



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA 2º Sem/2016





## OUVIDORIA DO SISTEMA CECRED

A **CREDELESC** 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.

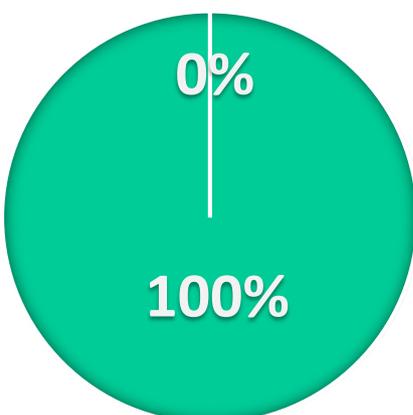
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

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 foi registrada **1 reclamação**, sendo esta respondida no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.



A reclamação registrada na Ouvidoria no período em análise foi assim classificada:

- 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

---

A reclamação registrada na Ouvidoria no período em análise refere-se ao seguinte tema:

Cartão de Crédito		1
-------------------	--	---

---

**Cooperativa Central de Crédito Urbano – CECRED**

---

**Ivo José Bracht**

Diretor responsável pela Ouvidoria

---

**Marcos Roberto Linhares Imme**

Ouvidor