

Ouvidoria
Relatório de Atividades
Diretor
1º Semestre 2024

Instituição: Golcred S/A Crédito, Financiamento e Investimento



Sumário

APRESENTAÇÃO	3
1. SEÇÃO DESCRITIVA.....	4
1.1 Estrutura Física.....	4
1.2 Estrutura da Ouvidoria	4
1.3 Canais de Comunicação	4
1.4 Detalhamento das proposições à diretoria.....	4
1.5 Certificação dos integrantes da ouvidoria	4
2. SEÇÃO ESTATÍSTICA	5
2.1 Manifestação dos clientes/usuários por segmento	5
2.2 Demanda dos clientes/usuários por demanda.....	5
2.3 Demanda dos clientes/usuários por meios de acesso	5
2.4 Controle de Registros da Ouvidoria no Período.....	6
2.5 Tabela de Segregação Mensal de Acionamentos da Ouvidoria	7
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.433/15 e Circular nº 3503/10, a Sra. Mariana Menegasso Bonetti referente ao período 01/01/2024 a 31/07/2024, apresentar o Relatório das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo ao 1º semestre de 2024.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um componente organizacional instituído com a finalidade de assegurar a estrita observância da legislação e regulamentação relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, com as seguintes atribuições: atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta; encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto (10 dias); manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

A Golcred S/A constituiu sua Ouvidoria em 02/06/2008, com a missão de ser o elo entre a instituição e o cidadão, cabendo-lhe atuar diretamente para que o processo de relacionamento institucional com o cidadão seja cada vez mais aprimorado e alinhado aos objetivos estratégicos do Banco Central.

Nesse sentido, cumpre à Ouvidoria acolher as demandas formuladas pelos cidadãos – elogios, sugestões, críticas, reclamações ou pedido de informações sobre os serviços prestados e dar tratamento a elas. Este relatório consolida as atividades inerentes a esse processo no período que compreende o 1º semestre de 2024.

1. SEÇÃO DESCRITIVA

1.1 Estrutura Física

A ouvidoria está localizada na Rod BR 101, Km 207, sala 144, MundoCar Mais Shopping, Kobrasol – São José – SC, CEP 88102-700. Essa localização e estrutura favorecem o acesso dos clientes e usuários da instituição, respeitando os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente.

1.2 Estrutura da Ouvidoria

A ouvidoria da Golcred é composta por:

Diretor responsável – João Batista Lohn;
Ouvidora – Mariana Menegasso Bonetti;

1.3 Canais de Comunicação

A ouvidoria coloca à disposição dos clientes e usuários:

- Serviço de discagem direta gratuita gravada através do número 0800 6470845;
- Site: www.golcred.com.br;
- E-mail: ouvidoria@golcred.com.br
- Atendimento “*in loco*” nas dependências da instituição.

1.4 Detalhamento das proposições à diretoria

A Diretoria da Golcred tem o compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a sua atuação seja pautada pela transparência, imparcialidade e isenção, além de assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

Sendo assim, conforme o caso, a Diretoria tomará conhecimento, das proposições de melhoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento, propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e não implementadas e respectivos prazos de implementação.

1.5 Certificação dos integrantes da ouvidoria

Em cumprimento à Resolução CMN BC nº 4.433/15, art. 6º - § 1º e 2º a ouvidora Mariana Menegasso Bonetti, possui certificação em Ouvidoria Financeira conforme certificado Nº 6689604997564311 expedido em 06/05/2022 por FEBRABAN.

2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

O controle das demandas dos clientes e usuários é realizado através de planilha Excel.

2.1 Manifestação dos clientes/usuários por segmento

CLIENTES/USUÁRIOS	QUANTIDADE	%
Clientes	22	40,00%
Usuários	33	60,00%
TOTAL	55	100%

Clientes são todos aqueles que se utilizam dos produtos e serviços da GOLCRED. Usuários todos os demais que se relacionam com a GOLCRED, tais como: parceiros, colaboradores e público em geral.

2.2 Demanda dos clientes/usuários por demanda

DEMANDA	TOTAL	%
Sugestão	-	-
Reclamação	-	-
Elogio	-	-
Pedido de Informação	55	100,00%
Crítica	-	-
Outros	-	-
TOTAL	55	100%

2.3 Demanda dos clientes/usuários por meios de acesso

CONTATO	TOTAL	%
Pessoalmente	-	-
E-mail	15	27,27%
Formulário On-line	-	-
Telefone - 0800	40	72,73%
Fax	-	-
TOTAL	55	100%

2.4 Controle de Registros da Ouvidoria no Período

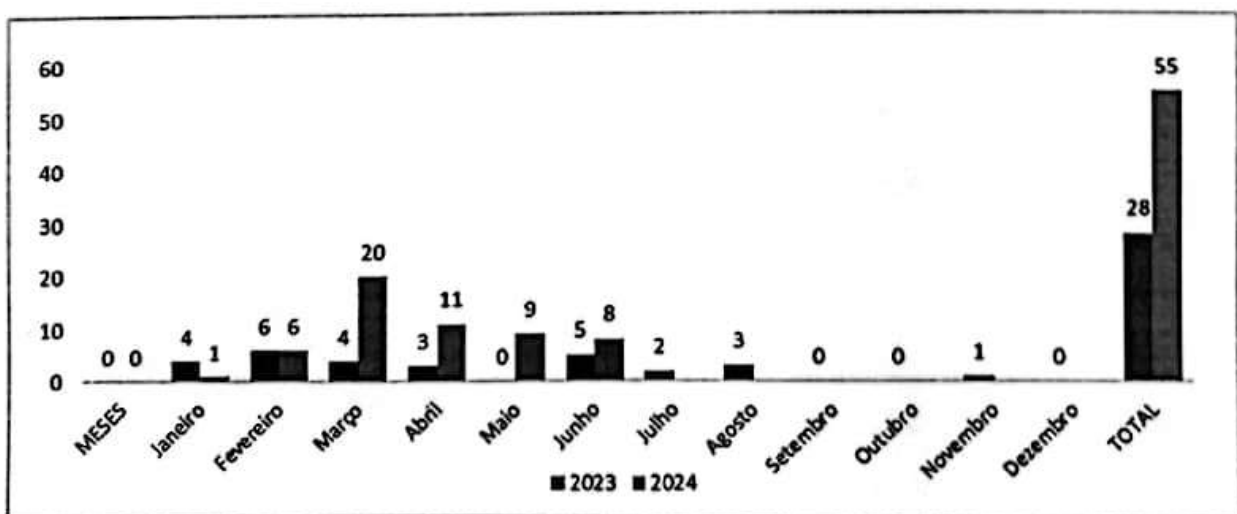
Qtd	Data	Canal	Protocolo	Segregação	Modalidade	Contrato	Assunto	I	PS	PNS
1	17/01/2024	0800	528	Cliente	CP	78259	Informação sobre pagamento		X	
2	02/02/2024	0800	529	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
3	06/02/2024	0800	530	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
4	06/02/2024	0800	531	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
5	21/02/2024	0800	532	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
6	22/02/2024	0800	533	Usuário			Informação sobre empréstimo	X		
7	28/02/2024	E-mail	534	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
8	04/03/2024	0800	535	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
9	04/03/2024	0800	536	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
10	06/03/2024	0800	537	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
11	06/03/2024	0800	538	Usuário			Mudo	X	X	
12	06/03/2024	0800	539	Usuário			Mudo	X	X	
13	06/03/2024	0800	540	Usuário			Mudo	X		
14	06/03/2024	E-mail	541	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
15	08/03/2024	0800	542	Cliente	CP	65603	Informação sobre Cobrança		X	
16	08/03/2024	0800	543	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
17	12/03/2024	0800	544	Cliente	CP	78767	Informação sobre pagamento		X	
18	12/03/2024	0800	545	Cliente	CP	78767	Informação sobre pagamento		X	
19	14/03/2024	0800	546	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
20	15/03/2024	0800	547	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
21	19/03/2024	E-mail	548	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
22	22/03/2024	0800	549	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
23	25/03/2024	0800	550	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
24	26/03/2024	0800	551	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
25	27/03/2024	0800	552	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
26	28/03/2024	0800	553	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
27	28/03/2024	0800	554	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
28	05/04/2024	0800	555	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
29	05/04/2024	0800	556	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
30	05/04/2024	0800	557	Usuário			Informação sobre empréstimo	X	X	
31	05/04/2024	0800	558	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
32	08/04/2024	0800	559	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
33	10/04/2024	0800	560	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
34	10/04/2024	0800	561	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
35	14/04/2024	E-mail	562	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
36	17/04/2024	E-mail	563	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
37	26/04/2024	E-mail	564	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
38	30/04/2024	E-mail	565	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
39	06/05/2024	E-mail	566	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
40	14/05/2024	E-mail	567	Usuário			Teste	X		
41	16/05/2024	0800	568	Cliente	CP	85912	Informação quitação		X	
42	20/05/2024	0800	569	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
43	22/05/2024	0800	570	Usuário			Mudo	X		
44	28/05/2024	0800	571	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
45	28/05/2024	0800	572	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
46	29/05/2024	0800	573	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X	X	
47	29/05/2024	E-mail	574	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
48	04/06/2024	E-mail	575	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
49	10/06/2024	E-mail	576	Cliente			Informação sobre Conta Bancária		X	
50	10/06/2024	E-mail	577	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
51	11/06/2024	0800	578	Usuário			Informação sobre Cobrança	X	X	
52	12/06/2024	0800	579	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
53	17/06/2024	0800	580	Usuário			Informação sobre Empréstimo	X		
54	24/06/2024	E-mail	581	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		
55	25/06/2024	E-mail	582	Usuário			Informação sobre Cartão UnixCard	X		



Legenda		Qualificação
I		Improcedente
PS		Procedente solucionada
PNS		Procedente e não solucionada

2.5 Tabela de Segregação Mensal de Acionamentos da Ouvidoria

PERÍODOS		
	2023	2024
MESES	QUANTIDADE	QUANTIDADE
Janeiro	4	1
Fevereiro	6	6
Março	4	20
Abril	3	11
Maio	0	9
Junho	5	8
Julho	2	
Agosto	3	
Setembro	0	
Outubro	0	
Novembro	1	
Dezembro	0	
TOTAL	28	55




3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na data-base e nos últimos 06 meses, registramos o somatório de 55 ocorrências, assim detalhadas conforme abaixo:

CLIENTES/USUÁRIOS	QUANTIDADE
-	Telefone 0800 - Teste
4	Telefone 0800 - Mudo
36	Telefone 0800 - Informação
1	E-mail - Teste
14	E-mail - Informação

São José, 14 Agosto 2024.


João Batista Lohn
Diretor Responsável pela Ouvidoria
GOLCRED S/A.