



Londrina/PR., 04 de janeiro de 2024.

## RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2023

O presente relatório, elaborado pelo **Diretor Responsável pela Ouvidoria**, tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria, no período compreendido entre 01/07/2023 a 31/12/2023, de acordo com a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 e Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.

### I – Seção descritiva

#### 1. Avaliação dos trabalhos da Ouvidoria e da adequação da estrutura

A Sisprime do Brasil possui sistema próprio de Ouvidoria, cujo acesso pode ser realizado por e-mail ou telefone, ou ainda pessoalmente, na sede da cooperativa.

O atendimento telefônico se dá pelo número 0800-645-3737, das 08h30min às 12h00min e 13h30min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Este número telefônico é encontrado nos diversos materiais de divulgação institucionais da cooperativa, além de extratos, contratos e outros comprovantes e documentos.

Durante o atendimento telefônico o Ouvidor acessa a Plataforma Lecom, onde é gerenciado o serviço de Ouvidoria, e faz manualmente o cadastramento dos dados do demandante e da ocorrência.

Além do contato via telefone, a ouvidoria pode ser acionada através do serviço de e-mail divulgado no próprio sítio eletrônico da cooperativa ([www.sisprimedobrasil.com.br](http://www.sisprimedobrasil.com.br)), onde o demandante, cooperado ou não, acessa o link “Ouvidoria” e tem acesso a todos os dados necessários para encaminhar e-mail diretamente a ouvidoria da cooperativa ou pode preencher o formulário que disponível no sítio eletrônico da cooperativa que de igual modo sua demanda será encaminhada a Ouvidoria da Sisprime.

Para registro e acompanhamento das demandas da Ouvidoria a cooperativa utiliza a Plataforma Lecom que se presta a registrar as demandas, gerando números de protocolos que obedecem a uma sequência numérica única, além de reunir os



dados do demandante e do teor da demanda, o sistema 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 arquivado digitalmente para futuras consultas, se houver necessidade.

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

## ***2. Proposições encaminhadas ao Conselho de Administração***

A Ouvidoria elabora 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, o tema mais abordado foi o item Cartão de Crédito, que possui uma abordagem ampla de assunto.

Nos casos considerados procedentes, a Ouvidoria recomendou aos funcionários envolvidos uma revisão em suas condutas, bem como uma atenção maior aos procedimentos legais que devem ser observados no desempenho de suas funções. E mais uma vez, a Ouvidoria ressaltou a importância da interação entre os diversos setores da cooperativa e o apoio que tem recebido destes para a busca de soluções rápidas e adequadas aos demandantes.

## ***3. Certificação dos Ouvidores***

A Ouvidoria conta atualmente com 04 (quatro) profissionais certificados pela empresa Treina, por meio de e-learning, número suficiente para a quantidade de atendimentos registrados. Destes quatro profissionais, um exerce a função como titular e os demais atuam quando necessário.



#### 4. Critérios de Classificação das Reclamações

Para demonstrar transparência a Ouvidoria classificará suas demandas e reclamações de acordo com os seguintes critérios:

- *Improcedente regulada*: será classificada como improcedente regulada a reclamação injustificada ou contraditória, porém que seja regulamentada pelo BACEN.

- *Improcedente não regulada*: será classificada como improcedente não regulada a reclamação injustificada ou contraditória, porém não regulamentada pelo BACEN.

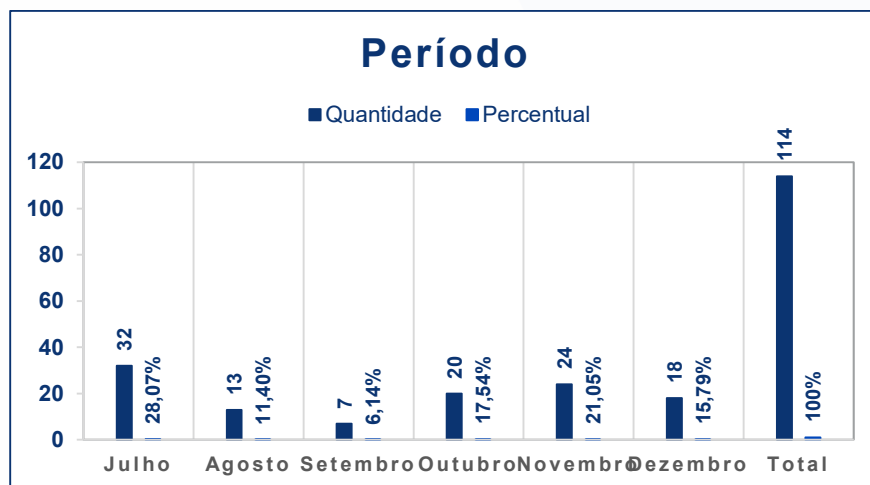
- *Procedente regulada*: será classificada como procedente regulada a reclamação fundamentada e confirmada com regulamentação pelo BACEN.

- *Procedente não regulada*: será classificada como procedente não regulada a reclamação fundamentada e confirmada, porém não regulamentação pelo BACEN.

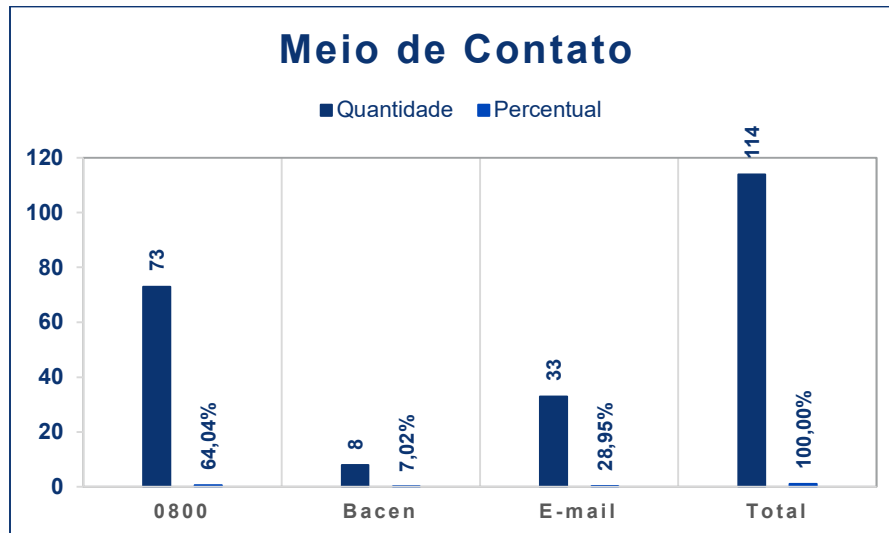
#### II - Seção estatística

Neste semestre foram protocoladas 114 (cento e quatorze) demandas, sendo que 96 (noventa e seis) foram protocoladas por Pessoa Física e 18 (dezoito) por Pessoa Jurídica segregadas conforme gráficos abaixo:

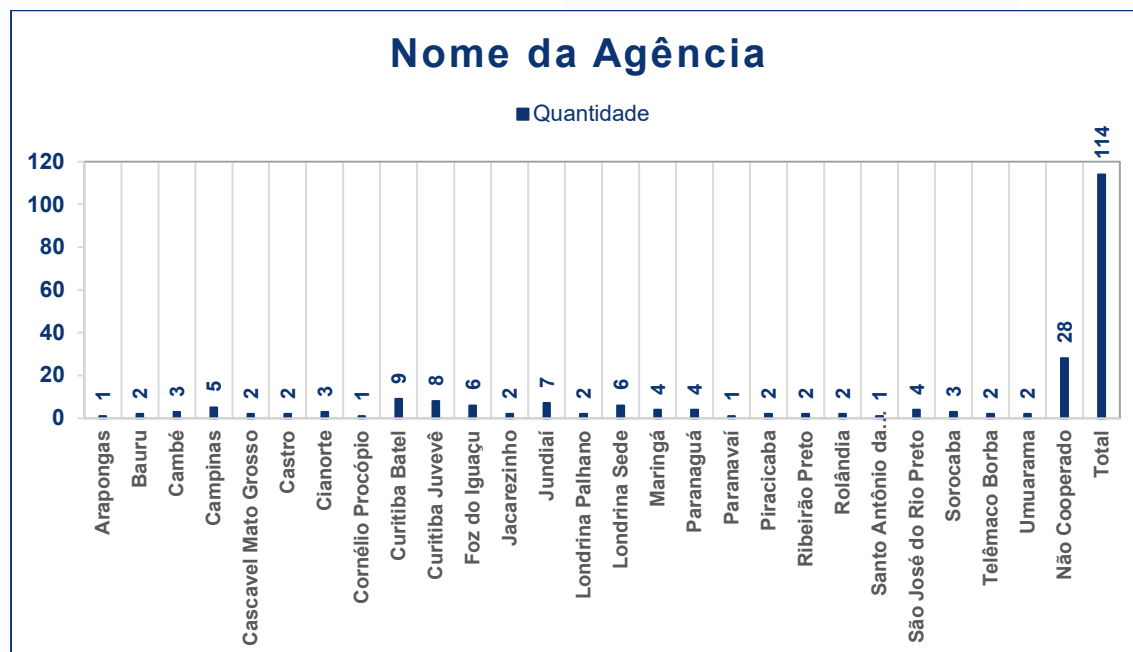
#### Demandas segregadas por período



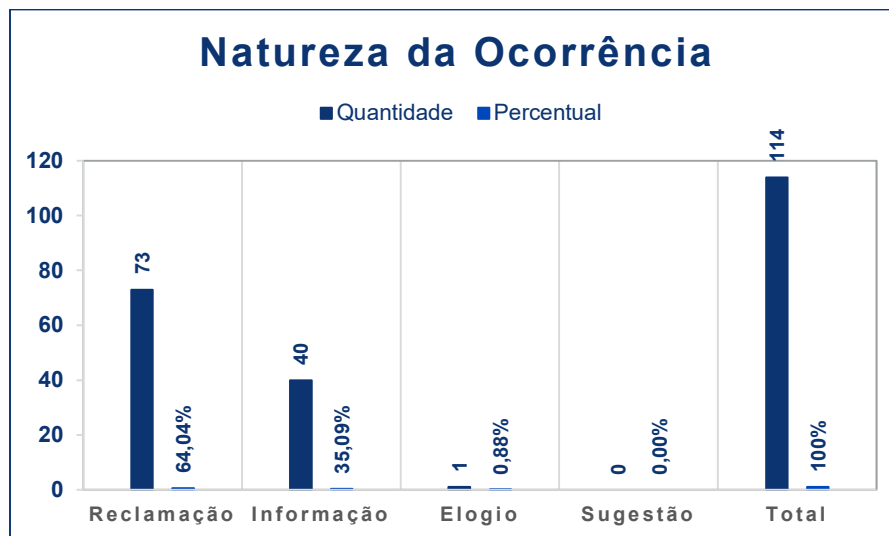
## Demandas segregadas por meios de contato



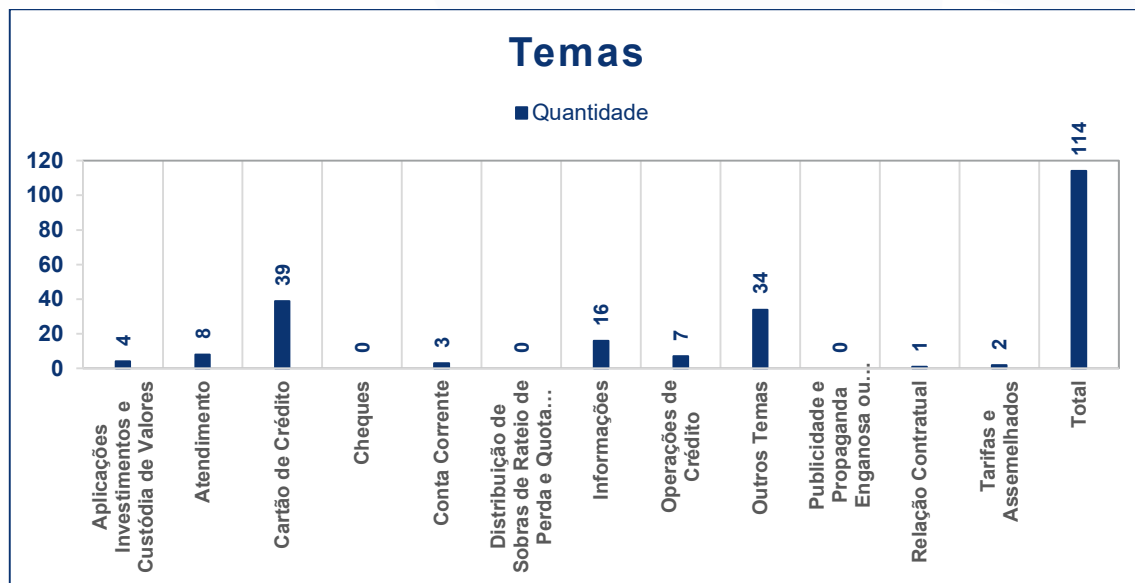
## Demandas segregadas por agência de Origem



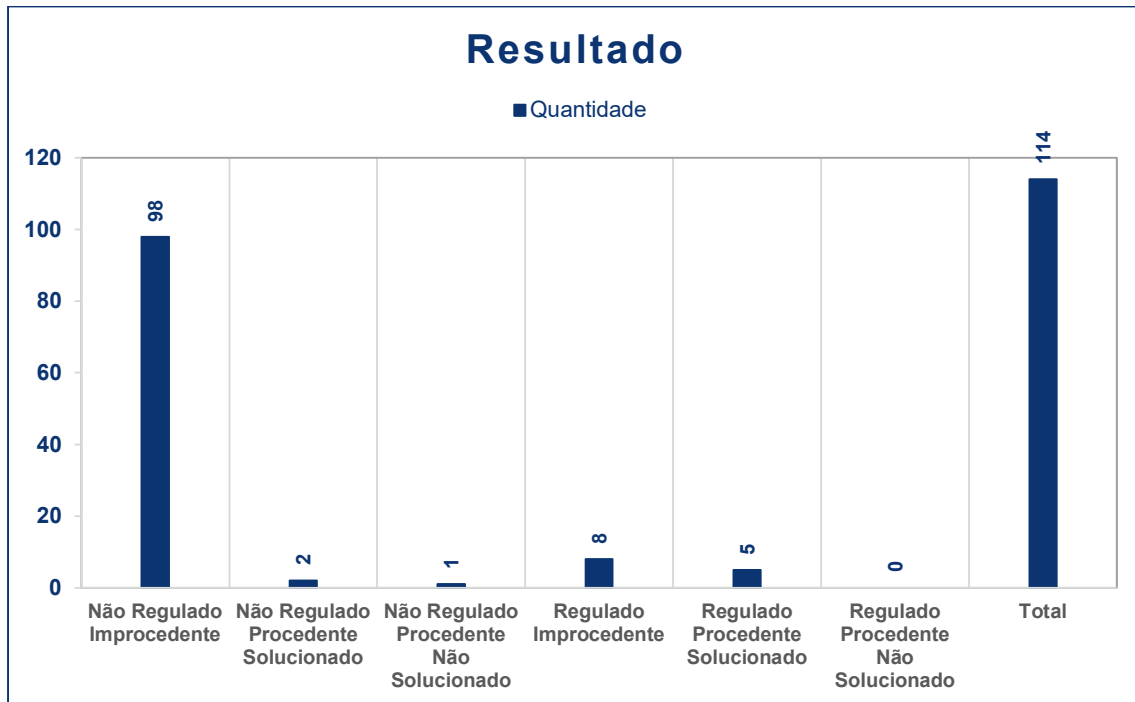
## Demandas segregadas por Natureza da Ocorrência



## Demandas segregadas por Tema



## Demandas segregadas por Resultado



DocuSigned by:

*Antonio Hernandez*

AF1B17444B2C433...

Antonio Hernandez  
Diretor Responsável pela Ouvidoria