



OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do 2º 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, Societário e Secretaria de Governança, contando com Ouvidora e Atendentes certificados.

A Ouvidoria do Sistema Ailos é um canal de atendimento 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). Além disso, é um canal de comunicação entre o cooperado e Cooperativas, com intuito de estreitar o relacionamento e mediar eventuais situações de conflito.

O atendimento da Ouvidoria é realizado através do **0800-644-1100**, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min e o prazo para resposta é de até 10 (dez) dias úteis.

Em conformidade com a Resolução nº 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

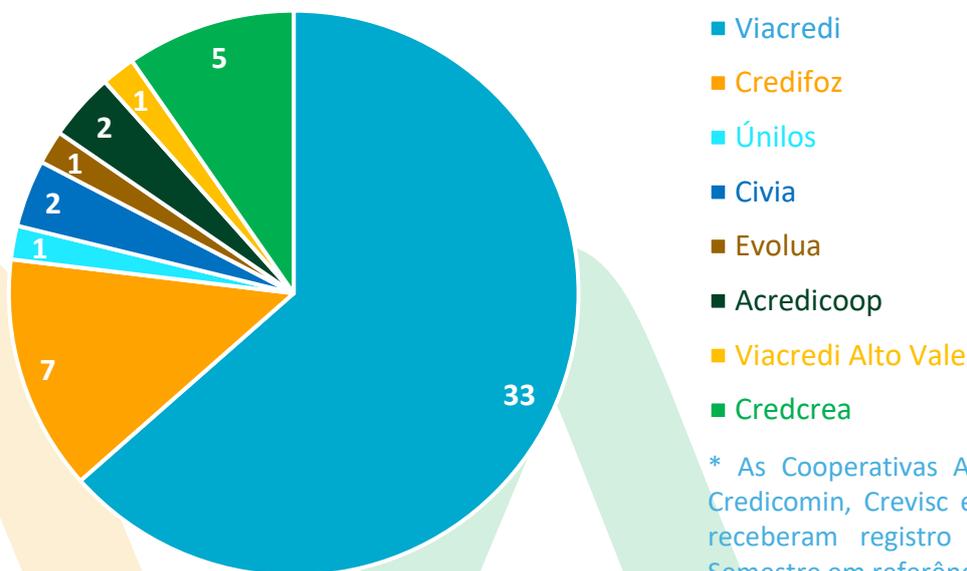
Resolução Nº 4.860/2020 - CMN

No semestre de referência foram **registradas 52 ouvidorias**, todas respondidas dentro do prazo definido na Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN.

Esse número equivale a:

- **5,40% dos 962 atendimentos registrados pelo SAC** como “Reclamação” no mesmo semestre;
- **7,54% das 689 reclamações recebidas nos demais canais oficiais** de reclamações (Procon, RDR, Consumidor.gov e Notificações Extrajudiciais) no mesmo semestre.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR COOPERATIVA



- Viacredi
- Credifoz
- Únilos
- Civia
- Evolua
- Acredicoop
- Viacredi Alto Vale
- Credcrea

* As Cooperativas Acentra, Credelesc, Credicomín, Crevisc e Transpocred não receberam registro de Ouvidoria no Semestre em referência.

RELAÇÃO ENTRE O NÚMERO DE COOPERADOS E A QUANTIDADE DE OUVIDORIAS POR COOPERATIVA

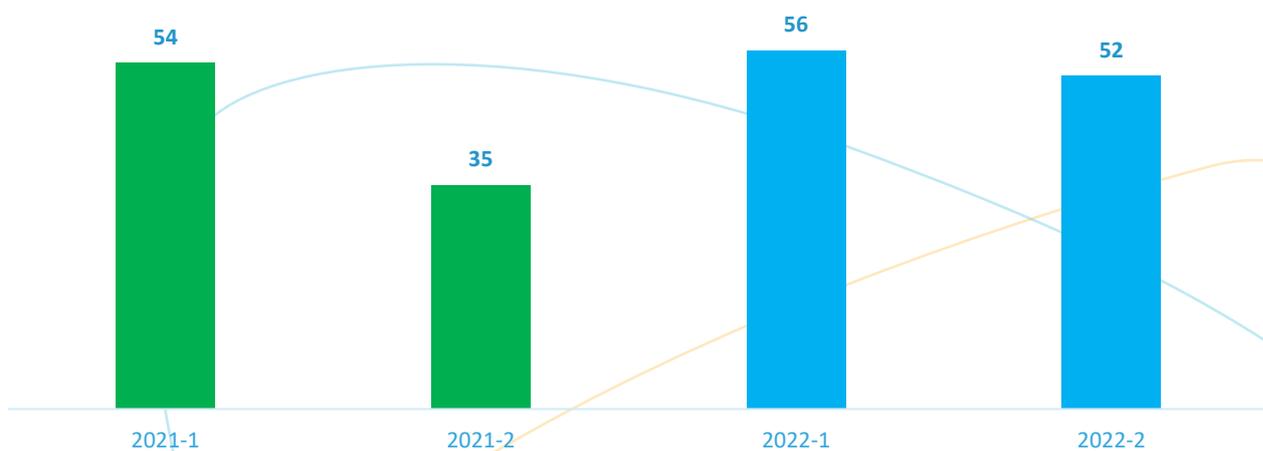
Cooperativa	Número de Cooperados	Ouvidorias Registradas	Relação Ouvidorias x Cooperados
Acentra	32.934	0	0,000000%
Acredicoop	73.577	2	0,002718%
Civia	69.326	2	0,002885%
Credcrea	27.383	5	0,018260%
Credelesc	4.886	0	0,000000%
Credicomín	23.263	0	0,000000%
Credifoz	89.921	7	0,007785%
Crevisc	19.173	0	0,000000%
Evolua	47.580	1	0,002102%
Transpocred	38.327	0	0,000000%
Unilos	19.437	1	0,005145%
Viacredi	887.169	33	0,003720%
Viacredi Alto Vale	110.212	1	0,000907%

Na tabela acima é possível verificar a correlação entre o **número de cooperados** ao final do semestre e a **quantidade de Ouvidorias registradas por Cooperativa Filiada**.

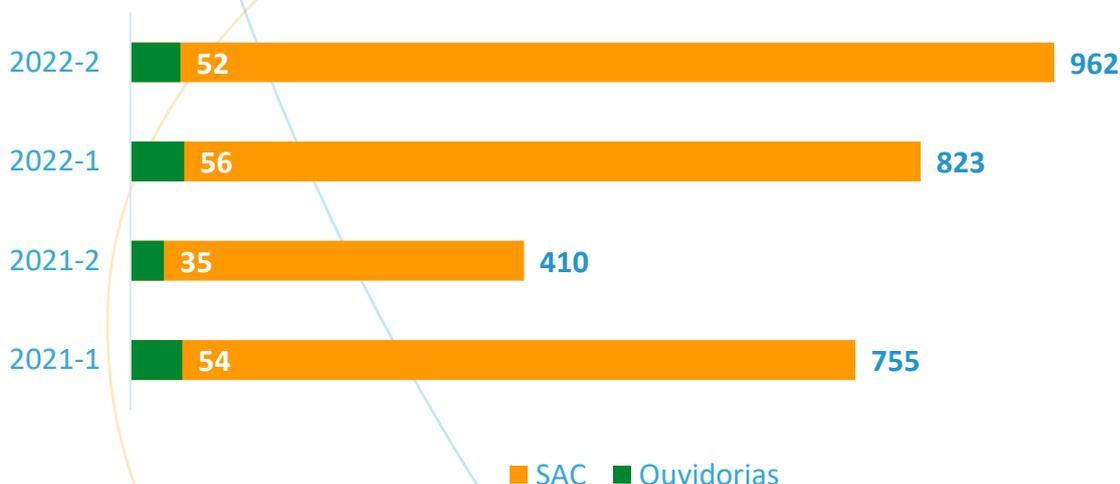
No período de referência a Cooperativa **Credcrea** teve o maior percentual de registros por número de cooperados (0,018260%), enquanto a Cooperativa **Viacredi Alto Vale** apresenta o menor percentual (0,000907%).

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

QUANTIDADE DE OUVIDORIAS REGISTRADAS NOS SEMESTRES ANTERIORES

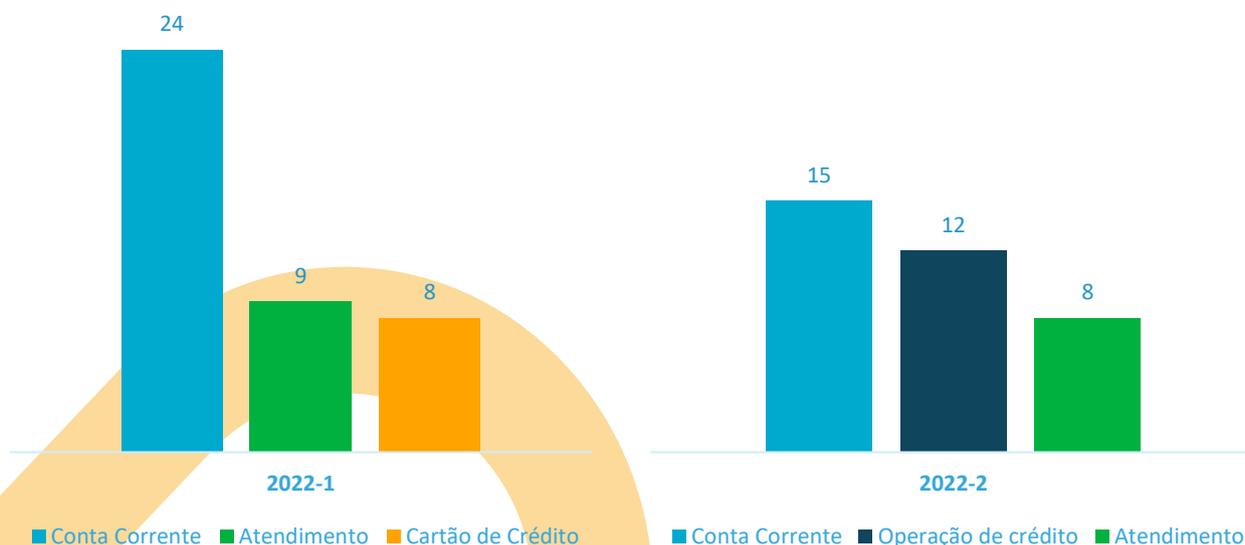


COMPARATIVO OUVIDORIA X RECLAMAÇÕES SAC



No semestre de referência foram registradas **962 reclamações através do SAC**, o que representa um **aumento de 16,88%** nos registros em relação ao período anterior. No entanto, verifica-se uma **diminuição de 7% no número de registros pela Ouvidoria**, entre os mesmos períodos. Tal redução pode estar relacionada com o aumento na procura por meios digitais para o registro de demandas.

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS



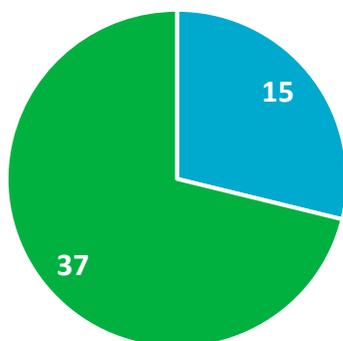
As ouvidorias registradas são classificadas por assunto, sendo que os **mais reclamados** do semestre de referência foram:

- **Conta Corrente:** insatisfação relacionada principalmente a abertura e encerramento de conta corrente e atualização cadastral.
- **Operação de Crédito:** insatisfação relacionada principalmente a cobrança de encargos e taxa de juros, parcelamentos e renegociações das obrigações pendentes e concessão de crédito.
- **Atendimento:** insatisfação relacionada principalmente ao atendimento prestado aos cooperados pelas Cooperativas Filiadas, assim como, dificuldades de acesso aos canais de atendimento e suporte.

As demandas relacionadas a **Atendimento e Conta Corrente permaneceram entre as mais reclamadas**. Em relação à demanda de **Operação de Crédito**, esta apresentou um aumento significativo no semestre atual (passando **de 6 registros** em 2022-1 **para 12** em 2022-2) o que a colocou dentre as mais registradas no período atual.

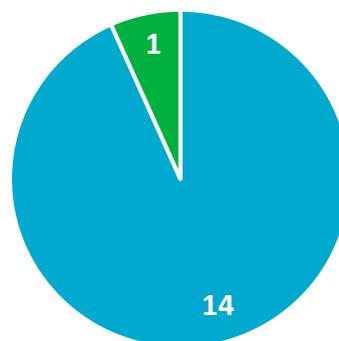
PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Classificação das Ouvidorias



■ Procedentes ■ Improcedentes

Solução das Ouvidorias Procedentes



■ Solucionadas ■ Não Solucionadas

Após o levantamento das informações e análise do registro da Ouvidoria as reclamações registradas são classificadas como “**Procedentes ou Improcedentes**” e “**Solucionadas ou Não Solucionadas**”, após o levantamento das informações e análise do registro da Ouvidoria, sendo:

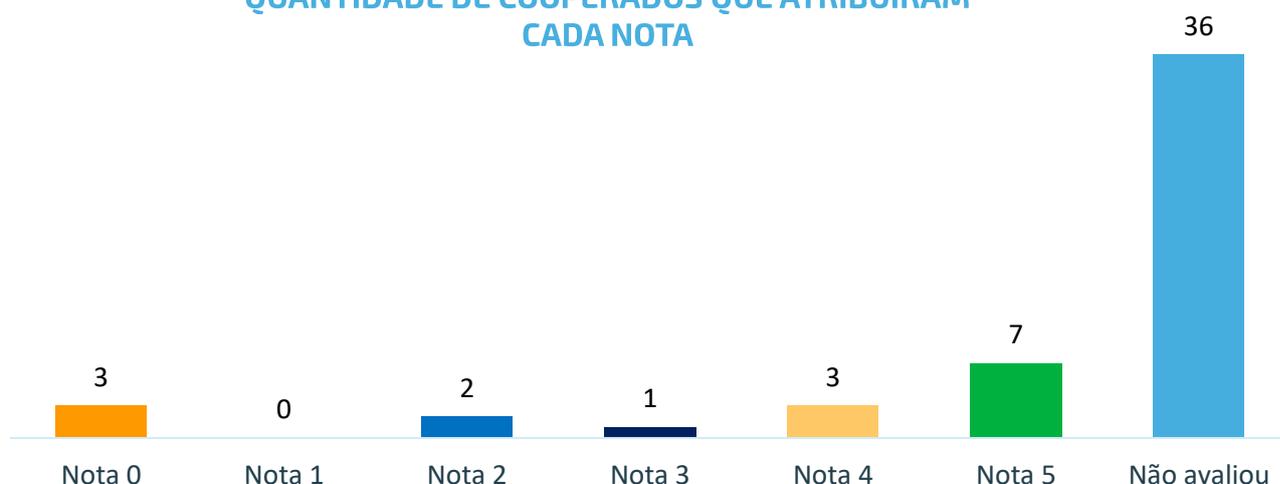
- **Improcedente:** Não caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao cooperado.
- **Procedente:** Caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao cooperado.
- **Solucionada:** Foi possível adotar medida para a solução/atendimento.
- **Não Solucionada:** Não foi possível adotar medida corretiva para a solução/atendimento.

28,84% das Ouvidorias foram classificadas como procedentes e **93,33%** destas foram solucionadas. Ao correlacionar os dois fatores, tem-se que apenas uma ouvidoria considerada procedente não foi solucionada, ou seja, não foi possível adotar medida corretiva.

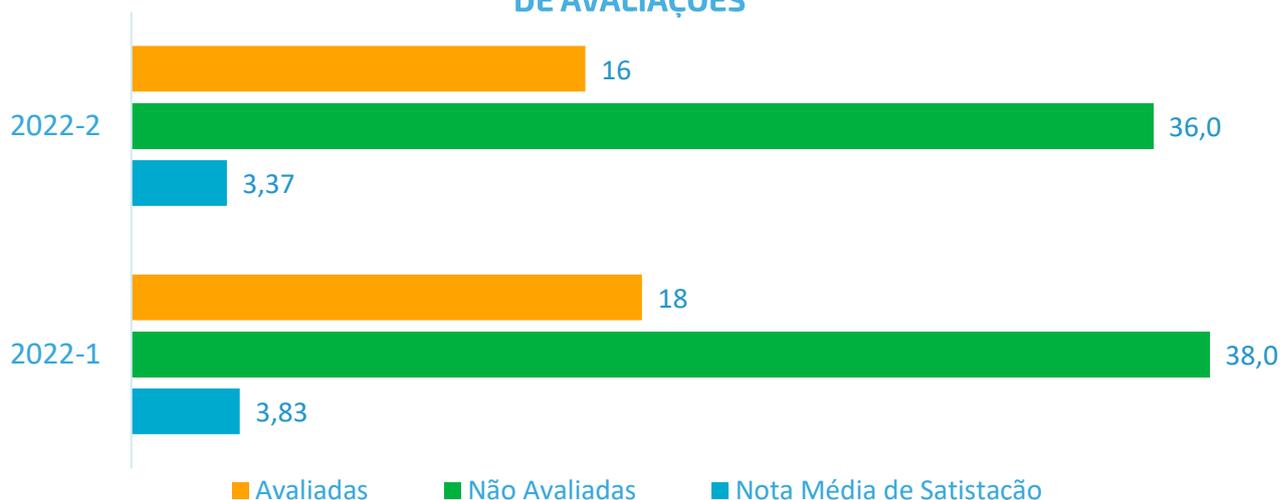
NOTA DE SATISFAÇÃO

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 0 a 5**, onde **0 significa “Não Satisfeito”** e **5 significa “Muito Satisfeito”**.

QUANTIDADE DE COOPERADOS QUE ATRIBUÍRAM CADA NOTA



EVOLUÇÃO DA NOTA DE SATISFAÇÃO E QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES



Das 52 ouvidorias registradas, **16** cooperados optaram por avaliar o atendimento, correspondendo a **30,76%** de adesão à pesquisa de satisfação.

Comparando com o semestre anterior, tanto a nota de atendimento quanto a adesão à pesquisa **se manteve no mesmo nível de satisfação**.

RESOLUÇÃO 43/2021 – CVM

No semestre de referência, as Cooperativas registradas junto à Comissão de Valores Mobiliários – CVM (Credcrea, Evolua, Transpocred e Viacredi) não realizaram distribuição de fundos de investimento ou valores mobiliários, tampouco receberam registros por meio da Ouvidoria, acerca dos referidos produtos.



IVO JOSÉ BRACHT
Diretor Responsável pela Ouvidoria

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI
Ouvidora do Sistema Ailos

Relatório Ouvidoria 022022 pdf

Código do documento e3755dd4-334f-47b8-953e-563578dfc3b7



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

23 Jan 2023, 16:01:28

Documento e3755dd4-334f-47b8-953e-563578dfc3b7 **criado** por FELIPE PELETTI (c6f9d1ad-4dfd-4213-917b-c40ffd40c3f6). Email:juridico@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2023-01-23T16:01:28-03:00

23 Jan 2023, 16:04:23

Assinaturas **iniciadas** por FELIPE PELETTI (c6f9d1ad-4dfd-4213-917b-c40ffd40c3f6). Email: juridico@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2023-01-23T16:04:23-03:00

24 Jan 2023, 17:52:26

IVO JOSÉ BRACHT **Assinou** (0e93e871-2ac7-4637-b706-ec0c8fe8b12c) - Email: ivo@ailos.coop.br - IP: 187.85.181.61 (dynamic-187-85-181-61.tpa.net.br porta: 56874) - **Geolocalização: -23.5699 -46.642** - Documento de identificação informado: 469.162.459-72 - DATE_ATOM: 2023-01-24T17:52:26-03:00

25 Jan 2023, 10:07:25

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI **Assinou** (4f06d825-96b0-4439-9348-ae7baa3a4cd7) - Email: jaqueline@ailos.coop.br - IP: 179.245.206.145 (179.245.206.145.dynamic.adsl.gvt.net.br porta: 43970) - Documento de identificação informado: 057.674.039-02 - DATE_ATOM: 2023-01-25T10:07:25-03:00

Hash do documento original

(SHA256):241594035db2bcc9e80c1239749e13eff6a23d8476411e67a96d3b039f15af2

(SHA512):67d1cf0c82566e2341712b1bf788e3d6b8c5e9d03924f50b92581bb73b05b69235cd64082747858f9cf0a37187e2073d3e209947adfe14154841598fd89c213b

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign