

# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2021

Atendendo ao disposto na [Resolução CMN nº 4.860](#) de 23 de outubro de 2020 e [Resolução BCB nº 28](#) de 23 de outubro de 2020, a Ouvidora da Caruana S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, apresenta o relatório de Ouvidoria, a respeito da atuação da área durante o primeiro semestre de 2021.

O presente relatório foi elaborado abrangendo:

- ✓ **Seções Descritivas;**
  - Demandas / Mês;
  - Procedentes / Improcedentes.
  
- ✓ **Seções Estatísticas:**
  - Aspectos quantitativos;
  - Pesquisa de Satisfação

- **Seção Descritiva**

A Ouvidoria é responsável por:

1 - Receber e registrar as dúvidas, denúncias, sugestões, reclamações ou elogios, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes da Instituição, em especial a aquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado por quaisquer de seus canais de atendimento;

2 - Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

3 - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante no prazo de até 10 dias úteis, conforme regulamentação vigente do Banco Central;

4 - Sugere / recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços.

- A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de comunicação:

Telefone: 0800 772 7210 – dias úteis das 9h às 17h.

Home Page: <https://www.caruanafinanceira.com.br/ouvidoria>

E-mail: [ouvidoria@caruanafinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@caruanafinanceira.com.br)

Presencial: Av. do Café, 277 – 4º Andar – Vila Guarani – CEP 04311-000 - SP.

- **Seções Estatísticas**

- Aspectos quantitativos

Demandas / Mês

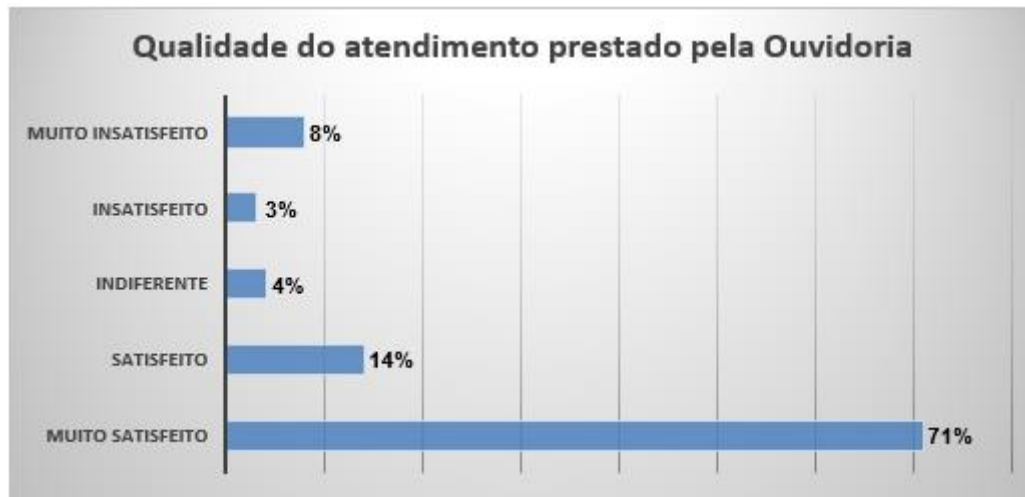


Procedentes e Improcedentes



➤ Pesquisa de satisfação

O Objetivo da pesquisa de satisfação é gerar informações qualitativas sobre o atendimento e a solução apresentada pela Ouvidoria, buscando a melhoria contínua dos nossos serviços de acordo com as normativas vigentes.



**Ouvidoria**

Caruana S/A - Sociedade de Financiamento e Investimento

---