



# Safta

**Ouvidoria Safta**

**0800 770 1236**



# Safra

## Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE / 2015





***Nos termos da Resolução nº 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional, o presente relatório é concernente às atividades da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Safra, referente ao 2º semestre de 2015.***

***A prestação de serviços pela Ouvidoria é realizada pelo canal 0800, atendimento presencial, e-mail, correspondências, compreendendo também o sistema RDR do Banco Central do Brasil e demandas do Procon.***

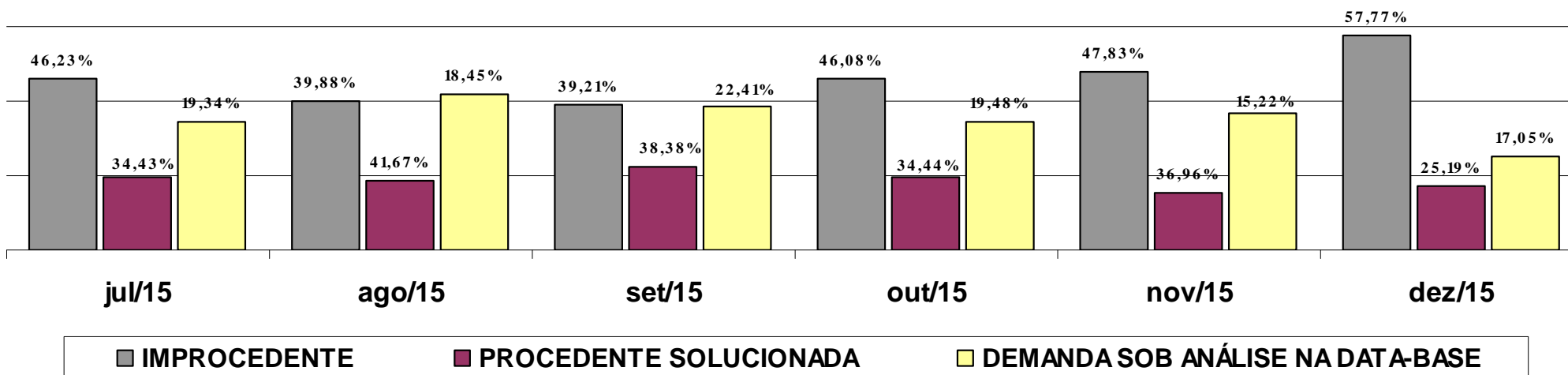
***Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 2.912 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.***

***Encontram-se representados a seguir os relatórios quantitativos e qualitativos das demandas tratadas pela Ouvidoria no referido período.***



### Qualificação das Demandas

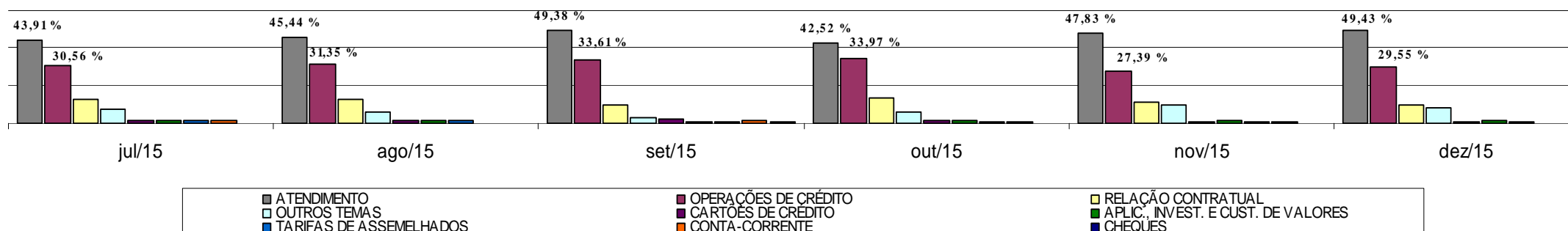
Qualificação	jul/15	%	ago/15	%	set/15	%	out/15	%	nov/15	%	dez/15	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	239	46,23	201	39,88	189	39,21	194	46,08	220	47,83	305	57,77	1.348	46,29
PROCEDENTE SOLUCIONADA	100	19,34	93	18,45	108	22,41	82	19,48	70	15,22	90	17,05	543	18,65
DEMANDA SOB ANÁLISE NA DATA-BASE	178	34,43	210	41,67	185	38,38	145	34,44	170	36,96	133	25,19	1.021	35,06
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>504</b>	<b>100,00</b>	<b>482</b>	<b>100,00</b>	<b>421</b>	<b>100,00</b>	<b>460</b>	<b>100,00</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>2.912</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Tema

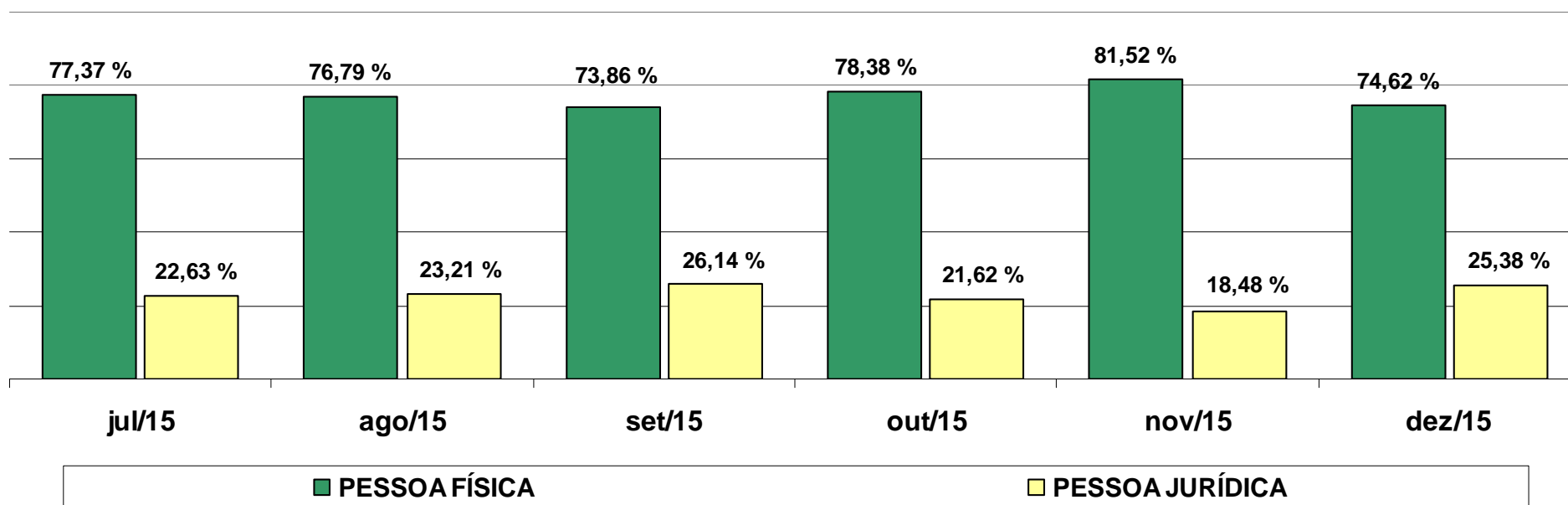
Temas	jul/15	%	ago/15	%	set/15	%	out/15	%	nov/15	%	dez/15	%	TOTAL	%
ATENDIMENTO	227	43,91	229	45,44	238	49,38	179	42,52	220	47,83	261	49,43	1.354	46,50
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	158	30,56	158	31,35	162	33,61	143	33,97	126	27,39	156	29,55	903	31,01
RELAÇÃO CONTRATUAL	66	12,77	64	12,70	45	9,34	56	13,30	51	11,09	53	10,04	335	11,50
OUTROS TEMAS	38	7,35	29	5,75	15	3,11	24	5,70	44	9,57	42	7,95	192	6,59
CARTÕES DE CRÉDITO	8	1,55	8	1,59	9	1,87	7	1,66	5	1,09	4	0,76	41	1,41
APLIC., INVEST. E CUST. DE VALORES	6	1,16	8	1,59	3	0,62	7	1,66	6	1,30	7	1,33	37	1,27
TARIFAS DE ASSEMBELHADOS	7	1,35	6	1,19	2	0,41	2	0,48	5	1,09	5	0,95	27	0,93
CONTA-CORRENTE	6	1,16	1	0,20	6	1,24	3	0,71	2	0,43		0,00	18	0,62
CHEQUES	1	0,19	1	0,20	2	0,41		0,00	1	0,22		0,00	5	0,17
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>504</b>	<b>100,00</b>	<b>482</b>	<b>100,00</b>	<b>421</b>	<b>100,00</b>	<b>460</b>	<b>100,00</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>2.912</b>	<b>100,00</b>





### Demandas por Tipo de Pessoa

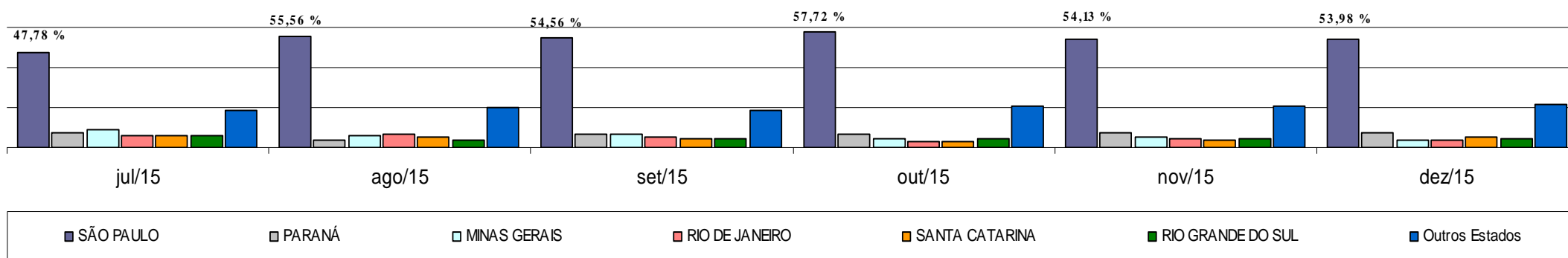
Tipo de pessoa	jul/15	%	ago/15	%	set/15	%	out/15	%	nov/15	%	dez/15	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	400	77,37	387	76,79	356	73,86	330	78,38	375	81,52	394	74,62	2.242	76,99
PESSOA JURÍDICA	117	22,63	117	23,21	126	26,14	91	21,62	85	18,48	134	25,38	670	23,01
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>504</b>	<b>100,00</b>	<b>482</b>	<b>100,00</b>	<b>421</b>	<b>100,00</b>	<b>460</b>	<b>100,00</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>2.912</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Estado

Estado	jul/15	%	ago/15	%	set/15	%	out/15	%	nov/15	%	dez/15	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	247	21,90	280	25,27	263	24,93	243	26,19	249	24,56	285	24,36	1.567	24,47
PARANÁ	37	3,28	17	1,53	31	2,94	27	2,91	34	3,35	38	3,25	184	2,87
MINAS GERAIS	46	4,08	31	2,80	31	2,94	20	2,16	24	2,37	19	1,62	171	2,67
RIO DE JANEIRO	32	2,84	32	2,89	24	2,27	13	1,40	22	2,17	20	1,71	143	2,23
SANTA CATARINA	31	2,75	25	2,26	22	2,09	13	1,40	17	1,68	27	2,31	135	2,11
RIO GRANDE DO SUL	30	2,66	19	1,71	20	1,90	19	2,05	20	1,97	25	2,14	133	2,08
Outros Estados	94	8,33	100	9,03	91	8,63	86	9,27	94	9,27	114	9,74	579	9,04
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>45,83</b>	<b>504</b>	<b>45,49</b>	<b>482</b>	<b>45,69</b>	<b>421</b>	<b>45,37</b>	<b>460</b>	<b>45,36</b>	<b>528</b>	<b>45,13</b>	<b>2.912</b>	<b>45,48</b>





### Demandas por Instituição

Instituição	jul/15	%	ago/15	%	set/15	%	out/15	%	nov/15	%	dez/15	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	390	75,44	400	79,37	384	79,67	332	78,86	358	77,83	410	77,65	2.274	78,09
J SAFRA	109	21,08	93	18,45	90	18,67	80	19,00	91	19,78	108	20,45	571	19,61
LEASING	4	0,77	4	0,79	5	1,04	3	0,71	3	0,65	3	0,57	22	0,76
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	3	0,58	3	0,60	1	0,21	5	1,19	3	0,65	5	0,95	20	0,69
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	8	1,55	2	0,40	2	0,41	1	0,24	4	0,87	2	0,38	19	0,65
J SAFRA ASSET MANAGEMENT LTDA	3	0,58	2	0,40	0	0,00	0	0,00	1	0,22	0	0,00	6	0,21
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>504</b>	<b>100,00</b>	<b>482</b>	<b>100,00</b>	<b>421</b>	<b>100,00</b>	<b>460</b>	<b>100,00</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>2.912</b>	<b>100,00</b>

