

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º Semestre de 2023

Resolução CMN Nº 4.860/2020.

Data-Base 31.12.2023

SUMÁRIO

1. Apresentação do Relatório de Ouvidoria Encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria – 2º semestre de 2023	3
2. Introdução	4
3. Atuação da Ouvidoria	4
4. Estrutura	4
5. Classificação das Demandas	5

1. Apresentação do Relatório de Ouvidoria Encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria – 2º semestre de 2023

Considerando que não foram registradas quaisquer ocorrências através do canal de Ouvidoria, considerando que a estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas; julgamos desnecessária a apresentação de propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das eventuais reclamações recebidas.

A Ouvidoria tem a missão de representar o cliente a Unavanti Sociedade de Crédito Direto S/A, denominada neste documento “Unavanti” de forma transparente, independente e imparcial.

É o elo de comunicação entre o cliente e a Instituição com o intuito de dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os produtos e serviços com acompanhamento até sua efetiva conclusão.

Assim em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.860, de 23/10/2022, apresentamos o relatório da Ouvidoria com dados estatísticos referente ao 2º Semestre de 2023.

Maringá, 09 de janeiro de 2024.

UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A
Germano Meneguette
Diretor de Ouvidoria

2. Introdução

A Ouvidoria tem como missão ser o representante do cliente na busca de melhoria de procedimentos e processos dos produtos e serviços prestados pelo Unavanti. Além disso, busca, por meio da personalização do atendimento e de uma atuação independente, imparcial e transparente, a satisfação do cliente no que tange à resolutividade das questões apresentadas.

3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes/usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com as respostas dos canais primários de atendimento desta Instituição.

O principal canal de atendimento primário para registro de demandas é o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o qual destina-se ao atendimento por telefone, sítio eletrônico para clientes/usuários.

Os canais disponibilizados para recebimento de demandas para análise em última instância pela Ouvidoria são:

Site formulário (Fig.1): <https://www.unavanti.com.br/ouvidoria>

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

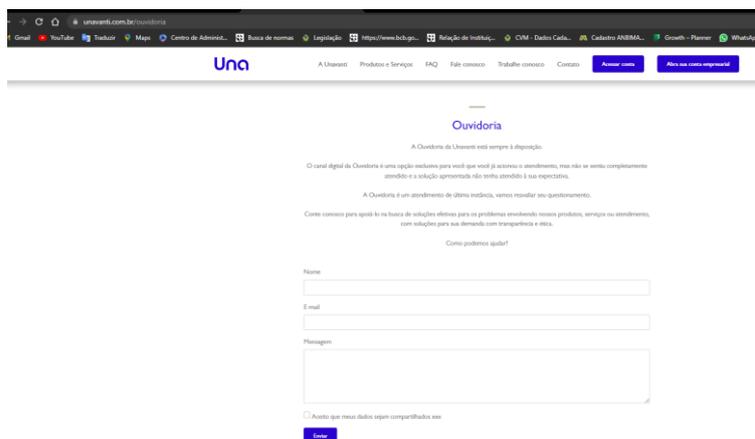


Fig. 01

4. Estrutura

A estrutura de ouvidoria da Unavanti é adequada em função das suas atividades e porte da Instituição, é composta pelo Sr. Germano Meneguette como diretor responsável pela ouvidoria e pela ouvidora Srta. Nicole R. Damasceno.

5. Classificação das Demandas

Para cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.860/20, as informações a seguir destacam as reclamações recebidas na Ouvidoria, bem como as classificações como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

- improcedente: Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.
- Procedente solucionada: Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
- Procedente não solucionada: Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora a Unavanti tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo cliente.

Apresentamos abaixo as análises, os enquadramentos e as manifestações conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir:

Aspectos Qualitativos

Classificação	Quantidade de Ocorrências	%
Improcedente	0	0%
Procedente Solucionada	0	0%
Procedente Não Solucionada	0	0%

Aspectos Quantitativos

Mês	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	0	0%
Fevereiro	0	0%
Março	0	0%
Abril	0	0%
Maio	0	0%
Junho	0	0%
Total	0	0%

Resumo Das Ocorrências

 **OUVIDORIA - ADMINISTRAÇÃO**

FILTRO

Data inicial: Data final:

Cadastrado em	Nome	E-mail	Ações
Nenhum registro encontrado			

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2023, não foram registradas nenhuma ocorrência em nosso canal de ouvidoria, conforme anexo.

Maringá, 09 de janeiro de 2024.

UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

Germano Meneguette
Diretor de Ouvidoria

Nicole R. Damasceno
Ouvidora