Relatório semestral de ouvidoria

1º Semestre 2025

Conforme Resolução CMN 4.860/2020

crefaz

Mensagem do ouvidor

Durante o 1° semestre de 2025, a Ouvidoria da Crefaz reafirma seu compromisso com a transparência, ética e imparcialidade. Neste período, registramos 1.159 manifestações de nossos clientes, todas respondidas dentro dos prazos regulatórios estabelecidos pelo Banco Central do Brasil.

Cada feedback recebido é uma oportunidade de melhoria contínua. Continuamos dedicados a fortalecer a confiança e o diálogo com nossos clientes, atuando como a voz do cliente dentro da instituição.



O semestre em números

Total de manifestações

1.159

Registradas no período

Taxa de conclusão

100%

Todas respondidas

Reclamações

1.158

99,91% do total

Denúncias

1

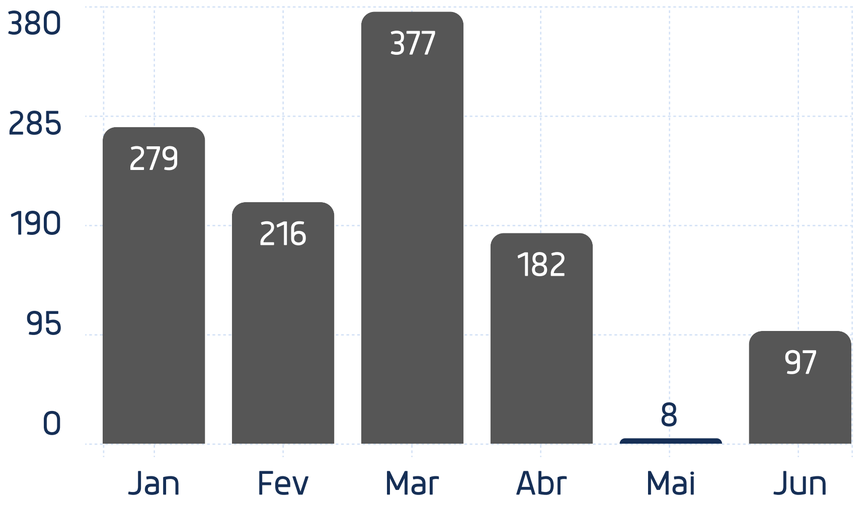
0,09% do total

Radiografia do atendimento

Radiografia do atendimento

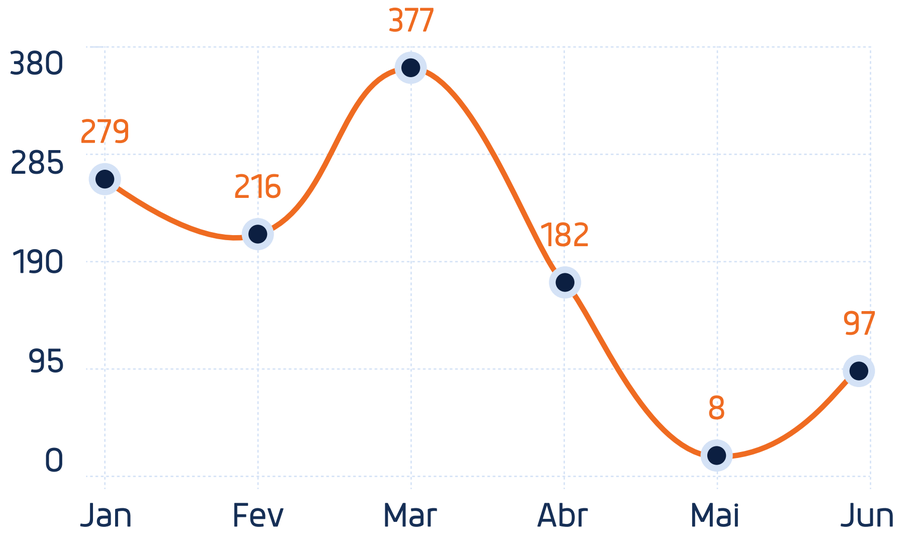
Manifestações por mês

Distribuição ao longo do semestre



Tendência de atendimento

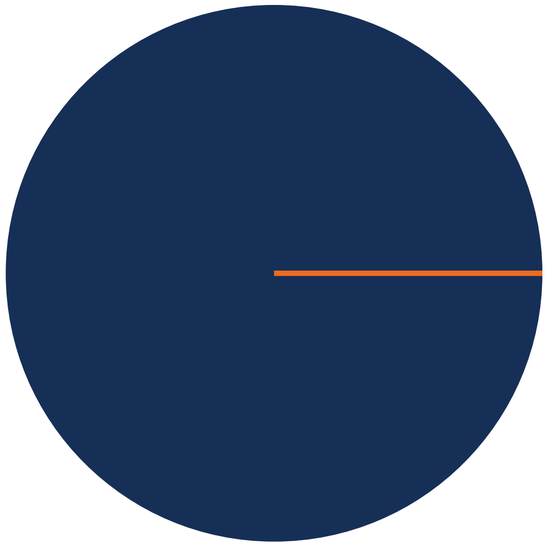
Evolução acumulada do semestre



Radiografia do atendimento

Status dos registros

Situação das manifestações

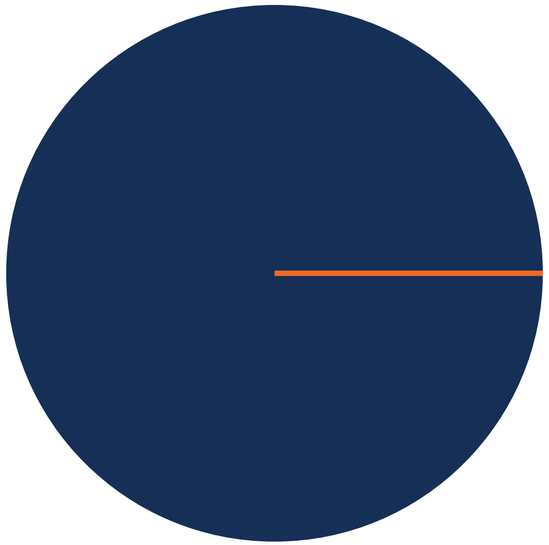


Concluído
1159 | 100%

Pendente
0 | 0%

Classificação das manifestações

Tipos de demandas recebidas



Reclamação
1158 | 99,9%

Denúncia
1 | 0,1%

Evolução e melhoria contínua

O que mudou com o seu feedback

Processos otimizados

Implementação de melhorias no fluxos de atendimento baseadas no feedback dos clientes.

Comunicação aprimorada

Reforço nos canais de comunicação e transparência nas respostas às manifestações.

Capacitação contínua

Treinamento regular da equipe de ouvidoria conforme padrões regulatórios.

Monitoramento ativo

Acompanhamento contínuo das demandas para garantir resolutividade e satisfação.

Governança e acesso

Como nos contatar

Múltiplos canais para sua conveniência

Telefone

Disponível durante o horário comercial

E-mail

ouvidoria@crefaz.com.br

Portal web

Acesso 24/7 pelo do site

© 2025 Crefaz. Relatório semestral de ouvidoria - 1° Semestre de 2025. Conforme Resolução CMN n° 4.860/2020.