



# Safrá

Tradição Secular de Segurança

Ouvidoria Safrá  
0800 770 1236



# Safr

## Relatório de Ouvidoria

2º 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 2º 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.

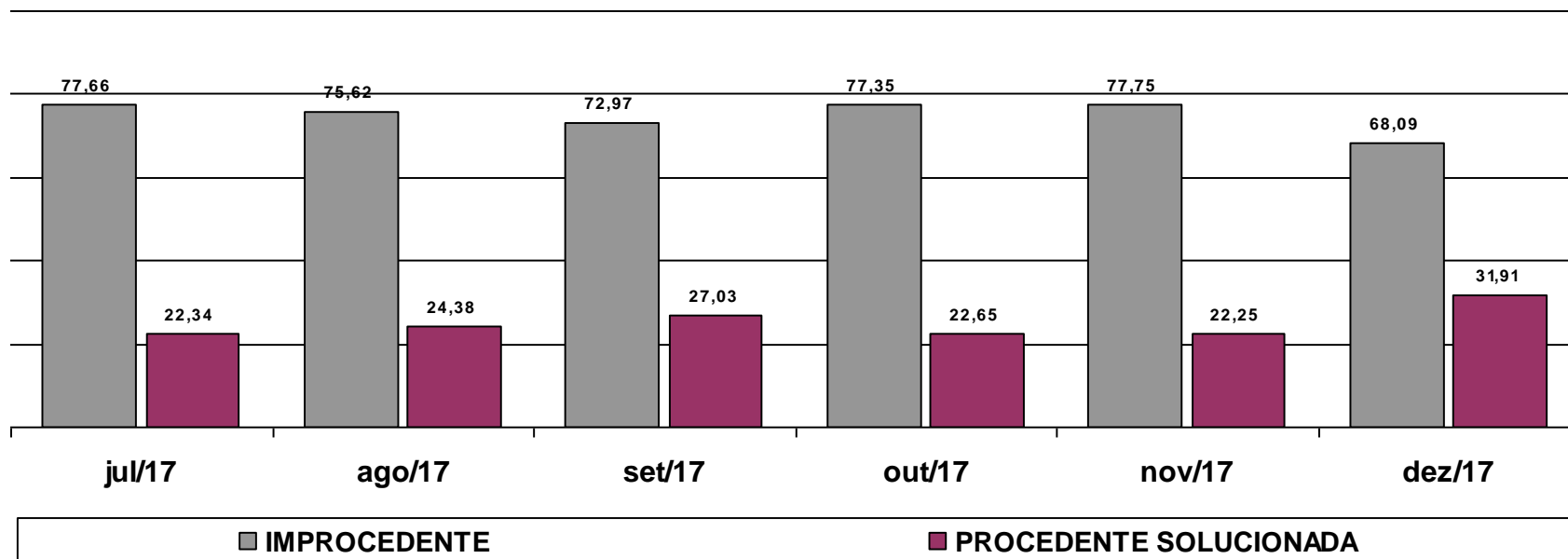
Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 4.334 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.

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



## Qualificação das Demandas

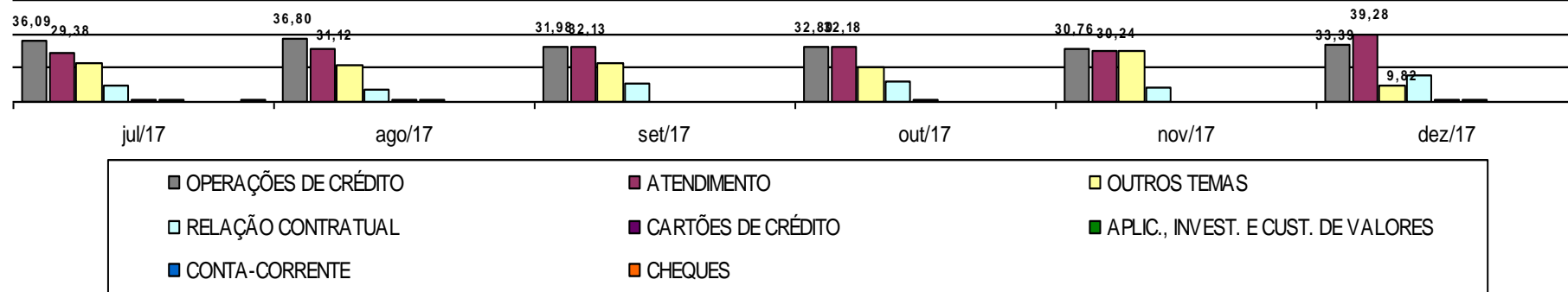
Qualificação	jul/17	%	ago/17	%	set/17	%	out/17	%	nov/17	%	dez/17	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	497	77,66	639	75,62	486	72,97	625	77,35	594	77,75	416	68,09	3.257	75,15
PROCEDENTE SOLUCIONADA	143	22,34	206	24,38	180	27,03	183	22,65	170	22,25	195	31,91	1.077	24,85
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>	<b>845</b>	<b>100,00</b>	<b>666</b>	<b>100,00</b>	<b>808</b>	<b>100,00</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>	<b>611</b>	<b>100,00</b>	<b>4.334</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Tema

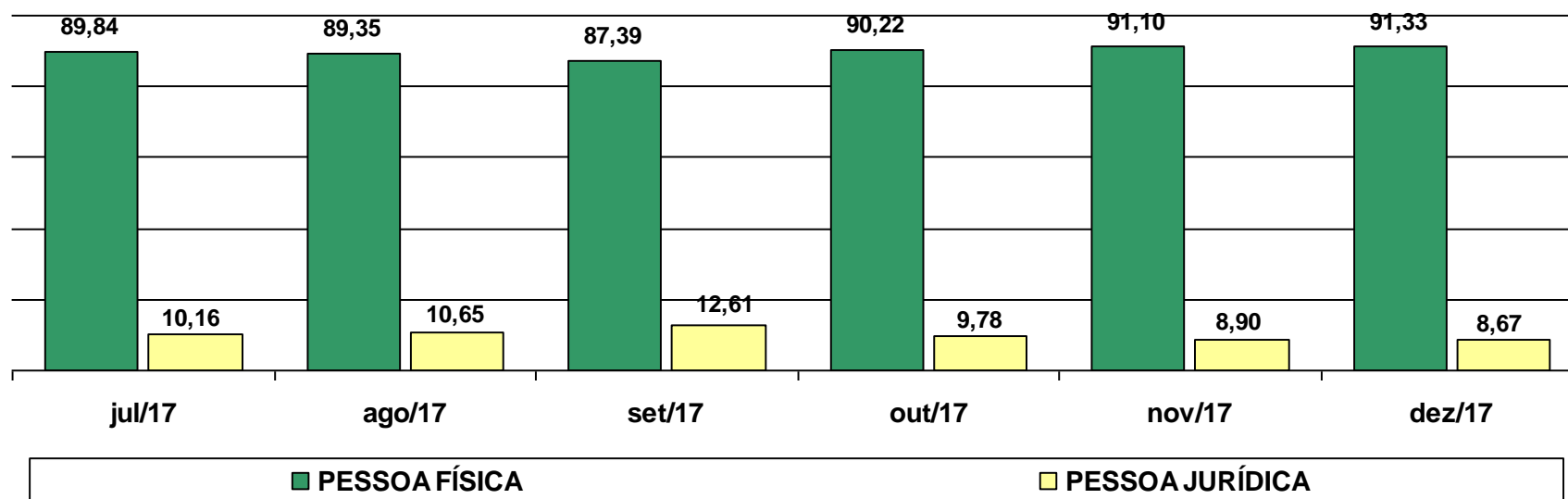
Temas	jul/17	%	ago/17	%	set/17	%	out/17	%	nov/17	%	dez/17	%	TOTAL	%
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	231	36,09	311	36,80	213	31,98	265	32,80	235	30,76	204	33,39	1.459	33,66
ATENDIMENTO	188	29,38	263	31,12	214	32,13	260	32,18	231	30,24	240	39,28	1.396	32,21
OUTROS TEMAS	149	23,28	181	21,42	155	23,27	169	20,92	228	29,84	60	9,82	942	21,74
RELAÇÃO CONTRATUAL	59	9,22	64	7,57	73	10,96	102	12,62	60	7,85	94	15,38	452	10,43
CARTÕES DE CRÉDITO	4	0,63	13	1,54	4	0,60	8	0,99	4	0,52	5	0,82	38	0,88
TARIFAS DE ASSEMBLHADOS	2	0,31	4	0,47	6	0,90	1	0,12	4	0,52	3	0,49	20	0,46
APLIC., INVEST. E CUST. DE VALORES	5	0,78	8	0,95		0,00	1	0,12	1	0,13	4	0,65	19	0,44
CONTA-CORRENTE	1	0,16	1	0,12	1	0,15	1	0,12	1	0,13	1	0,16	6	0,14
CHEQUES	1	0,16		0,00		0,00	1	0,12		0,00		0,00	2	0,05
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>	<b>845</b>	<b>100,00</b>	<b>666</b>	<b>100,00</b>	<b>808</b>	<b>100,00</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>	<b>611</b>	<b>100,00</b>	<b>4.334</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Tipo de Pessoa

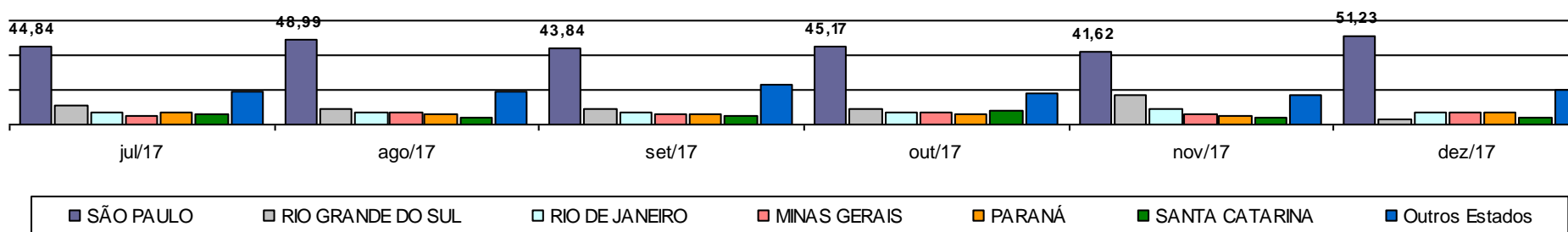
Tipo de pessoa	jul/17	%	ago/17	%	set/17	%	out/17	%	nov/17	%	dez/17	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	575	89,84	755	89,35	582	87,39	729	90,22	696	91,10	558	91,33	3.895	89,87
PESSOA JURÍDICA	65	10,16	90	10,65	84	12,61	79	9,78	68	8,90	53	8,67	439	10,13
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>	<b>845</b>	<b>100,00</b>	<b>666</b>	<b>100,00</b>	<b>808</b>	<b>100,00</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>	<b>611</b>	<b>100,00</b>	<b>4.334</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Estado

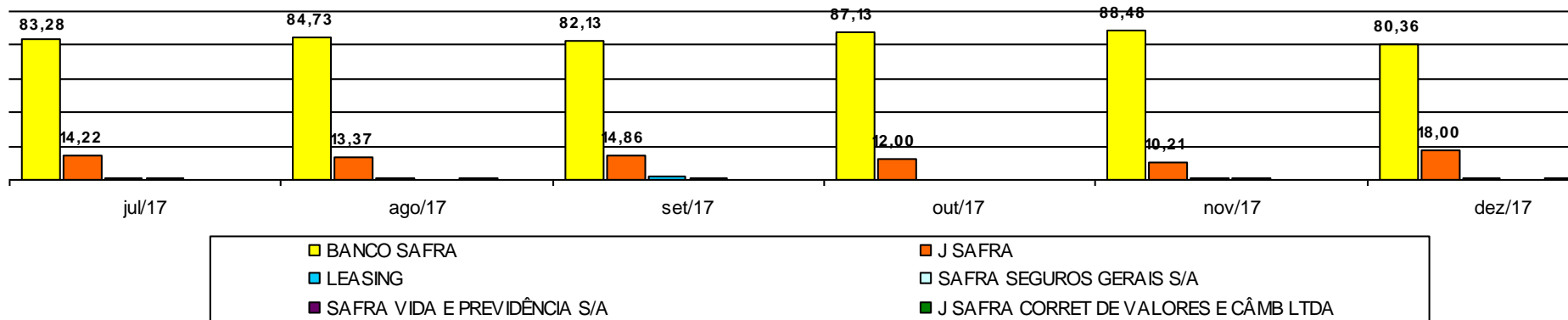
Estado	jul/17	%	ago/17	%	set/17	%	out/17	%	nov/17	%	dez/17	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	287	44,84	414	48,99	292	43,84	365	45,17	318	41,62	313	51,23	1.989	45,89
RIO GRANDE DO SUL	72	11,25	74	8,76	59	8,86	72	8,91	130	17,02	19	3,11	426	9,83
RIO DE JANEIRO	42	6,56	56	6,63	48	7,21	54	6,68	68	8,90	43	7,04	311	7,18
MINAS GERAIS	33	5,16	60	7,10	43	6,46	57	7,05	44	5,76	41	6,71	278	6,41
PARANÁ	46	7,19	48	5,68	42	6,31	48	5,94	39	5,10	45	7,36	268	6,18
SANTA CATARINA	39	6,09	35	4,14	30	4,50	63	7,80	33	4,32	26	4,26	226	5,21
Outros Estados	121	18,91	158	18,70	152	22,82	149	18,44	132	17,28	124	20,29	836	19,29
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>	<b>845</b>	<b>100,00</b>	<b>666</b>	<b>100,00</b>	<b>808</b>	<b>100,00</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>	<b>611</b>	<b>100,00</b>	<b>4.334</b>	<b>100,00</b>





## Demandas por Instituição

Instituição	jul/17	%	ago/17	%	set/17	%	out/17	%	nov/17	%	dez/17	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	533	83,28	716	84,73	547	82,13	705	87,25	676	88,48	491	80,36	3.668	84,63
J SAFRA	91	14,22	113	13,37	99	14,86	97	12,00	78	10,21	110	18,00	588	13,57
LEASING	6	0,94	5	0,59	14	2,10	3	0,37	4	0,52	4	0,65	36	0,83
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	6	0,94	3	0,36	5	0,75	2	0,25	4	0,52	1	0,16	21	0,48
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	3	0,47	6	0,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	0,82	14	0,32
J SAFRA CORRET DE VALORES E CÂMB LTDA	1	0,16	2	0,24	1	0,15	1	0,12	2	0,26	0	0,00	7	0,16
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>	<b>845</b>	<b>100,00</b>	<b>666</b>	<b>100,00</b>	<b>808</b>	<b>100,00</b>	<b>764</b>	<b>100,00</b>	<b>611</b>	<b>100,00</b>	<b>4.334</b>	<b>100,00</b>







# Safra

Tradição Secular de Segurança