

Vila Velha - ES, 28 agosto de 2024.

Ao

Conselho de Administração da Cooperativa de Crédito Mútuo dos Policiais Federais e Servidores da União no Espírito Santo - CREFEDERAL.

Ref. **Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2024.**

## **APRESENTAÇÃO**

Em conformidade as disposições da Resolução n° 4860/20, Artigo 12, Parágrafo Único, compreendeu neste relatório o serviço prestado pela Ouvidoria no 1º (primeiro) semestre de 2024, realizada no período de 01/01/2024 a 30/06/2024.

A Ouvidoria está subordinada diretamente a Diretoria Executiva.

## **CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD**

Para responder pela ouvidoria a **CREFEDERAL** designou um diretor responsável pela ouvidoria e um ouvidor. Essas duas atividades são desenvolvidas pelo próprio diretor da COOPERATIVA.

Sendo que a responsabilidade do diretor é responder perante o Banco Central pelos procedimentos adotados pela ouvidoria e o ouvidor deve observar e cumprir as atribuições dadas a ele pelo estatuto e observar os procedimentos indicados no manual.

## OBJETIVO

Atuar no sentido de melhorar os serviços prestados pela Credfederal, estabelecendo mecanismos internos em prol da qualidade e da efetividade do atendimento ao cidadão.

## MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone **0800 280 8079**
- b) Página na internet: **www.credfederal.coop.br**
- c) Solicitação por e-mail: **credfederal@credfederal.coop.br**

## MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

- a) Contato pessoal com os cooperados;
- b) Página da instituição na rede internet.

## Demandas Registradas

No primeiro semestre do ano de 2024, compreendido entre o dia 01 de janeiro e 30 de junho de 2024, a Ouvidoria da **Credfederal** não registrou demandas, conforme verificações nos relatórios mensais apresentaram a seguinte tabela:

ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Denuncia	
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

## Estadística das demandas registradas

- Reclamação: 0 (zero)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Denúncia: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%

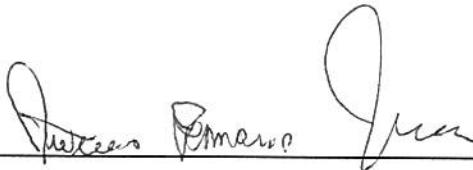
## Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente Solucionada: 0 (zero)
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)
- Total: 0 (zero)

## CONCLUSÃO

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo o conselho de administração ou na sua ausência a diretoria administrativa informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Diante do exposto, salientamos que no contexto geral o Canal da Ouvidoria, demonstra o bom serviço prestado pela **Credfederal** e o comprometimento com os seus associados continua sendo um diferencial.



**Antônio Honório Vieira**

Diretor Responsável pela Ouvidoria / Ouvidor