



Safta

Ouvidoria Safta

0800 770 1236



Safra

Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2017





Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, o presente relatório é concernente às atividades da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Safra, referente ao 1º semestre de 2017.

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.

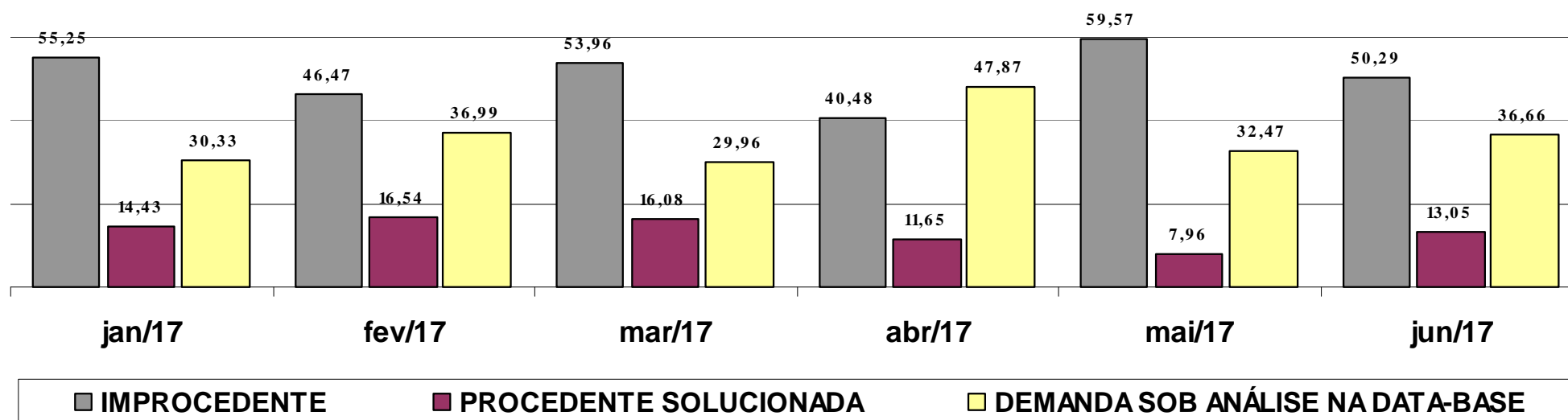
Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 4.072 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.

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



Qualificação das Demandas

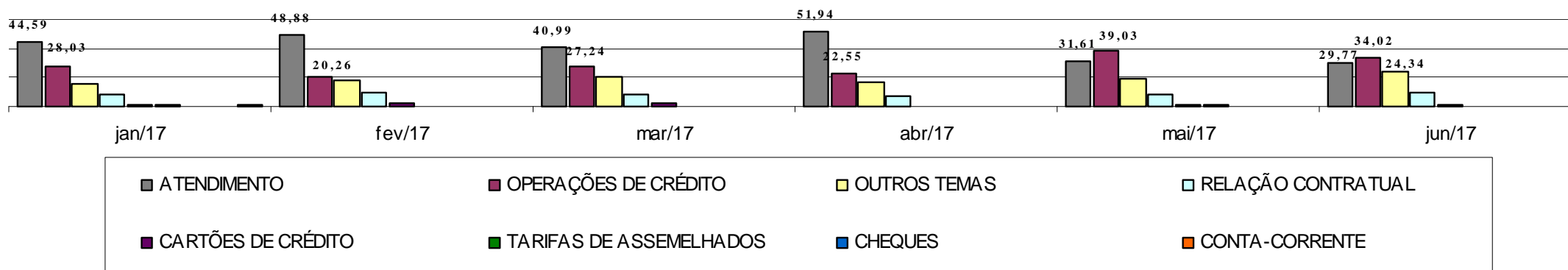
Qualificação	jan/17	%	fev/17	%	mar/17	%	abr/17	%	mai/17	%	jun/17	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	337	55,25	250	46,47	416	53,96	219	40,48	554	59,57	343	50,29	2.119	52,04
PROCEDENTE SOLUCIONADA	88	14,43	89	16,54	124	16,08	63	11,65	74	7,96	89	13,05	527	12,94
DEMANDA SOB ANÁLISE NA DATA-BASE	185	30,33	199	36,99	231	29,96	259	47,87	302	32,47	250	36,66	1.426	35,02
TOTAL GERAL	610	100,00	538	100,00	771	100,00	541	100,00	930	100,00	682	100,00	4.072	100,00





Demandas por Tema

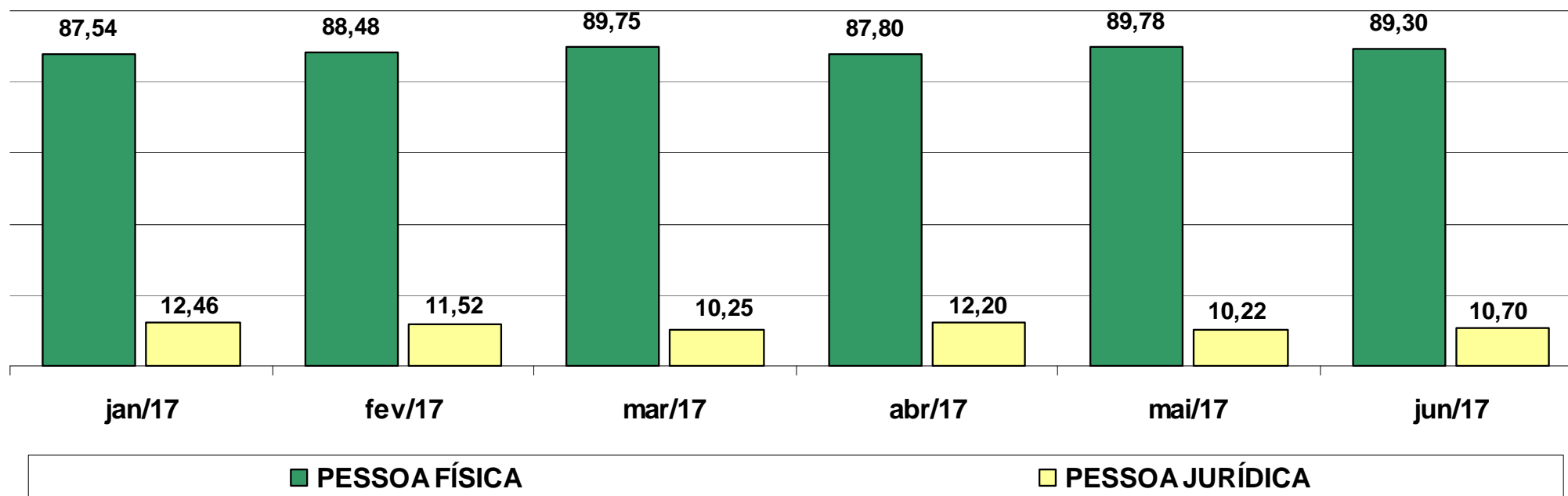
Temas	jan/17	%	fev/17	%	mar/17	%	abr/17	%	mai/17	%	jun/17	%	TOTAL	%
ATENDIMENTO	272	44,59	263	48,88	316	40,99	281	51,94	294	31,61	203	29,77	1.629	40,00
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	171	28,03	109	20,26	210	27,24	122	22,55	363	39,03	232	34,02	1.207	29,64
OUTROS TEMAS	97	15,90	100	18,59	156	20,23	92	17,01	176	18,92	166	24,34	787	19,33
RELAÇÃO CONTRATUAL	49	8,03	50	9,29	64	8,30	40	7,39	79	8,49	67	9,82	349	8,57
CARTÕES DE CRÉDITO	9	1,48	10	1,86	14	1,82	3	0,55	10	1,08	9	1,32	55	1,35
APLIC., INVEST. E CUST. DE VALORES	8	1,31	3	0,56	8	1,04	0	0,00	1	0,11	1	0,15	21	0,52
TARIFAS DE ASSEMBLHADOS	4	0,66	3	0,56	1	0,13	2	0,37	6	0,65	2	0,29	18	0,44
CHEQUES	0	0,00	0	0,00	1	0,13	1	0,18	0	0,00	1	0,15	3	0,07
CONTA-CORRENTE	0	0,00	0	0,00	1	0,13	0	0,00	1	0,11	1	0,15	3	0,07
TOTAL GERAL	610	100,00	538	100,00	771	100,00	541	100,00	930	100,00	682	100,00	4.072	100,00





Demandas por Tipo de Pessoa

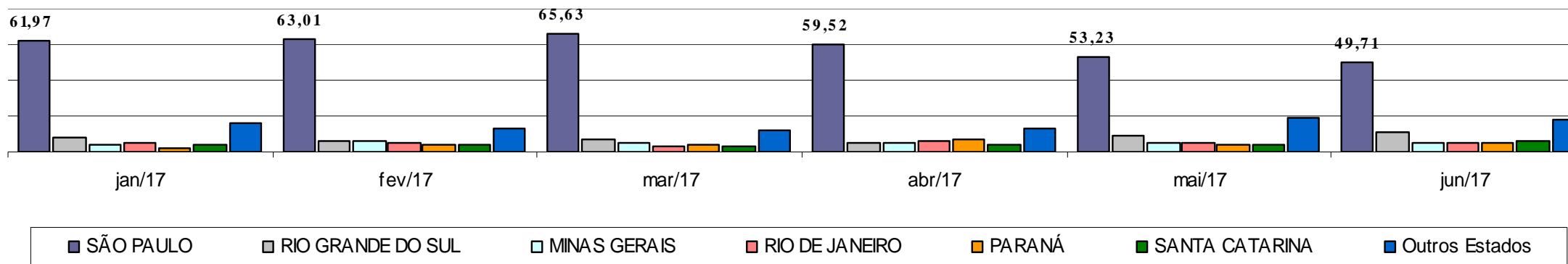
Tipo de pessoa	jan/17	%	fev/17	%	mar/17	%	abr/17	%	mai/17	%	jun/17	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	534	87,54	476	88,48	692	89,75	475	87,80	835	89,78	609	89,30	3.621	88,92
PESSOA JURÍDICA	76	12,46	62	11,52	79	10,25	66	12,20	95	10,22	73	10,70	451	11,08
TOTAL GERAL	610	100,00	538	100,00	771	100,00	541	100,00	930	100,00	682	100,00	4.072	100,00





Demandas por Estado

Estado	jan/17	%	fev/17	%	mar/17	%	abr/17	%	mai/17	%	jun/17	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	378	61,97	339	63,01	506	65,63	322	59,52	495	53,23	339	49,71	2.379	58,42
RIO GRANDE DO SUL	46	7,54	33	6,13	56	7,26	25	4,62	87	9,35	77	11,29	324	7,96
MINAS GERAIS	26	4,26	30	5,58	37	4,80	28	5,18	50	5,38	37	5,43	208	5,11
RIO DE JANEIRO	28	4,59	26	4,83	25	3,24	33	6,10	50	5,38	37	5,43	199	4,89
PARANÁ	15	2,46	21	3,90	28	3,63	38	7,02	35	3,76	32	4,69	169	4,15
SANTA CATARINA	22	3,61	20	3,72	23	2,98	23	4,25	33	3,55	38	5,57	159	3,90
Outros Estados	95	15,57	69	12,83	96	12,45	72	13,31	180	19,35	122	17,89	634	15,57
TOTAL GERAL	610	100,00	538	100,00	771	100,00	541	100,00	930	100,00	682	100,00	4.072	100,00





Demandas por Instituição

Instituição	jan/17	%	fev/17	%	mar/17	%	abr/17	%	mai/17	%	jun/17	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	536	87,87	481	89,41	660	85,60	465	85,95	808	86,88	601	88,12	3.551	87,21
J SAFRA	69	11,31	49	9,11	96	12,45	70	12,94	117	12,58	75	11,00	476	11,69
LEASING	2	0,33	4	0,74	7	0,91	3	0,55	3	0,32	4	0,59	23	0,56
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	2	0,33	2	0,37	1	0,13	3	0,55	2	0,22	1	0,15	11	0,27
J SAFRA CORRET DE VALORES E CÂMB LTDA	1	0,16	2	0,37	3	0,39	0	0,00	0	0,00	1	0,15	7	0,17
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	0	0,00	0	0,00	4	0,52	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,10
TOTAL GERAL	610	100,00	538	100,00	771	100,00	541	100,00	930	100,00	682	100,00	4.072	100,00

