

Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2025

COPBAYER



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 DO GRUPO BAYER 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 2025:

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

À

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO BAYER LTDA

CNPJ 73.631.483

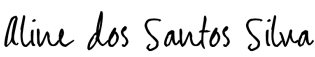
Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2025, não houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através dos canais disponibilizados pela FENACRED: 0800 042-0851 e <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>.

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 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:

9FE8919BC90A466...

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