

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º Semestre de 2022

Resolução CMN Nº 4.860/2020.

Data-Base 30.06.2022

## SUMÁRIO

1. Apresentação do Relatório de Ouvidoria Encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria – 1º semestre de 2022 .....	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 – 1º semestre de 2022**

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 2022.

Maringá, 06 de julho de 2022.

**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: <https://www.unavanti.com.br/ouvidoria>

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

## 4. Estrutura

A estrutura de ouvidoria da Unavanti é adequada em função das suas atividades e porte da Instituição, é composta pelo Sr. Heitor 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

<b>Classificação</b>	<b>Quantidade de Ocorrências</b>	<b>%</b>
<b>Improcedente</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Procedente Solucionada</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Procedente Não Solucionada</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### Aspectos Quantitativos

# Unavanti

<b>Mês</b>	<b>Quantidade de Ocorrências</b>	<b>%</b>
<b>Janeiro</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Março</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Abril</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Maió</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Junho</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## **Resumo Das Ocorrências**

Até o encerramento do segundo semestre, em 30 de junho de 2022, não foram registradas nenhuma ocorrência em nosso canal de ouvidoria.

Maringá, 06 de julho de 2022.

## **UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A**

Germano Meneguette  
Diretor de Ouvidoria

Nicole R. Damasceno  
Ouvidora