

Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2024

COOPCRED-ENSINO



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

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

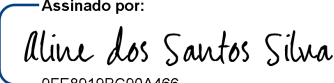
Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2024, **data-base 31/12/2024**, houve registros de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através do canal digital disponibilizado pela FENACRED <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, conforme detalhamentos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

9FE8919BC90A466...

Atenciosamente,

Aline dos Santos Silva - Ouvidora Responsável

Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano

FENACRED

Contatos:



fenacred@fenacred.coop.br



(21) 3841-2278 | WhatsApp (21) 96741-6132



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



FENACRED