

# **RELATÓRIO SEMESTRAL da OUVIDORIA**

## **Primeiro Semestre 2019**

### **ÍNDICE**

1. APRESENTAÇÃO
2. INTRODUÇÃO
3. OBJETIVO
4. ESTRUTURA E TRATAMENTO
5. ANÁLISE DAS DEMANDAS
6. AVALIAÇÃO DIRETA DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS
8. PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

## 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 públicas 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 referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, sendo apurado no período entre 01 de Janeiro de 2019 à 30 de Junho 2019.

### 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.

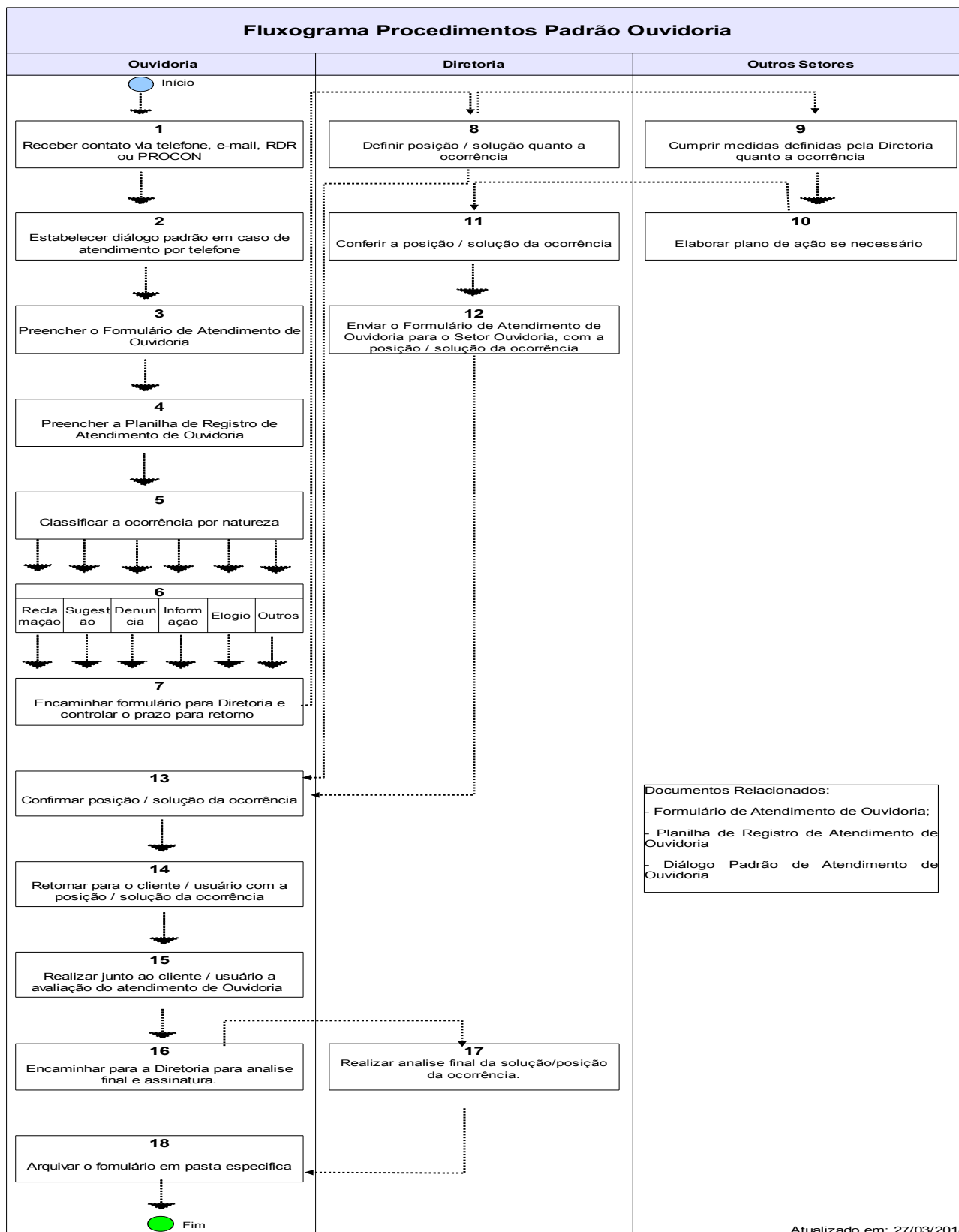
O atendimento da Ouvidoria da Centroc cred é realizado pelo telefone 0800 51 28080 e pelo e-mail [ouvidoria@centroc credfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@centroc credfinanceira.com.br), sendo canais gratuitos e que são difundidos em todos os materiais de divulgação da Centroc cred.

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 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 36 ocorrências por e-mail e 90 por telefone, apenas 02 pelo PROCON e não recebeu ocorrências pelo RDR do BACEN.

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

Demandas por meio de contato					
Período	E-mail	Telefone	RDR	PROCON	Total
01º Semestre 2019	36	90	0	2	128

Tabela 1: Demandas por meio de contato

A Ouvidoria da Centrocred recebeu as demandas na seguinte proporção: 28,13% por e-mail, 70,31% por telefone, 1,56% pelo PROCON, não recebeu demandas pelo RDR do BACEN.

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

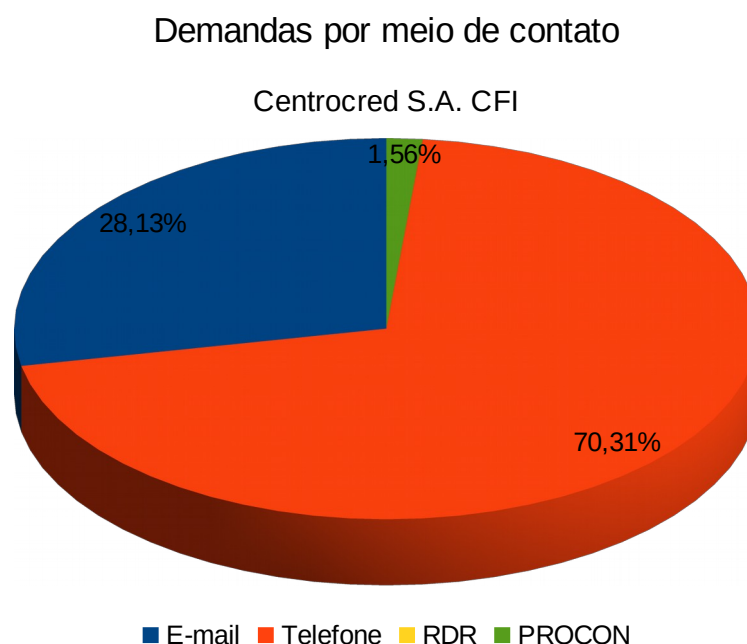


Gráfico 1: Demandas por meio de contato

## 5.2. Demandas por Canal de Atendimento / Órgãos ou Entidades

A Centrocred recebeu ao total 128 demandas de Ouvidoria, sendo 126 através de seus canais de atendimento, 02 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.

<b>Demandas por canal de atendimento / órgãos ou entidades</b>				
<b>Período</b>	<b>Ouvidoria</b>	<b>RDR</b>	<b>PROCON</b>	<b>Total</b>
01º Semestre 2019	126	0	2	128

Tabela 2: Demandas por canal de atendimento / órgãos ou entidades

A Centrocred recebeu 98,44% das demandas através de seus canais de atendimento de Ouvidoria, 1,56% 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

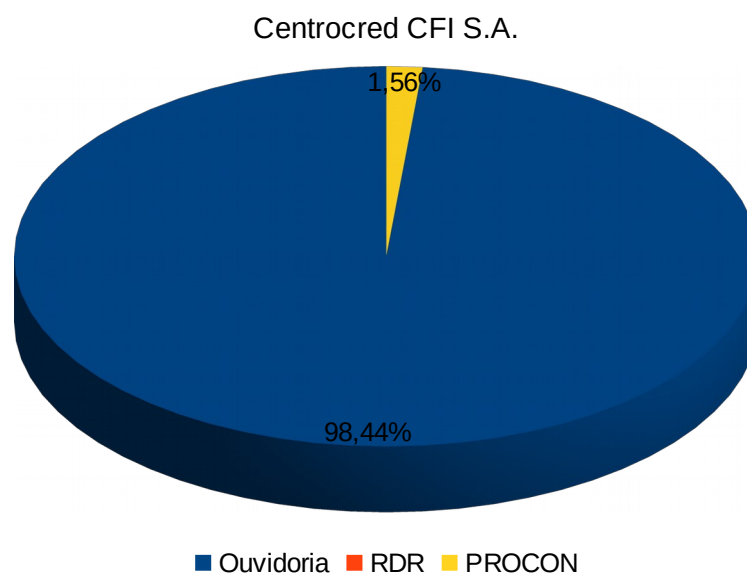


Gráfico 2: Demandas por canal de atendimento / órgãos ou entidades



### 5.3. Demandas recebidas por Assunto

A Centroc cred recebeu demandas concentradas em três assuntos, sendo 61 demandas sobre clientes questionando sobre o registro nos órgãos de proteção ao crédito, 31 demandas sobre clientes questionando sobre registro no SCR do Banco Central, 21 demandas de usuários solicitando Crédito Pessoal e 15 demandas trataram sobre outros assuntos.

As demandas recebidas por assunto são demonstradas quantitativamente na tabela 3.

Demandas recebidas por assunto					
Período	SCPC / SERASA	SCR Bacen	Crédito Pessoal	Outros	Total
01º Semestre 2019	61	31	21	15	128

Tabela 3: Demandas recebidas por assunto

A Centroc cred recebeu demandas concentradas em três assuntos, 47,66% são demandas de clientes questionando sobre o registro nos órgãos de proteção ao crédito, 24,22% são demandas de clientes questionando sobre o registro no SCR do Banco Central, 16,41% são de usuários interessados em fazer Crédito Pessoal, 11,72% são demandas relacionadas a outros assuntos.

As demandas recebidas por assunto são demonstradas qualitativamente no gráfico 3.

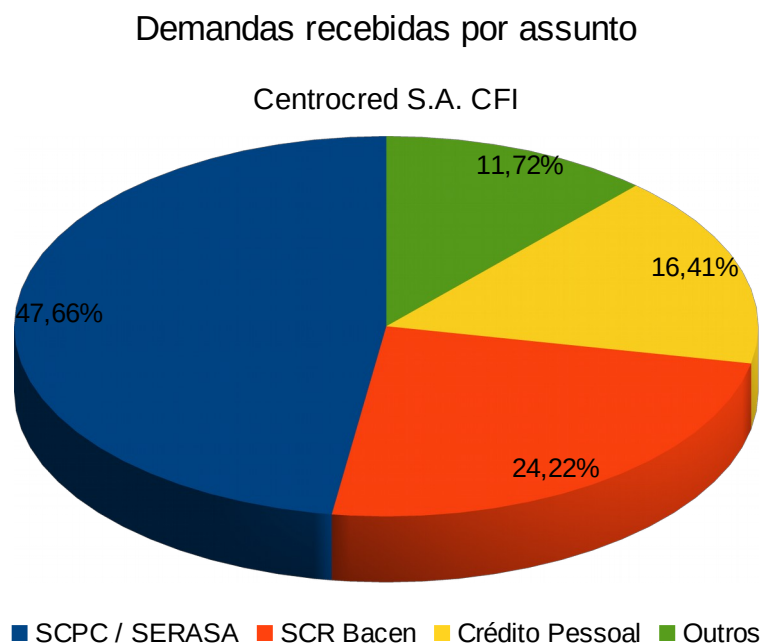


Gráfico 3: Demandas recebidas por assunto

#### 5.4. Classificação das Demandas

As demandas recebidas pelos canais de atendimento da Centrocred foram classificadas como:

- **Procedente:** É a demanda solicitada pelo cliente / usuário que possui fundamentação lógica, ou seja, que se justifica.
- **Não procedente:** É a demanda solicitada pelo cliente / usuário que não possui fundamentação lógica, ou seja, que não se justifica.

A Centrocred recebeu 128 demandas classificadas como não procedentes.

#### 5.5. Distribuição Geográfica das Demandas

Os canais de atendimento de Ouvidoria e PROCON, registraram ocorrências do Distrito Federal e vários estados brasileiros, sendo que 108 ocorrências registradas são de residentes do estado do Rio Grande do Sul, 6 ocorrências registradas de São Paulo, 4 ocorrências registradas do Rio de Janeiro e 4 ocorrências de Santa Catarina, os demais estados brasileiros totalizaram 6 ocorrências registradas.

A tabela 4 representa quantitativamente a distribuição geográfica das demandas.

<b>Distribuição geográfica das demandas</b>										
<b>Período</b>	<b>BA</b>	<b>CE</b>	<b>DF</b>	<b>MG</b>	<b>PR</b>	<b>RJ</b>	<b>RS</b>	<b>SC</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>
<b>01 semestre de 2019</b>	1	2	1	1	1	4	108	4	6	128

Tabela 4: Distribuição geográfica das demandas

A Ouvidoria da Centroc cred recebeu as demandas na seguinte proporção geográfica: 84,38% Rio Grande do sul, 4,69% São Paulo, 3,13% Rio de Janeiro, Santa Catarina 3,13% e os demais estado somam 4,69% das demandas por atendimento da Ouvidoria.

O gráfico 4 representa graficamente a distribuição geográfica das demandas.

### Distribuição geográfica das demandas

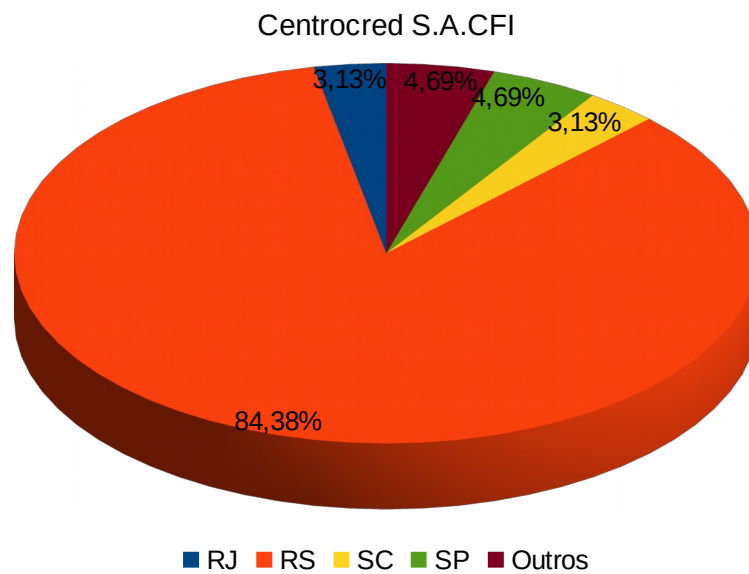


Gráfico 4: Distribuição geográfica das demandas

## 6. AVALIAÇÃO DIRETA DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

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 e-mail, a Ouvidoria registra o e-mail do cliente / usuário.
- A avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria é 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 o 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 da qualidade do atendimento de Ouvidoria

A Ouvidoria da Centroc cred realizou a avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria questionando os clientes / usuários quanto aos seguintes critérios.

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

A Ouvidoria propôs aos seus clientes / usuários a avaliação direta da qualidade do atendimento de Ouvidoria através do envio de 107 e-mails e de 19 abordagens direta por telefone para clientes / usuários que não informaram e-mail.

A Ouvidoria não conseguiu enviar 2 avaliações da qualidade do atendimento de ouvidoria, para demandas relacionadas ao PROCON.

Os meios de implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade de Ouvidoria são demonstrados quantitativamente na tabela 5.

<b>Avaliação direta da qualidade do atendimento da ouvidoria por meio de contato</b>				
<b>Período</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>	<b>Não enviado</b>	<b>Total</b>
01º Semestre 2019	107	19	2	128

Tabela 5: Avaliação direta da qualidade do atendimento da ouvidoria por meio de contato

As avaliações da qualidade do atendimento de Ouvidorias enviadas por e-mail totalizaram 83,59% dos atendimentos concluídos, as avaliações propostas por telefone totalizaram 14,84% e não foi possível enviar a avaliação de Ouvidoria para 1,56% dos atendimentos concluídos.

Os meios de implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade de Ouvidoria são demonstrados qualitativamente no gráfico 5.

#### Avaliação direta da qualidade do atendimento de ouvidoria por meio de contato

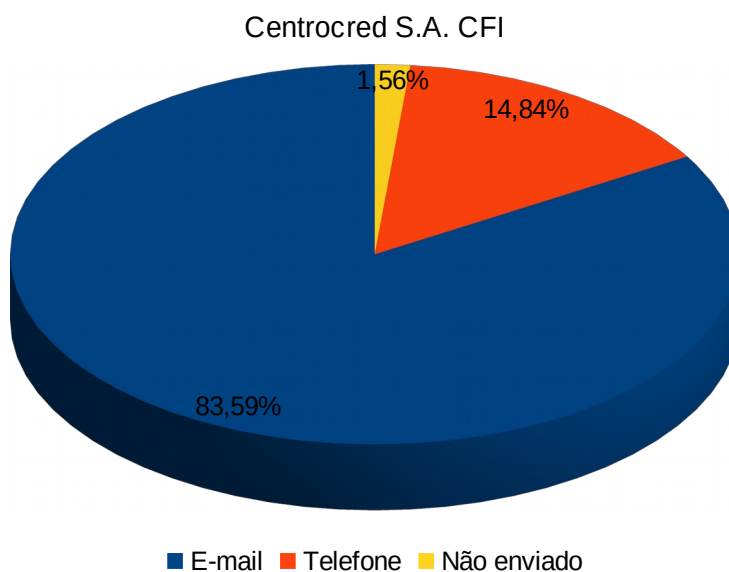


Gráfico 5: Avaliação direta da qualidade do atendimento de ouvidoria por meio de contato

A Ouvidoria recebeu 33 respostas de um total de 128 atendimentos de Ouvidoria concluídos. O número de resposta obtidas de clientes está demonstrado quantitativamente na tabela 6.

<b>Respostas de clientes / usuários a avaliação da qualidade do atendimento de ouvidoria</b>			
<b>Período</b>	<b>Avaliação respondida</b>	<b>Avaliação sem resposta</b>	<b>Total</b>
01º Semestre 2019	33	95	128

Tabela 6: Resposta de clientes / usuários a avaliação da qualidade do atendimento de ouvidoria

De todas as avaliações da qualidade do atendimento de ouvidoria, enviados, a Centrocred obteve respostas de seus clientes em uma totalidade de 25,78%. O percentual de resposta obtida na avaliação da qualidade do atendimento de Ouvidoria está demonstrado no gráfico 6.

## Resposta de clientes / usuários a avaliação da qualidade do atendimento de ouvidoria

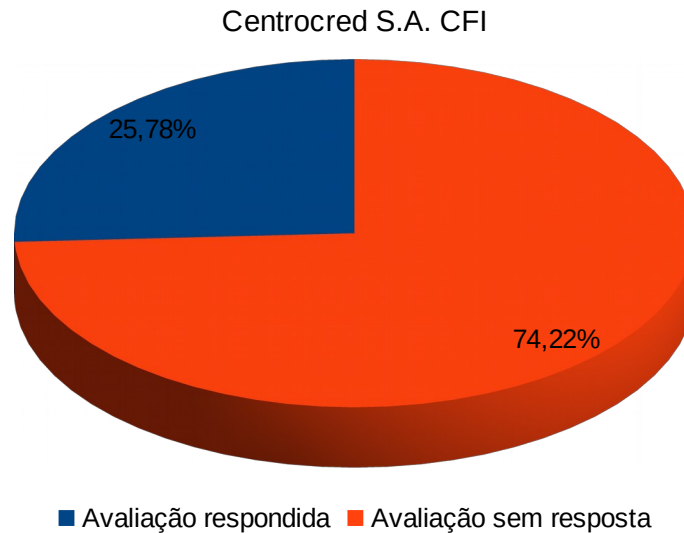


Gráfico 6: Resposta de clientes / usuários a avaliação da qualidade do atendimento de ouvidoria

A Centrocred atribuiu conceitos para as notas da avaliação da qualidade do atendimento de ouvidoria sendo:

- Ótimo – 5
- Bom – 4
- Regular – 3
- Ruim – 2
- Péssimo – 1

A Ouvidoria recebeu 32 avaliações, para o critério “Solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda do cliente / usuário”, sendo que 23 avaliações atribuíram a nota 5 (conceito ótimo), 4 avaliações atribuíram a nota 4 (conceito bom), 1 avaliação atribuiu a nota 2 (conceito ruim) e 1 avaliação atribuiu a nota 1 (conceito péssimo).

Já para o critério “Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria”, a Ouvidoria recebeu 32 avaliações, sendo que 27 avaliações atribuíram a nota 5 (conceito ótimo), 3 avaliações atribuíram a nota 4 (conceito bom), 1 avaliação atribuiu a nota 3 (conceito regular), 1 avaliação atribuiu a nota 2 (conceito ruim) e não ocorreu avaliações para a nota 1 (conceito péssimo).

A quantidade de avaliações recebidas por nota está demonstrado quantitativamente na tabela 7.

Quantidade de avaliações recebidas por nota					
01º Semestre 2019	Notas				
Critérios	1	2	3	4	5
Solução apresentada pela ouvidoria para a demanda do cliente / usuário.	1	1	0	7	23
Qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria da Centroc cred.	0	1	1	3	27

Tabela 7: Quantidade de avaliações recebidas por nota

A Ouvidoria recebeu 32 avaliações para o critério “Solução Apresentada pela Ouvidoria para a Demanda do Cliente / Usuário”, 71,88% das avaliações atribuíram a nota 5, (conceito ótimo), 21,88% das avaliações atribuíram a nota 4 (conceito bom), 3,13% das avaliações atribuíram a nota 2 (conceito ruim), 3,33% das avaliações atribuíram a nota 1 (conceito péssimo), não houve avaliações atribuindo a nota 3 (conceito bom).

O gráfico 7 demonstra qualitativamente o percentual de notas atribuídas para a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda do cliente usuário.

### Solução apresentada pela ouvidoria para a demanda do cliente / usuário

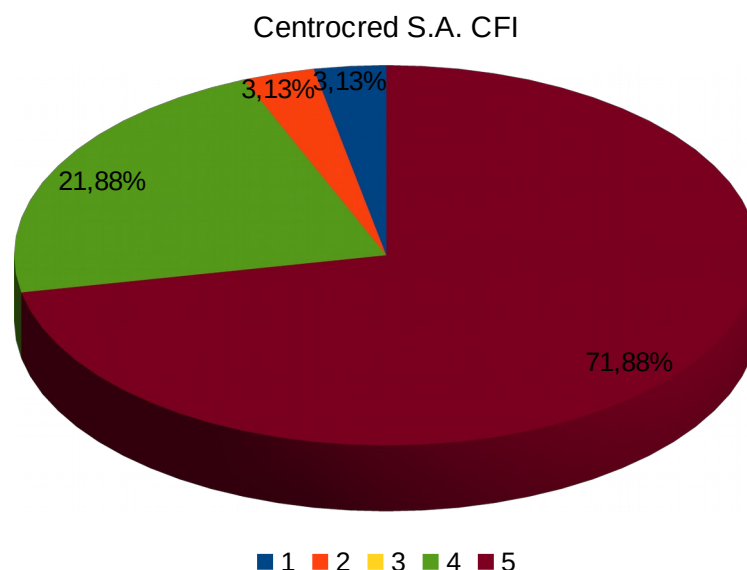


Gráfico 7: Solução apresentada pela ouvidoria para a demanda do cliente / usuário

Já para o critério “Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria” a Ouvidoria recebeu 32 avaliações, sendo que 84,38% atribuíram a nota 5 (conceito bom), 9,38% atribuíram a nota 4 (conceito bom), 3,13% atribuíram a nota 3 (conceito regular), 3,13% atribuíram a nota 2 (conceito ruim), não houve avaliações atribuindo notas 1

(conceito péssimo).

Cabe destacar que os clientes / usuários responderam 33 avaliações da qualidade do atendimento de ouvidoria, entretanto em duas avaliações os clientes responderam apenas uma das perguntas que avaliam a qualidade do atendimento de ouvidoria, o que impacta diretamente na quantidade de avaliações para cada item avaliado.

O gráfico 8 demonstra qualitativamente o percentual de notas atribuídas para a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria da Centroc cred.

Qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria da Centroc cred

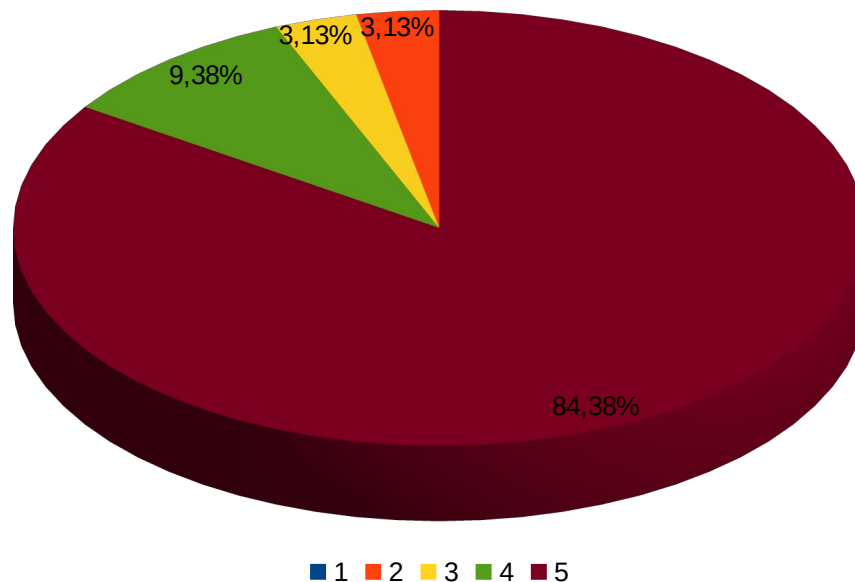


Gráfico 8: Qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria da Centroc cred

Todas avaliações do atendimento de Ouvidoria são registradas 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 sua demanda e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Centroc cred.



## **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 2019

Atenciosamente,

## **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 2019.