VALOR FINANCIAMENTOS

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2018

A Valor Financiamentos é regulamentada e autorizada pelo Banco Central do Brasil. Sua história é baseada na compreensão das necessidades de crédito para realização das conquistas de seus clientes, atuando com linhas diferenciadas, de fácil acesso e sem burocracia.

Com presença em todo o território nacional, conhecendo realidades diferentes de um País continental com necessidades singulares. Desta forma, foram criados produtos diferenciados atendendo ao perfil do público que se deseja atender com uso de tecnologia e racionalidade de processos.

VALOR
FINANCIAMENTOS

Missão

Atender pessoas físicas e jurídicas com crédito produtivo a fim de ajudar no desenvolvimento do setor de micro finanças.

Visão

Ser referência no setor de microcrédito com soluções ágeis, inovadoras e produtivas.

Valores

Responsabilidade, respeito confiança no trato com funcionários, clientes e fornecedores.

índice

Atuação da ouvidoria.....5
Estrutura da ouvidoria.....6
Atribuições do componente organizacional.....7
Divulgação da ouvidoria.....8
Instrumentos de comunicação.....9
Análise das demandas recebidas na ouvidoria.....10
Total das demandas por qualificação 11
Total das demandas por tipologia descritiva.....12
Total das demandas por assuntos financeiros.....13
Total das demandas segregadas por mês.....14
Total das demandas comparadas.....15
Total das demandas por canal de comunicação.....16
Considerações finais.....17

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA:

Este relatório trata-se sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no **2ºSemestre de 2018**, visando atender a Resolução n° 4.433 de 23 de Julho de 2015 e tem o objetivo de apresentar os resultados obtidos pelo componente organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos Direitos do Consumidor e de atuar como Canal de Comunicação entre a Instituição e seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Valor Financiamentos visando aprimorar seu atendimento aos clientes e a certificação nos órgãos competentes, implantou internamente a Ouvidoria em 2017, com o ouvidor cerfiticado.

A função profícua da Ouvidoria é atuar como canal de 2ª instância, propondo alternativas na solução de conflitos atuando com os princípios da ética, imparcialidade e transparência.

O propósito maior, atendidas as demandas dos clientes, é promover a melhoria contínua em nossos processos objetivando a satisfação no relacionamento com nossos clientes e usuários.

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

ESTRUTURA DA OUVIDORIA:

Quanto aos meios de acessibilidade, a Valor Financiamentos entende que deve:

- Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, meio de canais ágeis e eficazes;
- Disponibilizar acesso telefônico gratuito.

Para que ocorra atendimento de forma ágil e eficaz, os demandantes podem utilizar-se dos seguintes canais:

- Internet - através do site http://www.valorfinanciamentos.com.br
- Pessoalmente - Rua Augusta 101 conjunto 1520, Consolação.
- Correspondência - Rua Augusta 101 conjunto 1520, Consolação
- Telefone - Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG): 0800 591 3076
- E-mail: ouvidoria@valorfinanciamentos.com.br

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

ATRIBUIÇÕES DO COMPONENTE ORGANIZACIONAL:

- Atender e registrar as manifestações, utilizando Sistema de Ouvidoria e de Registro de Demandas RDR, gerando o número de ocorrência sequencial e protocolar, o qual é fornecido ao cliente para proceder ao acompanhamento desejado;
- Analisar, providenciar e acompanhar, junto aos gestores das unidades demandadas, as resoluções pertinentes aos assuntos abordados pelos clientes e usuários até sua solução, conforme prazos estabelecidos;
- Elaborar e encaminhar à Diretoria e à Auditoria Interna, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação dos trabalhos da Ouvidoria, para as aprovações e pareceres;
- Encaminhar ao Conselho de Administração e Diretoria, para apreciação e aprovação, o Relatório Semestral contendo além dos dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, as respectivas proposições de melhorias.

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA:

A divulgação da existência, finalidade e formas de utilização da Ouvidoria encontram-se em permanente atualização/revisão, conforme o Art. 8° da Resolução BCB n° 4433/15.

Essa divulgação é feita através dos canais de comunicação utilizados pela Valor Financiamentos, seus parceiros e correspondentes, para disseminar os nossos produtos e serviços, que ocorrem de forma sistemática e periódica nas áreas de relacionamentos com usuários, clientes e gerências (operacionais e de negócios), além dos demais canais digitais.

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO:

- *Folders,banners* e demais materiais de campanhas que divulgam produtos e serviços;
- Central de relacionamento com clientes internos e externos;
- E-mail e cartas endereçadas aos clientes;
- Campanhas publicitárias e comunicação digital em redes sociais;
- Site institucional interativo e atualizado periodicamente;
- Formulários de cadastros, cartas, consultas, informações fiscais, gerenciais e contratuais;
- Sistema de informações sobre entidades de interesse do Banco Central - UNICAD.

Relatório das Atividades da Ouvidoria
2º semestre de 2018

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Na Valor Financiamentos, a Ouvidoria é vista como uma oportunidade de aprimoramento de nosso relacionamento com clientes e usuários. As manifestações são direcionadas para ela quando o atendimento convencional e nos canais primários, não for capaz de resolver a questão demandada.

A atuação da Ouvidoria é portanto, na 2ª instância.

Nota-se que, o **índice de resolutividade** da Ouvidoria na Valor financiamentos é de **100%**, o que mostra a preocupação em receber, registrar, analisar as reclamações e buscar soluções, procurando defender os clientes e usuários dos produtos e serviços da agência.

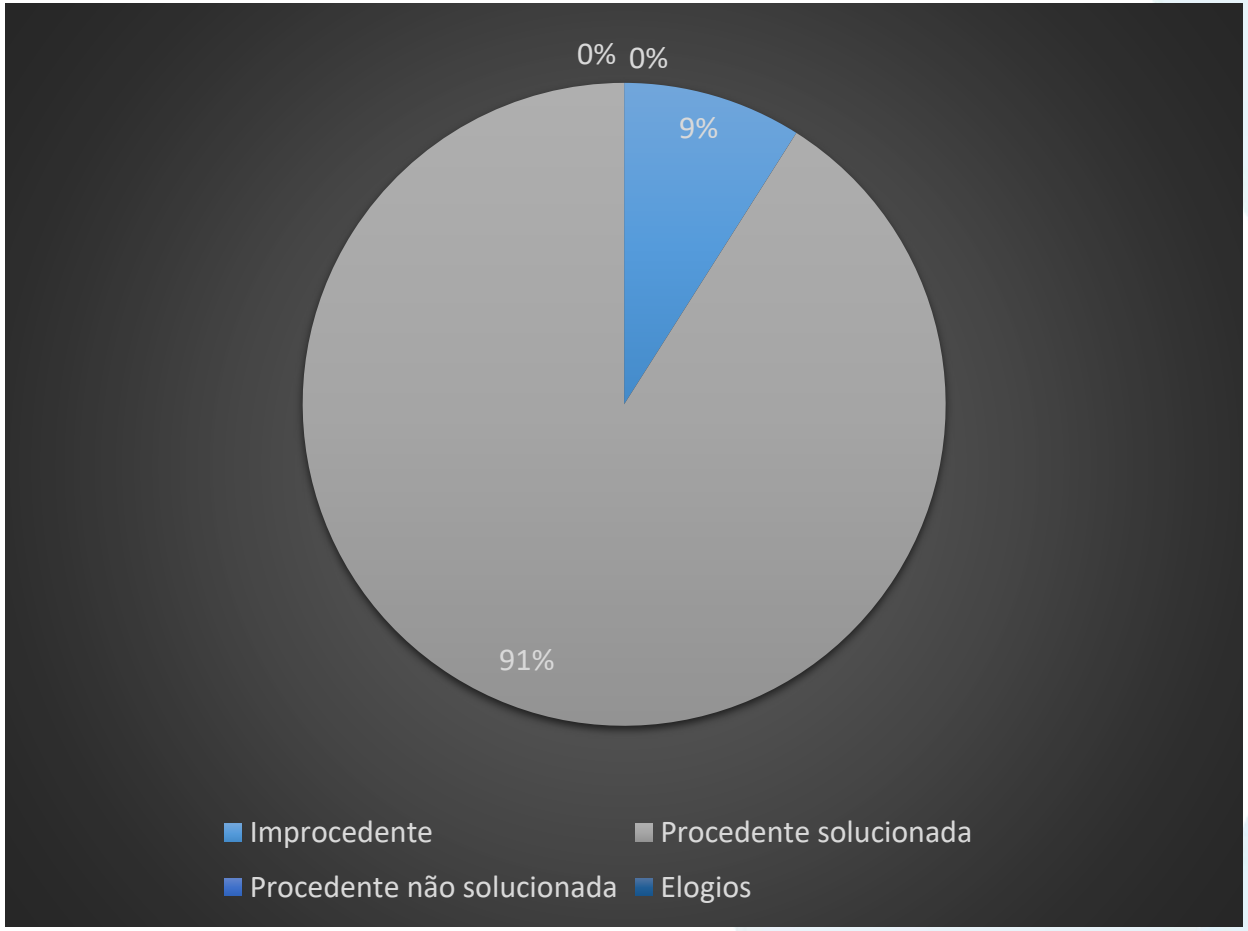
Dentro de uma política de aprimoramento de procedimentos e rotinas de trabalhos, todo registro feito na Ouvidoria é encaminhado às gerências envolvidas para as devidas apreciações, focando identificar nas manifestações as oportunidades de melhorias. Em seguida, elabora-se uma resposta conclusiva, respeitando o prazo estabelecido no Art. 6° - 2° da Resolução n° 4.433/15.

Durante o período de **1° de Julho a 31 de Dezembro de 2018**, foram registradas 11(onze) manifestações, conforme informações a seguir:

TOTAL DAS DEMANDAS POR QUALIFICAÇÃO:

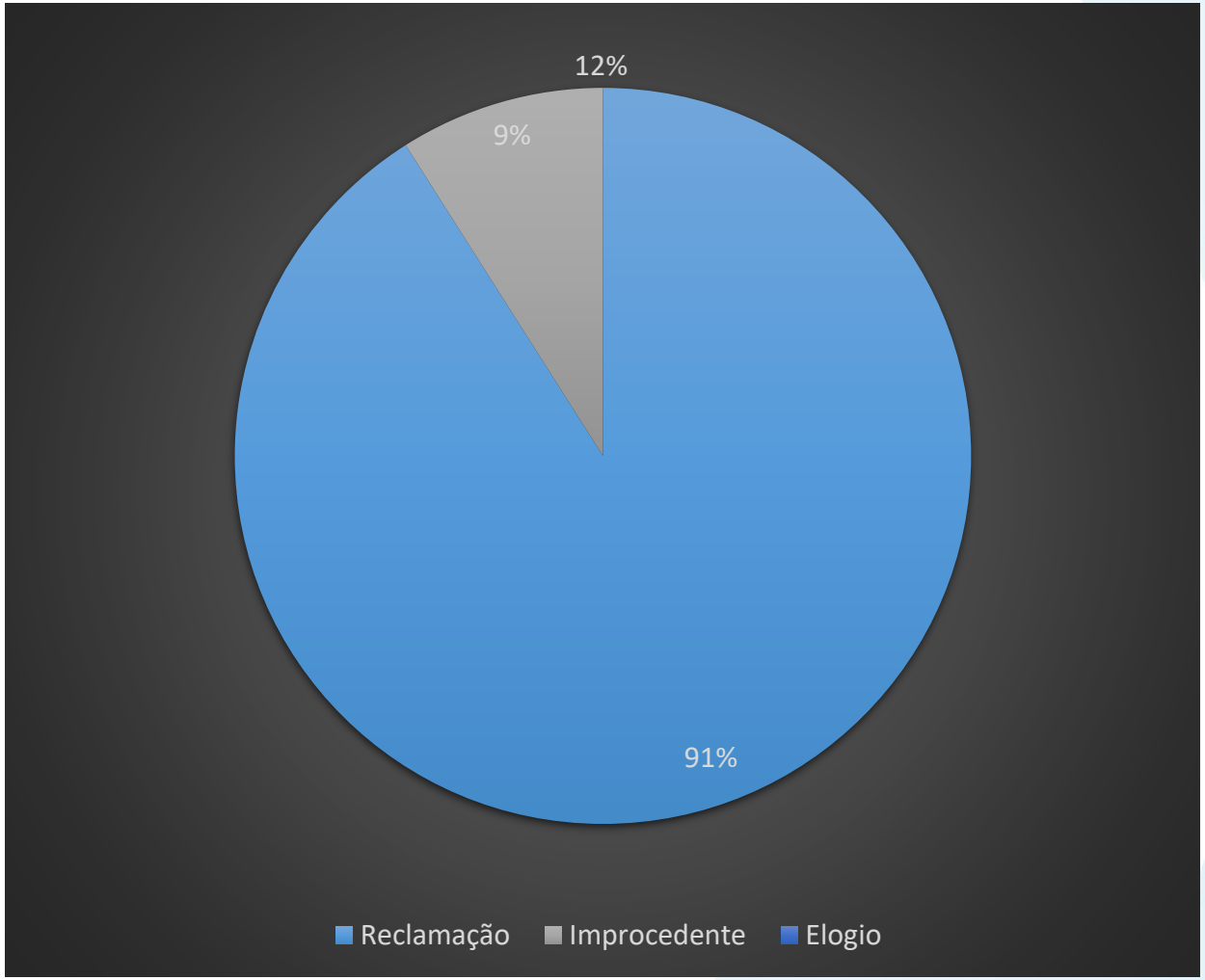
O registro abaixo apresenta os percentuais das mensagens classificadas pela “**Qualificação**”.

A seguir os conceitos adotados para cada tipo de qualificação:



- **Improcedente** - Mensagens que não se aplicam, que são indevidas, ou que, após apreciação e análise, verifica-se o distanciamentos completo da realidade. **(9%)**
- **Procedente solucionada** - Mensagens devidas, que após apreciação são efetivamente resolvidas e finalizadas/concluídas. **(91%)**
- **Procedente não solucionada** - Mensagens devidas, que mesmo após apreciação ainda não foram efetivamente finalizadas/concluídas. **(0%)**
- **Elogios** - Mensagens qualitativas/positivas, provindas dos clientes, levando em consideração a operação como um todo. **(0%)**

TOTAL DAS DEMANDAS POR TIPOLOGIA DESCRITIVA:



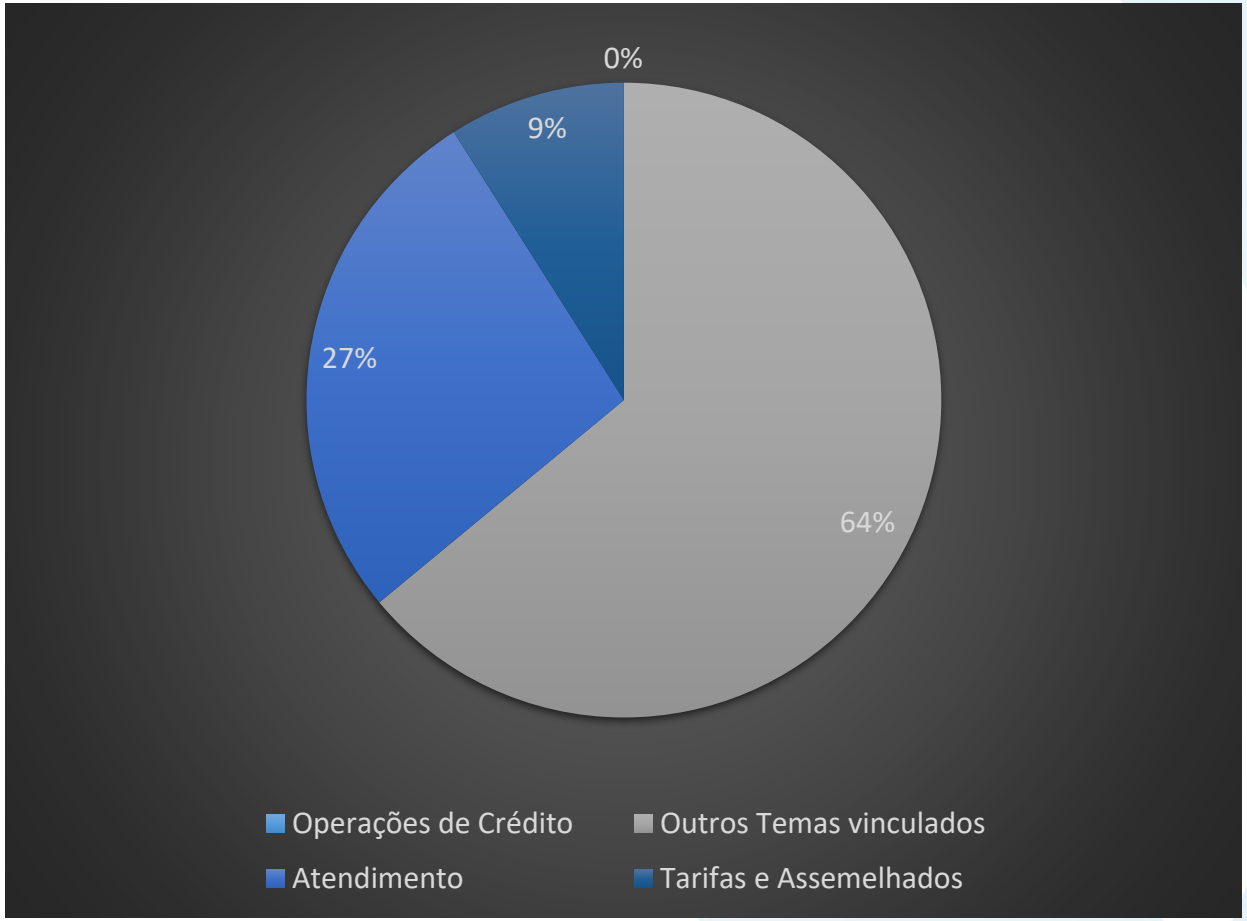
Reclamação - 91% ou seja, 10(dez) mensagens do total;

Improcedente - 9% ou seja, 1(uma) mensagem do total;

Elogio - Sem registro no semestre.

TOTAL DAS DEMANDAS POR ASSUNTOS FINANCEIROS:

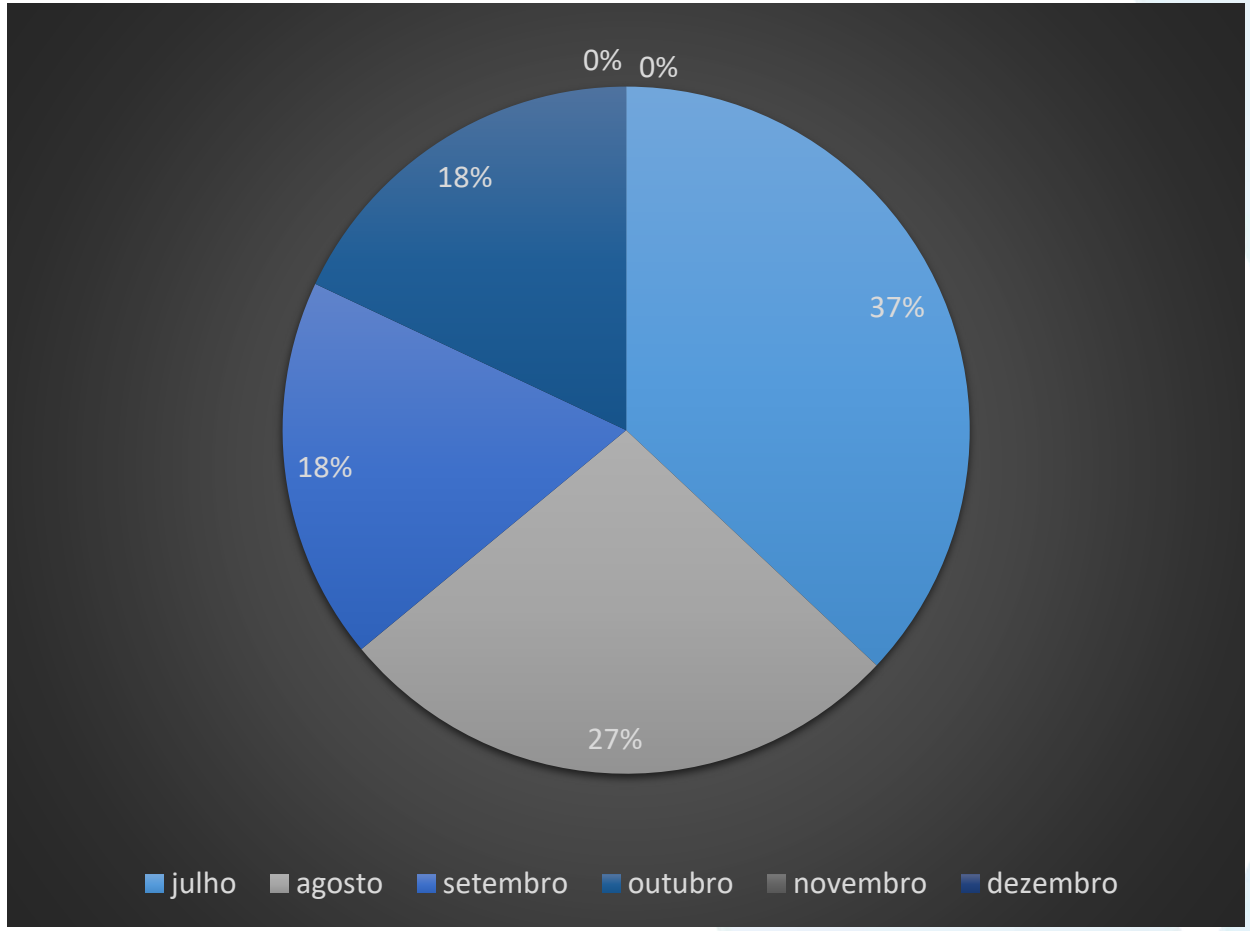
O registro abaixo apresenta o percentual das mensagens classificadas por “Tema”.



- **Operações de Crédito -** Não obteve registros no 2° Semestre de 2018. Explicação: São as mensagens que envolvem as operações de financiamento em suas várias etapas do processo.
- **Atendimento - Representou 64%** do total, ou seja, 7 (sete) manifestações entre as manifestações realizadas. Explicação: São as mensagens com foco direto no atendimento ao cliente ou potencial cliente.
- **Tarifas e Assemelhados - Representou 27%**, ou seja, 3 (três) manifestações, entre as manifestações realizadas. Explicação: São as mensagens com temáticas ligadas a custos, tarifas e assemelhados.
- **Outros Temas vinculados** - **Representou 9%** do total, ou seja, 1 (uma) manifestação, entre as manifestações realizadas. Explicação: São as mensagens com temáticas vinculadas de forma subjetiva pelo cliente (opinião).

TOTAL DAS DEMANDAS SEGREGADAS POR MÊS:

O registro abaixo apresenta o percentual das mensagens classificadas pelo “**Mês do Recebimento**”:



Julho - 4 (quatro) manifestações recebidas (37% do total);

Agosto - 3 (três) manifestações recebidas (27% do total);

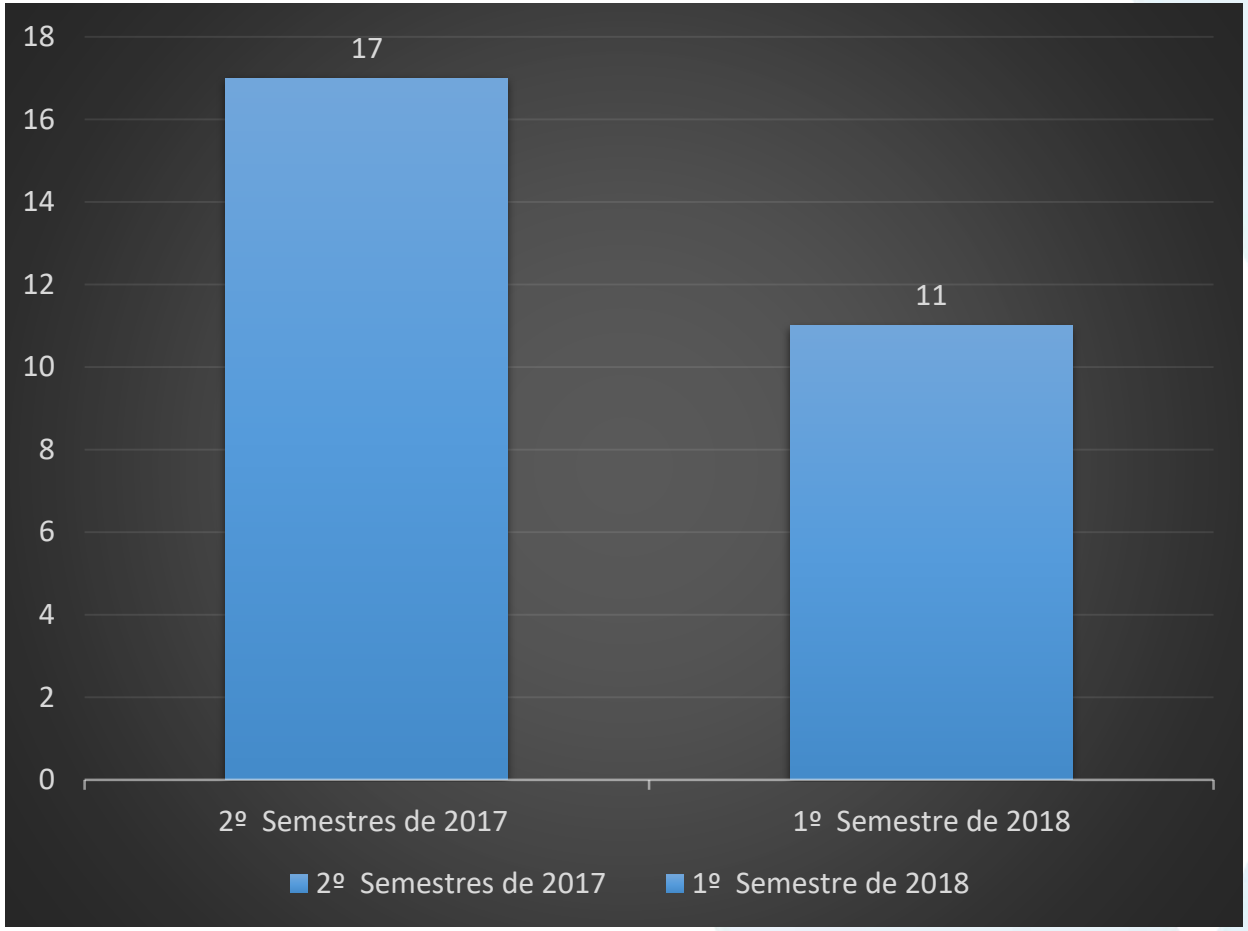
Setembro - 2 (duas) manifestações recebidas (18% do total);

Outubro - 2 (duas) manifestações recebidas (18% do total);

Novembro - Sem manifestações no mês vigente;

Dezembro - Sem manifestações no mês vigente.

TOTAL DAS DEMANDAS COMPARADAS:

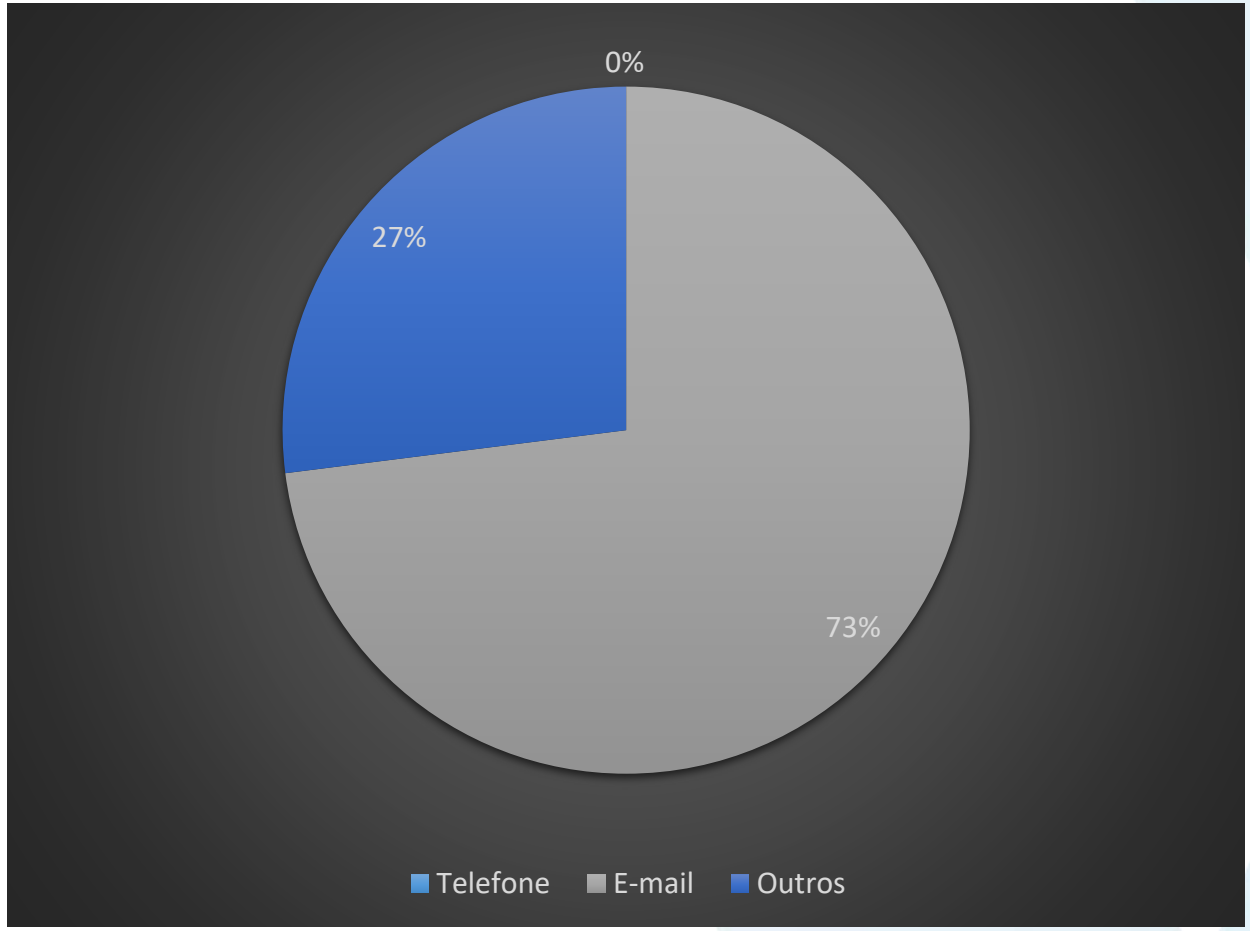


1º Semestre de 2018 - 17 manifestações.

2º Semestre de 2018 - 11 manifestações.

TOTAL DAS DEMANDAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO:

O registro abaixo apresenta o percentual das mensagens classificadas pelo “**Meio de Contato**”:



Telefone - Sem manifestações no mês vigente;

E-mail - 73%, ou seja, 8(oito) mensagens do total;

Outros - 27%, ou seja, 3 (três) mensagens do total.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

As estatísticas do 2º Semestre de 2018 da Ouvidoria, apontam que, das 8 (oito) manifestações apuradas, 75% foram classificadas como “Reclamações”. Os casos registrados como “Improcedente” e “Elogio”, juntos, correspondem 25% do total.

Quanto aos temas demandados, o de maior relevância foi “Tarifas e Assemelhados”, que corresponde em 37,5% dos casos apurados. Em seguida, temos os temas de “Operações de Crédito” e “Outros Temas”, que possuem igualmente o peso de 25%. O tema “Atendimento” fechou com 12,5% dos casos apurados.

Ao segregarmos as 8 (oito) manifestações pelo mês de recebimento, registramos os seguintes percentuais: “Julho” (25%), “Setembro” (12,5%), “Novembro” (62,5%), sendo Novembro o mês com maior número de casos apurados. Os meses de Agosto, Outubro e Dezembro não houveram registros de apontamentos.
Nota-se que todos os casos de “reclamações” obtiveram êxito na prestação do suporte por nossa equipe
Na apuração sobre os meios de contato para envio de mensagens, verificamos que o canal com maior quantidade foi o “Telefone”, embora o recurso do “E-mail”, tenha sido usado no mês de Novembro (mês com maior quantidade de manifestos), em 75% dos casos.

Optamos por divulgar em nosso Site Institucional, de forma Sumarizada, os Dados Estatísticos das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria atendendo o Art. 14° da Resolução n°4.433/15, e aguardando as informações Complementares do Banco Central, Art. 15°, desta Resolução.