

RELATÓRIO SEMESTRAL da OUVIDORIA

Primeiro Semestre 2018

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. AVALIAÇÃO DIRETA DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
 - 6.1. Análise da avaliação direta do atendimento de Ouvidoria
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Centroc cred 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 Centroc cred 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 Centroc cred atende aos clientes / usuários dos produtos e serviços da Centroc cred 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 Centroc cred 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 Centroc cred 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 aos 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; e
- Análise da solução apresentada pela Ouvidoria; e
- Análise da qualidade do atendimento de Ouvidoria.

3. OBJETIVO

O relatório Semestral de Ouvidoria da Centroc cred contém as informações referente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018, sendo apurado no período entre 01 de Janeiro de 2018 à 30 de Junho 2018.

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.

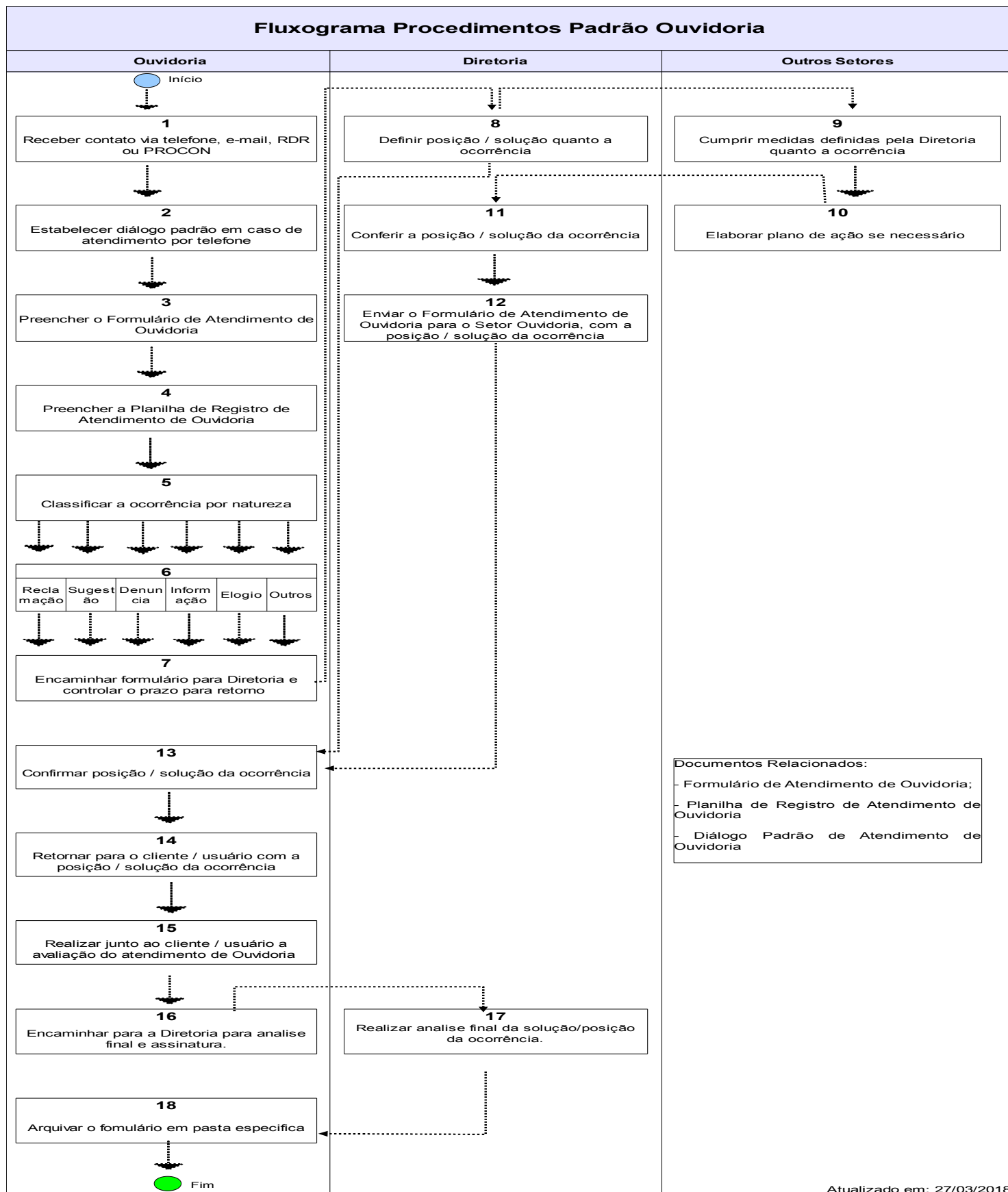
O atendimento da Ouvidoria da Centroc cred é realizado pelo telefone 0800 51 28080 e pelo e-mail ouvidoria@centroc credfinanceira.com.br, sendo canais gratuitos e que são difundidos em todos os materiais de divulgação da Centroc cred.

O atendimento e tratamento das demandas de Ouvidoria ocorre como relacionado a seguir:

- A Ouvidoria inicialmente recebe a demanda do cliente / usuário por telefone, e-mail, RDR ou PROCON; e
- Registra a demanda em documento interno.
- A Ouvidoria envia o documento interno para a Diretoria.
- A Diretoria analisa a demanda e define sua posição / solução quanto a demanda; e
- Define medidas que devem ser adotadas pelos setores relacionados a demanda se for necessário.
- Os setores relacionados a demanda devem cumprir as medidas definidas pela Diretoria; e
- Respeitar o prazo de retorno, podendo ser elaborado um plano de ação se for necessário.
- A Ouvidoria contata o cliente / usuário para lhe informar a posição / solução quanto a demanda; e
- Implementa o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes / usuários; e
- Preenche um documento interno de registro com as informações reportadas ao cliente / usuário; e
- Envia para o Diretor Presidente para nova análise e assinatura.
- O processo termina com o arquivamento do documento interno de registro 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 Centrocred 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 Centrocred, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

5. ANÁLISE DAS DEMANDAS

A Centroc cred recebe as demandas de clientes / usuários através da:

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

5.1. Demandas Recebidas por Meio de Contato

A Ouvidoria da Centroc cred recebeu 15 ocorrências por e-mail e 11 por telefone, apenas 01 pelo PROCON e não recebeu ocorrências pelo RDR do BACEN.

A tabela 1 representa quantitativamente como os clientes / usuários buscaram atendimento na Ouvidoria da Centroc cred.

Demandas por Meio de Contato					
PERIODO	EMAIL	TELEFONE	RDR	PROCON	TOTAL
1º Semestre de 2018	15	11	0	1	27

Tabela 1: Demandas por Meio de Contato

A Ouvidoria da Centroc cred recebeu as demandas na seguinte proporção: 55,56% por e-mail, 40,74% por telefone, 3,70% pelo PROCON, não recebeu demandas pelo RDR do BACEN.

O Gráfico 1 representa graficamente como os clientes / usuários buscaram atendimento na Ouvidoria da Centroc cred.

Demandas por Meio de Contato

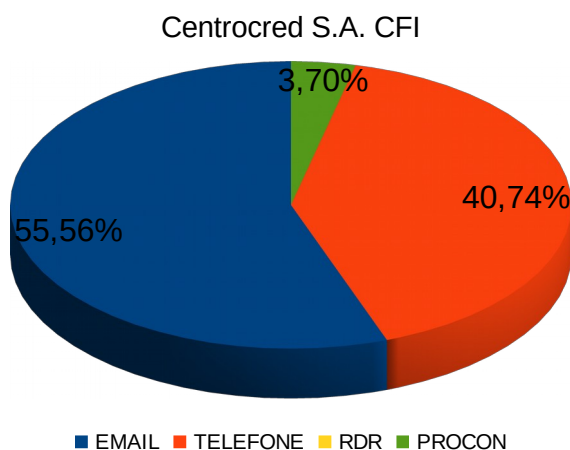


Gráfico 1: Demandas por Meio de Contato

5.2. Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

A Centrocred recepcionou ao total 27 demandas de Ouvidoria, sendo 26 através de seus canais de atendimento, 01 via PROCON, não recebeu demandas através do RDR do BACEN.

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

Demandas por Canal de Atendimento / Orgãos ou Entidades				
PERIODO	DEMANDAS ORIUNDAS DO CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	DEMANDAS ORIUNDAS DO BACEN	DEMANDAS ORIUNDAS DO PROCON	TOTAL
1º Semestre de 2018	26	0	1	27

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

A Centrocred recepcionou 96,30% das demandas através de seus canais de atendimento de Ouvidoria, 3,70% pelo PROCON, não recebeu demandas através do RDR do BACEN.

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

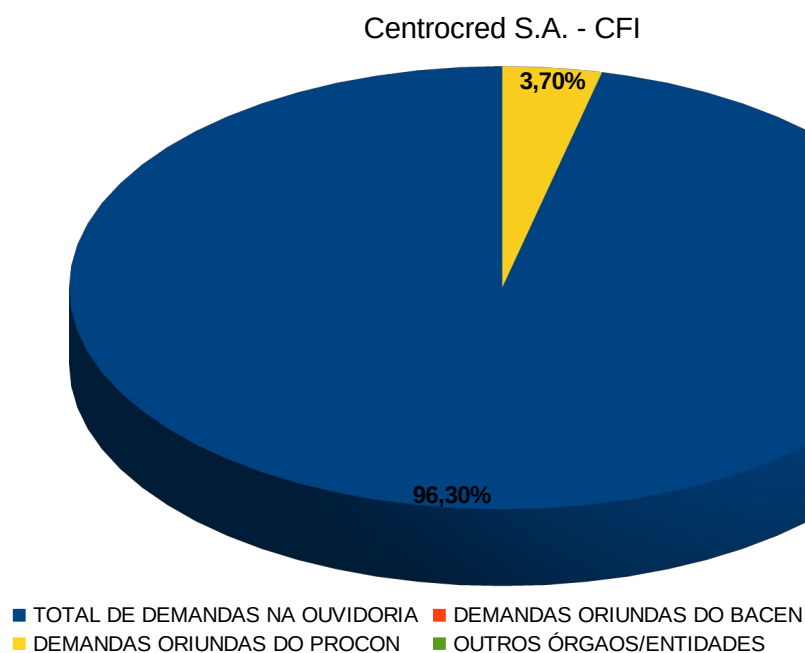


Gráfico 2: Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

5.3. Distribuição Geográfica das Demandas

A Centrocred recebeu em seus canais de atendimento de Ouvidoria e PROCON, ocorrências de vários estados brasileiros. Destaca-se o estado de Rio Grande do Sul com 10 registros, sendo o estado que mais procurou a Ouvidoria da Centrocred, seguido pelo estado de São Paulo com 9 registros e pelo estado do Rio de Janeiro com um total de 3 registros.

A tabela 3 representa quantitativamente a distribuição geográfica das demandas.

Distribuição Geográfica das Demandas									
PERIODO	SP	SC	MG	PR	RS	AC	RJ	AP	TOTAL
1º Semestre de 2018	9	1	1	1	10	1	3	1	27

Tabela 3: Distribuição Geográfica das Demandas

A Ouvidoria da Centrocred recebeu as demandas na seguinte proporção geográfica: 37,04% Rio Grande do sul, 33,33% São Paulo, 11,11% Rio de Janeiro e os demais estado somam 18,52% das demandas por atendimento da Ouvidoria.

O gráfico 3 representa graficamente a distribuição geográfica das demandas.

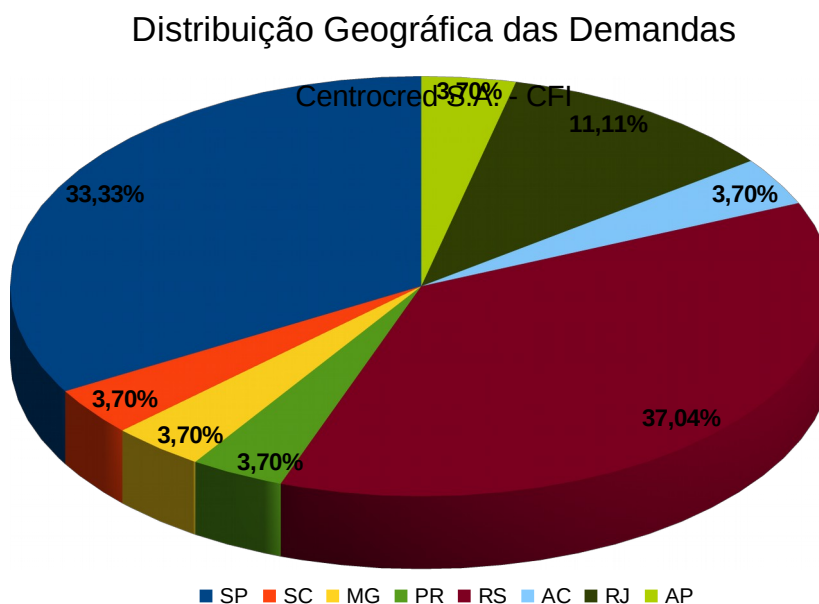


Gráfico 3: Distribuição Geográfica das Demandas

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. AVALIAÇÃO DIRETA DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

Em 10 de abril de 2018, a Centroc cred implantou com base na circular BACEN 3.881 e a Resolução 4.433 um instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento de Ouvidoria.

A avaliação da Ouvidoria tem a seguinte forma:

- A Ouvidoria solicita o e-mail do cliente / usuário no primeiro contato por telefone.
- Nas demandas recebidas por email, a Ouvidoria registra o e-mail do cliente / usuário.
- A avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria e enviado ao cliente / usuário por e-mail.
- O cliente / usuário deve avaliar o atendimento de Ouvidoria com uma nota de 01 a 05 sendo 01 menor critério.
- Ao Cliente / usuário que não possui e-mail, a Ouvidoria propõe que faça a avaliação via telefone.
- A avaliação é encerrada 05 dias úteis após o envio do e-mail de avaliação ao cliente / usuário.
- A nota da avaliação de Ouvidoria é registrada em documento interno de registro.
- O Diretor Presidente analisa cada avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria.

6.1. Análise da avaliação direta do atendimento de Ouvidoria

A Ouvidoria da Centroc cred enviou um total de 16 e-mails para os clientes / usuários solicitando avaliação nos seguintes critérios;

- Quanto a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria
- Quanto a solução apresentada para a demanda do cliente / usuário

Todos os clientes / usuários informaram um e-mail para implementação da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, assim não houve avaliação da qualidade de Ouvidoria por telefone.

Os meios de implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade de Ouvidoria são demonstrado quantitativamente na tabela 4.

AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA POR MEIO DE CONTATO			
PERIODO	EMAIL	TELEFONE	TOTAL
1º Semestre de 2018	16	0	16

Tabela 4: Avaliação direta da qualidade do atendimento de Ouvidoria por meio de contato

A Centroc cred obteve 1 avaliação de clientes / usuários no periodo em que implementou a avaliação de ouvidoria.

A Centroc cred obteve nota 5 no critério, avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria conforme demonstrado na tabela 5.

QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS POR NOTAS

1º semestre de 2018	Notas				
	1	2	3	4	5
Solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda do cliente usuário	-	-	-	-	-
Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria Centrocred	-	-	-	-	1

Tabela 5: Numero de avaliações recebidas por notas

Todas avaliações do atendimento de Ouvidoria são registrado em documento interno, e encaminhado para a análise do Diretor Presidente da Instituição possibilitando o acompanhamento direto da satisfação do cliente / usuário com a solução apresentada para suas demandas e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Centrocred.

7. 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, 30 de junho de 2018

8. PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Em cumprimento ao disposto no artigo 13, paragrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433 de 2015 confirmo o recebimento de uma cópia integral do Relatório Semestral de Ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2018.