

OUVIDORIA

Relatório Semestral de Ouvidoria – Versão Pública

Primeiro Semestre de 2023

Sumário

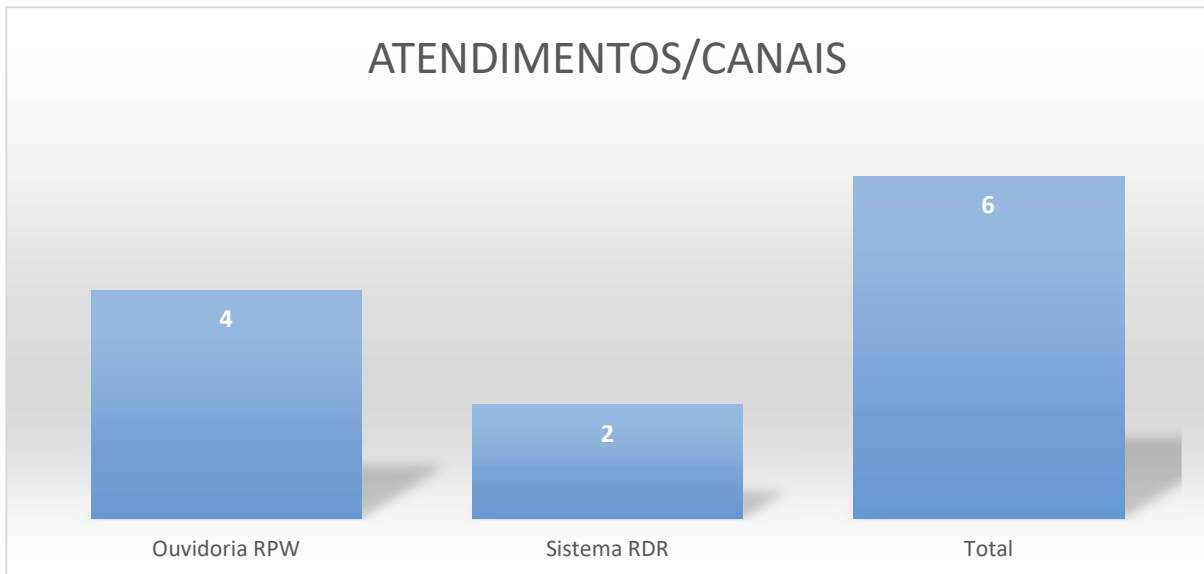
1. Apresentação	3
2. Introdução	3
3. Tipos de Atendimento	3
4. Canais Disponíveis	3
5. Atendimentos do Semestre	4
5.1 Natureza das Operações	5
5.2 Classificação das Demandas	5
6. Qualidade no atendimento prestado pela Ouvidoria	6
8. Resultados da Ouvidoria	6

Relatório de Ouvidoria e Canal de Denúncia		Data Base:	01/01/2023 a 30/06/2023
Canal de Ouvidoria e Denúncia:	RPW S/A SCFI – EMPRESTA Capital		
1. Apresentação			
<p>O presente relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EMPRESTA Capital no primeiro semestre de 2023.</p> <p>Sua elaboração atende ao que dispõe a Resoluções CMN/BACEN n° 4.949/2021 (Princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços) e n° 4.860/2020, e segue as diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos que possuem relacionamento com a Instituição.</p> <p>A resolução n° 4.860/2020 estabelece, ainda, ao final de cada semestre, a elaboração de relatório qualitativo e quantitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.</p>			
2. Introdução			
<p>A Ouvidoria tem por diretrizes de atuação a “Política de Ouvidoria e Canal de Denúncias” da EMPRESTA Capital, as determinações do Código do Consumidor, os normativos do Banco Central do Brasil, e está em constante evolução quanto às suas atribuições e estratégias.</p> <p>Este canal funciona como instância recursal para reapreciação das reclamações de clientes/interessados e usuários da EMPRESTA Capital.</p> <p>A Ouvidoria também atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios e informações, originários dos clientes/interessados da EMPRESTA Capital.</p> <p>A Ouvidoria da EMPRESTA Capital atua com independência e imparcialidade, buscando aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento das demandas registradas (Ouvidoria, BACEN, Órgãos Públicos e outras entidades públicas ou privadas).</p> <p>Este relatório refere-se ao semestre dos meses de janeiro a junho de 2023, e tem por finalidade apresentar a descrição de 6 (seis) manifestações recebidas de clientes/interessados, neste período.</p>			
3. Tipos de Atendimento			
<p>A Ouvidoria da EMPRESTA Capital recebe as demandas de clientes/interessados através dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Demandas registradas diretamente na Ouvidoria da EMPRESTA Capital;➤ Sistema de Registro de Demanda do Cidadão (RDR/BACEN);			
4. Canais Disponíveis			
<p>➤ E-mails: ouvidoria@emprestacapital.com.br denuncia@emprestacapital.com.br</p> <p>➤ Telefone com chamada gratuita: 0800 227 4825</p>			

➤ Site institucional:
www.emprestacapital.com.br

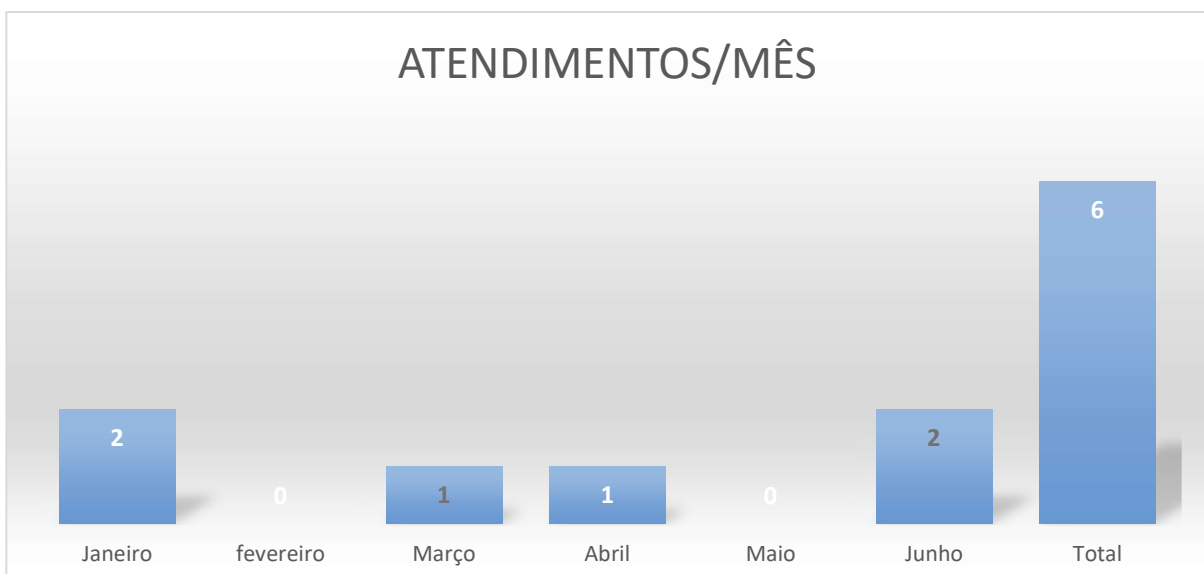
5. Atendimentos do Semestre

No primeiro semestre de 2023, a EMPRESTA Capital atendeu 06 (seis) manifestações advindas da Ouvidoria da RPW – EMPRESTA Capital e da ABSCM, distribuídos conforme demonstra o gráfico abaixo:



Período	Ouvidoria	Sistema RDR	TOTAL
1º Semestre 2023	04	02	06

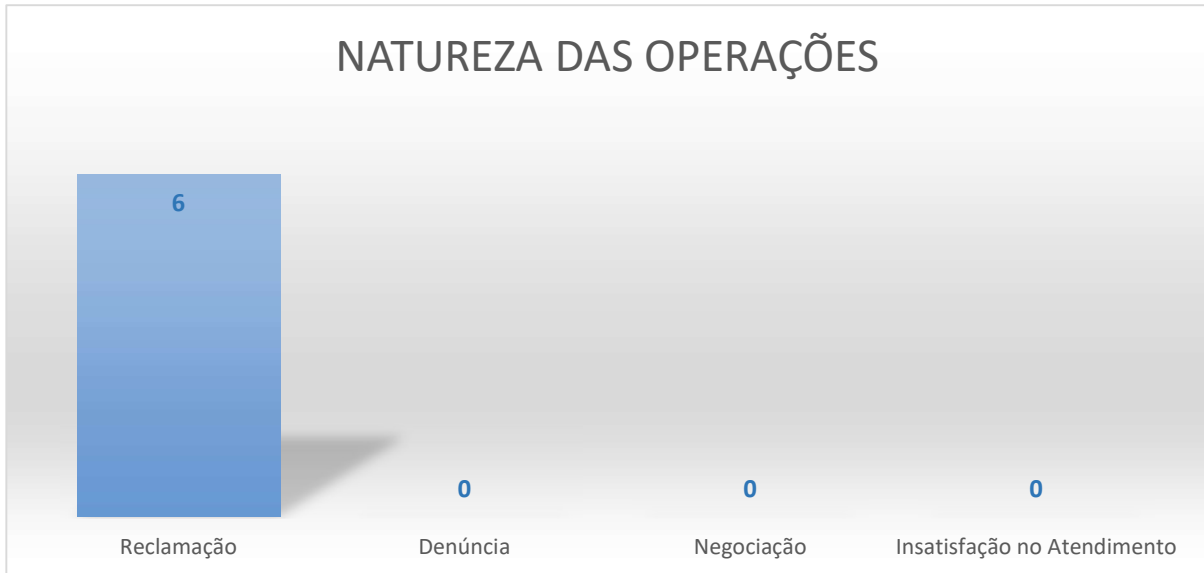
Em relação aos atendimentos expressos mensalmente, abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas, sendo que não tivemos atendimentos nos meses de fevereiro e maio, e tivemos atendimentos nos demais meses.



5.1 Natureza das Operações

A EMPRESTA Capital recebeu demandas concentradas em três assuntos, sendo todas relacionadas a reclamação.

O gráfico abaixo representa quantitativamente como os clientes/interessados buscaram informações visando esclarecer/solucionar conflitos envolvendo a Instituição, através da classificação da natureza das operações.



5.2 Classificação das Demandas

As resoluções das demandas atendidas no canal de Ouvidoria da EMPRESTA Capital são classificadas em: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

Critérios para classificação:

- **Improcedente:** Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.
- **Procedente solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
- **Procedente não solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora a Empresta Capital tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo reclamante.

A Ouvidoria da EMPRESTA Capital, no primeiro semestre de 2023, recebeu 06 (seis) demandas, as quais foram classificadas conforme segue:

Natureza	Data	Classificação
Reclamação	06/01/2023	Improcedente
Reclamação	16/01/2023	Improcedente
Reclamação	30/03/2023	Improcedente
Reclamação	24/04/2023	Improcedente
Reclamação	01/06/2023	Procedente Solucionada
Reclamação	06/06/2023	Improcedente

6. Qualidade no atendimento prestado pela Ouvidoria

O Canal de Ouvidoria implementa avaliação direta da qualidade referente ao atendimento prestado a clientes/usuários/interessados, observando:

- Pesquisa de satisfação com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- Prazo para disponibilização da avaliação de até 1 (um) dia útil após encaminhamento da resposta conclusiva da demanda para o cliente ou usuário;
- Armazenamento de forma eletrônica dos dados relativos à avaliação, em ordem cronológica, mantidos à disposição do BACEN pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data de avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

As pesquisas de satisfação da Ouvidoria da EMPRESTA Capital, foram devidamente encaminhadas aos demandantes. Entretanto apenas 3 (três) pesquisas foram respondidas.

7. Resultados da Ouvidoria

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido semestralmente por meio de indicadores de controle interno da Ouvidoria.

Todas as demandas registradas em nosso canal de Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo estabelecido.

Conforme estabelece a norma vigente, no primeiro semestre de 2023, o prazo médio de resposta da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de 05 dias.

Este relatório representa uma síntese de relatório oficial de Ouvidoria da EMPRESTA Capital,
não havendo alterações de informação.