

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

I – IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais Federais e Servidores da União no Espírito Santo - CredFederal

CNPJ: 02.083.914/0001-99

Diretor Responsável: Antônio Honório Vieira

Ouvidor: Josilene Nunes Silva

Data-base: 31/12/2022

II – ASPECTOS DESCRITIVOS

- **Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria** – Circular 3.503/2010, art. 1º, I, a.1
O sistema de comunicação disponibilizado pela CredFederal aos seus cooperados para o registro de ocorrências junto à Ouvidoria consiste de 0800.280.8079, página da internet da CredFederal www.credfederal.coop.br e através do e-mail credfederal@credfederal.coop.br

- **Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares** - Circular 3.503/2010, art. 1º, I, a.2

a) Deficiências detectadas: Não foram detectadas deficiências para o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

b) Logística implantada: Atendimento por meio de 0800.280.8079, o qual é centralizado na CredFederal, utilização de link localizado na página da internet, o qual se encontra integrado com o sistema de informática da cooperativa.

c) Equipamentos e instalações: computadores com acesso à internet, impressora e aparelhos de telefone.

Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração - Circular 3.503/2010, art. 1º, I, a.3

Não foram encaminhadas proposições ao Conselho de Administração, uma vez que não houve registro de ocorrências.

Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores - Circular 3.503/2010, art. 1º, I, a.4

A ouvidora Josilene Nunes Silva, foi capacitada no Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, em outubro/2022.

O Diretor Responsável pela Ouvidoria Antônio Honório Vieira, foi capacitado no Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, em outubro/2022.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS

Os aspectos estatísticos das atividades da ouvidoria correspondentes ao período-base deste relatório não serão apresentados por não ter ocorrido registros.

Vila Velha/ES, 05 de Janeiro de 2023.

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais Federais e Servidores da União no Espírito Santo – CredFederal

Antônio Honório Vieira
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Josilene Nunes Silva
Ouvidor