



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 30/06/2018.

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 01/01/2018 até 30/06/2018.

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) 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);
 - 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.: Melissa Pereira de Lima 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 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.: Andressa Grazielli Rodrigues Birocchi 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 para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação tivemos setenta e quatro 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	Crítérios 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: 30.06.2018							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	116	77	40	0	0	0	0
Insatisfação no Atendimento	14	9	5	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	17	14	3	0	0	0	0
Cartão de Crédito	40	19	21	0	0	0	0
Não clientes	20	12	5	0	3	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	2	1	0	0	1	0	0
TOTAL	210	132	74	0	4	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)		6	5	0	4	0	0
Legenda: I = improcedente PS = procedente solucionada PNS = procedente não 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: 30.06.2018							
Demandas (meses)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Operações de Crédito	30	21	16	16	22	12	117
Insatisfação no Atendimento	3	5	3	3	0	0	14
Tarifas e Assemelhados	4	3	2	1	5	2	17
Cartão de Crédito	10	7	5	5	8	5	40
Não clientes	3	1	2	5	5	4	20
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	1	0	0	0	1	2
TOTAL	50	38	28	30	40	24	210
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	7	5	5	7	4	5	6

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.