



# OUVIDORIA SISTEMA AILOS

Relatório do  
2º Semestre de 2021



## **ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO SISTEMA AILOS**

O **Sistema Ailos** é um conjunto de 13 **Cooperativas Filiadas**, que compartilham a estrutura dos serviços prestados pela **Central AILOS**, dentre eles: Ouvidoria. Esta, por sua vez, está alocada no Jurídico e Societário, contando com Ouvidor e Atendentes certificados.

A Ouvidoria do Sistema Ailos é um canal de atendimento de última instância subordinado ao Conselho de Administração. Ou seja, são tratadas, exclusivamente, as reclamações dos cooperados e usuários dos produtos e serviços prestados pelas **Cooperativas Filiadas** não solucionadas pelo Posto de Atendimento (PA) ou pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC).

O atendimento da Ouvidoria é realizado através do **0800-644-1100**, em **dias úteis**, das **08h00min às 17h00min**, sendo que o prazo para resposta é de 10 (dez) dias úteis, de acordo com o Conselho Monetário Nacional.

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional – CMN e com a Resolução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, apresentamos o relatório semestral.



## **DADOS ESTATÍSTICOS**

### **Resolução nº 4.860/2020 - CMN**

No período de **julho a dezembro de 2021** não foram registradas reclamações por meio da Ouvidoria.

### **Resolução nº 43/2021 - CVM**

No período de **julho a dezembro de 2021**, a Cooperativa foi registrada junto à Comissão de Valores Mobiliários – CVM. Contudo, não realizou distribuição de fundos de investimento ou valores mobiliários até o presente momento, tampouco recebeu reclamações por meio da Ouvidoria, referente aos referidos produtos, nesse período.

CREDCREA

Cooperativa de Crédito

**Ivo José Bracht**

Diretor responsável pela Ouvidoria

**Jaqueline Leite Moreira Verdi**

Ouvidora