



## RELATÓRIO DO OUVIDOR SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### BIORC FINANCEIRA - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

#### 1º Semestre 2020

Em cumprimento as normas legais vigentes, vem a Ouvidora, Cristina Inácio de Souza, apresentar o Relatório das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo ao 1º semestre de 2020.

- **Compromisso da Sociedade:**

a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

b) Providenciar a adequada resposta às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

- **A ouvidoria tem a finalidade de:**

Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações de clientes, bem como elaborar e encaminhar à diretoria da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

#### **SEÇÃO DESCRITIVA**

- **Avaliação quanto à eficácia:**

A eficácia dos trabalhos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento, foi avaliada e considerada satisfatório.

- **A estrutura da ouvidoria está segmentada da seguinte forma:**

Principais detalhamentos da estrutura:

Diretor responsável: Ênio José Back;

Ouvidor: Cristina Inácio de Souza;

O serviço de discagem direta gratuita foi disponibilizado, e o número DDD 0800-602-4672 de acordo com a abrangência das atividades operacionais da instituição e atendimento disponibilizado "in loco" nas dependências da instituição e através do site [www.biorcfinanceira.com.br](http://www.biorcfinanceira.com.br).

- **Detalhamento das proposições à diretoria**

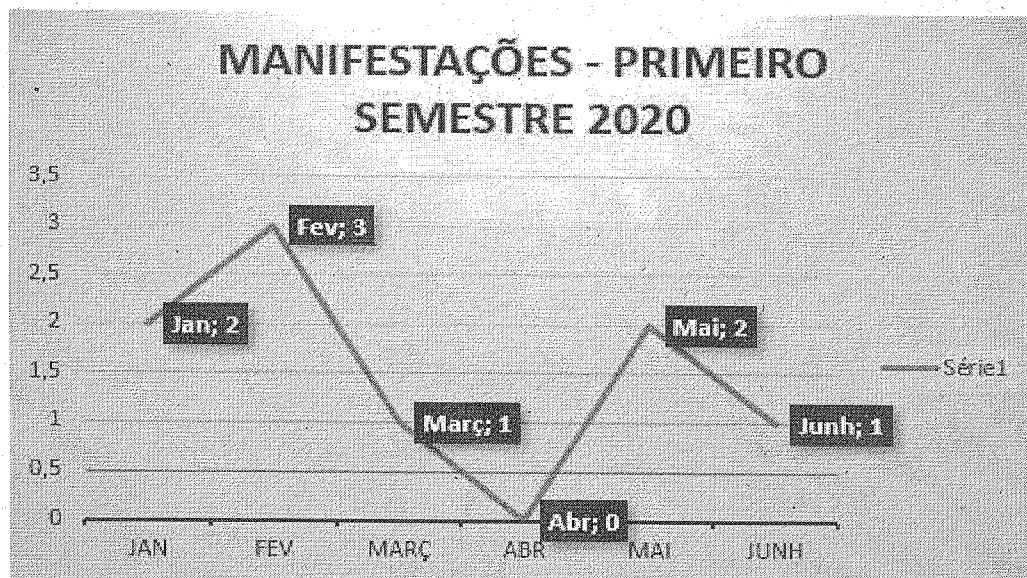
Conforme o caso, será encaminhada à diretoria, proposições de melhoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento, propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e não implementadas e respectivos prazos de implementação.

- **Certificação dos integrantes da ouvidoria**

Em cumprimento às Resoluções as normas legais vigentes e com vistas à capacitação do ouvidor, em 28/09/2017, a Sra. Cristina Inácio de Souza participou do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, realizado pela OMD – Capacitação Profissional S/S Ltda. – registro 989-1, sendo considerada apto em exame de certificação.

## MANIFESTAÇÕES

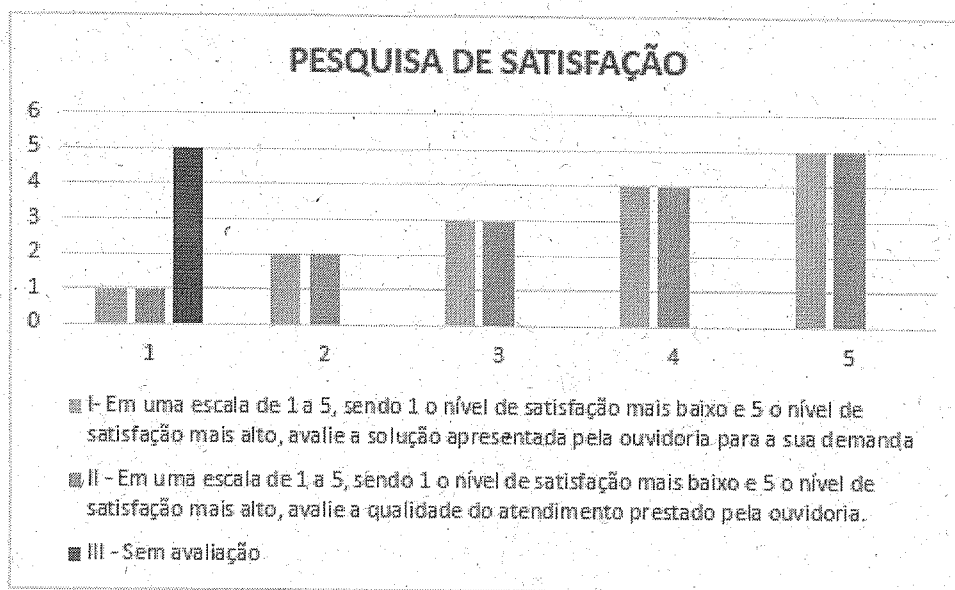
No primeiro semestre de 2020, findo no período de 30/06/2020, registramos o total de 9 demandas, sendo 8 IMPROCEDENTES e apenas 1 PROCEDENTE.



Dessa forma, identificamos que a redução de demandas, comparada ao semestre anterior, foi de 50%.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após o tratamento e finalização das manifestações recebidas, o demandante poderá avaliar a solução apresentada pela Ouvidoria, bem como a qualidade do seu atendimento. A pesquisa de satisfação, é realizada através do contato telefônico, onde informamos ao cliente, que a ligação será gravada. Os relatórios seguem registrados no sistema de gerenciamento e controle, utilizado pela instituição.

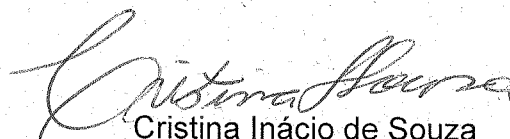


As avaliações permanecem satisfatórias, onde demonstram a eficácia do melhoramento dos processos para solução das demandas, bem como a qualidade no atendimento prestado pela Ouvidoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido ao baixo número de manifestações PROCEDENTES, houveram proposições e sugestões para a Diretoria.

Florianópolis, 08 de julho de 2020.



Cristina Inácio de Souza

Ouvidora

Biorc financeira – Crédito, Financiamento e Investimento S.A.