



# 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 foi registrada **01 reclamação**, classificada como **Improcedente**, sendo respondida 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

---

A reclamação registrada na Ouvidoria no período em análise refere-se ao seguinte tema "Conta Corrente".



## 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, o cooperado optou por não responder ou abandonou a pesquisa.

**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