



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.

TRANSPOCRED

Cooperativa de Crédito

Ivo José Bracht

Diretor responsável pela Ouvidoria

Jaqueline Leite Moreira Verdi

Ouvidora