

Uniprime Centro-Oeste do Brasil

Relatório das Atividades da Ouvidoria 1º semestre/2019

(Art.13, Resolução n.º 4433/2015)

Sumário

| | | |
|---|--|---|
| 1 | OBJETIVO | 2 |
| 2 | AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA E DA ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA | 2 |
| 3 | PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO . | 3 |
| 4 | CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES | 3 |
| 5 | CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES | 4 |
| 6 | DADOS ESTATÍSTICOS..... | 5 |

DS
MABG

1 OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria compreendido entre 01/01/2019 a 30/06/2019, de acordo com o art. 13 da Resolução nº. 4.433/2015 do CMN.

2 AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA E DA ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA

A Uniprime Centro-Oeste do Brasil compartilha o sistema de ouvidoria da Uniprime Central cujo atendimento é realizado de forma centralizada pelo Ouvidor designado.

O acesso a Ouvidoria pode ser realizado por e-mail ou telefone.

O atendimento telefônico se dá pelo número 0800-400 9066, das 8h as 12h e 13h30 as 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Este número telefônico é encontrado nos diversos materiais de divulgação institucional do Sistema Uniprime, 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 que recebe número de protocolo obedecendo uma sequência numérica única.

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

DS
MABG

O serviço de e-mail encontra-se disponível no site da Uniprime Central (<http://www.uniprimecentral.com.br/contato/ouvidoria>) e também no site da Uniprime Centro-Oeste do Brasil (<http://www.uniprimecentrooeste.com.br/contato/ouvidoria>), onde o demandante,

cooperado ou não, acessa o link “Ouvidoria” e preenche o formulário com seus dados pessoais e com o conteúdo da mensagem. Este e-mail é disparado imediatamente para a caixa de entrada de e-mails do Ouvidor.

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, digitalizado e arquivado para futuras consultas, se houver 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.

3 PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Ouvidoria elabora um 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}
MABG

Neste semestre não houve proposições encaminhadas ao Conselho de Administração, mas foram registradas 3 reclamações, todas encaminhadas para as devidas providencias. Os temas abordados foram:

- a) Atendimento;
- b) Operações de crédito;
- c) Tarifas.

Todos os processos foram encerrados. Nos casos considerados procedentes, a Ouvidoria recomendou aos funcionários envolvidos uma revisão em suas condutas, bem como atenção maior aos procedimentos legais que devem ser observados no desempenho de duas funções.

Conforme dados extraídos do Relatório do Ouvidor do 1º semestre/2019, a Ouvidoria da Uniprime Central também recebeu 261 pedidos de informações que não geraram demandas, perfazendo o total de 267 atendimentos, sendo 77 e-mails e 190 ligações. Os pedidos de informações são referentes a dúvidas sobre desbloqueio, compras não efetuadas e saldo do cartão de crédito, recálculo de boletos, instalação e funcionamento do aplicativo mobile, entre outros.

4 CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES

A Ouvidoria da Uniprime Central conta atualmente com dois profissionais certificados pela empresa Treina, por meio de e-learning, número suficiente para a quantidade de atendimentos registrados. Um exerce a função de titular da Ouvidoria e o outro atua quando necessário, especialmente no período de férias e ausência para treinamento.

5 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

DS
MABG

Para demonstrar transparência a Ouvidoria classifica suas demandas de acordo com os seguintes critérios:

I - Regulada: quando o fato registrado se relacionar com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

a) regulada procedente solucionada: será classificada como regulada, procedente solucionada a reclamação que foi fundamentada, confirmada e com

desfecho realizado através de procedimentos identificados como necessários para solução do caso e satisfação do reclamante;

b) regulada procedente não solucionada: será classificada como regulada, procedente não solucionada a reclamação que foi fundamentada e confirmada, porém cujos procedimentos identificados como necessários não tenham sido suficientes ou concluídos em tempo hábil;

c) regulada improcedente: será classificada como regulada improcedente a reclamação não passível de verificação por insuficiência de informações transmitidas pelo reclamante, e a reclamação injustificada ou contraditória ao que pode ser verificado nos registros do sistema da cooperativa.

II - Não regulada: nos demais casos (ou seja, onde a competência de supervisão não seja do Banco Central do Brasil).

a) não regulada procedente solucionada: será classificada como não regulada procedente solucionada a reclamação que foi fundamentada, confirmada e com desfecho realizado através de procedimentos identificados como necessários para solução do caso e satisfação do reclamante;

b) não regulada procedente não solucionada: será classificada como não regulada procedente não solucionada a reclamação que foi fundamentada e confirmada, porém cujos procedimentos identificados como necessários não tenham sido suficientes ou concluídos em tempo hábil;

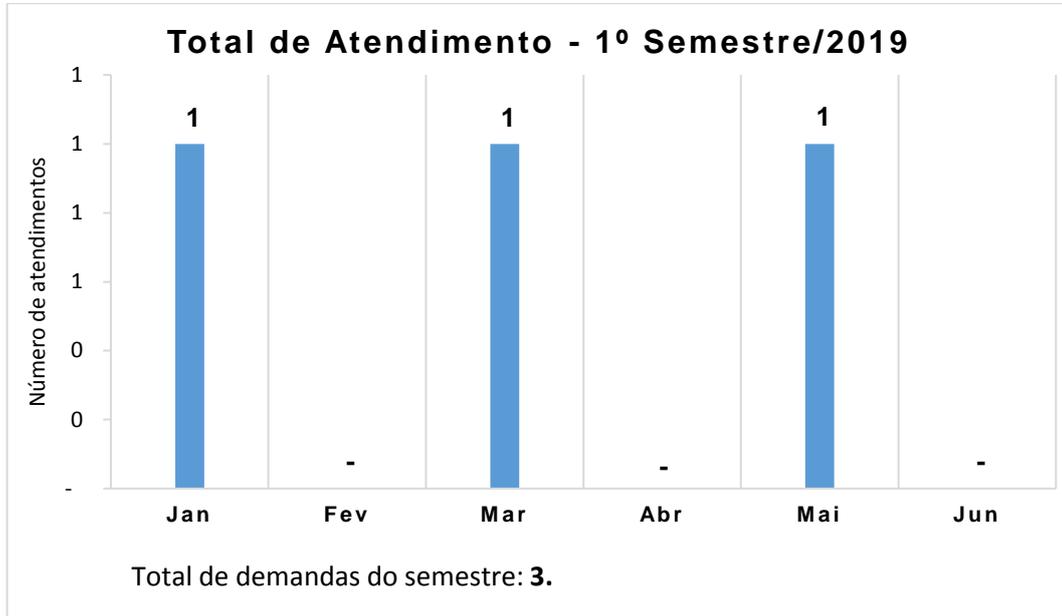
c) não regulada improcedente: será classificada como não regulada improcedente a reclamação não passível de verificação por insuficiência de informações transmitidas pelo reclamante, e a reclamação injustificada ou contraditória ao que pode ser verificado nos registros do sistema da cooperativa.

6 DADOS ESTATÍSTICOS

DS
MLBG

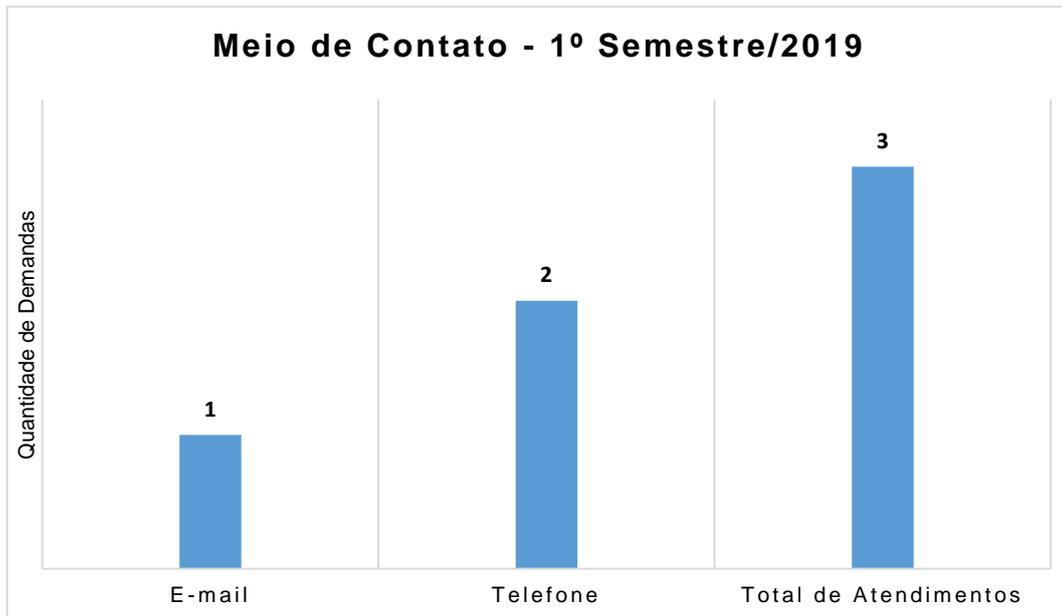
As reclamações do semestre em referência estão representadas pelos gráficos abaixo:

a) Atendimentos segregados por período:

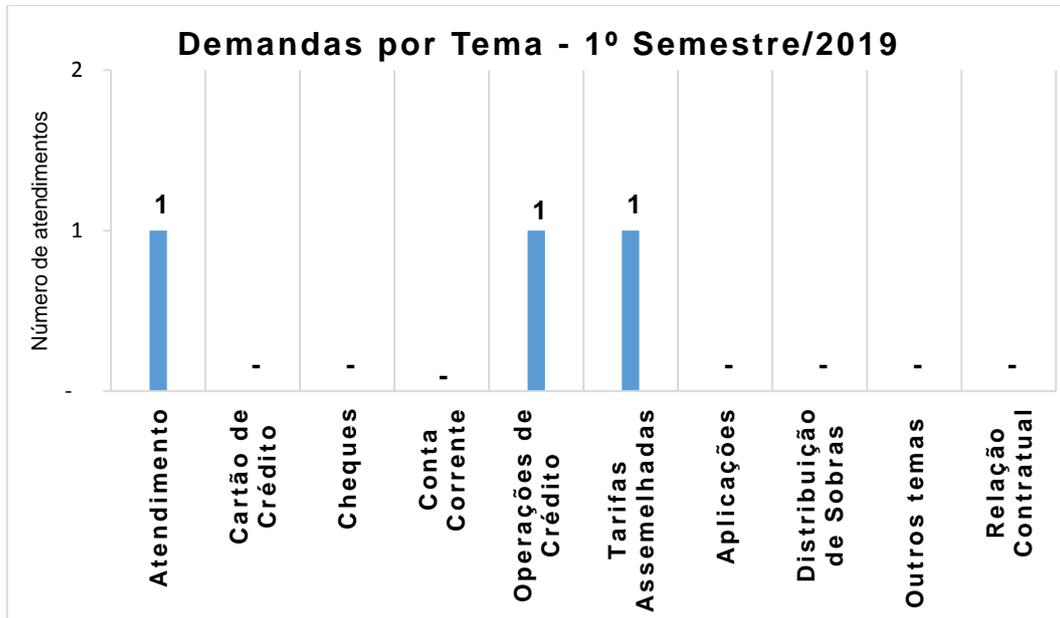


b) Atendimentos segregados por meio de contato:

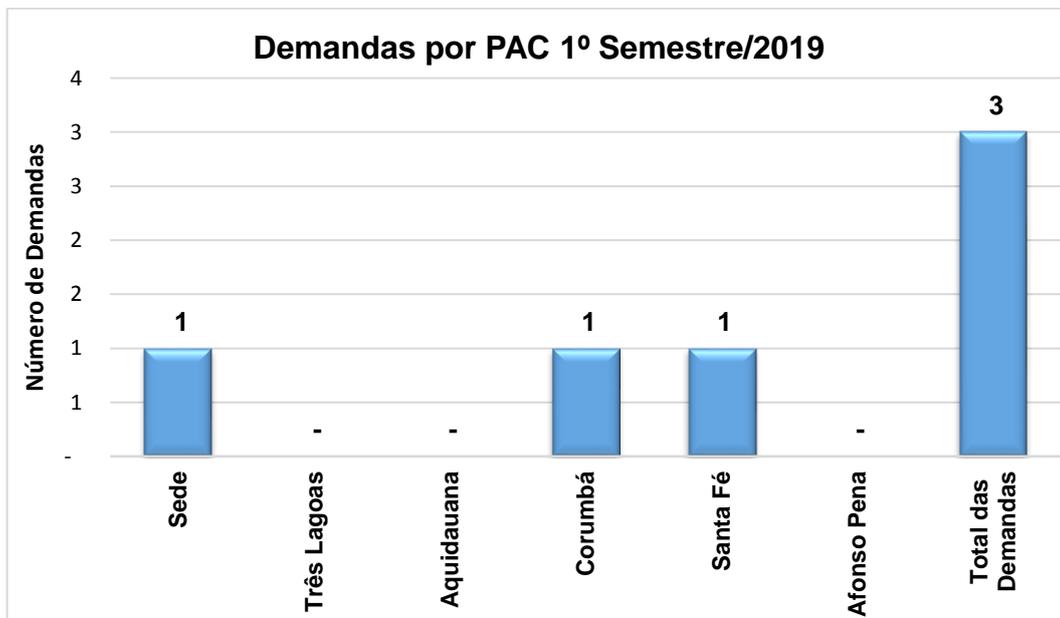
DS
MABE



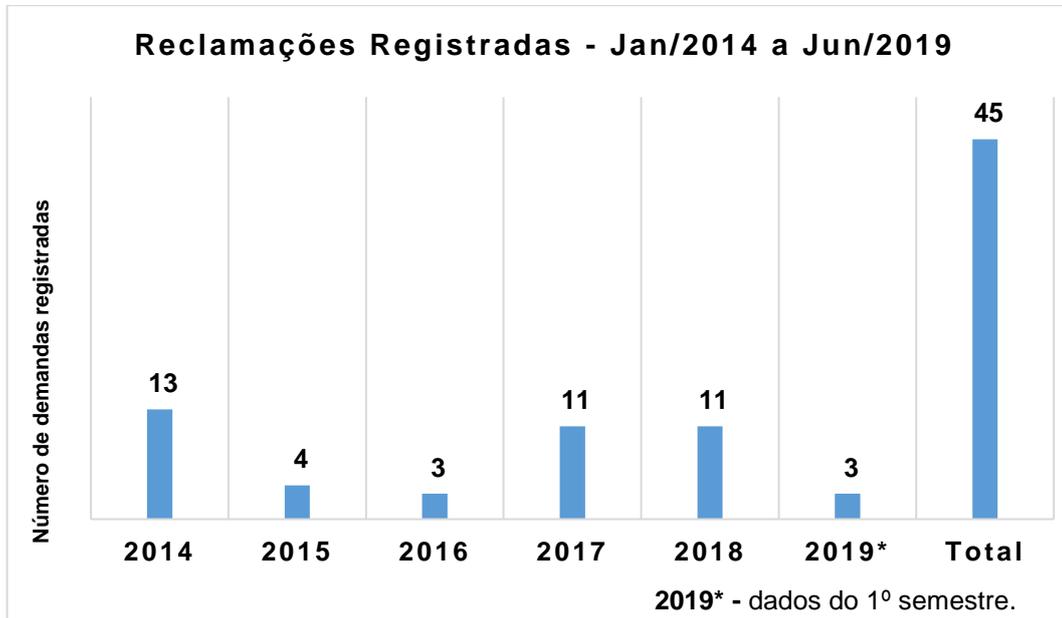
c) Reclamações segregadas por Tema:



d) Reclamações por PAC:

 DS
 MBBG


e) Total das reclamações entre 2014 e 2019:



Londrina, 25 de julho de 2019.

DocuSigned by:
Marco Antônio Brandão Garcia
15DDD7B428034BC...

Marco Antônio Brandão Garcia
Diretor Administrativo
Uniprime Centro-Oeste do Brasil