

RELATÓRIO SEMESTRAL da OUVIDORIA

2º Semestre 2017

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO
2. INTRODUÇÃO
3. OBJETIVO
4. ESTRUTURA E TRATAMENTO
 - 4.1. Fluxograma
 - 4.2. Equipe
 - 4.3. Responsabilidades da Funcionária da Ouvidoria
5. ANÁLISE DAS DEMANDAS
 - 5.1. Demandas Recebidas por Meio de Contato
 - 5.2. Demanda por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades
 - 5.3. Distribuição Geográfica das Demandas
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS
7. PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Centrocred é a instância máxima para mediação de conflitos que não foram solucionados nos canais de atendimento da Instituição e do Correspondente Nacional.

A Ouvidoria da Centrocred tem por diretrizes de atuação a Política de Ouvidoria, as determinações da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e está diretamente vinculada ao Diretor Presidente da Instituição.

A Ouvidoria da Centrocred atende aos clientes/usuários dos produtos e serviços da Centrocred e do seu Correspondente Nacional, conforme a resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, divulgada pelo Banco Central do Brasil em 23.07.2015.

A resolução citada acima estabelece que a Ouvidoria da Centrocred deve elaborar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

A atuação efetiva da Ouvidoria identifica problemas e deficiências existentes através das demandas registradas pelos clientes/usuários, e informa ao Diretor Presidente o resultado das medidas adotadas quanto a posição da ocorrência.

A Ouvidoria da Centrocred atua com independência e imparcialidade buscando aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento das demandas registradas (Ouvidoria, BACEN, Procon, Órgãos Públicos e Outras entidades publicas ou privadas).

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta informações e considerações que contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado as demandas recebidas pela Centroc cred.

Os dados coletados auxiliam para definir o posicionamento da Instituição, bem como buscar melhorias permanentes na qualidade dos produtos oferecidos, e conseqüentemente no nível de satisfação de seus consumidores.

A atuação efetiva da Ouvidoria da Centroc cred como a instância máxima de recurso aos clientes/usuários é propositora de ações e serviços corretivos e de aprimoramento para a melhoria dos processos, canais de atendimento, produtos e serviços da Instituição. As deficiências detectadas e as medidas adotadas são informadas ao Diretor Presidente e divulgadas ao clientes/usuários por meio de e-mail, telefone ou carta conforme a situação, e ainda pela divulgação semestral do presente relatório no sítio eletrônico da Centroc cred (Art nº14, Resolução nº 4433 do BACEN).

Pode-se destacar que a Ouvidoria da Centroc cred busca manter o relacionamento necessário com os principais órgãos e entidades de defesa do consumidor e aqueles relacionados ao sistema financeiro, possibilitando o diálogo acerca dos posicionamentos da Ouvidoria da Centroc cred e também de temas relevantes, a fim de aprimorar suas práticas na mediação de conflitos e atender as expectativas dos clientes/usuários.

Dessa forma, a Ouvidoria da Centroc cred vem atuando com transparência, independência, imparcialidade e isenção, gerando aprimoramentos em processos, produtos e serviços a partir da atuação conjunta com as demais áreas gestoras da Instituição.

Neste relatório, apresentamos a análise quantitativa e qualitativa acerca das atividades desenvolvidas tais como:

- Análise de demandas recebidas; e
- Análise de distribuição geográfica das demandas.

3. OBJETIVO

O relatório Semestral de Ouvidoria da Centroc cred contém as informações referente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2017, sendo apurado no período entre 1 de Julho de 2017 à 31 de Dezembro de 2017.

4. ESTRUTURA E TRATAMENTO

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos ofertados, atividades, processos e sistemas da Instituição.

A Ouvidora é capacitada com a certificação pela ABBC Educacional em “Capacitação e Certificação em Ouvidoria”.

A Ouvidoria da Centroc cred atua na sede da instituição, sito a Av. Presidente Castelo Branco 1025 – sala 18 – Distrito Industrial – Santa Cruz do Sul – RS – CEP 96.835-666, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, das 10hrs às 16hrs.

O atendimento da Ouvidoria da Centroc cred é realizado pelo telefone 0800 51 28080 e pelo e-mail ouvidoria@centroc credfinanceira.com.br, sendo canais gratuitos e que são difundidos em todos os materiais de divulgação da Centroc cred.

O atendimento da Ouvidoria da Centroc cred inicia com a recepção da demanda através do contato do cliente/usuário via telefone, e-mail, registro no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR do BACEN ou pelo PROCON. Após o contato do cliente/usuário, a Ouvidora registra a demanda em documento interno e encaminha para a Diretoria da Centroc cred.

A Diretoria analisa a natureza da demanda e define sua posição/solução, podendo definir medidas a serem adotadas pelos setores relacionados a demanda.

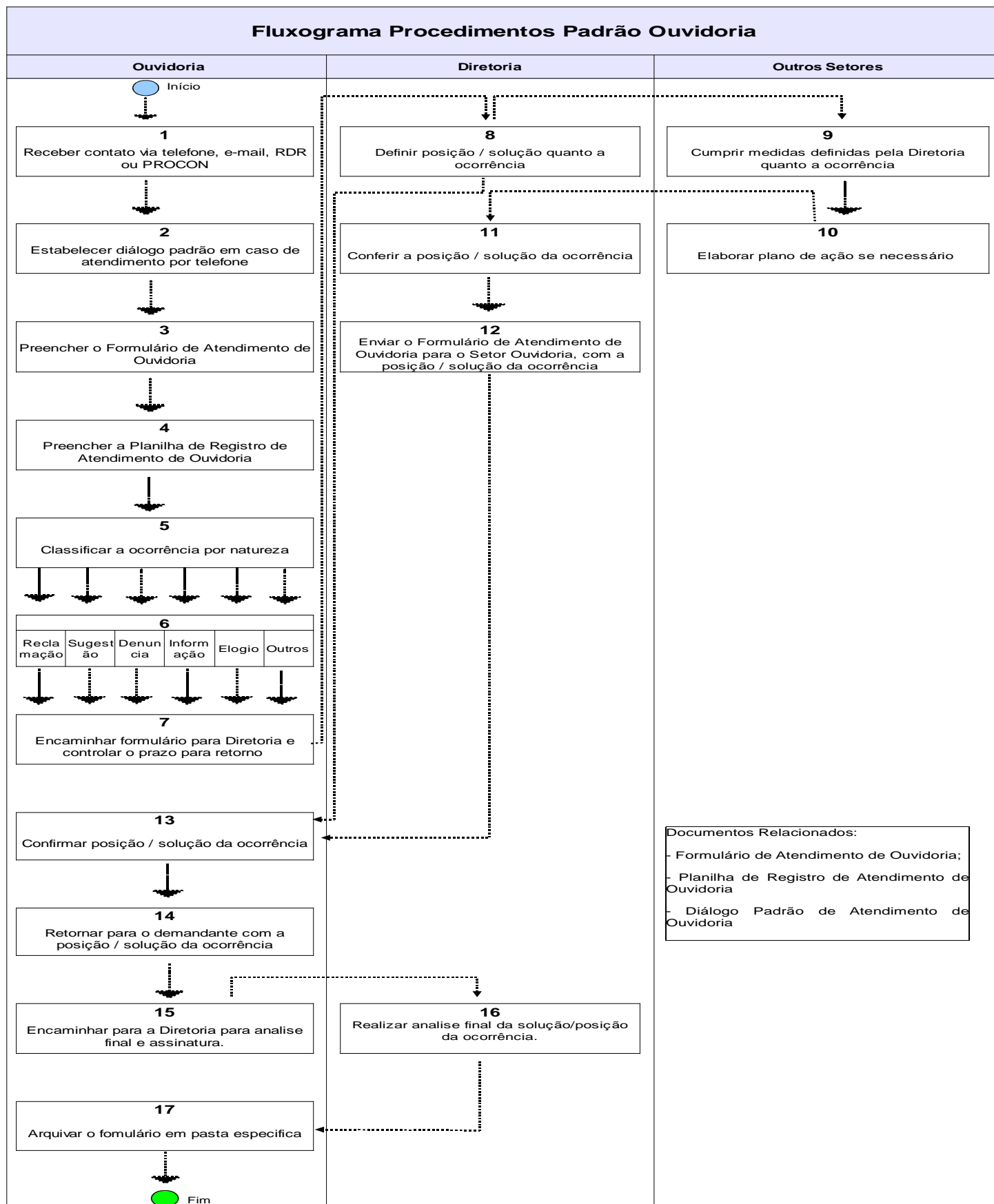
Os setores relacionados a demanda devem cumprir as medidas definidas pela Diretoria, respeitando o prazo de retorno. Poderá ser elaborado um plano de ação para a solução da demanda, se necessário.

Após retorno da Diretoria, a Ouvidoria entra em contato com o cliente/usuário para lhe informar a posição/solução quanto a demanda.

No final do processo a Ouvidoria da Centroc cred finaliza o preenchimento do documento interno de registro com as informações reportadas ao cliente/usuário. Após o documento é encaminhado para o Diretor Presidente para nova análise e assinatura. Na sequência o documento é arquivado na Ouvidoria.

4.1. Fluxograma

O fluxograma na ilustração 1 demonstra o registro e tratamento das demandas de Ouvidoria.



4.2. Equipe

A equipe de Ouvidoria é composta por uma Ouvidora com a finalidade atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes/usuários de produtos e serviços e está diretamente vinculada ao Diretor Presidente da Instituição.

A Ouvidora está devidamente certificada e registrada no UNICAD (cadastro de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central).

- Atendente de Ouvidoria

Letícia Rachor

Tempo de duração de mandato na Ouvidoria: 3 anos

4.3. Responsabilidades da Funcionária da Ouvidoria

Atendendo às atribuições na regulamentação vigente, a funcionária da Ouvidoria da Centroc cred deve:

- Prestar atendimento de última instância as demandas dos clientes/usuários de produtos que não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da Instituição;
- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as reclamações dos clientes/usuários de produtos da Instituição;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contando da data do recebimento da demanda;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado na Resolução 4.433;
- Informar a Diretoria da Instituição sobre as providências e procedimentos adotados em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, um relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria;
- Divulgar, semestralmente, no respectivo sítio eletrônico da Centroc cred, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

5. ANÁLISE DAS DEMANDAS

A Centrocred recebe as demandas de clientes/usuários através da:

- Ouvidoria da Centrocred; ou
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR; ou
- PROCON

5.1. Demandas Recebidas por Meio de Contato

A Ouvidoria da Centrocred recebeu 7 ocorrências através de e-mail e 8 via telefone. Através do RDR do BACEN foram recebidas 6 demandas e pelo PROCON apenas 1, como representados quantitativamente na tabela 1.

Cabe destacar que uma das demandas envolveu simultaneamente e-mail e telefone, sendo registrado o seu atendimento apenas na coluna de e-mail na tabela abaixo.

Demandas por Meio de Contato					
PERÍODO	EMAIL	TELEFONE	RDR	PROCON	TOTAL
2º Semestre de 2017	7	8	6	1	22

Tabela 1: Demandas por Meio de Contato

A Ouvidoria da Centrocred recebeu as demandas na seguinte proporção: 31,82% por e-mail, 36,36% por telefone, 27,27% pelo RDR do BACEN e 4,55% pelo PROCON, como representado graficamente no gráfico 1.

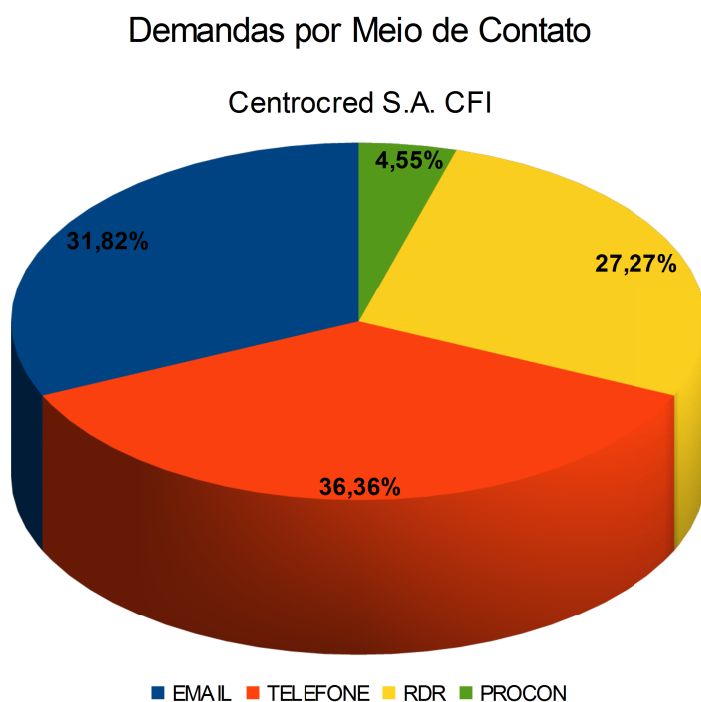


Gráfico 1: Demandas por Meio de Contato

5.2. Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

A Centrocred recebeu ao total 22 demandas de Ouvidoria, sendo 15 demandas através de seus canais de atendimento, 6 demandas via sistema RDR do Banco Central do Brasil, 1 pelo PROCON e não houve demanda através de outros Órgãos / Entidades.

A tabela 2 demonstra quantitativamente a relação das demandas recebidas por canais de atendimento.

Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades					
PERIODO	DEMANDAS ORIUNDAS DO CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	DEMANDAS ORIUNDAS DO BACEN	DEMANDAS ORIUNDAS DO PROCON	OUTROS ÓRGÃOS/ ENTIDADES	TOTAL
2º Semestre de 2017	15	6	1	0	22

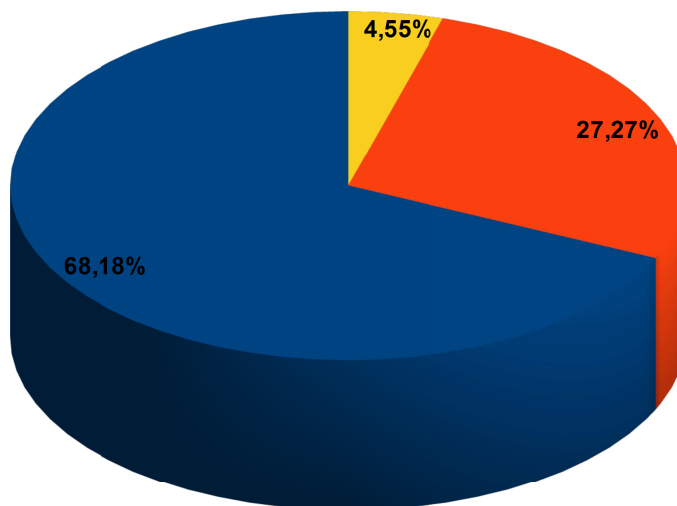
Tabela 2: Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

A Centrocred recebeu 68,18% das demandas através de seus canais de atendimento de Ouvidoria, 27,27% pelo RDR do BACEN e 4,55% pelo PROCON.

O gráfico 2 representa como os clientes / usuários buscaram informações visando esclarecer / solucionar conflitos envolvendo a Centrocred.

Demandas por Canal de Atendimento / órgãos ou entidades

Centrocred S.A. - CFI



- TOTAL DE DEMANDAS NA OUVIDORIA ■ DEMANDAS ORIUNDAS DO BACEN
- DEMANDAS ORIUNDAS DO PROCON ■ OUTROS ÓRGÃOS/ENTIDADES

Gráfico 2: Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

5.3. Distribuição Geográfica das Demandas

A Centrocred recebeu em seus canais de atendimento de Ouvidoria, RDR e PROCON, ocorrências de vários estados brasileiros e também do Distrito Federal. Destaca-se o estado de São Paulo com 7 registros, sendo o estado que mais procurou a Ouvidoria da Centrocred, seguido pelo estado de Santa Catarina com 4 registros e por Minas Gerais com um total de 3 registros. A distribuição geográfica das demandas consta na tabela 3.

Distribuição Geográfica das Demandas										
PERIODO	SP	SC	MG	PR	RS	SE	RJ	DF	Não Identif	TOTAL
2º Semestre de 2017	7	4	3	2	2	1	1	1	1	22

Tabela 3: Distribuição Geográfica das Demandas

A Ouvidoria da Centrocred recebeu as demandas na seguinte proporção geográfica: 31,82% São Paulo, 18,18% Santa Catarina, 13,64% Minas Gerais e os demais estado somam 36,38% das demandas por atendimento da Ouvidoria, como representado no gráfico 3.

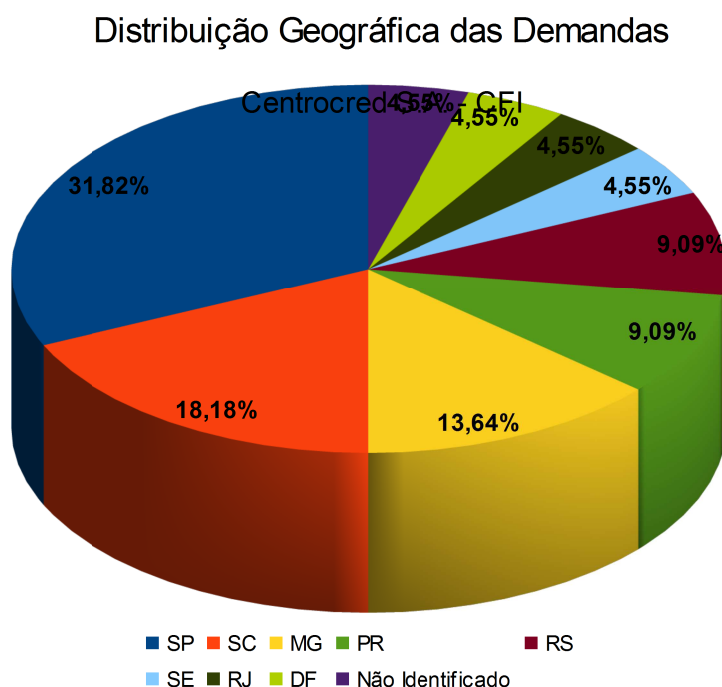


Gráfico 3: Distribuição Geográfica das Demandas

Cabe destacar que Centrocred atua somente no estado do Rio Grande do Sul, através de seu Correspondente Nacional, e as demandas oriundas de outros estados brasileiros referem-se a:

- a) pessoas vítimas de estelionatários que se utilizam dos dados da Centrocred de forma indevida; ou
- b) que buscam informações sobre operações de crédito.

A respeito do item “a” acima, a Centrocred formalizou boletim de ocorrência na Polícia Federal, e encaminhou uma denúncia ao DEATI do BACEN.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Diretor Presidente da Centrocred acompanha os problemas detectados na Ouvidoria e o cumprimento de suas atribuições sobre o resultado das medidas adotadas.

A proposta de trabalho da Ouvidoria da Centrocred está sendo realizada de maneira eficiente e com base na ética, na imparcialidade, na isenção e no Código de Defesa do Consumidor. A Ouvidoria da Centrocred leva em consideração os aspectos legais que cercam cada produto e serviço da Centrocred.

A organização, além de possuir estrutura de atendimento de Ouvidoria, está comprometida com as atividades da Ouvidoria.

Santa Cruz do Sul, 31 de dezembro de 2017