

RELATÓRIO

Ouvidoria | 1º semestre 2022

Resolução nº 4.860 | 20



Belo Horizonte, 05 de setembro de 2022

RELATÓRIO DE GESTÃO | DIRETORIA DE OUVIDORIA

Nessa oportunidade, apresentamos o relatório circunstanciado semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, referente a data-base 30 de junho de 2022, em conformidade ao Art.12 da Res. BCB nº 4.860|20 a avaliação de procedimentos operacionais que permeiam as atividades da ouvidoria foi realizada com base nos dados gerados junto aos órgãos de proteção ao consumidor, como Reclame Aqui, Consumidor.gov, PROCON etc.

O presente relatório destina-se, para informação e uso interno da auditoria interna e diretoria da Instituição e está disponível para acesso pelo órgão regulador.

Vale destacar que a CDC não precisa implementar instrumento de avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Assim, destacamos os pontos identificados no curso desse relatório para apreciação e tomada de decisão, quando aplicável.

Sendo só o que nos reserva o momento.

Atenciosamente,

SUMÁRIO

1. DA OUVIDORIA.....	4
2. DA ESTRUTURA	4
3. DOS CANAIS DE RECLAMAÇÃO	4
4. PROPOSIÇÕES ENCAMIMHADAS À DIRETORIA	4
5. AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA CERTIFICAÇÃO DO OUVIDOR	5
6. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES	5

1. DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão de última instância que recebe demandas de clientes e de colaboradores. Assim, sua principal função é ser um articulador de soluções junto aos gestores responsáveis pelos temas tratados nas demandas.

2. DA ESTRUTURA

A instituição utiliza-se da prerrogativa descrita Art.5º, II, alínea b, Res. BCB nº 4.860|20 sendo a estrutura da ouvidoria é terceirizada, por meio da associação de classe a que a CDC é filiada e apresenta-se compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição, estando sob a responsabilidade da Diretoria de Ouvidoria, além do representante de ouvidoria interno que apoiou o processo de tratamento das demandas.

Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no sistema de Informação do Banco Central do Brasil – UNICAD.

O diretor responsável não está impedido de desempenhar outras funções na Instituição, exceto a de diretor de Administração de terceiros.

Dentre suas atribuições estão incluídas a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, devendo estar ciente de suas obrigações para com os clientes e usuários dos produtos e serviços da Instituição.

3. DOS CANAIS DE RECLAMAÇÃO

O recebimento das reclamações é realizado através dos seguintes canais:

- Ligações telefônicas gratuitas através do 0800.0675757
- E-mail atendimento@cdcscm.com.br
- Fale conosco:(031) 2537-3999
- Sites de Reclamações como Reclame Aqui, Consumidor.gov.
- Canal de Denúncia Bacen (RDR)

4. PROPOSIÇÕES ENCAMIMHADAS À DIRETORIA



5. DEMAIS PROPOSIÇÕES ENCAMIMHADAS À DIRETORIA

órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral
RDR	2022	-	-	-	-	-	-
Reclame Aqui	2022	-	-	-	-	1	1
Consumidor.gov.	2022	-	-	-	-	-	-
PROCON	2022	-	-	-	-	-	-

- A demanda apresentada foi julgada insuficiente para tratamento.

6. AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA CERTIFICAÇÃO DO OUIDOR

O ouvidor em atividade é certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica e está capacitado para desempenhas as atividades de Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

Todas as ligações/demandas de Ouvidoria são gravadas, conforme Art.6º, §1º, II Res. BCB nº 4.860|20.



Eventuais ligações recebidas fora do atendimento da Ouvidoria (outros ramais da Instituição) não poderão ser registradas. Nestes casos, o Cliente deverá ser instruído a ligar novamente no número 0800.0675757

Belo Horizonte, 05 de setembro de 2022.

CDC SOCIEDADE DE CRÉDITO MICROEMPREENDEDOR E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE LTDA
CNPJ: 18.394.228/0001-79

CAMILA DIAS BARROS
DIRETORA DE OUVIDORIA

Testemunha 1

Nome:

Testemunha 2

Nome: