EVOLUA
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.

Em conformidade com a Resolução n° 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN e com a Resolução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, apresentamos o relatório semestral.

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.

O ***Tema das Reclamações*** foi ***Cartão de Crédito***.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As 2 ouvidorias registradas no período tiveram a classificação **IMPROCEDENTE**: não caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao Cooperado.

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 atendimento em ***5 pontos*** e ***1 reclamante optou por não responder ou abandonou a pesquisa***

DADOS ESTATÍSTICOS

Resolução n° 43/2021 - CVM

No período de ***janeiro a junho de 2022***, a Cooperativa foi registrada junto à Comissão de Valores Mobiliários – CVM. Contudo, não realizou distribuição de fundos de investimento ou valores mobiliários até o presente momento, tampouco recebeu reclamações por meio da Ouvidoria, referente aos referidos produtos, nesse período.

EVOLUA

Cooperativa de Crédito

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Jaqueline Leite Moreira Verdi

Ouvidora