

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1° Sem/2019





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.

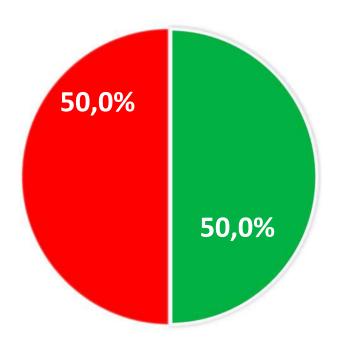
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

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.



No período de julho a dezembro de 2018 foram registradas **02 reclamações**, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.





Improcedente:

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

Procedente não solucionada: caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado, não tendo sido possível adotar medida corretiva para a solução imediata.



As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos temas Cartão de Crédito e Cheques.



Conforme a Resolução n° 4.629/2018 do Conselho Monetário Nacional, ao final do registro da ouvidoria, é disponibilizado ao reclamante instrumento para classificar o atendimento prestado pelo ouvidor. A classificação compreende uma escala de 0 a 5, onde 0 significa "não satisfeito" e 5 significa "muito satisfeito".

No período em referência, os reclamantes optaram por não responder ou abandaram a pesquisa.

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

lvo José Bracht Marcos Roberto Linhares Imme

Diretor responsável pela Ouvidoria Ouvidor