



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Base Normativa: Resolução CMN nº4860





## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Emissão  
Novembro/2021

**Este documento deve:**

1. Ser sempre atualizado semestralmente;
2. Estar em conformidade entre o seu exposto.

## SUMÁRIO

1.	<i>INTRODUÇÃO</i>	3
2.	<i>OBJETIVO</i>	3
3.	<i>CANAIS DE ACESSO</i>	3
4.	<i>ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</i>	3
5.	<i>ATENDIMENTOS REALIZADOS</i>	4
6.	<i>RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO</i>	4



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Emissão  
Novembro/2021

### Este documento deve:

1. Ser sempre atualizado semestralmente;
2. Estar em conformidade entre o seu exposto.

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Ouvidoria traz informações transparentes e fidedignas das atividades compreendidas no semestre.

## 2. OBJETIVO

A Ouvidoria é um canal de comunicação do cliente direta com o Ouvidor o qual representa o cliente dentro da Instituição e tem o objetivo de atender suas demandas, reclamações, denúncias, dúvidas, consultas, sugestões, críticas ou elogios, recebidas pelos canais de atendimento.

## 3. CANAIS DE ACESSO

Os canais de acesso disponíveis ao público são:

- E-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@bancoinduscred.com.br](mailto:ouvidoria@bancoinduscred.com.br)
- Telefone da Ouvidoria: 0800 5910224

O horário de atendimento por telefone é das 9h às 18h, de segunda à sexta-feira. As ligações fora desta grade são gravadas e encaminhadas para o e-mail da ouvidoria.

## 4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às demandas de clientes e usuários
- Identificar por meio de número de protocolo e informar ao demandante
- Ser gravado, quando por telefone, e arquivada documentação quando realizado por documentos escritos ou meio eletrônico
- Atender demandas encaminhadas pelo Bacen ou por órgãos públicos e entidades privadas mesmo que excepcionalmente não tenham passado por atendimento primário
- Dar ciência ao cliente acerca do andamento de suas demandas e prazos
- Informar prazo previsto para resposta final não pode ser superior a 10 dias úteis
- Encaminhar resposta conclusiva dentro do prazo máximo de 10 dias, podendo ser prorrogado com justificativa uma única vez por igual período e somente para até 10 % do total de demandas do mês



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Emissão  
Novembro/2021

**Este documento deve:**

1. Ser sempre atualizado semestralmente;
2. Estar em conformidade entre o seu exposto.

### 5. ATENDIMENTOS REALIZADOS

A Ouvidoria do Banco Induscred tem como diretriz responder todas as demandas recebidas pelos canais de atendimento nos prazos abaixo estabelecidos:

- 1 dia útil para resposta inicial às reclamações recebidas,
- dias úteis para a resposta do setor para a Ouvidoria,
- Até 5 dias úteis para a resposta ao cliente.

Conforme estabelece a Resolução CMN nº4860 de 23/10/2020, o Banco Central estabelece que a resposta inicial deve conter o prazo previsto para resposta aos clientes, que não deve exceder a 10 dias úteis podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

### 6. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

No semestre compreendido, as ligações recebidas no nº. 0800, não correspondiam com a finalidade da ouvidoria, sendo na sua totalidade procedentes de engano. Também no nosso email de ouvidoria, não foi identificado o recebimento de qualquer mensagem em sua caixa de entrada referentes há algum tipo de demanda ou reclamação.