



São Paulo, 29 de janeiro de 2024.

**Ao
Banco Central do Brasil**

Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 2º semestre de 2023.

1. SEÇÃO DESCRITIVA

1.1 AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições, tendo registrado 1 (uma) ocorrência no período findo em 31/12/2023, sendo que a demanda registrada foi recebida através do e-mail ouvidoria@bancotricury.com.br e também via SISBACEN – RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) e respondida dentro do prazo regulamentado.

Semanalmente consultamos o SISBACEN-RDR, para verificarmos a ocorrência de denúncias ou reclamações diretamente perante o Banco Central e tomarmos as medidas necessárias; e

Quanto ao atendimento telefônico foram recebidas ligações que se referiam a engano, solicitações de informações ou não eram assuntos atinentes à ouvidoria.

1.2 ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA PARA O ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES

É garantido o acesso gratuito à Ouvidoria através do telefone 08007740080 e, também, por correio eletrônico (ouvidoria@bancotricury.com.br), sendo tais informações constantemente atualizadas e divulgadas aos clientes e usuários do Banco, através de extratos, contratos, informes de rendimento, nas dependências do Banco, sítio eletrônico, material propaganda, publicidade e etc.

1.3 DETALHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Não foram apresentadas quaisquer proposições neste período.

1.4 AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES RELATIVAS À OBRIGATORIEDADE DE SUBMISSÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA À EXAME DE CERTIFICAÇÃO

O atual ouvidor foi devidamente registrado perante o UNICAD do Banco Central, em 27/12/2021, e passou pelo curso Preparatório e Certificação em Ouvidoria, ministrado pelo Instituto Febraban de Educação (INFI) realizado no período de 06/12/2021 a 24/12/2021, com carga horária de 15 horas, com validade até 24/12/2025.

1.5 REGISTRO E PROVIDÊNCIAS DAS RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

No 2º semestre de 2023 ocorreu 1 (um) registro de reclamação, sendo que esta demanda foi devidamente respondida, por e-mail ao demandante e também inseridas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), em 1 (um) dia útil, dentro do prazo regulamentado de 10 (dez) dias úteis.

1.6 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As ocorrências são classificadas como:

- Procedente solucionada;
- Procedente não solucionada;
- Improcedente;
- Não Conclusiva;
- Não Regulada.

2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

2.1 Registro de Chamadas através do 08007740080

No período findo em 31/12/2023, tivemos o registro total de 15 (quinze) ligações, através do telefone 08007740080 (devidamente gravadas) das quais todas se relacionavam a enganos, desligamentos após a identificação do Banco, solicitação de informações e outros assuntos não atinentes à Ouvidoria, distribuídas como segue:

Mês/Ano	Ligações
Julho-2023	0
Agosto-2023	6
Setembro-2023	1
Outubro-2023	4
Novembro-2023	1
Dezembro-2023	3
Total 2º Sem/2023	15

2.2 Registros de reclamações

No 2º semestre de 2023, não houve registro de reclamação através do telefone 08007740080.

2.3 Controle de Reclamações Recebidas - Histórico

Desde a promulgação da resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do Banco Central e implantação da Ouvidoria, foram 17 ocorrências devidamente registradas e esclarecidas, informadas no quadro abaixo:

Qtde	Data de Entrada	Acesso	Envio para Área Responsável	Prazo Previsto	Data da Resposta	Classificação: IM/PS/PM/NR
1	23/08/2007	RDR	23/08/2007	12/09/2007	12/09/2007	PS
2	26/05/2014	EMAIL	03/06/2014	03/06/2014	03/06/2014	IM
3	24/06/2015	Tel. 0800	24/06/2015	24/06/2015	24/06/2015	IM
4	22/09/2015	Tel. 0800	22/09/2015	02/10/2015	30/09/2015	PS
5	06/05/2016	RDR	06/05/2016	20/05/2016	20/05/2016	IM
6	06/05/2016	RDR	06/05/2016	20/05/2016	20/05/2016	IM
7	03/06/2016	RDR	03/06/2016	17/06/2016	06/06/2016	IM
8	16/02/2017	Tel. 0800	16/02/2017	02/03/2017	20/02/2017	PS
9	08/05/2017	Tel. 0800	09/05/2017	22/05/2017	15/05/2017	PS
10	10/05/2017	Tel. 0800	10/05/2017	24/05/2017	12/05/2017	PS
11	22/05/2019	RDR	25/05/2019	05/06/2019	04/06/2019	IM
12	11/06/2019	EMAIL	11/06/2019	13/06/2019	19/06/2019	IM
13	07/04/2020	RDR	14/04/2020	23/04/2020	23/04/2020	IM
14	07/12/2020	RDR	11/12/2020	21/12/2020	15/12/2020	NR
15	19/01/2021	RDR	22/01/2021	02/02/2021	22/01/2021	IM
16	03/11/2022	RDR	04/11/2022	18/11/2022	04/11/2022	NR
17	28/12/2023	E-MAIL e RDR	02/01/2024	15/01/2024	02/01/2024	(*)

Nota-se que nos últimos cinco anos foram apenas 7 ocorrências – 4 improcedentes e 2 não reguladas. (*) Aguardamos a manifestação definitiva do BACEN quanto referida ocorrência.



2.4 Avaliações diretas de qualidade do atendimento da Ouvidoria

Devido a ocorrência de 1 (uma) demanda no 2º semestre de 2023, foi encaminhada a Avaliação Direta nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e Instrução Normativa BCB nº 265 de 31 de março de 2022.

Informamos ainda que, a avaliação direta vem sendo realizada desde a edição da Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018, que implementou o instrumento de avaliação direta.

Abaixo os dados referentes às avaliações diretas disponibilizadas aos reclamantes e mantidas em arquivo eletrônico:

Protocolo nº	Data da Resposta Disponibilizada ao Reclamante	Canal de Disponibilização da Pesquisa	Data de Envio da Pesquisa	Item 1 Nota da avaliação da solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda: (Escala de 1 a 5)	Item 2 Nota da avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria: (Escala de 1 a 5)
001/2019	04/06/2019	E-mail	05/06/2019	Sem Retorno	Sem Retorno
002/2019	19/06/2019	E-mail	21/06/2019	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2020	23/04/2020	E-mail	27/04/2020	Sem Retorno	Sem Retorno
002/2020	15/12/2020	E-mail	17/12/2020	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2021	22/01/2021	E-mail	26/01/2021	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2022	04/11/2022	E-mail	07/11/2022	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2023	02/01/2024	E-mail	03/01/2024	Sem Retorno	Sem Retorno