

Guaíba/RS, 02 de abril de 2018.

À  
**Câmara Municipal de Guaíba**  
Excelentíssimos(as) Vereadores(as)  
N/C

Assunto: **Resposta ao ofício nº. 019/2018**

Prezados(as) Vereadores(as)

A Cooperativa de Crédito, Investimento e Poupança Centro Leste – Sicredi Centro Leste RS, Agência de Guaíba, vem por meio desta, de forma respeitosa, manifestar a nosso descontentamento, quanto ao ofício recebido em 15/03/2018 na Agência, que traz ao nosso conhecimento a Proposição no. 017/17, de autoria do Sr. Antonio Arilene Pereira, vereador no nosso município, que pede providências ao “péssimo atendimento a comunidade, principalmente aos idosos e pessoas com deficiência”.

Frente ao que trata a proposição, cabe esclarecer que o Sicredi, em setembro de 2016, decidiu unificar as duas agências instaladas no município, realizando um investimento de valor expressivo em uma estrutura que tem como principal objetivo ampliar sua capacidade de atuação na região, sendo que o nosso foco é a evolução constante na forma de como realizamos o atendimento e a busca por soluções aos nossos associados e a comunidade em geral. Como mencionado, o Sicredi investiu em uma estrutura moderna, espaçosa, confortável, com total acessibilidade, tanto de acesso ao autoatendimento, quanto ao interior da agência. Destacamos ainda, que com o propósito de melhor atender aos nossos associados, principalmente aos beneficiários do INSS, temos no período de pagamentos desses benefícios, um horário diferenciado de atendimento, onde antecipamos a abertura da nossa agência para às 9h da manhã, além de dispormos colaboradores da agência especificamente para este tipo de atendimento justamente por identificar que este público possui maior dificuldade na utilização de canais de atendimento, mesmo que durante esse período tenhamos um custo maior na operação, entendemos que em prol do melhor atendimento a nossa decisão é absorver tal custo. Lembrando que o nosso autoatendimento fica disponível das 6h às 22h e, o nosso horário normal é das 10h às 15h.

Como referido a estrutura possui um amplo espaço, para acolher o público ora citado na proposição, deixando claro que as pessoas na qual assinaram este ofício, não detém conhecimento da causa, haja vista não conhecerem a estrutura desta Instituição Financeira Cooperativa. Temos certeza absoluta que este ofício não representa o atendimento prestado ao público mencionado, além de ser este um grande diferencial da instituição Sicredi.



Como providencias solicitadas nesta proposição, informamos que estamos de portas abertas para recebe-los em conjunto com nossa equipe de atendimento, para então construirmos de fato, algo que esteja em desacordo. Lembrando ainda que nosso trabalho esta de acordo com as normas da Febraban, e que o tempo de atendimento está dentro das normas estipuladas, respeitando os dias de maior movimento, feriados, etc., onde este tempo de atendimento acaba sendo maior do que o normal.

Atenciosamente.

  
Alessandro Pinzon  
Gerente de Agência  
Sicredi - Guaíba / RS

  
Cristiano Ricardo Treicler  
Gerente Administrativo Financeiro  
Sicredi Centro Leste RS

*Faint mirrored text from the reverse side of the paper, including the word 'SICREDI'.*

