

OUVIDORIA

A ouvidoria tem por atribuição assegurar à EBADIVAL, a estrita observância da legislação e regulamentação relativas aos direitos do consumidor, e também atuar como canal de comunicação entre a EBADIVAL e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, sendo responsável por:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela EBADIVAL e quaisquer outros pontos de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias ;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo de 5 (cinco) dias;
- Propor ao Comitê de Riscos e Controles Internos, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Auditoria Externa da EBADIVAL, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria.

Para atender os clientes, a EBADIVAL disponibiliza um número exclusivo. O número da Ouvidoria é **0800 644 4030**.