



S U L C R E D



**OUVIDORIA**

Relatório do  
1º 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](mailto: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 do **Janeiro a Julho 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.

---

**Genivaldo Dalmazio**

**Diretor responsável pela Ouvidoria**

---

**Vera Lucia Batista Coelho**

**Ouvidor**