VIACREDI ALTO VALE
COOPERATIVA DE CRÉDITO

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º 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 julho a dezembro de 2018, não foram registradas reclamações.

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

Ivo José Bracht	**Marcos Roberto Linhares Imme**
Diretor responsável pela Ouvidoria	Ouvidor