

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2025

Resolução CMN Nº 4.860/2020.

Data-Base 30.06.2025

SUMÁRIO

1. Apresentação do Relatório de Ouvidoria Encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria – 1º semestre de 2025	3
2. Introdução	4
3. Atuação da Ouvidoria	4
4. Estrutura	5
5. Classificação das Demandas	5

1. Apresentação do Relatório de Ouvidoria Encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria – 1º semestre de 2025

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 1º Semestre de 2025.

Maringá, 07 de julho de 2025.

DocuSigned by
GERMANO MENEQUETTE
Assinado por: GERMANO MENEQUETTE 0550012974
CPF: 0050012974
Data/Hora da Assinatura: 07/07/2025 17:31:13 BRT
O: CFP-Brazil OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
Email: AC-SAFEBR@RFB.v3
472CB8F707CE4F2

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 resolatividade 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.

The image shows a digital form for the Unavanti Ouvidoria. At the top, the title 'Ouvidoria' is centered. Below it, a message states: 'A Ouvidoria da Unavanti está sempre à disposição.' This is followed by two paragraphs explaining the purpose of the channel: 'O canal digital da Ouvidoria é uma opção exclusiva para você que você já acionou o atendimento, mas não se sentiu completamente atendido e a solução apresentada não tenha atendido à sua expectativa.' and 'A Ouvidoria é um atendimento de última instância, vamos reavaliar seu questionamento.' Another paragraph encourages users: 'Conte conosco para apoiá-lo na busca de soluções efetivas para os problemas envolvendo nossos produtos, serviços ou atendimento, com soluções para sua demanda com transparência e ética.' Below this is the question 'Como podemos ajudar?'. The form includes three input fields: 'Nome', 'E-mail', and 'Mensagem'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Declaro ter lido e estar de acordo com a Política de Privacidade' and a blue 'Enviar' button.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unavanti está sempre à disposição.

O canal digital da Ouvidoria é uma opção exclusiva para você que você já acionou o atendimento, mas não se sentiu completamente atendido e a solução apresentada não tenha atendido à sua expectativa.

A Ouvidoria é um atendimento de última instância, vamos reavaliar seu questionamento.

Conte conosco para apoiá-lo na busca de soluções efetivas para os problemas envolvendo nossos produtos, serviços ou atendimento, com soluções para sua demanda com transparência e ética.

Como podemos ajudar?

Nome

E-mail

Mensagem

☐ Declaro ter lido e estar de acordo com a [Política de Privacidade](#)

Enviar

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. Tirza Mogari.

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	%
Julho	0	0%
Agosto	0	0%
Setembro	0	0%
Outubro	0	0%
Novembro	0	0%
Dezembro	0	0%
Total	0	0%

Resumo Das Ocorrências

 **OUVIDORIA - ADMINISTRAÇÃO**

FILTRO

Data inicial
01/01/2025

Data final
30/06/2025

Filtrar

Cadastrado em	Nome	E-mail	Ações
Nenhum registro encontrado			

Até o encerramento do primeiro semestre, em 30 de junho de 2025, não foram registradas nenhuma ocorrência em nosso canal de ouvidoria, conforme anexo.

Maringá, 07 de julho de 2025.

DocuSigned by:
GERMANO MENEGUETTE
Assinado por: GERMANO MENEGUETTE-0055012074
CPF: 0055012074
DataHora da Assinatura: 07/07/2025 17:31:29 BRT
O: CPJ-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
Email: AC SAFEBR RFB-V4
#202507071652

UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

Germano Meneguette
Diretor de Ouvidoria

DocuSigned by:
TIRZA MOGARI
C7336CC19F174F8...

Tirza Mogari

Ouvidora