 <p>Uniprime cooperativa de crédito</p>	Relatório das Atividades da Ouvidoria (Relatório do Diretor Responsável) 2º semestre/2025 Coopesf	
Elaborado por: Diretor Responsável		Data da Criação: 12/01/2026
Aprovado por: Conselho de Administração	Ata n.º 294	Data da Aprovação: 20/01/2026

OBJETIVO

A Ouvidoria é um canal de relacionamento de última instância entre a Cooperativa e os usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável pelo tratamento das demandas registradas diretamente no componente organizacional, bem como daquelas encaminhadas por meio do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os aspectos relevantes relacionados às atividades da Ouvidoria, contemplando informações **quantitativas e qualitativas** acerca das manifestações registradas no período compreendido entre **01/07/2025** e **31/12/2025**, de acordo com o art. 12 da Resolução nº 4.860/2020 do CMN.

ESTRUTURA

A **Uniprime Central Nacional** possui atendimento realizado de forma centralizada pelo Ouvidor, cujo sistema de Ouvidoria é terceirizado, fornecido pela OMD, o qual é compartilhado com as cooperativas **singulares filiadas, conveniadas e/ou tomadoras do serviço**.

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além de extratos, contratos, comprovantes e documentos. O serviço de **e-mail** encontra-se disponível no site da Uniprime (<http://www.uniprime.com.br/ouvidoria>).

Cumprе ressaltar que as ligações e os históricos de e-mails permanecem gravados e disponíveis para consulta, sempre que necessário. As manifestações que configuram demandas recebem número de protocolo único, sendo registradas e gerenciadas por meio do sistema interno da Ouvidoria.

CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES

A Ouvidoria conta atualmente com três profissionais certificadas pela empresa Treina, por modalidade de ensino à distância (e-learning), em quantitativo compatível com o volume de atendimentos registrados. Uma profissional exerce a função de Ouvidora titular e as demais de forma substitutiva.

PANORAMA GERAL DOS ATENDIMENTOS

Demandas do Componente Organizacional da Ouvidoria

Neste semestre em análise, foi registrada **01** reclamação, a qual foi encaminhada para as devidas providências. A demanda versou a respeito do seguinte tema:

- a)** Relação Contratual: 01 demanda;

RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão)

Neste semestre foi registrada **01** reclamação por meio do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), do Banco Central do Brasil. A manifestação foi encaminhada às áreas e cooperativas responsáveis para tratamento e abrangeu tema relacionado à:

- i.** Golpe/Fraude: 01 demanda.

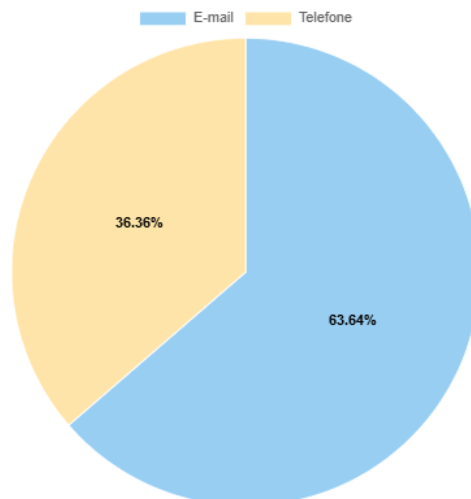
No período não houve proposições encaminhadas ao Conselho de Administração. Diante o exposto, esta Diretoria entende que o processo tem sido gerido satisfatoriamente e que a logística implantada, bem como a estrutura atual da Ouvidoria, mostra-se compatíveis com a natureza e a complexidade das atividades e dos processos da cooperativa.

ATENDIMENTOS MENSAIS E CANAIS DE CONTATO

No período de julho a dezembro de 2025, foram registrados, respectivamente, **104, 158, 109, 103, 65 e 81** atendimentos, totalizando média mensal de **103 contatos**. Os atendimentos apresentaram diversidade tanto em relação aos temas abordados quanto às cooperativas originadoras, não sendo identificada situação específica ou evento isolado que justificasse concentração atípica de demandas.

Em relação aos canais de contato utilizados para os atendimentos, constatou-se que 97,26% ocorreram por meio telefônico, correspondentes a 603 ligações, enquanto 2,74% foram realizados via e-mail, totalizando 17 mensagens eletrônicas.

Ressalta-se que o volume de atendimentos não se confunde, necessariamente, com o número de demandas formalmente registradas na Ouvidoria, uma vez que parte significativa dos contatos é solucionada de forma imediata, sem necessidade de abertura de demanda. Considerando-se exclusivamente as demandas efetivamente registradas e tratadas pela Ouvidoria no período, observa-se que 63,64% tiveram origem em contato telefônico, enquanto 36,36% foram recebidas por e-mail.



COMPARATIVO HISTÓRICO

Em comparação ao mesmo período do exercício anterior, observa-se aumento no número de atendimentos. No segundo semestre de 2024, foram registrados 486 (quatrocentos e oitenta e seis) atendimentos, sendo 19 por e-mail e 467 por telefone. Estima-se que o crescimento observado em 2025 decorra, principalmente, do ingresso de novas cooperativas ao quadro de filiadas, bem como da ampliação da adesão ao serviço de Ouvidoria por cooperativas conveniadas e/ou tomadoras.

Ainda assim, considerando o universo aproximado de **38 mil** cooperados vinculados às cooperativas singulares filiadas e cerca de **17 mil** cooperados das cooperativas conveniadas e/ou tomadoras do serviço, a procura pela Ouvidoria permanece proporcionalmente reduzida.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria que não resultaram em demandas formais, mas que envolveram cooperados e usuários do componente organizacional, foram devidamente direcionados às respectivas agências ou à Central de Atendimento de Cartões de Crédito, conforme a natureza da solicitação.

Em todos os casos, a Ouvidoria buscou identificar as causas das insatisfações manifestadas, atuando de forma diligente e tempestiva na busca pela melhor solução possível. As situações identificadas foram comunicadas aos responsáveis pelo acolhimento das demandas nas cooperativas singulares, conveniadas e tomadoras do serviço, com o objetivo de promover melhorias contínuas nos processos, no atendimento e no relacionamento com os cooperados e usuários.

Cumpramos ressaltar que todas as reclamações formalizadas receberam resposta definitiva no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, em estrita observância às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020.

CONCLUSÃO


Diante do exposto, conclui-se que as atividades da Ouvidoria da Uniprime Central Nacional, no segundo semestre de 2025, foram conduzidas de forma satisfatória, com adequada observância dos normativos vigentes, tempestividade no tratamento das demandas e estrutura compatível com a natureza e a complexidade das operações realizadas.

O relatório será apresentado ao Conselho de Administração para ciência e deliberações que entender pertinentes.

Londrina, 12 de janeiro de 2026.

DocuSigned by:
Claudinei Fernando Eschholz
14D320755CB64E0...

Claudinei Fernando Eschholz
Coopesf

 <p>Uniprime cooperativa de crédito</p>	Relatório das Atividades da Ouvidoria (Relatório do Ouvidor) 2º semestre/2025 Coopesf	
Elaborado por: Diretor Responsável		Data da Criação: 12/01/2026
Aprovado por: Conselho de Administração	Ata n.º 294	Data da Aprovação: 20012026

OBJETIVO

A Ouvidoria é um canal de relacionamento de última instância entre a Cooperativa e os usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável pelo tratamento das demandas registradas diretamente no componente organizacional, bem como daquelas encaminhadas por meio do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os aspectos relevantes relacionados às atividades da Ouvidoria, contemplando informações **quantitativas e qualitativas** acerca das manifestações registradas no período compreendido entre **01/07/2025** e **31/12/2025**, de acordo com o art. 12 da Resolução nº 4.860/2020 do CMN.

ESTRUTURA

A **Uniprime Central Nacional** possui atendimento realizado de forma centralizada pelo Ouvidor, cujo sistema de Ouvidoria é terceirizado, fornecido pela OMD, o qual é compartilhado com as cooperativas **singulares filiadas, conveniadas e/ou tomadoras do serviço**.

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além de extratos, contratos, comprovantes e documentos. O serviço de **e-mail** encontra-se disponível no site da Uniprime (<http://www.uniprime.com.br/ouvidoria>).

Cumprе ressaltar que as ligações e os históricos de e-mails permanecem gravados e disponíveis para consulta, sempre que necessário. As manifestações que configuram demandas recebem número de protocolo único, sendo registradas e gerenciadas por meio do sistema interno da Ouvidoria.

CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES

A Ouvidoria conta atualmente com três profissionais certificadas pela empresa Treina, por modalidade de ensino à distância (e-learning), em quantitativo compatível com o volume de atendimentos registrados. Uma profissional exerce a função de Ouvidora titular e as demais de forma substitutiva.

PANORAMA GERAL DOS ATENDIMENTOS

Demandas do Componente Organizacional da Ouvidoria

Neste semestre em análise, foi registrada **01** reclamação, a qual foi encaminhada para as devidas providências. A demanda versou a respeito do seguinte tema:

- a) Relação Contratual: 01 demanda;

RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão)

Neste semestre foi registrada **01** reclamação por meio do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), do Banco Central do Brasil. A manifestação foi encaminhada às áreas e cooperativas responsáveis para tratamento e abrangeu tema relacionado à:

- i. Golpe/Fraude: 01 demanda.

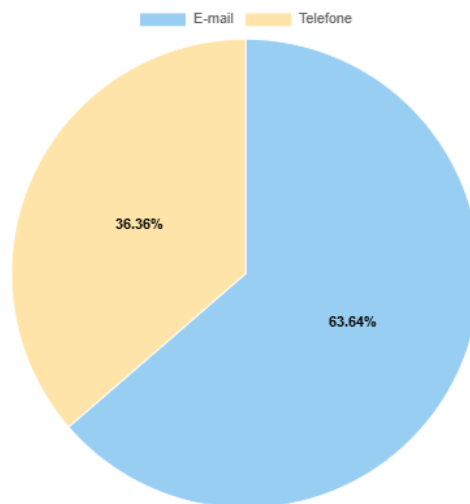
No período não houve proposições encaminhadas ao Conselho de Administração. Diante o exposto, esta Diretoria entende que o processo tem sido gerido satisfatoriamente e que a logística implantada, bem como a estrutura atual da Ouvidoria, mostra-se compatíveis com a natureza e a complexidade das atividades e dos processos da cooperativa.

ATENDIMENTOS MENSAIS E CANAIS DE CONTATO

No período de julho a dezembro de 2025, foram registrados, respectivamente, **104, 158, 109, 103, 65 e 81** atendimentos, totalizando média mensal de **103 contatos**. Os atendimentos apresentaram diversidade tanto em relação aos temas abordados quanto às cooperativas originadoras, não sendo identificada situação específica ou evento isolado que justificasse concentração atípica de demandas.

Em relação aos canais de contato utilizados para os atendimentos, constatou-se que 97,26% ocorreram por meio telefônico, correspondentes a 603 ligações, enquanto 2,74% foram realizados via e-mail, totalizando 17 mensagens eletrônicas.

Ressalta-se que o volume de atendimentos não se confunde, necessariamente, com o número de demandas formalmente registradas na Ouvidoria, uma vez que parte significativa dos contatos é solucionada de forma imediata, sem necessidade de abertura de demanda. Considerando-se exclusivamente as demandas efetivamente registradas e tratadas pela Ouvidoria no período, observa-se que 63,64% tiveram origem em contato telefônico, enquanto 36,36% foram recebidas por e-mail.



COMPARATIVO HISTÓRICO

Em comparação ao mesmo período do exercício anterior, observa-se aumento no número de atendimentos. No segundo semestre de 2024, foram registrados 486 (quatrocentos e oitenta e seis) atendimentos, sendo 19 por e-mail e 467 por telefone. Estima-se que o crescimento observado em 2025 decorra, principalmente, do ingresso de novas cooperativas ao quadro de filiadas, bem

como da ampliação da adesão ao serviço de Ouvidoria por cooperativas conveniadas e/ou tomadoras.

Ainda assim, considerando o universo aproximado de **38 mil** cooperados vinculados às cooperativas singulares filiadas e cerca de **17 mil** cooperados das cooperativas conveniadas e/ou tomadoras do serviço, a procura pela Ouvidoria permanece proporcionalmente reduzida.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria que não resultaram em demandas formais, mas que envolveram cooperados e usuários do componente organizacional, foram devidamente direcionados às respectivas agências ou à Central de Atendimento de Cartões de Crédito, conforme a natureza da solicitação.

Em todos os casos, a Ouvidoria buscou identificar as causas das insatisfações manifestadas, atuando de forma diligente e tempestiva na busca pela melhor solução possível. As situações identificadas foram comunicadas aos responsáveis pelo acolhimento das demandas nas cooperativas singulares, conveniadas e tomadoras do serviço, com o objetivo de promover melhorias contínuas nos processos, no atendimento e no relacionamento com os cooperados e usuários.

Cumprе ressaltar que todas as reclamações formalizadas receberam resposta definitiva no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, em estrita observância às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020.

RECLAMAÇÕES

As ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria que não resultaram em demandas, mas envolviam cooperados e usuários da **Coopesf**, foram direcionados para atendimento nas respectivas Agências e/ou para a Central de Atendimento de Cartões de Crédito.

DETALHAMENTO DAS DEMANDAS E TEMAS ABORDADOS

Número da Demanda: 255020503276

Filiada/Conveniada/Prestação de Serviços: Coopesf

PA: Curitiba/PR

Tema: Relação Contratual

A demandante solicitou à cooperativa cópia do contrato vinculado ao CPF de cooperado falecido, bem como o extrato detalhado de pagamentos, diante de divergências de informações prestadas pela assessoria de cobrança responsável pelo contrato. Relatou dificuldades na negociação, alegando que a assessoria afirma que o contrato estaria quitado apenas até 2017, enquanto a família possui comprovantes de pagamentos realizados até 2021. Destacou, ainda, que a mãe do falecido, responsável por tratar do assunto, encontra-se em luto e vem enfrentando situações constrangedoras no contato com a assessoria, sem conseguir atendimento adequado pela cooperativa. Solicitou intervenção direta da Coopesf para viabilizar uma negociação compatível com a situação, sob pena de adoção de medidas judiciais.

Em resposta, a Cooperativa manifestou condolências pelo falecimento, informou que entrou em contato com os responsáveis pelo contrato e que propostas de negociação já foram encaminhadas, encontrando-se no momento no aguardo de contraproposta por parte dos interessados.

A Ouvidoria encaminhou a resposta ao demandante, reiterando sua disposição, bem como a da Cooperativa responsável, para eventuais esclarecimentos adicionais. Certos de que esta Ouvidoria cumpriu integralmente sua função, a demanda foi considerada encerrada.

Assinado por:

Amanda Supinhiro Prado Cavallieri

0DA6F5A78B4442E...

Ouvidor

Uniprime Central Nacional

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: FE5C29DA-3FB0-4B41-826D-F6E2B99710AB

Status: Concluído

Assunto: Relatório de Ouvidoria 2S 2025 - Coopesf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 12

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 6

Rubrica: 0

Amanda Suguinho Prado

Assinatura guiada: Ativado

Avenida Higienópolis, 1044

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Londrina, PR 86020-080

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

amandaprado.4801@uniprimecentral.com.br

Endereço IP: 200.106.147.119

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Amanda Suguinho Prado

Local: DocuSign

16/01/2026 14:17:28

amandaprado.4801@uniprimecentral.com.br

Eventos do signatário

Amanda Suguinho Prado Cavalleri

amandaprado.4801@uniprimecentral.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

Assinado por:

 0DA6F5A78B4442E...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 200.106.147.119

Registro de hora e data

Enviado: 16/01/2026 14:26:54

Visualizado: 16/01/2026 14:27:05

Assinado: 16/01/2026 14:27:24

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 14/08/2025 09:13:35

ID: 0c69893d-b276-4a62-bddd-16555e2c9145

Claudinei Fernando Eschholz

claudinei@coopessf.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

 14D320755CB64E0...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 187.115.54.2

Enviado: 16/01/2026 14:27:25

Reenviado: 20/01/2026 13:49:29

Visualizado: 27/01/2026 09:43:38

Assinado: 27/01/2026 09:44:23

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 03/07/2023 17:21:44

ID: 1dcab8ef-cdbd-45a5-a9e0-e555404f3806

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	16/01/2026 14:26:54

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope atualizado	Segurança verificada	23/01/2026 11:32:58
Entrega certificada	Segurança verificada	27/01/2026 09:43:38
Assinatura concluída	Segurança verificada	27/01/2026 09:44:23
Concluído	Segurança verificada	27/01/2026 09:44:23

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: bruno.4801@uniprimecentral.com.br

To advise UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at bruno.4801@uniprimecentral.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to bruno.4801@uniprimecentral.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to bruno.4801@uniprimecentral.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE

COOPERATIVAS DE CRÉDITO LTDA during the course of your relationship with
UNIPRIME CENTRAL – CENTRAL INTERESTADUAL DE COOPERATIVAS DE
CRÉDITO LTDA.