



OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do
1º Semestre de 2022



ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO SISTEMA AILOS

O **Sistema Ailos** é um conjunto de 13 **Cooperativas Filiadas**, que compartilham a estrutura dos serviços prestados pela **Central AILOS**, dentre eles: Ouvidoria. Esta, por sua vez, está alocada no Jurídico e Societário, contando com Ouvidor e Atendentes certificados.

A Ouvidoria do Sistema Ailos é um canal de atendimento de última instância subordinado ao Conselho de Administração. Ou seja, são tratadas, exclusivamente, as reclamações dos cooperados e usuários dos produtos e serviços prestados pelas **Cooperativas Filiadas** não solucionadas pelo Posto de Atendimento (PA) ou pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC).

O atendimento da Ouvidoria é realizado através do **0800-644-1100**, em **dias úteis**, das **08h00min às 17h00min**, sendo que o prazo para resposta é de 10 (dez) dias úteis, de acordo com o Conselho Monetário Nacional.



DADOS ESTATÍSTICOS

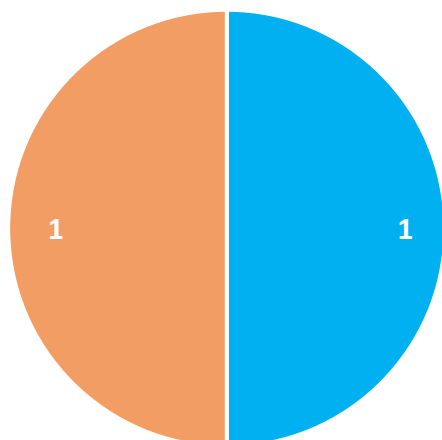
Resolução nº 4.860/2020 - CMN

No período de **janeiro a junho de 2022** foram registradas **2 ouvidorias**, todas respondidas no prazo definido na resolução acima indicada.

O **Tema das reclamações** foi **Outros Temas** (Pix e Renovação de Seguro Auto.)



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



IMPROCEDENTE: não caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADO: caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado, não tendo sido possível adotar medida corretiva para a solução.

** A Ouvidoria classificada como "Procedente Não Solucionada" refere-se a Renovação de Seguro Auto.*



QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Ao final do registro da Ouvidoria, é disponibilizado ao reclamante instrumento para classificar o atendimento prestado pelo atendente. A classificação compreende uma escala de 0 a 5, onde 0 significa “não satisfeito” e 5 significa “muito satisfeito”.

No período de **janeiro a junho de 2022**, 1 reclamante atribuiu a classificação do atendimentos em **4 pontos** e **1 reclamante optou por não responder ou abandonou a pesquisa**.

ACENTRA

Cooperativa de Crédito

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Jaqueline Leite Moreira Verdi

Ouvidora