VIACREDI ALTO VALE

COOPERATIVA DE CRÉDITO

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Sem/2018

OUVIDORIA DO SISTEMA AILOS

As **Cooperativas Filiadas** compartilham a estrutura de Ouvidoria constituída pela **Central Ailos**. Tal estrutura está alocada no Jurídico e Societário, contando com Ouvidor e Atendentes devidamente certificados.

A Ouvidoria é um canal subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para **registro de reclamações** dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo PA - Posto de Atendimento e 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 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas a atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo à Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

DADOS ESTATÍSTICOS

Reclamações por Cooperativa Filiada

No período de janeiro a junho de 2018 foram registradas **2 reclamações**, ambas classificadas como **Improcedente,** sendo respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Improcedente:

Não caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.

TEMA DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem às classificações "Conta Corrente" e "Operações de Crédito".

Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Alto Vale do Itajaí - VIACREDI ALTO VALE

Ivo José Bracht
Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme
Ouvidor