

# Relatório

Semestral - Ouvidoria



Relatório 1º  
Semestre de 2022

# 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 **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.

# 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.

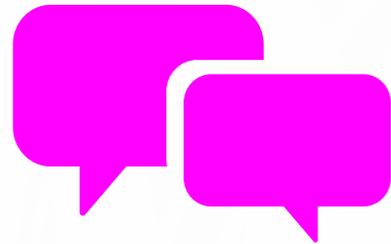
# Relatório

Semestral 

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 2022**.

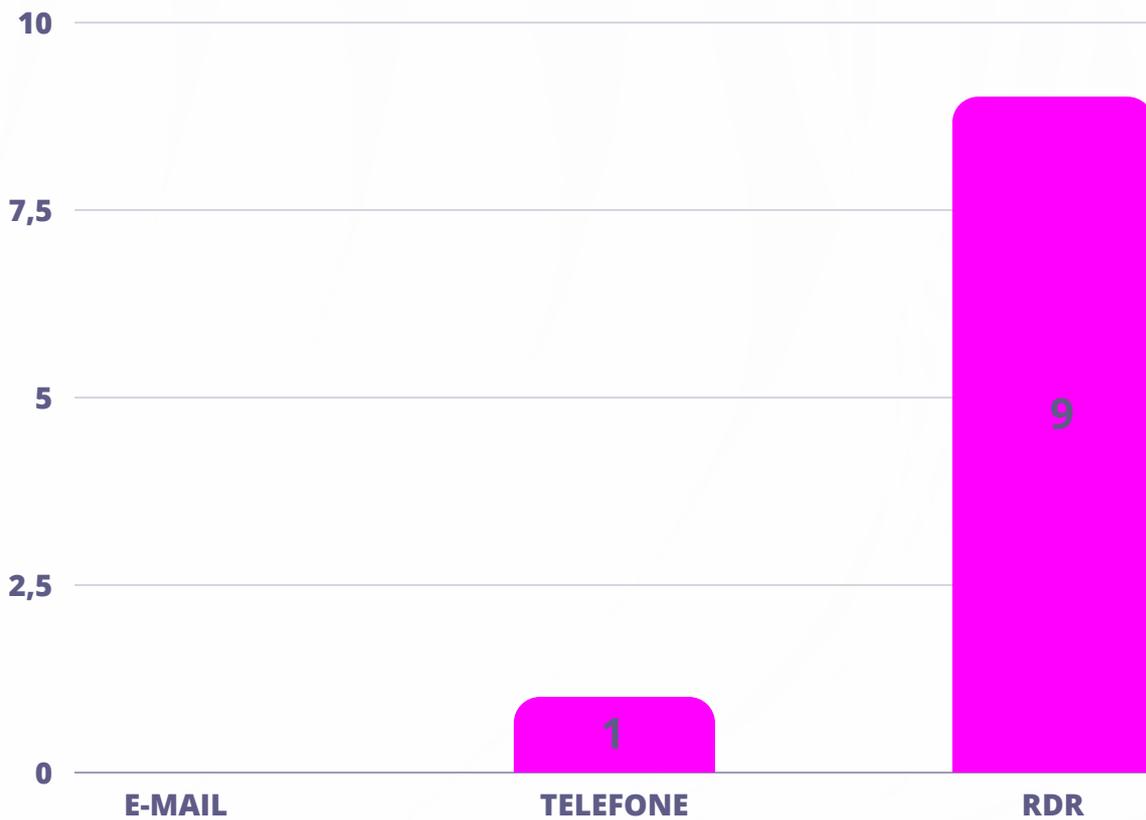
# Manifestações



- As manifestações dos clientes são **recebidas através dos**
- **nossos canais de atendimento** (telefone, e-mail e Registro de Demandas do Cidadão 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.

# Recepção das Manifestações

Ocorrências por Canal de Atendimento



# 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 2022**, foram recepcionadas **215 manifestações**, das quais **205 foram direcionadas para o SAC ou Cobrança**, pois não se tratava de atendimento da Ouvidoria Calcred.

# Distribuição de Tratamento

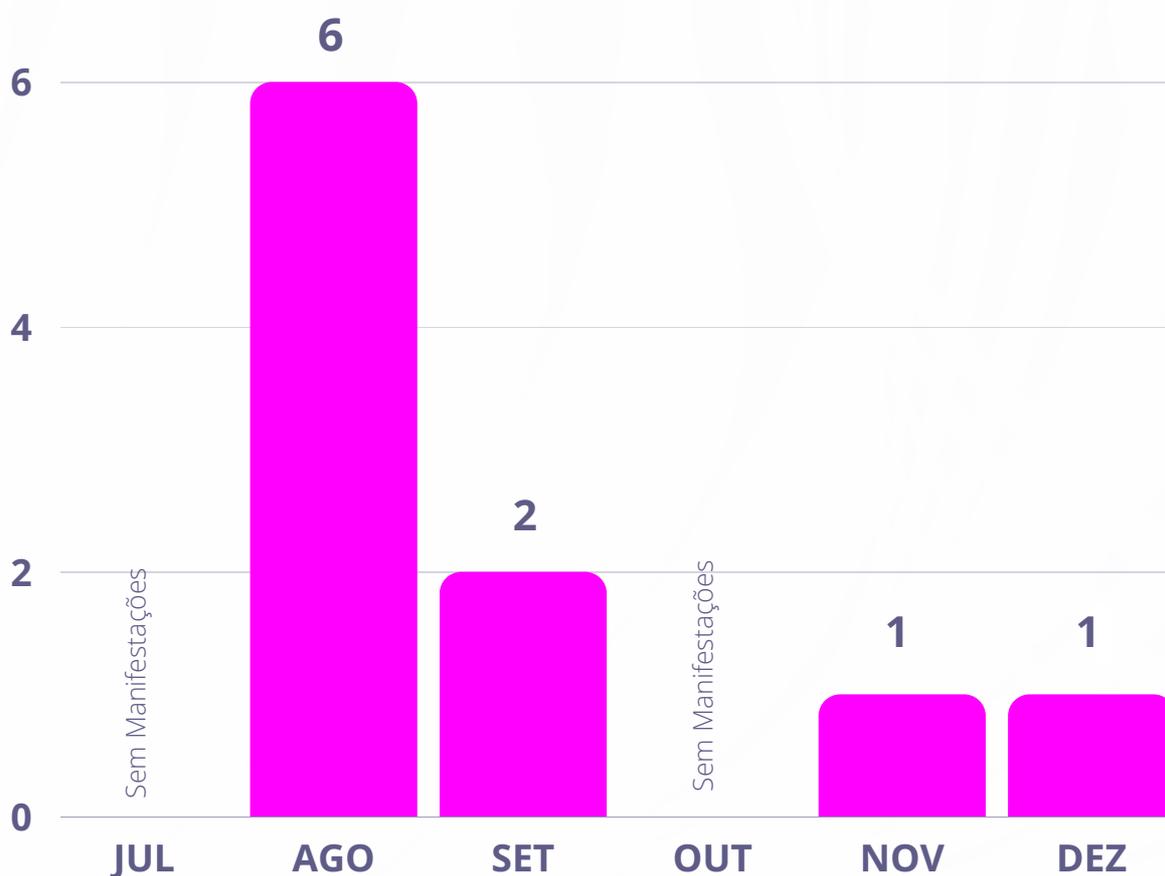
SAC/Cobrança e Ouvidoria



# Total de Manifestações

Atendidas - por Categoria

● Reclamação ● Dúvidas ● Elogios



# 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.

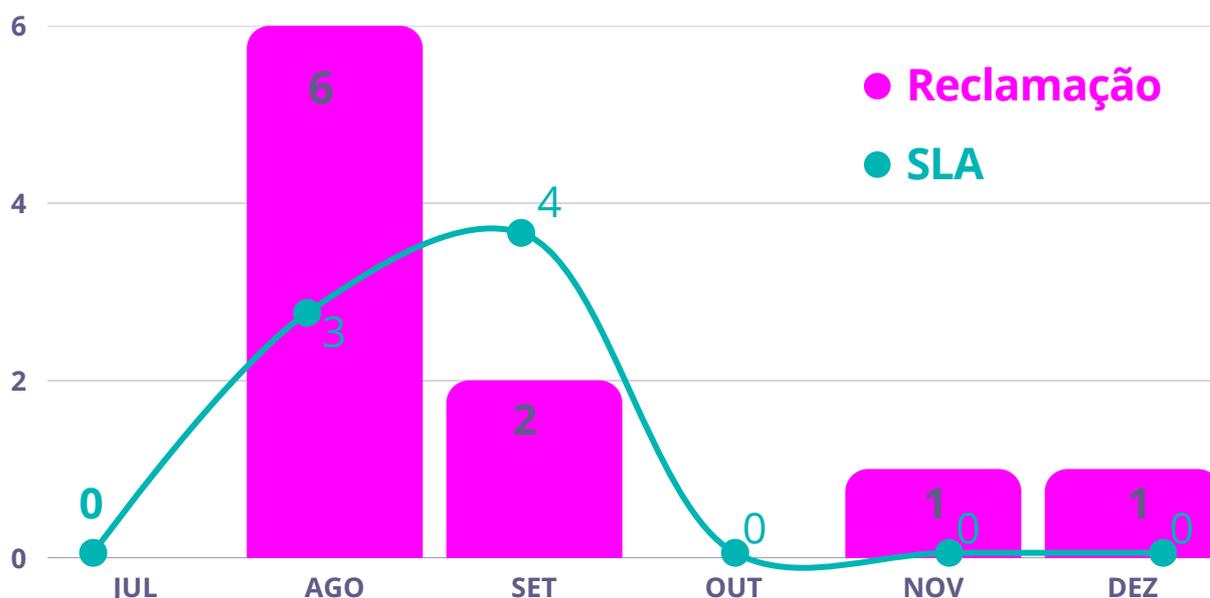
# Tratamentos e respostas

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**.



Relatório Semestral  
Ouvidoria

# 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](mailto:ouvidoria@calcred.com.br).

