



RELATÓRIO ANUAL 2023



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	04
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	05
SOMOS AILOS	06
COOPERAR É PENSAR NO COLETIVO	07
CAPÍTULO 1 - COOPERAR É AGIR LOCALMENTE	08
MOVIMENTO NEGÓCIO LOCAL	09
FEIRA DO NEGÓCIO LOCAL	09
AILOS APROXIMA	10
QUALIFICA PJ	10
PRIORIZAÇÃO DE FORNECEDORES DA REGIÃO	11
CAPÍTULO 2 - COOPERAR É TRANSFORMAR	12
SOLUÇÕES QUE APROXIMAM E FAZEM A DIFERENÇA NO DIA A DIA DAS PESSOAS	14
INOVAÇÃO QUE GERA NOVAS SOLUÇÕES	15
CARTÕES QUE COOPERAM COM A PRATICIDADE DO DIA A DIA	16
CRÉDITO QUE IMPULSIONA A REALIZAÇÃO DE SONHOS	17
INVESTIMENTOS QUE PROPORCIONAM SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	20
CONSÓRCIO	21
PATRIMÔNIO PRESERVADO E TRANQUILIDADE PARA O FUTURO	22
SOLUÇÕES NA MEDIDA CERTA E MUITA INFORMAÇÃO PARA PROPORCIONAR AUTONOMIA FINANCEIRA A TODOS	23
CONSCIENTIZAÇÃO TRAZ MAIS SEGURANÇA PARA TODOS	23
CAPÍTULO 3 - COOPERAR É UNIR PESSOAS POR UM MESMO PROPÓSITO	25
COOPERAR É CONHECER	25
COOPERAR É DESENVOLVER	28
COOPERAR É CUIDAR	32
CAPÍTULO 4 - COOPERAR É EDUCAR PARA A VIDA	34
COOPERAMOS QUANDO PARTICIPAMOS	36
COOPERATIVAS, COOPERADOS E COMUNIDADE FAZEM ACONTECER JUNTOS	36
CAPÍTULO 5 - COOPERAR É SER SUSTENTÁVEL EM TODAS AS DECISÕES	42
RECONHECIMENTOS QUE CONFIRMAM NOSSA ATUAÇÃO	42
ESTRUTURA QUE GARANTE SUSTENTABILIDADE	45
CAPACITAÇÃO PARA MELHOR SERVIR	49
ÉTICA PELA METADE NÃO EXISTE	50
ESTAMOS SEMPRE PRONTOS A RECEBER	51
SUSTENTAMOS NOSSA SOLIDEZ COM SERIEDADE	52
ÍNDICE SUMÁRIO GRI	53
ÍNDICE SUMÁRIO SASB	57
MAPA ODS	58

INTRODUÇÃO

Cooperar é, para nós, muito mais do que simplesmente ajudar. É agir, é inovar, é estar sempre pronto para buscar crescimento de modo sustentável.

Em 2023, as cooperativas Ailos reafirmaram seu compromisso de fortalecer cooperados e comunidade, com transparência e cumplicidade.

É dessa forma que cooperamos: oferecendo produtos e serviços financeiros alinhados à necessidade do cooperado. Tudo de forma simples e direta, em um movimento feito de pessoas para pessoas, em que todos se desenvolvem e geram valor compartilhado.

Conheça os principais resultados das Cooperativas Ailos no vídeo.



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

(GRI 2-14)

Cooperamos quando estamos presentes para fazer a diferença na vida das pessoas. A nossa satisfação em apresentar este Relatório Anual Ailos 2023 está em olhar para o caminho que trilhamos e perceber que geramos resultados propulsores da prosperidade.

Este documento contém um compilado dos principais números, indicadores e ações realizadas, que oferecem aos públicos de interesse uma visão ampla do nosso compromisso com o desenvolvimento sólido e sustentável das comunidades onde estamos inseridos. Compartilhamos ainda a evolução na gestão dos temas materiais que norteiam as nossas estratégias ASG (Ambiental, Social e Governança).

Iniciamos com um breve resumo, que expõe de forma macro os principais conteúdos contidos no relatório que segue.

Encerramos o ano de 2023 com mais de 1,5 milhão de cooperados, um crescimento de 9% em relação a 2022. A nossa carteira de crédito registrou crescimento de 19,80%, totalizando 14,6 bilhões de reais. Somamos mais de 20,6 bilhões de reais em ativos e mais de 112 milhões de reais em sobras à disposição dos cooperados nas Assembleias.

Vivenciamos a transformação digital com avanços que priorizam o cooperado no centro das nossas ações. Reforçamos a acessibilidade, facilitando o autoatendimento nos caixas eletrônicos para pessoas com deficiência visual. Ampliamos o relacionamento pelo canal WhatsApp e promovemos mudanças para proporcionar cada vez mais uma excelente experiência de relacionamento aos nossos cooperados.

Acreditamos que proximidade e transparência têm sido fundamentais para a nossa solidez. Em 2023 registramos mais de 240 mil participações em nossas assembleias, nas quais os cooperados exercem o poder de voto nas decisões das cooperativas.

(GRI 2-22)

Fortalecemos o nosso compromisso com os aspectos ASG. Realizamos o diagnóstico nacional, do Programa de Desenvolvimento da Sustentabilidade do Cooperativismo – ESGCoop, instituído pela OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras). E mapeamos a aderência da Central e cooperativas, nos pilares ambiental, social e de governança.

Promovemos também o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atuamos, por meio do fomento do empreendedorismo no negócio local. Como por exemplo, nossa plataforma online Ailos Aproxima, na qual os cooperados divulgam e comercializam seus produtos.

As iniciativas do PROGRID, nosso Programa de Educação, somaram, somente em 2023, mais de 448 mil participações de cooperados e pessoas da comunidade.

Todas as nossas ações direcionam uma conduta responsável, que assegura às nossas cooperativas uma atuação economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente correta. Uma sociedade próspera se constrói com trabalho diário, contínuo e realizado por muitas pessoas.

Seguimos firmes no modelo cooperativista, que é consolidado, a cada dia, por nossos cooperados, dirigentes, colaboradores e parceiros. Aqui, juntos, cooperamos para transformar vidas!

Detalhes das nossas realizações e entregas estão descritas nas páginas seguintes deste relatório.

Muito obrigado e boa leitura!

Conselho de Administração do Ailos

(GRI 2-1; 2-2; 2-6)

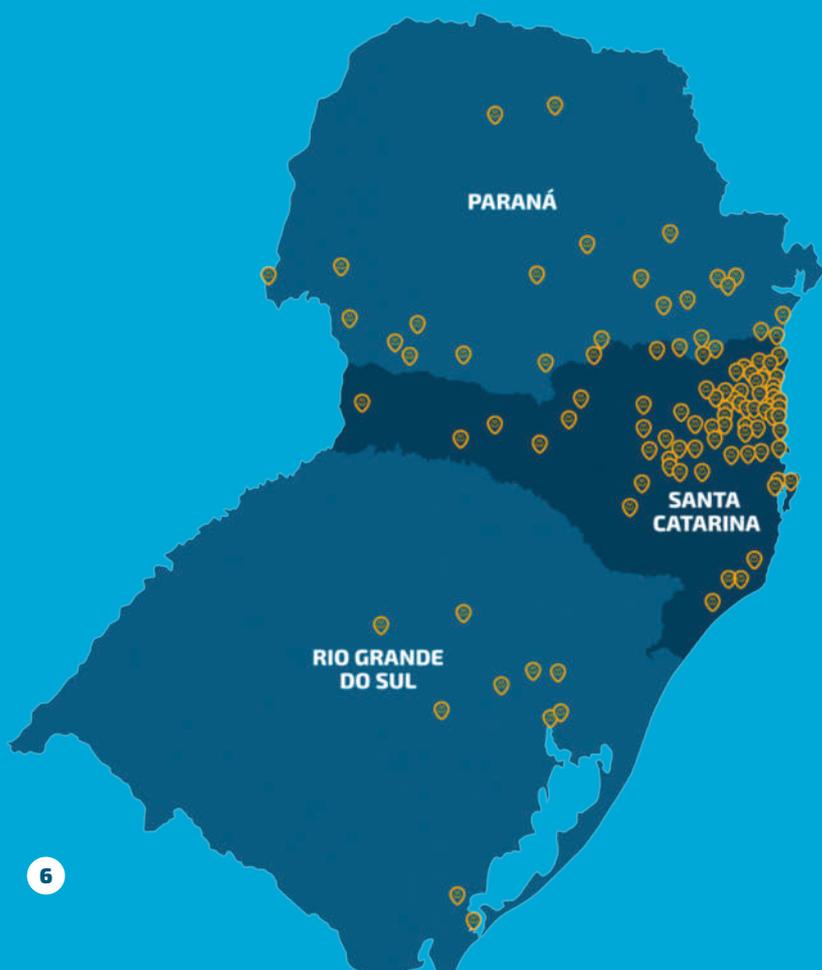
No cooperativismo, unimos pessoas e multiplicamos conquistas. Juntas, nossas 13 Cooperativas Singulares, Corretora e Central, formam o Ailos, sistema cooperativo de crédito que tem levado a cidadania financeira cada vez mais longe.

Somos diferentes porque fazemos diferente. Nossos resultados impulsionam a prosperidade econômica e o equilíbrio socioambiental das comunidades onde estamos inseridos. Quando cooperados e comunidades crescem, crescemos junto.

Conheça mais sobre a atuação de uma cooperativa de crédito no vídeo.



Estamos presentes, fisicamente, no Sul do Brasil. Temos orgulho do que realizamos até aqui.



 **117** cidades atendidas

 **313** postos de atendimento

 **1,5 milhão** de cooperados

 **R\$ 14,6 bilhões** em operações de crédito

 **R\$ 20,6 bilhões** em ativos

 **R\$ 112 milhões** em sobras à disposição nas Assembleias

 **R\$ 3,2 bilhões** em Economia da Cooperação

COOPERAR É PENSAR NO COLETIVO

(GRI 2-22)



Em 2023, atuamos comprometidos com todas as nossas iniciativas. Seguimos princípios e valores do cooperativismo e estamos cada vez mais conectados com os aspectos ASG – Ambiental, Social e Governança. Preservamos a concordância com estes três pilares em nossas decisões.

Ao longo deste relatório, destacamos o ícone e o aspecto colorido que evidencia a relação das nossas entregas com o conceito ASG.



(GRI 2-29)



Acreditamos no poder de transformação e no impacto que causamos nos mais diversos públicos, como cooperados, colaboradores, fornecedores, parceiros, reguladores, entidades e comunidades que estão em nosso entorno. Assim, fomentamos canais e diversas formas de engajamento para contribuir com a definição dos temas prioritários deste relatório, de acordo com a metodologia GRI - *Global Reporting Initiative* em sua versão *Standards*.

(GRI 3-1)

Realizamos, já no ano de 2022, a primeira pesquisa de grupo focal, com representatividade de todos os públicos de impacto, para a identificação de assuntos que possuem maior relevância, por sua perspectiva. Consideramos ainda: devolutivas de pesquisas com colaboradores, comentários de cooperados em canais oficiais, contexto de sustentabilidade, e planejamento estratégico do Sistema Ailos. A análise consolidada foi aprovada pelo alto órgão de governança da Central.

Os principais assuntos já foram contemplados, parcialmente, no Relatório Anual de 2022, e estão integrados na sua totalidade neste relato atual.

(GRI 3-2)

Consideramos os temas materiais:

- **Ambiental:** favorecimento de boas práticas sociais e ambientais.
- **Econômico:** gestão e distribuição econômica, com impactos sobre as cooperativas e públicos estratégicos.
- **Social:** avaliação dos riscos que repercutem na saúde e segurança dos cooperados; conduta social, ambiental e econômica das cooperativas; gestão do conhecimento, incluindo competências, transição de carreira e avaliação de desempenho de colaboradores.
- **Governança:** combate a práticas ilícitas, possíveis atos de discriminação interna e externa à cooperativa.

Ao longo deste relatório apresentamos informações relacionadas a cada um desses temas.

COOPERAR É AGIR LOCALMENTE



(GRI 3-3; 203-2)

Nosso modelo de negócio promove desenvolvimento das regiões onde estamos inseridos. Isso acontece porque todo o recurso administrado por uma cooperativa circula entre os cooperados e na própria comunidade.

Entendemos melhor quando conhecemos, por exemplo, o destino do lucro gerado pela cooperativa ao final de cada ano. No cooperativismo, chamamos lucros de sobras, que são distribuídas proporcionalmente aos cooperados, conforme a utilização dos produtos e serviços. Um percentual dessas sobras ainda é destinado para ações de incentivo ao pequeno e médio empreendedor e de educação para toda a comunidade. Além das mais diversas ações presenciais, as cooperativas Ailos contam ainda com uma plataforma exclusiva de educação à distância, que oferece mais de 260 conteúdos profissionais e de qualidade de vida. Tudo gratuito para cooperados e comunidade.

Este modelo de negócio colaborativo gera ainda o que chamamos de Economia da Cooperação, que é a diferença entre o valor cobrado em tarifas e taxas de juros nas cooperativas, em comparação ao valor cobrado por outras instituições financeiras, entre outros fatores que compõe esta Economia.

No ano de 2023, os cooperados Ailos geraram R\$ 3.288.846.608 bilhões em Economia da Cooperação. Este é o círculo virtuoso do cooperativismo que transforma vidas por onde passa.

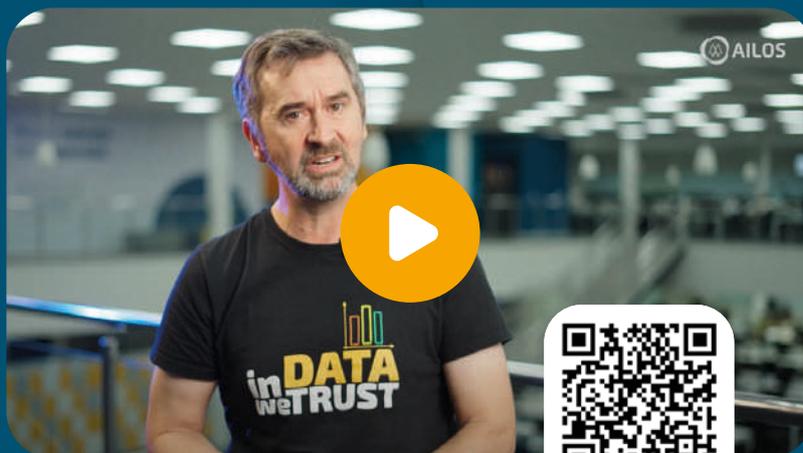
A tabela mostra a evolução dos últimos anos.

ECONOMIA DA COOPERAÇÃO DAS COOPERATIVAS AILOS

	2023	2022	2021
Valor economizado pela diferença nas tarifas*	R\$ 92.472.832	R\$ 143.808.223	R\$ 132.134.952
Valor economizado pela diferença nas taxas de juros*	R\$ 2.652.000.546	R\$ 2.505.754.535	R\$ 1.672.520.134
Valor dos juros pagos ao capital dos cooperados*	R\$ 206.926.470	R\$ 185.970.782	R\$ 72.978.165
Valor do rendimento pago às aplicações dos cooperados*	R\$ 269.005.714	R\$ 164.979.074	R\$ 56.418.995
Total gerado - Economia da Cooperação	R\$ 3.288.846.608	R\$ 3.091.571.201	R\$ 2.073.503.768

*Fonte: Cooperativas Ailos e Banco Central do Brasil.

Conheça mais sobre os benefícios que só o cooperativismo proporciona no vídeo.



MOVIMENTO NEGÓCIO LOCAL



(GRI 203-2)



Estimulamos o empreendedorismo porque ele gera empregos, aumenta oportunidades e, conseqüentemente, contribui com o incremento da renda das famílias. Em 2023, as cooperativas Ailos realizaram uma série de iniciativas de fomento aos empreendedores. Destacamos:

FEIRA DO NEGÓCIO LOCAL

(GRI 203-2; 413)



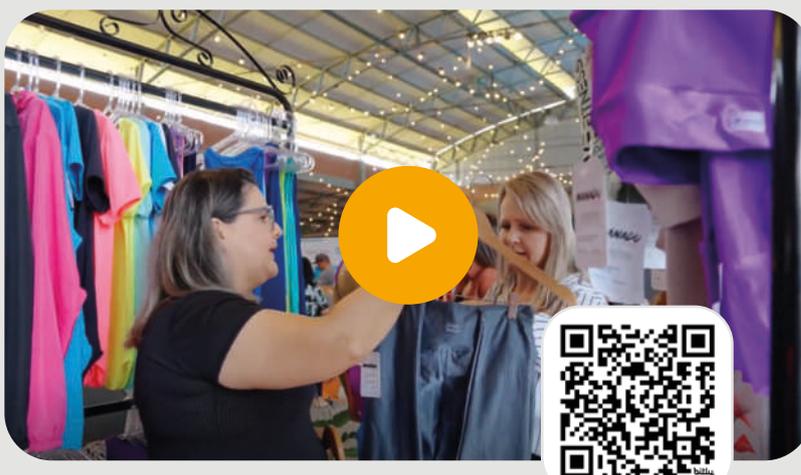
O propósito do evento é valorizar os negócios da região, em formato de feira itinerante, na qual os cooperados e empreendedores expõem, divulgam e comercializam seus produtos e serviços, de forma totalmente gratuita.

Em 2023, as cooperativas Viacredi e Credifoz, realizaram **5 edições da Feira**, que contaram com **218 expositores e 12.128 visitantes**. Além da movimentação dos negócios dos cooperados, a Feira do Negócio Local abre espaço

para valorização de grupos culturais da região, praça de alimentação e outras atrações, sendo uma ótima opção de lazer para as comunidades.

Inspirada na bem-sucedida Feira de Oportunidades, que já marcou presença em **25 cidades**, beneficiando mais de **4.640 cooperados expositores** e recebendo mais de **362 mil visitantes desde 2009**. O modelo da Feira do Negócio Local é mais do que um evento; é uma manifestação tangível do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades que servimos. Juntos, estamos construindo um futuro em que os negócios locais prosperam e a comunidade se fortalece.

Confira o vídeo da Feira realizada pela Cooperativa Viacredi em São João Batista/SC.



AILOS APROXIMA



(GRI 203-2)

Valorizar e impulsionar os negócios dos nossos cooperados é o nosso compromisso. Acreditamos que, ao estimular os nossos empreendedores fortalecemos as comunidades que servimos.

Para ampliar o potencial do comércio local, criamos o Ailos Aproxima, o shopping online das Cooperativas Ailos. Os cooperados empreendedores podem comercializar seus produtos e serviços de forma totalmente online, para qualquer lugar do Brasil. E as cooperativas Ailos disponibilizam uma equipe especializada para apoiar o cooperado em toda operação.

O Ailos Aproxima foi destaque no documentário SomosCoop, produzido pela OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) e apresentado por Glenda Kozlowski: "SomosCoop na Estrada". Veja este episódio no vídeo.



RESULTADOS ANUAIS DO AILOS APROXIMA

	2023	2022	2021
Cooperados empreendedores cadastrados	2.267	1.522	577
Produtos cadastrados	35.206	15.487	1.000
Vendas via plataforma	R\$ 2.466.754	2.663.523	5.918
Acessos/visitantes	1.875.881	1.673.095	78.325

Conheça o Ailos Aproxima em ailosaproxima.coop.br

QUALIFICA PJ

(GRI 203-2)



Acreditamos que a educação é capaz de transformar vidas, carreiras e negócios. O Qualifica PJ é uma oportunidade de desenvolvimento direcionada aos pequenos empreendedores (ME e EPP), com um olhar próximo e prático.

Em parceria com o Sebrae, ofertamos gratuitamente uma jornada de transformação para os negócios, através de consultoria especializada em finanças. Com atendimento online e flexível, potencializamos o crescimento dos empreendedores de forma personalizada.

Cooperativas envolvidas: Acentra, Civia, Credcrea, Credelesc, Credicomín, Credifoz, Crevisc, Evolua, Transpocred, Únilos, Viacredi e Viacredi Alto Vale. Conheça alguns dos cooperados participantes. Nas fotos, empreendedores da Cooperativa Civia.



PRIORIZAÇÃO DE FORNECEDORES DA REGIÃO



(GRI 3-3; 308-1)

Na busca contínua pela otimização de recursos, as cooperativas Ailos adotam uma abordagem estratégica na aquisição de equipamentos e serviços. Grande parte dessas transações é centralizada, sendo que a nossa prioridade é fortalecer parcerias locais.

Privilegiamos os fornecedores regionais. Assim, contribuímos com a economia e o desenvolvimento das comunidades onde atuamos e reforçamos os laços com as localidades atendidas por nossas cooperativas.

Nosso compromisso com a excelência se reflete desde a escolha dos fornecedores, negociações e contratações, até o acompanhamento das entregas. Todas as ações são guiadas rigorosamente por normas e políticas internas devidamente aprovadas pela diretoria e Conselho de Administração.



(GRI 3-3; 308-1)



Durante o processo de homologação comercial, todos os fornecedores recebem orientações através do Manual de Fornecedor. Os fornecedores estratégicos no qual dispõem de mão de obra alocada (presencial ou remoto) dedicados ao Sistema Ailos, participam obrigatoriamente do treinamento EAD Fornecedores, que leva conteúdo sobre a nossa essência cooperativista, padrões de ética, responsabilidade socioambiental, segurança da informação, saúde e segurança no trabalho.

Consideramos cada fornecedor como um parceiro, e atuamos em sinergia de valores, que impulsiona não apenas o nosso sucesso, mas o crescimento sustentável mútuo.

Registramos abaixo o histórico das contratações dos últimos três anos.

(GRI 308-2)

	2023	2022	2021
Fornecedores locais (PR/SC/RS)	7.842	5.486	6.611
Valor pago a fornecedores no geral	R\$ 718.758 mi	R\$ 509.101 mi	R\$ 580.346 mi
Valor pago a fornecedores locais	R\$ 411.741 mi	R\$ 315.295 mi	R\$ 367.393 mi
Acessos ao treinamento EAD para Fornecedores estratégicos	993	777	505
Registros de impacto ambiental negativo	Nenhum	Nenhum	Nenhum

COOPERAR É TRANSFORMAR



(GRI 3-3; 201-1)

Ano após ano, nossos números demonstram um crescimento que se mantém sólido. Em cada produto e serviço que disponibilizamos ao mercado, identificamos uma preocupação genuína com a satisfação dos nossos cooperados.

Ajudamos as comunidades a se desenvolverem, porque promovemos oportunidades reais para a realização de sonhos, através da cidadania financeira. Transformamos realidades quando apoiamos nossos cooperados em suas mais diversas situações, oferecendo soluções adequadas, seja por meio dos nossos produtos ou pelo acesso à informação, estimulando assim, mais conhecimento e autonomia.



Crescemos juntos: cooperativas e comunidades, fortalecendo o relacionamento entre as pessoas e criando vínculos significativos com as regiões onde estamos.

COOPERADOS

2023: 1.579.096



1.391.879
PESSOA FÍSICA



187.217
PESSOA JURÍDICA



46,41%
MULHERES



53,53%
HOMENS

Histórico total de cooperados

2022: 1.443.188

2021: 1.256.106

NOVOS COOPERADOS

2023: 142.239 ADMISSÕES



44.648
ADMISSÕES NOS CANAIS DIGITAIS



Fechamos o ano de 2023 com **313 Postos de Atendimento**. Além das salas fixas, as cooperativas Ailos contam com 3 unidades móveis e 621 caixas eletrônicas.

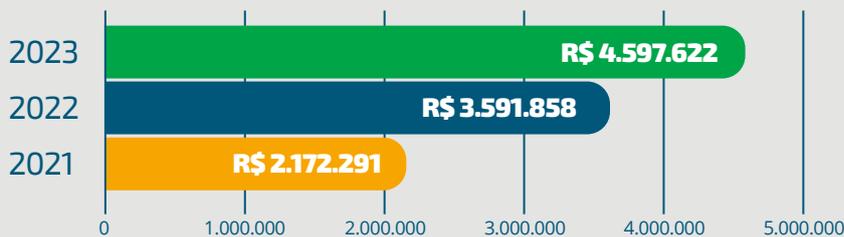
CRESCIMENTO FÍSICO DAS COOPERATIVAS AILOS

	2023	2022	2021
Novos Postos de Atendimento	22	26	30
Total de Postos de Atendimento	313	291	265
Novas cidades atendidas	10	8	21

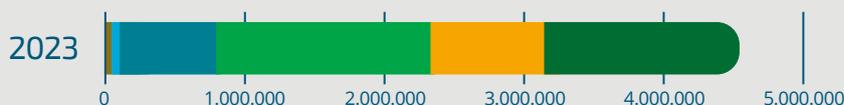
Destacamos também as receitas geradas em 2023, que refletem diretamente nas comunidades onde estamos inseridos, porque impactamos colaboradores, fornecedores, sociedades e o próprio cooperado do Ailos Sistemas de Cooperativas. Confira:

(GRI 201-1)

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO



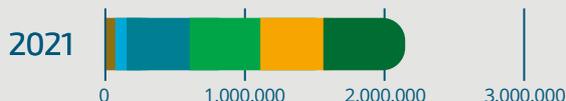
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO



- Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas, etc.) - **R\$ 4.866**
- Investimentos na comunidade - **R\$ 27.269**
- Pagamento de fornecedores - **R\$ 707.208**
- Pagamento para provedores de capital e sobras a disposição da AGO + Rendimento de aplicações financeiras dos cooperados - **R\$ 1.595.008**
- Salários e benefícios de empregados - **R\$ 727.586**
- Custos operacionais - **R\$ 1.420.180**

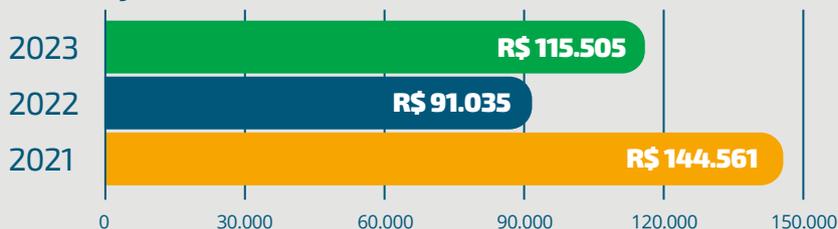


- Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas, etc.) - **R\$ 3.277**
- Investimentos na comunidade - **R\$ 34.490**
- Pagamento de fornecedores - **R\$ 509.101**
- Pagamento para provedores de capital e sobras a disposição da AGO + Rendimento de aplicações financeiras dos cooperados - **R\$ 1.231.253**
- Salários e benefícios de empregados - **R\$ 588.743**
- Custos operacionais - **R\$ 1.133.959**



- Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas, etc.) - **R\$ 2.516**
- Investimentos na comunidade - **R\$ 19.733**
- Pagamento de fornecedores - **R\$ 437.170**
- Pagamento para provedores de capital e sobras a disposição da AGO + Rendimento de aplicações financeiras dos cooperados - **R\$ 512.567**
- Salários e benefícios de empregados - **R\$ 466.148**
- Custos operacionais - **R\$ 589.596**

DESTINAÇÃO AO FUNDO DE RESERVA E AO FATES



SOLUÇÕES QUE APROXIMAM E FAZEM A DIFERENÇA NO DIA A DIA DAS PESSOAS



(GRI 3-3; 201-1)

Estamos presentes no dia a dia dos nossos cooperados e entendemos a responsabilidade de aperfeiçoarmos cada vez mais o relacionamento.

Em 2023 fortalecemos o foco na leitura da percepção do cooperado ao utilizar nossos recursos. Criamos maneiras de estar ainda mais próximos e atentos à melhor experiência do cooperado.

Dessa forma, registramos avanços em nossos canais de relacionamento e na gestão dos negócios, principalmente por meio do CRM – Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente.

Reforçamos a acessibilidade – já existente com o atendimento exclusivo em Libras, agora com a facilitação do autoatendimento nos caixas eletrônicos para pessoas com deficiência visual.

Este vídeo apresenta o funcionamento desta melhoria.



Ampliamos o relacionamento pelo WhatsApp e inserimos novas possibilidades no aplicativo Ailos, como:

- Criação de token de segurança, uma proteção a mais contra possíveis tentativas de golpes.
- Praticidade na visualização do crédito pré-aprovado, já na tela inicial do app.
- Disponibilização do link do WhatsApp na área externa e logada do app, facilitando a comunicação direta com nossa equipe de atendimento.
- Simplificação do processo de redefinição das senhas de acesso.
- Atendimento exclusivo em Libras, que antes estava disponível somente no site, agora também no app.

Estamos atentos às exigências mercadológicas e ao comportamento de consumo dos nossos cooperados. Os números a seguir mostram a evolução do uso do ambiente digital:

	2023	2022	2021
Quantidade de cooperados usuários do aplicativo Ailos	812.239	776.098	693.920
Quantidade de transações realizadas pelos caixas eletrônicos (considerando saques e depósitos)	7.203.983	9.389.936	16.201.010

Uma facilidade que tomou conta das principais movimentações de dinheiro entre pessoas no mercado financeiro, foi o PIX. Nas cooperativas Ailos, os cooperados também têm essa possibilidade.

VOLUME DAS TRANSAÇÕES VIA PIX NAS COOPERATIVAS AILOS

(GRI 201-1)

- **2023: 164 milhões de transações, que movimentaram R\$ 108,1 bilhões.**
- **2022: 126 milhões de transações, que movimentaram R\$ 84,5 bilhões.**
- **2021: 58 milhões de transações, que movimentaram R\$ 43,9 bilhões.**





O **programa de inovação Acelera**, permite que colaboradores das Cooperativas Ailos participem de uma jornada imersiva para a construção de hipóteses de soluções para desafios reais de negócio. Em 2023, participaram do Acelera 50 colaboradores que foram divididos em equipes e realizaram pesquisas aprofundadas dos desafios propostos e apresentaram, ao final, 10 hipóteses de soluções.

Ao longo dos seus 4 anos de existência, o Acelera já resultou em diversas hipóteses que foram implementadas e se tornaram soluções reais de melhorias na experiência dos cooperados.

**Confira mais
detalhes no vídeo.**



CARTÕES QUE COOPERAM COM A PRATICIDADE DO DIA A DIA

(GRI 201-1)

As cooperativas Ailos oferecem seis modalidades de cartões de débito e crédito, que se encaixam no estilo de vida e necessidade de consumo de cada cooperado.

Os cooperados que fazem uso dos cartões Ailos acompanham suas faturas e realizam uma série de serviços, como gestão dos gastos, bloqueio e desbloqueio, cartão virtual e adicional, entre outros, diretamente no aplicativo exclusivo Ailos Cartões. Além disso, participam do Programa de Recompensas Ganhe Pontos.

Apresentamos os principais indicadores relacionados ao uso dos cartões Ailos.



VALOR TOTAL DAS TRANSAÇÕES REALIZADAS

	2023	2022	2021
Cartões de crédito	R\$ 6.539.790.142,22	R\$ 5.502.466.779,04	R\$ 4.349.911.167,60
Cartões de débito	R\$ 6.373.888.898,39	R\$ 6.345.113.640,74	R\$ 5.472.686.823,00

QUANTIDADE MÉDIA DE COOPERADOS QUE UTILIZAM CARTÕES AILOS

	2023	2022	2021
Cartões de crédito	332.050	329.954	280.090
Cartões de débito	434.835	443.016	412.113

(GRI 201-1)

Uma grande facilidade que oferecemos aos nossos cooperados PJ, para recebimento de valores com cartões, é a adquirência. **No ano de 2023, ativamos 7.864 maquininhas, que transacionaram R\$966.732.350,59.**

HISTÓRICO DA ADQUIRÊNCIA AILOS

- **2022:** 6.199 máquinas e R\$ 803.971.208,76 transacionados.
- **2021:** 6.137 máquinas e R\$ 587.136.600,77 transacionados.

CRÉDITO QUE IMPULSIONA A REALIZAÇÃO DE SONHOS



(GRI 201-1)



Em 2023, o crédito se manteve como um dos nossos principais produtos. **Finalizamos o ano com R\$ 14,6 bilhões em nossa carteira total de crédito**, concedido por meio das mais diversas modalidades, para pessoas física e jurídica.

Acreditamos na concessão de crédito consciente como forma de promover a realização de sonhos, como o da casa própria, por exemplo. E ainda mais para alavancar os negócios dos nossos cooperados empreendedores, seja para quem está no início ou para ampliação da empresa.

Este vídeo mostra como a cooperativa pode fazer a diferença na vida dos empreendedores através do crédito.



(SASB - FN-CB-000.B)



A carteira de crédito Pessoa Jurídica das cooperativas Ailos, fechou o ano de 2023 com R\$ 7,6 bilhões, concedidos em 253.803 operações.

HISTÓRICO DA CARTEIRA DE CRÉDITO PJ AILOS

- **2023:** R\$ 7,6 bilhões em 253.803 operações
- **2022:** R\$ 5,9 bilhões em 242.590 operações
- **2021:** R\$ 4,5 bilhões em 209.472 operações

(SASB FN-CB-240a.1)



Do total da carteira PJ, destacamos ainda o **crédito subsidiado pelo BNDES** direcionados para Pequenas e Médias empresas, **que registrou R\$ 421.768.711,55**, concedidos em 2.040 operações.

HISTÓRICO DA CONCESSÃO DE CRÉDITO BNDES

- **2023:** R\$ 421.768.711,55 em 2.040 operações
- **2022:** R\$ 142.090.299,24 em 681 operações
- **2021:** R\$ 39.428.052,00 em 273 operações

Fonte: Central de Downloads BNDES Data Base 2024-01-10

(SASB - FN-CB-000.B)

Em relação às linhas de **crédito para pessoa física, registramos uma carteira de R\$ 7 bilhões em 2023**, concedidos em 1.063.087 operações.

HISTÓRICO DA CARTEIRA DE CRÉDITO PF AILOS

- **2023:** R\$ 7,0 bilhões em 1.063.087 operações
- **2022:** R\$ 6,4 bilhões em 1.084.074 operações
- **2021:** R\$ 5,7 bilhões em 416.834 operações



Dentre as modalidades de crédito PF, destacamos:

FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

- **2023:** R\$ 242 milhões em 909 operações
- **2022:** R\$ 156 milhões em 642 operações
- **2021:** sem operação

CRÉDITO COM GARANTIA DE IMÓVEL

(SASB - FN-MF-000.A)

Comercial

- **2023:** R\$ 347 milhões em 524 operações
- **2022:** R\$ 259 milhões em 543 operações
- **2021:** R\$ 358 milhões em 808 operações

(SASB - FN-MF-000.A)

Residencial

- **2023:** R\$ 338 milhões em 1.328 operações
- **2022:** R\$ 262 milhões em 1.211 operações
- **2021:** R\$ 549 milhões em 3.010 operações

OBS: Produto impactado pelo aumento da Selic e com migração para outras linhas disponíveis. Além da movimentação de mercado pós pandemia, com tendência de estabilizar as operações.

CRÉDITO PARA AQUISIÇÃO DE AUTOMÓVEIS

- **2023:** R\$ 1,9 bilhão em 41.193 operações
- **2022:** R\$ 1,4 bilhão em 34.775 operações
- **2021:** R\$ 1,1 bilhão em 31.966 operações

LINHAS ESPECIAIS DE SUSTENTABILIDADE

(GRI 201-1)

Uma alternativa de crédito simples e de fácil acesso para cooperados e lojistas parceiros é o CDC (Crédito Direto ao Cooperado). Que é uma opção de parcelamento de médio a longo prazo para aquisição de bens e serviços em uma de nossas lojas conveniadas, ideal para quem não deseja comprometer o limite do cartão.



(GRI 201-2)



Essa modalidade pode ser contratada diretamente no posto de atendimento das Cooperativas Ailos, ou no lojista credenciado. Dentre os diversos itens que compõe a linha, destacamos o crédito sustentável, utilizado por exemplo, para aquisição de placas de energia solar.

CRÉDITO SUSTENTÁVEL – CONTRATAÇÃO NOS POSTOS DE ATENDIMENTO

	2023	2022	2021
Quantidade	1633 operações	1665 operações	1107 operações
Valor total	R\$67,7 milhões	R\$ 77 milhões	R\$ 60 milhões

CRÉDITO SUSTENTÁVEL – CONTRATAÇÃO VIA CDC – DIRETAMENTE NAS LOJAS CONVÊNIDAS

	2023	2022	2021
Quantidade	12.714 operações	10.045 operações	4.975 operações
Valor total	R\$ 366,5 milhões	R\$ 336,5 milhões	R\$ 173,5 milhões

PORTABILIDADE DE CRÉDITO

(GRI 201-1)

Em 2023 realizamos **800 operações de transferência de crédito** para as cooperativas Ailos, que gerou um valor total movimentado de **R\$ 14 milhões**.

HISTÓRICO PORTABILIDADE DE CRÉDITO AILOS

- **2023:** R\$ 14 milhões em 800 operações
- **2022:** R\$ 5 milhões em 359 operações
- **2021:** R\$ 3,1 milhões em 174 operações

LINHAS EMERGENCIAIS

(GRI 201-1; 201-2)



As regiões onde nossas cooperativas estão inseridas sofreram com algumas intempéries do clima no ano de 2023. Estivemos presentes para apoiar os nossos cooperados atingidos por desastres naturais.

Entre outros produtos, serviços e ações realizadas, **concedemos R\$ 11,4 milhões para auxiliar mais de 60 cooperados** na reestruturação de seus bens e demais necessidades.

Fonte: Central de Downloads BNDES Data Base 2024-01-10

Para as microempresas, empresas de pequeno e médio porte sediadas em cidades que tiveram decreto de situação de emergência ou estado de calamidade pública, aprovamos o valor de **3,8 milhões para mais de 30 cooperados** através da linha PRONAMPE Emergencial, operacionalizado pelo BADESC.

Fonte: Extrato Badesc Data Base 2024-02-15



INVESTIMENTOS QUE PROPORCIONAM SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA



(GRI 201-1)



Os produtos de investimentos Ailos contribuem para uma vida financeira estável e garantem aos cooperados um futuro economicamente viável.

As cooperativas Ailos compilaram **R\$ 11.695 bilhões** em produtos de investimentos. Destacamos os principais números:

APLICAÇÃO PRÉ-FIXADA / CARTEIRA TOTAL

Rendimento fixo definido em contrato

2023

Cooperados com produto ativo	590	334	82
Valor total da carteira	R\$ 51.663 milhões	R\$ 12.286 milhões	R\$ 1.684 milhões

APLICAÇÃO PÓS-FIXADA / CARTEIRA TOTAL

Rendimento varia conforme CDI

2023

Cooperados com produto ativo	548.047	549.212	539.541
Valor total da carteira	R\$ 10.596 bilhões	R\$ 8.890 bilhões	R\$ 7.126 bilhões

APLICAÇÃO IPCA+ / CARTEIRA TOTAL

Remuneração em taxa fixa + variação conforme IPCA

2023

Cooperados com produto ativo	1.653	3.831	4.755
Valor total da carteira	R\$ 148.229 milhões	R\$ 327.774 milhões	R\$ 373.175 milhões

POUPANÇA

(SASB FN-CB-000.A)

2023

Cooperados com produto ativo	71.870	48.098	13.749
Valor total da carteira	R\$ 504,4 milhões	R\$ 255,2 milhões	R\$ 53,8 milhões

LCI - LETRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

As cooperativas Ailos iniciaram a atuação com este produto em 2022

2023

Cooperados com produto ativo	3.982	211	sem histórico
Valor total da carteira	R\$ 394,8 milhões	R\$ 19,4 milhões	sem histórico

CONSÓRCIO

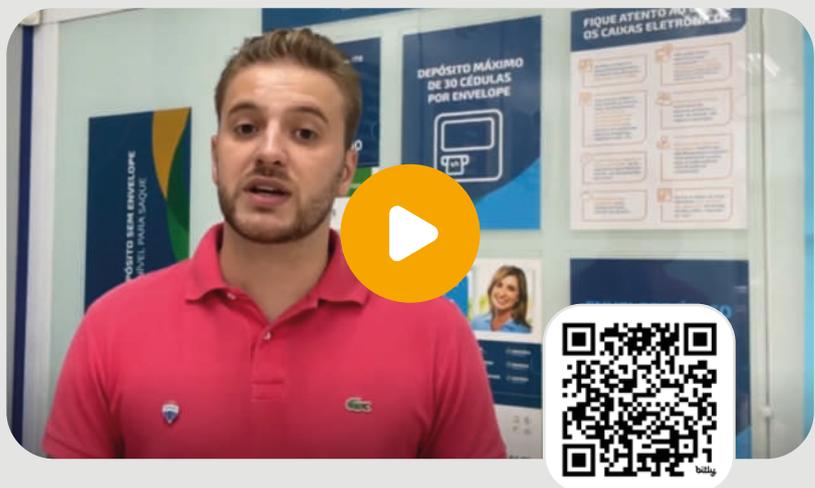


(GRI 201-1)

O consórcio auxilia o cooperado na aquisição de bens ou serviços sem a necessidade de pagamento de juros. A cada ano, fortalecemos este produto como forma de apoiar os nossos cooperados a conquistarem seus desejos de forma mais rápida e com menor custo.

	2023	2022	2021
Total da carteira de consórcios	+ R\$ 1.368 bi	+ R\$ 1,054 bi	+ R\$ 770 mi
Número de cotas ativas	19.323	15.497	12.948
Contemplações totais	3.434	2.691	2.459

Apresentamos neste vídeo o depoimento de um cooperado (Venício Goulart) contemplado no consórcio neste ano de 2023.



Tem um sonho pra realizar?
Planeja que dá!



PATRIMÔNIO PRESERVADO E TRANQUILIDADE PARA O FUTURO



(GRI 201-1)



Nossos cooperados contam conosco para proteção dos seus bens, garantia de um futuro sólido e apoio nos momentos mais delicados. Desde 2019 atuamos com uma corretora própria de seguros, que proporciona mais agilidade e autonomia dos processos.

SEGUROS VIGENTES

(SASB FN-IN-000.A)

Seguros de Vida

Para si, terceiros, seguro para viagens e prestamista.

2023

+ 184 mil

2022

+ 152 mil

2021

+ 126 mil

Seguros de Patrimônio

Residências, empresas, veículos e bicicletas.

+ 53 mil

+ 50 mil

+ 46 mil

INDENIZAÇÕES PARA EVENTOS OCACIONADOS POR CATÁSTRÓFES NATURAIS



(GRI 201-1; 201-2)

(SASB FN-IN-450a.1)



- **2023:** R\$ 3,2 milhões pagos a 1089 ocorrências de vendavais e mais de R\$ 520 mil pagos a 129 ocorrências de alagamentos.
- **2022:** R\$ 2,3 milhões pagos a 769 ocorrências de vendavais.
- **2021:** não há histórico.



PREVIDÊNCIA

As cooperativas Ailos atuam com o Prevcoop, um plano de previdência feito especialmente para o modelo cooperativista.



- **Fechamos 2023 com mais de 101 mil planos de previdência vigentes.**
- **2022:** + de 76 mil planos vigentes.
- **2021:** + de 56 mil planos vigentes.

SOLUÇÕES NA MEDIDA CERTA E MUITA INFORMAÇÃO PARA PROPORCIONAR AUTONOMIA FINANCEIRA A TODOS



(GRI 3-3; 417-1)

Investimos em melhorias para oferecer produtos aderentes às exigências do mercado e fomentamos a produção de conteúdo de qualidade para levar cada vez mais conhecimento às pessoas. Acreditamos que cidadania financeira está diretamente relacionada em saber como administrar os recursos de forma coerente, consciente e sustentável.

Por isso, além das informações sobre o nosso negócio nas redes sociais e sites do Ailos e das nossas cooperativas, somamos mais de 500 vídeos no Canal Ailos do Youtube.

Assuntos relacionados ao cooperativismo, educação financeira, dicas de uso dos produtos, segurança e prevenção a golpes são apresentados de forma simples, didática e objetiva. Priorizamos uma linguagem leve e empática, direcionada a todos os públicos.

Conteúdos mais completos sobre nossos produtos e serviços também são disponibilizados no Blog.



ailos.coop.br



blog.ailos.coop.br



youtube.com/SistemaAilos

CONSCIENTIZAÇÃO TRAZ MAIS SEGURANÇA PARA TODOS



(GRI 3-3; 418-1)

Tratamos temas como segurança da informação e proteção de dados muito a sério. Buscamos constantemente conscientizar a todos: colaboradores, cooperados e comunidade. Entendemos que as pessoas são protagonistas na segurança. E em 2023 fortalecemos ainda mais este compromisso.

Na Campanha “Golpeie o Golpe com o Ailos”, que ficou no ar durante todo o ano, trabalhamos assuntos como golpes, engenharia social e dicas de configuração de privacidade. Os diversos materiais criados estão disponíveis nos canais como o Instagram do Sistema Ailos (@ailos.coop), e em uma Playlist no Youtube. Além disso, a nossa página “Chega de Golpes” reúne publicações e cartilha com instruções e apoio ao cooperado que eventualmente passe por situações de golpes e/ou fraudes.

Organizamos a segunda edição do evento *Capture The Flag* (Capture a bandeira), que é aberto a programadores e desenvolvedores da região e consiste em uma espécie de competição na qual os participantes precisam resolver desafios relacionados à segurança de sistemas, programas e sites.

(SASB FN-CB-230a.2)

Possuímos profissionais dedicados à análise do comportamento cibercriminal a partir de dados coletados, processados e analisados. Guiando a nossa equipe técnica de forma proativa, nos antecipando e agindo com mais rapidez, a partir de um trabalho chamado de Inteligência de Ameaças ou *Threat Intelligence*.

Em consonância com o 5º Princípio Cooperativista, Educação, Formação e Informação, disponibilizamos conteúdos sobre o tema segurança da informação em nossa plataforma de cursos online www.progrid.coop.br.

(SASB FN-CB-230a.2)

Como resultado de todo o esforço relacionado às ações de segurança da informação ao longo dos últimos anos, fomos classificados como o sistema cooperativista com a maior nota no *SecurityScorecard* (Cartão de Pontuação de Segurança). Essa ferramenta oferece uma visão atualizada do ambiente de segurança digital da Ailos, onde quanto maior a nota, menor é a exposição de riscos cibernéticos.

Você, que está lendo este relatório, também é titular de dados pessoais e pode exercer os seus direitos garantidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) via SAC 0800 647 2200, dirigindo até um de nossos Postos de Atendimento ou utilizando o formulário disponível em <https://bit.ly/3T3aZtd>

(GRI 418-1)

Em 2023, atendemos 119 titulares que buscaram nossos canais para ter seus direitos atendidos, na sua grande maioria para solicitação de eliminação e atualização de dados. Importante reforçar que todos tiveram suas solicitações respondidas dentro do prazo legal e institucional de 15 dias.

Também em 2023, totalizamos 2 ações reclamatórias de cooperados, onde o objeto da reclamação foi a proteção de seus dados, sendo que 1 foi julgada como improcedente e a outra está em julgamento.

Para mais informações, consulte os documentos abaixo que detalham mais os seus direitos e como tratamos seus dados no Sistema Ailos: <https://www.ailos.coop.br/privacidade-e-seguranca>

**DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE
DO SISTEMA AILOS**

<https://bit.ly/3wH5HvX>

**DPO'S DO
SISTEMA AILOS**

<https://bit.ly/3IHUNc9>

CAPÍTULO 3

COOPERAR É UNIR PESSOAS POR UM MESMO PROPÓSITO



(GRI 2-7)

Nossos colaboradores – que atuam nos postos de atendimento, nas sedes das cooperativas, Corretora ou Central, se dedicam a desenvolver e entregar soluções com um único objetivo: Fortalecer o Cooperativismo.

Finalizamos o ano de 2023 com o total de **5.988 colaboradores**. Apresentamos a seguir o perfil daqueles que, diariamente, fazem a diferença na vida de mais de 1,5 milhão de cooperados.

COOPERAR É CONHECER

Acreditamos que a diversidade de gênero, raça, idade e outras características, proporciona uma riqueza cultural que potencializa o nosso propósito de transformar vidas por meio do cooperativismo.

Conheça um pouco mais dos nossos colaboradores:

(GRI 2-7)

(SASB - FN-AC-330a.1)



2023
5.988 COLABORADORES

62% MULHERES

38% HOMENS

COLABORADORES CLT

62% mulheres

38% homens

DIRETORES

30% mulheres

70% homens

ESTAGIÁRIOS

59% mulheres

41% homens

APRENDIZES

61% mulheres

39% homens

(GRI 2-8)

TERCEIROS E TEMPORÁRIOS

75% homens

25% mulheres

HISTÓRICO

	2022		2021	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Total de colaboradores	5.507		4.861	
Total	62%	38%	61%	39%
Colaboradores CLT	62%	38%	61%	39%
Diretores	30%	70%	27%	73%
Estagiários	53%	47%	50%	50%
Aprendizes	64%	36%	69%	31%
Terceiros e temporários* (GRI 2-8)	15%	85%	35%	65%

*considerando as contratações centralizadas na Central Ailos

RAÇA

(GRI 2-7)
(SASB - FN-AC-330a.1)

	2023	2022	2021
Amarelos	0,60%	0,45%	0,31%
Branços	85,41%	86,57%	88,31%
Indígenas	0,05%	0,04%	0,02%
Pretos	1,78%	1,49%	1,14%
Pardos	9,85%	8,73%	6,90%
Não Informados	2,31%	2,71%	3,33%

FAIXA ETÁRIA

	2023	2022	2021
Até 20 anos	3,91%	3,47%	1,54%
Entre 21 e 30 anos	33,27%	36,95%	35,26%
Entre 31 e 40 anos	44,92%	43,81%	46,62%
Entre 41 e 50 anos	15,40%	13,77%	14,59%
Mais de 51 anos	2,51%	2,03%	1,99%

GRAU DE INSTRUÇÃO

	2023	2022	2021
Pós-Graduação	18,58%	18,70%	18,82%
Superior completo	45,88%	44,47%	47,27%
Superior incompleto	25,49%	25,24%	24,45%
Ensino Médio completo	7,68%	6,50%	5,06%
Ensino Médio incompleto	2,37%	2,70%	2,61%

(GRI 3-3; 406-1)

Proporcionar a inclusão social é parte dos princípios cooperativistas. Assim, praticamos diversas iniciativas para tornar o ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo.



As Cooperativas Civia, Credifoz, Transpocred, Viacredi e Viacredi Alto Vale possuem comitês estruturados e capacitados, com a participação da diretoria, para tratar exclusivamente de assuntos de diversidade e inclusão. Além disso, o tema é periodicamente abordado com todos os colaboradores, por meio de palestras, roda de conversa, entre outros formatos para disseminar o conhecimento e eliminar vieses inconscientes.



Atuamos com vagas afirmativas para pessoas com deficiência, promovendo dessa forma, maior oportunidade de inserção no mercado de trabalho.

Destacamos para este relatório duas ações:

- **Reconhecimento do Prêmio Ser Humano, para o projeto PodSerDiferente** da Cooperativa Credifoz, um podcast aberto aos cooperados, realizado pelos colaboradores, que trata os assuntos: igualdade e equidade; respeito e ética; e diversidade, inclusão e autonomia.
- **Semana D&I – Diversidade & Inclusão**, promovida pela Cooperativa Viacredi ao longo do ano, trouxe colaboradores e profissionais de mercado para falar sobre os temas: TDAH, dislexia, autismo, deficiência auditiva e visual, pessoas de outros lugares do mundo, identidade de gênero e etarismo.

Apresentamos os dados gerais de profissionais com deficiência:

PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA - QUANTIDADE

	2023	2022	2021
Deficiência Auditiva	32	32	29
Deficiência Física	135	119	99
Deficiência Visual	42	37	29
Demais deficiências	9	7	4

Das Cooperativas Ailos elegíveis para cumprimento da Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (8.213/91), encerramos 2023 com êxito em algumas iniciativas que possibilitaram as Cooperativas atingirem seus resultados, contudo há desafios a serem superados para que tenhamos na totalidade as Cooperativas em conformidade com a legislação.

A maior parte dos cargos e funções exercidas por nossos colaboradores compreende o período integral de trabalho, considerando 40 horas semanais. Assistentes de SAC, Estagiários e Aprendizes atuam com horário parcial, conforme legislação vigente.

COLABORADORES POR GÊNERO E PERÍODO DE TRABALHO

(GRI 2-7)	2023		2022		2021	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Integral	61,23%	38,77%	57%	35%	57%	36%
Parcial Assistentes de SAC	82,56%	17,14%	70%	30%	64%	36%
Parcial Estagiários	59%	41%	53%	47%	50%	50%
Parcial Aprendizes	61%	39%	64%	36%	31%	69%
Parcial outros cargos	69,19%	30,81%	61%	39%	52%	48%

O modelo de trabalho presencial concentra a maior parte dos nossos colaboradores, que atuam nos postos de atendimento. Com a evolução das possibilidades, principalmente para funções administrativas, crescemos na contratação de profissionais em outras modalidades de trabalho.

MODALIDADE DE TRABALHO

	2023	2022	2021
Presencial	75,76%	78,04%	74,30%
Híbrido	17,55%	16,21%	9,99%
Teletrabalho	6,68%	5,73%	4,44%

(GRI 404-2)

Em nosso processo de admissão, priorizamos o alinhamento de valores e propósito. Entendemos que fazer parte do modelo cooperativista vai além das habilidades técnicas, sendo fundamental estar em consonância com o nosso propósito de fazer a diferença na vida das pessoas.

Tratamos demissões com a mesma seriedade. Temos um olhar para cada colaborador, por isso acolhemos suas escolhas e acompanhamos sua evolução. Antes de qualquer decisão definitiva, orientamos e damos subsídio para o aperfeiçoamento constante. Além disso, adotamos a prática de transferência de colaboradores, entre áreas ou entre cooperativas, para valorizar e potencializar os nossos talentos.

Compreendemos que estamos sujeitos aos desafios do mercado de trabalho. Nossos talentos são preparados para uma carreira sólida, para que, onde quer que estejam, se sintam realizados.

Para casos específicos, desenvolvemos o trabalho de recolocação do profissional.

Seguem os dados de admissões e demissões.

ADMISSÕES X DEMISSÕES

(GRI 2-7)	2023	2022	2021
Admissões	1.870	1.931	2.148
Demissões	1.390	1.285	1.006

COOPERAR É DESENVOLVER



(GRI 3-3; 404-1; 404-2)

Incentivamos nossos colaboradores e dirigentes a constantemente aprimorarem seu conhecimento.

Promovemos capacitação interna com base nos direcionadores do nosso planejamento estratégico. Os treinamentos são definidos de acordo com a perspectiva da nossa cultura, demandas regulatórias e exigências do nosso negócio.



São realizados no formato presencial síncrono e assíncrono, no qual contamos com uma plataforma exclusiva de ensino a distância, onde o colaborador acessa todos os cursos necessários para conhecimento e realização das suas funções. Os 200 cursos disponíveis são divididos em macro temas: comportamento, cultura, cooperativismo, negócios, gestão de pessoas, liderança e processos.

Apresentamos os principais números relacionados aos treinamentos internos.



2023

5.324 COLABORADORES PARTICIPANTES

➤ 35,16 horas (média) por colaborador destinadas a treinamentos/ano - geral

- 13,24 horas (média) homens
- 21,92 horas (média) mulheres

➤ 30,24 horas (média) por colaborador destinadas a treinamentos específicos de negócio.

➤ 42,12 horas (média) destinadas a treinamentos, por colaborador que ocupa cargos de liderança (Supervisão, coordenação, gerência, superintendência e diretoria).

HISTÓRICO - 2022

- Colaboradores participantes dos treinamentos - **5.504**
- Horas (média) por colaborador, destinadas a treinamentos/ano – geral - **32,42**
- Horas (média) por colaborador, destinadas a treinamentos específicos de negócio - **22,30**
- Horas (média) destinadas a treinamentos, por colaborador que ocupa cargos de liderança (supervisão, coordenação, gerência, superintendência e diretoria) - **24**

Contribuímos para o desenvolvimento dos nossos líderes com uma jornada de treinamentos específicos para aperfeiçoamento da visão estratégica de negócio e gestão dos times. Consideramos como primeiro passo dessa jornada, o Programa Trainee, voltado a especialistas, analistas e consultores que apresentam desejo e potencial de liderança.

Dentro do programa trainee, realizamos a **Maratona de Inovação**, que proporciona aos colaboradores participantes uma experiência de imersão para co-criação de soluções a desafios relacionados aos direcionadores estratégicos. Em 2023 tivemos a participação de 20 colaboradores das cooperativas CredCrea, Credicomín, Crevisc, Evolua, Viacredi e Viacredi Alto Vale.



ACOMPANHAMOS A EVOLUÇÃO

(GRI 404-2)

Além de receber todo recurso necessário para sua capacitação, é importante para o colaborador compreender quais são as expectativas da organização em relação ao seu desempenho, bem como conhecer os objetivos e metas profissionais a serem realizados durante o ano. Para facilitar a orientação, direcionamento, avaliação dos times e assegurar o alinhamento estratégicos entre todos, dispomos de metodologia padronizada, de acordo com a cultura Ailos.

Assim, o nosso modelo de gestão por desempenho avalia competências comportamentais – comuns a todos os colaboradores; competências funcionais – correspondentes às responsabilidades de cada cargo; e competências técnicas – relacionadas à especificidade da função exercida. Para isso, utilizamos ferramentas como plano de desenvolvimento individual (PDI) e *feedback* constante entre líderes, liderados e pares.

Os dados mostram a evolução deste trabalho aplicado na Central Ailos, com adesão de 11 cooperativas filiadas (consideramos para este relatório os dados da avaliação das competências comportamentais que são comuns a todos, independentemente do cargo ou função).

AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

(GRI 404-3)

REALIZADAS - TOTAL

2023	2022	2021
4.247 71% dos colaboradores	2.859 52% dos colaboradores	2.915 60% dos colaboradores

REALIZADAS - POR GÊNERO

2023		2022		2021	
MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
62%	38%	63%	37%	59%	41%

REALIZADAS - POR CARGO

2023		2022		2021	
LIDERANÇAS	DEMAIS	LIDERANÇAS	DEMAIS	LIDERANÇAS	DEMAIS
15,15%	84,85%	16,15%	83,85%	18,76%	81,24%

Lideranças: coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores.

Demais: agilistas, agentes, analistas, assistentes, especialistas, trainees, consultores, supervisores, aprendizes e outros.

PDI – PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

(GRI 404-2; 404-3)

O processo de avaliações das competências comportamentais é uma forma de qualificar o desempenho dos colaboradores de acordo com as habilidades e características essenciais e funcionais, para realizar determinado trabalho com eficiência. Com ela, é possível acompanhar o colaborador em seus pontos fortes e no que precisa ser desenvolvido. Assim, após a realização desta etapa, o colaborador, com apoio do seu líder, registra um plano que contém: objetivos, ações, compromissos e prazos para seu cumprimento.

Em 2023, registramos 10.632 Planos de Desenvolvimento Individual, que estão vinculadas as competências comportamentais.

HISTÓRICO

➤ **2022:** 7.303 PDI registrados

➤ **2021:** 5.160 PDI registrados

FEEDBACK

(GRI 404-2; 404-3)

A nossa plataforma interna de Gestão de Pessoas também permite o registro, a qualquer tempo, de *feedback* entre os colaboradores. Este registro pode ser feito entre líderes e liderados, colegas que atuam na mesma área ou em áreas distintas. As mensagens são categorizadas em reconhecimentos e oportunidades. Os *feedbacks* registrados são visualizados por quem enviou, quem recebeu e seus líderes imediatos.

	2023	2022	2021
Feedbacks registrados	38.699	23.353	15.612
Reconhecimentos	75,65%	77,15%	76,61%
Oportunidades	24,35%	22,85%	23,39%
Média de <i>feedback</i> recebido por colaborador	3,06	2,28	1,96

VALORIZAMOS OS NOSSOS

(GRI 404-2)

Faz parte da nossa essência valorizar os profissionais que atuam conosco. Ao surgir uma oportunidade, principalmente para cargos de liderança, identificamos colaboradores em potencial e os convidamos a participarem de um processo específico de avaliação, com objetivo de potencializar nossos talentos internos. Este trabalho, chamado de *Assesment*, foi realizado em 4 cooperativas e apresenta os seguintes números de participação em 2023:

	2023	2022	2021
Processos de <i>Assesment</i> realizados	33	39	30

ORIENTAÇÃO DE CARREIRA

(GRI 404-2; 404-3)

Em 2023 criamos e executamos pela primeira vez, como piloto na Central Ailos, a Oficina Orientação de Carreira. Realizamos duas turmas, que totalizaram 247 colaboradores, dos mais diversos cargos e áreas, que se candidataram voluntariamente, por meio de inscrição prévia.

O objetivo da oficina foi de identificar, orientar e apoiar os talentos em suas jornadas, com foco na transição de carreira e no olhar contínuo para sustentabilidade do negócio. Nossos talentos participantes relataram suas experiências:

"A Orientação de Carreira me ajudou a entender as estruturas existentes na Central e como direcionar a minha carreira para meu objetivo futuro. Além disso, a oficina me auxiliou na elaboração do meu plano de desenvolvimento individual, clarificando a forma de como eu devo focar nas competências específicas do meu cargo."

Guilherme Santos, colaborador da área de Societário e Secretaria de Governança.

"Participar da Orientação de Carreira foi enriquecedor. Um momento de aprendizado importante que abordou, não só sobre as diversas formas de evolução de carreira, mas principalmente sobre como o autoconhecimento pode nos conduzir de forma mais consciente em direção aos nossos objetivos."

Karla Queiroga, colaboradora da área de Planejamento e Análise Financeira.



Tão importante quanto contribuir com o desenvolvimento profissional dos nossos talentos, é cuidar para que eles se sintam felizes em seu ambiente de trabalho. Em 2023, as nossas cooperativas realizaram uma série de iniciativas internas voltadas às melhores práticas de qualidade de vida.



Os benefícios disponibilizados aos colaboradores facilitam acesso à alimentação, saúde e educação de qualidade, promovem apoio e segurança financeira para momentos importantes da vida e estimulam a busca por hábitos mais saudáveis. Relacionamos os principais benefícios do Sistema Ailos, com adesão e aplicação personalizada pelas cooperativas filiadas:

- Vale alimentação/refeição;
- Planos de saúde e odontológico;
- Auxílios infantil e instrução;
- Vale transporte subsidiado;
- Licença maternidade/paternidade estendida;
- Empréstimo consignado;
- Previdência privada;
- Seguro de vida;
- *Day off* (dia de folga) no mês de aniversário de vida.

Adotamos também rotinas de reconhecimento e celebração de datas e ocasiões especiais, como:

- Reconhecimento de tempo de casa;
- Celebrações em datas comemorativas;
- Presente especial para mães e pais com a chegada dos filhos;
- Promoções e mérito – plano de carreira;
- Programa de Participação de Resultados duas vezes ao ano.

Firmamos convênios e parcerias com academias, clubes de esporte e lazer, profissionais de psicologia, clínicas de vacinação para aplicação da vacina anual contra gripe, entre outros.



Seguimos todas as normas no que diz respeito à saúde ocupacional, mantendo em dia os exames periódicos dos colaboradores e a avaliação dos riscos nos ambientes de trabalho. A Central Ailos apoia suas Filiadas no processo de capacitação, implantação e acompanhamento das ações da CIPA, responsável pela conscientização e prevenção a acidentes de trabalho, conforme norma regulamentadora NR5.

Promovemos conhecimento sobre saúde e bem-estar, com a realização periódica de lives sobre temas relacionados aos cuidados com o corpo e a mente. E as nossas cooperativas também possuem liberdade de realizarem ações específicas, considerando perfil e necessidade de seus colaboradores.

Dentre as iniciativas realizadas, destacamos:

PROGRAMA RENASCER

Com o propósito de apoiar as famílias dos colaboradores nas diferentes formas de gestar, receber e cuidar, o Renascer oferece para todos os colaboradores palestras, rodas de conversa e trocas de experiências entre pais e profissionais especializados na primeira infância, adolescência, adoção, luto, entre outros aspectos vividos em uma constituição familiar.

Em 2023, foram realizados 8 encontros, com a participação de 359 colaboradores, que puderam expor suas indagações e receber apoio para enfrentar desafios. **Confira o relato da colaboradora Luana Mendes Gomes de Souza, da Central Ailos:**

“Eu estava em um momento muito frágil da minha vida, sem ver a minha filha há 1 ano por ter mudado de estado (ela optou por ficar com o pai) eu estava vivenciando um mix de sentimentos “medo”, “culpa”, “raiva” e o pior de todos: a “insegurança como mãe e mulher”. Quando participei da live do programa Renascer “Eu, mulher: Como administrar a culpa que bate de vez em quando e reencontrar a mulher que não é apenas mãe” vi a história da minha vida no relato da convidada e encontrei forças para seguir adiante e me reencontrar como mulher”.

PROGRAMA BEM ME QUERO



Lançado na Central Ailos em 2022, tem o objetivo de unir iniciativas existentes e oferecer novas propostas voltadas à saúde e bem-estar, dentro de sete esferas que compreendem o ser humano de forma integral: física, intelectual, emocional, espiritual, profissional, financeira e social. Além de ações já citadas neste documento, evidenciamos:

- Atendimento psicológico 100% gratuito para o colaborador;
- Mercado da confiança;
- Feirinha quinzenal de produtos coloniais e orgânicos;
- Distribuição quinzenal de frutas;
- Circuito da Saúde semanal com rodas de conversa e temas diversos com psicólogo, nutricionista, fisioterapeuta, educador físico;
- Entre outras ações.

LIGA DA SAÚDE

Conectado aos pilares pensamento, alimento e movimento, o programa Liga da Saúde, criado e aplicado na Cooperativa Evolua desde 2021, propõe anualmente novas ações de saúde e bem-estar. No último ano, foram feitas: orientação coletiva com profissional nutricionista; distribuição diária de frutas e estímulos para a realização de atividades físicas. Em 2023 foram distribuídas 12 toneladas de frutas e os colaboradores registraram 11 mil horas de realização de atividades físicas.

E a Cooperativa também abriu inscrições e selecionou 15 colaboradores com base em depoimentos, para receberem, gratuitamente, 6 meses de acompanhamento exclusivo e personalizado com nutricionista, educador físico e psicólogo.



INCENTIVO À ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

A Cooperativa Únilos disponibiliza, semanalmente, frutas na sede e em todos os seus postos de atendimento e incentiva também o uso de garrafas individuais de água. Ampliando este movimento, para proporcionar mais praticidade, em atendimento às demandas dos próprios colaboradores, adaptou os locais de trabalho para que tenham um espaço de almoço, para quem prefere preparar sua própria refeição.

COOPERAR É EDUCAR PARA A VIDA



(GRI 3-3; 413-1)

Alinhadas aos princípios cooperativistas – **Educação, formação e informação** e **Interesse pela comunidade**, nossas cooperativas se empenham em levar conteúdo de qualidade ao maior número de pessoas.



Em 2023, contabilizamos mais de 8 mil eventos, por meio do nosso programa de educação – o PROGRID, que ao longo dos seus 20 anos de existência, já alcançou mais de 5 milhões de pessoas. Realizamos palestras, cursos, capacitações, oficinas e peças teatrais, nos formatos presencial e online, ao vivo ou em conteúdos disponíveis em plataforma EAD (www.progrid.coop.br), tudo gratuito aos participantes.



Os temas tratados vão ao encontro das necessidades de cada região e abrangem informações sobre cooperativismo, competências profissionais, cidadania financeira, empreendedorismo, qualidade de vida, saúde e bem-estar. Confira os principais números:

INICIATIVAS GERAIS – TODOS OS TEMAS



	2023	2022	2021
Total participações	448.152	538.428	716.913
Participações ao vivo (presencial e online)	426.588	518.984	694.720
Participações EAD (conteúdo gravado)*	43.895	20.184	69.310
Novos cursos/conteúdos no formato presencial	20	79	78
Novos cursos lançados no formato EAD	40	35	45

*EAD + ENEF + Panorama Econômico

INICIATIVAS COM FOCO EM EDUCAÇÃO FINANCEIRA

(GRI 413-1)
(SASB FN-CB-240a.4)

	2023		2022		2021	
	COOPERADOS	COMUNIDADE	COOPERADOS	COMUNIDADE	COOPERADOS	COMUNIDADE
Total de eventos realizados	6.235		8.011		5.144	
Participações presenciais/ online ao vivo	9.474	112.300	6.796	57.329	852	63.069
Participações em EAD	7.962	962	7.741	694	8.402	1.293

Para ampliar ainda mais o conhecimento e difundir os temas: cooperativismo e bem-estar financeiro, iniciamos, no mês de outubro de 2022, a formação **Inspirar para Multiplicar**, que teve como participantes os próprios colaboradores das cooperativas.

Seguindo a referência da metodologia de apresentação *TED Talk*, os colaboradores receberam aulas e mentorias individuais para ajudá-los a contarem suas histórias relacionadas aos temas propostos. Ao final da formação, todos tiveram o desafio de compartilhar seu conhecimento com colegas de trabalho, cooperados e comunidade.

Em 2023, foram 74 formados, que aprenderam a valorizar ainda mais suas experiências de vida, relacionadas ao cooperativismo e gestão de finanças, e a multiplicar suas histórias inspiradoras. Convidamos ainda, 10 desses colaboradores a gravarem vídeos expondo seus relatos. Os vídeos foram compartilhados na **Semana Nacional de Educação Financeira - ENEF** e na celebração do **Dia Internacional do Cooperativismo - DIC**.

Os conteúdos estão disponíveis em nosso canal do Youtube.



<https://bit.ly/3wNOVLq>



<https://bit.ly/3PavW49>



<youtube.com/SistemaAilos>

INVESTIR NA CRIANÇA É GARANTIR UM FUTURO SEMPRE MELHOR

Acreditamos que o papel dos pais ou responsáveis é fundamental no processo de formação do caráter e senso de responsabilidade da criança, principalmente no que diz respeito ao uso consciente do dinheiro. Além dos produtos e serviços feitos sob medida para auxiliar os cuidados com a saúde financeira dos pequenos, investimos no desenvolvimento de conteúdos educativos feitos no formato que eles mais gostam.

A Turminha Ailogs, criada em 2022, nasceu com a missão de ensinar crianças de 6 a 9 anos, sobre cooperativismo e educação financeira, de uma forma divertida e pedagógica. No ano de 2023 foram lançados três novos episódios, que marcam a aventura intergaláctica com a tratativa de temas como: sustentabilidade ambiental, escolhas de consumo e o valor do dinheiro.

(GRI 413-1)

AILOGS 2023

552.068 VISUALIZAÇÕES
DOS VÍDEOS NO YOUTUBE

9.747 DOWNLOADS
DO JOGO

Na página exclusiva da Turminha Ailogs estão disponíveis todos os episódios da série, jogos e conteúdos sobre produtos e serviços.



<ailos.coop.br/ailogs>



COOPERAMOS QUANDO PARTICIPAMOS

(GRI 2-28)



O envolvimento das nossas cooperativas com as comunidades endossa o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, a inovação, o cooperativismo e a educação financeira e empreendedora. Além do contato diário com os cooperados, o relacionamento é feito por meio da participação ativa em instituições e entidades de classe.

As cooperativas Ailos mantém parcerias com associações comerciais e empresariais, exercendo cargos de coordenação, diretoria, suplentes e como membros dos núcleos: Cooperativas, Gestão de Pessoas, Comunicação e Marketing, Jovens Empreendedores, Mulheres Empreendedoras, Inovação, Sustentabilidade, Saúde e Segurança do Trabalho.

No que se refere ao olhar para a comunidade, estamos próximos de entidades que reconhecem e impulsionam o desenvolvimento sustentável, como Selo Social, Observatório Social, Júnior Achievement e Movimento ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Além do programa próprio de fomento à inovação aberta, acompanhamos e participamos de algumas mobilizações como: Fundação Empreender, Pacto pela Inovação de Santa Catarina e Ecossistema de Inovação do Sebrae.

Com o Sistema Financeiro Nacional performamos em grupos técnicos nas comissões da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), do Sistema Financeiro Cooperativo (SFCoop) com objetivo de avaliar mudanças e oportunidades para o negócio.

Contribuímos também com o fortalecimento do sistema cooperativo, atuando diretamente nas decisões, com representantes nos conselhos das organizações estaduais e nacionais, como OCESC, Conselho Consultivo Nacional do Ramo Crédito da OCB (CECO), CONFEBRÁS, SESCOOP/SC, FGCoop e Casa Cooperativa.



COOPERATIVAS, COOPERADOS E COMUNIDADE FAZEM ACONTECER JUNTOS

(GRI 413-1)

Conectados aos ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, realizamos, ao longo de todo ano de 2023, ações que alcançaram as comunidades das regiões onde nossas cooperativas estão inseridas. Este resumo apresenta apenas algumas das muitas iniciativas:



(GRI 413-1)

1ª CORRIDA FOMENTANDO O TURISMO



Realizada em parceria com o CDL, na cidade de Içara/SC, a corrida de rua, aberta a toda comunidade, contou com mais de 200 participantes. O evento foi inclusivo e contou com o apoio da equipe Pernas Solidárias, que auxiliam pessoas com deficiência física. Além de estimular a prática de hábitos saudáveis e o turismo da região, a Cooperativa distribuiu mais de 400 kits de materiais orientativos sobre cooperativismo e educação financeira.



RODADA DE NEGÓCIOS



Ao longo de 2023 a Acredicoop realizou diversas Rodadas de Negócios com objetivo de fomentar a troca de experiências e criar conexões entre empreendedores da região. Destacamos a edição que contou com a parceria do Sebrae e Àgora Tech, ambos com propósito de fomentar o empreendedorismo e a inovação, conectaram mais de 80 empresários.



Para contribuir com negócios conduzidos por mulheres, a Cooperativa também realizou uma edição especial da Rodada exclusiva com empreendedoras, ampliando as oportunidades de negócio.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO



Lançado em 2023, contribui com o desenvolvimento sustentável regional, promovendo ações vinculadas aos princípios do cooperativismo. Conecta voluntários a instituições que assistem pessoas em situação de vulnerabilidade, para atendimento às mais diversas necessidades, desde arrecadação de donativos, compartilhamento de conhecimento sobre cooperativismo e educação financeira, apoio em reformas ou construções, etc.

Ao todo tivemos 125 voluntários inscritos, sendo capacitados 89 colaboradores e as 10 entidades parceiras do programa. Foram realizadas 35 ações realizadas entre agosto e dezembro, que impactaram mais de 4.500 pessoas.



VISITA DE CRIANÇAS À UNIDADE DE ATENDIMENTO



Como uma das ações do Programa CooperaEduca, a Civia proporcionou a crianças de 7 a 10 anos, a visita guiada em uma Unidade de Atendimento, para vivenciar o dia a dia de uma instituição financeira. Durante a visita, elas entenderam mais sobre segurança e o funcionamento da porta giratória; experienciaram operações nos caixas eletrônicos; identificaram as diferentes cédulas de dinheiro; conversaram e tiraram suas dúvidas com colaboradores e gestores da Cooperativa. O objetivo foi possibilitar o contato com a instituição, o cooperativismo e a educação financeira. As crianças receberam cartilhas de atividades, jogos e livros com conteúdo educativo e de conscientização. Também levaram para suas casas cofrinhos, para iniciarem o hábito de poupar.



PROJETO RECICLE O ROLO



Em parceria com a COEPAD – Cooperativa Social de Pais, Amigos e Portadores de Deficiência, a CredCrea deu início a um projeto para reciclagem de papelão, que envolveu os seus postos de atendimento localizados no estado de Santa Catarina. A Cooperativa atua como ponto de coleta e apoia na divulgação do projeto, que tem como foco rolos de papel toalha e similares. Ao todo, foram coletados mais de 4.400 rolos de papelão, destinados 100% à reciclagem e reuso, que proporciona o desenvolvimento da autonomia, autoestima dos alunos e sustentabilidade para a cooperativa social.



ARRECAÇÃO DE BRINQUEDOS



Para fazer a alegria das crianças em situação de vulnerabilidade, atendidas pela casa de contraturno AEBAS, em Florianópolis/SC, a Cooperativa realizou arrecadação de brinquedos. Colaboradores, cooperados e comunidade participaram desse movimento, que resultou em 200 brinquedos, distribuídos às crianças da instituição. O momento da entrega foi preparado pela Cooperativa com distribuição de cachorro-quente e refrigerante.



RODADA DE NEGÓCIOS



Na Credicomín, cada posto de atendimento realizou o evento com seus cooperados pessoa jurídica ao longo de 2023, foram 13 Rodadas de Negócio e mais de 350 participações. Durante os eventos os cooperados tiveram alguns minutos de fala, para apresentarem seus negócios aos demais. A proposta foi criar uma rede de interação e troca de experiências entre os cooperados.



RIQUEZA COMPARTILHADA



Em parceria com a instituição Somos Natureza, a Credifoz realiza o projeto Riqueza Compartilhada que consiste em levar conteúdo de educação ambiental e distribuir mudas de árvores para crianças nas escolas. Em 2023 foram visitadas 14 escolas e alcançadas 1.308 crianças que estudam entre o 4º e 6º ano. Destacamos o depoimento de Lia Carine Henrique dos Santos, orientadora de uma das escolas participantes – Prof. Eni Erna Gaya.

“O projeto Riqueza Compartilhada trouxe consciência e ação para a proteção e preservação do meio ambiente, impactando positivamente a vida de cada estudante. Os alunos, mais conscientes, tornaram-se agentes de mudança em nossa comunidade, compartilhando as práticas sustentáveis e inspirando amigos e familiares. Como orientadora, fiquei profundamente grata por ter tido a oportunidade de receber o projeto em nossa escola. Penso que assim, trabalhando juntos na promoção de ações concretas, podemos criar um futuro mais próspero e equilibrado para as gerações futuras.”



CREVISC EM MOVIMENTO



Em 2023 a Cooperativa realizou a 3ª edição da corrida de rua Crevisc em Movimento, aberta a toda comunidade de Guaramirim. Foram 500 inscritos que contribuíram para arrecadação de alimentos para doação a uma instituição da região. Cada inscrito foi convidado a contribuir com 1kg de alimento. Foram doados + de 200 kg de alimentos ao Lar da Criança de Guaramirim, em Santa Catarina.



EVOLUA EM MOVIMENTO



Alinhado ao propósito de servir e inspirar pessoas, a Cooperativa Evolua promove, desde 2019, corridas de rua.

Em 2023, a Cooperativa realizou 7 etapas em 7 cidades onde está presente. As provas foram divididas nas categorias adulto, infantil e pessoas com deficiência. Ao todo, foram mais de 6.400 pessoas envolvidas, entre corredores, parceiros comerciais e equipe de organização.

Além de promover o bem-estar e o incentivo de práticas saudáveis, a corrida movimentou o comércio local, fazendo girar a economia de restaurantes, hotéis, lojas de artigos esportivos entre outros negócios.



(GRI 413-1)

CELEBRAÇÃO DO BEM



Colaboradores, cooperados e comunidade foram engajados a realizarem doações de alimentos e produtos de higiene e limpeza, em celebração ao aniversário da Cooperativa. A ação arrecadou 8 toneladas de alimentos, e mais de 9 mil itens de higiene e limpeza, que foram doados a 28 entidades beneficentes localizadas nas cidades onde a Cooperativa está presente. Em torno de 3.200 vidas, que são assistidas por essas entidades foram impactadas.



(GRI 413-1)

ASSOCIAÇÃO SURF SEM FRONTEIRAS - ASSF



A Cooperativa é apoiadora da associação que viabiliza o acesso à praia e à prática do surf a pessoas com deficiência. Oferecem equipamentos necessários, equipe multidisciplinar de instrutores, profissionais e professores voluntários, em Florianópolis/SC. Orientado pelo princípio da equidade e igualdade de direitos, contribui para o empoderamento das pessoas aos espaços de praia e mar, por meio das aulas gratuitas.

As aulas são planejadas para atendimento de cada surista, e acontecem duas vezes por semana, com uma média semanal de 20 pessoas presentes.



(GRI 413-1)

FEIRA DO NEGÓCIO LOCAL



Com o lema “Com o seu apoio, os negócios locais crescem. E as comunidades, também”, a Cooperativa realizou 4 edições da feira, nas cidades catarinenses de Luiz Alves, Blumenau, São João Batista e Benedito Novo. A feira gera visibilidade e novas oportunidades de negócio para empreendedores locais e valoriza a cultura regional. Integra comunidade, entidades, associações, além de proporcionar um momento de lazer às famílias visitantes. As 4 edições de 2023 registraram: 164 cooperados empresários expositores; cerca de 9 mil visitantes; participação de 11 entidades locais realizando ações diversas ao público; mais de R\$73 mil reais movimentados, mais de 200 pessoas atendidas diretamente pela Cooperativa, recebendo orientação e auxílio para suas demandas financeiras.



(GRI 413-1)

PROJETO SOCIAL "AÇÕES QUE FAZEM A DIFERENÇA"



Com o objetivo de contribuir com projetos sociais ligados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS voltados à educação e cultura, as iniciativas são planejadas e realizadas por entidades sem fins lucrativos, com apoio e monitoramento da Cooperativa Viacredi Alto Vale.

Em 2023, foram disponibilizados 2 ciclos de recebimento das solicitações, contemplando 20 entidades, que inscreveram seus projetos no sistema parceiro Bússola Social. As instituições calculam cerca de 6 mil pessoas impactadas diretamente.



DIA DE COOPERAR

(GRI 413-1)

O Dia C – Dia de Cooperar, é um movimento nacional, instituído pela OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras, vinculado à agenda mundial proposta pela ONU - Organização das Nações Unidas e prevê a realização de ações apoiadas no escopo dos ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

A concentração dos eventos acontece, anualmente, em celebração ao Dia Internacional do Cooperativismo, no primeiro sábado do mês de julho. Porém, ao longo de todo o ano de 2023 as cooperativas Ailos promoveram diversas iniciativas voluntárias como: arrecadação de alimentos para pessoas em vulnerabilidade social, mobilização e conscientização para doação de sangue, eventos de educação financeira e empreendedora, entre outros.

Confira os registros de algumas ações.



COOPERAR É SER SUSTENTÁVEL EM TODAS AS DECISÕES



RECONHECIMENTOS QUE CONFIRMAM NOSSA ATUAÇÃO

O nosso trabalho ativo e constante na busca da construção de um mundo cada vez mais justo e igualitário, tem sido visto e ratificado em todo território nacional. Compartilhamos neste relatório, os principais reconhecimentos recebidos por nossas cooperativas em 2023.



Great
Place
To
Work.

GREAT PLACE TO WORK - GPTW

Certificado que reconhece as melhores empresas para se trabalhar, de acordo com a avaliação dos próprios colaboradores. O GPTW existe desde a década de 80 e é mundialmente respeitado, tanto por clientes quanto pelos talentos disponíveis no mercado.

Receberam selo de certificação: **Acentra, Acredicoop, Central Ailos, Civia, CredCrea, Credelesc, Credicomín, Credifoz, Crevisc, Transpocred, Únilos, Viacredi e Viacredi Alto Vale.** Além do selo, entraram no ranking e foram destacadas:

Central Ailos

- 3º Lugar no ranking Brasil – Ranking Instituição Financeiras - Categoria de Cooperativas de Crédito
- 68º Lugar no ranking Brasil – Empresas de Porte Grande
- 6º Lugar no ranking SC – Empresas de Porte Grande
- Destaque em Gestão Saudável na 05ª posição na categoria pequenas, médias e grandes
- Destaque em Profissionais com Deficiência – Brasil e SC

Credicomín

- 1º Lugar no ranking Brasil – Ranking Instituição Financeiras - Categoria de Cooperativas de Crédito Pequeno Porte
- 53º Lugar no ranking Brasil – Empresa de Porte Pequeno

Viacredi

- 1º Lugar no ranking Brasil – Ranking Instituição Financeiras - Categoria de Cooperativas de Crédito Grande Porte
- 25º Lugar no ranking Brasil – Empresa de Porte Grande
- 3º Lugar no ranking SC – Empresa de Porte Grande
- Destaque em Saúde Emocional – Brasil e SC

Viacredi Alto Vale

- 5º Lugar no ranking Brasil – Ranking Instituição Financeiras - Categoria de Cooperativas de Crédito Médio Porte
- 13º Lugar no ranking SC – Empresa Porte Médio
- Entre as 50 melhores instituições financeiras no ranking Brasil
- Destaque em Saúde Emocional – SC

SELO SOMOSCOOP EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Reconhecimento nacional que indica as cooperativas que alcançaram excelência em suas práticas de gestão. Receberam o selo as cooperativas **Acredicoop, Civia, CredCrea, Credicomín, Credifoz, Evolua, Transpocred, Únilos, Viacredi Alto Vale e Central Ailos** no nível Compromisso com a Excelência.





PRÊMIO SOMOSCOOP EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Reconhecimento em nível nacional que destaca as cooperativas que buscam melhoria contínua por meio da adoção e desenvolvimento de boas práticas de identidade cooperativista, governança e gestão, identificadas nas ferramentas de diagnóstico SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo. A Viacredi foi premiada com o Selo Prata de Excelência em Gestão no nível Excelência.



PRÊMIO SER HUMANO – ABRH SANTA CATARINA

A Associação Brasileira de Recursos Humanos reconhece as melhores práticas de gestão de pessoas.

Credifoz - Certificada na modalidade Gestão de Pessoas pelo projeto PodSerDiferente, um podcast que trata de assuntos relacionados à equidade, igualdade, diversidade e inclusão.

Central Ailos - Certificada na modalidade Gestão de Pessoas, pelo projeto Marca Empregadora como Estratégia de Atração, Retenção e Engajamento de Talentos. Certificada na modalidade Excelência em Gestão pelo projeto Fluir – Comunicação Face a Face, que orienta e facilita o alinhamento da estratégia por meio da comunicação organizacional.

Viacredi - Certificada na modalidade Excelência Organizacional, com o projeto GPS+, um encontro anual com todas as lideranças (dirigentes, superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores), para alinhamento estratégico.



SELO FEEDBACK DA GUPY

Plataforma de recrutamento e seleção reconhece empresas que são referências em Feedback e retorno aos candidatos. Recebeu o selo a cooperativa CredCrea.



MAIORES EMPRESAS DO SUL DO BRASIL – GRUPO AMANHÃ

Premiação que indica as maiores empresas do Sul do Brasil.

Central Ailos

➤ 59º Lugar no ranking de maiores empresas do Sul do Brasil.

➤ 13º Lugar no ranking de maiores empresas de SC.



RECONHECIMENTO INOVAÇÃO COM PROPÓSITO – RECIP

Identifica as capacidades de inovação das cooperativas. O selo RECIP se tornou referência no mercado nacional e internacional, reforçando o impacto positivo do cooperativismo como diferencial competitivo.

Evolua - Recebeu o selo na dimensão: Desenvolvimento de Capacidades e Recursos.

Viacredi - Recebeu o selo Global por ser destaque nas cinco dimensões avaliadas: inovação colaborativa, inovação participativa, inovação no desenvolvimento de capacidades, inovação ESG e inovação em finanças verdes.

Viacredi Alto Vale Recebeu os selos nas dimensões: Inovação Colaborativa, Inovação Participativa e Inovação ESG.



SELO SIGNATÁRIO DO MOVIMENTO NACIONAL ODS SANTA CATARINA

A Central Ailos, e as singulares, Civia, Credifoz, Transpocred, Únilos, Viacredi receberam o Selo Signatário de 2023, por cumprirem com seus compromissos junto ao Movimento ODS em Santa Catarina.



SELO ONU MULHERES

Pelo segundo ano consecutivo, a Únilos recebeu reconhecimento global e se tornou signatária ao selo ONU Mulheres.



SELO WOB (WOMEN ON BOARD)

Desde 2021, a Viacredi permanece com o Selo *Women on Board* (Mulheres no Conselho) que é uma iniciativa independente apoiada pela ONU Mulheres, que visa reconhecer e valorizar organizações com mulheres em conselhos.



SELO SOCIAL

Reconhece projetos de impacto social desenvolvidos pelos três setores da sociedade, tendo como base os ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, definidos pela ONU – Organização das Nações Unidas. As cooperativas Credifoz e Únilos foram certificadas.



SELO PRATA NA PUBLICAÇÃO DO IGEE NA FGV

O IGEE significa Inventário de Gases de Efeito Estufa. Trata-se de um registro detalhado das emissões de gases que causam o efeito estufa, e serve para quantificar, monitorar e relatar essas emissões ao longo do tempo, além de conectar às expectativas do mercado e o interesse pela comunidade que valorizam a sustentabilidade. A partir da publicação do IGEE completo da FGV – Fundação Getúlio Vargas, a cooperativa Viacredi recebeu o selo prata.



SELO DE EMPRESA SOLIDÁRIA

Certificação criada pelo HEMOSC – Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina, que reconhece empresas engajadas com a doação de sangue. Recebeu o selo a cooperativa CredCrea.



RANKING 100 OPEN CORPS

Considerado o maior ranking corporativo da América Latina e reconhece as corporações que mais praticam a inovação aberta, com base nas relações de negócio estabelecidas com as startups. A Central Ailos conquistou a 4ª posição na categoria Serviços Financeiros. Classificando-se entre as 51ª empresas selecionadas no ranking geral da premiação.



LIFT DAY 2023

O LIFT – Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas é uma iniciativa do Banco Central do Brasil e do Instituto Fenasbac. Seu objetivo é fomentar a inovação, com o incentivo à criação de protótipos de soluções tecnológicas para o Sistema Financeiro Nacional. A Central Ailos foi destaque do evento Lift Day 2023, apresentando o experimento Pix Crédito, um novo meio de pagamento parcelado e facilitado, beneficiando cooperativas, seus cooperados e possibilitando sua incorporação para todo o Sistema Financeiro Nacional.

ESTRUTURA QUE GARANTE SUSTENTABILIDADE



As cooperativas Ailos praticam diretrizes estabelecidas em política que estabelece a maneira como são dirigidas, administradas e controladas. As boas práticas de Governança Cooperativa asseguram transparência no processo de gestão, igualdade no tratamento, e adequação na prestação de contas. Assim, atuamos de forma segura e transparente no relacionamento com os nossos cooperados.

(GRI 2-23; 2-24)

A Política de Governança Cooperativa do Sistema Ailos estabelece a estrutura, as responsabilidades e as atribuições de cada órgão de governança e seus membros. As definições são publicadas em diversos documentos, com destaque para os principais: Código de Conduta Ética; Regimento Interno Geral; Regimento Interno dos Órgãos de Governança e Estatuto Social.

Neste vídeo você conhece mais sobre a Governança Cooperativa no Sistema Ailos.



Apresentamos nossa estrutura geral de Governança Cooperativa:

ASSEMBLEIA GERAL

(GRI 2-9)

É um momento importante e valioso para o cooperativismo, no qual os cooperados se reúnem, anualmente, para discutir e tomar decisões sobre o futuro da cooperativa. Realizamos os eventos de forma presencial, semipresencial e digital, com o objetivo de oportunizar a participação do maior número de cooperados possível.

As Cooperativas Ailos atuam com 2 formatos de Assembleia Geral Ordinária: o modelo tradicional e o modelo Delegado. No modelo tradicional todos os cooperados participam e votam no momento do evento, que pode acontecer presencial ou digitalmente por meio do app Ailos. Há também a possibilidade de votação por meio do Boletim de Voto, no qual o cooperado escolhe o melhor momento para assistir o vídeo que consta a ordem do dia da Assembleia, e posteriormente exerce seu direito de voto.

Conforme o número de cooperados e a extensão territorial da área de atuação, algumas das nossas cooperativas utilizam o modelo Delegado. Neste formato os cooperados realizam Assembleias de Grupos de Cooperados, nas quais, da mesma forma, os participantes discutem e votam sobre os assuntos da cooperativa. Cada grupo de cooperados escolhe um delegado que representa o voto do grupo na Assembleia Geral. Realizam este modelo com Delegados: Cívia, Evolua, Transpocred e Viacredi. Em 2023, as nossas cooperativas contaram com 1.077 delegados, entre efetivos e suplentes.

ASSEMBLEIAS 2023

1.401 EVENTOS REALIZADOS
(PRESENCIAL + ONLINE)

87.715 COOPERADOS VOTANTES

2022: 488 eventos presencial e online
2021: 397 eventos 100% online

241.630
PARTICIPANTES

2022: 136.401
2021: 158.701

Confira com mais detalhes o que são, e para que servem as Assembleias no vídeo.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

(GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12)

Eleito em assembleia, o Conselho de Administração é composto por Presidente, Vice-Presidente, Secretário e demais conselheiros. Desempenha um papel fundamental na governança da cooperativa, sendo responsável por fixar a orientação geral dos negócios. Possui autoridade para indicar e destituir diretores, determinando suas atribuições conforme estipulado no Estatuto Social.

Uma de suas principais funções é fiscalizar a gestão dos diretores, garantindo a conformidade com as diretrizes estabelecidas. O Conselho tem o poder de examinar os livros e documentos da cooperativa a qualquer momento, assegurando transparência e conformidade.

Além disso, o Conselho de Administração desempenha outras competências conforme especificado no Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa, consolidando-se como um órgão-chave na tomada de decisões estratégicas e no controle efetivo da instituição.

Apresentamos os membros do CA da Central Ailos, que atua com mandato de 2022 a 2026, sendo formado por um representante de cada uma das 13 cooperativas filiadas.

- **Presidente:** Moacir Krambeck, conselheiro do CA da Viacredi.
- **Vice-Presidente:** Uwe Stortz, presidente do CA da Civia.
- **Secretário:** Eduardo Vieira Ferrari, presidente do CA da Únilos.
- **Conselheiros:**
 - Dic Freire, presidente do CA da Acentra;
 - Fernando Baumann, presidente do CA da Credifoz;
 - Gelasio Gomes, presidente do CA da Credcrea;

Gilberto Ronchi, presidente do CA da Crevisc;
Ivan Roberto de Borba, presidente do CA da Acredicoop;
Jerson Vivian, presidente do CA da Evolua;
Leocádio Meneghelli, presidente do CA da Viacredi Alto Vale;
Nilton Rogério Alves, presidente do CA da Credicomín;
Roberta de Souza Caldas, presidente do CA da Transpocred;
Vagner João Sagas, secretário do CA da Credelesc.



Na foto a Cooperativa Credelesc representada pelo Presidente Sr Benhour.

CONSELHO FISCAL (CF)

(GRI 2-9; 2-10; 2-15)

Eleito em Assembleia, possui conselheiros efetivos e suplentes e responsabiliza-se por acompanhar funções desempenhadas, controles operacionais, demonstrações contábeis e demais atos administrativos, em conformidade com a legislação vigente e o que está disposto no Estatuto Social e Regimento Interno.

Apresentamos os membros do CF da Central Ailos, que atua com mandato de 2023 a 2026:

➤ Conselheiros Efetivos:

Pedro Alexandre;
Vitor Paulo Bogo, coordenador;
Ednei Baltazar Gardini, secretário.

➤ Conselheiro Suplente:

Charles Balsanelli.

DIRETORIA EXECUTIVA

(GRI 2-9; 2-13)

Indicada pelo Conselho de Administração, é responsável pela definição e execução das diretrizes estratégicas, condução das lideranças e gestão operacional das atividades da cooperativa. No geral, é composta por: Diretor Executivo, Diretor de Operações e Diretor Administrativo. Cada uma das 13 cooperativas Ailos possui um Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

Na Central Ailos, contamos com cinco diretorias, que possuem as seguintes responsabilidades:

DIRETORIA EXECUTIVA | IVO JOSE BRACHT

Acompanha a situação econômico-financeira da cooperativa. É o responsável pela definição, desenvolvimento e execuções de ações, considerando a missão, princípios e diretrizes estratégicas. É responsável por dirigir as demais diretorias, de acordo com as definições do conselho e entregas específicas da diretoria.

DIRETORIA DE CRÉDITO E FINANCEIRO | RENATO RIBEIRO PESCARA

Realiza a gestão de todo ciclo de crédito, da governança dos ativos financeiros, recuperação de créditos inadimplentes, bem como dos serviços administrativos e financeiros no âmbito da Cooperativa Central e Filiadas, visando resultados sustentáveis.

DIRETORIA DE RISCOS E CONTROLADORIA | MARCIO ALEXANDRE OBATA QUEIROZ

Responde sobre as atividades ligadas às áreas contábeis, tributárias, orçamentárias, controles internos, gestão de riscos financeiros, compliance e assuntos societários, jurídicos e de segurança corporativa, no âmbito da Cooperativa Central e das Cooperativas Filiadas.

DIRETORIA DE OPERAÇÕES E PRODUTOS | ADELINO SASSE

Atua diretamente com os produtos e serviços oferecidos aos cooperados, na avaliação de desempenho dos existentes para aprimoramento, e na elaboração de propostas para implementação de novos produtos.

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SERVIÇOS | HELIO CORDEIRO MARIANO

Acompanha os desafios de mercado relacionados a inovação e tecnologia, e mantém a operação de retaguarda relacionada a sistemas e informações. Atentos ao crescimento das Cooperativas, e aos assuntos de transformação digital.

COMITÊS

(GRI 2-9; 2-10)

Para aprimorar a qualidade do processo decisório e contribuir para uma maior eficiência e agilidade, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva podem contar com comitês de assessoramento. Eles auxiliam, de forma técnica, o cumprimento das responsabilidades legais, estatutárias e regulamentares. Esses comitês são constituídos e destituídos conforme a necessidade de cada cooperativa. No ano de 2023, o Conselho de Administração da Central Ailos contou com o apoio dos Comitês de: Ética; Pessoas e Governança; Riscos e Sucessão.

Algumas de nossas cooperativas possuem também Comitês Cooperativos, formados por voluntários que atuam como elo entre cooperativa e demais cooperados. Os membros dos Comitês Cooperativos trazem informações importantes que contribuem com o desenvolvimento de estratégias de educação, comunicação, negócios e produtos. Possuem Comitês Cooperativos: Acredicoop, Civia, Credifoz, Credicomin, Viacredi e Viacredi Alto Vale.

No ano de 2023, registramos o total de **588 cooperados*** membros integrantes dos Comitês Cooperativos.

**Não há registro dos anos anteriores.*



Nossos dirigentes são devidamente preparados para exercer suas funções com excelência. Realizamos iniciativas que estimulam o aprendizado constante de assuntos relacionados ao cooperativismo, mercado financeiro, inovação, gestão, entre outros. Citamos neste relatório as principais:

PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE CONSELHEIROS – FORMACRED

(GRI 2-17)

É uma formação específica para membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, no qual desenvolve os participantes em conhecimentos, atitudes, habilidades e comportamentos, fundamentados no conceito de Gestão do Crédito Cooperativo. O FORMACRED é um compromisso regulatório da alta liderança, registrado no Estatuto Social e Regimento Interno da Central Ailos e de cada Cooperativa Filiada, sendo necessária a realização apenas uma vez. Finalizamos 2023 com 97,3% dos líderes formados pelo programa.

ENCONTRO DE DIRETORES

(GRI 2-17)

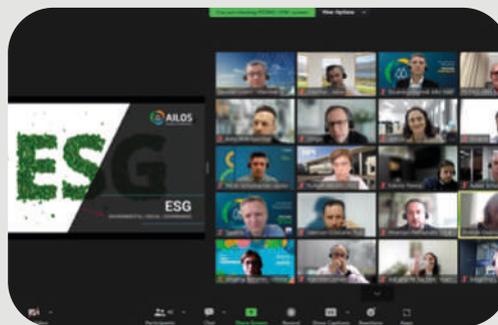
Iniciado em 2023, reúne trimestralmente as diretorias executivas das cooperativas Ailos para discussão e definição de ações de negócios, identificadas como prioritárias segundo diretrizes estratégicas. No ano de 2023 foram realizados 03 encontros presenciais, nas cidades de Florianópolis, Lages e Blumenau. Contamos com uma média de 28 diretores por evento.



CAPACITAÇÃO DE DIRETORES E SUPERINTENDENTES

(GRI 2-17)

Aplicado em parceria com a Dom Cabral a capacitação dos Diretores e Superintendentes foi desenvolvida no formato online, atendendo todos os 49 gestores do Sistema Ailos. As aulas e as discussões acerca de cultura e mudança, gestão econômico-financeira, ESG e tomada de decisão e relação com stakeholders contribuíram para ampliar a visão estratégica, através de cenários e execução assertiva



SEMINÁRIO DE LÍDERES

(GRI 2-17)

Evento realizado anualmente, o seminário une dirigentes e líderes para trocas de experiências; palestras de profissionais renomados no mercado nacional e painéis para discussão dos assuntos pertinentes ao crescimento e sustentabilidade dos negócios. Em 2023, participaram do seminário 643 líderes, cerca de 75% do público-alvo do Sistema Ailos.



(GRI 2-18)

Assim como o cuidado que temos com o desenvolvimento dos nossos colaboradores, contamos com o Programa Gestão por Desempenho para Conselho de Administração e Diretoria Executiva, que avalia e acompanha a evolução de suas competências.

ÉTICA PELA METADE NÃO EXISTE



(GRI 2-15; 3-3; 406-1)
(SASB FN-CB-510a.2)

Levamos muito a sério questões relacionadas à ética. Nosso Código de Conduta Ética auxilia colaboradores e dirigentes a fazerem as escolhas certas no seu dia a dia de trabalho e na condução das nossas cooperativas. Considera como premissa o propósito, a missão, a visão e os compromissos do Sistema Ailos, baseados nos Valores e Princípios Cooperativistas. Apresenta a nossa visão em relação à conduta, nas mais diversas situações e diante dos mais diversos públicos que se relacionam conosco.

O Código de Conduta Ética do Sistema Ailos é amplamente divulgado aos colaboradores, desde a sua contratação e todo o período de permanência conosco, por meio de campanha interna chamada “Ética pela metade não existe”, que conta com conteúdo apresentado em formato de notícias e vídeos no portal interno. Há também um curso gravado sobre o código de conduta ética, no qual 5935 colaboradores concluíram em 2023.

Para que cooperados e colaboradores se sintam seguros em denunciar alguma conduta que infrinja o Código, ou considerada ilícita, garantimos anonimato por meio do nosso Canal de Ética. Disponível em dias úteis por meio do atendimento telefônico gratuito ou ainda pelo site www.linhaetica.com.br/etica/sistemaailos.

(GRI 2-25)



As denúncias são recebidas e administradas por empresa terceira – KPMG, que faz o reporte da situação – sem qualquer exposição do denunciante, ao Comitê de Ética, para devidas tratativas.

(GRI 406-1)

Em 2023, registramos o recebimento de 1 (uma) denúncia por meio do Canal de Ética, relacionada a pessoa com deficiência. Foi confirmada a improcedência do relato e a ocorrência foi devidamente concluída.

2022: 2 denúncias, ambas por questões relacionadas a gênero, sendo 1 procedente e 1 improcedente. As ocorrências foram concluídas e as tratativas não serão declaradas neste documento para garantir o sigilo das partes envolvidas.

2021: 0 denúncias.



ESTAMOS SEMPRE PRONTOS A RECEBER



(GRI 2-25;)

Mantemos abertos diversos canais e formatos para que os cooperados e colaboradores possam se relacionar conosco, diariamente, por meio do envio de sugestões, elogios, críticas, reclamações e dúvidas. Gerenciamos os canais: SAC – Serviço de Atendimento ao Cooperado, Whatsapp, chat, e-mail, plataforma de Libras, Ouvidoria, Reclame Aqui, Aila (assistente virtual – site e WhatsApp), redes sociais, Consumidor.gov, NPS, CSAT, pesquisa aplicada após os eventos assembleares, nos postos de atendimento através do contato presencial.

(GRI 2-25;)

Todas as interações são respondidas aos cooperados, analisadas e podem gerar resultados, como planos de melhorias em processos, produtos, serviços e até em nossas instalações físicas.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS DOS PRINCIPAIS CANAIS

	2023	2022	2021
SAC (0800)	522.259	492.491	398.124
Reclame Aqui	235	200	184
Aila (Chat do site e WhatsApp)	98.345	18.483	sem histórico
Atendimento em Libras	171	203	início em 2022
Ouvidoria	150	108	88
Outros*	2.155	1.280	773

* Procon, RDR, Notificação Extrajudicial e Consumidor.Gov

O Ailos Sistema de Cooperativas foi um dos indicados ao Prêmio Reclame Aqui, na Categoria “Cooperativas de Crédito” criada em 2023, no segmento “Serviços Financeiros”. Essa premiação celebra as instituições que se destacam pelo exemplar atendimento e relacionamento com o público no Reclame Aqui, representando um reconhecimento significativo para nós.

Embora não tenhamos sido premiados na votação popular, estar entre os três indicados é motivo de celebração para todos nós e materializa nosso compromisso com um atendimento de excelência aos nossos cooperados. Continuamos focados na melhoria contínua do nosso atendimento, centrados no nosso cooperado e na qualidade da experiência.



SUSTENTAMOS NOSSA SOLIDEZ COM SERIEDADE



(GRI 2-23; 2-24)

Para facilitar o controle necessário, o cumprimento das políticas e normas externas e internas, assim como garantir a sustentabilidade dos negócios das nossas cooperativas, adotamos o modelo de centralização do gerenciamento dos riscos e de capital.

(GRI 2-26)

A Central Ailos é responsável por esta gestão e tem a responsabilidade de propor e implementar sistemas, rotinas e procedimentos destinados a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos riscos associados às cooperativas.

Sabemos que estamos sujeitos a diversos tipos de riscos, decorrentes de fatores externos e internos. Por isso, é imprescindível a adoção de monitoramento constante, para buscar o aumento da segurança das nossas ações.

(GRI 2-27)

Além de estarmos em conformidade com leis federais e órgãos reguladores, criamos políticas e programas internos para minimizar, ao máximo possível, riscos condicionados ao nosso negócio, como por exemplo:

(GRI 2-23; 2-24)

POLÍTICA DE GOVERNANÇA COOPERATIVA

<https://bit.ly/3lvA3Ux>

(GRI 2-23; 2-24; 2-26)

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

<https://bit.ly/49EFEEa>

GERENCIAMENTO DE RISCOS

<https://bit.ly/3Pbbwbo>

PROGRAMA DE TESTE DE ESTRESSE PARA GERENCIAMENTO DE RISCOS

(SASB FN-CB-550a.2)

É um conjunto de processos e rotinas composto por metodologias, documentação e governança, com os objetivos de identificar vulnerabilidades e avaliar antecipadamente impactos de circunstâncias adversas, que possam ocorrer no Sistema Ailos. Os resultados dos testes são incorporados nas decisões estratégicas que orientam o gerenciamento de riscos e capital, na avaliação dos níveis de capital e liquidez das Cooperativas Central e Filiadas.

ÍNDICE SUMÁRIO GRI

Declaração de uso	O Sistema Ailos reportou em conformidade com as Normas GRI em sua versão Standards para o período 01/01/2023 até 31/12/2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma Setorial GRI aplicável	Inexistente.

GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO OMITIDO	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	A Cooperativa Central de Crédito Ailos representa neste relato o Sistema Ailos, composto pelas 13 cooperativas singulares, com atuação física na região Sul. Além da Central Ailos e Corretora com sede em Blumenau/SC. Apresentação página 06 .			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	O relato compreende as seguintes instituições do Sistema: Cooperativa Central de Crédito Ailos; Ailos Corretora e Administradora de Seguros LTDA; Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Sul Catarinense - Acentra; Cooperativa de Crédito da Região do Contestado - Civia; Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Centrais Elétricas de Santa Catarina - Credelesc; Cooperativa de Crédito do Norte Catarinense - Acredicoop; Cooperativa de Crédito dos Profissionais dos CREAs e demais Áreas Tecnológicas - Credcrea; Cooperativa de Crédito da Serra Catarinense - Credicomín; Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Sul do Brasil - Crevisc; Cooperativa de Crédito da Foz do Rio Itajaí Açu - Credifoz; Cooperativa de Crédito - Evolua; Cooperativa de Crédito dos Empresários e Empregados dos Transportes e Correios do Sul do Brasil - Transpocred; Cooperativa de Crédito da Grande Florianópolis - Únilos; Cooperativa de Crédito do Vale do Itajaí - Viacredi; Cooperativa de Crédito de Live Admissão do Alto Vale do Itajaí - Viacredi Alto Vale; Apresentação página 06 .			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	A publicação do relatório é anual, do período de 01 janeiro 2023 a 31 dezembro 2023. Ponto de contato: sustentabilidadeailos@ailos.coop.br.			
	2-4 Reformulações de informações	Ajuste média hora educação, para histórico comparativo com a mesma qualidade. Inclusão de dados históricos para permitir comparabilidade. Inclusão de indicadores SASB, conforme temas materiais relevantes ao Sistema Ailos;			
	2-5 Verificação externa	Verificação por auditoria independente aplicada para informações contábeis, disposta resumidamente na página 13 . As Demonstrações Financeiras completas estão disponíveis em: ailos.coop.br . Relato Anual validado internamente pelos gestores responsáveis das informações;			

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 06;			
	2-7 Empregados	Página 25; Página 26; Página 27; Página 28;			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Página 25;			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Página 45; Página 46; Página 47; Página 48;			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 46; Página 47; Página 48;			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Vedado o acúmulo de cargos, apresentação do Conselho de Administração página 46.			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 46;			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 48;			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 05;			
	2-15 Conflitos de interesse	Página 47; Página 50;			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	O Conselho de Administração possui pautas recorrentes para tratamento de apresentações judiciais, canal de ética, ouvidoria e RDR. Outras demandas pontuais, são inclusas em pauta conforme necessidade.			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 49;			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 49;			
	2-19 Políticas de remuneração	O conselho de administração é remunerado através de cédulas de presença ou honorário mensal aprovado em Assembleia Geral. Para a diretoria além da remuneração fixa, há o incentivo semestral variável via PPR.			
2-20 Processo para determinação da remuneração	O processo de construção da tabela referencial é realizado com base em pesquisa de mercado realizada com uma consultoria externa, após o retorno da pesquisa a área de Remuneração é responsável pelo tratamento e análise dos dados. A proposta é aprovada com a diretoria e em Assembleia. A tabela referencial é disponibilizada para as Cooperativas Filiadas aderirem conforme viabilidade financeira.				

	2-21 Proporção da remuneração total anual	Central - 10 Corretora - 2,47 Acentra - 2,06 Acredicoop - 4,82 Civia - 3,54 Credcrea - 3,66 Credelesc - 2,07 (amostragem 6 salários) Credicomín - 2,86 Credifoz - 3,30 Crevisc - 3,08 Evolua - 4,43 Transpocred - 4,82 Únilos - 2,58 Viacredi - 7,82 Viacredi Altovale - 5,07 Consideramos para o cálculo: média da maior e menor folha de dezembro 2023, apenas salário bruto, de CLT com jornada de 40 horas.			
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 05; Página 07;			
	2-23 Compromissos de política	Página 45; Página 52;			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Página 45; Página 52;			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Página 51;			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 52;			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 52;			
	2-28 Participação em associações	Página 36;			
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Página 07;			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Média de 96% de empregados cobertos por acordos coletivos.			
TEMAS MATERIAIS					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 07			
	3-2 Lista de temas materiais	Página 07			
TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 12; Página 14;			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 12; Página 13; Página 14; Página 16; Página 17; Página 18; Página 19; Página 20; Página 21;			
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 19; Página 22;			
TEMA MATERIAL: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 08;			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página 08; Página 09; Página 10;			

TEMA MATERIAL: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 11;			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 11;			
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 11;			
TEMA MATERIAL: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 28;			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 28;		Inexistente	Não contabilizamos 2021 por falta de padrão comparativo das informações.
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 28; Página 29; Página 30; Página 31;			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 30; Página 31;			
TEMA MATERIAL: NÃO DISCRIMINAÇÃO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 50; Página 26;			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 50;			
TEMA MATERIAL: COMUNIDADES LOCAIS					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 34;			
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 34; Página 35; Página 36; Página 37; Página 38; Página 39; Página 40; Página 41;			
TEMA MATERIAL: MARKETING E ROTULAGEM					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 23;			
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 23;			
TEMA MATERIAL: PRIVACIDADE DO CLIENTE					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Página 23;			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 24;			

ÍNDICE SUMÁRIO SASB

SASB	CÓDIGO	MÉTRICA CONTÁBIL	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA
BANCO COMERCIAL			
SEGURANÇA DE DADOS	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados	Página 24;
INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO	FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	Página 17;
INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO	FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	Saldo (Over 90) 2023: R\$ 2.589.511,34 Fonte: Central de Downloads BNDES Data Base 2024-01-10
INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros	Página 34;
ÉTICA DE NEGÓCIOS	FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos para denunciante.	Página 50;
GESTÃO DE RISCO SISTÊMICO	FN-CB-550a.1	Pontuação do Banco Global Sistemicamente Importante (G-SIB), por categoria	Não aplicável ao Sistema Ailos.
GESTÃO DE RISCO SISTÊMICO	FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para incorporação dos resultados dos testes de estresse obrigatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, na estratégia corporativa de longo prazo e em outras atividades comerciais	Página 52;
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: pessoa física e pequenas empresas	Página 20;
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: pessoa física, pequenas empresas, e corporate	Página 17; Página 18;
GESTÃO DE ATIVOS & ATIVIDADES DE CUSTÓDIA			
DIVERSIDADE E INCLUSÃO COLABORADORES	FN-AC-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	Página 25; Página 26;
FINANÇAS DE CONSUMIDOR			
PRÁTICAS DE VENDA	FN-CF-270a.1	Percentual da remuneração total dos empregados abrangidos que é variável e vinculado à quantidade de produtos e serviços vendidos.	Não há prática de remuneração variável vinculado à quantidade de produtos e serviços vendidos. Existe somente o PPR como forma de remuneração variável composto por indicadores estratégicos específicos da Central Ailos e Filiadas.
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos com (1) conta ativa de cartão de crédito e (2) conta de cartão de débito pré-pago	2023 - (1) Conta ativa de cartão de crédito 559.761 (até 10/2023) 2023 - (2) Conta de cartão de débito 510.751 (até 10/2023)
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-CF-000.B	Número de (1) contas de cartão de crédito e (2) contas de cartão de débito	2023 - (1) Contas de cartão de crédito 561.039 (até 10/2023) (2) Contas de cartão de débito 519.030 (até 10/2023)
SEGUROS			
EXPOSIÇÃO RISCO FÍSICO	FN-IN-450a.1	Montante total de perdas monetárias atribuíveis a pagamentos de seguros de (1) catástrofes naturais modeladas e (2) catástrofes naturais não modeladas, por tipo de evento e segmento geográfico (líquido e bruto de resseguro)3.	Página 22;
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-IN-000.A	Quantidade de apólices em vigor, por segmento: (1) patrimoniais, (2) vida, (3) resseguro assumido4	Página 22;
FINANCIAMENTO HIPOTECÁRIO			
MÉTRICA DE ATIVIDADE	FN-MF-000.A	(1) Número e (2) valor das hipotecas originadas por categoria: (a) residencial e (b) comercial	Página 18;

MAPA ODS



Legenda:

Colorido - ODS Prioritário do Sistema Ailos
Cinza - ODS Secundários do Sistema Ailos





somos **coop** »