



**SINOSSERRA**  
FINANCEIRA

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

SINOSSERRA FINANCEIRA S/A

SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

2023 / 02

## INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento de última instância à qual os clientes podem recorrer em caso de problemas com a Sinosserra Financeira, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento primário. Tem como objetivo tratar de casos solucionados de forma não satisfatória ou não solucionados pelo atendimento primário, assegurando que os clientes serão ouvidos e terão resposta para as suas manifestações.

Conforme estabelecido na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 2020, o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições. Esse relatório deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da Instituição.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria da Sinosserra Financeira contém informações consolidadas do 2º semestre de 2023, data-base 31 de dezembro.

## CANAIS DE ACESSO

A Sinosserra Financeira oferece os seguintes canais de acesso à ouvidoria: telefone gratuito (0800 642 8080), e-mail ([ouvidoria@sinosserrafinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@sinosserrafinanceira.com.br)) e correspondência.

## PRAZO PARA RETORNO

Para as demandas da ouvidoria e para demandas recepcionadas pelo RDR é oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda. O retorno para as demandas cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov deve ocorrer em até 10 dias corridos.

## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada ou improcedente.

- a) **Procedente Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecido aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- b) **Procedente Não Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.
- c) **Improcedente:** não houve a identificação de descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

## ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS DEMANDAS

No 2º semestre de 2023 houve a protocolização de cinco demandas na ouvidoria, sendo quatro classificadas como improcedentes e uma como procedente solucionada.

No mesmo período do ano anterior houve a abertura de cinco demandas na ouvidoria, sendo quatro classificadas como improcedentes e uma como procedente solucionada.

## DEMANDAS RDR

O RDR é o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no Bacen pelo cidadão demandante. No 2º semestre de 2023 não houve registro de demanda no RDR.

## DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV

No 2º semestre foram registradas 14 reclamações, sendo que três foram canceladas, pois os Termos de Uso vedam postar ou transmitir reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato, ou em nome de terceiros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizado de maneira eficiente, tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada produto da Sinosserra Financeira. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.