



OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do 2º 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.

ALGUMAS AÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO

- Instituição de Pontos Focais junto a 12 Cooperativas filiadas, resultando em maior eficiência no tratamento das reclamações.
- Certificação de novo colaborador/atendente pela FBB200 (Febraban Educação) para atendimento dos cooperados por meio da Ouvidoria.
- Participação na Comissão de Ouvidoria da ABBC – Associação Brasileira de Bancos e no Grupo Experiência Cooperativa, na qual as diversas Cooperativas/Instituições financeiras participantes realizam trocas de boas práticas sobre atendimento aos Cooperados nos canais e outros temas.
- Benchmarking com a PicPay para trocas de boas práticas utilizadas no tratamento de Ouvidorias e demais canais de reclamações.

DADOS ESTATÍSTICOS

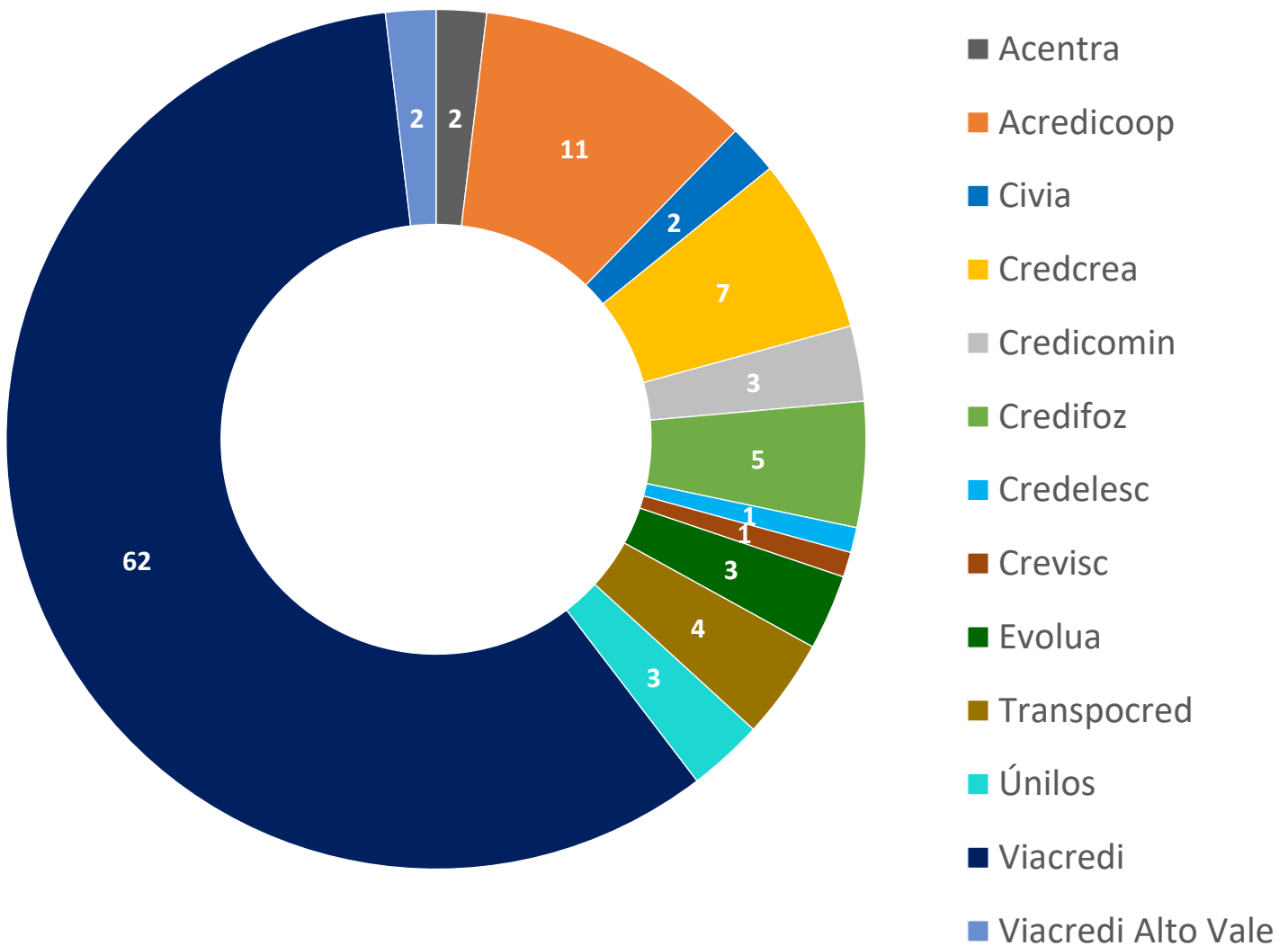
Resolução Nº 4.860/2020 - CMN

No semestre de referência foram **registradas 106 ouvidorias**, todas respondidas dentro do prazo definido na Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN.

Esse número equivale a:

- **6,50% dos 1.631 atendimentos registrados pelo SAC** como “Reclamação” no mesmo semestre;
- **9,62% das 1.102 reclamações recebidas nos demais canais oficiais** de reclamações (Procon, RDR, Consumidor.gov e Notificações Extrajudiciais) no mesmo semestre.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR COOPERATIVA



Obs.: Gráfico organizado em ordem alfabética e sentido horário

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

Cooperativa	Número de Cooperados	Ouvidorias Registradas	Relação Ouvidorias x Cooperados
Credcrea	30.814	7	0,022717%
Credelesc	5.225	1	0,019139%
Unilos	23.058	3	0,013011%
Acredicoop	86.865	11	0,012663%
Credicomín	30.212	3	0,009930%
Transpocred	46.002	4	0,008695%
Viacredi	933.934	62	0,006639%
Acentra	37.638	2	0,005314%
Credifoz	98.970	5	0,005052%
Evolua	65.978	3	0,004547%
Crevisc	23.161	1	0,004318%
Civia	76.448	2	0,002616%
Viacredi Alto Vale	120.791	2	0,001656%

Em relação às informações apresentadas acima, é possível verificar a correlação entre o **número de cooperados** ao final do semestre e a **quantidade de Ouvidorias registradas por Cooperativa Filiada**.

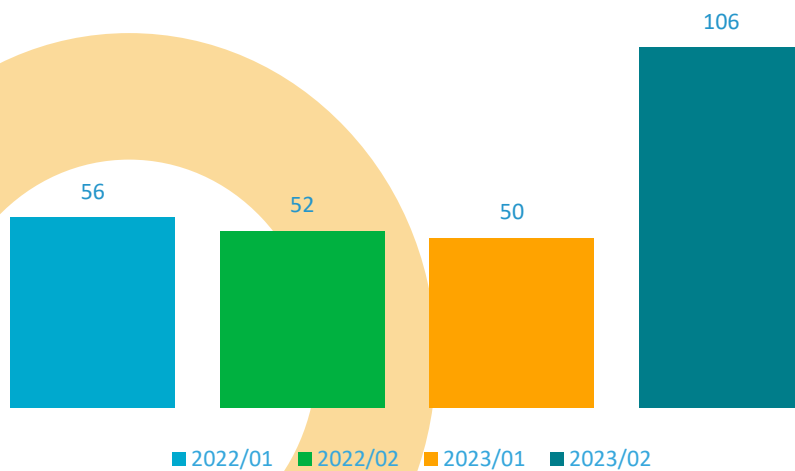
No período analisado, fica claro que a Cooperativa com o maior número de cooperados também registrou o maior número de ocorrências no canal da ouvidoria. Entretanto, esse volume não reflete a maior proporção em relação ao total de cooperados.

Nesse sentido, a **Credcrea** apresentou o mais elevado percentual de registros de ouvidoria em comparação com o seu total de cooperados, enquanto a **Viacredi Alto Vale** apresentou o menor percentual de registros. Ainda assim, o percentual de registros em cada Cooperativa é consideravelmente baixo.

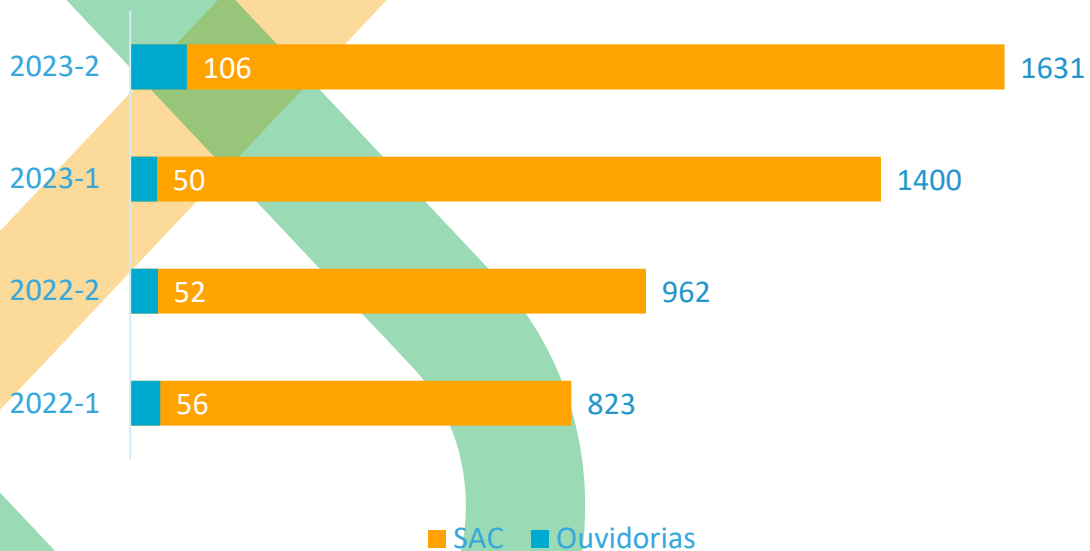
Essa análise proporciona uma visão mais aprofundada indo além dos números absolutos e considerando a proporção em relação à base de cooperados de cada Cooperativa.

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

QUANTIDADE DE OUVIDORIAS REGISTRADAS NOS SEMESTRES ANTERIORES



COMPARATIVO OUVIDORIA X RECLAMAÇÕES SAC



ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Conforme demonstrado nos gráficos anteriores, ao considerarmos a evolução no período 2022-1 à 2023-2, verificou-se um aumento de:

- **89,29%** nos registros de Ouvidorias.
- **98,18%** nos registros de reclamações através do SAC.

É importante reforçar que o SAC é considerado o primeiro nível de atendimento da Instituição.

Seguindo a tendência na elevação de reclamações recebidas pelo SAC e Ouvidoria no período em análise (2022-1 à 2023-2), o aumento se repetiu também em outros canais externos:

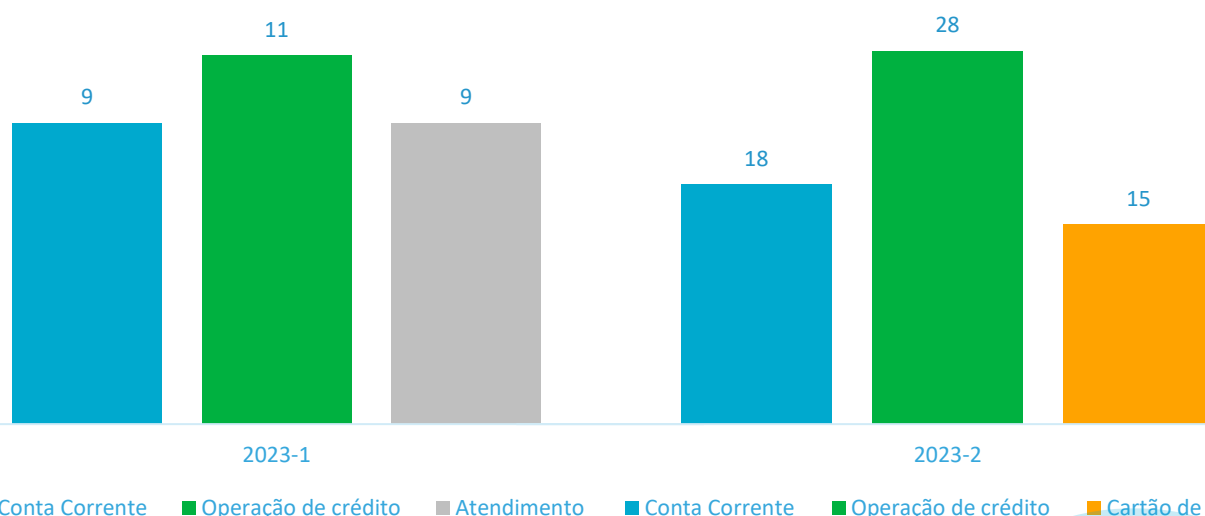
- Consumidor.gov – **136,94%**
- Procon – **111,32%**
- Notificações Extrajudiciais – **59,82%**
- RDR – **38,71%**

De acordo com a análise apresentada, é possível concluir que o aumento de registros de Ouvidoria, especificamente no semestre de referência (2023-2), reflete uma tendência generalizada de crescimento em todos os canais desde 2022.

Apesar desta elevação no número de Ouvidorias no período analisado, é importante pontuar que, ao final do semestre em referência, o Sistema Ailos possuía 1.579.096 cooperados ativos. Ao compararmos os registros de Ouvidoria do semestre em referência com o número de Cooperados do sistema, verificamos que representam o percentual de **0,006713%**.

É importante considerar ainda que a procura dos Cooperados pelo canal demonstra o fortalecimento do componente e reflete a confiança do usuário na própria Cooperativa e na Ouvidoria do Sistema Ailos.

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

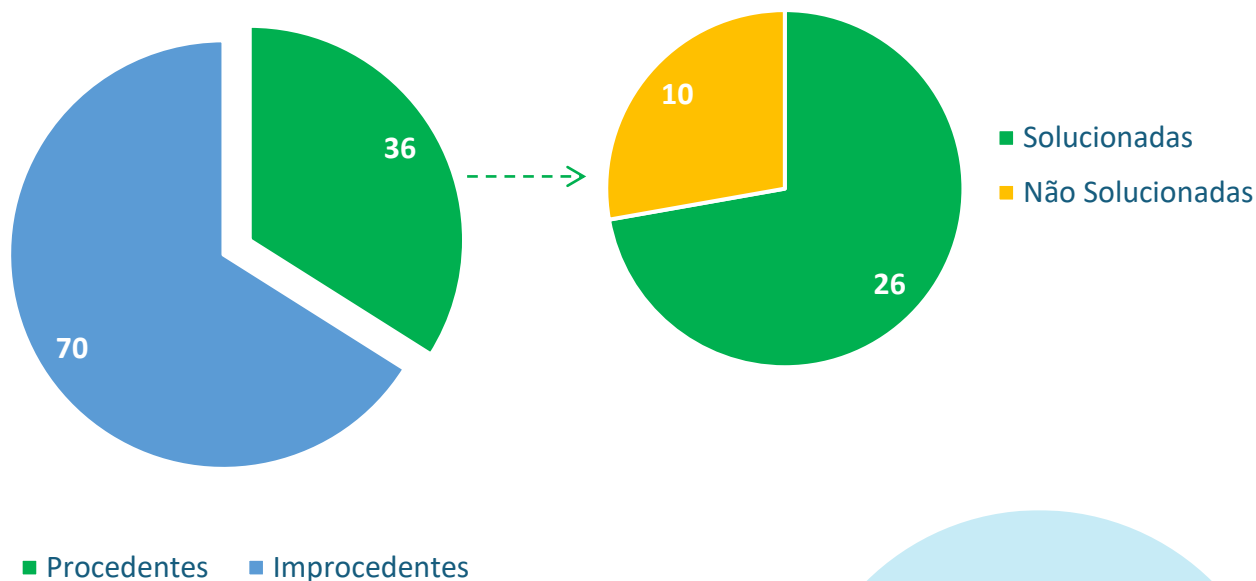


As ouvidorias registradas são classificadas por assunto, sendo que os **mais reclamados** do semestre de referência foram:

- **Conta Corrente:** insatisfação relacionada principalmente com os procedimentos de abertura, encerramento e suspensão de acessos aos canais de autoatendimento da conta corrente.
- **Operação de Crédito:** insatisfação relacionada principalmente com concessão do crédito, juros das operações concedidas, renegociações das obrigações pendentes, ligações de cobrança, envios de informações aos cadastros de proteção ao crédito e Sistema de Informações de Créditos (SCR).
- **Cartão de Crédito:** insatisfação relacionada principalmente à contestação de transações, cobrança do saldo devedor consolidado do cartão de crédito e programa de pontos.

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

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



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”**, sendo:

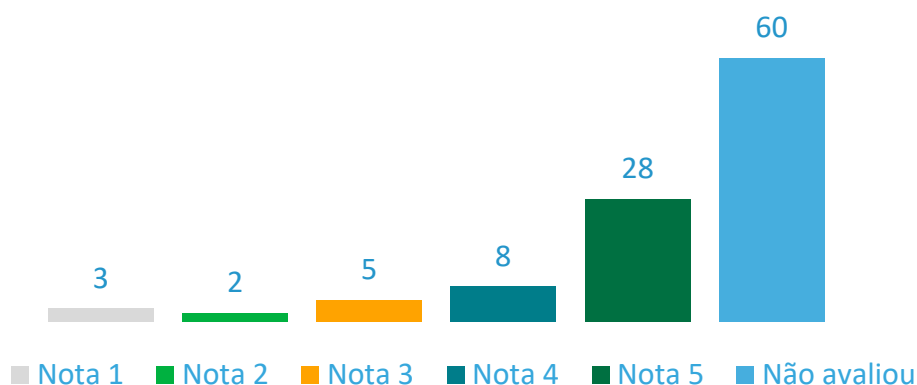
- **Improcedente:** Não caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao cooperado.
- **Procedente:** Caracteriza deficiência na qualidade do produto, serviço ou atendimento prestado ao cooperado.
- **Solucionada:** Foi adotada medida para a solução/atendimento.
- **Não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

33,96% das Ouvidorias foram **classificadas** como **procedentes** e **72,22%** destas foram **solucionadas**. Desta forma, **10** registros considerados procedentes **não foram solucionados**.

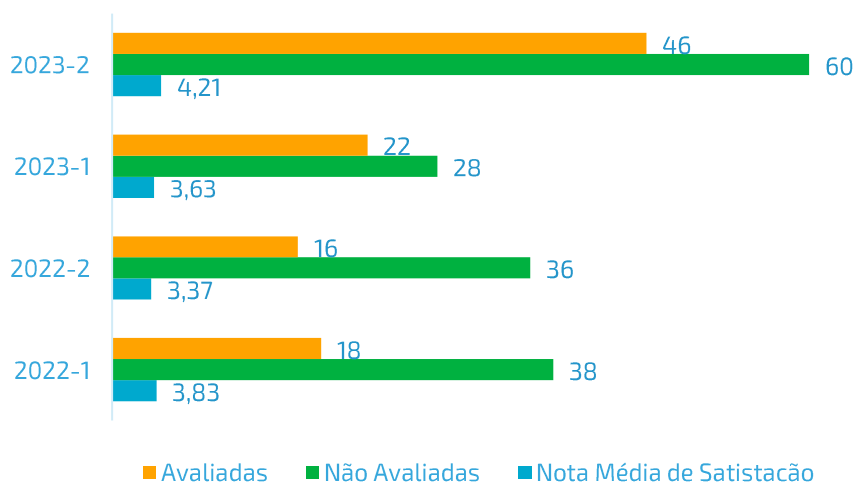
NOTA DE SATISFAÇÃO

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 1 a 5**, onde **1 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 106 ouvidorias registradas, **46** cooperados optaram por avaliar o atendimento, correspondendo a **43,39%** de adesão à pesquisa de satisfação.

Comparando com o semestre anterior, a nota de satisfação de atendimento **apresentou um aumento**, sendo a maior dos últimos 04 semestres.



IVO JOSÉ BRACHT
Diretor Responsável pela Ouvidoria

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI
Ouvidora do Sistema Ailos

Relatório Ouvidoria pdf

Código do documento 8eda12b0-0f90-4e37-b43a-f66980eaa120



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

04 Apr 2024, 09:58:33

Documento 8eda12b0-0f90-4e37-b43a-f66980eaa120 **criado** por VANESSA FLORENCIO (6c4911e2-1c7b-49ee-880a-8eb4c7009d9e). Email:vanessa.florencio@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2024-04-04T09:58:33-03:00

04 Apr 2024, 10:04:44

Assinaturas **iniciadas** por VANESSA FLORENCIO (6c4911e2-1c7b-49ee-880a-8eb4c7009d9e). Email:vanessa.florencio@ailos.coop.br. - DATE_ATOM: 2024-04-04T10:04:44-03:00

05 Apr 2024, 13:00:13

JAQUELINE LEITE MOREIRA VERDI **Assinou** (4f06d825-96b0-4439-9348-ae7baa3a4cd7) - Email: jaqueline@ailos.coop.br - IP: 177.174.242.39 (177-174-242-39.user.vivozap.com.br porta: 35296) - **Geolocalização:** -26.919987769918247 -49.12081326535473 - Documento de identificação informado: 057.674.039-02 - DATE_ATOM: 2024-04-05T13:00:13-03:00

05 Apr 2024, 14:42:22

IVO JOSÉ BRACHT **Assinou** (0e93e871-2ac7-4637-b706-ec0c8fe8b12c) - Email: ivo@ailos.coop.br - IP: 187.85.147.250 (187-85-147-250.infopasa.com.br porta: 43866) - **Geolocalização:** -26.916104 -49.107864 - Documento de identificação informado: 469.162.459-72 - DATE_ATOM: 2024-04-05T14:42:22-03:00

Hash do documento original

(SHA256):c2b53b7b7aab54610c201afc5d5995d79a5ac687f501611b0fd9239ab5b14dfd

(SHA512):9ade61dcd2ff0c369cface642b09e5895b33b85ddd246ffa9f0d246a680b6f31f03947858fdd69125e456e6f6fc41e4852a537ea5e488875e82bf9629d099ed

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



14 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 05 de April de 2024, 17:58:45



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign