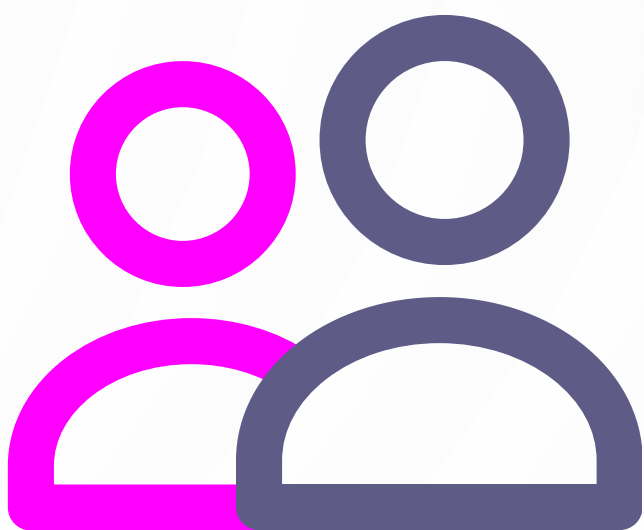


Relatório

Semestral - Ouvidoria



Relatório 2º
Semestre 2024

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.

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

Nosso propósito:



Com o **propósito** de criar uma comunidade onde as pessoas tenham uma **vida financeira** equilibrada para **evolúem** 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.

Nossos Valores



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

Com os **principais valores** voltado para o foco no cliente:

Perpetu -
idade



Inovação

Colabo -
ração



Ética

Sobre a Ouvidoria



Nosso canal de Ouvidoria é a 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.

Relatório

Semanal 

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 quantitativas** referente as **atividades desenvolvidas** pela Ouvidoria da Calcred durante o período de **julho a dezembro de 2024**.

Manifestações

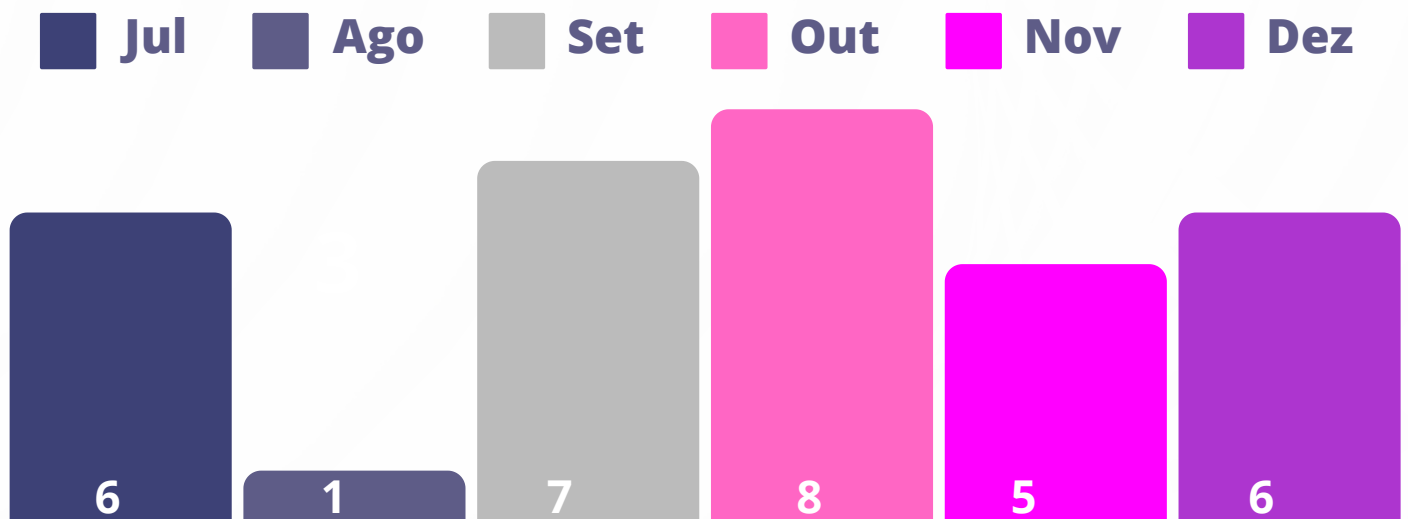


- As manifestações dos clientes são **recebidas através dos**
- **nossos canais de atendimento** (telefone, e-mail e RDR);
- Caso o contato seja para **sanar alguma dúvida ou para um pedido de informação**, o cliente é redirecionado ao nosso **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC/Cobrança**;
- É de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

Ocorrências

por Canal de Atendimento

No período analisado o **maior volume de atendimentos** foi realizado **via central RDR**, onde no **primeiro semestre tiveram trinta e três** reclamações procedentes da Ouvidoria Calcred.



Análise

de Demandas



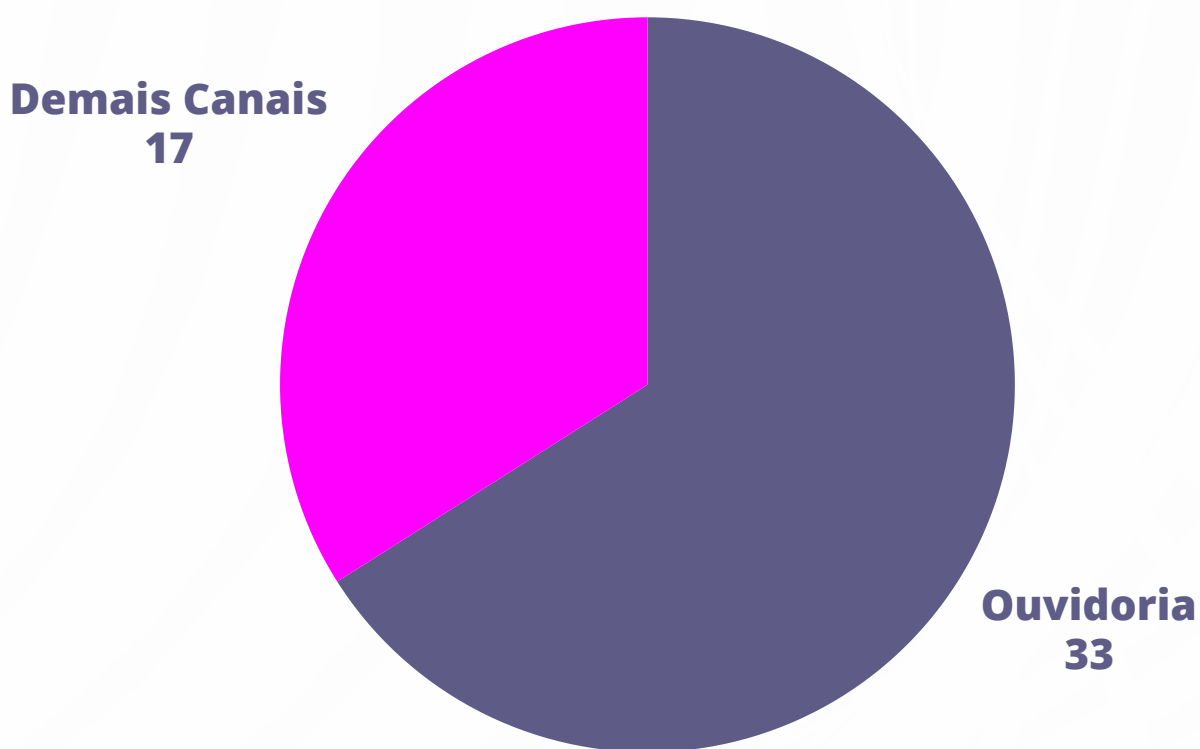
As manifestações recebidas pela Calcred são **classificadas em seis tipos**:

Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvidas e Solicitações.

Durante o **2º Semestre de 2024**, foram recepcionadas **50 manifestações**, das quais **17 foram direcionadas para o SAC ou Cobrança**, pois não se tratava de atendimento da Ouvidoria Calcred.

Distribuição de Tratamento

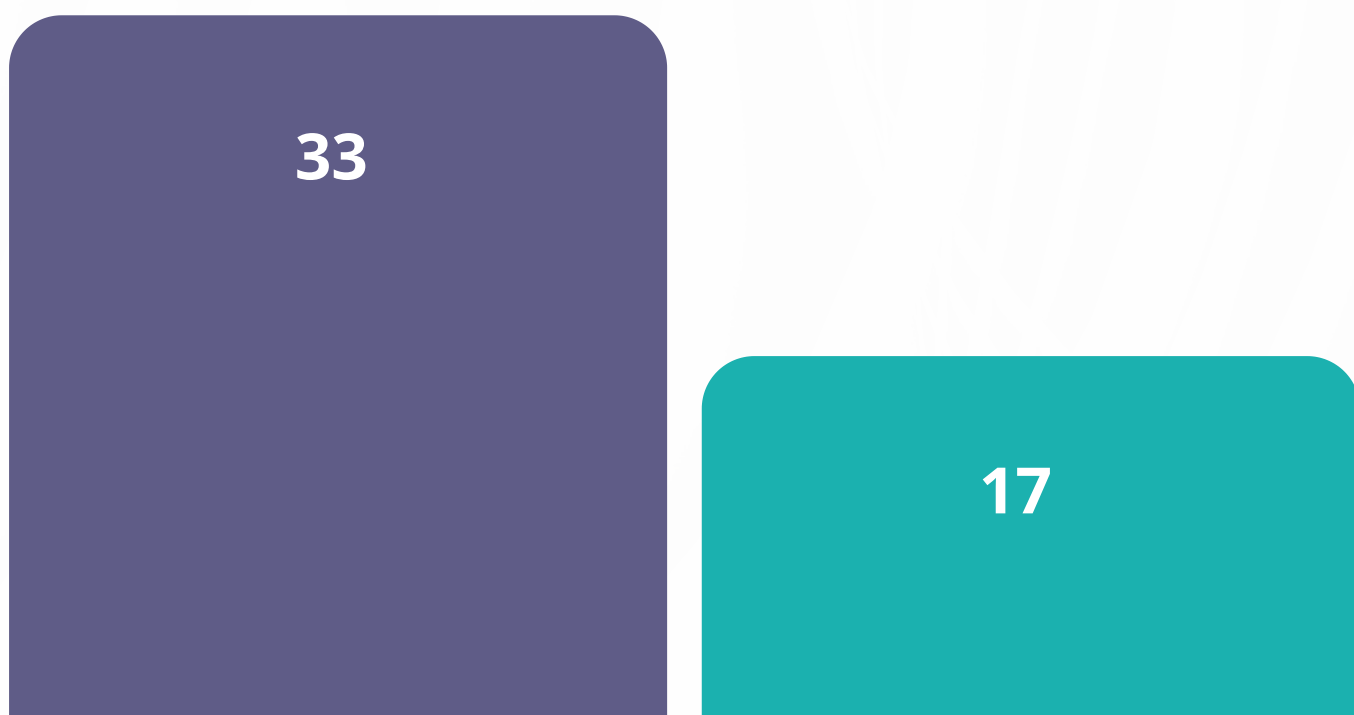
SAC/Cobrança
e Ouvidoria



Principais motivos de Manifestações Procedentes

Atendidas - por Categoria

■ Reclamação ■ Solicitações



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.

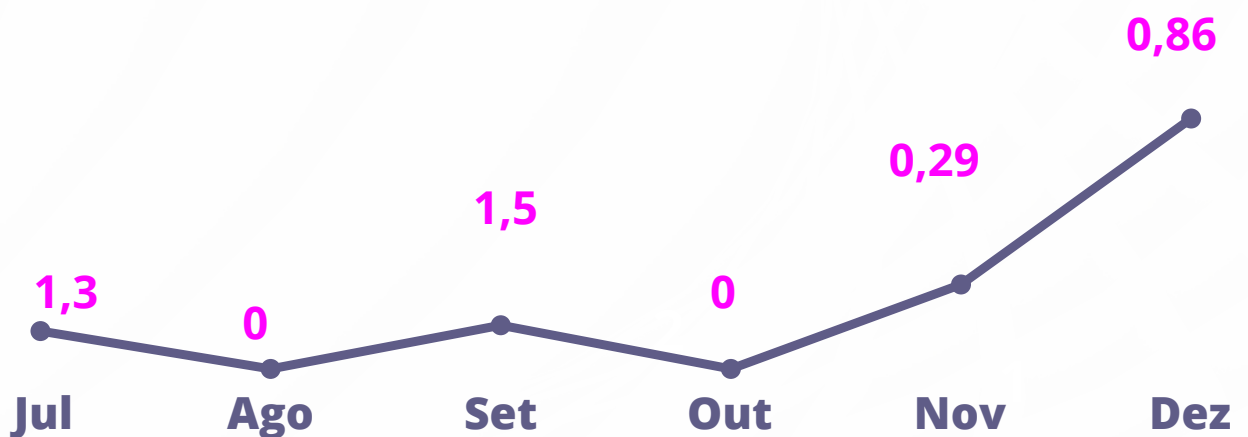
Tratamentos e respostas

das manifestações

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**.

SLA Médio de resposta:



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.

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**.



Obrigada #tamojunto

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.

