Todescredi

TODESCREDI S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860 DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

2º SEMESTRE DE 2022

TODESCREDI

1. Introdução

A ouvidoria é o canal de relacionamento entre a Instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de reclamações, indicações, solicitações e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio negocial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a Instituição na mediação das manifestações.

Conforme estabelecido na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de outubro de 2020, o ouvidor deve elaborar e encaminhar à auditoria interna e à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O Sistema de Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações (RDR), é um sistema constituído e implementado no Banco Central. Destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados a esta autarquia pela sociedade em geral.

Além das demandas abertas no canal de Ouvidoria, o componente é responsável por receber e responder pelas demandas recebidas através do RDR.

O presente Relatório Semestral do Ouvidor da Todescredi contém informações consolidadas do segundo semestre de 2022, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2022.

2. Objetivo

O relatório tem por objetivo apresentar as demandas de atendimento da Ouvidoria e RDR relativas ao segundo semestre de 2022, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2022, nos termos do inciso IV artigo 6º, da Resolução 4.860, do Conselho Monetário – CMN, divulgado pelo Banco Central do Brasil em 23 de outubro de 2020.

3. Normatização

A ouvidoria atende os consumidores da Todescredi nos termos da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de 23 de outubro 2020. Tem como premissas de atuação a Política Interna de Ouvidoria e as determinações da Lei nº 8.078 de 1990 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

4. Quadro Funcional

A estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. Integram o componente de ouvidoria e RDR, um diretor responsável e um ouvidor. O Ouvidor foi certificado em 21/06/2022 pela OMD Soluções para Ouvidorias e realiza cursos de atualização da área periodicamente.

Os dados relativos ao diretor e ouvidor responsáveis pela ouvidoria e pelo RDR são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

5. Classificação das Demandas

As demandas são classificadas como:

a) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
b) Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.
c) Improcedente: não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

6. Ouvidoria

6.1 Canais de Acesso

Conforme determina a normatização vigente, a Todescredi oferece como canais de acesso à ouvidoria: DDG 0800 (0800 400 8800), website da Instituição (www.todescredi.com.br) e e-mail específico (ouvidoria@todescredi.com.br), sendo que o atendimento por telefone é realizado cinco dias por semana, no horário das 09h30 às 11h30 e das 13h às 17h, com todas as ligações gravadas.

O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação de produtos e comunicação com os clientes da Instituição.

6.2 Prazo para Retorno

Durante o processo de recebimento da demanda do cliente é gerado número de protocolo de atendimento, sendo oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização da demanda.

6.3 Eficácia dos Sistemas e Procedimentos

Os protocolos de atendimento são gerados e registrados no módulo denominado “Ouvidoria Todescredi – DZCD-100”, destinado ao registro e controle das reclamações de clientes, bem como das providências tomadas. Os registros de ocorrência são armazenados pela Ouvidoria em arquivo específico para, futuramente, serem apresentados no relatório encaminhado à Diretoria da Instituição.

Esse módulo permite que o ouvidor registre o histórico do atendimento evidenciando:

a) Como foi realizado o contato do cliente com a ouvidoria (por telefone, e-mail, pessoalmente);
b) O procedimento adotado em relação a demanda;
c) Síntese do esclarecimento que foi prestado ao cliente; e,
d) Como foi prestado retorno (por telefone, e-mail, pessoalmente).

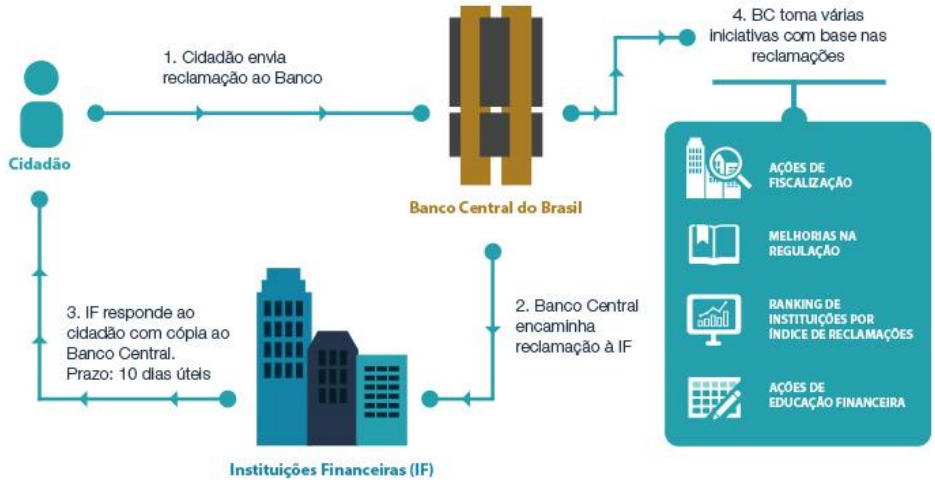
As informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas no diretório da ouvidoria dentro da Todescredi que tem backup diário e confiável.

O ouvidor é responsável por informar semestralmente durante a reunião com o Diretor responsável pela Ouvidoria, as demandas do período e apresentar sugestões de melhoria em decorrência da análise das reclamações recebidas, se necessário.

7. RDR

7.1 Canais de Acesso

A reclamação é recebida através do site do Banco Central. O ouvidor, com seu código de usuário e senha, verifica, analisa e responde a reclamação recebida. O retorno é dado para o cidadão que fez a reclamação, com cópia para o Banco Central.



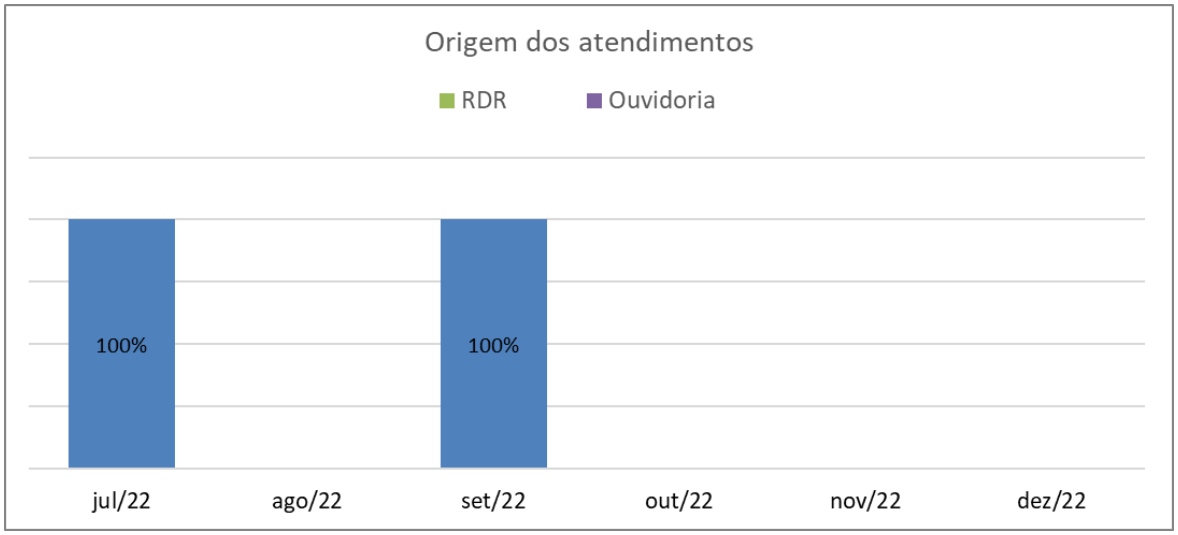
7.2 Prazo para Retorno

A partir da disponibilização do registro de reclamação, a instituição reclamada deve encaminhar resposta ao interessado no prazo de até dez dias úteis.

8. Análise total das demandas de Ouvidoria e RDR

8.1 Demandas recebidas

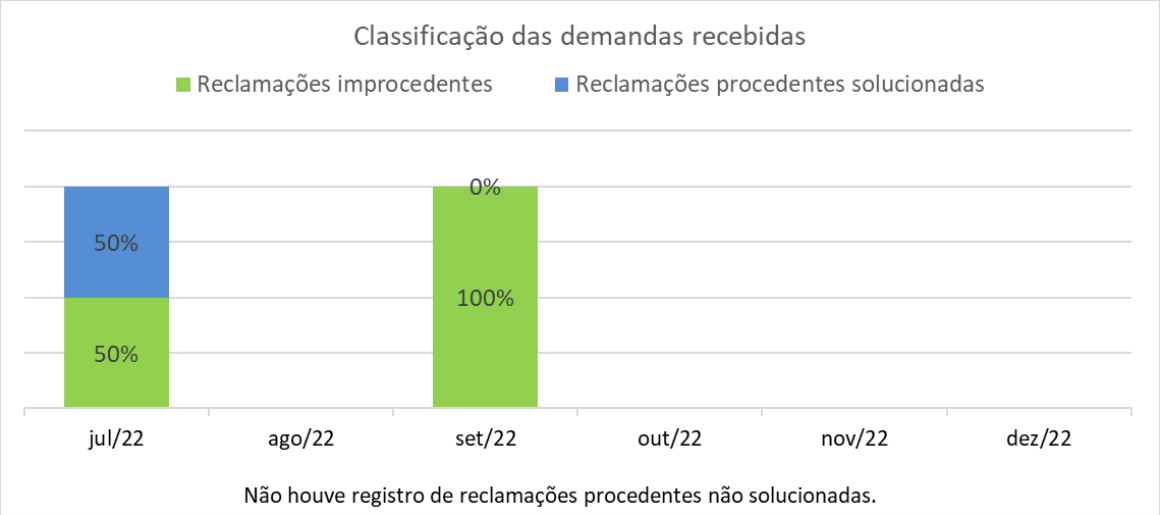
Durante o segundo semestre de 2022 foram registradas e tratadas devidamente todas as demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:



8.2 Análise Quantitativa

Durante o segundo semestre de 2022, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, foram registrados 4 contatos, sendo todos eles através da ouvidoria, classificados conforme ilustrações abaixo:

Mês	Total de Reclamações			Quantidade de Reclamações Improcedentes	Quantidade de Reclamações Procedentes Solucionada	Quantidade de Reclamações Procedentes Não Solucionada
	Total	Ouvidoria	RDR	Total	Total	Total
jul/22	2	2	0	1	1	0
ago/22	0	0	0	0	0	0
set/22	2	2	0	2	0	0
out/22	0	0	0	0	0	0
nov/22	0	0	0	0	0	0
dez/22	0	0	0	0	0	0
Total	**4**	**4**	**0**	**3**	**1**	**0**



9. Análise do resultado da pesquisa de satisfação do Canal de Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2022, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, foram disponibilizadas 4 pesquisas de satisfação do Canal de Ouvidoria, sendo que não tivemos registros de pesquisas respondidas.

10. Medidas de Aprimoramento e Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2022 não foram identificadas necessidades de medidas de aprimoramento.

11. Considerações Finais

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizada de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço da Todescredi. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.

Bento Gonçalves, 04 de janeiro de 2023