



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**PLANTAE S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**1º SEMESTRE/2023**

## Sumário

1	Introdução.....	3
2	Documentos Relacionados – Normatização .....	3
3	Estrutura Organizacional - Responsável.....	3
4	Meios de Comunicação/ Canais de Acesso.....	3
5	Prazos .....	4
6	Procedimentos.....	4
7	Classificação das Demandas de Ouvidoria .....	4
8	Análise Total das Demandas .....	5
9	Informe Documento ARDR001.....	5
10	Considerações Finais.....	5

## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Plantae constitui-se como atendimento especializado a reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços que utilizaram o Fale Conosco, que não se satisfizeram com a solução apresentada e ainda o Canal de Denúncias. Tem como objetivo representar os interesses dos clientes e usuários dos produtos e serviços que não se satisfizeram com a solução dada pelos canais de atendimento ordinário, assegurando estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, regulamentação do setor financeiro, ética e mediação de conflitos e anonimato nos casos de denúncias.

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020, o Diretor Responsável pela Ouvidoria deve elaborar Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições e encaminhado a Diretoria da Plantae e a Auditoria Interna.

Os dados extraídos contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado às demandas recebidas pela Plantae bem como propor a Diretoria medidas corretivas aos procedimentos e rotinas implementados.

## 2 DOCUMENTOS RELACIONADOS – NORMATIZAÇÃO

- a) Lei nº 8.078, de 1.990, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor;
- b) Resolução CMN nº 4.859 de 23 de Outubro de 2020.
- c) Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020.
- d) Circular nº 3.729 de 17 de Novembro de 2014.

## 3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - RESPONSÁVEL

O diretor responsável pela Ouvidoria da Plantae se certificou em 26 de outubro de 2022.

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria, canal de denúncias e os dados relativos ao diretor responsável pela Ouvidoria são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

## 4 MEIOS DE COMUNICAÇÃO/ CANAIS DE ACESSO

A Plantae disponibiliza os seguintes canais de acesso à Ouvidoria:

- Discagem Direta Gratuita (DDG) pelo número: 0800 7219701 – Atendimento das 8:30 hs as 12:30 hs e das 14:00 as 17:00 hs de segunda às sextas-feiras.
- Pelo e-mail: [ouvidoria@plantaegrocredito.com.br](mailto:ouvidoria@plantaegrocredito.com.br)
- Por carta ou pessoalmente da Avenida Coronel José Soares Marcondes, 983 – 2 e 3 andares – CEP: 19010-080 – Presidente Prudente – SP.

O acesso ao Canal de Denúncias pode ser realizado:

- Canal de Denúncias - Discagem Direta Gratuita (DDG) pelo número: 0800 7219701 – Atendimento das 8:30 hs às 12:30 hs e das 14:00 as 17:00 hs de segunda às sextas-feiras.
- Site: [www.plantaeagrocredito.com.br](http://www.plantaeagrocredito.com.br) (Canal de Denúncias – Nossa Central)

## 5 PRAZOS

Para as demandas da ouvidoria o prazo previsto para a solução ou esclarecimento é de até 05 cinco dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda ao qual será encaminhada a resposta via e-mail ou carta registrada ao reclamante.

## 6 PROCEDIMENTOS

Os protocolos de atendimento da ouvidoria são gerados e registrados no Módulo de Ouvidoria do SINQIA (Sistema de Gestão da Plantae), projetado para atender a área. Esse módulo permite que o ouvidor registre o histórico do atendimento, os dados do chamado que são compostos pelo número do protocolo, CPF/RG, endereço completo, o Canal de Atendimento, Tipo e Subtipo, o nome do Atendente bem como o histórico do esclarecimento prestado ao cliente e o meio utilizado para retorno ao cliente.

As ligações telefônicas gravadas, as informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas pela Ouvidoria da Plantae.

## 7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

As demandas contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria serão segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica e por produtos, serviços e assunto e serão qualificadas como:

- a) Improcedente: não houve identificação de descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas a Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes e usuários.
- b) Procedente Solucionada: Identificado o descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e usuários, aos quais foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- c) Procedente Não Solucionada: Identificado o descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e usuários, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não possibilidade de solução imediata.

**8 ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS**

No 1º Semestre de 2.023 não houve protocolizações de demandas na Ouvidoria da Plantae através dos seus canais de atendimento: Fale Conosco, Ouvidoria e Canal de Denúncias.

**9 INFORME DOCUMENTO ARDR001**

As remessas mensais referente ao 1º Semestre 2.023 foram encaminhadas ao Banco Central pela Plantae através da entrega do Documento ARDR001 (Sistema RDR) cujo o prazo é até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base) em conformidade com a Circular nº 3.729, de 17 de Novembro de 2014.

Ao sistema RDR do Banco Central são encaminhadas as informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

**10 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Plantae está realizando os seus trabalhos de forma eficiente buscando assegurar o cumprimento de suas políticas, diretrizes e os aspectos legais e regulamentares relativos ao direito do consumidor, regulamentação do setor financeiro, ética, mediação de conflitos e denúncias atuando como canal de comunicação entre a Plantae, clientes e usuários de seus produtos e serviços.

Presidente Prudente – SP, 10 de julho de 2023

---

Antonio Carlos Shiro Hachisuca

Diretor Responsável pela Ouvidoria

## Protocolo de Recebimento

Em cumprimento ao disposto no artigo 12, parágrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 2020, confirmar o recebimento de uma cópia do Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao 1º Semestre de 2023.

---

Wolney de Medeiros Arruda Filho

Diretor Presidente