

# Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2025

COOVRE



## 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 MUNICIPAIS DO SUL FLUMINENSE 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<br><br>Ligação gratuita, com gravação de chamadas e protocolos  | SEGUNDA A SEXTA-FEIRA<br><br>10:00 às 12:00 HORAS<br><br>14:00 às 16:00 HORAS |
| PLATAFORMA DIGITAL NO SITE DA FENACRED<br><br><a href="https://fenacred.com.br/ouvidoria/">https://fenacred.com.br/ouvidoria/</a> | A QUALQUER TEMPO, INCLUSIVE,<br><br>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 SERVIDORES MUNICIPAIS DO SUL FLUMINENSE LTDA**

**CNPJ 01.819.799**

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 digital disponibilizado pela FENACRED <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>. As informações detalhadas encontram-se anexas a este relatório, vinculadas ao seguinte protocolo:

- Protocolo 2025000132, em 09/11/2025, às 22:05 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:  
  
9FE8919BC90A466...

Aline dos Santos Silva - Ouvidora Responsável

**Selecione a Cooperativa:**

COOVRE - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DO SUL FLUMINENSE LTDA

---

**Cidade da Cooperativa**

volta redonda

---

**UF da Cooperativa**

rj

---

**Tipo:**

Reclamação

---

**Assunto:**

Operações de Crédito

---

**Evidência**

 [Contrato-COVRE.pdf](#)

---

**Ocorrência**

Prezados,Sou funcionário contratado da Prefeitura há cerca de três anos e venho tentando contato com a Covre para tratar sobre a possibilidade de realizar um empréstimo consignado, conforme informado pelo sistema EconSig, no qual a Covre consta como instituição parceira da Prefeitura.Contudo, tenho enfrentado grande dificuldade para conseguir atendimento. As ligações raramente são atendidas e, quando consigo contato, as respostas costumam ser muito vagas e sem esclarecimentos concretos.Nas vezes em que fui atendido, fui informado de que a Covre não realiza consignados para funcionários da REDA. Entretanto, estive pessoalmente no setor de RH da Prefeitura, e fui informado de que a Covre tem sim acesso ao sistema de consignações, apenas com uma limitação quanto ao número de parcelas (no meu caso, seria possível em 12, 13 ou 14 prestações). O RH também reforçou que não há nenhuma pendência da Prefeitura e que o atendimento deve ser feito diretamente pela Covre.Dessa forma, solicito esclarecimento sobre a possibilidade de me associar e realizar o empréstimo consignado, uma vez que possui margem disponível.Reforço que estou à disposição para qualquer confirmação de dados ou informações adicionais pelo WhatsApp (24) 9901-5000, pois nem sempre consigo contato pelos telefones da Covre.mando em anexo o print da consigantaria e a simulação ja feita, e mando o arquivo onde o proprio servidor escolhe o numeros de parcelas, se eu como servidor consigo fazer isso, como a COVRE alega que nao consegue fazer para reda, gostaria que voces analisasse o pritne op contrato de 12x onde pede para a gente ir ate a COOVRE para fechar o contrato, portanto quando eu mandei o contrato , minha margem sumiu e ela fica RESERVADA para a COOVRE.Agradeço desde já pela atenção e aguardo um retorno.Atenciosamente, Alexandre [sobrenome, se quiser incluir]  
Funcionário contratado da Prefeitura  
Telefone/WhatsApp: (24) 9901-5000

---

**Nome Completo (obrigatória a identificação)**

Alexandre Oliveira da Silva

---

**Matrícula**

4

---

**Perfil**

Não Associado

---

**Sexo**

Feminino

---

**CPF**

05303721779

---

**E-mail**

[aleoliveiravr97@gmail.com](mailto:aleoliveiravr97@gmail.com)

---

**Telefone**

24999015000

---

**Endereço Completo**

Avenida Juscelino Kubitschek, 153

---

**Cidade**

Resende

---

**Estado**

RJ

---

**CEP**

27522-130

---

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

## Resposta a manifestação - Ouvidoria - Protocolo 2025 0001 32

---

**De** coovre <coovre@uol.com.br>  
**Para** <aleoliveiravr97@gmail.com>, <ouvidoria@fenacred.com.br>  
**Data** 2025-11-19 11:17

Senhor Alexandre.

Informamos que a COOVRE não realiza operações de crédito consignado para servidores contratados sob o regime REDA. Essa é uma decisão interna da cooperativa.

Em relação ao sistema eConsig, informamos que ele é uma plataforma de averbação gerida por empresa contratada pela Prefeitura, sem acesso direto pela COOVRE.

Atenciosamente.

**Ivanil de Souza**  
**Diretor responsável pela ouvidoria**

## Resposta da ocorrência

---

**De** <ouvidoria@fenacred.com.br>  
**Para** coovre <coovre@uol.com.br>  
**Data** 2025-11-19 12:09

Prezados Senhores, boa tarde!

informamos que recebemos a resposta referente à demanda registrada no Componente Organizacional de Ouvidoria, sob protocolo nº 2025 0001 32, e o mesmo já se encontra devidamente finalizado.

Recomendamos que a Diretoria registre o fato em Ata de reunião, bem como, sejam arquivadas na cooperativa a demanda e a resposta ao reclamante, para fins de comprovações caso sejam solicitados pelas auditorias.

Essas são as nossas considerações e colocamo-nos à disposição.

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

# 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**