

# **RELATÓRIO SEMESTRAL - DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

***DATA-BASE: 31.12.2021***

Ao  
Conselho de Administração e à Auditoria Interna  
Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no artigo 13 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação da Ouvidoria no 2º semestre de 2021.

## 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 01/07/2021 até 31/12/2021, cujas empresas Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo e Sorocred Meios de Pagamentos Ltda., são integrantes do Conglomerado Prudencial Afinz.

A 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 (vide Par. 1º, incisos I e II do Art. 6º, da Resolução 4.860);
- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo 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 4.860);
- d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Diante do exposto, no período sob avaliação, 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:

- O componente de Ouvidoria foi implantado em 01/07/2010.
  - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, na qual o número do telefone DDG do Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo consta no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está divulgado em sua página na internet ([www.afinz.com.br](http://www.afinz.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.
  - 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 Estatuto Social (Capítulo VI, artigos 17, 18 e 19), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.
- 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 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@afinz.com.br](mailto:ouvidoria@afinz.com.br) para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

- c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso IV, da Resolução 4.860, 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 proposições 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. 15 da Resolução 4.860, 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: 31.12.2021							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	48	41	5	0	2	0	0
Insatisfação no Atendimento	7	2	5	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	19	18	0	0	1	0	0
Cartão de Crédito	189	134	55	0	0	0	0
Não clientes	13	13	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
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>208</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Legenda:</b>							
<b>I = improcedente</b>							
<b>PS = procedente solucionada</b>							

## b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DATA-BASE: 31.12.2021							
Demandas (meses)	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Operações de Crédito	9	13	7	10	5	4	48
Insatisfação no Atendimento	0	1	1	3	1	1	7
Tarifas e Assemelhados	6	8	4	1	0	0	19
Cartão de Crédito	38	36	39	25	24	27	189
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Não clientes	1	0	2	3	5	2	13
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
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>276</b>
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

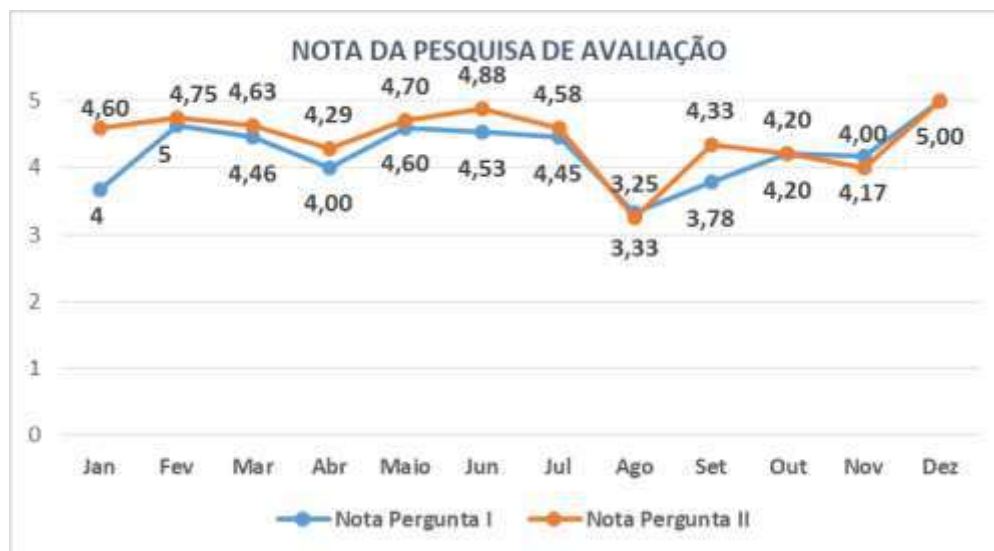
## c) Avaliação da Qualidade de Atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários:

Em conformidade à atual Resolução 4.860, desde 02.07.2018 está prevista a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, sendo encaminhadas até o 5º dia útil as informações ao Banco Central do Brasil.

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

No 02º semestre de 2021, a nota média de satisfação foi 4,33, considerando as avaliações recebidas nos dois itens da pesquisa:



Este relatório reflete o compromisso do bom atendimento e responsabilidades com os clientes, bem como com a revisão periódica dos processos, produtos e serviços.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Sorocaba, 05 de janeiro de 2022.

Marcelo Moreira de Souza

**Diretor Responsável pela Ouvidoria**