

***crefisa*** 

# **Relatório OUVIDORIA 2016 – 2º Semestre 16**



# APRESENTAÇÃO

- O Relatório da Ouvidoria tem como objetivo atender a Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tornar mais transparente a relação entre a Crefisa e o seu público.
- Com mais de 1.000 Pontos de Atendimento espalhados em 26 Estados e no Distrito Federal e atuando no ramo financeiro há mais de 50 anos, a Crefisa tem consciência da importância de seu papel na sociedade, qual seja, ser um agente de transformação viabilizando o resgate do crédito. Em consequência, impulsiona a retomada da autoestima dos clientes e a economia do país. Com o crédito resgatado, o brasileiro consome mais e toda a sociedade se beneficia, contribuindo para alimentar toda a cadeia produtiva.
- Ganhadora do “Prêmio Época Reclame Aqui” pelo 4º ano consecutivo (2013, 2014, 2015 e 2016), a Crefisa tem como grande diferencial o compromisso com a excelência no atendimento de seus clientes, disponibilizando canais ágeis e eficazes de comunicação, bem como equipes treinadas e preparadas.



- No site consumidor.gov, serviço público monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Tribunais de Justiça, a Crefisa por mais de uma vez já ocupou a 1ª posição no índice de solução dentre as mais de 390 empresas dos mais diversos segmentos de mercado, mantendo sempre ótimos indicadores, o que demonstra o seu empenho em atender às demandas de seus clientes.
- O trabalho da Ouvidoria impacta no fortalecimento da credibilidade institucional, atuando para que se desenvolva uma consciência crítica institucional das ações relativas às atividades da Crefisa.
- A Ouvidoria Crefisa é um canal de relacionamento diferenciado e tem o objetivo de estreitar o relacionamento entre o cliente e a Instituição, colaborando para que esta possa, mais rapidamente e com mais efetividade, atender as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada à sua reclamação.
- A estrutura da Ouvidoria está adequada às normas vigentes, tendo sido designado perante o Banco Central do Brasil o nome do ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria.

- O Controle das Atividades da Ouvidoria é sistêmico e além de gerar números de protocolo automático e alertar sobre os prazos para atendimento, também este mesmo sistema é responsável por gerar relatórios estatísticos, tanto qualitativos quanto quantitativos, sendo que essas informações permanecem arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos. O Ouvidor também possui acesso a todos os sistemas da instituição, que sejam ligados diretamente com o cadastro e operações dos clientes.
- O estatuto dispõe, de forma expressa, sobre as atribuições e atividades da Ouvidoria, os critérios de designação e de destituição do Ouvidor, o tempo de duração de seu mandato, e o compromisso expresso da Instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assegurando o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo.



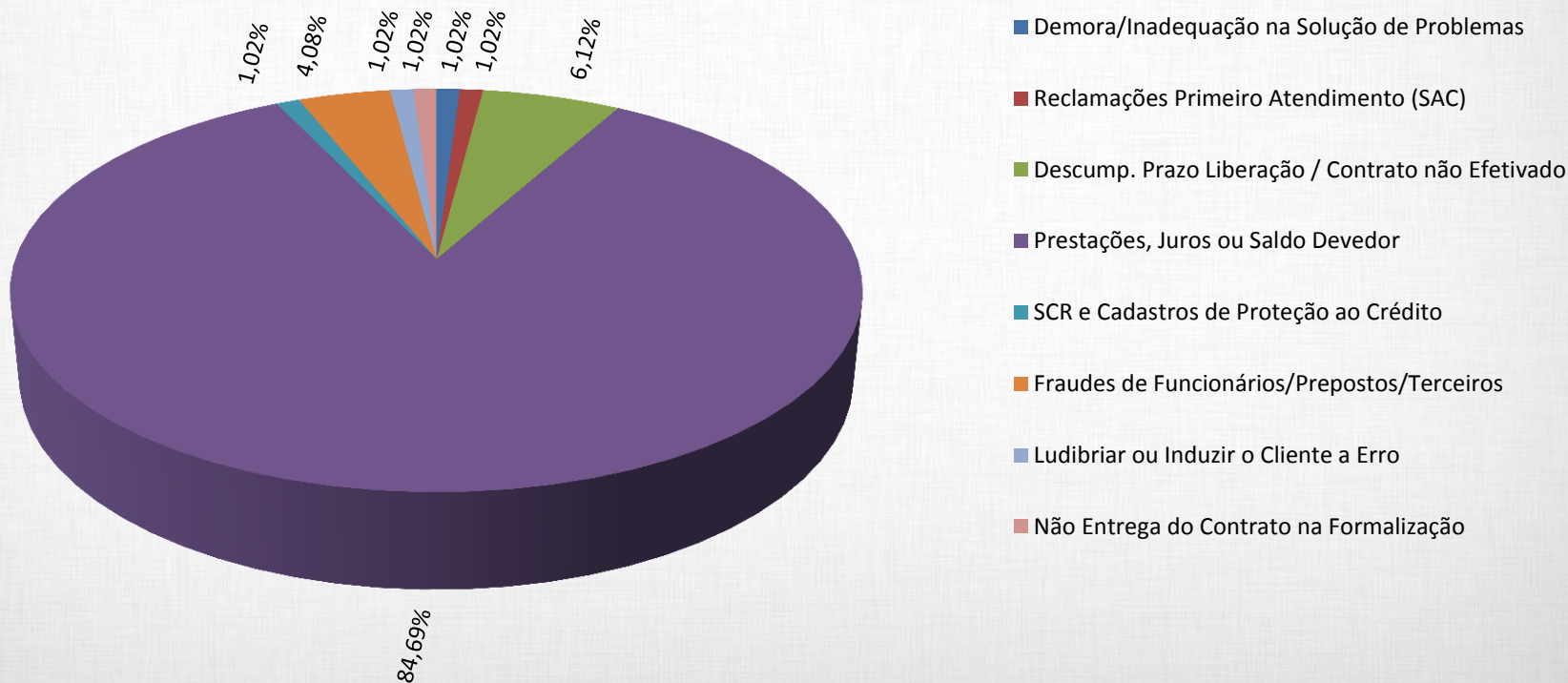
# Funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Crefisa:

- Atende, registra, instrui, analisa e trata de maneira formal e adequada às demandas dos clientes;
- Presta esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminha resposta conclusiva para a demanda dentro do prazo previsto;
- Mantém a diretoria da Instituição informada 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
- Elaborar e encaminha à auditoria interna, ao comitê de auditoria 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.

No 2º semestre de 2016, a análise da qualificação de procedência das reclamações registradas foi feita através de um estudo detalhado de cada caso, utilizando provas documentais, sistêmicas, bem como através da análise da conduta de funcionários.

## RECLAMAÇÕES – 2º SEMESTRE 2016



***crefisa*** 