

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2020
(Julho a Dezembro)

NEGRESCO S/A – Crédito, Financiamento e Investimentos
(Credipar)

Diretor Responsável: ORLANDO OTTO KAESEMODEL FILHO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ESTRUTURA E MISSÃO.....	3 e 4
4. DEMANDAS RECEBIDAS.....	5
a. QUANTIDADE DAS DEMANDAS.....	5
b. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	6 e 7
i. Reclamação.....	7
ii. Solicitação.....	7
iii. Informação.....	7
c. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS.....	7
d. PERCENTUAL DE DEMANDAS POR CANAL DE ACESSO.....	8
e. QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	8 e 9
f. PERCENTUAL DE DEMANDAS POR UF.....	10
5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE.....	10 e 11
6. CONCLUSÃO.....	11

1. INTRODUÇÃO

Após o encerramento do segundo semestre de 2020 é com satisfação que apresento neste relatório as atividades desenvolvidas na Ouvidoria.

O Relatório da Ouvidoria apresenta dados e informações sobre as demandas recebidas por meio do canal da Ouvidoria e com base nessas demandas a Ouvidoria busca o aprimoramento dos procedimentos e rotinas internas da instituição.

2. OBJETIVOS

Este relatório destina-se ao atendimento à regulamentação do BACEN, conforme Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, bem como dar conhecimento a todos os interessados sobre a atuação e resultados da Ouvidoria.

3. ESTRUTURA E MISSÃO

A Ouvidoria da CREDIPAR foi instituída conforme regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN), que determina a constituição de um componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras.

Subordinada à Presidência, a Ouvidoria tem como missão atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

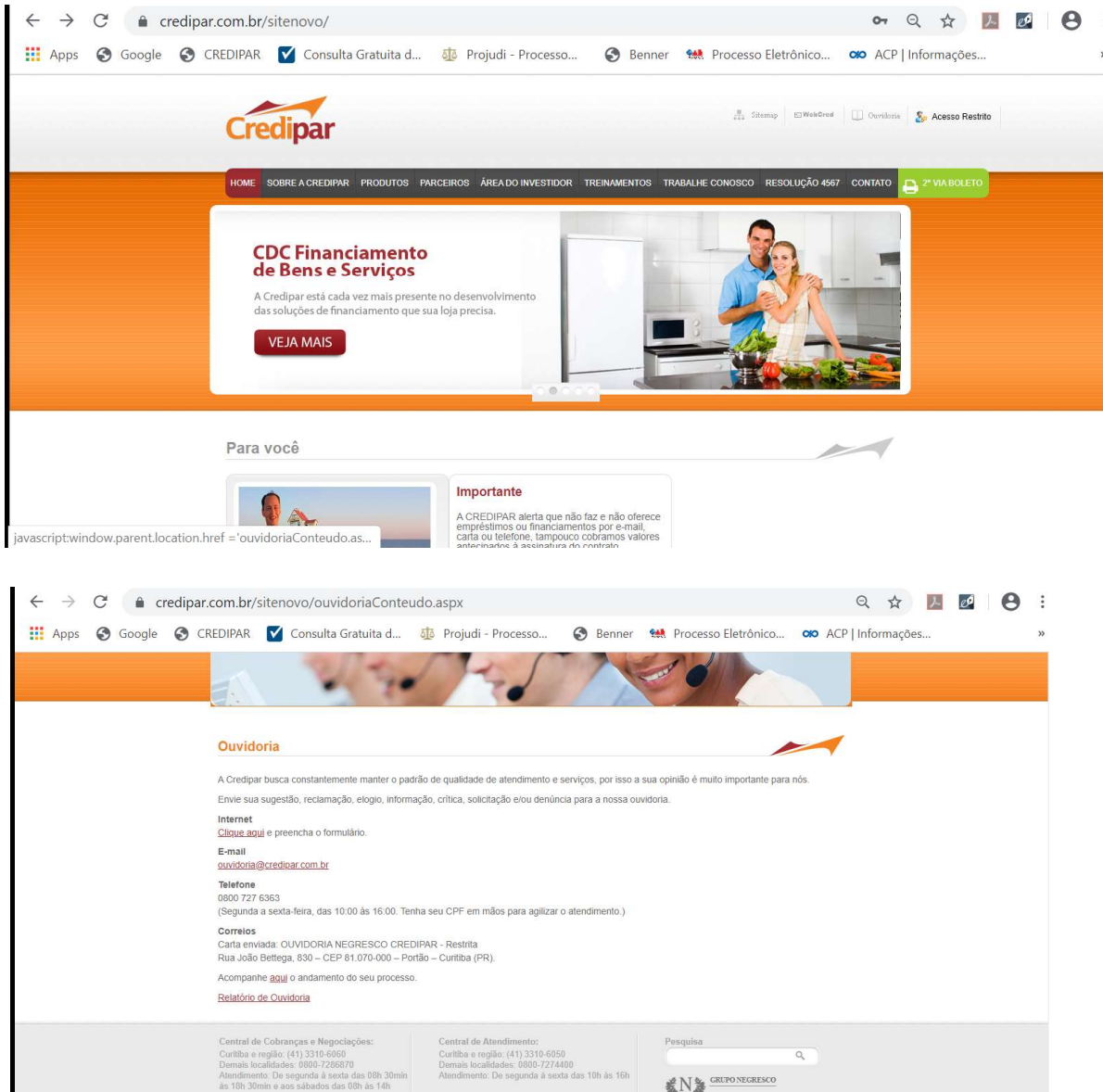
A CREDIPAR conta com um ouvidor devidamente certificado e apto a exercer a atividade, o Senhor EZEQUIAS WHITE CARDOSO.

Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria, há disponível um ícone na página inicial www.credipar.com.br, no canto superior direito, o qual redireciona a página dedicada ao canal de comunicação, onde contém todas as informações, horários de atendimento e canais de comunicação.

O acesso ao canal da Ouvidoria pode ser realizado das seguintes formas:

- **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado no site www.credipar.com.br ;
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00, serviço de discagem direta e gratuita, para todas as localidades através do telefone 0800 727 6363;

► **Correios:** Deve ser endereçada à sede da CREDIPAR, situada na Rua João Bettega, nº 830, CEP. 81.070-000, Portão, Curitiba/PR, aos cuidados da OUIDORIA NEGRESKO S.A. - CFI (CREDIPAR).



The screenshot shows the Credipar website. The top banner features the Credipar logo and navigation links. Below it, a section titled "CDC Financiamento de Bens e Serviços" highlights that Credipar is always present in the development of financing solutions. A "VEJA MAIS" button is visible. The "Para você" section includes a "Importante" alert stating that Credipar does not offer loans or financing via email, phone, or other means, and that it does not collect fees or interest on contracts. Below this, the "Ouvidoria" (Ombudsman) section is displayed, explaining its purpose and providing contact information for internet, email, and phone. The footer contains contact details for the Central de Cobranças e Negociações, Central de Atendimento, and a search bar.

A CREDIPAR, por meio da Ouvidoria, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça, e assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

4. DEMANDAS RECEBIDAS

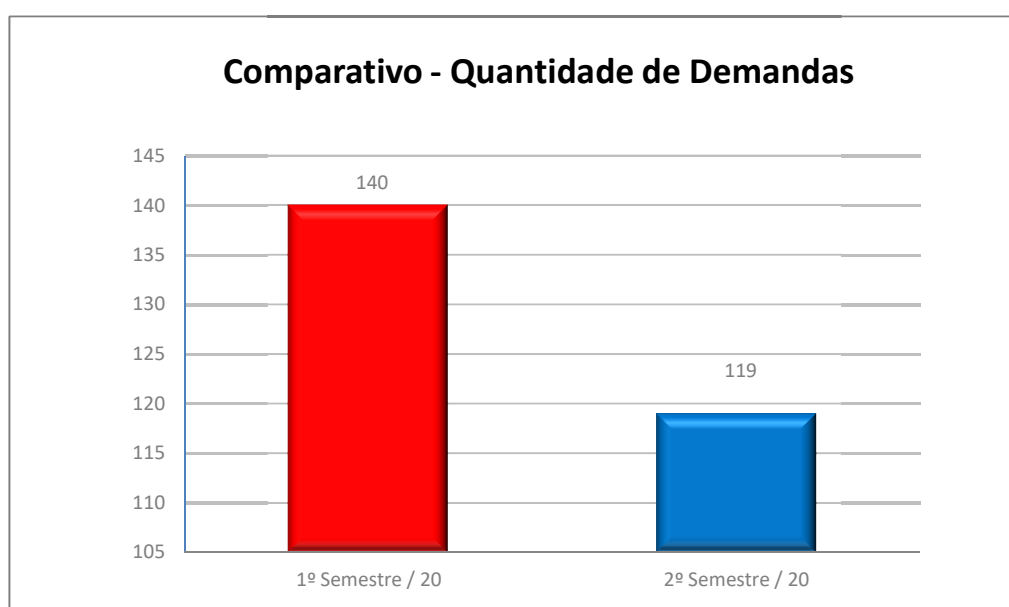
A Ouvidoria da CREDIPAR assegurou durante todo o 2º semestre de 2020 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria englobam sugestões, reclamações, elogios, informações, críticas, solicitações e/ou denúncias. Foi dado o devido tratamento para as manifestações e todos os clientes receberam resposta.

a. QUANTIDADE DAS DEMANDAS

Com relação ao primeiro semestre de 2020, a quantidade das demandas teve um decréscimo de 15% (Gráfico 1: Comparativo - Quantidade Demandas – 1º Semestre de 2020 e 2º Semestre de 2020).

Gráfico 1: Comparativo - Quantidade Demandas – 1º Semestre de 2020 e 2º Semestre de 2020



No 2º semestre de 2020 a quantidade de demandas foi de 119, conforme Tabela 1: Segregação Mensal das Demandas.

Tabela 1: Segregação Mensal das Demandas

Período	Quantidade de Demandas
Jul/20	28
Ago/20	08
Set/20	23
Out/20	18
Nov/20	26
Dez/20	16
Total	119

b. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

As demandas podem ser classificadas como Reclamação, Solicitação, Informação ou Elogio, sendo essas classificações subdivididas em tópicos variados, conforme Tabela 2: Classificação das Demandas Recebidas a seguir.

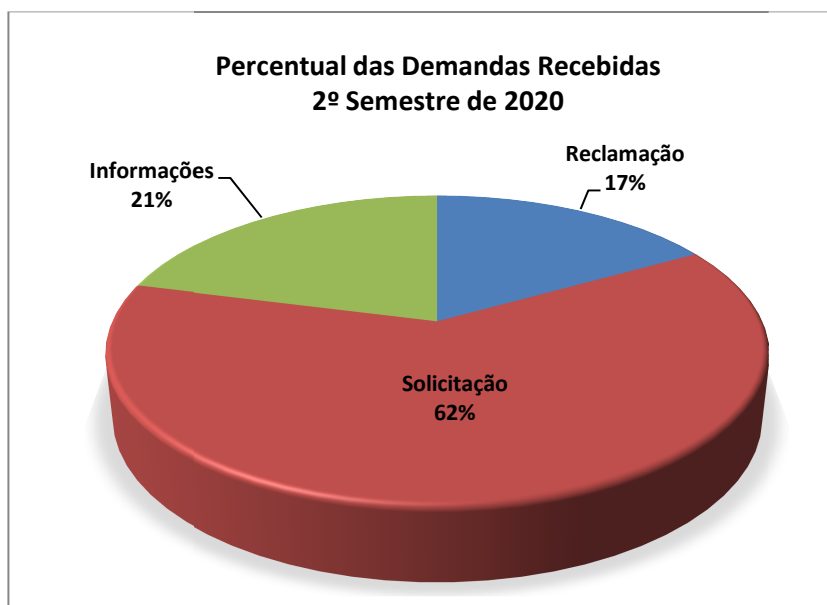
Tabela 2 – Classificação das Demandas Recebidas

Reclamação	20	17%
Atendimento	2	10%
<i>Operadora de cobrança Assessoria</i>	2	100%
Cancelamento	2	10%
<i>Problema mercadoria</i>	1	50%
<i>Divergência contrato e proposta</i>	1	50%
Pagamento	1	5%
<i>Contrato não liquidado</i>	1	100%
Monitoramento	3	15%
<i>Fraude</i>	2	67%
<i>Ação Judicial</i>	1	33%
Procedimentos	12	60%
<i>Taxa de juros</i>	4	33%
<i>Cobrança abusiva</i>	6	50%
<i>Análise/Negativa de crédito</i>	2	17%
Solicitação	74	62%
Negociação	13	18%
<i>Novo acordo</i>	10	77%
<i>Desconto na antecipação de débito</i>	2	15%
<i>Desconto nos juros de atraso</i>	1	8%
Atendimento	28	38%
<i>2º via boleto</i>	2	7%
<i>Devolução/Cópia de documento</i>	9	32%
<i>Declaração de quitação/ Acordo</i>	1	4%
<i>Atualização SCR BACEN</i>	10	36%
<i>Retirada urgente de restrição de crédito</i>	6	21%
Negociar débitos pendentes	32	43%
<i>Débitos pendentes</i>	32	100%
Habilitação	1	1%
<i>Habilitação</i>	1	100%
Informação	25	21%
Atendimento	25	100%
<i>Análise/Negativa de credito</i>	7	28%
<i>Débitos pendentes</i>	18	72%
Elogio	0	0%
Elogio	0	0%
<i>Elogio</i>	0	0%
Total	119	

Conforme Gráfico 2: Percentual das Demandas Recebidas a maior quantidade de demandas no 2º semestre de 2020 foi no item “ii.solicitação”, sendo 62 % de todas as demandas do semestre.

- i. **Reclamação:** Representa 17% de todas as demandas
- ii. **Solicitação:** Representa 62% de todas as demandas
- iii. **Informação:** Representa 21% de todas as demandas

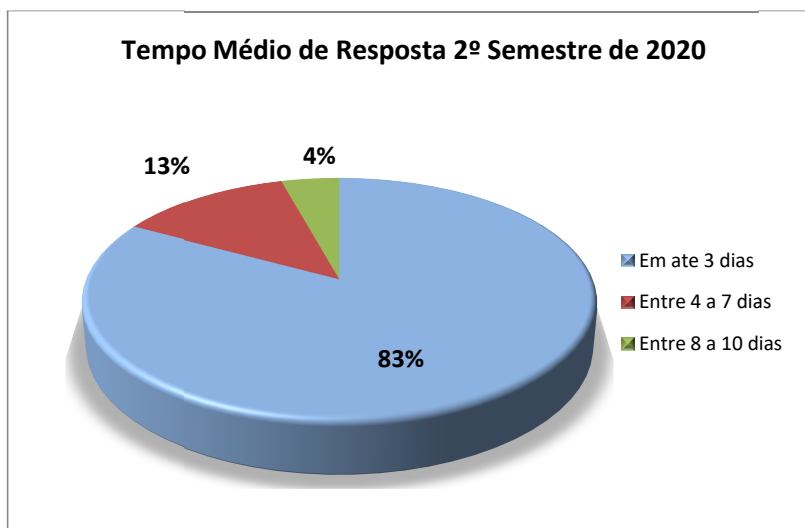
Gráfico 2: Percentual das Demandas Recebidas



c. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

No 1º semestre de 2020 o tempo médio de resposta foi de 1,74 dias úteis, sendo que no 2º semestre de 2020 o tempo médio de resposta foi de 1,80 dias úteis. Ou seja, observa-se um leve no tempo de resposta das demandas.

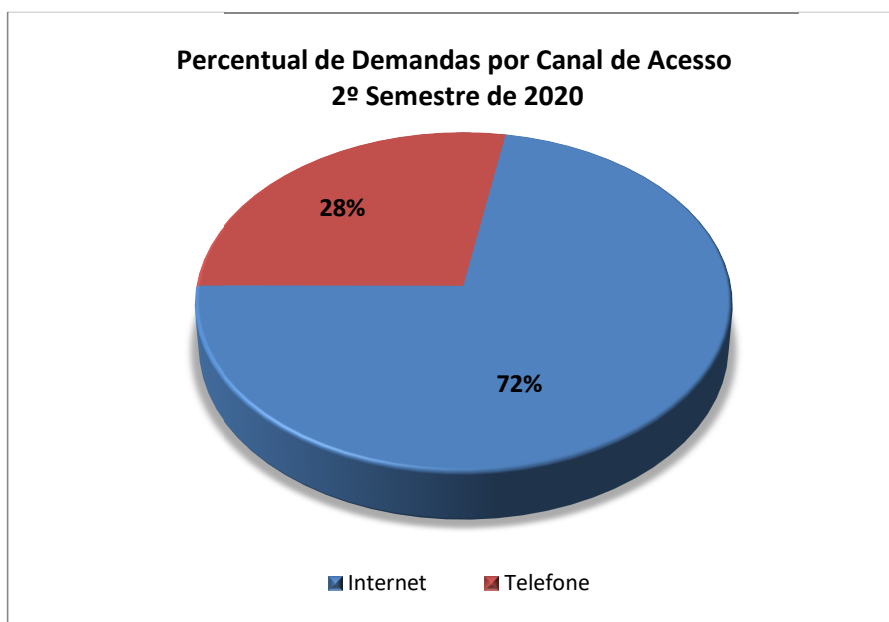
Gráfico 3: Tempo de Resposta – 2º Semestre



d. PERCENTUAL DE DEMANDAS POR CANAL DE ACESSO

No segundo semestre de 2020 foram utilizados pelos consumidores apenas dois canais principais de acesso, sendo 28% por telefone e 72% pela internet.

Gráfico 4: Percentual de Demandas por Canal de Acesso - 2º Semestre de 2020



e. QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Após o recebimento da demanda e a devida classificação, para resposta ao cliente ela é qualificada conforme opções abaixo:

I – IMPROCEDENTE

P – PENDENTE

PS – PROCEDENTE SOLUCIONADA

PNS – PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

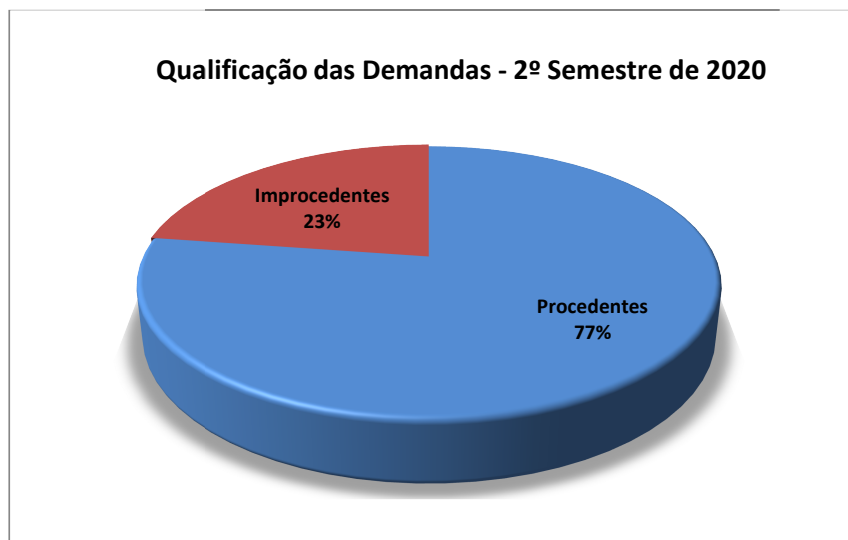
Na Tabela 3: Qualificação das Demandas contém todos os critérios para a devida qualificação.

Tabela 3: Qualificação das Demandas

QUALIFICAÇÃO	CRITÉRIOS
IMPROCEDENTE	Reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Credipar, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.
PENDENTE	Reclamações que ainda estão em análise para constatação ou não de descumprimento, por parte da Credipar, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.
PROCEDENTE SOLUCIONADA	Reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Credipar, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição e que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as demandas do cliente.
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	Reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Credipar, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição e que, após análise e procedimentos de regularização, não atendem as demandas do cliente.

Conforme Gráfico 5: Qualificação das Demandas pode-se observar que no 2º semestre de 2020 tiveram apenas demandas qualificadas como procedentes solucionadas e improcedentes, não restando nenhuma demanda pendente ou procedente não solucionada.

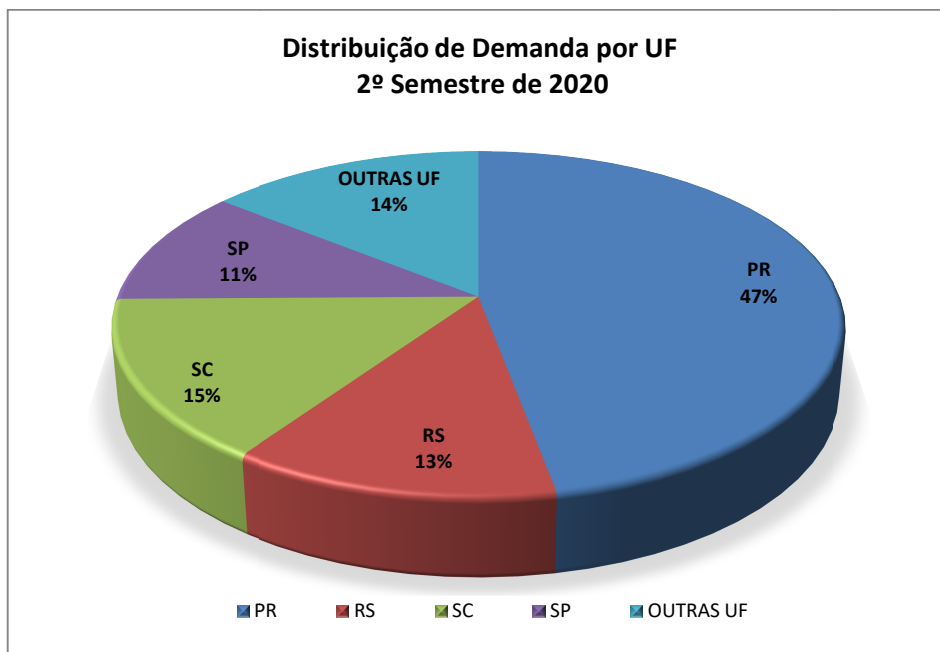
Gráfico 5: Qualificação das Demandas



f. PERCENTUAL DE DEMANDAS POR UF

Conforme o Gráfico 6: Distribuição de Demanda por UF - 2º Semestre 2020, 75% de todas as demandas são provenientes da região sul do país.

No segundo semestre de 2020 constatou-se que os Estados do Paraná e Santa Catarina apresentaram a maior quantidade de demandas atendidas pela Ouvidoria, sendo 47% e 15%, respectivamente, correspondendo a 62% de todas as demandas recebidas.



5. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

A pesquisa de satisfação do cliente foi implementada na Ouvidoria Credipar em conformidade com a Circular nº 3.881 /2018 e Carta Circular nº 3.880 /2018 do BACEN.

Após envio da resposta definitiva ao cliente é disponibilizada ao cliente a possibilidade de avaliar o atendimento e a solução apresentada.

Os itens a serem avaliados são “Solução Apresentada” e “Qualidade de Atendimento”, tendo como critério de avaliação nota 1 para satisfação de nível mais baixo e 5 para satisfação de nível mais alto.

No 2º semestre de 2020 foram avaliados 26,05% de todas as 119 reclamações. Na Tabela 4: PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2º SEMESTRE DE 2020 abaixo é possível verificar a nota média dos casos avaliados nos dois itens.

Tabela 4: PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2º SEMESTRE DE 2020

Nota Média para Solução Apresentada	Nota Média para Qualidade do Atendimento
4,45	4,62

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2020, por meio de seus canais de acesso recebeu, ao todo, 119 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas. No 2º semestre de 2020 houve um decréscimo de 15% na quantidade de demandas com relação ao 1º semestre de 2020.

Outro ponto de destaque é que não foram registradas manifestações procedentes não solucionadas no semestre.

Mais um indicador da área é o prazo médio das respostas aos demandantes que foi de 1,80 dias úteis para 1,74 dias úteis com relação ao 1º semestre de 2020.

Finalizamos com o elogio sobre pesquisa de satisfação nos itens “Solução Apresentada” e “Qualidade de Atendimento” que registrou nota média muito próxima da nota máxima, o que demonstra satisfação e percepção positiva do cliente com relação à Ouvidoria da instituição.

Para a realização desse trabalho a Ouvidoria vem contando, desde sua implantação, com o apoio de todas as unidades e departamentos, não só para as respostas aos questionamentos e encaminhamentos das ocorrências, como também nas soluções dos problemas levantados.

Esperamos continuar um trabalho baseado na consolidação e aperfeiçoamento desse serviço. Continuamos a desenvolver nossas atividades com otimismo e agradecemos a todos os colaboradores e principalmente aos demais membros da Diretoria o apoio que vem sendo dado para que esta Ouvidoria possa desempenhar seu papel com plena autonomia e independência, fatores fundamentais para o seu bom funcionamento e para que seus objetivos sejam alcançados.

Curitiba, 22 de janeiro de 2021.

ORLANDO OTTO KAESEMODEL FILHO

Diretor Responsável