



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 não foram registradas reclamações.



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.

**Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de
Associados de Guaramirim – CREVISC**

Marcos Roberto Linhares Imme

Ouvidor

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria