

## **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: 30/06/2023**

### **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](http://www.credfederal.coop.br) e através do e-mail [credfederal@credfederal.coop.br](mailto: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, 04 de julho 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