

crefisa 

Relatório do Ouvidor 1º Semestre de 2018



APRESENTAÇÃO

No Brasil, a função do Ouvidor baseia-se nos princípios constitucionais estabelecidos no art. 37, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, respaldando-se também na legitimidade, imparcialidade e probidade, seguindo a orientação sistêmica da Ouvidoria-Geral da República.

O papel principal da Ouvidoria é abrir um canal de diálogo célere e eficiente com a sociedade, visando favorecer o cumprimento da missão institucional voltada para o desenvolvimento social, cultural, científico e tecnológico do país.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2018, além de informações que objetivam a promoção de mais transparência às ações e ampliação da compreensão e do acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos seus canais de atendimento. Sua elaboração atende às disposições da Resolução CMN/BACEN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e segue diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento com a Instituição.

- No site consumidor.gov, serviço público monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor, por 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 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 às demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução anteriormente 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.

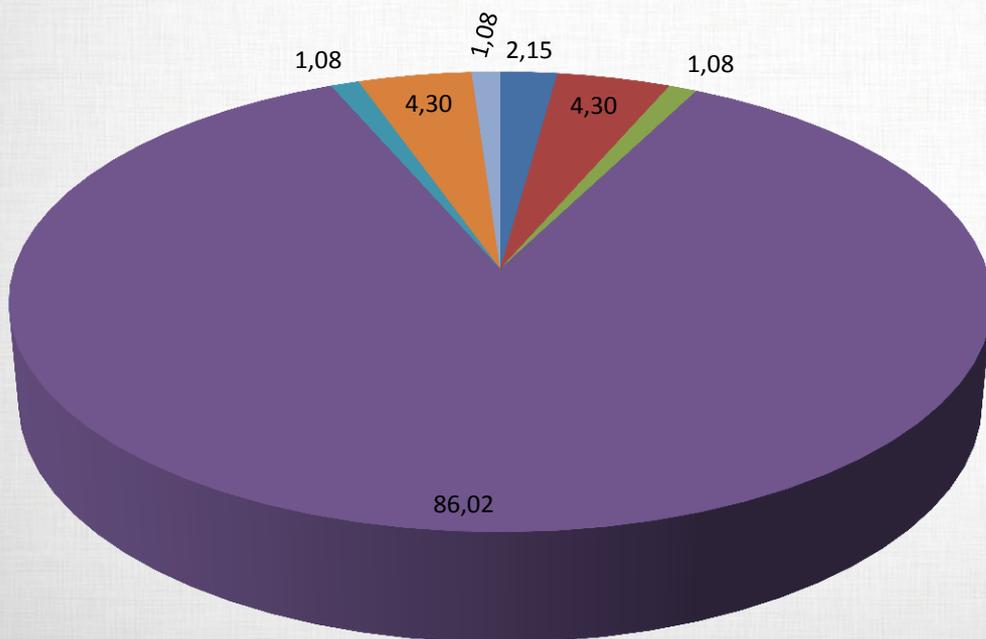
- O controle das atividades da Ouvidoria é sistêmico e, além de gerar números automáticos de protocolo e alertar sobre os prazos para atendimento, este mesmo sistema também é responsável por gerar relatórios estatísticos, tanto qualitativos quanto quantitativos, sendo que essas informações permanecem arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos. O ouvidor também possui acesso a todos os sistemas da Instituição que sejam ligados diretamente ao cadastro e às 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 com a finalidade 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, das 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;
- Elabora 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 no cumprimento de suas atribuições.

No 1º semestre de 2018, a análise da qualificação de procedência das reclamações registradas foi feita por meio de um estudo detalhado de cada caso, utilizando-se de provas documentais e sistêmicas, bem como de análise da conduta de funcionários.

Reclamações



- Atendimento: Demora/Inadequação na solução de problemas
- Operação de Crédito: Descump. Prazo Liberação / Contrato NAO Efetivado
- Operação de Crédito: Liquidação antecipada/Portabilidade/Renegociação
- Operação de Crédito: Prestações, juros ou saldo devedor
- Operação de Crédito: SCR e cadastros de proteção ao crédito
- Outros Temas: Fraudes de funcionários/prepostos/terceiros
- Tarifas e Assemelhados: Falta transparência (cobrança tarifas e encargos)

crefisa 