

Relatório 2º Semestre 2019

Atividades da Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1. Canais de Atendimento	4
2. Tratamento da demanda	5
3. Prazo de Resposta	6
4. PDCA - Planejamento, desenvolvimento, conclusão e avaliação.	7
5. Considerações Finais	8

INTRODUÇÃO

Este relatório cumpre a determinação legal da Resolução 4433/2010 do Banco Central do Brasil em seu artigo 13. “ *O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro*”.

Este relatório contempla o período de 01.07.2019 a 31.12.2019. O conteúdo deste documento, bem como a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria, serão definidos pelo Banco Central do Brasil.

O componente de ouvidoria, é composto por 1 Diretor Responsável pela Ouvidoria e 1 Ouvidor, sendo a estrutura organizacional compatível a natureza da operação e os produtos oferecidos.

A ouvidoria da Santana CFI tem o compromisso de representar seus clientes dentro da instituição, atuando de forma ética, transparente e imparcial, a equipe de ouvidoria é certificada e capacitada para mediar situações de conflito apresentadas pelos seus clientes.

1.CANAIS DE ATENDIMENTO

Conforme a Resolução 4433 em seu art. 6º, parágrafo § 1º **“O atendimento prestado pela ouvidoria”:**

I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger: a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

Em atendimento a determinação legal, disponibilizamos aos nossos clientes diversos canais de atendimento, sendo eles: por telefone 0800, pelo site, por carta e/ou até mesmo presencial. Esta ouvidoria tem o compromisso de recepcionar e tratar as demandas também do Banco Central do Brasil, Reclame Aqui e Consumidor.Gov.

2. TRATAMENTO DA DEMANDA

Em cumprimento com a Resolução 4433, no art. 7º - inciso I – “ **Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas e...**”

A partir do recebimento da demanda, seja por qualquer canal de atendimento disponível, a ouvidoria tem como procedimento a seguir:

- 2.1 – Registrar a descrição da manifestação no Dossiê do cliente.
- 2.2 – Consultar o produto contratado pelo cliente.
- 2.3 – Encaminhar o Dossiê para as áreas envolvidas no processo.
- 2.4 – Controlar o prazo de resposta, respeitando a determinação legal.
- 2.5 – Formalizar a resposta conclusiva.
- 2.6 – Enviar a pesquisa de satisfação.
- 2.7 – Arquivar o histórico, documentos e, providências da solução.

O dossiê do cliente fica disponível para consulta do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 anos, prazo este previsto, no art. 18º da Resolução 4433.

3.PRAZO DE RESPOSTA

Conforme a Resolução 4433 em seu art. 6º, parágrafo § 2º “

“O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação”.

Todas as demandas foram atendidas e tratadas dentro do prazo legal de cada canal e, nenhuma foi prorrogada.

4. PDCA – PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO, CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO.

Conforme prevê a Resolução 4433 do Banco Central do Brasil, art. 6º, inciso IV “ *Manter o conselho de Administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los e”...*

Toda e qualquer manifestação atendida pela ouvidoria, é analisada e tratada de forma imparcial, com base na Legislação pertinente ao conteúdo da demanda e da operação contratada pelo cliente.

Desta maneira, o mapeamento do processo é feito pela ouvidoria e havendo necessidade de melhorar os procedimentos, a ouvidoria encaminha a área responsável o relatório de PDCA – Planejamento, Desenvolvimento, Conclusão e Avaliação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Santana CFI reitera o compromisso de atender os clientes com dedicação e celeridade, tratando as demandas de maneira tempestiva a solucionar rapidamente e com praticidade as dúvidas e reclamações dos clientes.

A ouvidoria possui total apoio das áreas internas através das informações, envio de documentos complementares e em parceria atuamos para mediar o conflito e solucionar o questionamento.

Toda equipe de ouvidoria é certificada e apta para atender os clientes, atuando como canal de comunicação entre a instituição e os clientes.

Nos encontramos a disposição no telefone 0800 771 6100 e no e-mail ouvidoria@santanafinanceira.com.br