



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**SIMPALA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO  
E INVESTIMENTO**

**2020/1**

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Normatização .....	3
3. Quadro Funcional.....	3
4. Canais de Acesso .....	3
5. Prazo para Retorno .....	4
6. Eficácia dos Procedimentos .....	4
6.1 Ouvidoria.....	4
7. Classificação das Demandas de Ouvidoria .....	4
8. Análise Quantitativa das Demandas de Ouvidoria .....	4
9. Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria .....	5
10. Informe ARDR001 .....	5
11. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR .....	5
12. Considerações Finais .....	5

## 1. Introdução

O relatório apresenta informações e considerações que contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado às demandas recebidas pela Simpala Financeira Crédito, Financiamento e Investimento. Os dados estatísticos auxiliam a definir o posicionamento da Companhia, bem como a buscar melhorias permanentes na qualidade dos produtos oferecidos e, conseqüentemente, no nível de satisfação de seus consumidores.

Faz parte das atribuições da Ouvidoria garantir que a Instituição observe o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria da Simpala Financeira contém informações consolidadas do 1º semestre de 2020, data-base 30 de junho.

## 2. Normatização

A ouvidoria atende os consumidores da Simpala Financeira nos termos da Lei nº 8.078, de 1990, que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor; Resolução CMN nº 4.433, de 2015; Circular Bacen nº 3.503, de 2010; Circular Bacen nº 3.881, de 2018; e Carta Circular Bacen nº 3.880, de 2018.

Em relação às demandas provenientes do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) disponibilizado pelo Bacen, a Instituição segue as diretrizes traçadas na Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014.

## 3. Quadro Funcional

Integram o componente de ouvidoria um diretor responsável, e uma ouvidora submetida ao exame de certificação. O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

## 4. Canais de Acesso

A Ouvidoria localiza-se na sede da Instituição (Av Ipiranga nº 6500 – Jardim Botânico - Porto Alegre) e funciona das 09:30h às 16:30h, de segunda a sexta, através do fone DDG 0800 642 - 6500 ou através do correio eletrônico [ouvidoria@simpalafinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@simpalafinanceira.com.br) e ainda presencialmente, quando necessário. O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação de produtos e comunicação com os clientes da Instituição.

## 5. Prazo para Retorno

Para as manifestações da ouvidoria e demandas recepcionadas pelo RDR é oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda. Como posicionamento e compromisso de responsabilidade ambiental, a Instituição encaminha as respostas formais aos clientes preferencialmente por *e-mail*.

## 6. Eficácia dos Procedimentos

### 6.1 Ouvidoria

Os protocolos de atendimento são registrados em programa interno específico, projetado para atender as necessidades da área. Registra-se as manifestações por telefone onde as mesmas são integralmente gravadas.

Compete ao ouvidor informar ao Diretor responsável pela Ouvidoria, as demandas do período e apresentar sugestões de melhoria em decorrência da análise das reclamações recebidas, se necessário.

## 7. Classificação das Demandas de Ouvidoria

As demandas são classificadas como:

- 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 identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional 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.

## 8. Análise Quantitativa das Demandas de Ouvidoria

Neste semestre, não houve registro de reclamação classificada como procedente.

## 9. Avaliação da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Não houve no 1º semestre manifestações para que o questionário que objetiva avaliar a satisfação do cliente com a solução apresentada pela ouvidoria e a qualidade do processo de atendimento prestado fosse respondido.

## 10. Informe ARDR001

A remessa mensal ao Banco Central das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria (ARDR001) foi realizada dentro do prazo previsto - 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base).

## 11. Análise Quantitativa das Demandas Registradas no RDR

No 1º semestre de 2020 não houve demandas registradas no RDR. No ano anterior, 2019, também não houve o registro de demandas por este canal.

## 12. 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 Simpala Financeira. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.

O atendimento aos clientes foi executado de forma eficiente, permitindo um bom desempenho das atividades propostas a esta área.

Porto Alegre, 30 de junho de 2020.

Atenciosamente,

---

Diretor - Ouvidoria

---

Ouvidor (a)