



Cooperativa de Crédito  
dos Magistrados do  
Estado do Rio de Janeiro

## **RELATÓRIO DE REGISTRO DE CHAMADAS DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 01 JULHO A 31 DE DEZEMBRO DO ANO DE 2024**

A Cooperativa de Crédito dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro LTDA – MAGICREDI é constituída na forma da Lei nº 5.764/71, obedecendo às disposições da Lei nº 4.595/64 e da Lei Complementar 130/2009, bem como as normas baixadas pelo Banco Central do Brasil, que disciplinam o funcionamento das instituições Financeiras.

A Magicredi rege-se por seu Estatuto, cujo objeto social é o desenvolvimento de programas de poupança e de uso adequado do crédito, praticando todas as operações ativas, passivas e acessórias próprias de cooperativas de crédito; a assistência financeira aos seus associados através da mutualidade; e formação educacional dos mesmos, no sentido de fomentar o cooperativismo.

Pensando no bem estar e no atendimento de seus associados e do público em geral, a Magicredi prevê em sua Política de Relacionamento com os Clientes e Usuários as diretrizes e princípios visando um relacionamento transparente, ético e eficiente entre a Cooperativa e seus associados, de forma a garantir a satisfação e a fidelização dos membros, além de promover o crescimento sustentável da cooperativa.

A Magicredi se preocupa em oferecer produtos e serviços financeiros adequados às necessidades e ao perfil dos seus associados, respeitando a legislação e as normas vigentes. Nesse passo, facilita a comunicação com seus associados proporcionando um fácil acesso aos canais de comunicação da cooperativa para o registro de reclamações e sugestões, sem impedimentos ou ações que dificultem o direito de se manifestar.

Para tanto a Ouvidoria possui um papel fundamental nesse propósito, tendo como objetivo atender aos cooperados em suas manifestações, buscando soluções para quaisquer problemas. A missão da Ouvidoria é interagir em favor dos cooperados.

Atualmente, o ouvidor designado, **Dr. Diego Fernandes Silva Santos**, encontra-se disponível e acessível aos cooperados, zelando pela qualidade da comunicação e estreitamento de laços de confiança e colaboração mútua.

Consoante a Resolução CMN nº 4.860/20, os cooperados podem encaminhar suas reclamações, sugestões, denúncias ou elogios para a Ouvidoria, por meio do telefone 08800 282 8539, das 10h às 17h. Essa estrutura de comunicação é compatível com o a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas desta instituição.

**Av. Erasmo Braga no 227 – Grupo 809 - Centro - Rio de Janeiro - RJ CEP : 20 020-000**  
**Tel / Fax: (21) 2531-8998 / 2531-8539 E-mail - magicredi.rj@magicredi.com.br**  
**Posto Tribunal – Av. Erasmo Braga, no 115- sala: 510 - Centro - RJ CEP. 24 020-077**  
**Tel. (21) 2220-5014 – Ouvidoria 0800-282-8539 E-mail - Site.: magicredi.rj.com.br**



Cooperativa de Crédito  
dos Magistrados do  
Estado do Rio de Janeiro

Assim, foi verificado que no período de janeiro a junho deste ano não houve registros de ocorrências em Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 31 de dezembro de 2024.

---

**DR. NILTON RAMOS DANTAS SANTOS**  
Diretor Presidente

---

**JOSE CARLOS SCHMIDT MURTA RIBEIRO**  
Diretor Secretário