



Safta

Ouvidoria Safta

0800 770 1236



Safra

Relatório de Ouvidoria

1º 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 1º 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.

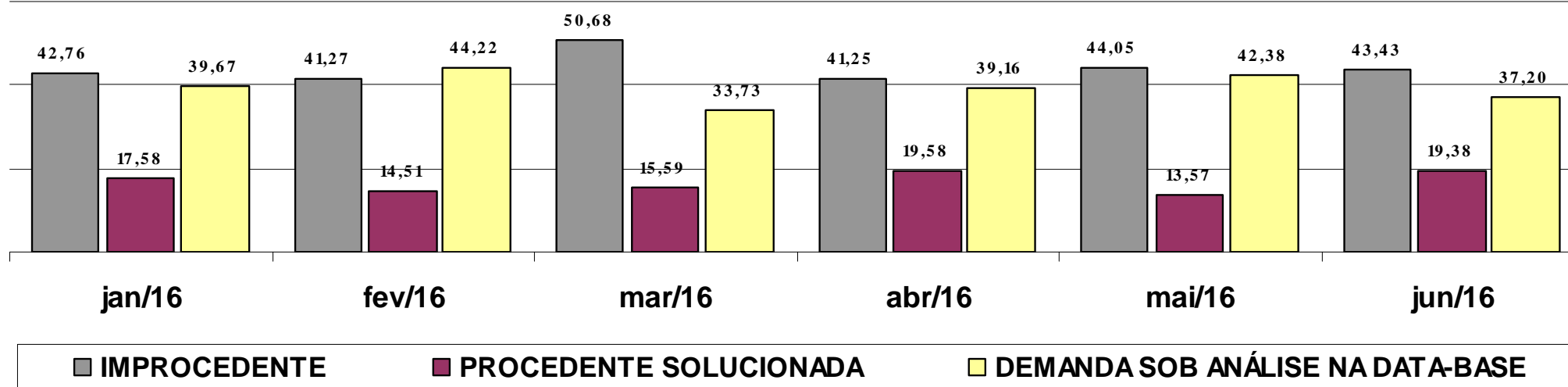
Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 3.094 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.

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



Qualificação das Demandas

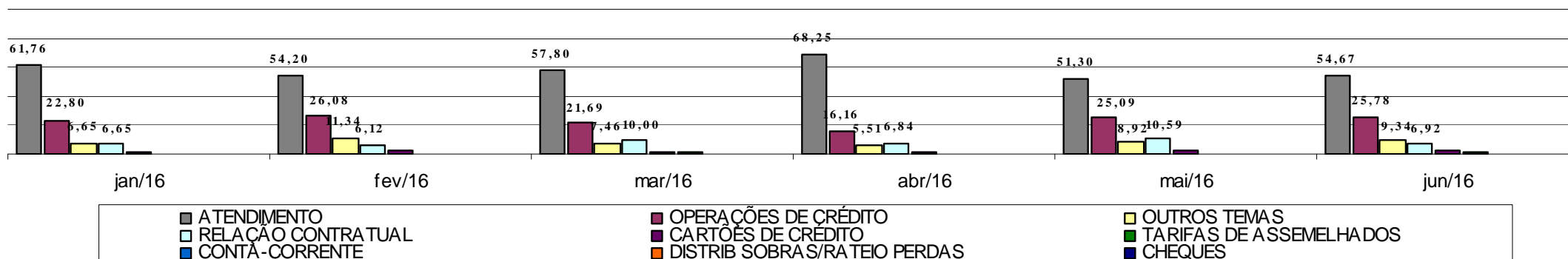
Qualificação	jan/16	%	fev/16	%	mar/16	%	abr/16	%	mai/16	%	jun/16	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	180	42,76	182	41,27	299	50,68	217	41,25	237	44,05	251	43,43	1.366	44,15
PROCEDENTE SOLUCIONADA	74	17,58	64	14,51	92	15,59	103	19,58	73	13,57	112	19,38	518	16,74
DEMANDA SOB ANÁLISE NA DATA-BASE	167	39,67	195	44,22	199	33,73	206	39,16	228	42,38	215	37,20	1.210	39,11
TOTAL GERAL	421	100,00	441	100,00	590	100,00	526	100,00	538	100,00	578	100,00	3.094	100,00





Demandas por Tema

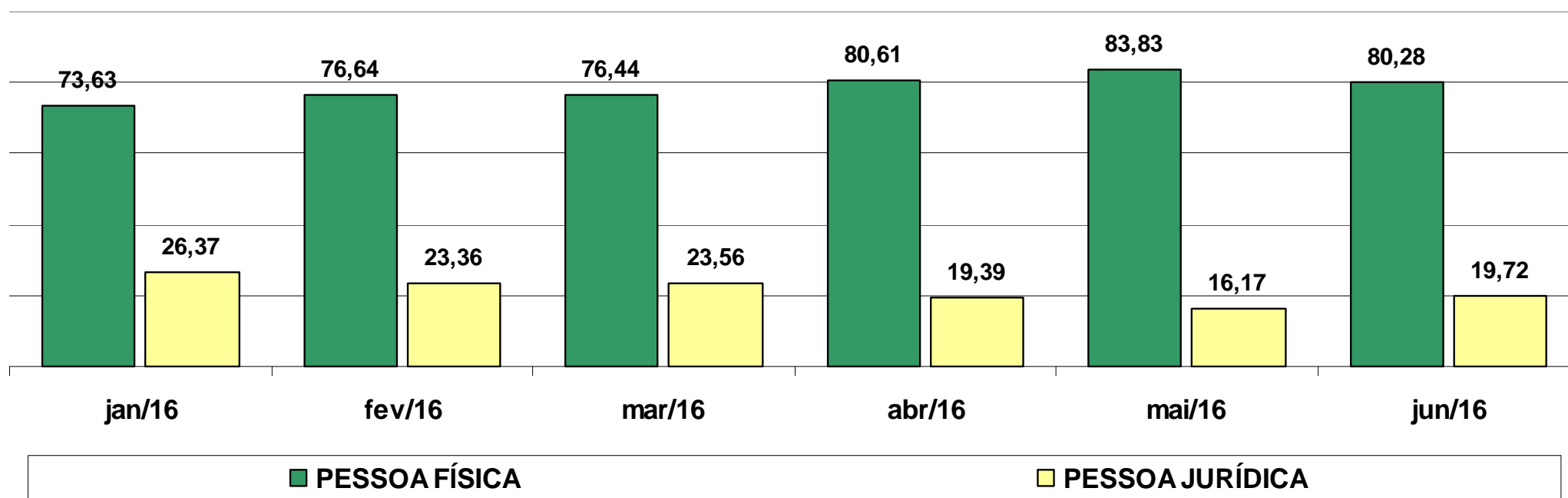
Temas	jan/16	%	fev/16	%	mar/16	%	abr/16	%	mai/16	%	jun/16	%	TOTAL	%
ATENDIMENTO	260	61,76	239	54,20	341	57,80	359	68,25	276	51,30	316	54,67	1.791	57,89
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	96	22,80	115	26,08	128	21,69	85	16,16	135	25,09	149	25,78	708	22,88
OUTROS TEMAS	28	6,65	50	11,34	44	7,46	29	5,51	48	8,92	54	9,34	253	8,18
RELAÇÃO CONTRATUAL	28	6,65	27	6,12	59	10,00	36	6,84	57	10,59	40	6,92	247	7,98
CARTÕES DE CRÉDITO	3	0,71	8	1,81	4	0,68	7	1,33	15	2,79	11	1,90	48	1,55
APLIC., INVEST. E CUST. DE VALORES	3	0,71	1	0,23	8	1,36	6	1,14	6	1,12	2	0,35	26	0,84
TARIFAS DE ASSEMBLHADOS	2	0,48	1	0,23	4	0,68	2	0,38		0,00	4	0,69	13	0,42
CONTA-CORRENTE	1	0,24		0,00	2	0,34	1	0,19	1	0,19	1	0,17	6	0,19
DISTRIB SOBRAS/RATEIO PERDAS		0,00		0,00		0,00	1	0,19		0,00		0,00	1	0,03
CHEQUES		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	1	0,17	1	0,03
TOTAL GERAL	421	100,00	441	100,00	590	100,00	526	100,00	538	100,00	578	100,00	3.094	100,00





Demandas por Tipo de Pessoa

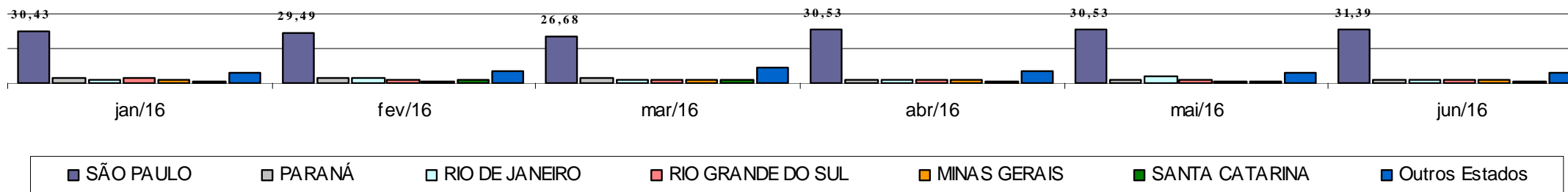
Tipo de pessoa	jan/16	%	fev/16	%	mar/16	%	abr/16	%	mai/16	%	jun/16	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	310	73,63	338	76,64	451	76,44	424	80,61	451	83,83	464	80,28	2.438	78,80
PESSOA JURÍDICA	111	26,37	103	23,36	139	23,56	102	19,39	87	16,17	114	19,72	656	21,20
TOTAL GERAL	421	100,00	441	100,00	590	100,00	526	100,00	538	100,00	578	100,00	3.094	100,00





Demandas por Estado

Estado	jan/16	%	fev/16	%	mar/16	%	abr/16	%	mai/16	%	jun/16	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	272	30,43	279	29,49	345	26,68	345	30,53	348	30,53	388	31,39	1.977	29,78
PARANÁ	27	3,02	25	2,64	33	2,55	27	2,39	26	2,28	27	2,18	165	2,49
RIO DE JANEIRO	17	1,90	27	2,85	22	1,70	21	1,86	42	3,68	19	1,54	148	2,23
RIO GRANDE DO SUL	28	3,13	21	2,22	20	1,55	19	1,68	28	2,46	27	2,18	143	2,15
MINAS GERAIS	18	2,01	10	1,06	25	1,93	23	2,04	17	1,49	20	1,62	113	1,70
SANTA CATARINA	7	0,78	15	1,59	32	2,47	13	1,15	13	1,14	17	1,38	97	1,46
Outros Estados	52	5,82	64	6,77	113	8,74	78	6,90	64	5,61	80	6,47	451	6,79
TOTAL GERAL	421	100,00	441	100,00	590	100,00	526	100,00	538	100,00	578	100,00	3.094	100,00





Demandas por Instituição

Instituição	jan/16	%	fev/16	%	mar/16	%	abr/16	%	mai/16	%	jun/16	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	341	81,00	363	82,31	484	82,03	413	78,52	460	85,50	494	85,47	2.555	82,58
J SAFRA	68	16,15	72	16,33	90	15,25	106	20,15	68	12,64	77	13,32	481	15,55
LEASING	6	1,43	5	1,13	4	0,68	2	0,38	2	0,37	1	0,17	20	0,65
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	3	0,71	1	0,23	7	1,19	2	0,38	3	0,56	3	0,52	19	0,61
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	3	0,71	0	0,00	3	0,51	2	0,38	2	0,37	3	0,52	13	0,42
J SAFRA ASSET MANAGEMENT LTDA	0	0,00	0	0,00	2	0,34	1	0,19	3	0,56	0	0,00	6	0,19
TOTAL GERAL	421	100,00	441	100,00	590	100,00	526	100,00	538	100,00	578	100,00	3.094	100,00

