

# Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2025

**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  <a href="https://fenacred.com.br/ouvidoria/">https://fenacred.com.br/ouvidoria/</a>	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 1º semestre de 2025:

Rio de Janeiro, RJ, 30 de junho de 2025.

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 1º semestre 2025, **data-base 30/06/2025**, 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/>. As informações detalhadas encontram-se anexas a este relatório, vinculadas ao seguinte protocolo:

1. Protocolo 2025000118 – em 21/02/2025, às 14:41 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 manter o presente relatório 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,

Atenciosamente,

Assinado por:  
*Aline dos Santos Silva*  
9FE8919BC90A466...

Aline dos Santos Silva - Ouvidora Responsável

**Selecione a Cooperativa:**

COOPCRED-ENSINO - 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.

**Cidade da Cooperativa**

rio de janeiro

**UF da Cooperativa**

RJ

**Tipo:**

Reclamação

**Assunto:**

Outros

**Ocorrência**

Boa tarde , sou Sandra Fatima Martins ex- cooperada da cooperativa da Puc e venho por meio desta fazer uma reclamação em relação ao meu capital que consta nos valores a receber do banco central. já entrei contato com a cooperativa 3 x solicitando a devolução do meu valor e a funcionária Jociane e outra funcionária também me informaram por e-mail que esse valor que eu tenho virou rateio de despesas entre os associados sobre um processo trabalhista que a cooperativa sofreu em 2021. Por esse motivo venho buscar apoio com a ouvidoria para que tenha uma solução no meu caso e amigavelmente. RESALTO nunca ter recebido qualquer valor do lucro em relação a cooperativa durante todos esses anos.

**Nome Completo (obrigatória a identificação)**

SANDRA FATIMA MARTINS

**Perfil**

Não Associado

**Sexo**

Feminino

**CPF**

54875498772

**E-mail**

[sandraphatima@hotmail.com](mailto:sandraphatima@hotmail.com)

**Telefone**

21 99847-4178

**Endereço Completo**

RUA FRANCISCO AQUARONE NUMERO 116 APT 202 FREGUESIA

---

**Cidade**

RJ

---

**Estado**

RJ

---

**CEP**

22755170

---

Enviado de [Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano](#)

## Ocorrência de ouvidoria

**De** <ouvidoria@fenacred.com.br>  
**Para** <sandraphatima@hotmail.com>  
**Cópia Oculta ...** COOPCRED-ENSINO NOVO <atendcoopcredensino@gmail.com>, COOP PUC <cooppuc@gmail.com>  
**Data** 2025-02-21 15:01

 COOPCREDENSINO.pdf (~112 KB)

FENACRED - Demanda **2025 0001 18** - Encaminhamento para a cooperativa reclamada

Agradecemos seu contato e informamos que sua reclamação foi registrada em nosso sistema sob o número 2025 0001 18 e encaminhada à COOPERATIVA COOPCRED-ENSINO, nesta data, com o seguinte conteúdo em anexo:

Demanda registrada em 21/02/2025, às 14:41 h.

Esclarecemos que, conforme está disposto na resolução CMN Nº 4860, de 23.10.2020, a instituição deverá, no prazo de 10 ( dez) dias úteis, responder diretamente a V.S.a sobre o assunto, com cópia para esta Federação.

Com o objetivo de orientar adequadamente os associados, não associados, e usuários dos serviços das cooperativas, recomenda-se que qualquer reclamação seja primeiramente efetuada nos locais de atendimento da própria instituição.

Saudações Cooperativistas,

Aline Silva  
Ouvidora Responsável

Acesse o site <https://fenacred.com.br/>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANO

## Ocorrência de ouvidoria

**De** <ouvidoria@fenacred.com.br>  
**Para** COOP PUC <cooppuc@gmail.com>, COOPCRED-ENSINO NOVO <atendcoopcredensino@gmail.com>  
**Data** 2025-02-21 14:54

 COOPCREDENSINO.pdf (~112 KB)

Prezado ( a) Diretor(a) responsável pela ouvidoria, Segue em anexo, nova ocorrência de ouvidoria referente à COOPERATIVA COOPCRED-ENSINO, registrada em 21/02/2025, às 14:41 horas, tendo como protocolo o número **2025 0001 18**, para as devidas providências.

**Informamos que, conforme está disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, a instituição deverá, no prazo de 10 (dez) dias úteis, responder diretamente ao reclamante sobre o assunto, com cópia para esta Federação. Estamos à disposição para quaisquer dúvidas.**

Saudações Cooperativistas,

Aline Silva  
Ouvidora Responsável

Acesse o site <https://fenacred.com.br/>



 (21) 3841-2278  
 (21) 96741-6132  
 fenacred@fenacred.coop.br  
 <https://fenacred.com.br/>  
 Rua Acre, 77 – Salas 601,602 e 608  
Centro -Rio de Janeiro – RJ

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANO

## Re: Capital

**De** <ouvidoria@fenacred.com.br>  
**Para** Amarildo Abrantes <amarb@puc-rio.br>  
**Data** 2025-03-10 15:48

Prezado Sr. Amarildo,

Informamos que a demanda registrada junto a esta Ouvidoria foi devidamente acolhida e analisada pela COOPCREDENSINO.

Considerando que a cooperativa forneceu as informações necessárias em relação à demanda, damos por encerrado o protocolo em questão.

Este Componente Organizacional de Ouvidoria permanece à inteira disposição.

Saudações Cooperativistas,

Aline Silva  
Ouvidora Responsável

Acesse o site <https://fenacred.com.br/>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANO

Em 2025-03-10 13:42, Amarildo Abrantes escreveu:

Prezada ex associada,

Vimos por meio deste, esclarecer sua solicitação. A informação do Banco Central se dá sempre de valor cheio. Entretanto, o BC recebe a Ata da Assembleia a qual foi debatido e aprovado o rateio, porém, sem nomes e CPFs, principalmente devido a Lei Geral de Proteção de Dados.

Segundo informações das funcionárias da cooperativa, foi enviada para a ex associada a Ata em questão, onde informa e ratifica o rateio em questão.

Cordialmente,

Diretor Ouvidor.

# Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano

## FENACRED

### Contatos:



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



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



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



**FENACRED**