

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p><b>Uniprime</b><br/>cooperativa de crédito</p> | <b>Relatório das Atividades da Ouvidoria</b><br><b>(Relatório do Diretor Responsável)</b><br><b>2º semestre/2019</b> |   |
| <b>Elaborado por:</b><br>Diretor Responsável  |  | <b>Data da Criação:</b><br>19/03/2020.  |
| <b>Aprovado por:</b><br>Conselho de Administração   | <b>Ata n.º</b><br>189  | <b>Data da Aprovação:</b><br>27/03/2020 |

## Sumário

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Introdução .....   | 3 |
| 2 | Avaliação dos Trabalhos da Ouvidoria e da Adequação da Estrutura ..... | 3 |
| 3 | Proposições Encaminhadas ao Conselho de Administração .....            | 4 |
| 4 | Certificação dos Ouvidores .....                                       | 5 |
| 5 | Critérios de Classificação das Reclamações .....                       | 5 |
| 6 | Dados Estatísticos .....   | 7 |

## **1 Introdução**

O presente relatório, tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria compreendido entre 01/07/2019 a 31/12/2019, 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 Central possui sistema próprio de Ouvidoria que é compartilhado com as cooperativas singulares filiadas, cujo atendimento é realizado de forma centralizada pelo Ouvidor.

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

O atendimento telefônico se dá pelo número 0800 400 9066, das 8h às 12h e 13h30 às 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.

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

O serviço de e-mail encontra-se disponível no site da Uniprime Central (<http://www.uniprimecentral.com.br/contato/ouvidoria>) e também no site das cooperativas filiadas no link “fale com a Uniprime”, na página principal, 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.

A mensagem recebida é registrada manualmente na intranet onde são gerados os protocolos que 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, 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.

Neste semestre não houve proposições encaminhadas ao Conselho de Administração, mas foram registradas 4 reclamações, todas encaminhadas para as devidas providências das singulares. Os temas abordados foram:

- a) Conta Corrente: uma demanda.
- b) Cartão de crédito: duas demandas
- c) Operações de crédito: uma demanda.

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.

Nesse mesmo semestre a Ouvidoria também recebeu 235 pedidos de informações que não geraram demandas, perfazendo o total de 239 atendimentos, sendo 57 e-mails e 182 ligações. Os pedidos de informações são principalmente 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 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**

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;

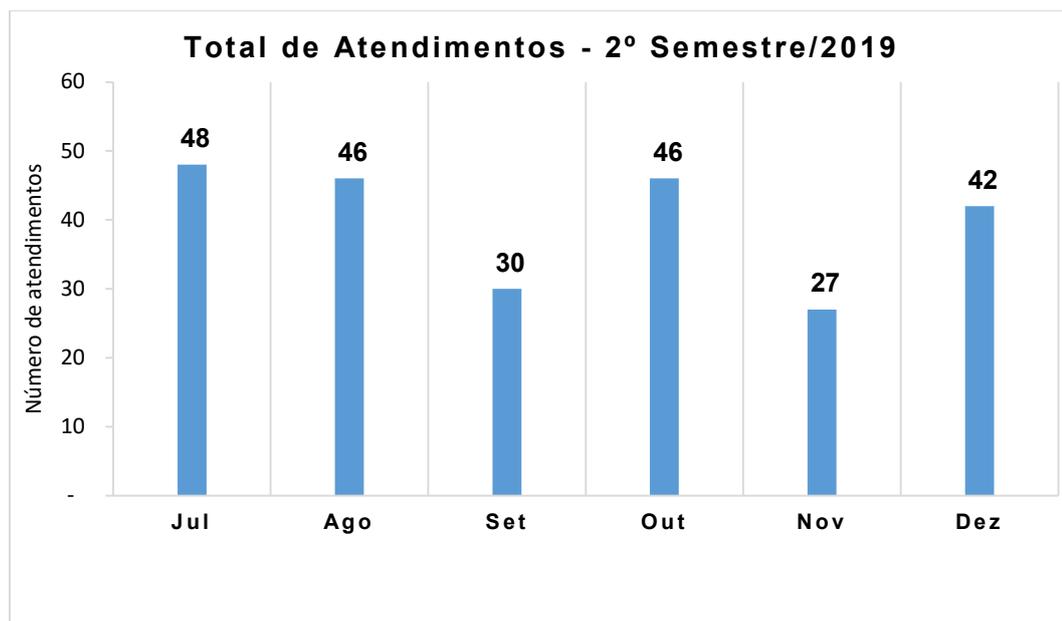
b) não regulada procedente não solucionada: será classificada como não regulada procedente não solucionada a reclamação que foi fundamentada e confirmada, porém cujos procedimentos identificados como necessários não tenham sido suficientes ou concluídos em tempo hábil;

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.

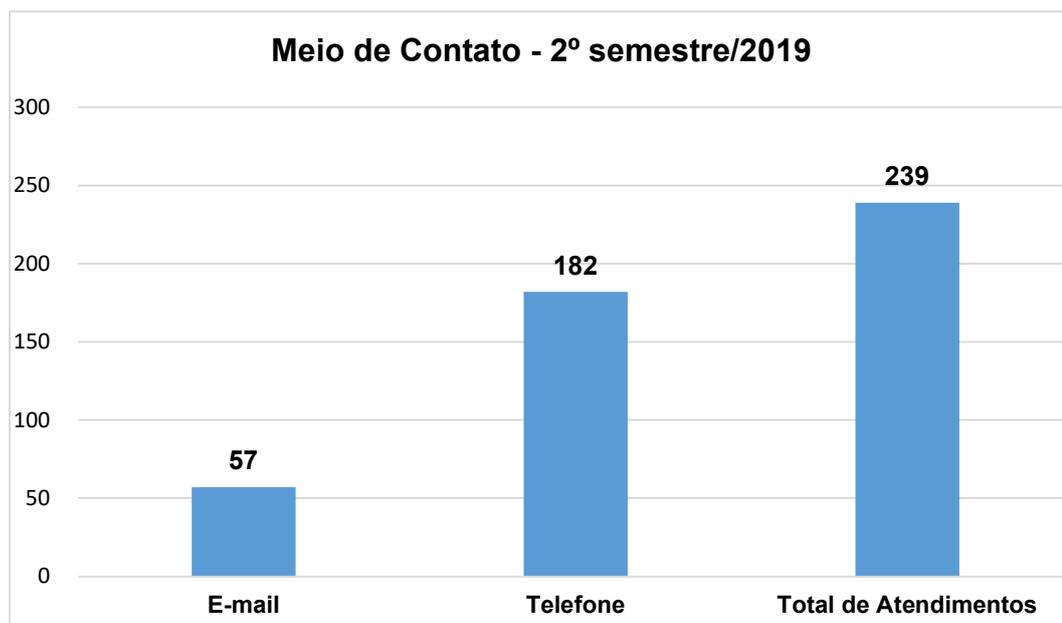
## 6 Dados Estatísticos

Neste semestre os 239 atendimentos da Ouvidoria estão representados pelos gráficos abaixo:

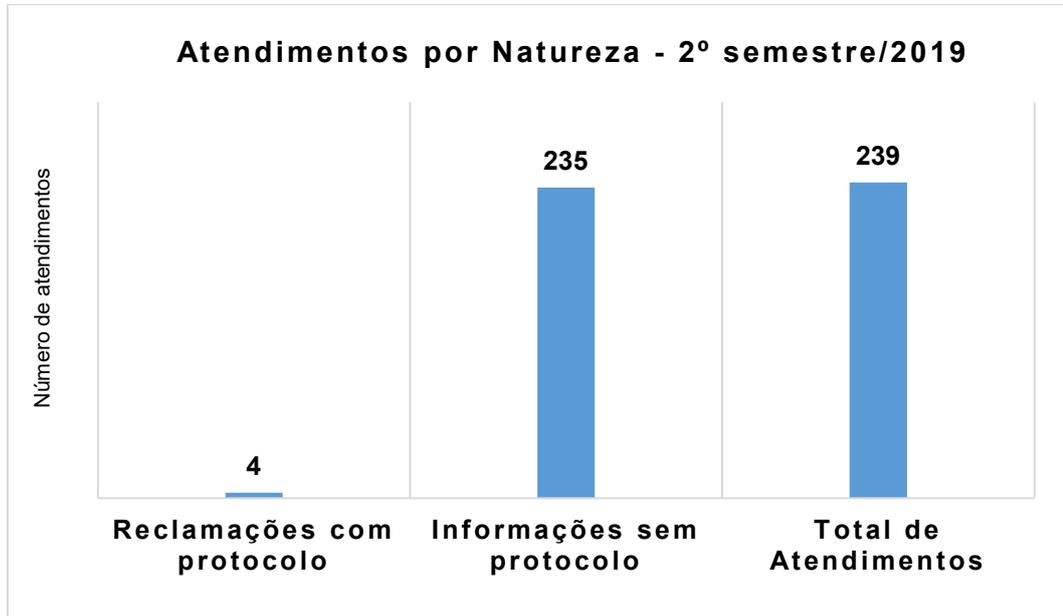
a) Atendimentos segregados por período:



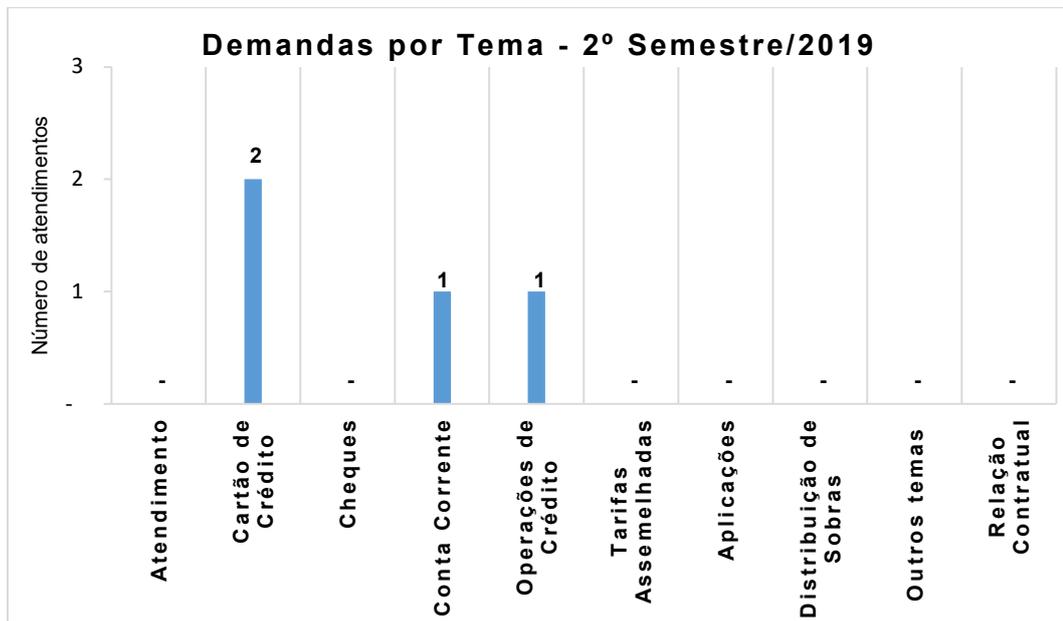
b) Atendimentos segregados por meio de contato:



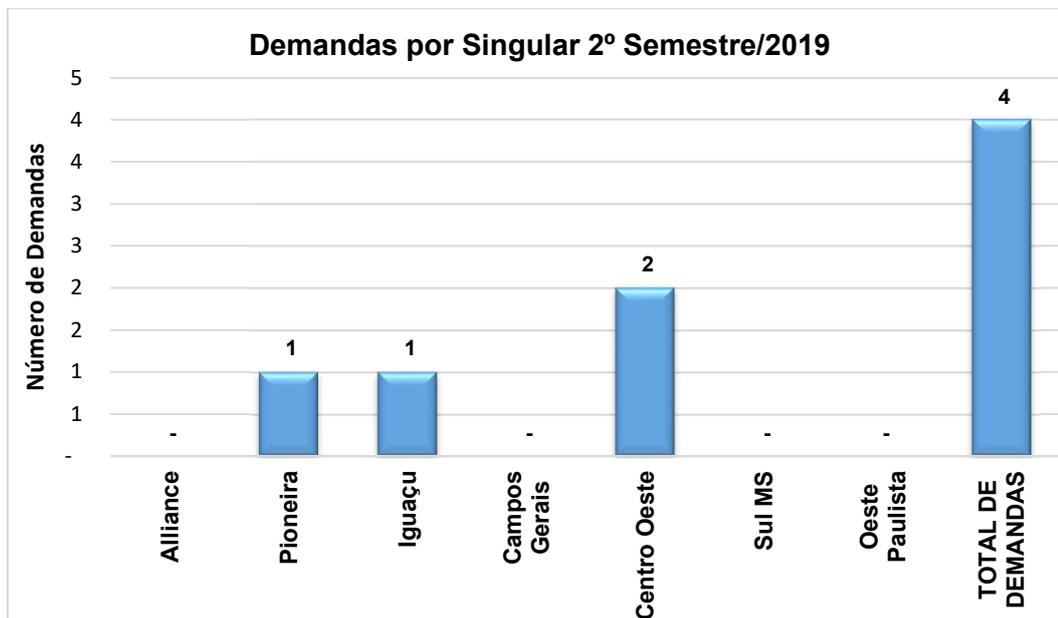
c) Natureza do Atendimento:



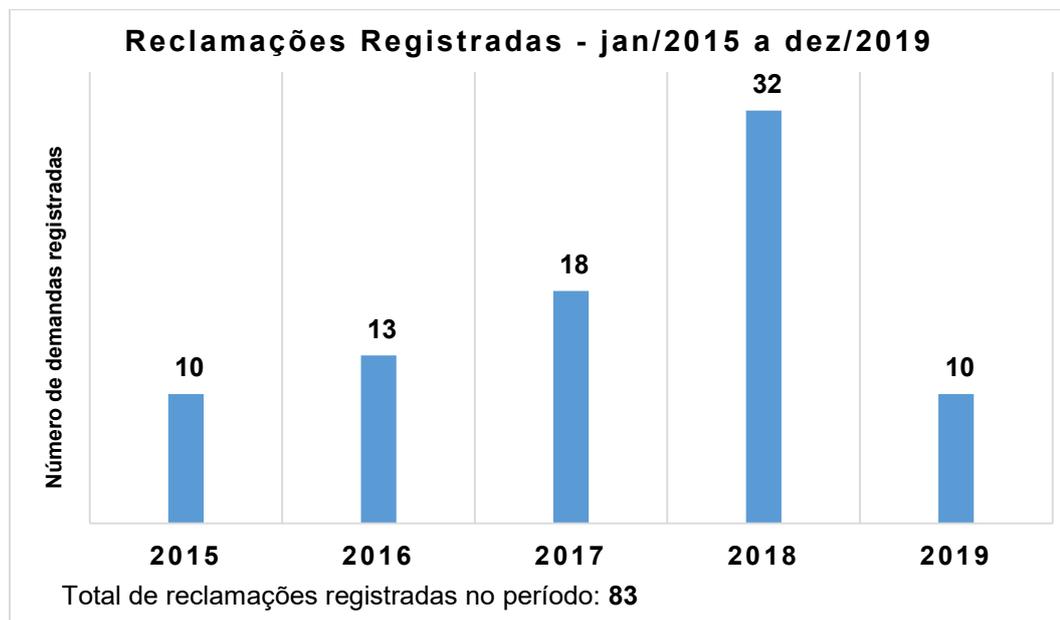
d) Reclamações segregadas por Tema:



e) Reclamações por Singular:



f) Total das reclamações entre jan/2015 e dez/2019:



Londrina, 19 de março de 2020.

Diretor Responsável pela Ouvidoria  
Uniprime Central