



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

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

**2022/01**

## 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	6
8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria	6
8.2.1 Informe ARDR001	7
9. Demandas Cadastradas no RDR	7
10. Demandas Cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov	7
11. Considerações Finais	7
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 1º semestre de 2022, data-base 30 de junho.

## 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) Resolução BCB nº 222/22: Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).
- d) Instrução Normativa BCB nº 265/22: Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018.

### 3. Quadro Funcional

Integram o componente de ouvidoria um diretor responsável e um ouvidor, ambos submetidos ao exame de certificação. O diretor responsável certificou-se em março de 2009 e o ouvidor em novembro de 2021.

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.

### 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 1º semestre de 2022 houve a protocolização de seis demandas na ouvidoria, sendo quatro classificadas como improcedentes e duas como procedentes solucionadas.

### **8.1 Seção Estatística das Demandas**

Apresentam-se a seguir, as informações consolidadas das reclamações

registradas no 1º semestre de 2022 em comparação ao mesmo período do ano anterior, segregadas por mês.

	Mês	2021	2022	Variação (%)
1º Semestre	Janeiro	0	0	-
	Fevereiro	1	0	-100%
	Março	0	1	-
	Abril	0	0	-
	Maio	0	0	-
	Junho	0	5	-
Total:		1	6	500%

## 8.2 Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Dentre as 6 demandas registradas na ouvidoria não houve resposta de 5 no questionário que objetiva avaliar a satisfação do cliente com a solução apresentada pela ouvidoria e a qualidade do processo de atendimento prestado. Uma demanda ainda está no prazo estimado para resposta que é de 5 dias úteis.

### 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) deve ser 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 1º semestre de 2022 não houve o registro de demanda no RDR.

## 10. Demandas Cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov

No 1º semestre foram registradas 7 reclamações, sendo que 1 foi cancelada, pois o consumidor descumpriu 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
2022.02/00005817673	03/02/2022	Finalizada não avaliada
2022.02/00005820306	03/02/2022	Finalizada não avaliada
2022.04/00006126232	07/04/2022	Cancelada
2022.04/00006192433	22/04/2022	Finalizada não avaliada
2022.05/00006297644	23/05/2022	Finalizada não avaliada
2022.05/00006239197	23/05/2022	Finalizada não avaliada
2022.05/00006311901	26/05/2022	Finalizada não avaliada

## 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, 01 de julho de 2022.