

# Relatório Semestral Ouvidoria

Data Base: 30.06.2017

•  
SORO  
CRED  
•

afinz



Ao  
BANCO CENTRAL DO BRASIL  
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30.06.2017.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

#### 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 01/01/2017 até 30.06.2017.

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) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - 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;
  - 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 25.07.2010, 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 pela em sua página na internet ([www.sorocred.com.br](http://www.sorocred.com.br));
  - 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.: Viviane Cristina dos Santos Peres 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.

Diante do exposto, no período sob avaliação tenham sido registradas ligações de clientes com a ouvidoria da Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atenderá 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 XV 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.: Makicini Dias Ramos, Melissa Pereira de Lima ou Michele Gimenis Oliveira.
- 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](mailto: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, de 2015, 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:**
- d) **Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 4.433, de 2015:**



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

- a) Segmentadas por instituição, 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	Crériterios 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: 30.06.2017							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	67	56	11	0	0	0	0
Insatisfação no Atendimento	16	13	3	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	12	5	7	0	0	0	0
Cartão de Crédito	15	9	6	0	0	0	0
Não clientes	7	7	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>90</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada



b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA</b>							
<b>QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS</b>							
<b>Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A</b>							
<b>DATA-BASE: 30.06.2017</b>							
<b>Demandas</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
Operações de Crédito	13	7	11	7	11	18	67
Insatisfação no Atendimento	1	6	4	1	0	4	16
Tarifas e Assemelhados	2	2	6	1	0	1	12
Cartão de Crédito	0	2	2	2	6	3	15
Não clientes	0	0	0	1	2	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>117</b>
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

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.