

RELATÓRIO

Ouvidoria | 2º semestre 2022

Resolução nº 4.860 | 20



Belo Horizonte, 02 de fevereiro de 2023

SUMÁRIO

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

Belo Horizonte, 02 de fevereiro de 2023

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 31 de dezembro 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 está obrigada a implementar instrumento de avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, conforme Res. BCB nº 4.860|20, artigo16, parágrafo único,

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,

CAMILA DIAS BARROS

DIRETORA DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

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

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 Sociedade utiliza-se da prerrogativa descrita Art.5º, II, alínea b, Res. BCB nº 4.860|20 sendo a estrutura da ouvidoria terceirizada, por meio da associação de classe a que a CDC Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresas de Pequeno Porte S.A. é filiada e apresenta-se compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Sociedade, estando sob a responsabilidade da Diretoria de Ouvidoria, além do representante de ouvidoria interno que apoia 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, bem como em seu contrato social.

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

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.
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) Res. BCB nº 222/2022

4. PROPOSIÇÕES ENCAMIMHADAS À DIRETORIA

 <p>ABSCM Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito</p> <p>DECLARAÇÃO</p> <p>Declaramos para fins de elaboração do relatório semestral de controle de denúncias referente à Resolução 4.859/2020, considerando convênio de utilização do atendimento e assessoramento para o componente organizacional de denúncias, estabelecido entre a ABSCM e a CDC SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EPP CNPJ: 18.394.228/0001-79 que esta última não recebeu durante o período do 1º semestre de 2022, encerrado em 30/12/2022, qualquer demanda por parte do sistema de atendimento da denúncia a qual está conveniada.</p> <p>Sorocaba, 31 de janeiro de 2023.</p> <p><i>Marilda Franca Cabral</i></p> <p>Ouvidoria ABSCM Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito</p> <p><small>Rua Paulo Antonio do Nascimento, 145 sala 59 Sorocaba SP CEP: 18047-400 Tel.: +55 15 3417-7117 abscm@abscm.com.br www.abscm.com.br</small></p>	 <p>ABSCM Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito</p> <p>DECLARAÇÃO</p> <p>Declaramos para fins de elaboração do relatório semestral de ouvidoria, regulamentado pela Resolução 4.860/2020 considerando convênio de utilização do atendimento e assessoramento para o componente organizacional de ouvidoria, estabelecido entre a ABSCM e a CDC SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EPP CNPJ: 18.394.228/0001-79 que esta última não sofreu durante o período do 2º semestre de 2022, encerrado no dia 30/12/2022, nenhuma demanda por parte do sistema de atendimento da ouvidoria a qual está conveniada.</p> <p>Sorocaba, 31 de janeiro de 2023.</p> <p><i>Marilda Franca Cabral</i></p> <p>Ouvidoria ABSCM Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito</p> <p><small>Rua Paulo Antonio do Nascimento, 145 sala 59 Sorocaba SP CEP: 18047-400 Tel.: +55 15 3417-7117 abscm@abscm.com.br www.abscm.com.br</small></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. DEMAIS PROPOSIÇÕES ENCAMIMHADAS À DIRETORIA

órgão	Semestre	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral
RDR	2º/2022	-	-	-	-	-	-
Reclame Aqui	2º/2022	-	-	-	-	-	-
Consumidor.gov.	2º/2022	-	-	-	-	-	-
PROCON	2º/2022	-	-	-	-	-	-

6. AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA CERTIFICAÇÃO DO OUVIDOR

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, 02 de Fevereiro de 2023.

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: