CREDIFIESC
Cooperativa de Crédito

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

## 2º 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 julho a dezembro de 2017 foi registrada **1 reclamação**, classificada como **Procedente Solucionada,** sendo respondida no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

# CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

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

## TEMA DAS RECLAMAÇÕES

A reclamação registrada na Ouvidoria no período em análise refere-se à classificação "Outros Temas".

Cooperativa de Crédito dos Empregados do Sistema FIESC – CREDIFIESC

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