

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.



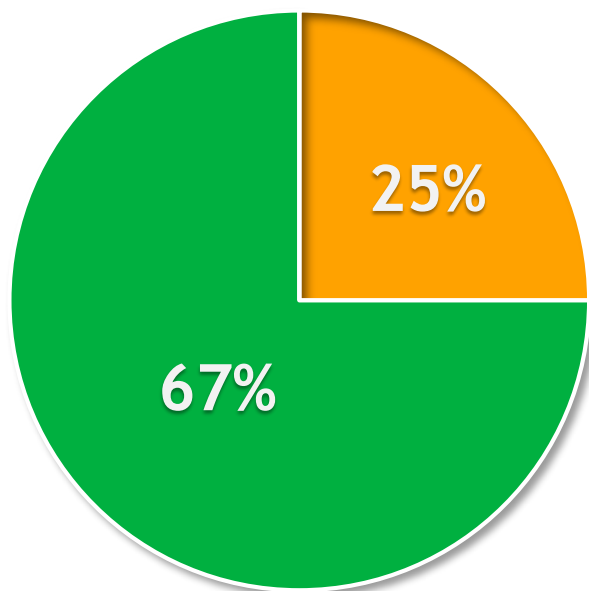
DADOS ESTATÍSTICOS

Reclamações por Cooperativa Filiada

No período de janeiro a junho de 2018 foram registradas **4 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.

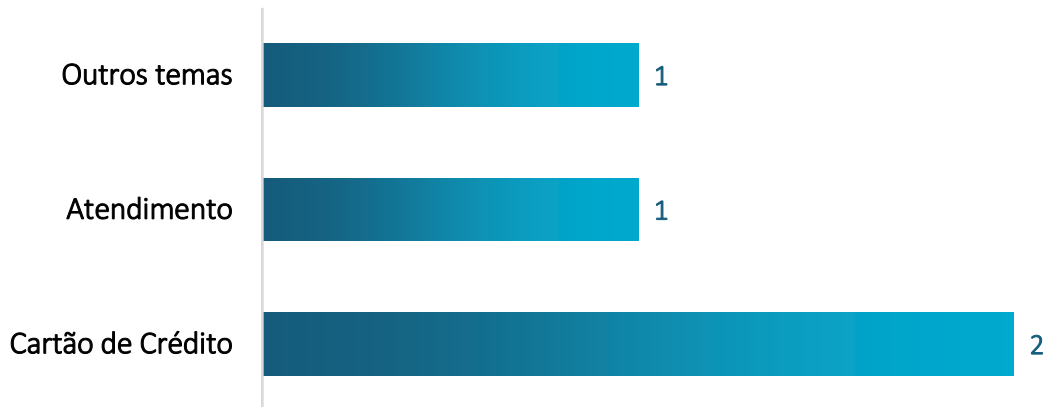
● Procedente solucionada:

Caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado e adotada medida corretiva para a solução imediata.



TEMA DAS RECLAMAÇÕES

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



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais do CREA dos Estados de Santa Catarina e Paraná - CREDCREA

Ivo José Bracht
Diretor responsável pela Ouvidoria

Marcos Roberto Linhares Imme
Ouvidor