



**Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2016**

# Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2016

---



<b>Índice</b>	<b>Páginas</b>
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 2º Semestre	8
6. Canal de Atendimento	9
7. Demanda por Estado	10
8. Classificação das Demandas	11-12

# Apresentação

---



Este documento apresenta uma visão geral do modelo de atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Barigui e das empresas controladas no segundo semestre de 2016, em observância aos artigos 6º, inciso V da resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional.

# Atribuições

---



- A Ouvidoria atua como uma instância máxima de atendimento com caráter mediador, representando o cliente junto às entidades componentes do Conglomerado Financeiro Barigui, integrado pela Barigui S.A. Crédito, Financiamento e Investimentos, Barigui Cia. Hipotecária e pela Securitizadora . Com a finalidade de solucionar problemas e/ou reclamações, buscando sempre a satisfação e estreitando o relacionamento com o nosso cliente.
- O acesso a Ouvidoria deve ser realizado sempre que o atendimento prestado pelos canais internos não estiverem satisfatórios ou quando não apresentarem solução no prazo previsto.

# Atribuições

---



- A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Barigui, em conformidade com a resolução 4.539/16 que trata do relacionamento com o cliente e usuários , atua com observância os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, conduz suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes e no Código de Ética .

- A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Conglomerado. A equipe composta por 01 Diretor responsável pela ouvidoria e 02 ouvidores devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Conglomerado, apta a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

# Canais de Atendimento



- A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários Barigui S.A. Crédito, Financiamento e Investimentos, da Barigui Cia. Hipotecária e da Securitizadora por meio do telefone (DDG 0800), e-mail e correspondência.

- A gestão das manifestações recepcionadas podem ser:



Demandas registradas diretamente na Ouvidoria (Sistema de Registro de Denúncias: e-mail ou telefone);



Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN);



Reclame Aqui;



INSS.

# Resultados da Ouvidoria

---

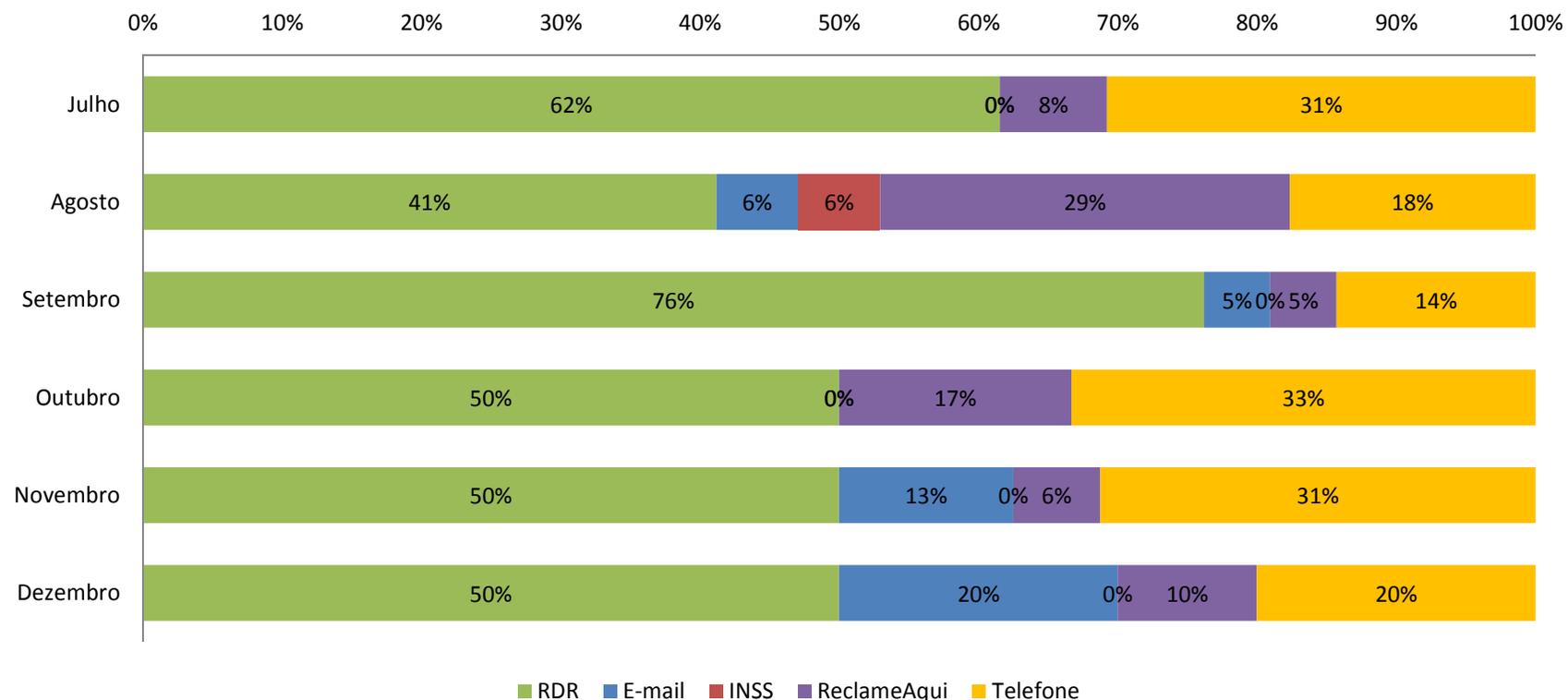


- O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas no canal institucional de Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, contados da data de protocolização da ocorrência sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.
- A média de conclusão de atendimento da Ouvidoria do Conglomerado no semestre analisado foi de 7 dias.

# Canal de atendimento

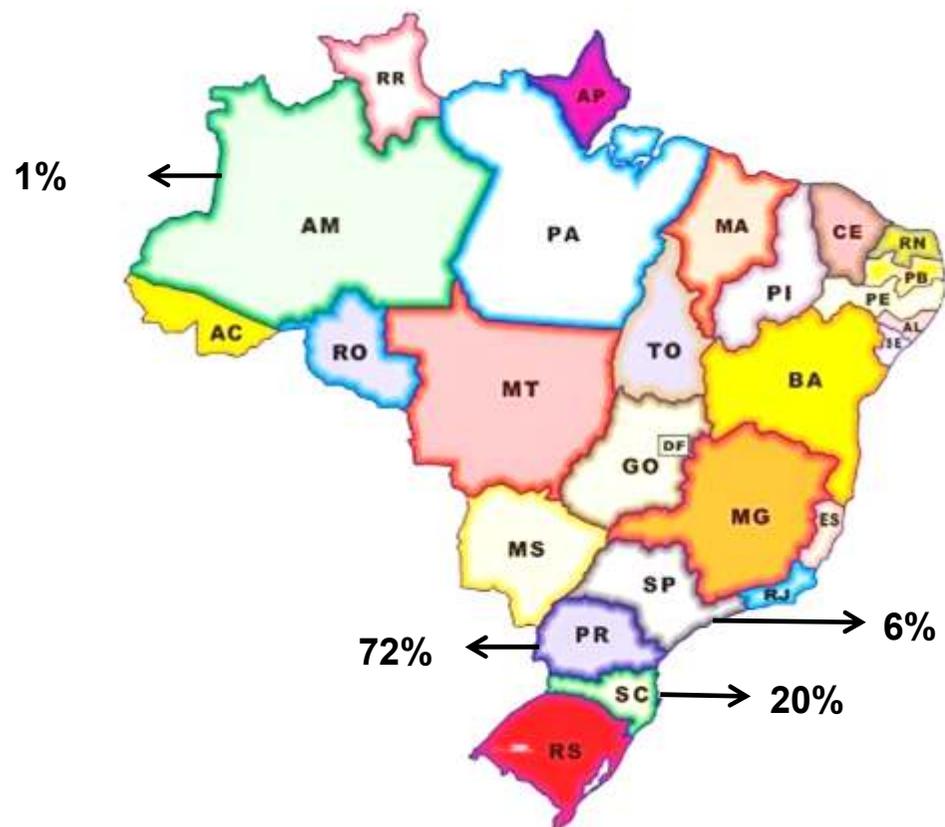


Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do Conglomerado são:



# Demandas por Estado

Destacam-se:



# Classificação das demandas

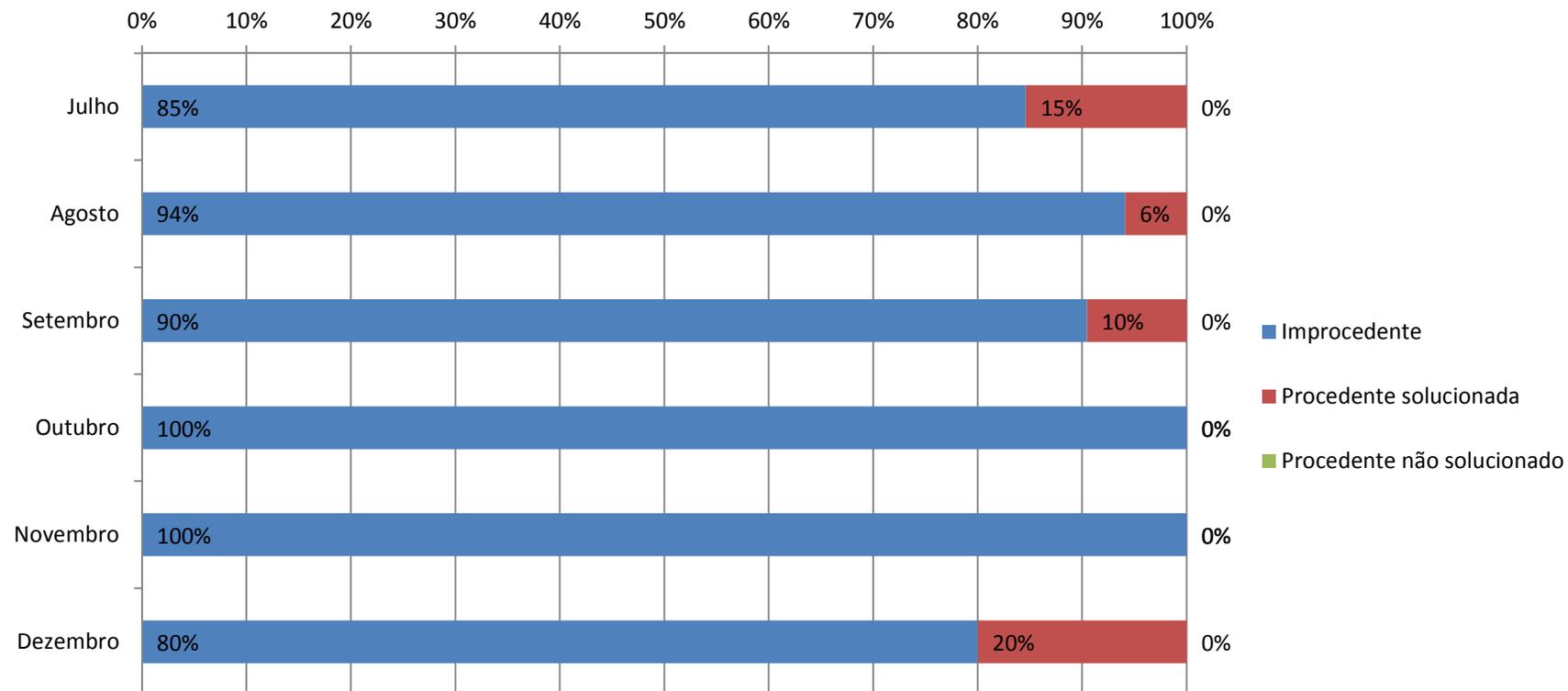
---



A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das reclamações:

- Reclamações improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- Reclamações procedentes e solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- Reclamações procedentes e não solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

# Classificação das demandas





OUVIDORIA 0800 602 0777

[ouvidoria@bariguifinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@bariguifinanceira.com.br)

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriado.

Av. Sete de Setembro, nº4751, sl2, Batel, Curitiba/PR.  
[www.bariguicredito inteligente.com.br](http://www.bariguicredito inteligente.com.br)

Todos os Direitos reservados ao Conglomerado Financeiro Barigui