

## RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

– 1º Semestre de 2016 –

### Ouvidoria do Sistema CECRED

A CREDCREA compartilha a estrutura de Ouvidoria constituída pela Central CECRED, juntamente com as demais cooperativas filiadas ao Sistema CECRED.

A Ouvidoria é um canal, subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários previamente atendidas pelo PA - Posto de Atendimento e pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cooperado. Seu objetivo é buscar soluções para os problemas relativos aos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, que por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

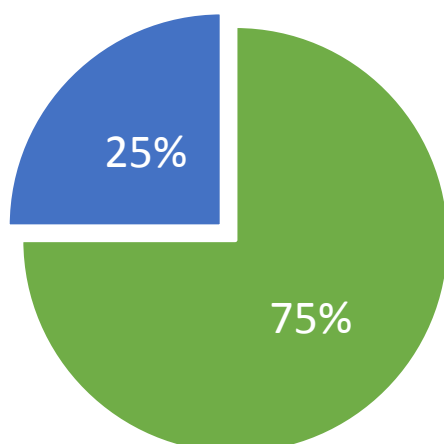
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

Este Relatório Semestral 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

#### Classificação da Procedência das Reclamações

No período de janeiro a junho de 2016 foram registradas 12 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil, classificadas conforme a seguir:

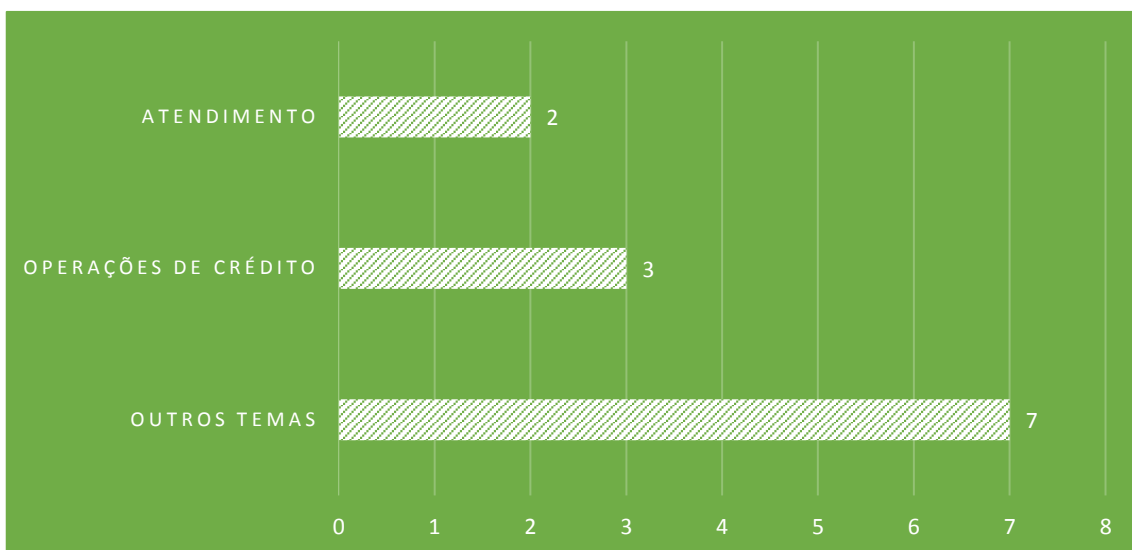


**Procedente Solucionada:** caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos Cooperados, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.

**Improcedente:** não caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos Cooperados.

## Classificação do Tema das Reclamações

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



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais do CREA do  
Estado de Santa Catarina e Paraná – CREDCREA**

Conselho de Administração

**Cooperativa Central de Crédito Urbano – CECRED**

Ivo José Bracht  
Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme  
Ouvidor

**SISTEMA CECRED**