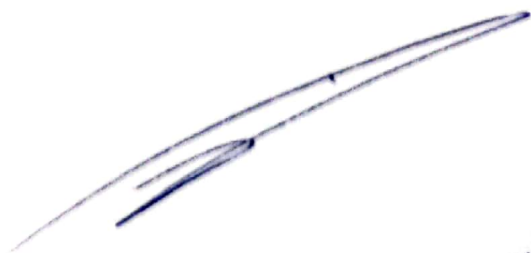


Ouvidoria
Relatório de Atividades
Ouvidora
2º Semestre 2023

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.....	4
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 Reclamações Registradas na Ouvidoria no Período.....	5
2.5 Tabela de Segregação Mensal das Reclamações.....	6
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	7
4. ANEXO.....	8

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.433/15 e Circular nº 3503/10, a Sra. Mariana Menegasso Bonetti referente ao período 01/07/2023 a 31/12/2023, apresentar o Relatório das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo ao 2º semestre de 2023.

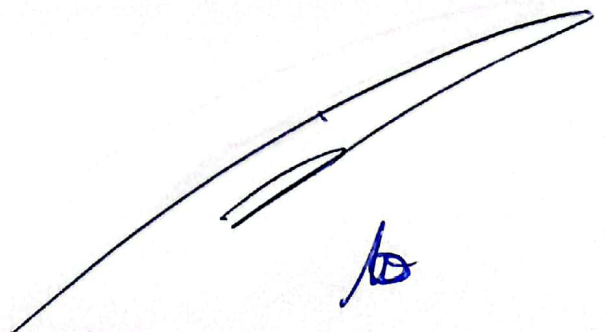
APRESENTAÇÃO

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 2º semestre de 2023.



1. SEÇÃO DESCRITIVA

1.1 Estrutura Física

A ouvidoria está localizada na Rod BR 101, Km 207, lojas 119 e 120, 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	0	0,00%
Usuários	6	100,00%
TOTAL	6	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	0	0%
Reclamação	0	0%
Elogio	0	0%
Pedido de Informação	6	100,00%
Crítica	0	0%
Outros	0	0,00%
TOTAL	6	100%

2.3 Demanda dos clientes/usuários por meios de acesso

CONTATO	TOTAL	%
Pessoalmente	0	0%
E-mail	0	0,00%
Formulário On-line	0	0%
Telefone - 0800	6	100,00%
Fax	0	0%
TOTAL	6	100%

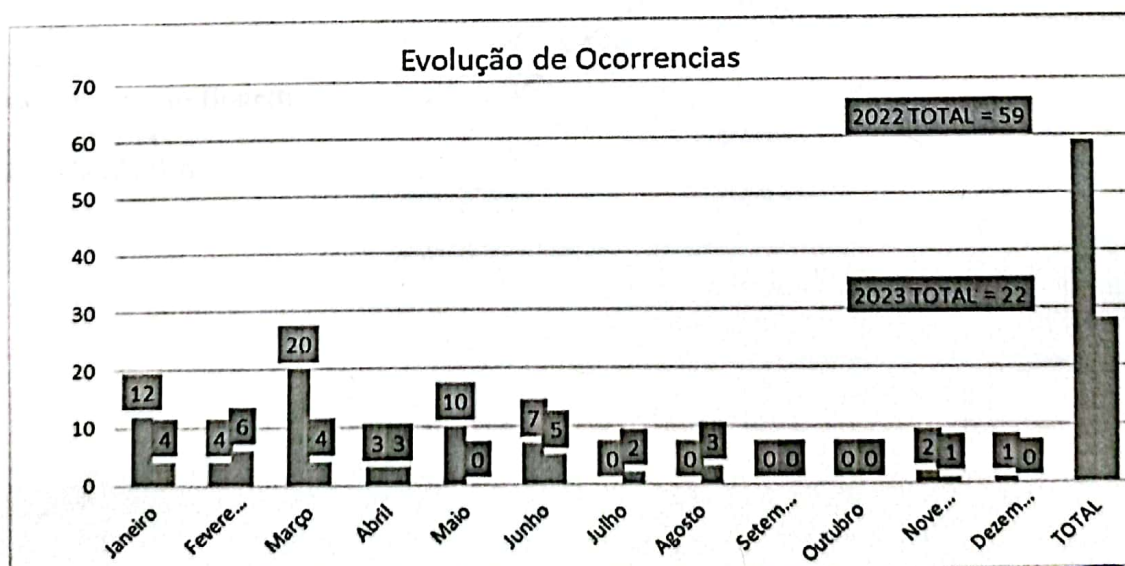
2.4 Controle de Registros da Ouvidoria no Período

Data	Canal	Protocolo	Tipo de Pessoa	Segregação	Modalidade	UF	Contrato	Setor	Assunto	Resumido		I	PS	PNS
04/07/2023	0800	522		Usuário					Informação sobre Conta Bancária			x		
07/07/2023	0800	523		Usuário					Informação sobre Conta Bancária			x		
01/08/2023	0800	524		Usuário					Ficou Mudo			x		
04/08/2023	0800	525		Usuário					Informação sobre Conta Bancária			x		
09/08/2023	0800	526		Usuário					Informação sobre Conta Bancária			x		
21/11/2023	0800	527		Usuário					Informação sobre Conta Bancária			x		

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

2.5 Tabela de Segregação Mensal de Acionamentos da Ouvidoria

PERÍODOS			
2022		2023	
MESES	QUANTIDADE	MESES	QUANTIDADE
Janeiro	12	Janeiro	4
Fevereiro	4	Fevereiro	6
Março	20	Março	4
Abril	3	Abril	3
Maio	10	Maio	0
Junho	7	Junho	5
Julho	0	Julho	2
Agosto	0	Agosto	3
Setembro	0	Setembro	0
Outubro	0	Outubro	0
Novembro	2	Novembro	1
Dezembro	1	Dezembro	0
TOTAL	59	TOTAL	28



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

CLIENTES/USUÁRIOS	QUANTIDADE
0	Telefone 0800 - Teste
6	Telefone 0800 - Informação
0	E-mail - Teste
0	E-mail - Informação

São José, 05 Fevereiro, 2024.


Mariana Menegasso Bonetti
Ouvidora
GOLCRED S/A.

