



São Paulo, 15 de julho de 2021.

**Ao
Banco Central do Brasil**

Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 1º semestre de 2021

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 30/06/2021, sendo que a demanda registrada foi recebida da seguinte maneira:

- 01 (uma) através do SISBACEN-RDR (Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e pedidos de informações)

Informamos que a demanda foi devidamente respondida por e-mail ao demandante, dentro do prazo regulamentado.

Informamos ainda que, as ligações recebidas referiam-se 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 de propaganda, publicidade e etc.

1.3 DETALHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Não foram apresentadas quaisquer proposições neste período.

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

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, e passou pelos cursos de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, realizado pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC) realizando em 11/12/2018 e 12/12/2018, com carga horária de 16 horas, com validade até 12/12/2022, e de Capacitação em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, realizado anualmente pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), sendo o atual com validade até 15/07/2022, obtendo a certificação em ambos.

1.5 REGISTRO E PROVIDÊNCIAS DAS RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

No 1º semestre de 2021 ocorreu 1 (um) registro de reclamação.

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 0800

No período findo em 30/06/2021, tivemos o registro total de **40 (Quarenta)** 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
Janeiro-21	6
Fevereiro-21	0
Março-21	5
Abril-21	6
Maió-21	16
Junho-21	7
Total 1º Sem/21	40

2.2 Registros de reclamações

No 1º semestre de 2021, ocorreu apenas 1 (um) registro de reclamação na OUVIDORIA.

Historicamente, desde a implantação da OUVIDORIA, através da Resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do BANCO CENTRAL, tivemos 15 ocorrências devidamente registradas e esclarecidas conforme segue:

Seq	Data de Entrada	Acesso	Envio para Área Responsável	Prazo Previsto	Data da Resposta	Classificação: IM/PS/PM
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



O que vem caracterizando uma média semestral nos 28 semestres analisados de 0,5 casos por semestre. A partir de 2014 quando ocorreu o aumento das ocorrências, verificamos uma média semestral de 1 (um) caso por semestre.

2.3 Avaliações diretas de qualidade do atendimento da Ouvidoria

No 1º semestre de 2021, ocorreu apenas 1 (um) registro de reclamação na OUVIDORIA, a qual foi disponibilizada ao reclamante a Avaliação Direta nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

Informamos ainda que, a referida 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 disponibilizamos os dados referentes as avaliações diretas disponibilizadas aos reclamantes e mantidas em arquivo eletrônico desde a edição da Resolução nº 4.629:

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