

# Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

**2º SEMESTRE DE 2024**

**COOPCRED-ENSINO**



**FENACRED**

## Apresentação:

Em conformidade com o que está previsto na Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020, o componente organizacional de ouvidoria da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO E EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS PRIVADOS DE ENSINO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO LTDA** está constituído de Diretor Estatutário Responsável e Ouvidor designado, com o compartilhamento com a Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano - FENACRED, instituição cooperativista de 2º Grau, nos termos da Lei 5.764/71, através de convênio formalizado e que disponibiliza ouvidor responsável devidamente habilitado e apto a prestar esse serviço.

O atendimento às demandas de ouvidoria está disponibilizado ao quadro social da cooperativa, através dos seguintes canais:

CANAIS DE CONTATO	FUNCIONAMENTO
<p>TELEFONE: 0800 042-0851</p> <p>Ligação gratuita, com gravação de chamadas e protocolos</p>	<p>SEGUNDA A SEXTA-FEIRA</p> <p>10:00 às 12:00 HORAS</p> <p>14:00 às 16:00 HORAS</p>
<p>PLATAFORMA DIGITAL NO SITE DA FENACRED</p> <p><a href="https://fenacred.com.br/ouvidoria/">https://fenacred.com.br/ouvidoria/</a></p>	<p>A QUALQUER TEMPO, INCLUSIVE,</p> <p>FINAIS DE SEMANA E FERIADOS</p>

O canal de ouvidoria tem por finalidade atender em última instância as demandas do quadro social, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da cooperativa.

A seguir, encaminhamos a Declaração do Componente Organizacional de Ouvidoria, por meio da Ouvidora Responsável, referente ao **2º semestre de 2024**:

Rio de Janeiro, RJ, 31 de dezembro de 2024.

À

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO E EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS PRIVADOS DE ENSINO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO LTDA**

**CNPJ 42.445.122**

Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2024, **data-base 31/12/2024**, houve registros de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através do canal digital disponibilizado pela FENACRED <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, conforme detalhamentos dessas demandas em anexo, através dos seguintes protocolos:

1. Protocolo 2024000104 – em 09/07/2024, às 20:45 horas;
2. Protocolo 2024000112 – em 12/12/2024, às 15:39 horas;
3. Protocolo 2024000113 – em 14/12/2024, às 08:46 horas.

Enfatizamos que a FENACRED não tem ingerência em reclamações e denúncias feitas diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR/SISCAP, canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, sendo a cooperativa responsável pelo controle dessas demandas do RDR, e que em caso de ocorrências, também deverão constar no relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, elaborado pelo Diretor Responsável por essa área de atuação, conforme está previsto na [Resolução CMN 4.860/2020](#).

Solicitamos somente manter a presente declaração junto ao Termo do Convênio de Ouvidoria, para comprovações perante as auditorias ou fiscalização do Banco Central do Brasil, caso haja solicitação.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos,

Assinado por:  
  
Aline dos Santos Silva  
9FE8919BC90A466...  
Atenciosamente,  
Aline dos Santos Silva - Ouvidora Responsável

# Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano

## FENACRED

### Contatos:



[fenacred@fenacred.coop.br](mailto:fenacred@fenacred.coop.br)



[\(21\) 3841-2278](tel:(21)3841-2278) | WhatsApp [\(21\) 96741-6132](tel:(21)96741-6132)



<https://fenacred.com.br/>



**FENACRED**