

**Relatório da Ouvidoria/  
2º Semestre de 2018**

**JBCRED S/A. SOCIEDADE DE  
CRÉDITO, FINANCIAMENTO E  
INVESTIMENTO**

**FINANCEIRA**



**Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente**  
Rodrigo Della Casa

FINANCEIRA

**Ouvidor**

Juliana Vieira Barros

Roseli Cavalcanti da Silva Mello

## SUMÁRIO

|   |   |
|---|---|
| <b>I - Seção Descritiva</b> .....                                 | 4 |
| <i>Avaliação da Eficácia</i> .....                                | 4 |
| <b>Adequação da estrutura</b> .....                               | 4 |
| <b>Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria</b> .....  | 4 |
| <b>Certificação e capacitação</b> .....                           | 4 |
| <b>II - Seção Estatística</b> .....                               | 5 |
| <b>Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria</b> ..... | 7 |
| <b>Pesquisa de Satisfação</b> .....                               | 8 |
| <b>Qualidade do processo de atendimento</b> .....                 | 8 |
| <b>Solução Apresentada</b> .....                                  | 9 |
| <b>III – Conclusão</b> .....                                      | 9 |

FINANCEIRA

## **I - Seção Descritiva**

### **Avaliação da Eficácia**

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Instituição Financeira JBCred durante o 2º semestre de 2018. Sua elaboração atende as disposições da resolução CMN/BACEN nº 4.629/2018, de 25 de janeiro de 2018, a Ouvidoria tem desempenhado um papel importante, objetivando o aprimoramento das relações entre clientes e a Instituição Financeira como espaço de interlocução, durante este semestre foram registradas (14) quatorze ocorrências.

Podemos afirmar que o resultado dos trabalhos da Ouvidoria durante o 2º Semestre de 2018 foi amplamente positivo. A JBCred está comprometida com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria com ética, transparência, imparcialidade e respeito com o cliente, garantindo com que as manifestações apresentadas por esses sejam analisadas e devidamente respondidas nos prazos legais.

A Ouvidoria vem conquistando a confiança e o reconhecimento dos nossos clientes e colaboradores, a indispensável compreensão do trabalho que vem sendo evidenciada, refletindo-se no diálogo com a maioria dos gestores em todos os níveis hierárquicos.

### **Adequação da estrutura**

A unidade da Ouvidoria foi desenhada e implementada de acordo com a natureza e complexidade do produto, serviços, atividades, atendimento das exigências legais e regulamentares, processos e sistema da JBCred. A estrutura de atendimento a clientes da Ouvidoria é composta por dois profissionais que abrangem o horário comercial, sob supervisão do Diretor da Ouvidoria / Diretor Presidente. Esta estrutura anteriormente mencionada não apresentou deficiência para o desenvolvimento das suas atividades.

### **Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria**

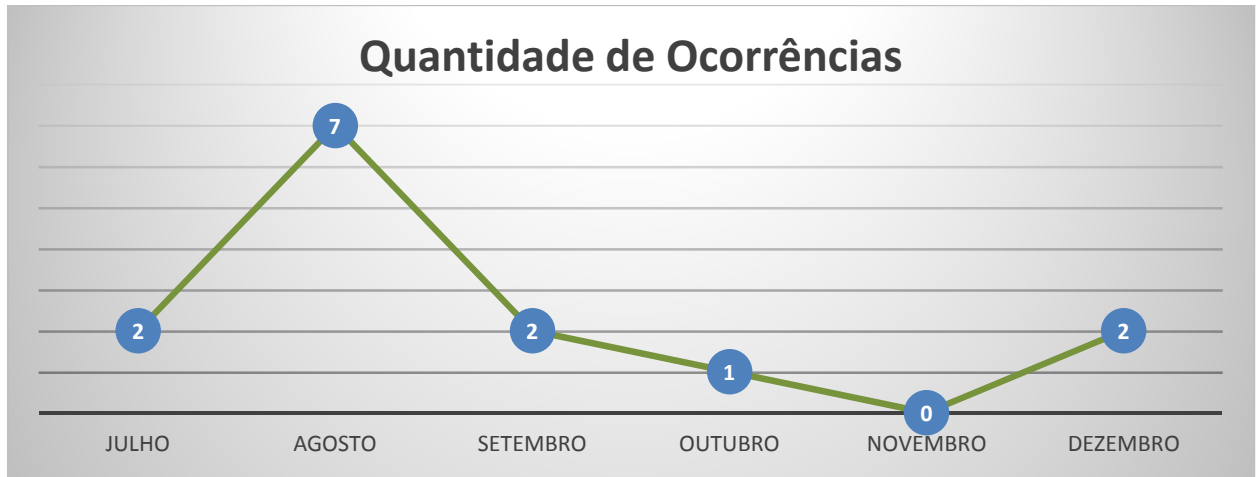
Durante o 2º Semestre não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

### **Certificação e capacitação**

Em atendimento ao artigo 16º, parágrafo 1º da Resolução CMN nº 4.433/15, no que se refere à certificação de nossas profissionais: Juliana Vieira Barros e Roseli Cavalcanti da Silva Mello certificadas e capacitadas como Ouvidoras, conforme treinamento realizado na ABBC- Associação Brasileira de Bancos.

## II - Seção Estatística

Durante o 2º Semestre, foram atendidas 14 (quatorze) ocorrências na Ouvidoria, conforme apresentado abaixo:



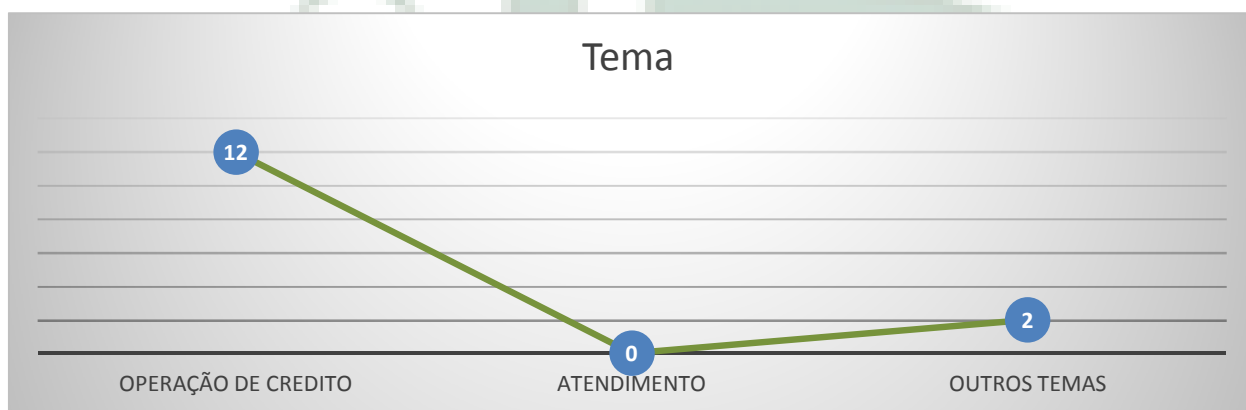
| Mês          | Quantidade de Ocorrências | %          |
|--------------|---------------------------|------------|
| Julho        | 2                         | 14,29      |
| Agosto       | 7                         | 49,99      |
| Setembro     | 2                         | 14,29      |
| Outubro      | 1                         | 7,14       |
| Novembro     | 0                         | 0          |
| Dezembro     | 2                         | 14,29      |
| <b>TOTAL</b> | <b>14</b>                 | <b>100</b> |

Os volumes de reclamações registradas por tipo de cliente, estão abaixo apresentados:



| Mês          | Pessoa Física             |            |
|--------------|---------------------------|------------|
|              | Quantidade de Ocorrências | %          |
| Julho        | 2                         | 14,29      |
| Agosto       | 7                         | 49,99      |
| Setembro     | 2                         | 14,29      |
| Outubro      | 1                         | 7,14       |
| Novembro     | 0                         | 0          |
| Dezembro     | 2                         | 14,29      |
| <b>TOTAL</b> | <b>14</b>                 | <b>100</b> |

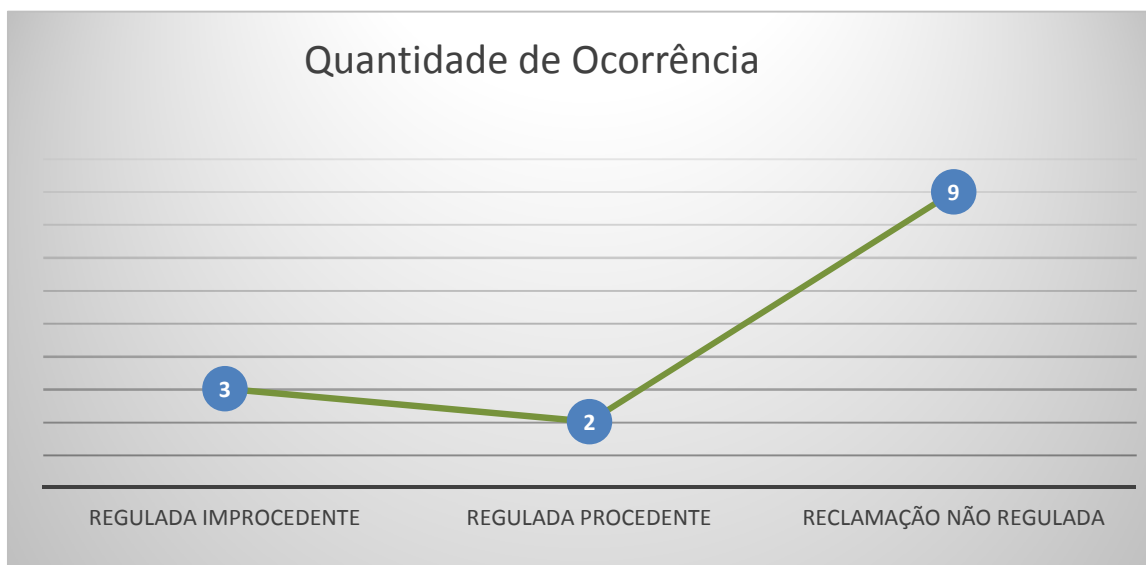
A segmentação por tema está apresentada no quadro abaixo, de acordo com a classificação requerida pelo Banco Central do Brasil-BACEN:



| Tema                | Quantidade de Ocorrências | %          |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Operação de crédito | 12                        | 85,71      |
| Outros temas        | 2                         | 14,29      |
| <b>TOTAL</b>        | <b>14</b>                 | <b>100</b> |

A indicação da procedência é feita pela Ouvidoria, com base no Código de Defesa do Consumidor, na legislação e regulamentação vigente e nas normas e procedimentos requeridos pelo Banco Central do Brasil-BACEN.

Quanto a definição da reclamação procedente como “solucionada” ou “não solucionada”: considera-se “solucionada” quando é apresentada a solução ao cliente e esse aceita como uma solução válida a sua demanda, do contrário é classificada como “não solucionada”.



| Classificação           | Quantidade de Ocorrências | %          |
|-------------------------|---------------------------|------------|
| Regulada improcedente   | 3                         | 21,42      |
| Regulada procedente     | 2                         | 14,29      |
| Reclamação não regulada | 9                         | 64,29      |
| <b>TOTAL</b>            | <b>14</b>                 | <b>100</b> |

As ocorrências classificadas como “improcedente” referem-se à manifestação sobre assuntos que não são de responsabilidade da JBCred e, também, foram realizadas por pessoas físicas, foram classificadas duas ocorrências procedente, que após apreciação foi efetivamente resolvida e a finalidade concluída.

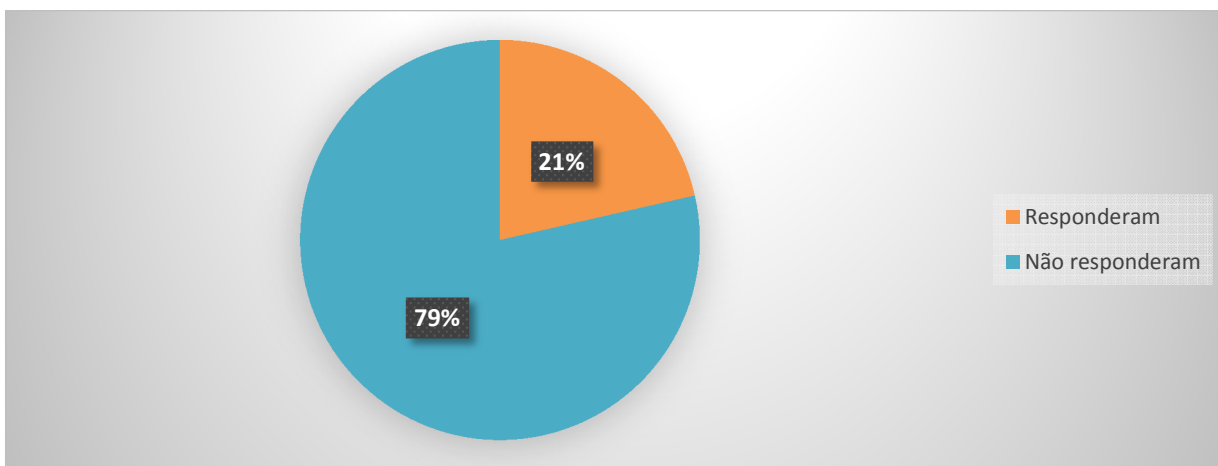
## Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria

Além das manifestações já mencionadas neste relatório, a Ouvidoria não recebeu demanda, através do 0800, que se refere a assunto de competência da Ouvidoria.

O tratamento dado pela Ouvidoria a este caso foi explicitado pela resposta, proporcionando eficiência, além da celeridade ao consumidor.

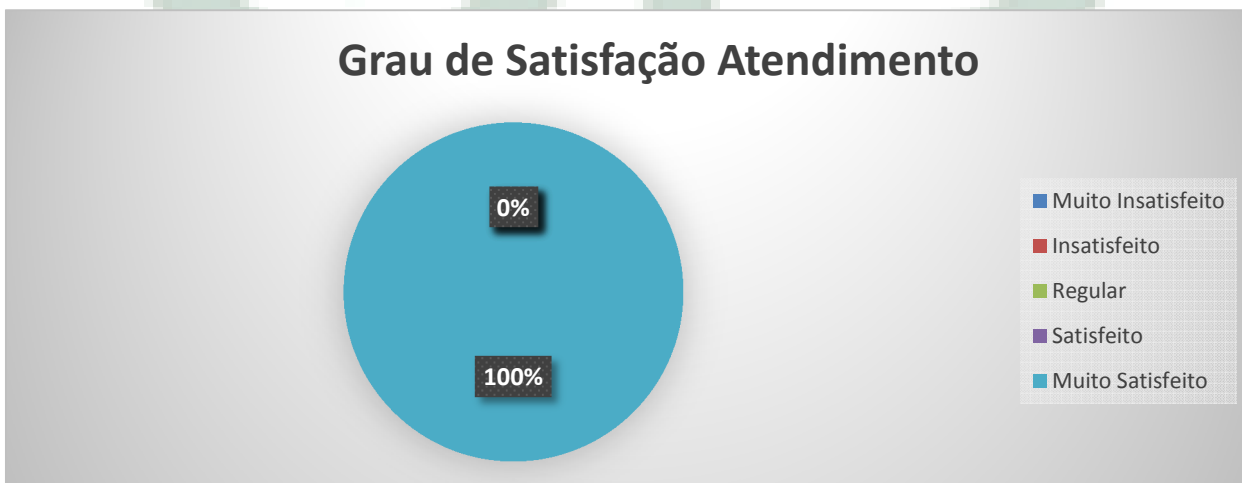
## Pesquisa de Satisfação

De acordo com o Banco Central que editou regulação complementar (Circular nº 3.881, de 2018 e Carta Circular nº 3.880, de 2018), no 2º semestre de 2018, foi realizada pesquisa de satisfação quanto a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da JBCred e solução apresentada, abaixo o gráfico com a descrição das porcentagens de respondentes e não respondentes.



## Qualidade do processo de atendimento

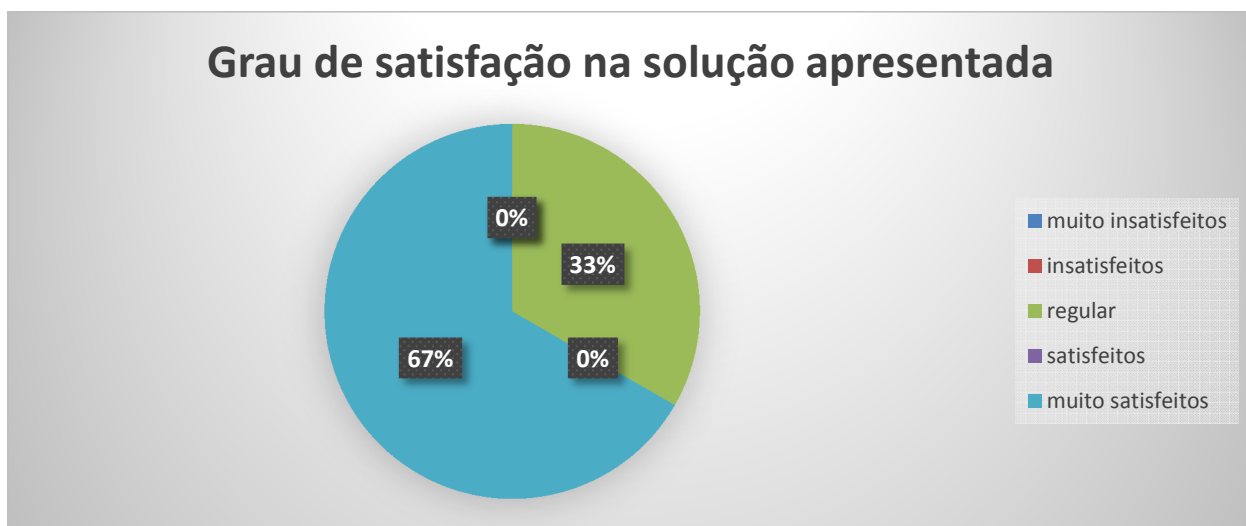
A pesquisa definiu 5 perguntas a serem respondidas em escala de notas de 1 a 5, objetivando aferir o nível de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria, apresentamos abaixo o gráfico com a descrição das porcentagens de avaliação, nas quantidades baseada nas opiniões.





## Solução Apresentada

A pesquisa realizada visa, também, aferir o nível de satisfação quanto a solução apresentada pela Ouvidoria da JBCred, no gráfico abaixo apresentaremos a descrição das porcentagens da avaliação nas quantidades baseada nas opiniões.



## Prazo de resposta

No 2º semestre de 2018, o prazo médio de respostas da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de até 3 dias uteis.

**100%** das reclamações foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

## III – Conclusão

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao 2º Semestre de 2018, estão de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.