



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos
Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA
CNPJ – 04.608.925/0001-70

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CREDJUST

2º SEMESTRE DE 2025

João Pessoa, 15 de janeiro de 2026



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos
Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA
CNPJ – 04.608.925/0001-70

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. DA OUVIDORIA	03
3. DA DIVULGAÇÃO	04
4. PERIODICIDADE DOS RELATÓRIOS.....	05
5. DA ESTRUTURA.....	05
6. DAS RECLAMAÇÕES.....	05
7. ANÁLISES E CLASSIFICAÇÕES.....	07
8. CONCLUSÃO	08



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA CNPJ – 04.608.925/0001-70

1. Apresentação

De acordo com a Resolução nº 4.860/20, alterada pela Resolução 5.182/24, ambas do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a Constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, o Diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar de forma semestral, Relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho a 31 de dezembro de cada exercício, o qual deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

Além disso, as informações referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria devem ser divulgadas de forma semestral nos sítios eletrônicos da *internet*, inclusive com os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o artigo 16 da Resolução supramencionada.

A propósito, ainda de acordo com a Resolução 4.860/20 em seu artigo 14, o Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

Dessa forma, a Cooperativa de Crédito Mútuo dos Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região Ltda - CREDJUST, manterá convênio com a Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano – FENACRED, para compartilhamento e utilização de ouvidoria mantida na instituição conveniada, delegando algumas atribuições e compromissos que envolvem a Ouvidoria.

2. Da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado ao Diretor responsável pela Ouvidoria o Sr. Francisco Carlos Firmino de Sousa, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento primário habitual que sejam o posto de atendimento (PA), e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC) divulgados nos canais de comunicação do *site* da Credjust, redes sociais e materiais de publicidade.

A OUIDORIA da Credjust delegada a Fenacred é constituída pelo canal de comunicação denominado “Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana no



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA CNPJ – 04.608.925/0001-70

site e no telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) no horário da 10h às 17h, o qual pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) **por telefone:** pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 042 0851, com acesso gratuito, no qual o público alvo pode registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato;
- b) **pela Internet:** pelo endereço <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, no qual o público alvo pode registrar eletronicamente, suas sugestões ou reclamações, mantendo ou não o anonimato.

3. Da Divulgação

Os canais de ouvidoria são divulgados na página eletrônica da *internet*, no quadro de aviso da Cooperativa, nos extratos, nos contratos formalizados com os cooperados e nos materiais de propaganda e de publicidade que se destinam aos cooperados e usuários dos produtos e serviços da Credjust.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no 2º semestre de 2025, atendendo à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional e suas atualizações.

A diretoria da CREDJUST está comprometida com o desenvolvimento da Ouvidoria, não só com o objetivo de atender os normativos do Banco Central do Brasil, mas principalmente por configurar importante instrumento de melhoria de processos e transparência, possibilitando, por meio de uma maior interação com os associados e usuários, a identificação de relevantes questões estratégicas para a CREDJUST. Nesse sentido, são disponibilizadas as condições para garantir o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, em conformidade com a legislação vigente. É importante salientar que, questões relevantes e diretamente ligadas ao risco de imagem recebem tratamento diferenciado, uma vez que a Diretoria da CREDJUST obtém informações que contribuem para o desenvolvimento tempestivo de ações estratégicas em suas ofertas de soluções de natureza financeira, técnica e operacional. A Ouvidoria atua também para melhoria do padrão de comunicação nos diversos canais de atendimento.



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA CNPJ – 04.608.925/0001-70

4. Periodicidade dos Relatórios

A Fenacred disponibiliza a Credjust de forma semestral, uma declaração sobre as ocorrências identificadas no período, com base nesse documento é elaborada a consolidação quantitativa e qualitativa dos eventos ocorridos nos canais de Ouvidoria no período e, associadas a essas informações, sempre que necessário, são apresentadas proposições de melhoria.

De acordo com o artigo 12 da Resolução 4.860/20, o Diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, cujas datas-bases são de 30 de junho e 31 de dezembro respectivamente.

5. Da Estrutura

A estrutura de Ouvidoria da Credjust delegada a Fenacred possui atendentes e o Ouvidor, integrantes estes certificados e habilitados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da legislação vigente. Além disso, a Cooperativa possui um Diretor responsável pela Ouvidoria, o qual está devidamente cadastrado no Unicaid.

6. Das Reclamações

No período de 30 de junho a 31 de dezembro de 2025, não foram identificadas reclamações junto a ouvidoria. Registra-se a declaração recebida da Fenacred através de e-mail dia 13/01/2026 que embasa o presente relatório, conforme cópia a seguir



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos
Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA
CNPJ – 04.608.925/0001-70

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

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

À

**COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS INTEGRANTES DA JUSTIÇA DO TRABALHO
DA 13ª REGIÃO LTDA**

CNPJ 04.608.925

Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2025, data-base 31/12/2025, 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:
Aline dos Santos Silva
9FE8919BC90A466...

Aline dos Santos Silva - Ouvidora Responsável

Av. Almirante Barroso, nº 600/Sala 006- Centro- João Pessoa-PB - CEP-58.013-120
Fone:(083)3241-7203 www.credjust.com.br credjust@credjust.com.br
OUVIDORIA- 0800-042-0851



CREDJUST – Cooperativa de Crédito Mútuo dos Integrantes da Justiça do Trabalho da 13ª Região LTDA CNPJ – 04.608.925/0001-70

7. Análises e Classificações

I. Análise quantitativa e qualitativa

- a) **Análise quantitativa:** no segundo semestre de 2025, não foi recebido nenhum registro junto a ouvidoria.
- b) **Análise qualitativa:** não houve análise tendo em vista ausência de registro.

II. Classificação das manifestações:

- a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação.
- b) **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

8. Conclusão

Procuramos, no presente RELATÓRIO, evidenciar os principais aspectos relacionados aos procedimentos implementados pela Credjust no que se refere a estrutura da Ouvidoria, evidenciando pontos importantes no atendimento a legislação vigente, demonstrando que a Cooperativa está adequada aos normativos internos e do Banco Central do Brasil, esclarecendo o