Docusign Envelope ID: 5AFF84A0-79B3-4528-AC51-DC81A5EB8B5A

Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2025

COOPCORREIOS

FENACRED

Docusign Envelope ID: 5AFF84A0-79B3-4528-AC51-DC81A5EB8B5A

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 SERVIDORES DA ECT 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 2° 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 2025:

Docusign Envelope ID: 5AFF84A0-79B3-4528-AC51-DC81A5EB8B5A

Rio de Janeiro, RJ, 31 de dezembro de 2025.

À

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES DA ECT LTDA.

CNPJ 42.100.982

Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2025, **data-base 31/12/2025**, houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através do canal disponibilizado pela FENACRED. As informações detalhadas encontram-se anexas a este relatório, vinculadas ao seguinte protocolo:

- Protocolo 704674557– via 0800, em 21/10/2025, às 14:21 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:

COOPCORREIOS - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS LTDA

Cidade da Cooperativa

Rio de Janeiro

UF da Cooperativa

Rio de Janeiro

Tipo:

Outros

Assunto:

Relação Contratual

Ocorrência

Meu nome é Renato Lepre Amichi, estou solicitando o desligamento da cooperativa pois não consigo falar com a cooperativa de nenhuma forma.
Por favor vou ficar no aguardo de um retorno para que seja feito meu desligamento!

Nome Completo (obrigatória a identificação)

RENATO LEPRE AMICHI

Perfil

Associado da Cooperativa

Sexo

Masculino

CPF

00295560746

E-mail

rlamichi01@gmail.com

Telefone

(22)9992-24221

Endereço Completo

RUA IGUALDADE 14

Cidade

Rio de Janeiro

Estado

Rio de Janeiro

CEP

28360000

Enviado de Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano

ENC: Ocorrência de ouvidoria

De <luizfernando@coopcorreios.com.br>
Para <rlamichi01@gmail.com>, <ouvidoria@fenacred.com.br>
Data 2025-10-21 15:31

Prezado Renato, boa tarde!

Em resposta a sua solicitação, seguem os números de contato da CoopCorreios, whatsapp ou voz.

21-96920-0464
21-98476-7204
21-3825-0163

Nosso novo endereço
Avenida Presidente Vargas, 583, sala 1205, Centro/RJ
CEP 20.071-003

Estamos à disposição.

Att.,
Luiz Fernando

De: ouvidoria@fenacred.com.br <ouvidoria@fenacred.com.br>
Enviada em: terça-feira, 21 de outubro de 2025 14:55
Para: Luiz Fernando - CoopCorreios <luizfernando@coopcorreios.com.br>; ana paula COOPCOORREIOS <anapaula@coopcorreios.com.br>
Assunto: Ocorrência de ouvidoria

Prezado (a) Diretor(a) responsável pela ouvidoria, Segue em anexo, nova ocorrência de ouvidoria referente à COOPCORREIOS registrada em 21/10/2025, às 14:21 horas, tendo como protocolo o número 704 674 557, 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/

FENACRED
(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

Docusign Envelope ID: 5AFF84A0-79B3-4528-AC51-DC81A5EB8B5A

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