



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

2018/2

Sumário

1. Introdução	3
2. Normatização	3
3. Quadro Funcional.....	3
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	5
8. Análise Quantitativa das Demandas de Ouvidoria	6
8.1 Seção Estatística das Demandas.....	6
8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria.....	6
8.2.1 Informe ARDR001	7
9. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR	7
9.1 Seção Estatística das Demandas.....	7
10. Considerações Finais	8
11. Protocolo de Recebimento	9

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 segundo semestre de 2018, data-base 31 de dezembro.

2. Normatização

A ouvidoria atende os consumidores da Sinosserra Financeira nos termos da:

- a) Lei nº 8.078, de 1990, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor;
- b) Resolução CMN nº 4.433, de 2015;
- c) Circular Bacen nº 3.503, de 2010;
- d) Circular Bacen nº 3.881, de 2018; e
- e) Carta Circular Bacen nº 3.880, de 2018.

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 e 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, contato pelo site 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 da área. 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.

Compete ao ouvidor 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 segundo semestre de 2018 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 ano 2018 em comparação ao ano 2017, segregadas por mês.

	Mês	2018	2017
1º Semestre	Janeiro	0	0
	Fevereiro	0	0
	Março	0	0
	Abril	0	0
	Maiο	0	0
	Junho	0	0
2º Semestre	Julho	0	0
	Agosto	0	1
	Setembro	0	0
	Outubro	0	0
	Novembro	0	0
	Dezembro	0	0
Total:		0	1

8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Devido à inexistência de demandas na ouvidoria no segundo semestre de 2018, não houve respostas no questionário que objetiva avaliar a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda e a qualidade do processo de atendimento prestado.

8.2.1 Informe ARDR001

A remessa mensal ao Banco Central das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria (ARDR001) foi realizada dentro do prazo previsto - 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base).

9. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR

Durante o segundo 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 via RDR no ano de 2018 em comparação ao ano de 2017, segregadas por mês.

	Mês	2018	2017
1º Semestre	Janeiro	0	0
	Fevereiro	0	0
	Março	0	0
	Abril	0	0
	Maio	0	0
	Junho	0	0
2º Semestre	Julho	0	0
	Agosto	0	0
	Setembro	0	0
	Outubro	0	1 ¹
	Novembro	0	0
	Dezembro	0	0
Total:		0	1

¹ Classificada como regulada procedente pelo Bacen.

10. 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 produto da Sinosserra Financeira. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.

Novo Hamburgo, 04 de janeiro de 2019.

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 segundo 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