



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DO DIRETOR DE OUVIDORIA**

**Resolução CMN nº 4.433 de 23 de julho de 2015**

**1º semestre de 2019**

## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da GAZINCRED S.A. – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento atua no tratamento de reclamações e na utilização de informações, desenvolvendo ações de melhorias nos processos, produtos e serviços prestados, conforme determinação do Conselho Monetário Nacional através da Circular BCB nº 3.503, de 26 de julho de 2010, alterada pela Circular BCB nº 3.778 de 30 de dezembro de 2015 e moldes da Resolução CMN Nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

As demandas de ouvidoria são recebidas através dos canais de comunicação disponibilizados aos clientes e usuários através do site da Instituição e do Grupo Gazin, bem como, através do e-mail [ouvidoria@gazin.com.br](mailto:ouvidoria@gazin.com.br), pela central de atendimento 0800 644 9292 e redes sociais do grupo Gazin.

As demandas são submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Circular 3.881, de 07 de março de 2018.

Não apenas em detrimento ao atendimento das determinações legais, a Ouvidoria demonstra o comprometimento do Grupo Gazin com as boas praticas do mercado, com respeito aos direitos dos consumidores e, pela busca constante de aprimoramento e melhoria dos relacionamentos estabelecidos com os diversos públicos atendidos.

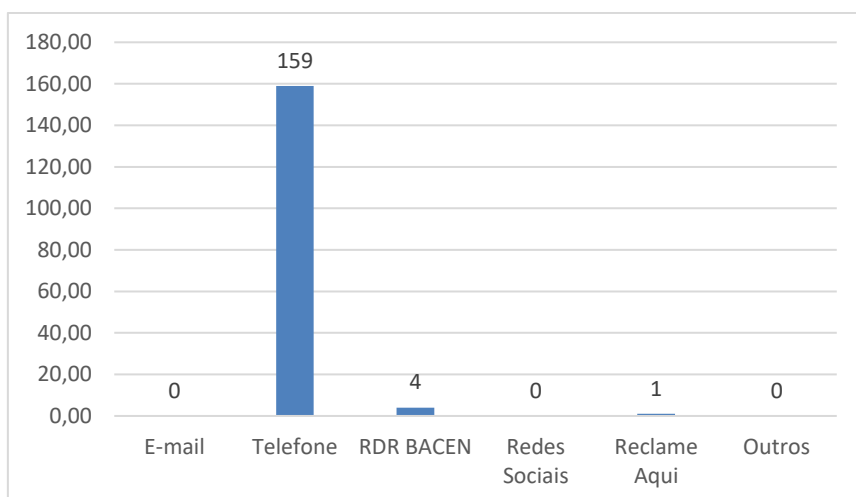
A Ouvidoria realiza o trabalho de recepção e análise de manifestações do público, gera informações e desenvolve ações de correção e melhorias, que auxiliam para a prevenção e reversão de tais reclamações, com o intuito de aumentar o grau de satisfação dos clientes e usuários.

Para que os trabalhos sejam desenvolvidos de forma transparente e atinjam os resultados desejados, a Ouvidoria mantém uma relacionamento cooperativo com os gestores de produtos e serviços, para que a constante troca de informações seja efetiva para o aprimoramento dos processos.

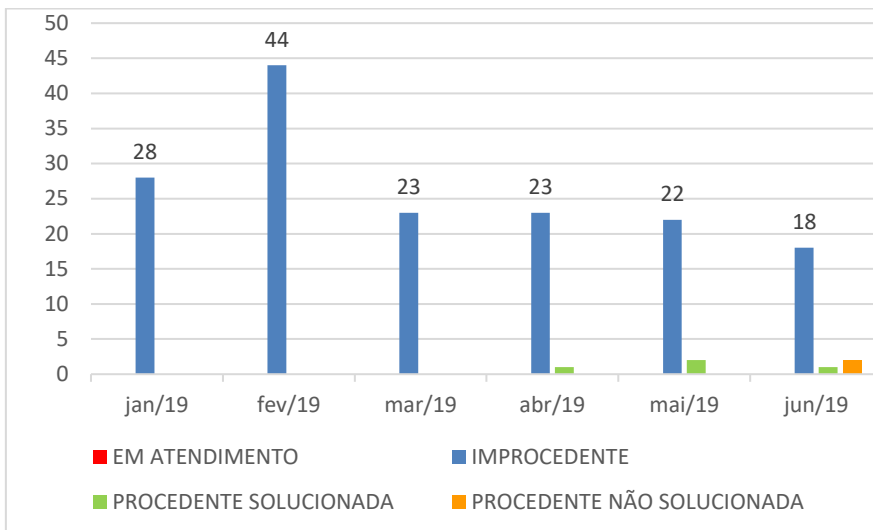
### I. ORIGEM DAS DEMANDAS

Dentre os canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria, abaixo demonstramos a posição das reclamações catalogadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2019.

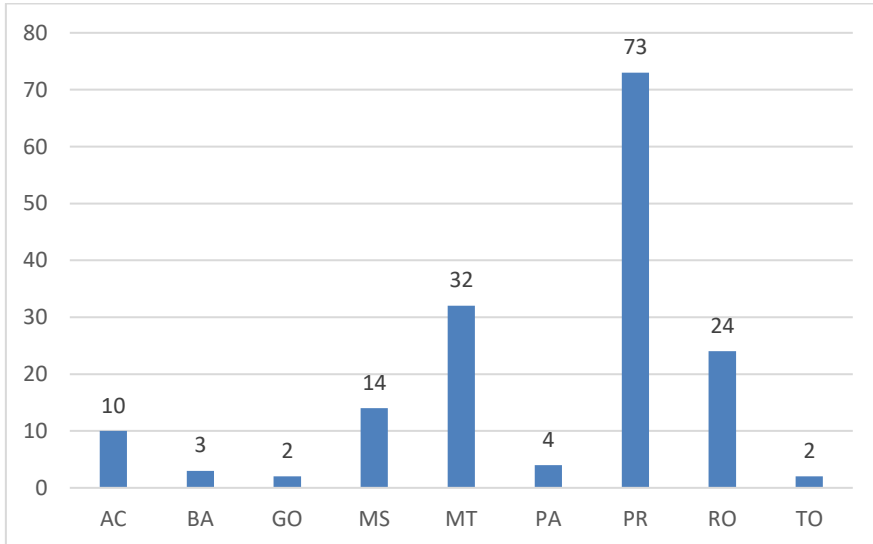
#### Por canal de comunicação



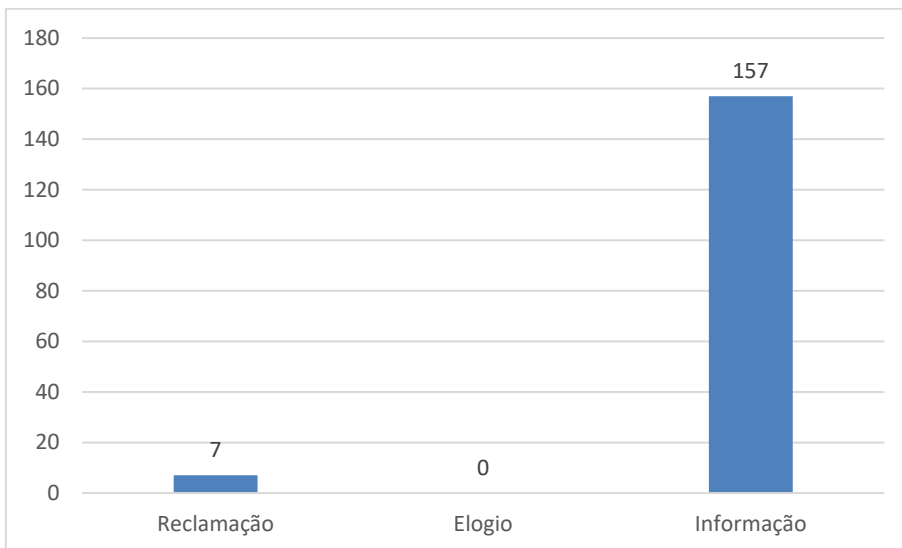
**Por critério de avaliação da demanda:**



**Por Região**



## Por Competência

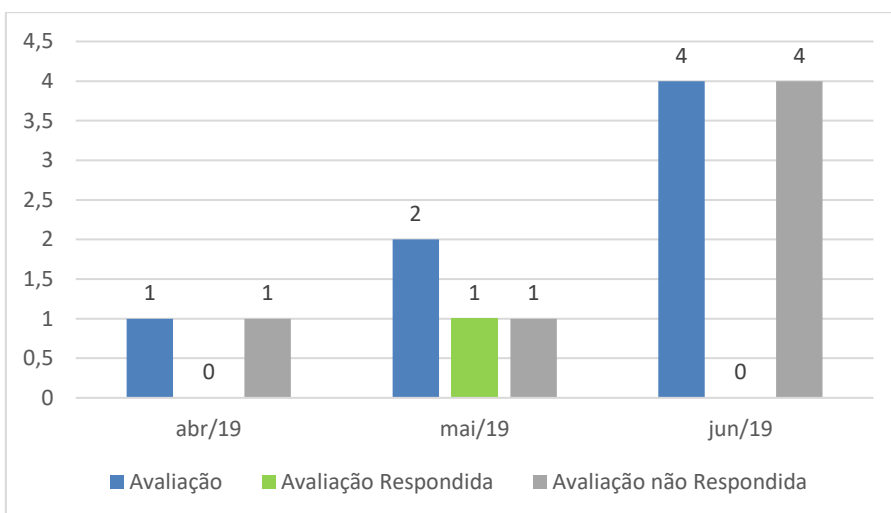


## II. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da GAZINCRED S.A. foram submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes e usuários após encerramento das mesmas de acordo com a Circular 3.881, de 07 de março de 2018.

O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente.

No presente semestre, tivemos **07** (sete) demandas submetidas a avaliação, das quais 01 (uma) delas obtivemos resposta, conforme demonstrado abaixo:





## **CONCLUSÃO**

O presente Relatório demonstra que todos os casos submetidos ao setor de Ouvidoria foram tratados com o devido zelo e a diretoria julga como adequada a estrutura de ouvidoria e RDR da instituição para os clientes e usuários que necessitam de atendimento.

Conforme Resolução CMN nº 4.433 de 23 de julho de 2015, serão analisadas sugestões de melhoria, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Submeto o presente relatório para avaliação da Auditoria Interna.

**MÁRIO VALÉRIO GAZIN**  
**Diretor Responsável**