

Todescredi

TODESCREDI S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
RESOLUÇÃO CMN Nº 4433 DE 23 DE JULHO DE 2015
2º SEMESTRE DE 2019
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 4.433 de julho de 2015, 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 2019, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2019.

2. Objetivo

O relatório tem por objetivo apresentar as demandas de atendimento da Ouvidoria e RDR relativas ao segundo semestre de 2019, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2019, nos termos do inciso V artigo 6º, da Resolução 4433, do Conselho Monetário – CMN, divulgado pelo Banco Central do Brasil em 23 de julho de 2015.

3. Normatização

A ouvidoria atende os consumidores da Todescredi nos termos da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433 de 2015 e Circular BACEN nº 3.503 de 2010. 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 06/06/2018 pela Associação Brasileira de bancos – ABBC 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

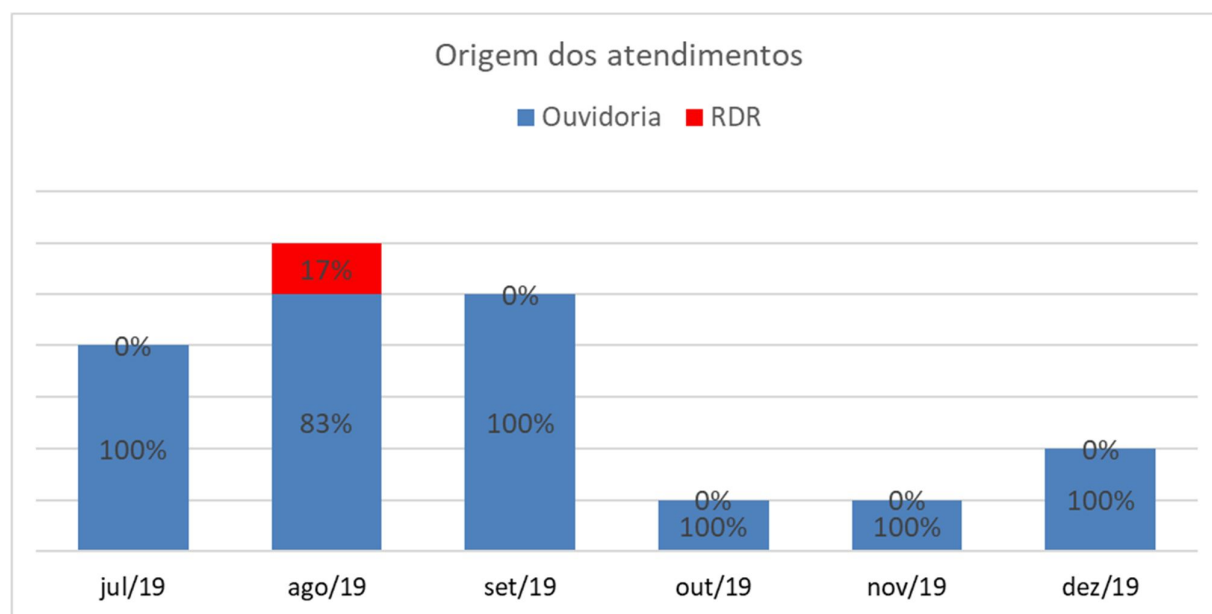
As demandas são classificadas como:

- 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. Análise total das demandas

6.1 Demandas recebidas

Durante o segundo semestre de 2019 foram registradas e tratadas devidamente todas as demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:



7. Ouvidoria

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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).

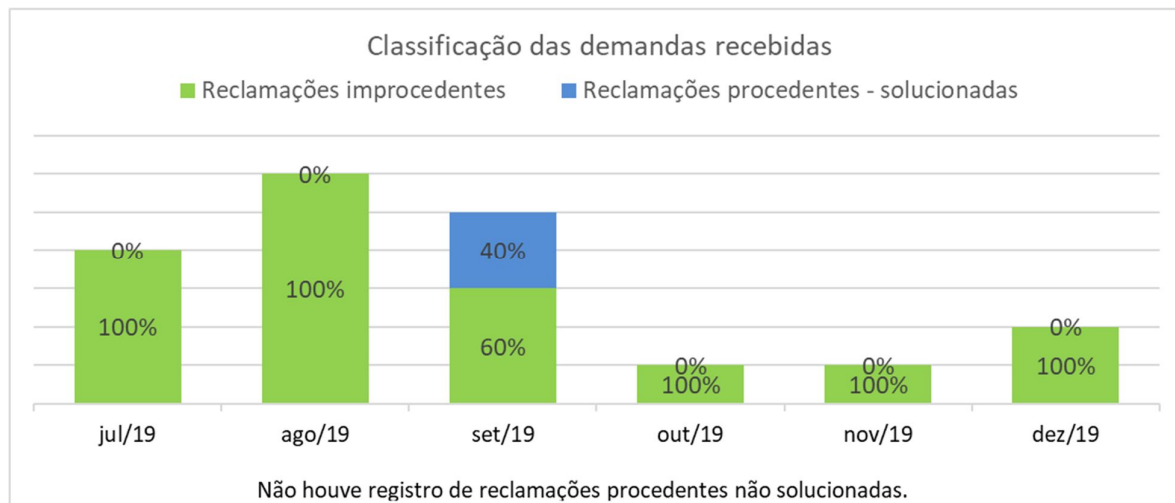
As informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas no diretório da ouvidoria dentro da Todescredi que tem backup diário e confiável.

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.

7.4 Análise Quantitativa

Durante o segundo semestre de 2019, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, foram registrados 18 contatos, classificados conforme ilustrações abaixo:

Mês	Total de Reclamações	Quantidade de Reclamações Improcedentes	Quantidade de Reclamações Procedentes Solucionada	Quantidade de Reclamações Procedentes Não Solucionada
jul/19	4	4	0	0
ago/19	5	5	0	0
set/19	5	3	2	0
out/19	1	1	0	0
nov/19	1	1	0	0
dez/19	2	2	0	0
Total	18	16	2	0



7.5 Análise do resultado da pesquisa de satisfação do Canal de Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2019, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, foram disponibilizadas 18 pesquisas de satisfação do Canal de Ouvidoria, sendo que não tivemos registros de pesquisas respondidas.

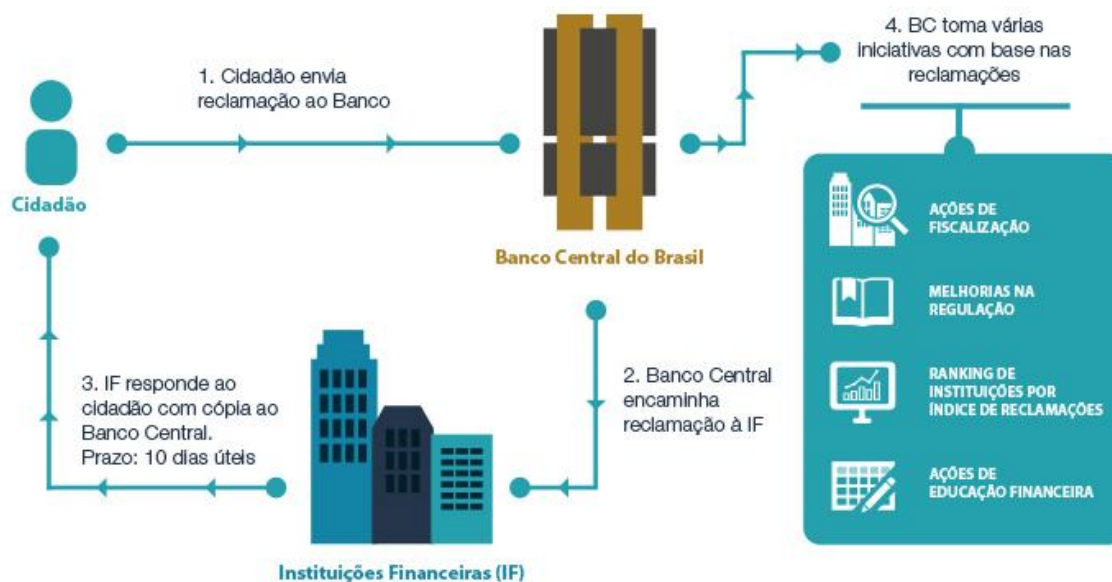
8. RDR

8.1 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.

8.2 Eficácia dos Sistemas e Procedimentos

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, qual fez a reclamação, com cópia para o Banco Central.



8.3 Análise Quantitativa

Durante o segundo semestre de 2019, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 dezembro, recebemos o registro de uma reclamação improcedente através do RDR.

9. Medidas de Aprimoramento e Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2019, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, não foram identificadas necessidades de medidas de aprimoramento.

10. 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, 07 de janeiro de 2020