

A blue semi-truck is shown from the side, parked on a road. The background features a vibrant sunset with orange and yellow clouds and a bright sun low on the horizon. The truck's reflection is visible on the road surface.

Relatório de Atividades de Ouvidoria - Vector

2º semestre 2024



OUVIDOR: Marcio Alexandre Malfatti
COORDENADOR: Flávio Braga e Bárbara Monteiro

Desenvolvido por: Ouvidoria Vector

Sede: Rua Correia Vasques nº 250 - 2º andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ, 20211-140, Brasil.

Filial: Avenida Queiroz Filho nº 1560 - Bloco 5 Sabia, sala 120, Vila Hamburguesa, São Paulo, SP, 05319-000, Brasil.

Ouvidor:

Marcio Alexandre Malfatti

VBS SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.

CNPJ: 54.264.235/0001-10

VECTOR TRANSPORTES E TECNOLOGIA S.A.

CNPJ: CNPJ 35.823.638/0001-61

Website: <https://www.vector-unitech.com/>



Apresentação 04

Ouvidoria Strada 05

Marco Regulatório 06

Organograma 07

Canais de Acesso 08

Classificação das Ouvidorias 09

Indicadores de Ouvidoria 10

Apresentação

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades conduzidas pela Ouvidoria da Vector. Este documento está em conformidade com o Capítulo IV da Resolução BCB Nº 28/2020, que regulamenta a constituição e operação das ouvidorias nas instituições de pagamento, assim como com a Resolução BCB Nº 222/2022, que trata do processo de gestão de reclamações no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR).

A Vector destaca-se como uma empresa ética, que atende seus clientes com imparcialidade, empatia e excelência no atendimento. Esses valores orientam nosso atendimento, visando não apenas o fortalecimento do relacionamento com os órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor, mas também a implementação de um processo de melhoria contínua em todas as áreas da organização.

Ouvidoria Vector

A Ouvidoria da Vector foi instituída e atua de forma autônoma e independente das demais áreas, dispondo de estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A Ouvidoria da Vector é um canal de comunicação que atua como um “representante” do consumidor dentro da empresa, resolvendo conflitos e atendendo às necessidades dos clientes que não foram resolvidas em outros canais de atendimento, tudo em consonância com a Resolução BCB 28/2020 e Resolução BCB 368/2024.



Marco Regulatório

2005

1

O Banco Central do Brasil implementa o Sistema de Registro de Denúncia, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), por meio da Circular BCB 3289/2005, marco inicial do tratamento centralizado de demandas do consumidor.

2

2007

A Circular BCB 3359/2007 torna obrigatória a Ouvidoria nas Administradoras de Consórcio, consolidando a importância da função.

2020

3

A Resolução BCB 28/2020 moderniza a regulamentação, revogando normas anteriores e ampliando o escopo da Ouvidoria para instituições de pagamento.

4

2022

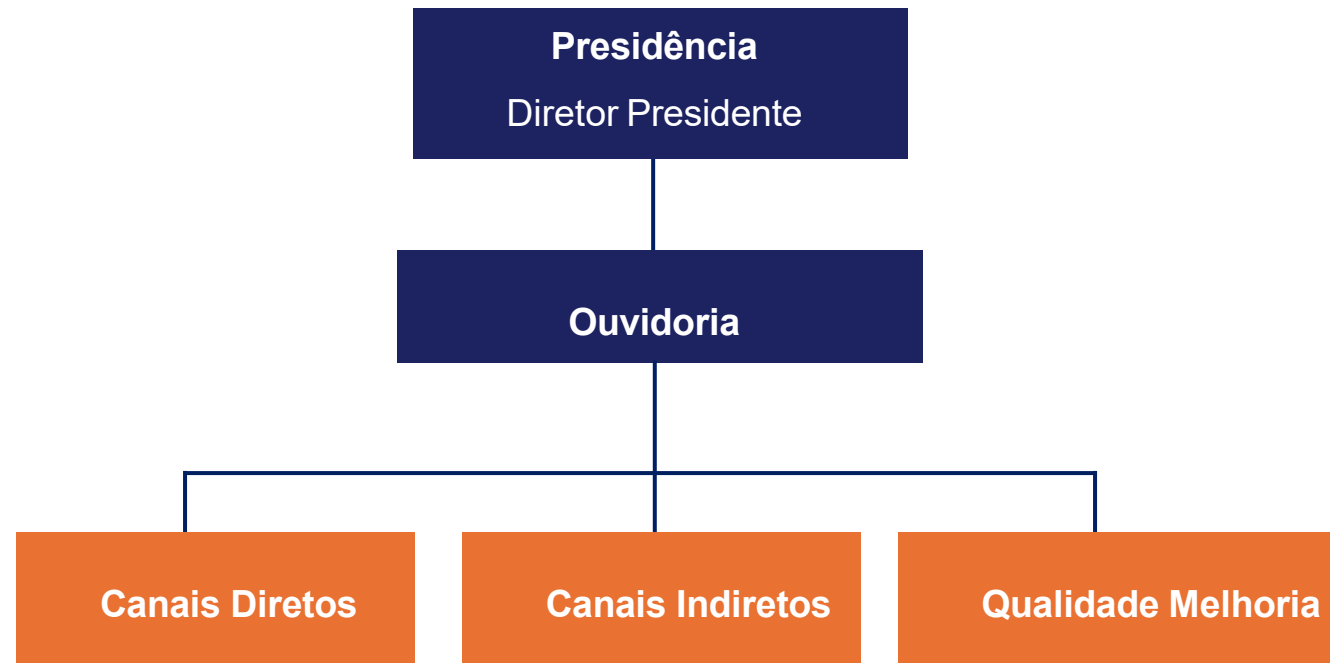
O BCB revoga a Circular 3729/2014 pela Resolução 222/2022, aprimorando o tratamento de reclamações no sistema RDR. 05

5

2024

A Resolução BCB 368/2024, publicada em janeiro, atualiza a Resolução BCB 28/2020, aperfeiçoando a estrutura regulatória.

Organograma



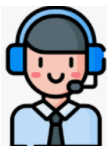
OUVIDOR: Marcio Alexandre Malfatti
COORDENADOR: Flávio Braga e Bárbara Monteiro

Canais de acesso

CANAIS DIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados diretamente pela Ouvidoria da Vector.

A Ouvidoria oferece vários meios de contato para que você escolha o que for mais fácil. Todos servem para ouvir, registrar e dar um bom andamento às situações que não foram resolvidas pelos primeiros atendimentos, buscando sempre chegar a uma solução definitiva para o pedido.



TELEFONE 0800 1832867



E-MAIL ouvidoriavbsscd@vector-unitech.com

CANAIS INDIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados pelo Órgão Regulador (Banco Central). O Consumidor pode registrar um pedido somente contra instituições fiscalizadas pelo Banco Central.

As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central (BC) auxiliam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.



SITE:

https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao

Classificação dos atendimentos de Ouvidoria

A Ouvidoria da Vector cuida das reclamações para garantir que todas as normas e leis dos direitos dos consumidores sejam seguidas de forma transparente e justa. Aqui estão os principais pontos:

PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento interno ou as condições do contrato.

IMPROCEDENTE

Quando a empresa segue todas as regras, procedimentos e condições do contrato.

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento ou condição do contrato em parte do que foi solicitado pelo cliente.

DESVIADO PARA SAC

Pedidos que não seguem os critérios para serem tratados pela Ouvidoria, então vão para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

PENDENTE DE DECISÃO

Pedidos que estão sendo analisados pelo Banco Central e que ainda não têm uma decisão sobre o que é certo ou errado ou atendimento ainda em análise pela Ouvidoria.

Indicadores Ouvidoria – 2º Sem - 2024



- A Ouvidoria da Vector não constatou o registro de nenhuma atendimento classificável como de Ouvidoria;
- No 2º Semestre de 2024 recebemos somente um acionamento realizado pelo Canal 0800, mas que por não preencher os requisitos de elegibilidade para ser tratado via Ouvidoria, foi desviado para o SAC da Empresa.

Considerações Finais

Esta Ouvidoria informa que não foram necessárias quaisquer outras recomendações para implementação de mecanismos de controle/atendimento pela Vector, pois não constatamos o registro de reclamações. Desta forma, finalizamos o 2º semestre de 2024 sem nenhum fato relevante para enveredar esforços em soluções, alterações de rotinas, ou, até mesmo, em questões contratuais.

Cabe salientar que esta Ouvidoria assumiu as atividades junto a Vector apenas em maio de 2025, portanto, todos os dados e tratamentos são/decorrem de informações prestados pela empresa. Ademais, esta Assessoria assume para auxiliar na implementação das rotinas de Ouvidoria, que ainda não estava implementada na Cia.

Os esforços diários da Vector sempre voltados à manutenção e constante melhoria dos atendimentos e, ainda, contando com o apoio deste Ouvidor, com suporte na estrutura do escritório Pimentel e Associados Advocacia, que monitora e os mantém atualizados de quaisquer ocorrências e que garante atendimento não só dos requisitos constantes das resoluções aplicáveis, mas de todo ordenamento jurídico existente.



Obrigado!



Transformamos a vida de
quem faz o Brasil rodar!