



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

2020/2

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 |
| 7. Classificação das Demandas de Ouvidoria | 5 |
| 8. Análise Quantitativa e Qualitativa das Demandas de Ouvidoria..... | 5 |
| 8.1 Seção Estatística das Demandas..... | 5 |
| 8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria..... | 6 |
| 8.2.1 Informe ARDR001 | 6 |
| 9. Demandas Cadastradas no RDR | 7 |
| 10. Demandas Cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov | 7 |
| 11. Considerações Finais | 8 |
| 12. 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 4.860, de 2020, 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 2º semestre de 2020, data-base 31 de dezembro.

2. Normatização

As seguintes normas orientam as atividades do componente de ouvidoria:

- a) Lei nº 8.078/90: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
- b) Resolução CMN nº 4.860/20: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- c) Circular nº 3.729/14: Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR), instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema.
- d) Carta Circular Bacen nº 3.880/18: Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

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 e atendimento pessoal.

5. Prazo para Retorno

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

O retorno para as demandas cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov deve ocorrer em até 10 dias corridos. Entretanto, devido a pandemia de COVID-19 (coronavírus) o prazo foi alterado para 15 dias **corridos** por período indeterminado.

6. Eficácia dos Sistemas e Procedimentos

Os protocolos de atendimento da ouvidoria 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) meio utilizado pelo cliente para contato com a ouvidoria;
- b) o procedimento adotado em relação à demanda;
- c) síntese do esclarecimento que foi prestado ao cliente; e,

d) meio utilizado para prestar retorno ao cliente.

As ligações telefônicas gravadas, 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.

7. Classificação das Demandas de Ouvidoria

As demandas são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada ou improcedente.

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 de descumprimento de legislação 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 e Qualitativa das Demandas de Ouvidoria

No 2º semestre de 2020 houve a protocolização de três demandas na ouvidoria. Deste total, duas demandas foram classificadas como improcedente e uma demanda como procedente solucionada.

8.1 Seção Estatística das Demandas

Apresentam-se a seguir, as informações consolidadas das reclamações

registradas em 2020 em comparação ao ano anterior, segregadas por mês.

| | Mês | 2020 | 2019 |
|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1º Semestre | Janeiro | 0 | 0 |
| | Fevereiro | 0 | 0 |
| | Março | 0 | 1 |
| | Abril | 1 | 0 |
| | Maio | 0 | 0 |
| | Junho | 0 | 0 |
| 2º Semestre | Julho | 2 | 1 |
| | Agosto | 0 | 0 |
| | Setembro | 0 | 0 |
| | Outubro | 0 | 0 |
| | Novembro | 1 | 0 |
| | Dezembro | 0 | 0 |
| Total: | | 4 | 2 |

8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Embora haja registro de três demandas na ouvidoria no 2º semestre, não houve resposta no questionário que objetiva avaliar a satisfação do cliente com a solução apresentada pela ouvidoria 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. Demandas Cadastradas no RDR

O RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no Bacen pelo cidadão demandante.

No 2º semestre de 2020 houve o registro de duas demandas no RDR, conforme informado no quadro a seguir:

| Número | Data | Motivo | Situação |
|------------|------------|---|--|
| 2020307005 | 22/07/2020 | ADEQUAÇÃO E PREST INFO PROD E SERV - OUTROS | Encerrada: reclamação regulada improcedente |
| 2020350061 | 12/08/2020 | DESCUMPRIMENTO DE PRAZO | Encerrada: reclamação regulada improcedente |

10. Demandas Cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov

O cadastro da Sinosserra Financeira foi ativado em maio de 2020 na Plataforma Consumidor.Gov. No 2º semestre foram registradas sete reclamações, sendo que todas foram canceladas, pois os consumidores descumpriram um dos Termos de Uso da Plataforma que veda o registro de reclamação em face de empresa que não seja responsável pelo produto ou serviço contratado/ofertado.

| Protocolo | Data Abertura | Situação |
|-------------------|---------------|-----------|
| 20200700003286500 | 06/07/2020 | Cancelada |
| 20200700003306900 | 10/07/2020 | Cancelada |
| 20200700003375700 | 27/07/2020 | Cancelada |
| 20200900003558400 | 09/09/2020 | Cancelada |
| 20201000003655000 | 01/10/2020 | Cancelada |
| 20201000003775900 | 30/10/2020 | Cancelada |
| 20201200003918200 | 04/12/2020 | Cancelada |

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

Novo Hamburgo, 14 de janeiro de 2021.

Atenciosamente,

Guilherme Zugno
Diretor Responsável pela Ouvidoria

12. Protocolo de Recebimento

Em cumprimento ao disposto no artigo 12, parágrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 2020, confirmar o recebimento de uma cópia do Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao 2º semestre de 2020.

André Jacobus Berlitz
Diretor Financeiro