CREDIFIESC
Cooperativa de Crédito

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Sem/2017

OUVIDORIA DO SISTEMA CECRED

As **Cooperativas Filiadas do Sistema CECRED** compartilham, entre si, a estrutura de Ouvidoria constituída pela **Central CECRED.** Tal estrutura está alocada no Jurídico e Societário, contando com Ouvidor e Atendentes devidamente certificados.

A Ouvidoria é um canal subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para **registro de reclamações** dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo PA - Posto de Atendimento e pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cooperado, que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

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

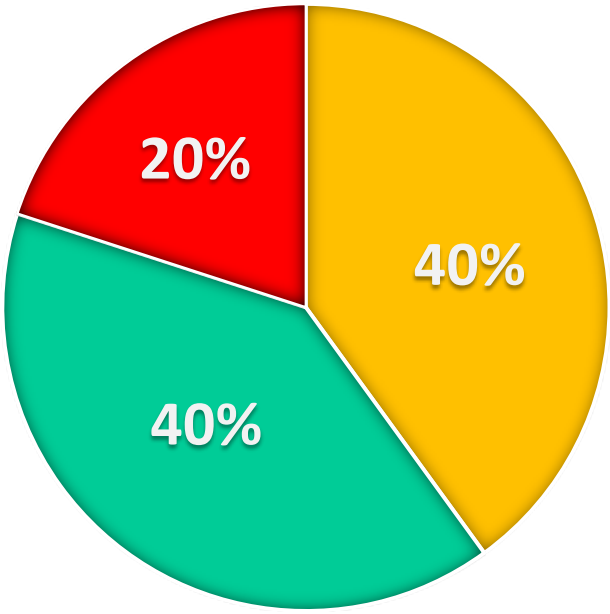
Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas a atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo à Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

DADOS ESTATÍSTICOS

Reclamações por Cooperativa Filiada

No período de janeiro a junho de 2017 foram registradas **5 reclamações**, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



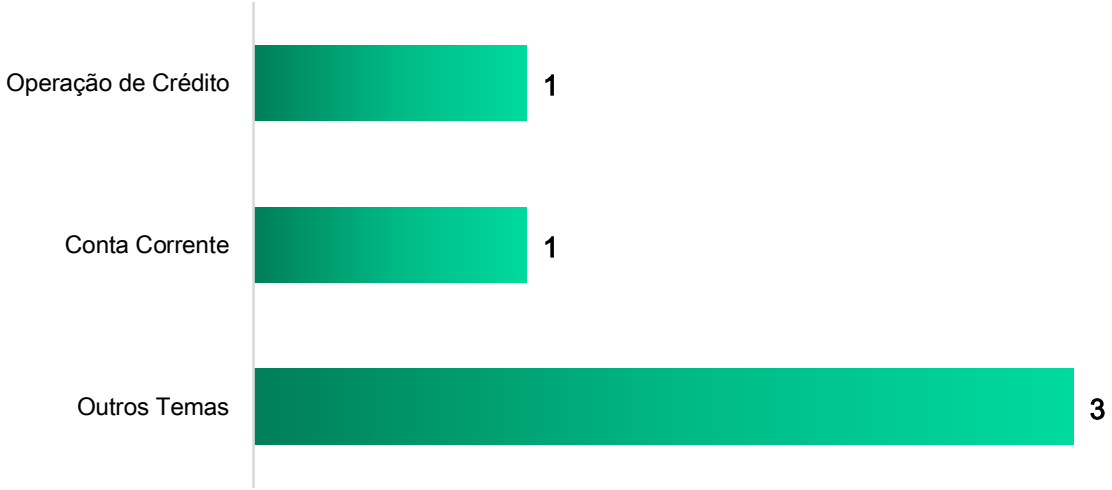
Improcedente: não caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.

Procedente solucionada: caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado e adotada medida corretiva para a solução imediata.

Procedente não solucionada: caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado, não tendo sido possível adotar medida corretiva para a solução imediata.

TEMA DAS RECLAMAÇÕES

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



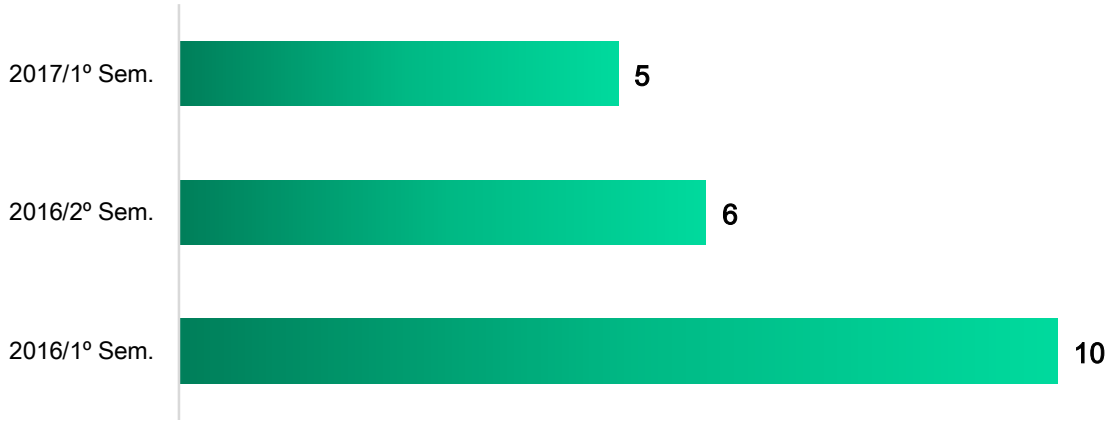
GESTÃO DE OUVIDORIA

Melhorias

Com a automatização do processo da Ouvidoria em 2016 e a implementação da URA – Central Telefônica em 2017 pela CECRED, todas as demandas do Cooperado são previamente atendidas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cooperado, com o objetivo de solucioná-las de forma ágil e eficaz.

A partir dessa implementação, a Ouvidoria do Sistema CECRED passou a ser, de fato, um canal de última instância para atendimento às demandas dos Cooperados e usuários de produtos e serviços, não solucionadas nos demais canais de atendimento das Cooperativas, nos termos exigidos pelo Banco Central do Brasil.

Por esta razão, é possível observar que os números de reclamações reduziram comparados aos semestres anteriores:



Cooperativa de Crédito dos Empregados do Sistema FIESC – CREDIFIESC

Marcos Roberto Linhares Imme	**Ivo José Bracht**
Ouvidor	Diretor responsável pela Ouvidoria