



OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do 1º semestre de 2023



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, apresentamos o relatório semestral.

DADOS ESTATÍSTICOS

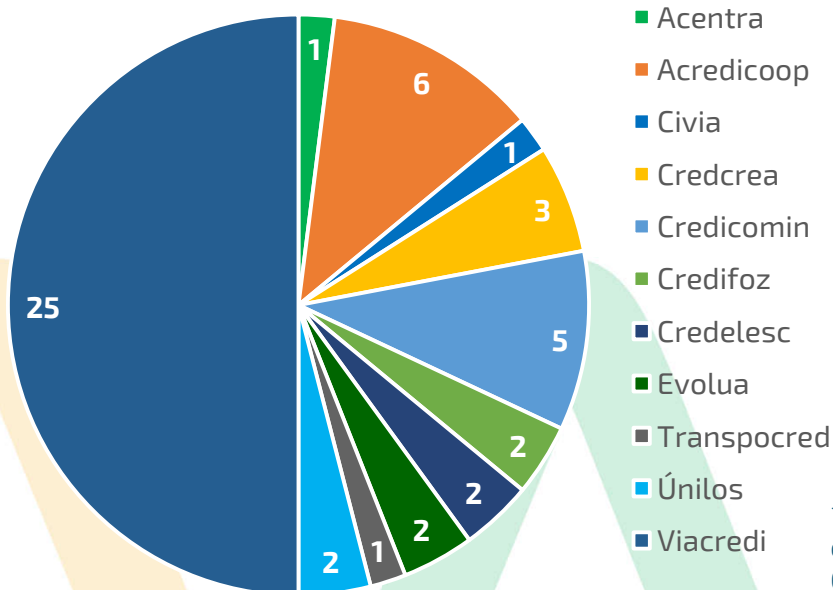
Resolução Nº 4.860/2020 - CMN

No semestre de referência foram **registradas 50 ouvidorias**, todas respondidas dentro do prazo definido na Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN.

Esse número equivale a:

- **3,57% dos 1.400 atendimentos registrados pelo SAC** como "Reclamação" no mesmo semestre;
- **5,32% das 939 reclamações recebidas nos demais canais oficiais de reclamações** (Procon, RDR, Consumidor.gov e Notificações Extrajudiciais) no mesmo semestre.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR COOPERATIVA



* As Cooperativas Viacredi Alto Vale e Crevisc não receberam registro de Ouvidoria no Semestre em referência.

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

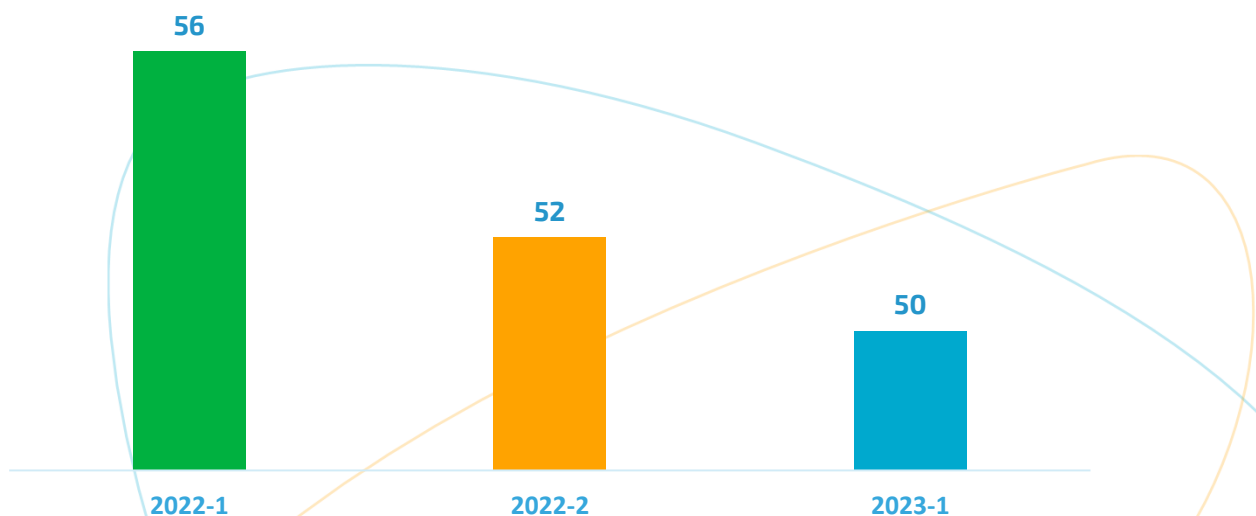
Cooperativa	Número de Cooperados	Ouvidorias Registradas	Relação Ouvidorias x Cooperados
Acentra	35.592	1	0,002810%
Acredicoop	80.737	6	0,007432%
Civia	73.728	1	0,001356%
Credcrea	29.407	3	0,010202%
Credelesc	5.079	2	0,039378%
Credicomín	26.761	5	0,018684%
Credifoz	97.006	2	0,002062%
Crevisc	21.083	0	0,000000%
Evolua	57.552	2	0,003475%
Transpocred	42.134	1	0,002373%
Unilos	21.181	2	0,009442%
Viacredi	925.563	25	0,002701%
Viacredi Alto Vale	116.071	0	0,000000%

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**.

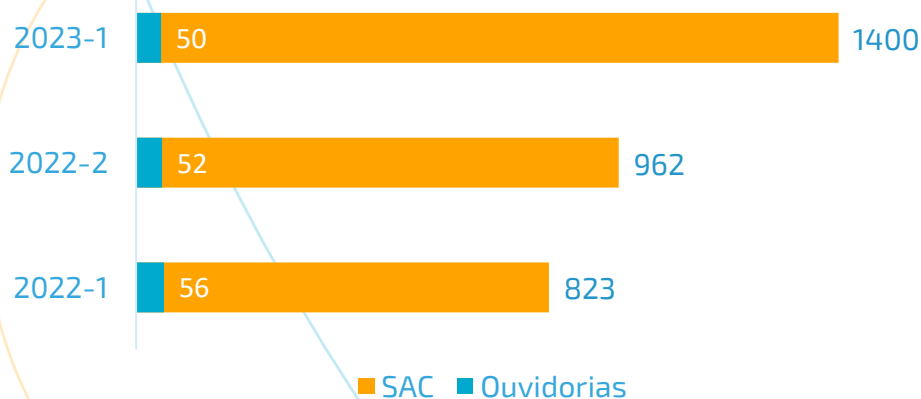
No período de referência a Cooperativa **Credelesc** teve o maior percentual de registros por número de cooperados (0,039378%), enquanto a Cooperativa **Civia** apresenta o menor percentual (0,001356%).

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

QUANTIDADE DE OUVIDORIAS REGISTRADAS NOS SEMESTRES ANTERIORES

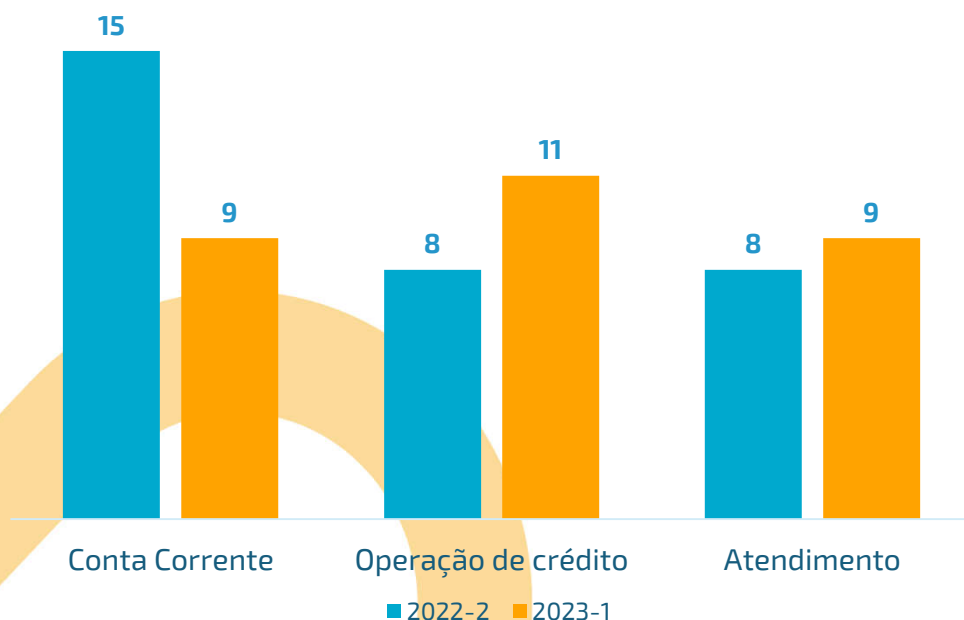


COMPARATIVO OUVIDORIA X RECLAMAÇÕES SAC



No semestre de referência **foram registradas 1.400 reclamações através do SAC**, o que representa um **aumento de 45,53%** nos registros em relação ao período anterior. No entanto, verifica-se uma **diminuição de 3,84% no número de registros pela Ouvidoria**, entre os mesmos períodos. Essa redução tem se repetido nos últimos semestres e pode estar relacionada com o aumento na procura por meios digitais para o registro de demandas (por exemplo RDR e Consumidor.Gov).

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS



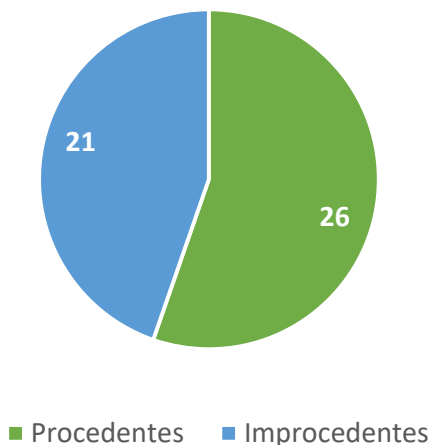
As ouvidorias registradas são classificadas por assunto, sendo que os **mais reclamados** do semestre de referência foram:

- **Conta Corrente:** insatisfação relacionada principalmente com o procedimento de encerramento da conta corrente.
- **Operação de Crédito:** insatisfação relacionada principalmente com renegociações das obrigações pendentes, cancelamento de operação de crédito, ligações de cobrança, restrição, alteração da data de vencimento 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.

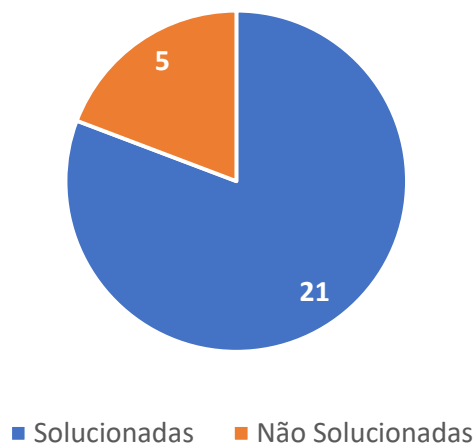
As demandas relacionadas a **Conta Corrente, Operação de Crédito e Atendimento permaneceram entre as mais reclamadas desde o semestre anterior.**

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Classificação das Ouvidorias



Solução das Ouvidorias Procedentes



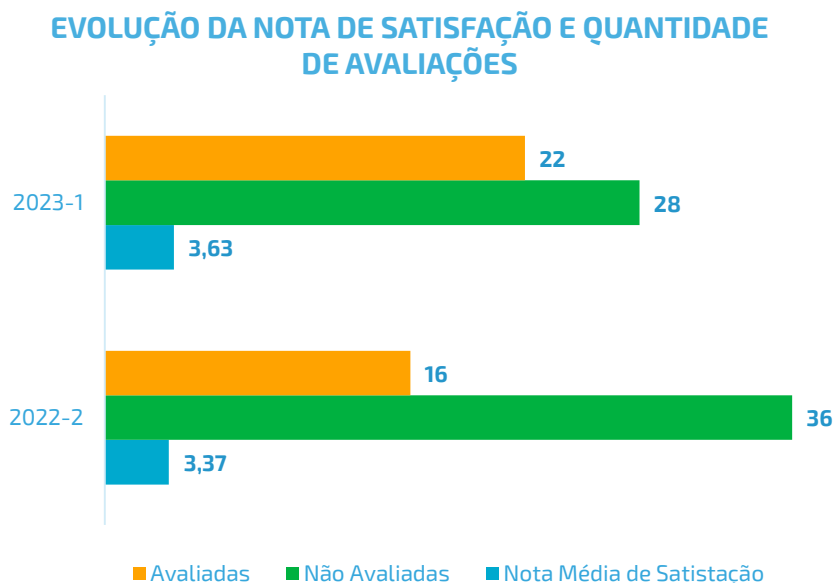
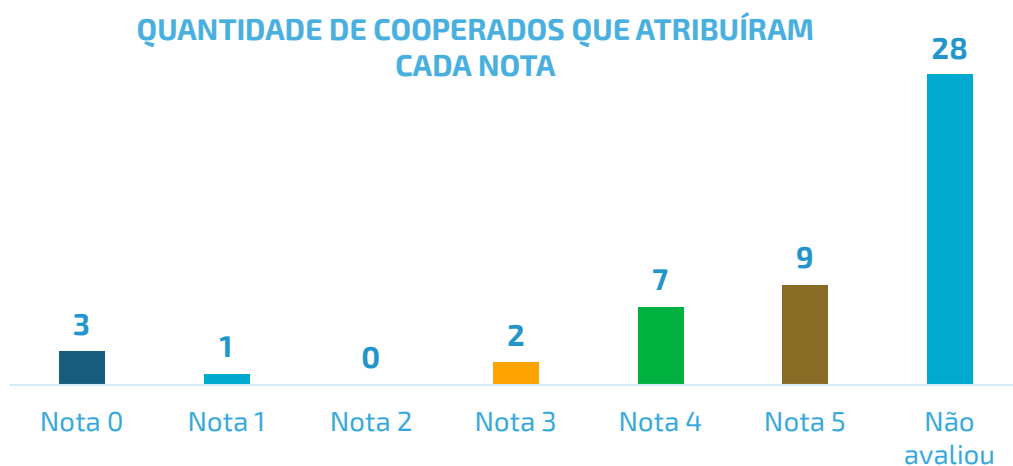
Após o levantamento das informações e análise do registro da Ouvidoria as reclamações registradas **são classificadas como “Procedentes ou Improcedentes”** e **“Solucionadas ou Não Solucionadas”**, após o levantamento das informações e análise do registro da Ouvidoria, sendo:

- **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 adotada medida para a solução/atendimento.
- **Não Solucionada:** Não foi adotada medida corretiva para a solução/atendimento.

55,31% das Ouvidorias **foram classificadas como procedentes** e **80,76% destas foram solucionadas**. Desta forma, **cinco registros considerados procedentes não foram solucionados**.

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”**.



Das 50 ouvidorias registradas, **22** cooperados optaram por avaliar o atendimento, correspondendo a **44%** de adesão à pesquisa de satisfação.

Comparando com o semestre anterior, tanto a nota de satisfação ao atendimento quanto a adesão à pesquisa **apresentaram aumento**.



IVO JOSÉ BRACHT
Diretor Responsável pela Ouvidoria

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI
Ouvidora do Sistema Ailos

Relatório Ouvidoria 2023-01 pdf

Código do documento f033cddf-3d75-4f27-b52f-592aef256d09



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

07 Aug 2023, 09:32:41

Documento f033cddf-3d75-4f27-b52f-592aef256d09 **criado** por FELIPE PELETTI (c6f9d1ad-4dfd-4213-917b-c40ffd40c3f6). Email:juridico@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2023-08-07T09:32:41-03:00

07 Aug 2023, 09:35:20

Assinaturas **iniciadas** por FELIPE PELETTI (c6f9d1ad-4dfd-4213-917b-c40ffd40c3f6). Email: juridico@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2023-08-07T09:35:20-03:00

08 Aug 2023, 10:05:22

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI **Assinou** (4f06d825-96b0-4439-9348-ae7baa3a4cd7) - Email: jaqueline@ailos.coop.br - IP: 179.245.200.240 (179.245.200.240.dynamic.adsl.gvt.net.br porta: 56486) - Documento de identificação informado: 057.674.039-02 - DATE_ATOM: 2023-08-08T10:05:22-03:00

08 Aug 2023, 14:44:16

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: 54124) - Documento de identificação informado: 469.162.459-72 - DATE_ATOM: 2023-08-08T14:44:16-03:00

Hash do documento original

(SHA256):13948e41eabd408136f57b06a905a597b5079b6b26cd9902673dea0fdcc550a4

(SHA512):da35f84cf92330162f9824b8b1da0357b04db609ed27e8ff51bdb4b8036bec9973eac0b3a9e834362103be7ba675f799357a2ad28109c4b1a6fae89836a7bb72

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign