



# 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** não foram registradas reclamações por meio da Ouvidoria.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das  
Centrais Elétricas de Santa Catarina - CREDELESC

---

**Ivo José Bracht**

Diretor responsável pela Ouvidoria

---

**Marcos Roberto Linhares Imme**

Ouvidor