



Relatório do Ouvidor – 1º semestre/2023

Uniprime do Iguaçu

OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo prestar informações ao Diretor Responsável pela Ouvidoria fornecendo alguns dados quantitativos e qualitativos acerca das manifestações registradas na Ouvidoria durante o 1º semestre de 2023, proporcionando uma visão geral dos casos e do fluxo de trabalho ocorrido no período.

1 PANORAMA GERAL DOS ATENDIMENTOS

No 1º semestre de 2023 foram registrados um total de 203 (duzentos e três) atendimentos na Ouvidoria da Uniprime Central Nacional. Desse total, 11 (onze) foram referentes a reclamações que receberam número de protocolo e os outros 192 (cento e noventa e dois) atendimentos foram pedidos de informações que não geraram número de protocolo, haja vista serem assuntos que deveriam ser tratados na primeira instância de atendimento, como dúvidas sobre PIX, cartão de crédito, app, internet banking, recálculo de boletos, entre outros.

As formas de contato com a Ouvidoria são e-mail e telefone. Os contatos do primeiro semestre de 2023 foram realizados 95,57% por telefone (194 ligações) e 4,43% por e-mail (9 e-mails).

Estatisticamente o número de atendimentos deste semestre é inferior ao total de atendimentos ocorridos no mesmo período em 2022, quando foram registrados 359 (trezentos e cinquenta e nove) atendimentos divididos em 24 (vinte e quatro) contatos por e-mail e 335 (trezentos e trinta e cinco) contatos por telefone.



Considera-se uma procura pequena da Ouvidoria tomando por base o universo de aproximadamente 28 mil cooperados matriculados nas Singulares filiadas à Uniprime Central Nacional, bem como os mil cooperados matriculados nas Cooperativas Não Filiadas Tomadoras do Serviço.

Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria recebem respostas definitivas em até 10 dias úteis, atendendo às exigências constantes da Resolução nº 4.860/2020 do CMN.

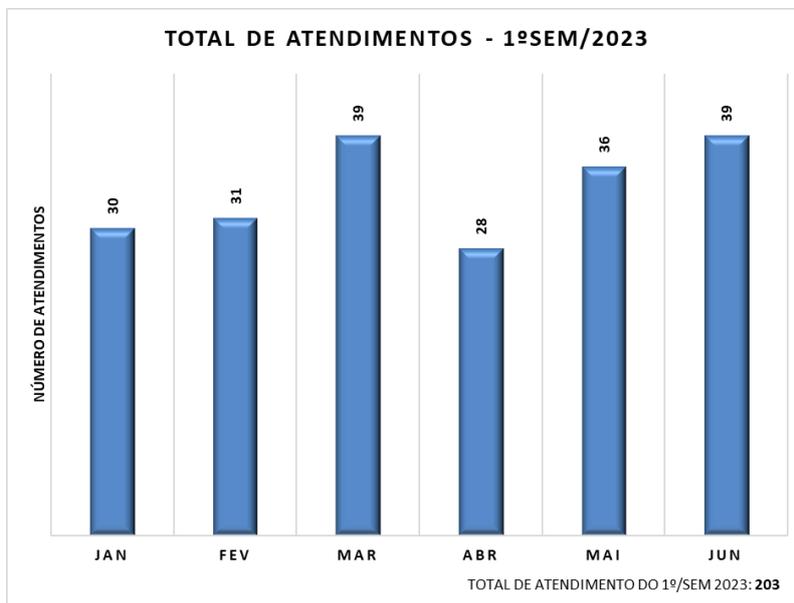
Nos casos considerados procedentes, a Ouvidoria recomenda aos funcionários envolvidos uma revisão em suas condutas, bem como atenção maior aos procedimentos legais que devem ser observados no desempenho de suas funções.

2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Neste item estão demonstrados os dados numéricos para um entendimento estatístico dos atendimentos realizados no 1º semestre de 2023 envolvendo as Singulares/Tomadoras de Serviço atendidas pela Ouvidoria da Uniprime Central Nacional.

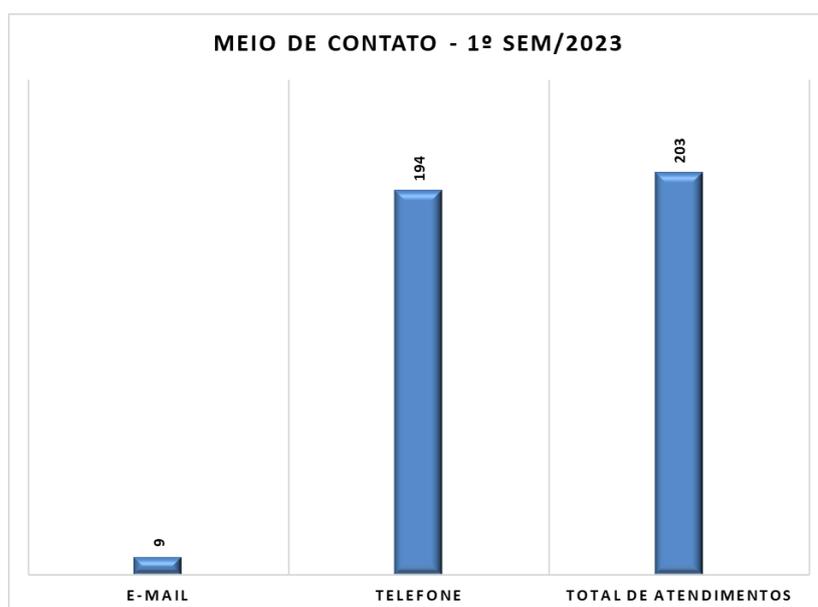


2.1 atendimentos segregados por período



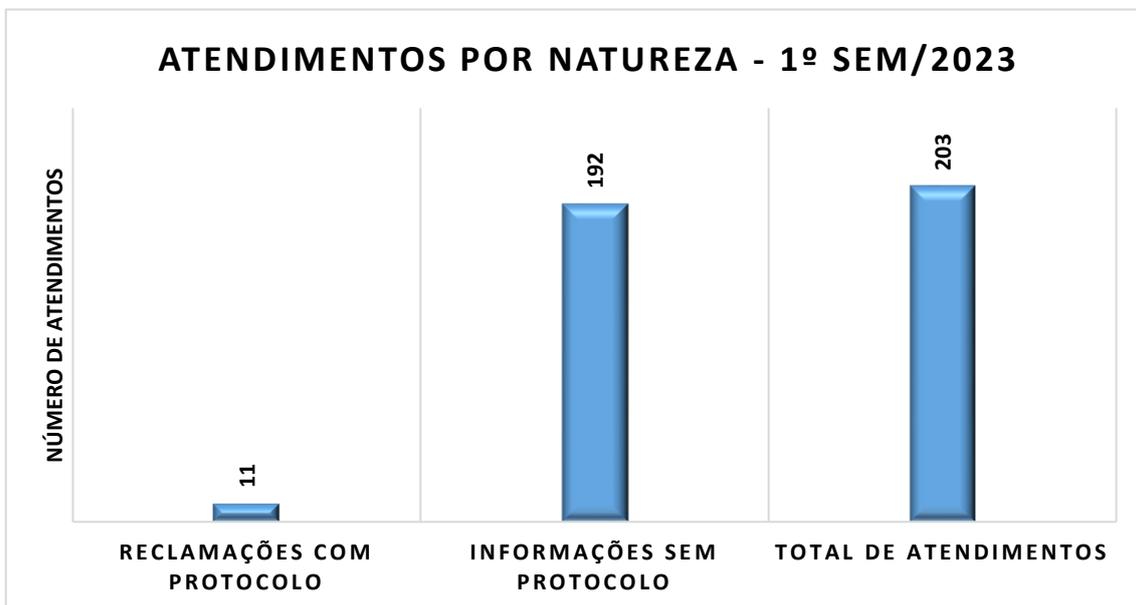
A média mensal de atendimentos foi de 34 contatos/mês, os temas e as Singulares/Tomadoras de Serviço demandantes foram diversificados, não havendo nenhuma situação específica para gerar este resultado.

2.2 atendimentos segregados por meio de contato:





2.3 Natureza do Atendimento

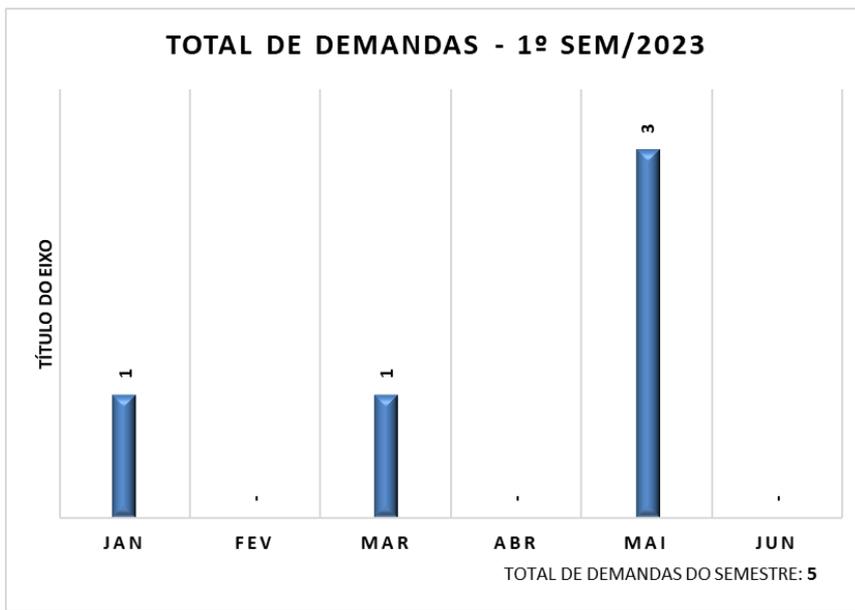


Embora o gráfico apresente 203 (duzentos e três) atendimentos, cabe ressaltar que somente 11 deles (5,41%) são demandas e todas foram atendidas dentro do prazo legal.

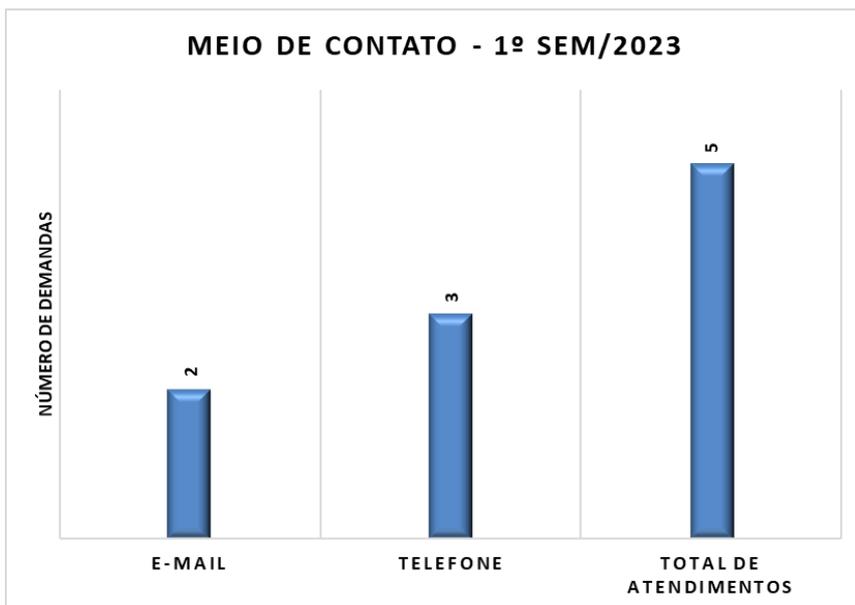


3 RECLAMAÇÕES DA UNIPRIME DO IGUAÇU

3.1 atendimentos segregados por período:

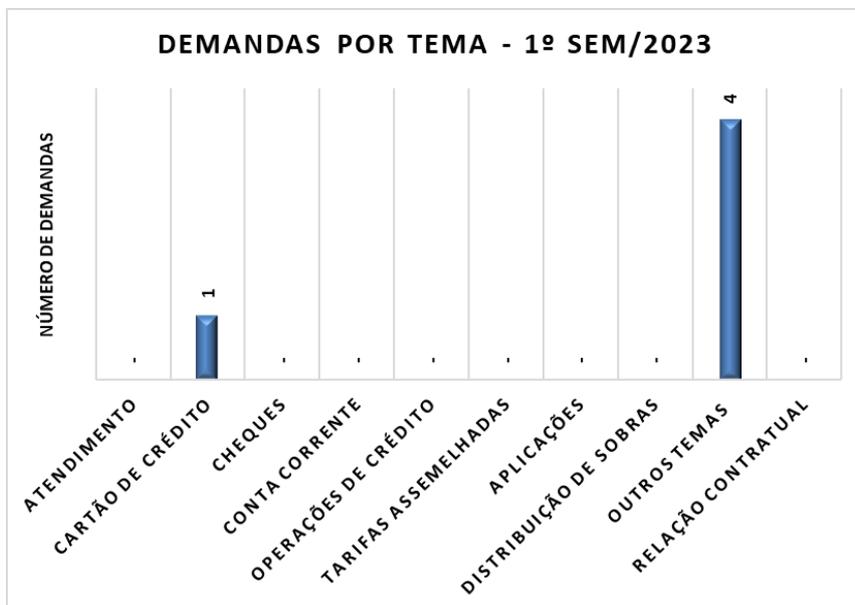


3.2 atendimentos segregados por meio de contato:

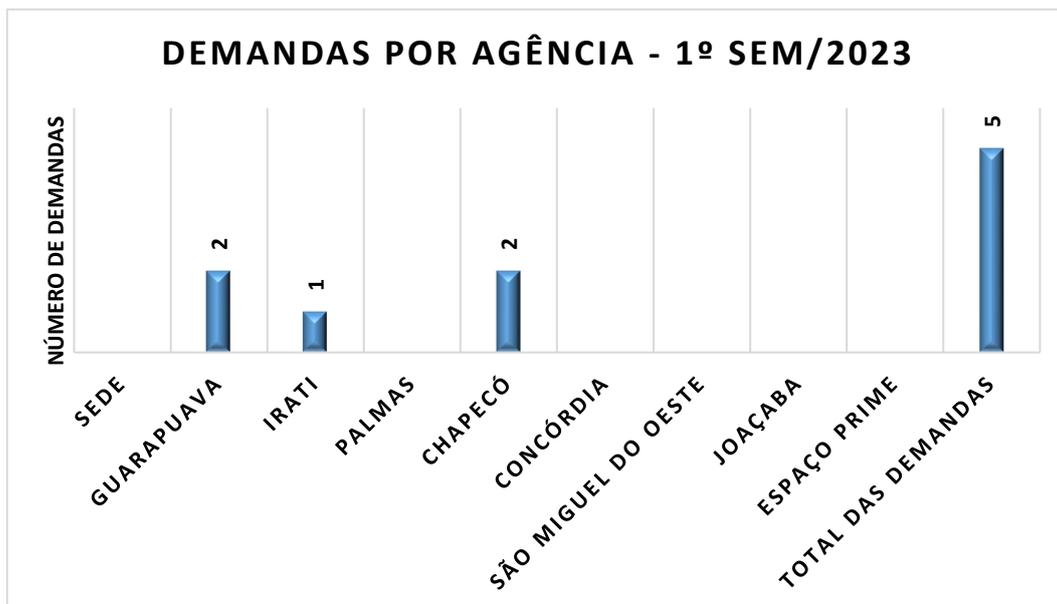




3.3 Reclamações segregadas por Tema:

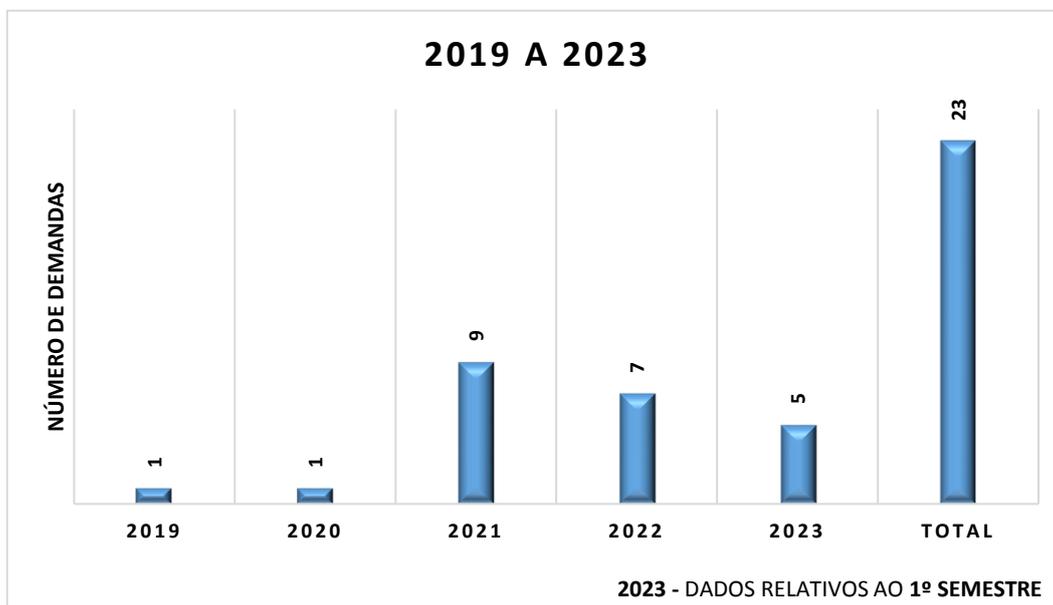


3.4 Reclamações por Agência:





3.5 Total das reclamações entre jan/2019 e jun/2023:



4 DETALHAMENTO DAS DEMANDAS E TEMAS ABORDADOS

4.1 Cartão de Crédito

Demanda nº 241. Uniprime do Iguaçu. Agência de Chapecó.

O demandante, Sr. Carlo, esposo da Cooperada Eunice Nunes Doborwolski, iniciou a demanda informando que realizou o pedido de não reconhecimento do débito da fatura do cartão no mês de abril e informou ainda que possuía um cartão de crédito com débito automático. Em determinado momento verificou que haviam compras realizadas não reconhecidas pela titular, as quais eram de jogos da Microsoft e foram, segundo ele, reconhecidas como fraudes. O cartão em questão foi cancelado e houve solicitação de um novo cartão. As parcelas das compras não reconhecidas foram estornadas nas faturas e os débitos foram ocorrendo, tanto do cartão anterior, quanto do cartão atual. Segundo o demandante, no mês de julho a fatura foi gerada no valor real. Passando assim, o demandante, nos meses seguintes, a efetivar o pagamento somente do valor da fatura real, ou seja, o que era efetivamente gasto, segundo as instruções da operadora do cartão. A partir deste momento, além do pagamento



da fatura, o cartão passou a ser debitado com o valor do rotativo, ação que, segundo o Sr. Carlo, não foi esclarecida e nem autorizada por ele. O questionamento continua, pois, segundo ele, não foi fornecido nenhum documento com a informação do que foi efetivamente gasto na fatura e o que não era compra reconhecida. O Sr. Carlo relatou que solicitou o documento com a especificação do que estava sendo cobrado na fatura, porém foi informado que é um documento interno entre Cooperativa e Operadora de Cartão e que não poderia ser fornecido. O agravante desta situação seria de que o nome da esposa foi registrado no Serasa em nome da Cooperativa, ação considerada desnecessária. Cita ainda que já vem há algum tempo falando sobre o assunto, porém só agora foi disponibilizado o número da Ouvidoria para tentar entender a situação. Informa que tentou agendar por algumas vezes um horário com o Gerente Geral da Agência, mas não conseguiu.

Ressaltamos que, durante a ligação, o Demandante foi bem confuso ao relatar o ocorrido para a Ouvidoria e os detalhes contidos na demanda foram retratados da melhor forma possível. Por alguns momentos, o Cooperado questionou assuntos relacionados ao cartão e esta Ouvidoria aconselhou que assuntos específicos, como o sistema de segurança do cartão, devem ser tratados diretamente com a Operadora, cujo contato foi informado durante a ligação. Deixamos claro ainda que, mesmo com o registro da demanda, a Cooperada e o demandante podem ir até à agência para esclarecer maiores dúvidas, assim como buscar informações com a operadora do cartão.

Após o registro da demanda o assunto foi encaminhado para as devidas tratativas que retornou com a resposta em resumo: a Cooperativa informa que, conforme contato presencial na agência de Pato Branco na data de 20/01/2023, foram explicados sobre os processos de prevenção a fraudes, contestação e o motivo do não reembolso pela administradora dos cartões. Em negociação, do valor total da fatura R\$9.270,52, ficou acordado que o valor de R\$3.997,33, referente aos juros cobrados, foi assumido pela Cooperativa. O valor de R\$5.273,19, referente as compras contestadas e não reembolsadas pela administradora do cartão, a cooperada realizará o pagamento em 1 parcela de entrada de R\$1.757,73, mais duas parcelas mensais do mesmo valor.



4.2 Outros Temas

Demanda nº 243. Uniprime do Iguaçu. Agência de Chapecó.

A demanda iniciou-se por meio de formulário via site, o qual relatava que o demandante gostaria de registrar sua indignação pelo fato de a Cooperativa não realizar a portabilidade de sua chave PIX. Informa ainda que ficou das 10h:30min até as 15h:30min e a atendente lhe disse que somente após 48h poderia efetivar a transferência da chave. O Cooperado ressalta que explicou que necessitava de tal serviço pois estava com uma operação que exigia sua chave. O demandante relata ainda que entrou em contato via telefone com a ouvidoria, explicou a ocorrência e fora informado que iriam entrar em contato com a agência, porém não obteve retorno. Além de pedir para que lhe fosse fornecido o acesso à conta para que realizasse a portabilidade. Para tanto, registrou a demanda e mencionou que também registraria no BACEN, complementou ainda que iria solicitar o fechamento da conta.

Adicionalmente, salientamos que, anteriormente ao registro da demanda no site, o Cooperado havia contatado esta Ouvidoria solicitando o contato com a Agência para que fosse cancelada ou feita a portabilidade de sua chave PIX, tendo em vista já ter realizado a solicitação à Agência, conforme relatado no início da demanda. Porém, o Cooperado precisava do serviço com urgência, já que teria uma operação bancária para realizar até as 15h:40min. Esta Ouvidoria então entrou em contato com a Cooperativa no intuito de obter uma resolução para a questão do associado. Posteriormente ao registro da demanda no site, o Cooperado retornou à ligação à Ouvidoria, informando que não houve retorno da agência, nem mesmo da Ouvidoria (a qual ainda estava sem um posicionamento da Cooperativa). Além disso, informou que possui 4 (quatro) contas na Cooperativa e iria encerrá-las por falta de atendimento.

Após o registro da demanda o assunto foi encaminhado para as devidas tratativas que retornou com a resposta em resumo: a Cooperativa informa que, devido a um erro no cadastro da chave PIX do Cooperado, não era possível realizar o procedimento de portabilidade. Depois de feita a alteração, a portabilidade foi realizada. A Cooperativa ressalta que gostaria de pedir



desculpas pelo transtorno com a chave PIX, pois ocorreu um problema/erro no cadastro da mesma, o qual demorou um tempo para ser localizado, porém o caso foi solucionado. A Cooperativa deixou a equipe da agência de Chapecó a disposição para qualquer tipo de dúvida que o Cooperado venha a ter, podendo entrar em contato presencialmente ou pelo SZCHAT.

4.3 Outros Temas

Demanda nº 245. Uniprime do Iguaçu. Agência de Guarapuava.

O Cooperado Emerson informa que solicitou o encerramento da conta há mais de um ano e foi informado que a devolução da Cota Capital seria feita após a Assembleia. Relata ainda que aguardou o mês de março para realização do ato e, entrando em contato com a Cooperativa no referido mês, foi informado que teria que aguardar; posteriormente, em abril, entrou em contato novamente, sendo informado que teria que aguardar para devolução do capital, além de, em um dos contatos ter sido informado que não poderia ter menos que R\$600,00 (seiscentos reais). Ressaltou, na demanda, sua indignação dizendo que já registrou reclamação no Banco Central e entende como um desrespeito com o cliente por se tratar de um “dinheiro dele”, além de deixar claro no contato que possui conta em outra Uniprime, onde pode ter seu capital devolvido a qualquer momento.

Após o registro da demanda o assunto foi encaminhado para as devidas tratativas que retornou com a resposta em resumo: A Cooperativa enviou ao Cooperado, referente ao questionamento sobre devolução de capital, o que rege o estatuto social: “A devolução do capital ao Cooperado demitido, eliminado ou excluído, somente será feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento, podendo ser parcelada na forma mensal, semestral ou anual, em tantas vezes quantas forem necessárias para não afetar a estabilidade econômico-financeira da COOPERATIVA, à juízo do Conselho de Administração.” Para tanto, informou que a devolução das cotas será realizada em três parcelas, sendo nos meses de maio, junho e julho de 2023. Posteriormente ao retorno da Cooperativa, a Ouvidoria entrou em contato com o Cooperado, em 18/05/2023 com o intuito de relatar as tratativas da



demanda, porém, o mesmo não concordou com a forma de devolução do capital de forma parcelada, solicitando assim a devolução de todo o montante ainda no mês de maio. Ante a solicitação do Cooperado, a Cooperativa reforçou o previsto no Estatuto: “Art. 24. A devolução do capital ao Cooperado demitido, eliminado ou excluído, somente será feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento, podendo ser parcelada na forma mensal, semestral ou anual, em tantas vezes quantas forem necessárias para não afetar a estabilidade econômico-financeira da COOPERATIVA, à juízo do Conselho de Administração.” E, cumprindo o que foi determinado pelo Conselho de Administração, a Cooperativa informou que a devolução de cotas será realizada em três parcelas, sendo nos meses de maio, junho e julho de 2023. Demanda encerrada.

4.4 Outros Temas

Demanda nº 248. Uniprime do Iguaçu. Agência de Irati.

A demanda iniciou-se por meio de formulário via site, segundo o qual relatava que o demandante gostaria de registrar sua insatisfação com a Cooperativa, pois entende que quando é solicitado o encerramento da conta, é um descaso com o Cooperado tendo em vista que, segundo ele, desde o primeiro contato para solicitar o encerramento da mesma (e com isso a restituição do valor da cota) já fazia 02 anos ou mais, e até hoje não teve o valor total restituído. Relata que no momento de abrir conta e cobrar o valor das cotas e instantâneo, porém, quando do encerramento se depara com uma burocracia. Salaria que solicitou o encerramento da conta pelo fato de precisar valor da cota e acreditou que seria rápido. Menciona seu descontentamento com a agência e relata que espera não precisar da agência. Além de informar que, se alguém pedir referências, falará o real.”

Após o registro da demanda o assunto foi encaminhado para as devidas tratativas que retornou com a resposta em resumo: A Cooperativa enviou ao Cooperado, referente ao questionamento sobre devolução de capital, o que rege o estatuto social: “A devolução do capital ao Cooperado demitido, eliminado ou excluído, somente será feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do



balanço do exercício em que se deu o desligamento, podendo ser parcelada na forma mensal, semestral ou anual, em tantas vezes quantas forem necessárias para não afetar a estabilidade econômico-financeira da COOPERATIVA, à juízo do Conselho de Administração.” Complementa ainda que, conforme contato do gerente da agência de Irati, o Sr. Gian, com o Cooperado, foi informado que o pagamento da primeira parcela já foi realizada e que as próximas serão realizadas nos meses de junho e julho de 2023, sem antecipação das mesmas.

4.5 Outros Temas

Demanda nº 249. Uniprime do Iguaçu. Agência de Guarapuava.

O Cooperado relata foi desligado da Cooperativa e solicitou a devolução do capital, porém não aceita a devolução parcelada, conforme retorno da própria Cooperativa e resposta da demanda de Ouvidoria 20230504245, registrada anteriormente. O Cooperado questiona novamente o motivo de ter integralizado capital social à vista e a devolução ser feita parcelada. Esta Ouvidoria informou ao Cooperado que, conforme resposta enviada anteriormente, a devolução de capital ocorre após o exercício anterior e que a forma de devolução é baseada no Estatuto Social e decisão da Assembleia Geral realizada no ano seguinte do exercício e que, a decisão é tomada para todos os Cooperados. Apesar do esclarecimento quanto ao retorno da demanda anterior, o Sr. Emerson reforçou que seu desligamento ocorreu há 18 meses e questiona mais uma vez o porquê de seu capital não ter sido devolvido e ainda, não aceita receber o valor parcelado. Reforçou ainda que registrou uma demanda no Banco Central sobre o assunto.

Após o registro da demanda o assunto foi encaminhado para as devidas tratativas que retornou com a resposta em resumo: A Cooperativa reforçou ao Cooperado, referente ao questionamento sobre devolução de capital, o que rege o estatuto social: “A devolução do capital ao Cooperado demitido, eliminado ou excluído, somente será feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento, podendo ser parcelada na forma mensal, semestral ou anual, em tantas vezes quantas forem necessárias para não afetar a estabilidade econômico-financeira da COOPERATIVA, à juízo



do Conselho de Administração.” Informou ainda que a devolução de cotas será realizada em três parcelas, sendo nos meses de maio, junho e julho de 2023, estando as parcelas dos meses de maio e junho de 2023 já estão disponíveis para saque junto à agência. Posteriormente ao retorno ao Cooperado, esta Ouvidoria entrou em contato com o Cooperado Emerson a fim de confirmar o recebimento do retorno da Cooperativa, e, conseqüentemente, o encerramento da demanda, porém, o Cooperado informou que não reside mais na cidade, por isso não seria possível o saque do valor. Para tanto, a Cooperativa retornou que a Agência entrou em contato com o Cooperado, o qual solicitou a mudança na forma de pagamento (recebimento) das cotas. Informou ainda que foi enviada via assinatura digital do termo de demissão para efetivar essa mudança, o Cooperado assinou, e foi enviado o valor referente as parcelas de maio de junho de 2023, conforme comprovante ora anexado.

Londrina, 01 de agosto de 2023.

DocuSigned by:

Gisele Masson

D6388EB108F2492...

Ouvidor

Uniprime Central Nacional