



OUVIDORIA SISTEMA AILOS

RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2024



ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO SISTEMA AILOS

QUEM SOMOS?

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 na Gerência de Jurídico, Societário e Secretaria de Governança, e conta com Ouvidora, Diretor Responsável e Atendentes certificados.

O QUE FAZEMOS FAZEMOS?

O componente organizacional único de Ouvidoria do Sistema AILOS é responsável pelo atendimento:

- Do canal interno da **Ouvidoria**: canal de última instância, onde são tratadas 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). Atendimento através do 0800-644-1100, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.
- Dos canais externos: **RDR – Registro de Demanda do Cidadão**, intermediado Banco Central do Brasil, **Consumidor.Gov** e **Procon/Proconsumidor**, intermediados pelo Procon e **Notificação Extrajudicial**, recebida direto do Cooperado ou de seu advogado/procurador.

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN, apresentamos o relatório semestral das atividades da Ouvidoria, acrescentando as informações dos demais canais de reclamações.

UM SEMESTRE DE GRANDES CONQUISTAS



Novo Relatório Semestral da Ouvidoria do Sistema AILOS: a partir deste semestre, o relatório foi unificado e contempla todos os canais de reclamações atendidos pelo time de Ouvidoria, proporcionando uma visão e análise consolidada das informações.



Correção de Rota – Parceria Compliance: o Correção de Rota é uma parceria do time de Ouvidoria com o time de *Compliance* da Central AILOS, com o objetivo de detectar e mitigar riscos para as Cooperativas Filiadas por meio da análise da causa raiz das reclamações classificadas como procedentes nos canais regulados pelo Banco Central do Brasil (Ouvidoria e RDR).



1º Fórum Central AILOS – Correção de Rota: as informações antes compartilhadas com o Compliance da Central AILOS para análise de não conformidade e implementação de ações junto às áreas, passaram também a serem compartilhadas com os times de Riscos e Auditoria da Central AILOS, com o objetivo de avaliar as demandas e incluir no seu escopo de atuação.

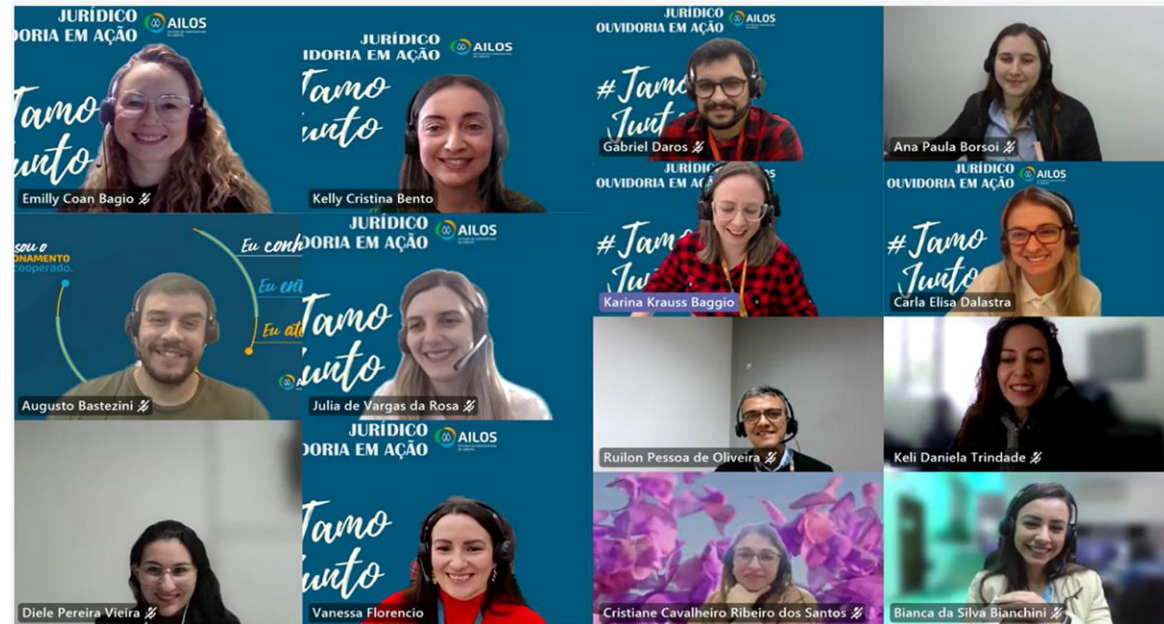


Cumprimento da certificação: os integrantes da Ouvidoria, estão em constante aperfeiçoamento das suas funções, sendo uma equipe certificada, nos termos da normatização vigente.

UM SEMESTRE DE GRANDES CONQUISTAS

1º Fórum #TamoJunto - Ouvidoria em Ação com as Cooperativas Filiadas:

- O objetivo do #TamoJunto é estreitar o relacionamento com os pontos focais que atuam nas Cooperativas Filiadas, compartilhar e discutir temas relevantes, visando aumento da solução das reclamações, eficiência e simplicidade;
- Neste primeiro encontro foram abordados os canais de reclamações (escopo, prazo, criticidade, normativos regulamentadores) e o fluxo para tratamento, considerando todos os envolvidos.



OUVIDORIA

Resolução N° 4.860/2020 - CMN



OUVIDORIA

Ao final do registro da Ouvidoria, é disponibilizado ao cooperado a oportunidade de avaliar o atendimento prestado pelo atendente, onde é atribuída uma nota que varia de 1 a 5, onde 1 significa “Não Satisfeito” e 5 significa “Muito Satisfeito”.

Das 91 ouvidorias registradas, 44 cooperados optaram por avaliar o atendimento, correspondendo a 48,35% de adesão à pesquisa de satisfação.

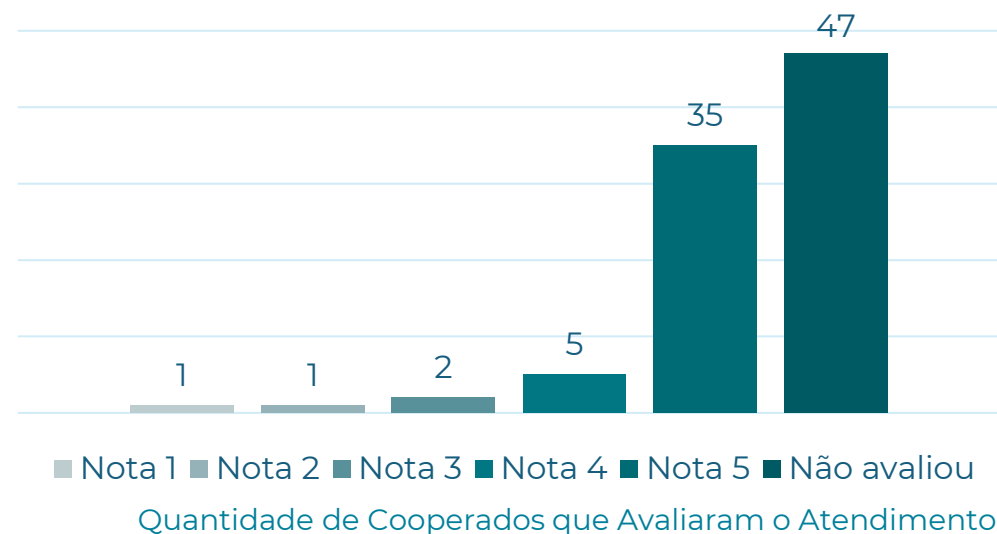
91

Reclamações Registradas

Apenas 4,58% dos 1.987 atendimentos foram registrados pelo SAC como “Reclamação” no mesmo período, o que possivelmente indica um alto índice de solução na primeira instância de atendimento.

Prazo Médio de Resposta
12 dias

Índice de Satisfação



Principais Motivos de Reclamação

19,78%
Operação de Crédito

18,68%
Conta Corrente

13,18%
Cartão de Crédito

402

Reclamações Registradas

Prazo Médio de Resposta
12 dias

Principais Motivos de Reclamação

31,09%
Operação de Crédito

15,67%
Conta Corrente

14,17%
Cartão de Crédito

360

Reclamações Registradas

Prazo Médio de Resposta
11 dias

**Audiências
Realizadas**

35

A audiência de conciliação, tem por objetivo o acordo entre Cooperativa e reclamante.

A plataforma do Consumidor.Gov.Br é um dos principais canais públicos disponíveis. No primeiro semestre de 2024 foram registradas 328 reclamações.

328

Reclamações Registradas

Prazo Médio de Resposta
09 dias

Índice de Satisfação

2,90

Os associados ou usuários que utilizam esse canal realizam a avaliação dos atendimentos (Índice de Satisfação) diretamente na plataforma, e as notas variam entre 1 e 5, sendo 1 o nível mais baixo de satisfação e 5 o mais alto. **Neste semestre, fechamos com nota de 2,90**

202

Reclamações Registradas

Prazo Médio de Resposta
20 dias

Não há prazo regulatório para envio da resposta.



CONSIDERAÇÕES

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria do Sistema AILOS, seguem as normativas pertinentes determinadas às instituições financeiras:

- ✓ Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.860/2020);
- ✓ Registros efetuados no Banco Central do Brasil – Sistema RDR – Registro de Denúncias e Reclamações (nos termos da Resolução BCB nº 222/2022);
- ✓ Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos;

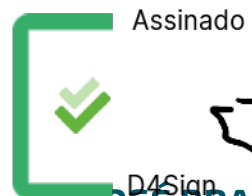
A Ouvidoria do Sistema AILOS está em constante aperfeiçoamento e possui uma equipe certificada, nos moldes da legislação vigente. São desenvolvidas pela área, atividades com foco no melhor atendimento das demandas registradas pelos cooperados, atuando de forma a mediar os possíveis conflitos entre o cooperado e a Cooperativa, buscando uma solução efetiva para sua reclamação.

É com imensa gratidão que chegamos ao fim de mais um Relatório Semestral da Ouvidoria do Sistema AILOS. Nos últimos seis meses, nos dedicamos intensamente para superar as expectativas e transcender os meros números estatísticos, reafirmando nosso compromisso com a excelência e colocando o cooperado no centro do nosso negócio.

Nossa jornada foi marcada por uma busca constante pela inovação e pela qualidade, refletindo o espírito colaborativo e a dedicação da Ouvidoria do Sistema AILOS, visando atingir padrões cada vez mais elevados de desempenho e satisfação dos seus cooperados.



ivo@ailos.coop.br



Assinado

D4Sign

IVO JOSÉ BRACHT

Diretor Responsável pela Ouvidoria

jaqueline@ailos.coop.br



Assinado

D4Sign

Jaqueline Leite Moreira Verdi

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI

Ouvidora do Sistema AILOS



Relatório Ouvidoria 1º Semestre 2024

Código do documento 65be14bf-05ae-4890-9cd8-9b625c06df6e



Assinaturas



Jaqueline Leite Moreira Verdi
jaqueline@ailos.coop.br
Assinou

Jaqueline Leite Moreira Verdi



Ivo José Bracht
ivo@ailos.coop.br
Assinou



Eventos do documento

30 Sep 2024, 11:43:57

Documento 65be14bf-05ae-4890-9cd8-9b625c06df6e **criado** por KELLY CRISTINA BENTO (ede497c4-21d4-4b3b-8b53-549953f95657). Email:kelly.cristina@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2024-09-30T11:43:57-03:00

30 Sep 2024, 11:51:28

Assinaturas **iniciadas** por KELLY CRISTINA BENTO (ede497c4-21d4-4b3b-8b53-549953f95657). Email:kelly.cristina@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2024-09-30T11:51:28-03:00

02 Oct 2024, 13:56:46

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI **Assinou** (4f06d825-96b0-4439-9348-ae7baa3a4cd7) - Email: jaqueline@ailos.coop.br - IP: 179.245.203.153 (179.245.203.153.dynamic.adsl.gvt.net.br porta: 55238) - Documento de identificação informado: 057.674.039-02 - DATE_ATOM: 2024-10-02T13:56:46-03:00

02 Oct 2024, 16:20:18

IVO JOSÉ BRACHT **Assinou** (0e93e871-2ac7-4637-b706-ec0c8fe8b12c) - Email: ivo@ailos.coop.br - IP: 177.143.208.218 (b18fd0da.virtua.com.br porta: 40020) - **Geolocalização: -26.9386 -49.0613** - Documento de identificação informado: 469.162.459-72 - DATE_ATOM: 2024-10-02T16:20:18-03:00

Hash do documento original

(SHA256):5aea36bc0b980bc014bd2dfad75f675f1801b05a5b48abb1998dc2da62476cc9
(SHA512):7e74b84d28b8c60e09d6c101ce0b39e2a55113ea587bdc02f0e02034e81e5c5700ec2994b6e1d7fd291cf80ddcb2b564b269784c67dc7d224bcee0f78004ad41

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign