



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Sem/2019





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.



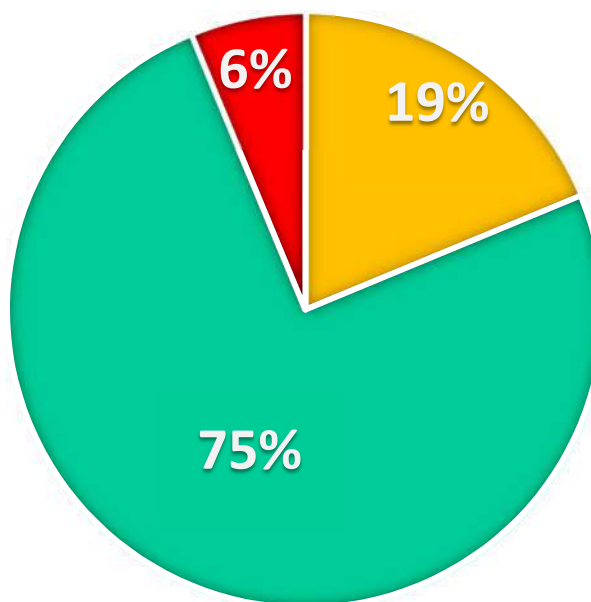
DADOS ESTATÍSTICOS




Reclamações por Cooperativa Filiada

No período de janeiro a junho de 2019 foram registradas **16 reclamações**, todas respondidas no prazo definido na Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional.



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

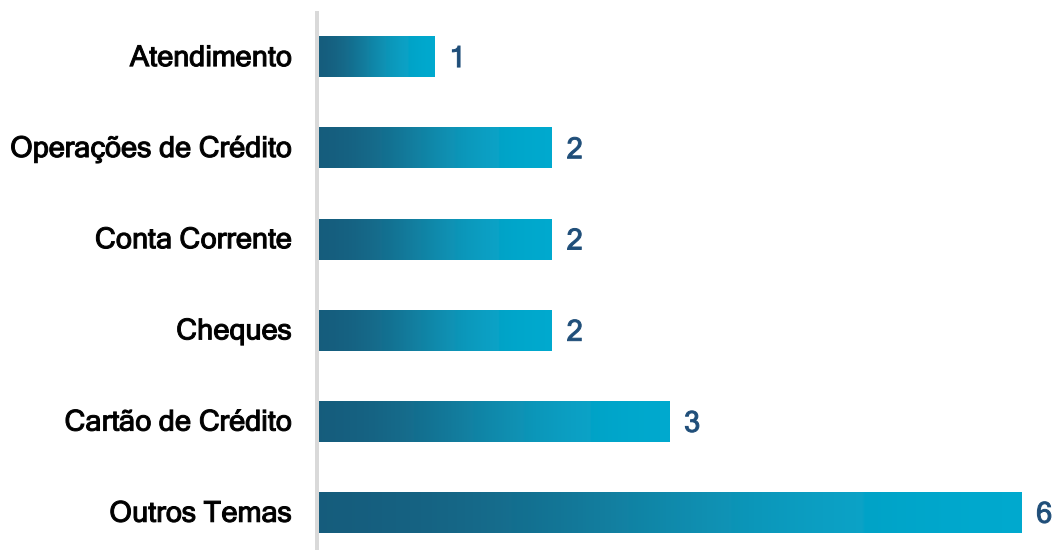


-  **Improcedente:** Não caracterizada deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.
-  **Procedente solucionada:** Caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado e adotada medida corretiva para a solução imediata.
-  **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.



TEMA DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas:



* Dentre as Ouvidorias classificadas como "Outros Temas" estão: 2 Cobrança Registrada, 1 Seguro Residencial, 1 Saque de Capital, 1 Renovação de Limite Automático; 1 Desconto de título.



CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO DO OUVIDOR

Conforme a Resolução nº 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, a média da classificação dos atendimentos foi de **4 pontos**, sendo que 5 reclamantes optaram por não responder ou abandonaram a pesquisa.

Cooperativa de Crédito Vale do Itajaí - VIACREDI

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme

Ouvidor