



**SINOSSERRA**

CONSÓRCIOS

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

SINOSSERRA CONSÓRCIOS

2021/02

## INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento de última instância à qual os clientes podem recorrer em caso de problemas com a Sinosserra Consórcios, 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 BCB nº 28, 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 aos Administradores da Instituição.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria da Sinosserra Consórcios contém informações consolidadas do 2º semestre de 2021, data-base 31 de dezembro.

## CANAIS DE ACESSO

A Sinosserra Consórcios oferece os seguintes canais de acesso à ouvidoria: telefone gratuito (0800 642 8080), e-mail ([ouvidoria@sinosserra.com.br](mailto:ouvidoria@sinosserra.com.br)) e correspondência.

## PRAZO PARA RETORNO

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

## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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 a 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.

## ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS DEMANDAS

No 2º semestre de 2021 houve a protocolização de 23 demandas na ouvidoria. Deste total, 18 demandas foram classificadas como improcedente e 5 demandas como procedente solucionada.

No mesmo período do ano anterior, houve a abertura de 26 demandas na ouvidoria, sendo 18 demandas classificadas como improcedente e 8 demandas classificadas como procedente solucionada.

## 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 2021 não houve o registro de demandas no RDR.

## 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 Consórcios. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades