CREDIFIESC
Cooperativa de Crédito

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Sem/2016

OUVIDORIA DO SISTEMA CECRED

A **CREDIFIESC** compartilha a estrutura de Ouvidoria constituída pela **Central CECRED**, a qual está centralizada no Jurídico e Societário e, atualmente, conta com 01 (um) ouvidor, 01 (um) analista responsável e 03 (três) atendentes.

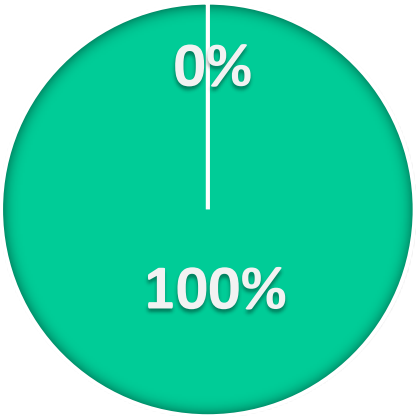
A Ouvidoria é um canal subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para **registro de reclamações** dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo PA - Posto de Atendimento e pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cooperado, que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais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

No período de julho a dezembro de 2016 foram registradas **6 reclamações**, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.



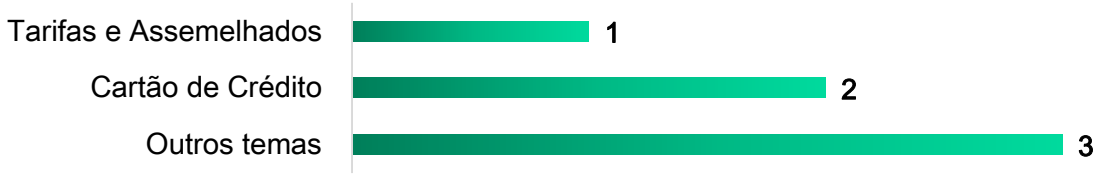
As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise foram assim classificadas:

- **Procedente solucionada:** caracterizada deficiência 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 deficiência na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos Cooperados.

TEMA DAS RECLAMAÇÕES

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



Cooperativa Central de Crédito Urbano – CECRED

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