

Relatório Semestral Ouvidoria

Data Base: 31.12.2018

·
SORO
CRED
·

afinz



Ao
Conselho de Administração e Auditoria Interna
Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2018.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/07/2018 até 31/12/2018.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, a Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A planejou dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
 - a) Registrar as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes (vide Par. 1º, incisos I e II do Art. 6º, da Resolução 4433);
 - b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A.;



- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro (vide Par. 2º do art. 6º e art. 7º da Resolução 4433);
 - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.
- Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
 - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 26.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG da Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado em sua página na internet (www.sorocred.com.br), nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição financeira (vide art. 8º, inciso II, alíneas a e b da Resolução 4433);
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr.: Marcelo Moreira de Souza como Diretor Responsável pela Ouvidoria e a Sra.: Andressa Grazielli Rodrigues Birocchi como Ouvidor;
 - O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (Capítulo VI, artigos 17, caput e parágrafo único, 18 e 19) em 01/07/2010, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.
 - Em conformidade à Resolução 4629 foi incluída partir de 02.07.2018 a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, nos termos da Circular 3881, de 07.03.2018. Em atendimento à Carta-Circular 3880, de 11.05.2018, são encaminhadas até o 5º dia útil as informações ao Banco Central do Brasil.

Diante do exposto, no período sob avaliação, foram registradas ligações de clientes com a ouvidoria da Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A, em que concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a efetividade da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos.



- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

A Ouvidoria na Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A apresenta as seguintes características:

- i. Está localizada na Sede da Instituição à Rua Quinze de novembro, 45 – Centro - CEP 18010-080, Sorocaba/São Paulo;
- ii. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii. É composto somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv. Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pela Sra.: Monise Cruz Assunção do Vale ou Juliana Pereira da Silva;
- v. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800 772 0602 – 0800 777 2131 (atendimento a deficiente auditivo) e e-mail ouvidoria@sorocred.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação tivemos vinte e sete demandas procedentes na Ouvidoria, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução nº 4.433, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.

Informamos que não houve preposições neste semestre.

- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido no art. 16 da Resolução nº 4.433, informamos que o ouvidor e seus substitutos são aptos a exercer as atividades relativas à ouvidoria tendo em conta que estão devidamente certificados em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.:



Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- a) Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Critérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A DATA-BASE: 31.12.2018							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	99	78	21	0	0	0	0
Insatisfação no Atendimento	10	9	1	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	28	25	1	0	2	0	0
Cartão de Crédito	18	15	3	0	0	0	0
Não clientes	9	8	0	0	1	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Propaganda enganosa/abusiva	1	0	1	0	0	0	0
Aplicações Investimentos	2	2	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	167	137	27	0	3	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)		4	5	0	2	0	0
Legenda: I = improcedente PS = procedente solucionada							



b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A							
DATA-BASE: 31.12.2018							
Demandas (meses)	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Operações de Crédito	23	14	14	15	17	16	99
Insatisfação no Atendimento	3	2	0	3	1	1	10
Tarifas e Assemelhados	8	5	8	4	3	0	28
Cartão de Crédito	1	2	2	1	5	7	18
Aplicações Investimentos	1	1	0	0	0	0	2
Não clientes	4	2	1	1	1	0	9
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	1	1
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	40	26	25	24	27	25	167
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	5	4	5	4	4	4	4

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A, Finaud Auditores Independentes S/S, bem como o Parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa BDO.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 17 de janeiro 2019.