



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

2015/2

1. Introdução

A ouvidoria é o canal de relacionamento de última instância à qual os clientes podem recorrer em caso de problemas com a 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 convencional, 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 segundo semestre de 2015, data-base 31 de dezembro de 2015. É válido ressaltar que a Sinosserra Financeira obteve autorização de funcionamento pelo Banco Central no dia 07 de dezembro de 2015.

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 Política Interna de Ouvidoria e as determinações da Lei nº 8.078 de 1990 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

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

Conforme determina a normatização vigente, a Sinosserra Financeira oferece como canais de acesso à ouvidoria: telefone gratuito (0800 642 8080), e-mail (ouvidoria@sinosserrafinanceira.com.br), correspondência e atendimento pessoal.

5. Prazo para Retorno

Durante o processo de recebimento da demanda do cliente é gerado número de protocolo de atendimento, sendo oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização da demanda.

6. Eficácia dos Sistemas e Procedimentos

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:

- Como foi realizado o contato do cliente com a ouvidoria (por telefone, e-mail, pessoalmente);
- O procedimento adotado em relação a demanda;
- Síntese do esclarecimento que foi prestado ao cliente; e,
- 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 semestralmente, durante a reunião com o Diretor responsável pela Ouvidoria e Diretor Financeiro, as demandas do período e apresentar sugestões de melhoria em decorrência da análise das reclamações recebidas, se necessário. Os assuntos discutidos na reunião ficam registrados por meio de ata.

7. Classificação das Demandas

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 oferecidos 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

Durante o segundo semestre de 2015, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro 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 segundo semestre de 2015, segregadas por mês.

	Mês	2015
2º semestre	Julho	0
	Agosto	0
	Setembro	0
	Outubro	0
	Novembro	0
	Dezembro	0
	Total	0

9. Medidas de Aprimoramento e Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

Em decorrência da necessidade de constante otimização do processo de atendimento da ouvidoria foram identificadas duas medidas de aprimoramento:

- a) Reimplantação da URA (Unidade de Resposta Audível); e,
- b) Atualização dos critérios utilizados para classificação das demandas conforme item 7 do presente relatório.

Essas propostas já estão implementadas na ouvidoria da Sinosserra Financeira e tiveram o apoio das áreas responsáveis.

10. Considerações Finais

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizada 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, 24 de fevereiro de 2016.

Atenciosamente,

Guilherme Zugno Reis
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Laís Daniele Vianna
Ouvidora

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 segundo semestre de 2015.

Rafael da Silva Reis
Diretor-Presidente

Luiz Alberto Jacobus
Diretor Comercial

André Jacobus Berlitz
Diretor Financeiro

Lauermann Schneider Auditores Associados
Auditoria Interna