RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

– 1º Semestre de 2016 –

Ouvidoria do Sistema CECRED

A CREDIFIESC compartilha a estrutura de Ouvidoria constituída pela Central CECRED, juntamente com as demais cooperativas filiadas ao Sistema CECRED.

A Ouvidoria é um canal, subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários previamente atendidas pelo PA - Posto de Atendimento e pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cooperado. Seu objetivo é buscar soluções para os problemas relativos aos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, que por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

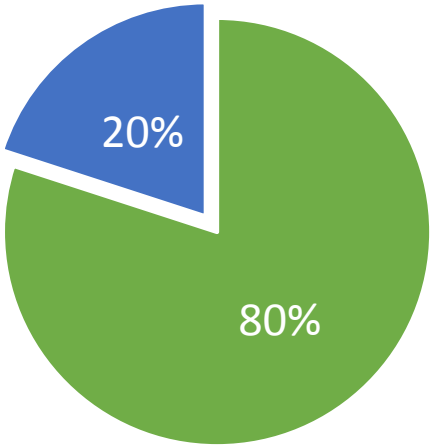
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

Este Relatório Semestral apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas a atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo à Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

Dados Estatísticos

Classificação da Procedência das Reclamações

No período de janeiro a junho de 2016 foram registradas 10 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil, classificadas conforme a seguir:

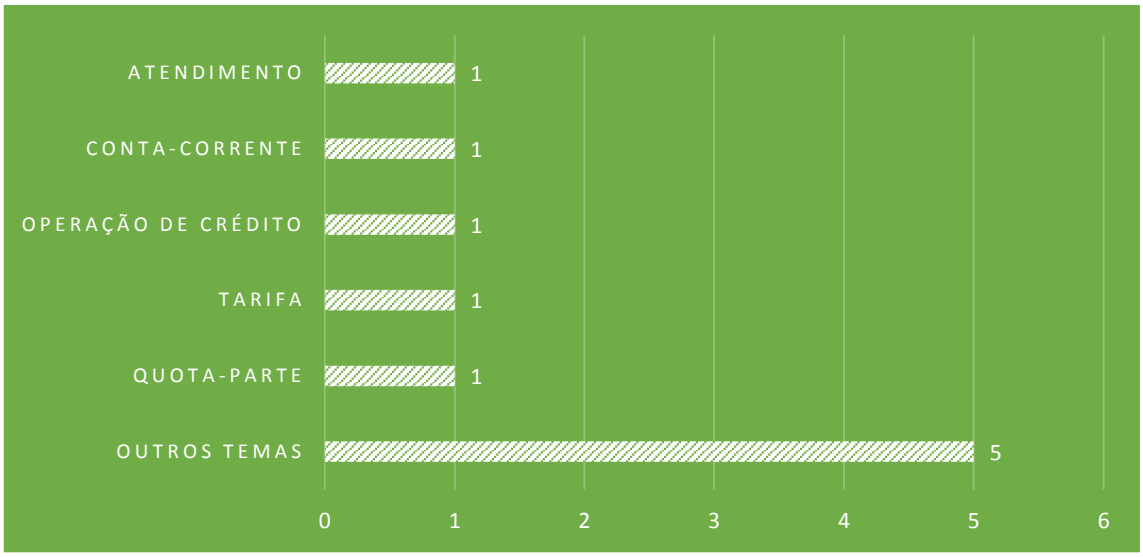


Procedente Solucionada: caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos Cooperados, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.

Improcedente: não caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos Cooperados.

Classificação do Tema das Reclamações

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise referem-se aos seguintes temas:



Cooperativa de Crédito dos Empregados do Sistema FIESC – CREDIFIESC

Conselho de Administração

Cooperativa Central de Crédito Urbano – CECRED

Ivo José Bracht
Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme
Ouvidor

SISTEMA CECRED