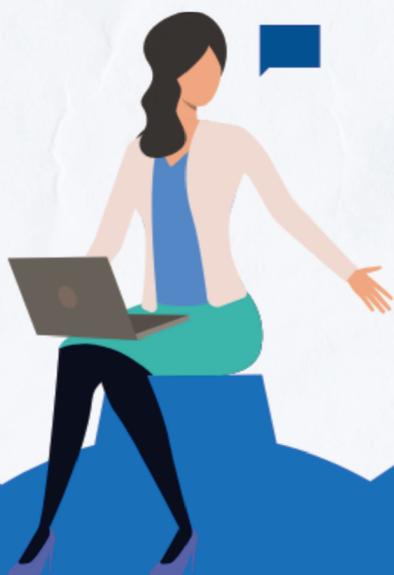




S U L C R E D



OUVIDORIA

Relatório do
2º Semestre de 2022



OUVIDORIA SULCRED

Apresentação

Este relatório tem como objetivo esclarecer e demonstrar todas as ocorrências e registros efetuados na ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Estabelecimentos Hospitalares do Sul do Estado do Espírito Santo – SULCRED, com base nas informações coletadas dos registros e acesso as linhas de comunicação destinadas a este fim.

Todos os registros de ocorrência com base nas determinações da Cooperativa de Crédito serão levados ao Conselho de Administração e o Diretor responsável pela ouvidoria, acompanhado do Conselho Fiscal após análise e soluções as mesmas serão encaminhadas a Cooperativa de Crédito e arquivadas pela consulta em local seguro na sede Cooperativa.

A ouvidoria é um canal subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para Registro de reclamação dos cooperados e usuários sobre demandas previamente Atendidas 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 e-mail ouvidoria@sulcred.coop.br ou 8005216017, em dias úteis das 8hr às 17hr. Sendo que o prazo para entrega é de 10 (dez) dias úteis de acordo com o Conselho Monetário Nacional.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, que visa identificar as melhores práticas para gestão de ouvidoria.

DADOS ESTATÍSTICOS

No período de Julho a Dezembro de 2022 não foram registradas reclamações por meio da Ouvidoria.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Estabelecimentos Hospitalares do Sul do Estado do Espírito Santo - SULCRED

Vera Lucia Batista Coelho

Diretor responsável pela Ouvidoria

Izabel Egranphonte Volpato

Ouvidor