



**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA  
2º SEMESTRE/2021  
Uniprime do Brasil**

**Elaborado por:**

Diretor Responsável pela Ouvidoria

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>I. SEÇÃO DESCRITIVA .....</b>	<b>3</b>
1. Avaliação dos Trabalhos da Ouvidoria e da Adequação da Estrutura .....	3
2. Proposições Encaminhadas ao Conselho de Administração .....	4
3. Certificação dos Ouvidores .....	4
4. Critérios de Classificação das Reclamações .....	5
<b>II. SEÇÃO ESTATÍSTICA .....</b>	<b>5</b>
Demandas segregadas por Período .....	5
Demandas segregadas por Meios de Contato .....	6
Demandas segregadas por Agência de Origem .....	6
Demandas segregadas por Natureza da Ocorrência .....	7
Demandas segregadas por Tema .....	7
Demandas segregadas por Resultado .....	8

DS  
Alt

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório, elaborado pelo **Diretor Responsável pela Ouvidoria**, tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria, no período compreendido entre 01/07/2021 a 30/12/2021, de acordo com a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 e Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.

## I. SEÇÃO DESCRITIVA

### 1. Avaliação dos Trabalhos da Ouvidoria e da Adequação da Estrutura

A Uniprime do Brasil possui sistema próprio de Ouvidoria, cujo acesso pode ser realizado por e-mail ou telefone, ou ainda pessoalmente, na sede da cooperativa.

O atendimento telefônico se dá pelo número 0800-6453737, das 08h30min às 12h00min e 13h:30min as 17:00hrs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Este número telefônico é encontrado nos diversos materiais de divulgação institucionais da empresa, além de extratos, contratos e outros comprovantes e documentos.

Durante o atendimento telefônico o Ouvidor acessa a intranet da cooperativa, onde é gerenciado o serviço de Ouvidoria, e faz manualmente o cadastramento dos dados do demandante e da ocorrência.

DS  
AK

O serviço de e-mail encontra-se disponibilizado no próprio sítio eletrônico da cooperativa ([www.uniprimebr.com.br](http://www.uniprimebr.com.br)), onde o demandante, cooperado ou não, o conteúdo da mensagem. Este e-mail é disparado imediatamente para a caixa de entrada de e-mails do Ouvidor e, concomitantemente, o sistema insere a demanda na intranet.

Desta forma, independente do meio de contato, as demandas são todas registradas na intranet e os números de protocolo obedecem a uma sequência numérica única, gerenciada por este sistema.

Além de reunir os dados do demandante e do teor da demanda, o sistema criado na intranet possui também campos para registrar todo o andamento da ocorrência, desde as medidas tomadas para encaminhamento do caso às pessoas e

os setores envolvidos, bem como a solução final, de forma a manter um histórico do início ao encerramento do registro. Assim a Ouvidoria pode acompanhar as ações, cobrar soluções e monitorar o prazo de finalização da demanda. O detalhamento deste processo também é impresso e arquivado para futuras consultas, se houver necessidade.

Todas as ligações são gravadas e encontram-se a disposição caso haja necessidade.

Diante do exposto, esta Diretoria entende que o processo tem sido gerido satisfatoriamente e que a logística implantada bem como a estrutura atual são compatíveis com a natureza e a complexidade das atividades e dos processos da cooperativa.

## **2. Proposições Encaminhadas ao Conselho de Administração**

A Ouvidoria elabora relatório semestral com os dados estatísticos sobre os registros e com uma breve descrição de todos os atendimentos realizados, e este documento é apresentado em reunião do Conselho de Administração pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria.

DS  
at

Neste semestre, o tema mais abordado foi o item Outros Temas, que possui uma abordagem ampla de assuntos.

Nos casos considerados procedentes, a Ouvidoria recomendou aos funcionários envolvidos uma revisão em suas condutas, bem como uma atenção maior aos procedimentos legais que devem ser observados no desempenho de suas funções. E mais uma vez, a Ouvidoria ressaltou a importância da interação entre os diversos setores da cooperativa e o apoio que tem recebido destes para a busca de soluções rápidas e adequadas aos demandantes.

## **3. Certificação dos Ouvidores**

A Ouvidoria conta atualmente com quatro profissionais certificados pela empresa Treina, por meio de e-learning, número suficiente para a quantidade de atendimentos registrados. Destes quatro profissionais, um exerce a função como titular e os demais atuam quando necessário.

#### 4. Critérios de Classificação das Reclamações

Para demonstrar transparência a Ouvidoria classificará suas demandas e reclamações de acordo com os seguintes critérios:

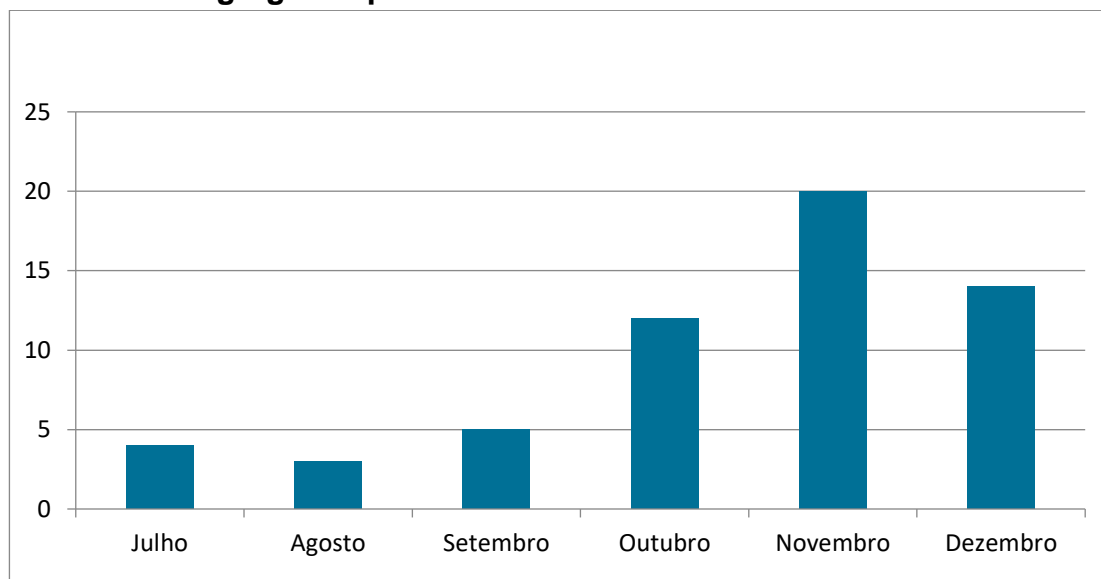
- *Improcedente regulada*: será classificada como improcedente regulada a reclamação injustificada ou contraditória, porém que seja regulamentada pelo BACEN.
- *Improcedente não regulada*: será classificada como improcedente não regulada a reclamação injustificada ou contraditória, porém não regulamentada pelo BACEN.
- *Procedente regulada*: será classificada como procedente regulada a reclamação fundamentada e confirmada com regulamentação pelo BACEN.
- *Procedente não regulada*: será classificada como procedente não regulada a reclamação fundamentada e confirmada, porém não regulamentação pelo BACEN:

DS  
alt

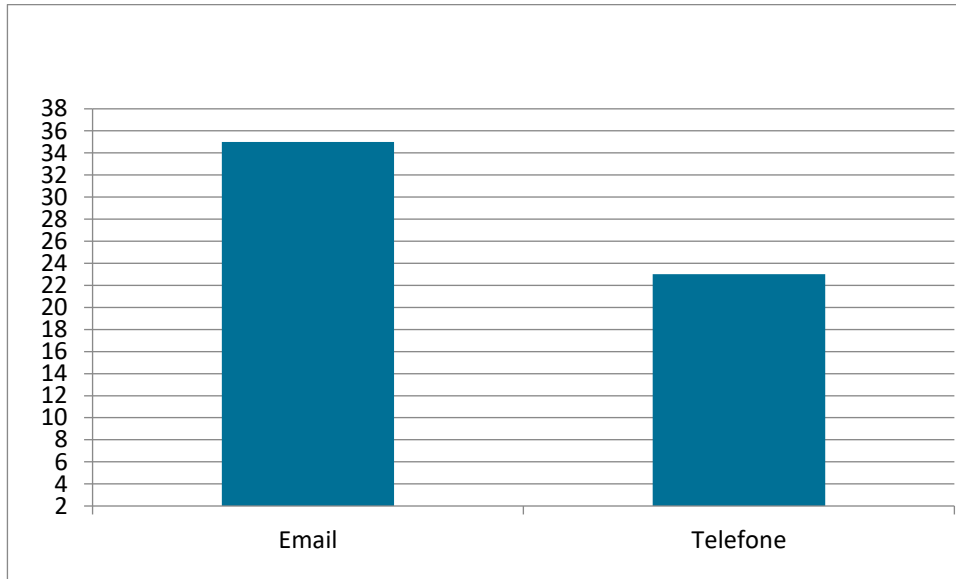
## II. SEÇÃO ESTATÍSTICA

Neste semestre foram protocoladas cinquenta e oito demandas sendo 49 por Pessoas Físicas e 09 por Pessoas Jurídicas segregadas conforme gráficos abaixo:

**Demandas segregadas por Período**

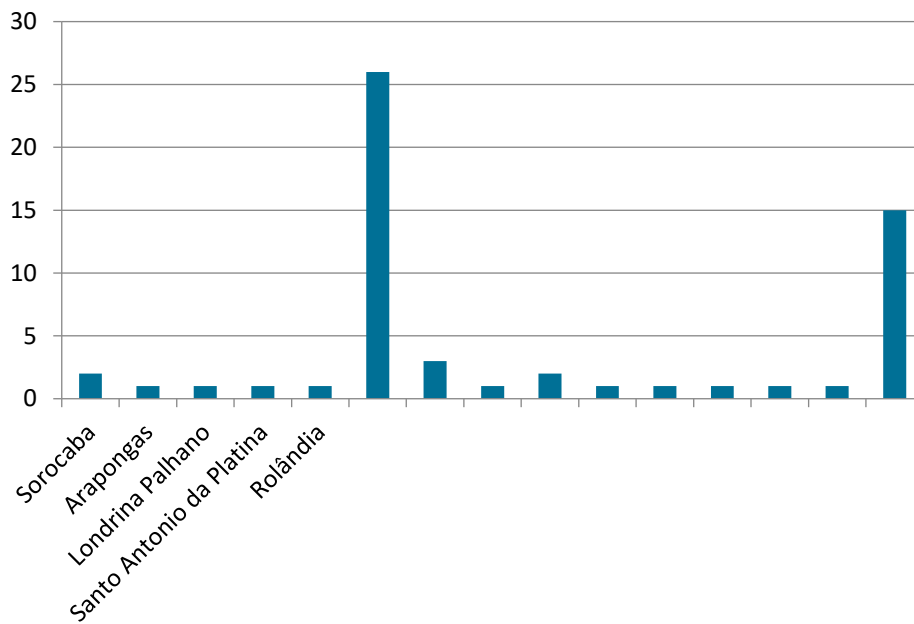


### Demandas segregadas por Meios de Contato

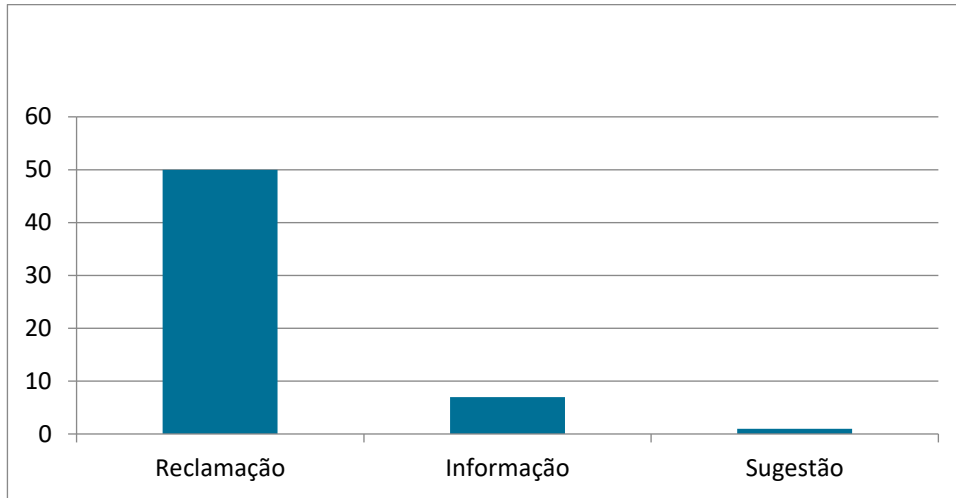


DS  
at

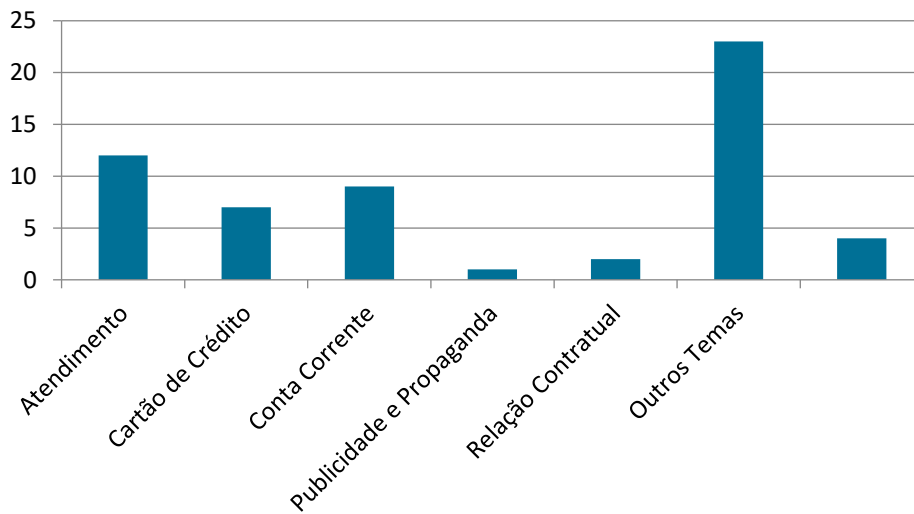
### Demandas segregadas por Agência de Origem



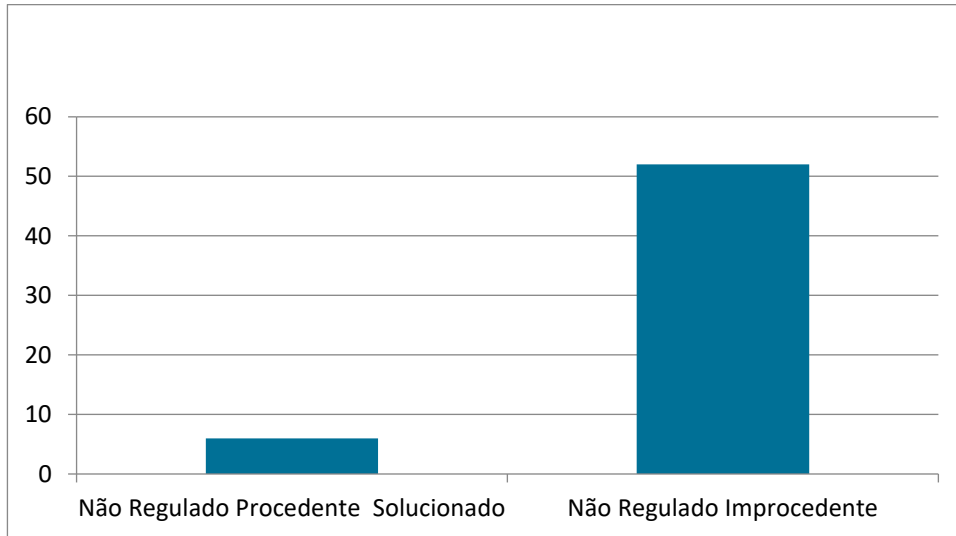
### Demandas segregadas por Natureza da Ocorrência



### Demandas segregadas por Tema



### Demanda segregadas por Resultado



Londrina, 11 de janeiro de 2022.

DocuSigned by:

*Antonio Hernandez*

B8E03DB76A27471...

**Antonio Hernandez**

Diretor Responsável pela Ouvidoria