



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

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

**2016/2**

## 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 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 2016, data-base 31 de dezembro.

## 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

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

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:

- a) Como foi realizado o contato do cliente com a ouvidoria (por telefone, e-mail, pessoalmente);
- b) O procedimento adotado em relação a 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 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 2016 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 ano de 2016 em comparação ao ano de 2015, segregadas por mês e semestre.

	<b>Mês</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>1º Semestre</b>	Janeiro	0	*
	Fevereiro	0	*
	Março	0	*
	Abril	0	*
	Maiο	0	*
	Junho	0	*
	<b>Total 1º Semestre</b>		<b>0</b>
<b>2º Semestre</b>	Julho	0	*
	Agosto	0	*
	Setembro	0	*
	Outubro	0	*
	Novembro	0	*
	Dezembro	0	0
<b>Total 2º Semestre</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Ano</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

\* A Sinosserra Financeira obteve autorização de funcionamento pelo Banco Central no dia 07 de dezembro de 2015.

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

Conforme mencionado no Relatório da Ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2016 há a necessidade de disponibilizar o relatório semestral no site da Sinosserra Financeira. Em reunião realizada no dia 20 de dezembro de 2016 com o Diretor responsável pela Ouvidoria e Diretor Financeiro houve o esclarecimento de que a preposição ainda não foi atendida pela empresa mas que a situação está sendo verificada.

## 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, 09 de janeiro de 2017.

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 2016.

---

Rafael da Silva Reis  
Diretor-Presidente

---

Luiz Alberto Jacobus  
Diretor Comercial

---

André Jacobus Berlitz  
Diretor Financeiro

---

Lauermann Schneider Auditores Associados  
Auditoria Interna