

**Relatório de
Ouvidoria
Exercício de 2013**

**JBCRED S/A. SOCIEDADE DE CRÉDITO
AO MICROEMPREENDEDOR.**

Índice

I Seção Descritiva.....	3
Avaliação da Eficácia.....	3
Avaliação da Estrutura.....	3
Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria.....	3
Certificação	3
II Seção Estatística.....	4
III Conclusão – Exercício de 2013.....	5

I - Seção Descritiva

Avaliação da Eficácia

A Ouvidoria da JBCred tem desempenhado um papel importante como espaço de interlocução com os clientes. Durante o exercício de 2013, a Ouvidoria registrou (05) cinco ocorrências.

Podemos afirmar que o resultado dos trabalhos da Ouvidoria durante o exercício de 2013 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 alocados em tempo integral, 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 exercício não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

Certificação e capacitação

Em atendimento ao artigo 6º, parágrafo 1º da Resolução CMN nº 3.849/10, no que se refere à certificação dos nossos profissionais: Roseli de Souza Capasso e Roseli Cavalcanti da Silva, informamos que as mesmas foram certificadas e estão capacitadas como Ouvidoras, conforme treinamento realizado na ABBC- Associação Brasileira de Bancos.

II - Seção Estatística

Durante o exercício, foram atendidas 5 (cinco) ocorrências na Ouvidoria, conforme apresentado abaixo:

Mês	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	1	20
Fevereiro	0	
Março	1	20
Abril	0	
Maiο	1	20
Junho	0	
Julho	0	
Agosto	0	
Setembro	1	20
Outubro	1	20
Novembro	0	
Dezembro		
TOTAL	5	100

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

Mês	Pessoa Física Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	1	20
Fevereiro	0	
Março	1	20
Abril	0	
Maiο	1	20
Junho	0	
Julho	0	
Agosto	0	
Setembro	1	20
Outubro	1	20
Novembro	0	
Dezembro	0	
TOTAL	5	100

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	5	100
Atendimento	0	
Outros temas	0	
TOTAL	5	100

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	%
Improcedente	5	100
Procedente solucionada	0	
Procedente não solucionada	0	
TOTAL	5	100

As ocorrências classificadas como “improcedente” referem-se a manifestação sobre assuntos que não são de responsabilidade da JBCred e, também, foram realizadas por pessoas físicas.

III – Conclusão

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao exercício de 2013, de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.

Rodrigo Della Casa

Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente

Roseli de Souza Capasso

Ouvidoria

