

Relatório 2º Semestre 2020

Atividades da Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1. canais de atendimento	4
2. tratamento da demanda	5
3. prazo de reposta	6
4. PDCA - Planejamento, desenvolvimento, conclusão e avaliação.	7
5. considerações finais	8

INTRODUÇÃO

Este relatório cumpre a determinação legal da Resolução 4860/2020 do Banco Central do Brasil em seu artigo 12. “ *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 01.07.2020 a 31.12.2020. 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 4860 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 e por carta. Esta ouvidoria tem o compromisso de recepcionar e tratar as demandas também do Banco Central do Brasil, Reclame Aqui, Consumidor.Gov e Proconsumidor.

2. TRATAMENTO DA DEMANDA

Em cumprimento com a Resolução 4860, 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, a ouvidoria tem como procedimento a seguir:

- 5.1 – Registrar a descrição da manifestação no Dossiê do cliente.
- 5.2 – Consultar o produto contratado pelo cliente.
- 5.3 – Consultar os atendimentos e toda a jornada do cliente.
- 5.4 – Encaminhar o Dossiê para as áreas envolvidas no processo.
- 5.5 – Controlar o prazo de resposta, respeitando a determinação legal.
- 5.6 – Formalizar a resposta conclusiva.
- 5.7 – Enviar a pesquisa de satisfação.
- 5.8 – Identificar melhoria no processo e encaminhar à área, se necessário o relatório de PDCA.
- 5.9 – 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 4860.

3.PRAZO DE RESPOSTA

Conforme a Resolução 4860 em seu art. 6º, parágrafo § 2º “

“§ 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 manifestações foram atendidas dentro do prazo legal, contudo, foi necessário prorrogar 1 demanda, devido trâmites do Detran. Esta Ouvidoria recebe os registros de reclamações, via telefone, e-mail, BACEN, Consumidor.Gov, Proconsumidor e Reclame Aqui, conforme demonstra o gráfico abaixo.

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

Conforme prevê a Resolução 4860 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 na ouvidoria, é analisada e tratada de forma imparcial. Outra leitura que temos como premissa é analisar a Legislação pertinente ao conteúdo da demanda e da operação contratada pelo cliente.

Após o mapeamento do processo e havendo necessidade de melhorar os procedimentos, a ouvidoria encaminha a área responsável o relatório de PDCA – Planejamento, Desenvolvimento, Conclusão e Avaliação e, através deste relatório é possível controlar as ações de melhorias, prazo de implantação e medir a efetividade das ações implantadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria é, sem dúvida, um canal de diálogo com os clientes, atuando de forma estratégica dentro da instituição, através das reclamações é possível identificar oportunidades de melhorias.

Consideramos que a atividade da ouvidoria é uma extensão de todo o processo, pois permite conhecer o cliente, compreender suas expectativas, e são os mesmos que trazem o feedback dos produtos e serviços oferecidos pela Santana CFI.

É de extrema importância a participação e o envolvimento das áreas, além do compromisso de trabalhar a qualidade das respostas enviadas aos clientes e aos órgãos, mantendo boa comunicação, atualizando os colaboradores com qualquer mudança que vier a ocorrer, seja em produtos ou procedimentos e sempre trabalhar com prevenção.

São Paulo, 15 de janeiro de 2021.