

Relatório Semestral Ouvidoria

Data Base: 30.06.2020

**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 da Ouvidoria no 1º semestre de 2020.

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 01/01/2020 até 30/06/2020, e as empresas Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A. e a Sorocred Meios de Pagamentos LTDA., integrante do Conglomerado Prudencial.

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 4.433);

- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Sorocred Crédito Financiamento e Investimento S.A. e pela Sorocred Meios de Pagamentos LTDA.;
 - 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 4.433);
 - 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 4.433);
 - 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.: Juliana Pereira da Silva como Ouvidora;
 - 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 4.629 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, sendo 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. Cristiane Aparecida Vicente S. Feliciano;
- 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 OUVIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DATA-BASE: 30.06.2020							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	49	44	3	0	2	0	0
Insatisfação no Atendimento	7	3	4	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	37	35	2	0	0	0	0
Cartão de Crédito	87	58	29	0	0	0	0
Não clientes	9	9	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	189	149	38	0	2	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	3	3	4	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							
DATA-BASE: 30.06.2020							
Demandas (meses)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Operações de Crédito	10	4	10	8	10	7	49
Insatisfação no Atendimento	0	2	1	1	2	1	7
Tarifas e Assemelhados	3	7	8	8	10	1	37
Cartão de Crédito	13	5	15	17	14	23	87
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Não clientes	1	0	1	2	3	2	9
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	18	35	36	39	34	189
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	2	3	2	3	4	4	3

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.

Sorocaba, 22 de julho de 2020.