



Relatório de atividades da Ouvidoria – II Semestre/2020

Em cumprimento Resolução CMN 4.860, de 23 de outubro de 2020.

A Ouvidoria do Banco Capital foi instituída no ano de 2007 em conformidade às regulamentações do Banco Central do Brasil, com o objetivo de atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Sua estrutura é compatível com o porte da instituição, composta por 01 ouvidora no quadro funcional, que possui certificação, através de exame organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Tem as atribuições de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às demandas existentes, por meio de sistema informatizado, com o compromisso de dar resposta conclusiva no prazo estabelecido de até 10 dias úteis, ao manifestante.

A Ouvidora possui o total apoio da Diretoria, que disponibiliza as condições adequadas para o bom funcionamento do setor, especialmente no que diz respeito à transparência, imparcialidade, independência e isenção, assim como assegura o acesso da Ouvidora às informações necessárias para elaboração de respostas às demandas recebidas.

No referido semestre foram registradas 02 manifestações que não eram relacionadas ao Banco Capital e tiveram a pesquisa disponibilizada mas não respondida por seus respectivos manifestantes. Sendo assim, os dados pertinentes à avaliação direta da qualidade do atendimento, não puderam ser analisados.

Salvador, BA 15 de março de 2021.

Deuslene Maria Silva Campos
OUVIDORA

Ângelo Augusto Vianna da Silveira

DIRETOR
