



**CECME da Jolimode Roupas e Empresas  
Coligadas Ltda**

Rua Fernandes da Cunha, 326 – Vigário Geral-RJ  
CEP 21.241-300 Tel. (21) 2472-9343 99582.5675  
Email: [cooperativa@jolimode.com.br](mailto:cooperativa@jolimode.com.br)

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

**PRIMEIRO SEMESTRE DE 2025**

Em conformidade com o que está previsto na Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020, o Diretor Responsável pela Ouvidoria da **CECME – EMPREGADOS JOLIMODE ROUPAS** apresenta o Relatório Semestral de Prestação de Informações da Atividade do Componente Organizacional de Ouvidoria a ser encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria da Cooperativa, cumprindo dessa maneira as determinações legais.

O componente organizacional de Ouvidoria da **CECME – EMPREGADOS JOLIMODE ROUPAS** está constituído de Diretor Estatutário Responsável e Ouvidor designado, com 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 **CECME – EMPREGADOS JOLIMODE ROUPAS** sendo feito através do telefone 0800 042-0851, como também, através do site da FENACRED: <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>

**Conforme está previsto da Resolução 4.860:**

### **FINALIDADE**

**Art. 3º** A ouvidoria tem por finalidade:

- I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
- II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

### **DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS**

**Art. 8º** O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

- I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;
- II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;
- III - o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e
- IV - o compromisso formal no sentido de:
  - a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
  - b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

**§ 1º** Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.



## **Relatório de ocorrências primeiro semestre 2025**

Conforme Relatório recebido da Ouvidoria sobre o período, em anexo, foi atestado que não houve demandas ao componente de Ouvidoria da **CECME – EMPREGADOS JOLIMODE ROUPAS** demonstrando dessa maneira, que a Cooperativa atuou de forma a atender o seu quadro social com presteza e equidade dentro dos princípios do cooperativismo.

**CONCLUSÃO:** A **CECME – EMPREGADOS JOLIMODE ROUPAS** sempre procurou atender as demandas da atividade fim da cooperativa, disponibilizando e democratizando os canais de acesso, de modo a que o seu quadro social se sinta atendido sem distinção de classes, onde seus colaboradores têm um papel fundamental nessa interação com os associados.

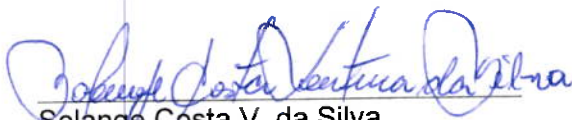
Deste modo, encaminho o relatório para ciência dos membros.

Rio de Janeiro, 18 de julho de 2025.

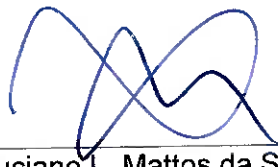


Wagner José Neves

Diretor Administrativo e responsável pela Ouvidoria.



Solange Costa V. da Silva  
Diretora Operacional



Luciano L. Mattos da Silva  
Diretor Presidente