



# Safta

**Ouvidoria Safta**

**0800 770 1236**



# Safra

## Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE / 2016





***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 2016.***

***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.***

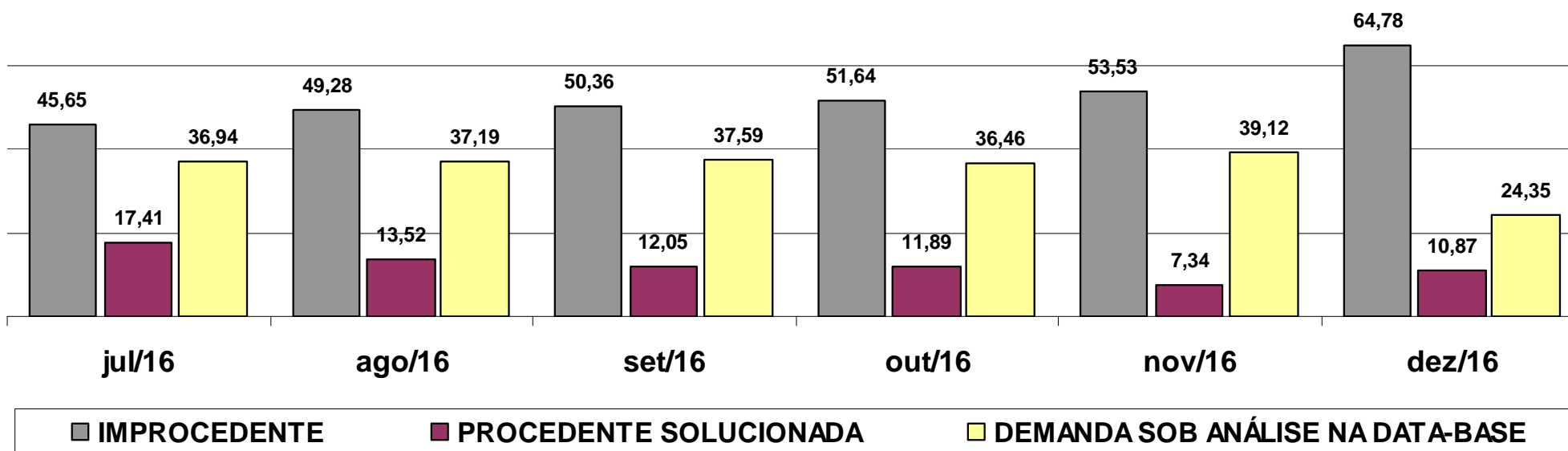
***Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 3.983 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.***

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



### Qualificação das Demandas

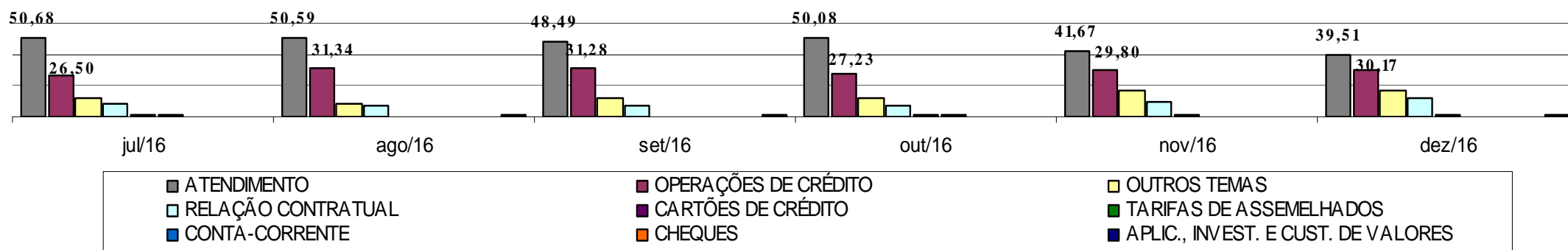
Qualificação	jul/16	%	ago/16	%	set/16	%	out/16	%	nov/16	%	dez/16	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	236	45,65	379	49,28	351	50,36	330	51,64	379	53,53	423	64,78	2.098	52,67
PROCEDENTE SOLUCIONADA	90	17,41	104	13,52	84	12,05	76	11,89	52	7,34	71	10,87	477	11,98
DEMANDA SOB ANÁLISE NA DATA-BASE	191	36,94	286	37,19	262	37,59	233	36,46	277	39,12	159	24,35	1.408	35,35
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>769</b>	<b>100,00</b>	<b>697</b>	<b>100,00</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>653</b>	<b>100,00</b>	<b>3.983</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Tema

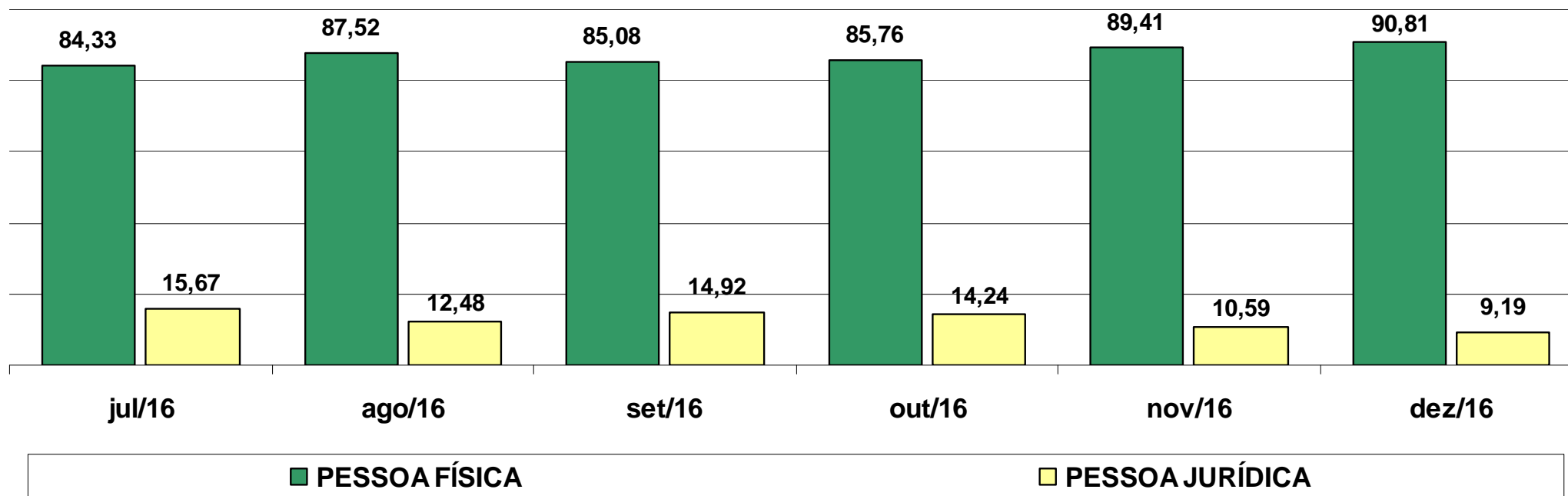
Temas	jul/16	%	ago/16	%	set/16	%	out/16	%	nov/16	%	dez/16	%	TOTAL	%
ATENDIMENTO	262	50,68	389	50,59	338	48,49	320	50,08	295	41,67	258	39,51	1.862	46,75
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	137	26,50	241	31,34	218	31,28	174	27,23	211	29,80	197	30,17	1.178	29,58
OUTROS TEMAS	64	12,38	65	8,45	81	11,62	76	11,89	122	17,23	109	16,69	517	12,98
RELAÇÃO CONTRATUAL	41	7,93	60	7,80	50	7,17	50	7,82	66	9,32	75	11,49	342	8,59
CARTÕES DE CRÉDITO	8	1,55	4	0,52	4	0,57	11	1,72	8	1,13	6	0,92	41	1,03
APLIC., INVEST. E CUST. DE VALORES	0	0,00	5	0,65	5	0,72	2	0,31	3	0,42	5	0,77	20	0,50
TARIFAS DE ASSEMBLHADOS	4	0,77	4	0,52	0	0,00	6	0,94	3	0,42	2	0,31	19	0,48
CONTA-CORRENTE	0	0,00	1	0,13	1	0,14	0	0,00	0	0,00	1	0,15	3	0,08
CHEQUES	1	0,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>769</b>	<b>100,00</b>	<b>697</b>	<b>100,00</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>653</b>	<b>100,00</b>	<b>3.983</b>	<b>100,00</b>





### Demandas por Tipo de Pessoa

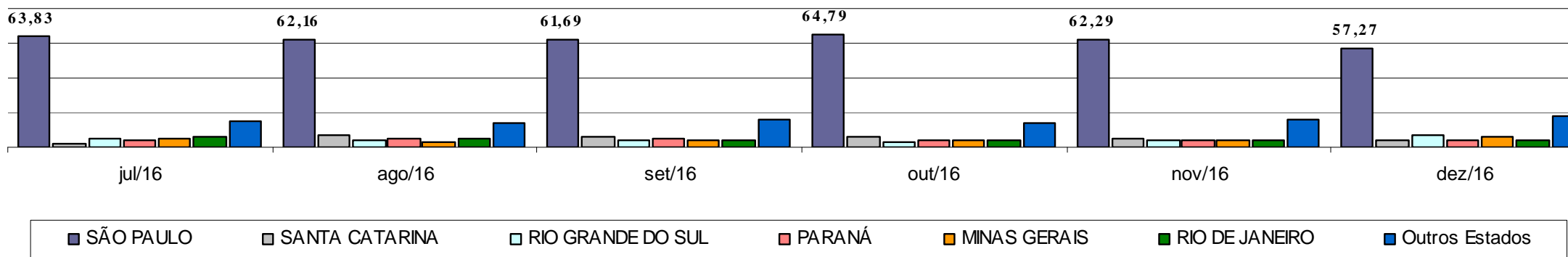
Tipo de pessoa	jul/16	%	ago/16	%	set/16	%	out/16	%	nov/16	%	dez/16	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	436	84,33	673	87,52	593	85,08	548	85,76	633	89,41	593	90,81	3.476	87,27
PESSOA JURÍDICA	81	15,67	96	12,48	104	14,92	91	14,24	75	10,59	60	9,19	507	12,73
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>769</b>	<b>100,00</b>	<b>697</b>	<b>100,00</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>653</b>	<b>100,00</b>	<b>3.983</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Estado

Estado	jul/16	%	ago/16	%	set/16	%	out/16	%	nov/16	%	dez/16	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	330	63,83	478	62,16	430	61,69	414	64,79	441	62,29	374	57,27	2.467	61,94
SANTA CATARINA	12	2,32	54	7,02	39	5,60	36	5,63	33	4,66	29	4,44	203	5,10
RIO GRANDE DO SUL	26	5,03	30	3,90	30	4,30	22	3,44	30	4,24	44	6,74	182	4,57
PARANÁ	20	3,87	37	4,81	34	4,88	27	4,23	29	4,10	26	3,98	173	4,34
MINAS GERAIS	24	4,64	25	3,25	27	3,87	27	4,23	30	4,24	37	5,67	170	4,27
RIO DE JANEIRO	30	5,80	36	4,68	25	3,59	23	3,60	31	4,38	24	3,68	169	4,24
Outros Estados	75	14,51	109	14,17	112	16,07	90	14,08	114	16,10	119	18,22	619	15,54
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>769</b>	<b>100,00</b>	<b>697</b>	<b>100,00</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>653</b>	<b>100,00</b>	<b>3.983</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Instituição

Instituição	jul/16	%	ago/16	%	set/16	%	out/16	%	nov/16	%	dez/16	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	426	82,40	664	86,35	600	86,08	564	88,26	616	87,01	567	86,83	3.437	86,29
J SAFRA	86	16,63	95	12,35	87	12,48	69	10,80	82	11,58	79	12,10	498	12,50
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	2	0,39	2	0,26	6	0,86	3	0,47	2	0,28	3	0,46	18	0,45
LEASING	1	0,19	2	0,26	2	0,29	2	0,31	6	0,85	2	0,31	15	0,38
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	2	0,39	3	0,39	2	0,29	1	0,16	2	0,28	1	0,15	11	0,28
J SAFRA CORRET DE VALORES E CÂMB LTDA	0	0,00	2	0,26	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,15	3	0,08
J SAFRA ASSET MANAGEMENT LTDA	0	0,00	1	0,13	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,03
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00</b>	<b>769</b>	<b>100,00</b>	<b>697</b>	<b>100,00</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>653</b>	<b>100,00</b>	<b>3.983</b>	<b>100,00</b>

