



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA 2º Sem/2017





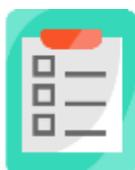
OUVIDORIA DO SISTEMA CECRED

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 Não Solucionada**, sendo respondida no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

● 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

A reclamação registrada na Ouvidoria no período em análise refere-se à classificação “Atendimento”.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das
Centrais Elétricas de Santa Catarina - CREDELESC**

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme

Ouvidor