CIVIA
COOPERATIVA AILOS

OUVIDORIA
SISTEMA AILOS

Relatório do
1° 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).

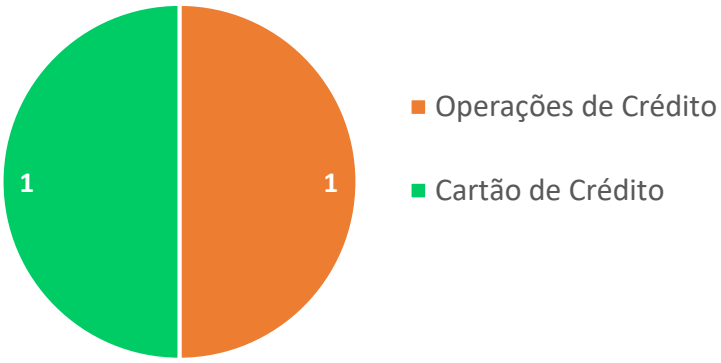
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do ***0800-644-1100***, em ***dias úteis***, das ***08 h00min às 17h00min***, sendo que o prazo para resposta é de 10 (dez) dias úteis, de acordo com o Conselho Monetário Nacional.

DADOS ESTATÍSTICOS

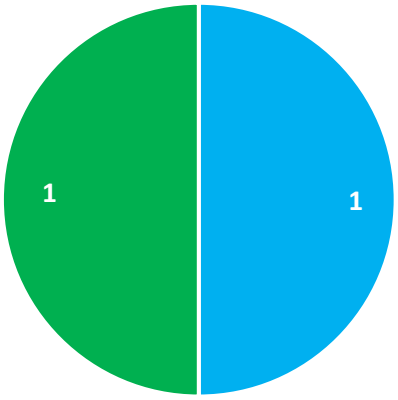
Resolução n° 4.860/2020 - CMN

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

TEMA DAS RECLAMAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



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

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

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***, os 2 Cooperados reclamantes ***optaram por não responder ou abandonaram a pesquisa***.

CIVIA

Cooperativa de Crédito

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Jaqueline Leite Moreira Verdi

Ouvidora