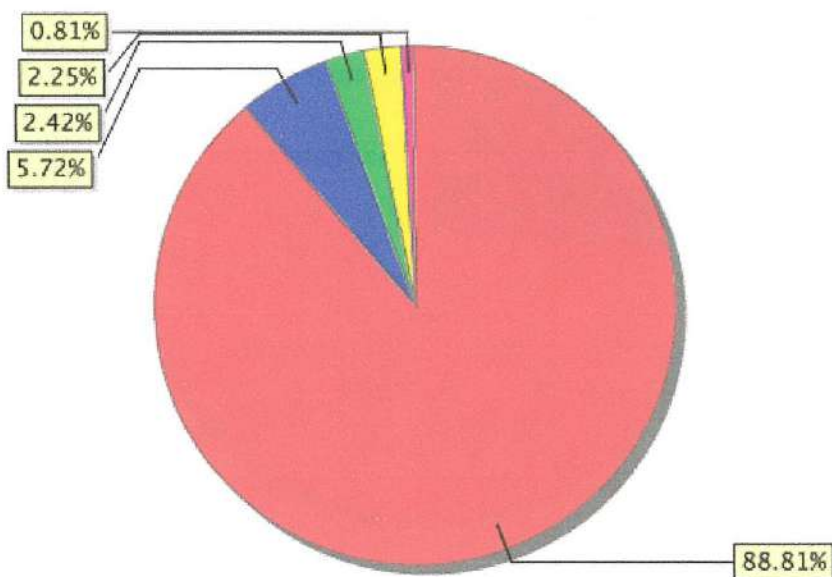


Período: 01/01/2022 a 30/06/2022.

Ordem	Tipo de Manifestante	Qtde	%
1	Pessoa Física	919	73.99
2	Pessoa Jurídica	201	16.18
3	Anônimo	122	9.82%
Total		1242	100%

CLASSIFICAÇÃO

Relatório por Classificação



● SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor ● Fale Conosco ● Canal de Ilícitude ● RDR ● Ouvidoria

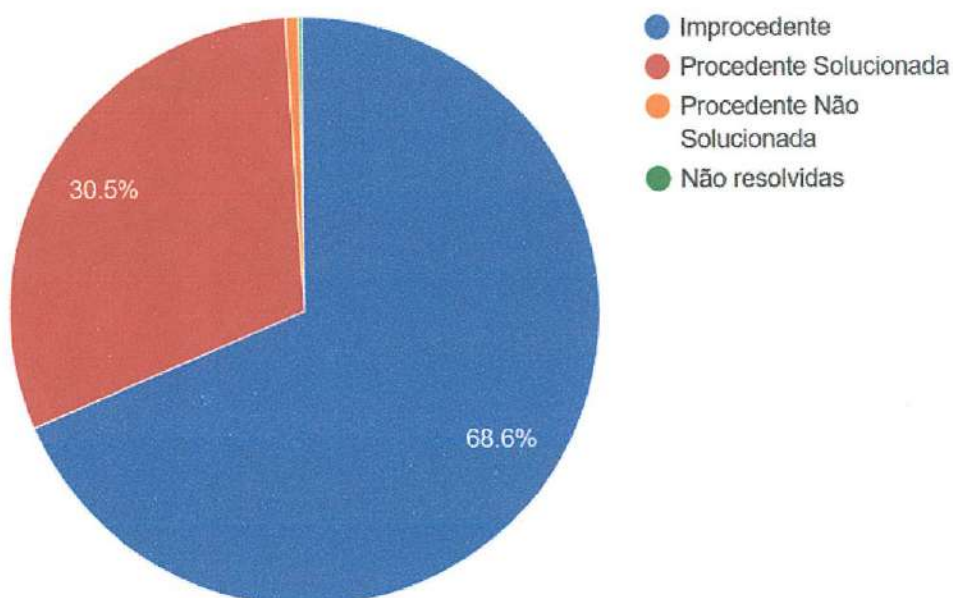
Período: 01/01/2022 a 30/06/2022.

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor	1103	88.81%
2	Fale Conosco	71	5.72%
3	Canal de Ilícitude	30	2.42%
4	RDR	28	2.25%
5	Ouvidoria	10	0.81%
Total		1242	100%

WWW.CRESOL.COM.BR

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO

Gráfico Reclamações Resolvidas



Relatório de Reclamações Resolvidas

Período: 01/01/2022 a 30/06/2022.

Reclamação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Improcedente	380	68.59%
2	Procedente Solucionada	169	30.51%
3	Procedente Não Solucionada	4	0.72%
4	Não resolvidas	1	0.18%
TOTAL		554	100%

OBS: DEMANDA NÃO RESOLVIDA, DENTRO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA. DEMANDA PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS, ESTÃO EM ANDAMENTO JUNTO A ÁREA DE TECNOLOGIA.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo assim, concluímos a apresentação dos dados qualitativos e quantitativos relacionados ao Primeiro semestre de 2022, apenas com registro em nosso canal primário de atendimento, considerando que todas as reclamações foram tratadas e solucionadas pelo SAC, pois estamos sempre em busca da excelência no atendimento e considerando o cooperado no centro da nossa existência.

11 de Julho de 2022

atenciosamente.



Luiz Ademar Panzer
Diretor Ouvidor