



# OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do  
2º Semestre de 2019



## **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).

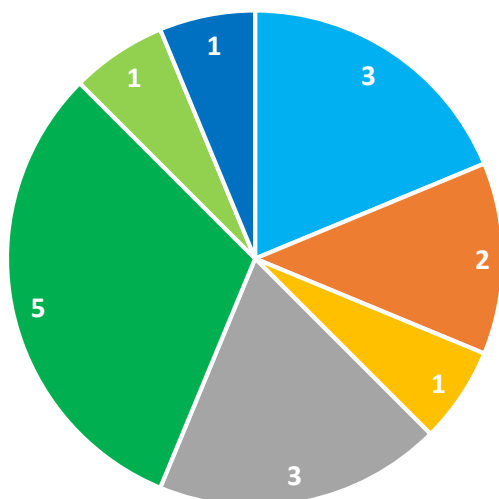
O atendimento da Ouvidoria é realizado através do **0800-644-1100**, em **dias úteis**, das **08h00min às 17h00min**, sendo que o prazo para resposta é de 10 (dez) dias úteis, de acordo com o Conselho Monetário Nacional.



## DADOS ESTATÍSTICOS

No período de **julho a dezembro de 2019** foram registradas **16 ouvidorias**, todas respondidas no prazo definido na resolução acima indicada.

### TEMA DAS RECLAMAÇÕES

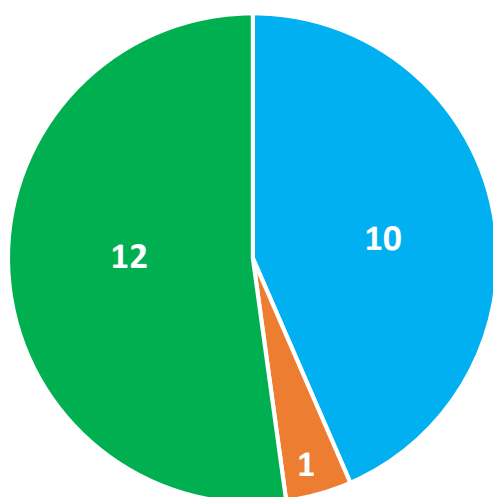


- Atendimento
- Cartão de Crédito
- Cheques
- Conta Corrente
- Operações de Crédito
- Outros Temas \*
- Tarifas e Assemelhados

\* A reclamação com assunto "Outros Temas" trata-se de Ligação Indevida.



### 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.

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

\* A Ouvidoria classificada como "Procedente Não Solucionada" refere-se a solicitação de portabilidade de salário não atendida.



## **QUALIDADE DE ATENDIMENTO**

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 atendente. A classificação compreende uma escala de 0 a 5, onde 0 significa "não satisfeito" e 5 significa "muito satisfeito".

No período de **julho a dezembro de 2019**, a média da classificação dos atendimentos foi de **3,3 pontos**, sendo que **3 reclamantes optaram por não responder ou abandonaram a pesquisa**.

Cooperativa de Crédito Vale do Itajaí - VIACREDI

---

**Ivo José Bracht**

Diretor responsável pela Ouvidoria

---

**Marcos Roberto Linhares Imme**

Ouvidor