



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2025

Resolução CMN Nº 4.860/2020.

Data-Base 30.06.2025

Unavanti

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 MENEGUETTE
Assinado por: GERMANO MENEGUETTE:00500012974
Data/Hora da Assinatura: 07/07/2025 | 17:31:13 BRT
O: ICP-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
C: AC-SAFINVER RFB v5
472C9F9707CE4F2...

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.



Ouvíndoria

A Ouvíndoria da Unavanti está sempre à disposição.

O canal digital da Ouvíndoria 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 Ouvíndoria 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 Sra. 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 Ouvíndoria, 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.

Unavanti

- 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 foi 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 Data final

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.

UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

Germano Meneguette
Diretor de Ouvidoria

DocuSigned by:
TIRZA MOGARI
C7336CC19F174F8...
Tirza Mogari

Ouvidora