



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 20253
- 2. Introdução4
- 3. Atuação da Ouvidoria4
- 4. Estrutura5
- 5. Classificação das Demandas5



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
GERMÃO MENEQUETTE
Assinado por: GERMÃO MENEQUETTE 00500012074
CPF: 00500012074
Data/Hora da Assinatura: 07/07/2025 | 17:31:13 BRT
ID: ICP-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
E-mail: AC: DAFVEVER RFB v3
472C39F707CE4F2

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.

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 0000012014
CPF: 0000012014
DataHora da Assinatura: 07/07/2025 17:31:29 BRT
O: CP-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
Email: AC-SAFEBR@RFB.vi
#202507070452

UNAVANTI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

Germano Meneguette
Diretor de Ouvidoria

DocuSigned by:
TIRZA MOGARI
C7336CC19F174F8...
Tirza Mogari

Ouvidora