



São Paulo, 10 de janeiro de 2025.

**Ao
Banco Central do Brasil**

Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 2º semestre de 2024.

1. SEÇÃO DESCRITIVA

1.1 AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições e não houve registro de ocorrência no período findo em 31/12/2024, sendo:

Semanalmente consultamos o SISBACEN-RDR, para verificarmos ocorrências 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 2024 não houve 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 08007740080

No período findo em **31/12/2024**, tivemos o registro total de 44 (quarenta e quatro) 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-2024	3
Agosto-2024	3
Setembro-2024	4
Outubro-2024	6
Novembro-2024	11
Dezembro-2024	17
Total 2º Sem/2024	44

2.2 Registros de reclamações

No 2º semestre de 2024, 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 20 ocorrências devidamente registradas e esclarecidas. No quadro abaixo relacionamos as ocorrências dos últimos cinco anos:

Nº	Data de Entrada	Acesso	Envio para Área Responsável	Prazo Previsto	Data da Resposta	Classificação: PS/PN/IM/NC/NR
1	22/05/2019	RDR	25/05/2019	05/06/2019	04/06/2019	IM
2	11/06/2019	EMAIL	11/06/2019	13/06/2019	19/06/2019	IM
3	07/04/2020	RDR	14/04/2020	23/04/2020	23/04/2020	NC
4	07/12/2020	RDR	11/12/2020	21/12/2020	15/12/2020	NR
5	19/01/2021	RDR	22/01/2021	02/02/2021	22/01/2021	IM
6	03/11/2022	RDR	04/11/2022	18/11/2022	04/11/2022	NR
7	28/12/2023	EMAIL e RDR	02/01/2024	15/01/2024	02/01/2024	NR
8	11/04/2024	RDR e EMAIL	12/04/2024	25/04/2024	12/04/2024	NR
9	07/05/2024	RDR	13/05/2024	21/05/2024	13/05/2024	NC
10	31/05/2024	RDR	03/06/2024	14/06/2024	03/06/2024	NC

Nota-se que nos últimos cinco anos foram apenas 10 ocorrências – 3 (três) improcedentes, 4 (quatro) não reguladas e 3 (três) não conclusivas.



2.4 Avaliações diretas de qualidade do atendimento da Ouvidoria

No 2º semestre de 2024, como não houve registro de reclamação na OUVIDORIA, não foi realizada a Avaliação Direta nos termos das Resoluções CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e nº 5.182 de 31 de outubro de 2024 e das Instruções Normativas BCB nº 265 de 31 de março de 2022 e nº 550 de 14 de novembro de 2024.

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, dos últimos cinco anos, disponibilizadas aos demandantes 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
001/2024	12/04/2024	E-mail	15/04/2024	Sem Retorno	Sem Retorno
002/2024	13/05/2024	E-mail	14/05/2024	Sem Retorno	Sem Retorno
003/2024	03/06/2024	E-mail	04/06/2024	Sem Retorno	Sem Retorno

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referente ao 2º semestre de 2024, estão em conformidade com os normativos do Banco Central do Brasil (Bacen).