

Porto Alegre, 13 de janeiro de 2020.

Aos
Administradores da
Simpala S.A. Crédito, Financiamento e Investimento
Porto Alegre – RS.

RELATÓRIO DO OUVIDOR DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Em cumprimento ao disposto na Circular nº 3.778/15, Carta Circular nº 33.880/18 e Resolução 4.433/15, vem a Ouvidora, Sra. Aline Bianca Almeida Vieira, apresentar o Relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo à data-base de 31 de dezembro de 2019.

- **Compromisso da Sociedade:**

- a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- b) Providenciar a adequada resposta às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

- **A ouvidoria tem a finalidade de:**

Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações de clientes, bem como elaborar e encaminhar aos administradores da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

SEÇÃO DESCRITIVA

- **Avaliação quanto à eficácia:**

A eficácia dos trabalhos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento, foi avaliada e considerada satisfatório.

- **A estrutura da ouvidoria está segmentada da seguinte forma:**

Principais detalhamentos da estrutura:

- _ Administrador responsável Sr. Flávio Augusto Degrazia Vianna;
- _ A ouvidora Sra. Aline Bianca Almeida Viera

A ouvidoria nos termos da Circular nº 3.501, está em pleno funcionamento, cujos canais de acesso se dão: por e-mail ouvidoria@simpalafinanceira.com.br, pelo telefone 0800-

642.6500, pelo atendimento pessoal no endereço da empresa, Avenida Ipiranga nº 6500 e pelos materiais normais de divulgação dos produtos e serviços da instituição.

- **Certificação dos integrantes da ouvidoria**

Em junho/2019 foram tomadas providências com vistas a que todos os integrantes da ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, num prazo máximo de dois anos, contados a partir da data da entrada em vigor da Circular nº 3.359/07 do Banco Central do Brasil.

- **Detalhamento das proposições à diretoria**

Em virtude da inexistência de reclamações procedentes, não foram encaminhadas a esta Administração, proposições de melhoria, tendo em vista, que o sistema está funcionando de forma aceitável, compatível com o porte dessa Administradora, bem como com a quantidade e o número de clientes.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Reclamações Registradas na Ouvidoria no Período – **NÃO HOUVE**

IMPROCEDENTE – reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

PROCEDENTE SOLUCIONADA – reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 15 dias.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA – qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo legal por problemas operacionais.

PENDENTE – qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

Tabela de Segregação Mensal das Reclamações

PERÍODOS				EVOLUÇÃO PERCENTUAL
2019		2020		
MESES	QUANTIDADE	MESES	QUANTIDADE	
JANEIRO		JANEIRO		
FEVEREIRO		FEVEREIRO		
MARÇO		MARÇO		
ABRIL		ABRIL		
MAIO		MAIO		
JUNHO		JUNHO		
JULHO		JULHO		
AGOSTO		AGOSTO		
SETEMBRO		SETEMBRO		
OUTUBRO		OUTUBRO		
NOVEMBRO		NOVEMBRO		
DEZEMBRO		DEZEMBRO		
TOTAIS		TOTAIS		



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não houve registro de reclamações no período de analisado.

Atenciosamente,

ALINE BIANCA ALMEIDA VIEIRA
CPF 011.876.450/01
OUVIDORA