

# Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2024

**COOPERITA**



## 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 TRABALHADORES DO GRUPO EMPRESARIAL ITATIAIA 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 2º semestre de 2024:

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

À

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES DO GRUPO EMPRESARIAL ITATIAIA LTDA.**

**CNPJ 20.177.390**

Declaramos, para os devidos fins que, no período de 09/10/2024 a 31/12/2024, **data-base 31/12/2024**, não houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através dos canais disponibilizados pela FENACRED: 0800 042-0851 e <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>.

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,

Atenciosamente,

Assinado por:  
  
9FE8919BC90A466...

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 | WhatsApp (21) 96741-6132



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



**FENACRED**