

**JBCred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento  
e Investimento**



**Relatório Ouvidoria**

**2º semestre 2019**

**JBCred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investime**

[www.jbcred.com.br](http://www.jbcred.com.br)



**Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente**

Rodrigo Della Casa

**Ouvidor**

Juliana Vieira Barros

Roseli Cavalcanti da Silva Mello

## SUMÁRIO

<b>I - Seção Descritiva</b> .....	3
<b>Avaliação da Eficácia</b> .....	3
<b>Adequação da estrutura</b> .....	3
<b>Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria</b> .....	3
<b>Certificação e capacitação</b> .....	3
<b>II - Seção Estatística</b> .....	4
<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>Prazo de resposta</b> .....	9
<b>III – Conclusão</b> .....	9

## 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 2019. 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 (21) vinte e uma ocorrências.

Podemos afirmar que o resultado dos trabalhos da Ouvidoria durante o 2º Semestre de 2019 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**

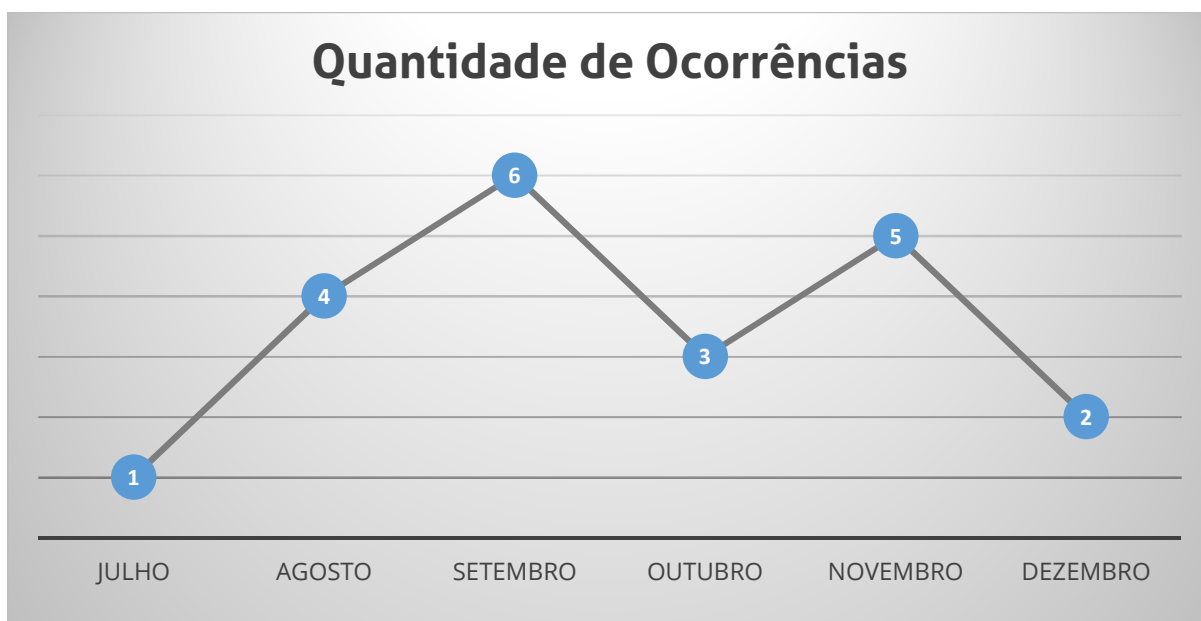
Durante o 2º Semestre 2019 não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

### **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 21 (vinte e uma) ocorrências na Ouvidoria, conforme apresentado abaixo:



Mês	Quantidade de Ocorrências	%
<b>Julho</b>	1	4,76
<b>Agosto</b>	4	19,05
<b>Setembro</b>	6	28,57
<b>Outubro</b>	3	14,29
<b>Novembro</b>	5	23,81
<b>Dezembro</b>	2	9,52
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

## JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

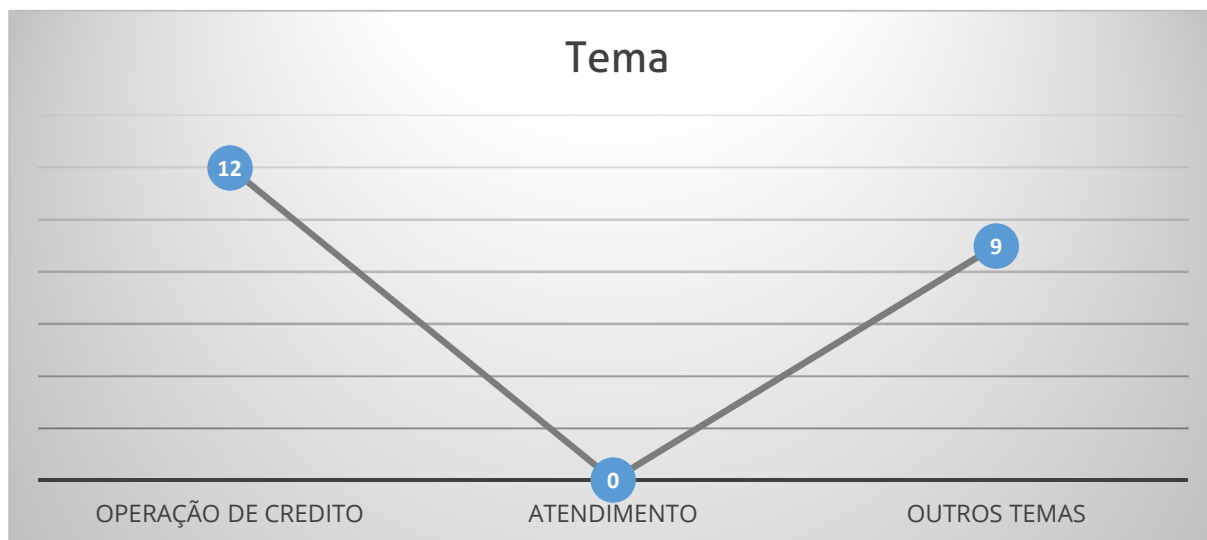
Os volumes de reclamações registradas por tipo de cliente, estão abaixo apresentados:



	Pessoa Física	
Mês	Quantidade de Ocorrências	%
<b>Julho</b>	1	4,76
<b>Agosto</b>	4	19,05
<b>Setembro</b>	6	28,57
<b>Outubro</b>	3	14,29
<b>Novembro</b>	5	23,81
<b>Dezembro</b>	2	9,52
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

## JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

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



Classificação	Quantidade de ocorrências	%
<b>Operação de Crédito</b>	12	57,14
<b>Atendimento</b>	0	
<b>Outros temas</b>	9	42,86
<b>Total</b>	21	

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.

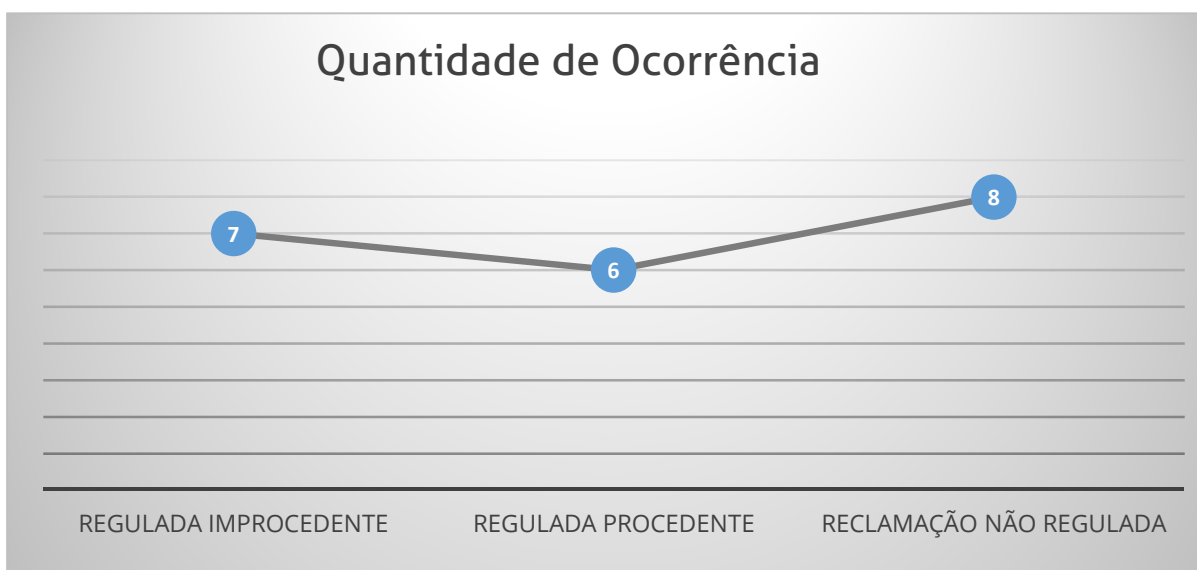
A definição da reclamação regulada como "improcedente" está associada as reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indicio de descumprimento, por parte da instituição, cuja regulamentação e competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Quanto a definição da reclamação "procedente" está associada a reclamações encerradas no período de referência, cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil, e após apreciação são efetivamente resolvidas e finalidade concluída.

## JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

As ocorrências classificadas como “não reguladas” referem-se à manifestação encerradas no período de referência, sobre assuntos que não estão relacionados a competência e supervisão do Banco Central do Brasil.

Total de Reclamações refere-se a soma das reclamações reguladas procedentes, improcedentes e não reguladas.



Classificação	Quantidade de Ocorrências	%
<b>Regulada improcedente</b>	7	33,33
<b>Regulada procedente</b>	6	28,57
<b>Reclamação não regulada</b>	8	38,10
<b>Total</b>	21	

### **Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria**

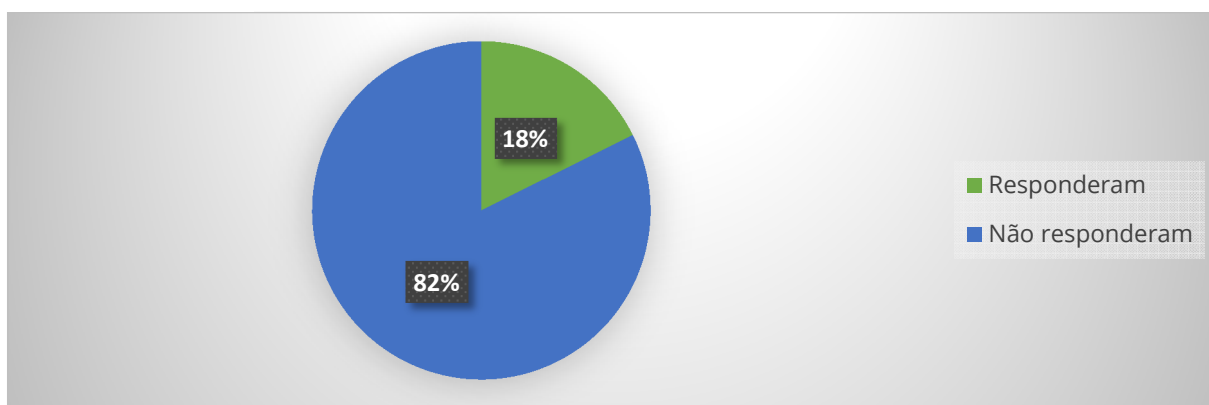
Além das manifestações já mencionadas neste relatório, a Ouvidoria recebeu 4 (quatro) demandas, através do 0800, que se refere a assunto de competência da Ouvidoria.

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



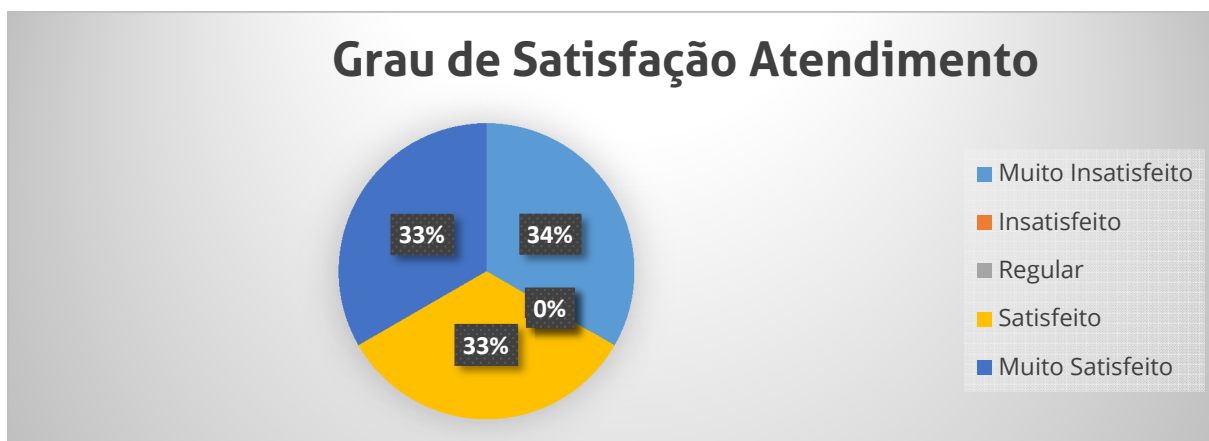
### **Pesquisa de Satisfação**

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 2019, 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.



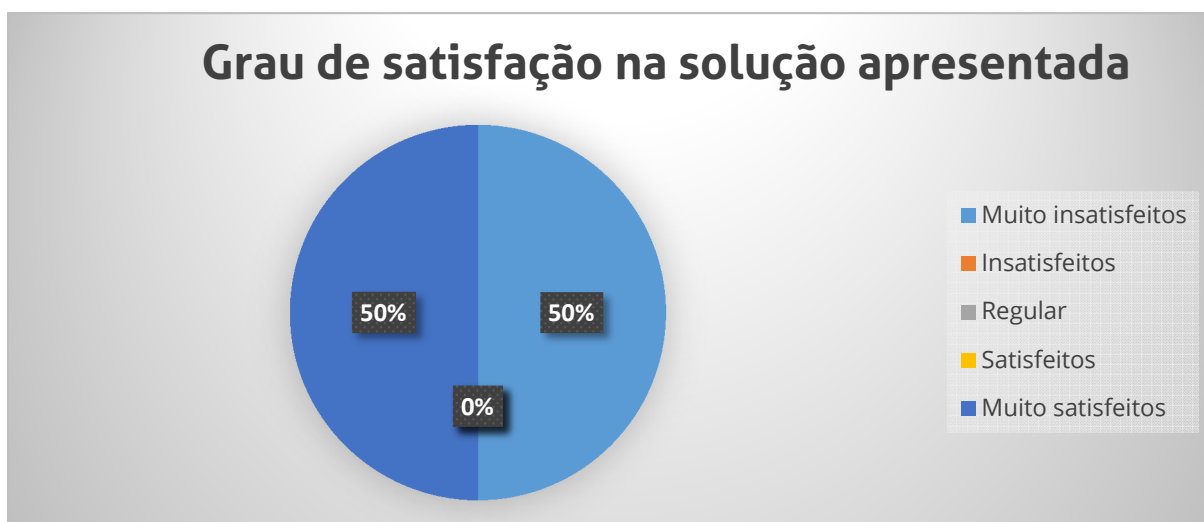
### **Qualidade do processo de atendimento**

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 2019, o prazo médio de respostas da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de até 5 dias úteis.

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

## **III – Conclusão**

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao 2º Semestre de 2019, estão de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.