

CALCRED S.A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO



RELATÓRIO DA OUVIDORIA – 1º SEMENTRE 2021

## **NOSSA HISTÓRIA**

A CALCRED S.A Crédito, financiamento e investimento é uma instituição financeira que oferece acesso e orientação para ajudar as pessoas a terem uma vida financeira mais equilibrada e fazerem parte de uma comunidade com mais possibilidades.

Com o propósito da comunidade onde as pessoas tenham uma **vida financeira equilibrada para evoluírem sempre.**

- - Sob controle, onde eles sejam conscientes dos resultados das suas escolhas e das suas possibilidades
- - Com uma experiência fácil, onde não corram risco de não conseguir interagir e ter mais dificuldades
- - Com acesso a serviços financeiros contínuos e adequados, com o qual eles possam contar ao longo dos anos.

Com os principais valores voltado para o foco no cliente, inovação, colaboração, perpetuidade e ética.

A CALCRED iniciou suas atividades em Maio de 2021 na cidade de São José, Santa Catarina, localizado a 12 km de Florianópolis.

### **OUIDORIA CALCRED**

Contato: 0800 989 8988.

Horário: de Segunda à Sexta, das 09:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 - exceto feriados.

Atendimento deficientes auditivo/fala: [ouvidoria@calcred.com.br](mailto:ouvidoria@calcred.com.br).

**Ouidora Responsável: ALINE KRAMER**

**Registro da certificação: 1309-1**

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	
<b>2. RECEPÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	
<b>3. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS PELA OUVIDORIA .....</b>	
<b>4. TRATAMENTOS E RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	
<b>6. LEGISLAÇÃO .....</b>	

## **1. APRESENTAÇÃO**

Nosso canal de Ouvidoria foi implementado no mês de maio de 2021, estabelecendo uma área própria com dedicação exclusiva e estruturada de acordo com a complexidade dos serviços e porte da Instituição.

O nosso objetivo é proporcionar aos nossos clientes, um canal de comunicação direto para receber as manifestações e mediar conflitos, observando as normas legais e regulamentares, promovendo a transparência nas nossas relações.

Ao receber manifestações, a Ouvidoria busca as informações, esclarecimentos e as respostas necessárias com o objetivo de garantir o devido atendimento aos clientes e um retorno efetivo às suas demandas.

Neste relatório constam as informações sintetizadas dos atendimentos e tratativas realizadas pela Ouvidoria da Calcred durante o período de janeiro a junho de 2021.

## 2. RECEPÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos clientes são recebidas através dos nossos canais de atendimento (telefone, e-mail e RDR), caso o contato seja para sanar alguma dúvida ou para um pedido de informações, o cliente é redirecionado ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC/Cobrança. É de competência da Ouvidoria o tratamento das manifestações as quais não foram solucionadas pelos canais convencionais.

No período analisado o maior volume de atendimentos foi realizado via central de atendimento telefônico, onde no primeiro semestre não se teve nenhuma reclamação procedente da Ouvidoria Calcred, todas foram direcionadas para os seus respectivos canais.

**Gráfico 1 - Ocorrências por Canal de Atendimento**

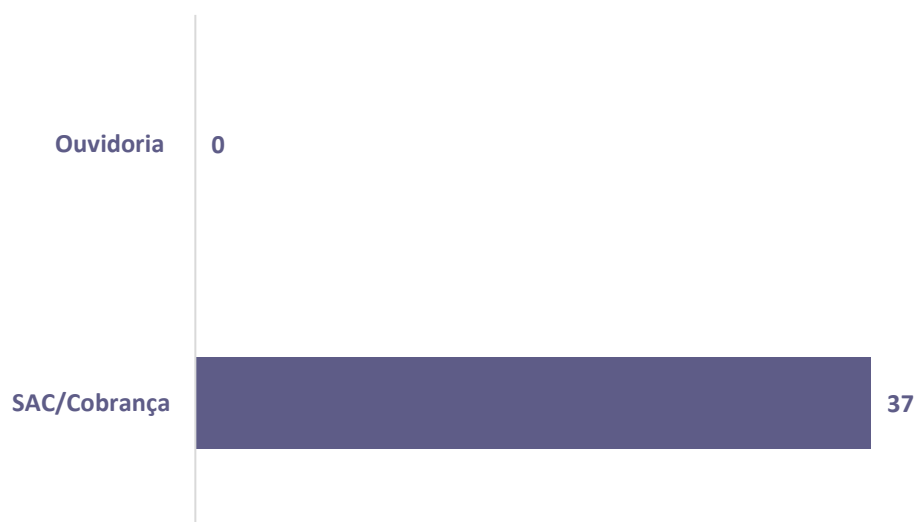


### 3. ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela Calcred são classificadas em seis tipos: Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvidas e Solicitações.

Durante o 1º Semestre de 2021, foram recepcionadas 37 manifestações, das quais todas foram direcionadas para o SAC, Cobrança, Ouvidoria Calcard, pois não se tratavam de atendimento da Ouvidoria Calcred.

**Gráfico 2 - Distribuição de Tratamento [SAC/Cobrança e Ouvidoria]**



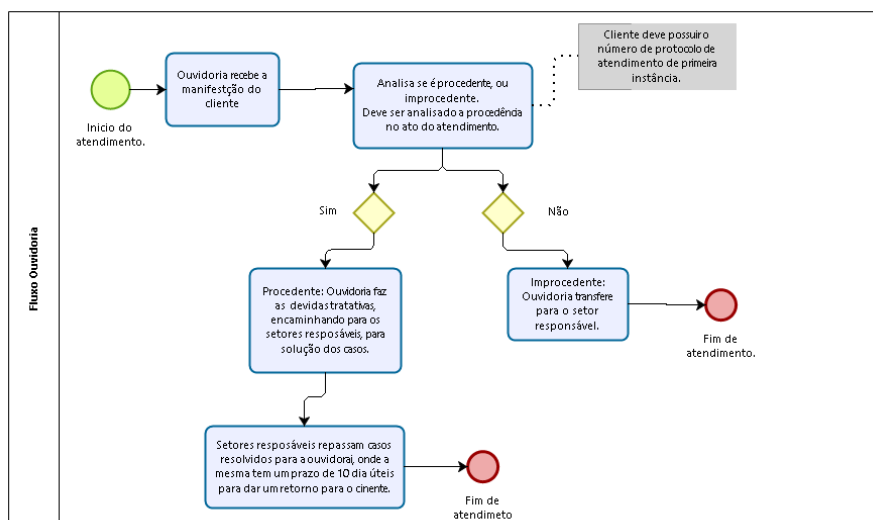
## 4. TRATAMENTOS E RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES

A Calcred atende seus clientes de maneira personalizada, buscando sempre desenvolver e manter um relacionamento de longo prazo, fundamentado na confiança, transparência e proximidade com o cliente.

Assim que a manifestação é recebida, a Ouvidoria realiza a análise e encaminha para setores responsáveis para as devidas providências. Os setores envolvidos são responsáveis por avaliar a manifestação e elaborar uma devolutiva com a solução para a Ouvidoria.

Caso a Ouvidoria entenda que a solução não está coerente, ela define em conjunto com os responsáveis a melhor solução para o cliente. A ouvidoria da Calcred, em linha com a obrigação regulatória, tem o compromisso de oferecer uma resposta e retorno para o cliente no prazo de até 10 dias úteis.

### Fluxograma atendimento de Ouvidoria



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel contribuindo para estreitar o diálogo entre cliente e Calcred sempre buscando a equidade no tratamento, a exatidão das informações e a agilidade na resolução das demandas.

Como regra geral, a ação ativa da Ouvidoria leva à melhoria contínua dos processos e gera maior transparência no relacionamento entre o cliente e a Calcred. Este modelo de trabalho permite identificar eventuais distorções com base nas manifestações apresentadas, portanto, a Ouvidoria demonstra ser um canal de extrema relevância no relacionamento empresa-cliente.

A Ouvidoria Calcred atendeu todas as manifestações recebidas, sendo responsável tanto pelo tratamento quanto pelo encaminhamento ao setor responsável, mesmo não se tratando de demanda da mesma.

## 6. LEGISLAÇÃO

Resolução 4860/20 - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

### **OUVIDORIA CALCRED**

Contato: 0800 989 8988.

Horário: de Segunda à Sexta, das 09:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 - exceto feriados.

Atendimento deficientes auditivo/fala: [ouvidoria@calcred.com.br](mailto:ouvidoria@calcred.com.br).

**Ouidora Responsável: ALINE KRAMER**

**Registro da certificação: 1309-1**



