

# Relatório Semestral Ouvidoria

Data Base: 31.12.2017

·  
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 31/12/2017.

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 01/07/2017 até 31.12.2017.

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.: 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 Grazielle 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](mailto:ouvidoria@sorocred.com.br) para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação tivemos setenta e seis 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	Crerios utilizados
Improcedente	Demandas que no 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 avaliao da satisfao do solicitante.
Procedente no solucionada	Reclamaoes que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda no 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: 31.12.2017							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física		Pessoa Jurídica			
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	124	62	61	0	0	1	0
Insatisfação no Atendimento	7	5	1	0	0	1	0
Tarifas e Assemelhados	15	12	3	0	0	0	0
Cartão de Crédito	24	15	9	0	0	0	0
No clientes	9	9	0	0	0	0	0
Relao Contratual	1	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	180	104	74	0	0	2	0
<b>PRAZO MDIO PARA SOLUO (em dias)</b>		8	8	0	0	10	0

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente no 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: 31.12.2017							
<b>Demandas (meses)</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Operações de Crédito	13	19	17	19	27	29	124
Insatisfação no Atendimento	3	2	0	0	0	2	7
Tarifas e Assemelhados	1	3	3	4	1	3	15
Cartão de Crédito	1	1	2	5	6	9	24
Não clientes	1	2	1	0	3	2	9
Relação Contratual	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>180</b>
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</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.