



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**SINOSSERRA FINANCEIRA S/A  
SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E  
INVESTIMENTO**

**2018/1**

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Normatização .....	3
3. Quadro Funcional .....	4
4. Canais de Acesso.....	4
5. Prazo para Retorno .....	4
6. Eficácia dos Sistemas e Procedimentos .....	4
6.1 Ouvidoria .....	4
6.2 RDR.....	5
7. Classificação das Demandas de Ouvidoria .....	6
8. Análise Quantitativa das Demandas de Ouvidoria .....	7
8.1 Seção Estatística das Demandas.....	7
9. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR .....	8
9.1 Seção Estatística das Demandas.....	8
10. Medidas de Aprimoramento e Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria.....	8
11. Considerações Finais .....	9
11. Protocolo de Recebimento .....	10

## **1. Introdução**

A ouvidoria é o canal de relacionamento de última instância à qual os clientes podem recorrer em caso de problemas com a Sinosserra Financeira, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento primário. Tem como objetivo tratar de casos solucionados de forma não satisfatória ou não solucionados pelo atendimento primário, assegurando que os clientes serão ouvidos e terão resposta para as suas manifestações.

Conforme estabelecido na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de julho de 2015, o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições. Esse relatório deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da Instituição.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria da Sinosserra Financeira contém informações consolidadas do primeiro semestre de 2018, data-base 30 de junho.

## **2. Normatização**

A ouvidoria atende os consumidores da Sinosserra Financeira nos termos da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 2015 e Circular Bacen nº 3.503, de 2010. Tem como premissas de atuação a Instrução Operacional de Ouvidoria e as determinações da Lei nº 8.078, de 1990 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Em relação às demandas provenientes do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) disponibilizado pelo Bacen, a Instituição segue as diretrizes traçadas da Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014.

### **3. Quadro Funcional**

Integram o componente de ouvidoria um diretor responsável e uma ouvidora, ambos submetidos ao exame de certificação. O diretor responsável certificou-se em março de 2009 e a ouvidora em setembro de 2014.

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria, bem como os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

### **4. Canais de Acesso**

A Sinosserra Financeira oferece os seguintes canais de acesso à ouvidoria: telefone gratuito (0800 642 8080), e-mail (ouvidoria@sinosserrafinanceira.com.br), correspondência e atendimento pessoal.

### **5. Prazo para Retorno**

Para as demandas da ouvidoria e demandas recepcionadas pelo RDR é oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda.

### **6. Eficácia dos Sistemas e Procedimentos**

#### **6.1 Ouvidoria**

Os protocolos de atendimento são gerados e registrados no Sistema de Gestão do Grupo Sinosserra (SGS), em um módulo de ouvidoria específico, projetado para atender as necessidades do departamento. Esse módulo permite que o ouvidor registre o histórico do atendimento evidenciando:

a) como foi realizado o contato do cliente com a ouvidoria: por telefone, e-mail, pessoalmente;

- b) o procedimento adotado em relação à demanda;
- c) síntese do esclarecimento que foi prestado ao cliente; e,
- d) como foi prestado retorno: por telefone, e-mail, pessoalmente.

Os contatos recepcionados por meio do telefone são gravados utilizando o programa VRS Recording System – programa profissional para gravações telefônicas.

As informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas no diretório da ouvidoria dentro da rede do Grupo Sinosserra que tem backup diário e confiável.

O ouvidor é responsável por informar ao Diretor responsável pela Ouvidoria, as demandas do período e apresentar sugestões de melhoria em decorrência da análise das reclamações recebidas, se necessário.

## **6.2 RDR**

As demandas encaminhadas pelo sistema RDR são respondidas pela ouvidoria desde que, o cliente considere que não houve uma solução satisfatória prestada pelo canal de atendimento primário da Instituição.

Gera-se número de protocolo na ouvidoria e o retorno é encaminhado ao interessado por e-mail ou por correspondência com aviso de recebimento (AR).

No RDR são inseridos os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

## 7. Classificação das Demandas de Ouvidoria

As demandas são classificadas como:

- a) **Procedente Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecido aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- b) **Procedente Não Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.
- c) **Improcedente:** não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

## 8. Análise Quantitativa das Demandas de Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2018 que corresponde ao período de 01 de janeiro a 30 de junho não houve a protocolização de demandas na ouvidoria.

### 8.1 Seção Estatística das Demandas

Apresentam-se a seguir, as informações consolidadas das reclamações registradas no primeiro semestre de 2018 em comparação ao mesmo período de 2017, segregadas por mês.

	<b>Mês</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>1º Semestre</b>	Janeiro	0	0
	Fevereiro	0	0
	Março	0	0
	Abril	0	0
	Maio	0	0
	Junho	0	0
	<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 9. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR

Durante o primeiro semestre de 2018 não houve demandas registradas no RDR.

### 9.1 Seção Estatística das Demandas

Apresentam-se a seguir, as informações consolidadas das demandas encaminhadas pelo RDR no primeiro semestre de 2018 em comparação ao mesmo período de 2017, segregadas por mês.

	<b>Mês</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>1º Semestre</b>	Janeiro	0	0
	Fevereiro	0	0
	Março	0	0
	Abril	0	0
	Maio	0	0
	Junho	0	0
	<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 10. Medidas de Aprimoramento e Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

A ouvidoria está ajustando seus procedimentos internos para atendimento à Carta Circular nº 3.880/18, que dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

## 11. Considerações Finais

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizado de maneira eficiente, tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço da Sinosserra Financeira. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.

Novo Hamburgo, 02 de julho de 2018.

Atenciosamente,

---

Guilherme Zugno  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

## 11. Protocolo de Recebimento

Em cumprimento ao disposto no artigo 13, parágrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 2015, confirmar o recebimento de uma cópia integral do Relatório Semestral da Ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2018.

---

Rafael da Silva Reis  
Diretor-Presidente

---

Luiz Alberto Jacobus  
Diretor Comercial

---

André Jacobus Berlitz  
Diretor Financeiro

---

Lauermann Schneider Auditores Associados  
Auditoria Interna