ACREDICOOP
COOPERATIVA DE CRÉDITO

OUVIDORIA
SISTEMA AILOS

Relatório do
2° Semestre de 2021

ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO SISTEMA AILOS

O **Sistema Ailos** é um conjunto de 13 **Cooperativas Filiadas**, com atuação nos três estados do Sul do Brasil. As **Cooperativas Filiadas** 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

No período de ***julho a dezembro de 2021*** foi registrada ***1 ouvidoria***, respondida no prazo definido na resolução acima indicada.

TEMA DA RECLAMAÇÃO: Outros Temas - Consórcio

CLASSIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO: Improcedente*

* Não caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.

QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Conforme a Resolução n° 4.629/2018 do Conselho Monetário Nacional, 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".

Na reclamação registrada, ***o cooperado classificou o atendimento com nota 5***.

ACREDICOOP

Cooperativa de Crédito

Ivo José Bracht
Diretor responsável pela Ouvidoria

Jaqueline Leite Moreira Verdi
Ouvidora