

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Data-base: 31 de dezembro de 2019

Atenção: Srs. Membros da Diretoria

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4433/15, apresentamos o relatório de forma qualitativa e quantitativa acerca da atuação desta Ouvidoria, referente ao 2º semestre de 2019.

INTRODUÇÃO

Este relatório é uma avaliação descritiva e estatística acerca da metodologia de trabalho da Ouvidoria, bem como aprimoramento nos processos internos da instituição, em decorrência da análise das postulações recebidas no período.

I - SEÇÃO DESCRITIVA

A - Estrutura

A Ouvidoria está vinculada ao Sr. Valdir Moreno diretor responsável, nomeado no UNICAD.

As atribuições desta Ouvidoria estão expressas no Estatuto Social.

Física:

Esta Ouvidoria tem acesso pleno aos canais de comunicação direcionados aos clientes.

Recursos Humanos:

O diretor responsável desempenha outras funções na instituição, exceto a administração de recursos de terceiros e subordina-se ao Presidente;

A Ouvidora é dedicada exclusivamente a esta atividade, que é segregada da auditoria interna.

Equipamentos e Instalações:

Microcomputador, aparelho de fax, aparelho telefônico ligado diretamente ao 0800.

B - Contatos

A Ouvidoria atua recebendo demandas advindas dos clientes, através dos canais de comunicação tais como 0800.724.2233 disponível em dias úteis no horário das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, correio eletrônico ouvidoria@brk.com.br, por carta ou pessoalmente no endereço: Rua Joaquim Floriano, 466 - 13º andar - conj.1301 - Torre Corporate - Itaim Bibi - 04534-002 - São Paulo SP e também por RDR's - Registro de Denúncia e Reclamação do cliente no sistema financeiro do Banco Central do Brasil. Dá o tratamento adequado, com direcionamento, acompanhamento da solução e conclusão, dentro dos prazos regulamentares.

C - Rotina dos trabalhos

Todos os chamados são registrados, o assunto é direcionado à área responsável para resolução ou identificação de motivo e mantidos o histórico das providências vinculadas.

A informação é passada ao cliente preferencialmente pelo canal em que a solicitação ocorreu, com a resposta formal relatando o resultado do atendimento, seja ele procedente ou não.

Classificam-se as demandas e se for o caso propõe-se a Diretoria melhorias nos processos.

Semanalmente são efetuados testes de conectividade da linha telefônica 0800.

Semanalmente a Ouvidora baixa relatórios para conferir se as ligações estão sendo gravadas.

D - Divulgação

Através do site na Internet com indicação do telefone gratuito e do e-mail, em cláusulas nos contratos de financiamentos e Cédulas de Crédito Bancária.

E - Proposições à Diretoria

Devido ao baixo número de postulações (ligações por telefone) não houve necessidade de propor melhorias de processos.

F - Do exame de Certificação

A Ouvidora foi certificada em agosto de 2011 no Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores – Instituições Financeiras pela ANCORD.

G – Dos critérios de qualificação

Entre 01 de julho a 31 de dezembro de 2019 observa-se 13 postulações, sendo 12 testes e 1 engano.

POSTULAÇÕES									
CANAL			MOTIVO	NATUREZA					Escopo
800	RDR	E-mail		Denúncia	Reclamação	Informação	Sugestão	Outros	
			Comunicado						
			Solicitações						
12			Testes e outros					12	
1			Enganos					1	
			SOMA					13	

II - SEÇÃO ESTATÍSTICA

As demandas Escopo de Ouvidoria do semestre são assim resumidas:

DEMANDAS							
CLASSIFICAÇÃO	2º Semestre 2015						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	SOMA
Procedente solucionada							
Procedente não solucionada							
Improcedente	2	2	4	1	1	3	13

Procedentes solucionadas: demandas feitas pelos clientes que apontam uma prática que não atentou inteiramente a regulamentação aplicável, mas a solução o atendeu;

Procedentes não solucionadas: demandas feitas pelos clientes que apontam uma prática que não atentou inteiramente às normas aplicáveis e, que por alguma razão, de ordem interna ou externa, não o atendeu;

Improcedentes: aquelas em que embora a conduta da instituição esteja de acordo com a regulamentação aplicável à atividade, os clientes nem sempre concordam com a solução ou esclarecimento apresentado.

III - AVALIAÇÃO

Concluimos que o trabalho da ouvidoria, uma vez que está empenhada na elaboração de uma relação ética e de excelência com os clientes, focou-se nas normas e leis vigentes.

Das demandas tratadas no período, 100% foram solucionadas em tempo hábil, permitindo reforçar o comprometimento no atendimento, garantindo a satisfação dos clientes.