

CALCRED S.A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO



RELATÓRIO DA OUVIDORIA – 2º SEMESTRE 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.

Ouidora Responsável: ALINE KRAMER

Registro da certificação: 1309-1

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

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.

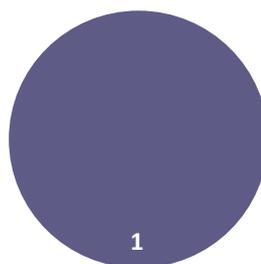
Neste relatório constam as informações sintetizadas dos atendimentos e tratativas realizadas pela Ouvidoria da Calcred durante o período de julho a dezembro de 2021.

2. RECEPÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos clientes são recebidas através dos nossos canais de atendimento (telefone e e-mail), 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. É de competência da Ouvidoria o tratamento das manifestações as quais não foram solucionadas pelos canais convencionais.

No período recebemos uma manifestação através do site do BCB, porém a manifestação se tratava da Ouze, onde foram dadas as devidas tratativas.

Gráfico 1 - Ocorrências por Canal de Atendimento



■ BCB

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 2º Semestre de 2021, foi recepcionado 1 manifestação indevida, pois tratava de uma ocorrência da Ouze. O SLA médio dessa manifestação tratada pela Ouvidoria foi de 2 dias, entre o primeiro atendimento e o retorno final para o cliente.

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, a mesma 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.

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.

Ouidora Responsável: ALINE KRAMER

Registro da certificação: 1309-1