



SAX - S.A

Alameda Rio Negro n.º 500  
sala comercial nº 213 torre A  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06.454-000

**Relatório de Ouvidoria**

**Resolução 4.433/2015**

**Dezembro/2019**

## ***Sax S/A – Crédito, Financiamento e Investimento***

Relatório Semestral para atender aos requisitos estabelecidos na Resolução 4.433, do Conselho Monetário Nacional.

31 de dezembro de 2019.

***Aos Srs. Administradores da Sax S/A – Crédito, Financiamento e Investimento - Barueri – SP (“Sax Financeira”).***

Atendendo a exigência de emissão semestral de relatório conforme Artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional, a Sax Financeira apresenta a seguir o relatório semestral de Ouvidoria, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.



## *Índice*

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>Seção Descritiva .....</b>	<b>4</b>
1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria.....	4
1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas .....	5
1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR .....	5
1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR .....	6
1.4 - Exames de Certificação de Ouvidor .....	6
1.5 - Adequações da estrutura da ouvidoria.....	6
1.6 - Proposições encaminhadas a Diretoria. ....	6
<b>Seção Qualitativa – Relatórios .....</b>	<b>7</b>
2.1 - Relatório Mensal.....	7
2.2 – Volume de reclamação por motivos .....	8
2.3 - Demandas Recebidas por Canal.....	9
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário .....	9
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário .....	10
2.5 - Distribuição de reclamações por UF .....	11
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões.....	12
2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos .....	13
2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes.....	14
2.9 - Reclamações Protocoladas por UF .....	15
2.10 - Relatório Estatístico – BACEN .....	16
2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas .....	17
<b>3. Conclusão.....</b>	<b>17</b>



## 1. Introdução

### **Ouidoria**

Conforme Resolução CMN n° 4.433/2015 que dispõe sobre a instituição do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras.

A ouvidoria dentro dos preceitos do BACEN possui como objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal entre a Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento e os Clientes.

### **Missão**

Garantir o direito de manifestação do cliente sobre os serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento.

### **Negócio**

Atuar na melhoria dos serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento aos clientes, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade no atendimento.

### **Visão**

Ser agente da plena satisfação no atendimento ao cliente dos serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento.

## **Responsáveis pelo Departamento**

### **Diretor de Ouvidoria**

Adalberto Pereira dos Santos

### **Ouidora**

Luciene Aparecida de Souza Costa



## Seção Descritiva

A Ouvidoria centraliza e gerencia as manifestações de clientes e usuários feitas por meio do Alô SAX (telefone 0800, e-mail, correspondência) e por outras formas de contato. Também encaminha às respectivas áreas as reclamações contra a Organização apresentadas ao Banco Central do Brasil através do RDR - Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações e à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). Dessa forma, a Ouvidoria funciona como um instrumento eficiente de solução de problemas e de aperfeiçoamento dos serviços prestados. Entre as suas atribuições estão, gerenciar os prazos de retorno e a qualidade das respostas, identificar processos que necessitam de melhorias e apontá-los ao gestor, acompanhando a implementação de soluções.

### 1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria

É disponibilizado aos clientes os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria:

- **Alô Sax, através do 0800-723-2399**  
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
- **Atendimento para pessoas com deficiência auditiva 0800 727 73 20**  
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
- **Através do Site**, endereço eletrônico <http://www.saxfinanceira.com.br>
- **Correios, pelo endereço:**  
Sax S/A Crédito, Financiamento e Investimento.  
Alameda Rio Negro n.º 500 sala comercial nº 213 torre A  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06.454-000  
A/C: Departamento de Ouvidoria
- Com a abertura do processo de Ouvidoria, o cliente recebe número de protocolo e ciência do prazo máximo de retorno de 10 dias úteis, conforme o artigo 6º, § 2º da Resolução 4.433/15.
- O departamento de ouvidoria é composto por um ouvidor, contratado pelo regime CLT.
- Preenchido o cadastro de manifestação na ouvidoria com os dados do cliente, descrição da manifestação, identificação do departamento responsável, classificando como reclamação, informação, solicitação, elogio e sugestão;



- Nos pedidos de informação, o cliente é orientado e direcionado para o atendimento convencional (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente) e acompanhado pela ouvidoria até finalização;
- As reclamações são encaminhadas para averiguação quanto à procedência, legalidade e os envolvidos;
- Em seguida é cobrada uma solução definitiva aos responsáveis, definido como prazo máximo de retorno 48 horas do recebimento da manifestação.
- Se forem julgados não procedentes, as manifestações são encaminhadas para retorno ao cliente, justificando o motivo e agradecendo a sua manifestação;
- Os elogios, sugestões e solicitações são encaminhados ao departamento responsável e retornamos com a resposta de agradecimento;
- A partir das informações gerenciais e de dados estatísticos, são realizados estudos para elaboração de planos de ações para melhoria dos serviços.

### **1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas**

O artigo 6º, inciso IV, da Resolução CMN nº 4.433/2015 solicita a discriminação das propostas de medidas corretivas e suas soluções.

No semestre findo em 31 de dezembro de 2019, foram recebidas 2.162 manifestações sendo:

- 2096 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 54 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 10 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 02 manifestações de sugestão/Critica/Elogio;

### **1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR**



Recebemos no total 43 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 12 foram julgadas como procedentes e 31 improcedentes.

12 procedentes (Protocolos: 2019369407, 2019375844, 2019380738, 2019400231, 2019401274, 2019405359, 2019413204, 2019425540, 2019405359, 2019443192, 2019453361, 2019471199).

31 improcedentes (Protocolos: 2019261057, 2019266609, 2019268857, 2019269701, 2019280685, 2019289021, 2019296585, 2019298828, 2019305911, 2019317988, 2019319656, 2019351133, 2019354082, 2019355985, 2019362723, 2019376942, 2019383438, 2019396849, 2019406003, 2019407592, 2019419997, 2019426669, 2019434631, 2019437421, 2019439421, 2019454368, 2019454030, 2019455687, 2019466135, 2019472380, 2019480068).

#### 1.4 - Exames de Certificação de Ouvidor

Em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.433, art. 16º, o Ouvidor foi aprovado no Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores - Instituições Financeiras.

O Ouvidor realizou Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidoria em 26 de Novembro de 2018 pela FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos; o Diretor responsável pela Ouvidoria está desobrigado da certificação de Ouvidor conforme Resolução CMN 4.433, art. 16º, § 4º.

#### 1.5 - Adequações da estrutura da ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria é composto por um Ouvidor para o atendimento das reclamações, o que é adequado para o atendimento de nossos Clientes.

No tocante das instalações do Departamento de Ouvidoria, estas são suficientes para o atendimento dos Clientes, tendo em vista, a natureza e complexidade dos negócios da Sax.

#### 1.6 - Proposições encaminhadas a Diretoria.

➤ Neste Semestre não foi identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que devessem ser encaminhadas para a diretoria.

### Resumo das manifestações recebidas.

As demandas dos clientes da Sax Financeira (opera somente com pessoas físicas) no segundo semestre de 2019.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1695
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	376
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	91
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	51
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário ( <a href="mailto:ouvidoria@saxfinanceira.com.br">ouvidoria@saxfinanceira.com.br</a> )	296
<b>Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas</b>	<b>10</b>
<b>Reclamações protocoladas julgadas improcedentes</b>	<b>41</b>



**Seção Qualitativa – Relatórios**

**2.1 - Relatório Mensal**

**Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria**

Julho de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	3	0	0	0	3	2	8	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	507	10	0	0	0	517	444	7	59
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>507</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>520</b>	<b>446</b>	<b>15</b>	<b>59</b>

Agosto de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	380	8	0	0	0	388	328	12	48
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>380</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>388</b>	<b>328</b>	<b>12</b>	<b>48</b>

Setembro de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	276	5	0	1	0	282	217	9	55
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>276</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>282</b>	<b>217</b>	<b>10</b>	<b>55</b>

Outubro de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	352	12	0	0	0	364	277	19	68
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>352</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>364</b>	<b>277</b>	<b>19</b>	<b>68</b>

Novembro de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	274	10	0	1	0	285	197	21	67
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>274</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>285</b>	<b>197</b>	<b>21</b>	<b>67</b>

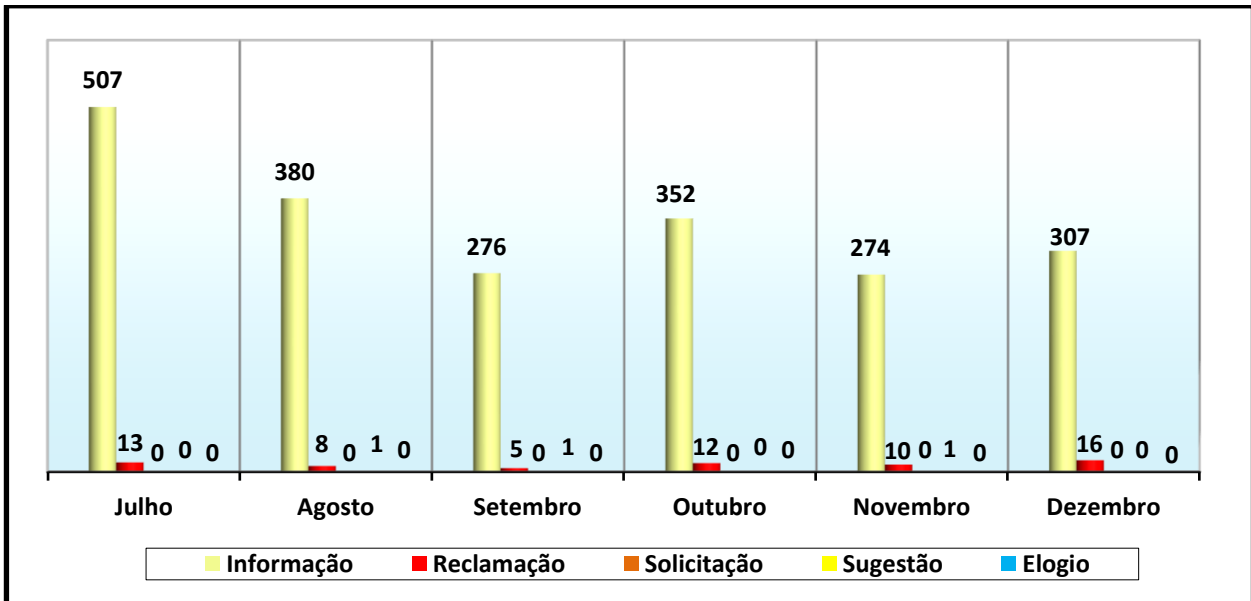


Dezembro de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	3	0	0	0	3	1	2	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	307	13	0	0	0	320	229	12	79
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>307</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>323</b>	<b>230</b>	<b>14</b>	<b>79</b>

## 2.2 – Volume de reclamação por motivos

2º Semestre 2019	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Julho	0	507	13	0	0	0
Agosto	0	380	8	0	0	0
Setembro	0	276	5	0	1	0
Outubro	0	352	12	0	0	0
Novembro	0	274	10	0	1	0
Dezembro	0	307	16	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2096</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### Representatividade gráfica.





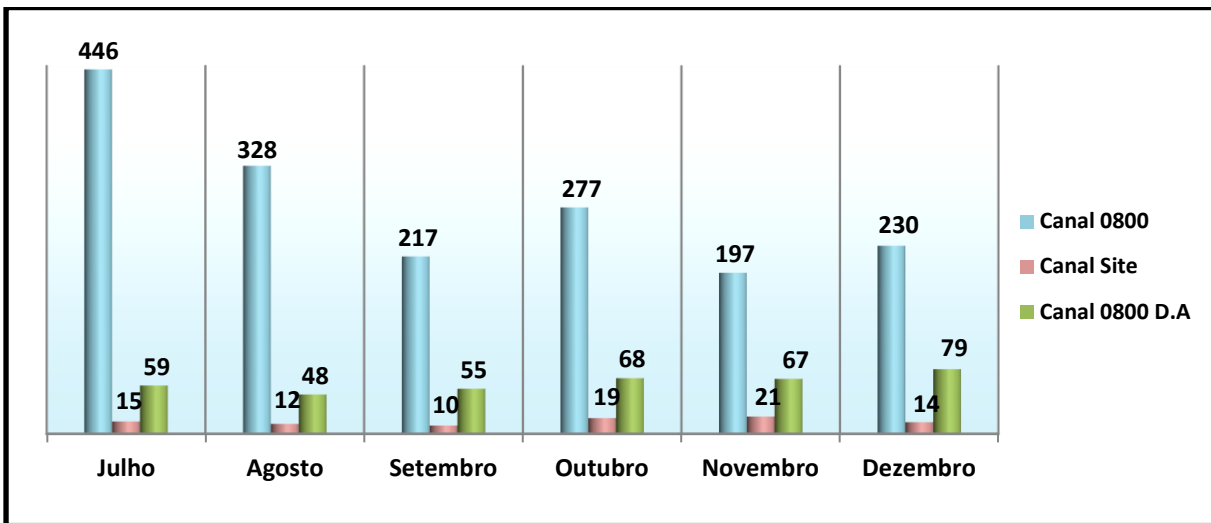


**2.3 - Demandas Recebidas por Canal**

2º Semestre 2019	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Julho	446	15	59	520
Agosto	328	12	48	388
Setembro	217	10	55	282
Outubro	277	19	68	364
Novembro	197	21	67	285
Dezembro	230	14	79	323
<b>Total</b>	<b>1386</b>	<b>65</b>	<b>953</b>	<b>2162</b>

\*D.A. (Deficiente Auditivo)

**Representatividade Gráfica.**



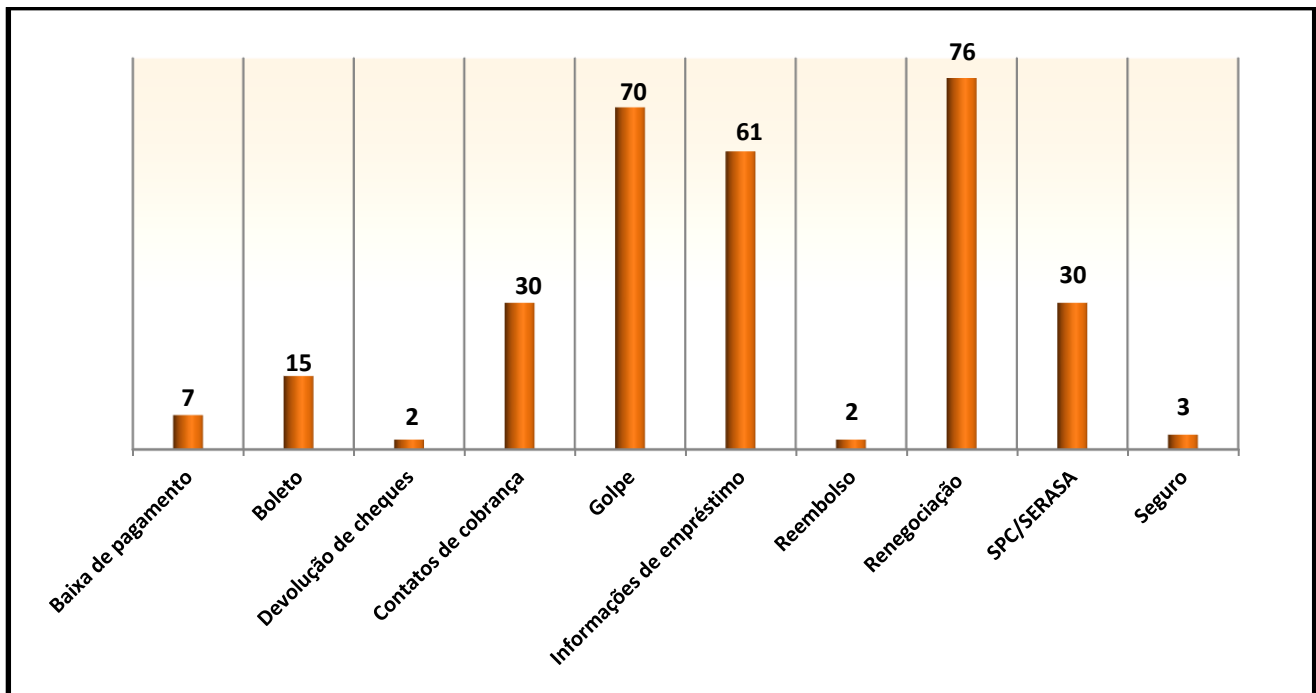
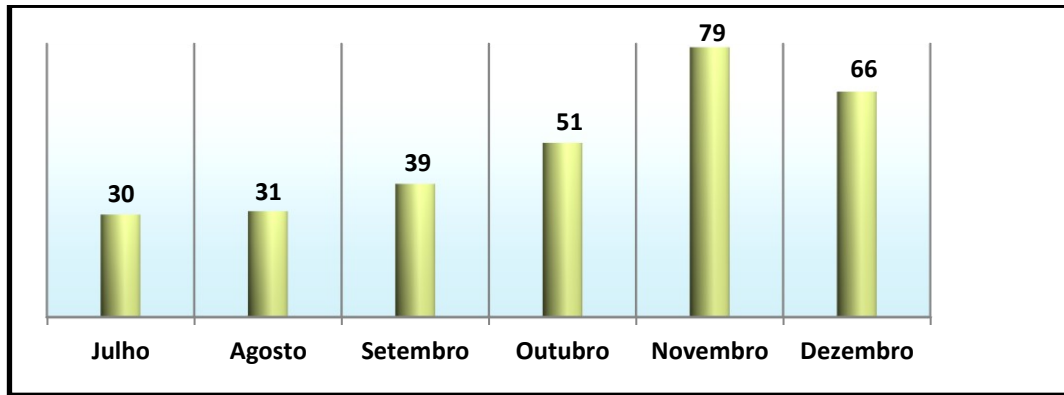
**2. 4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário**

Motivos	
Baixa de pagamento	7
Boleto	15
Devolução de cheques	2
Contatos de cobrança	30
Golpe	70
Informações de empréstimo	61
Reembolso	2
Renegociação	76
SPC/SERASA	30
Seguro	3
<b>Total</b>	<b>296</b>

2º Semestre	
Julho	30
Agosto	31
Setembro	39
Outubro	51
Novembro	79
Dezembro	66
<b>Total</b>	<b>296</b>



**Representatividade Gráfica.**



**2.5 - Distribuição de reclamações por UF**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Acre	1	2	0	2	1	1
Alagoas	0	0	1	0	4	3
Amapá	0	0	3	4	0	1
Amazonas	19	7	6	8	2	5
Bahia	18	15	11	15	13	41
Ceará	24	11	8	9	7	6
Distrito Federal	3	11	11	13	9	3
Espírito Santo	3	2	4	5	4	9
Goiás	18	7	9	10	7	12
Maranhão	6	6	0	5	4	3
Mato Grosso	2	1	7	5	5	6
Mato Grosso do Sul	5	6	3	2	0	0
Minas Gerais	32	27	17	20	21	19
Pará	13	10	8	8	7	11
Paraíba	7	1	2	9	3	1
Paraná	10	9	10	5	5	10
Pernambuco	23	8	8	9	7	12
Piauí	1	4	2	2	3	3
Rio de Janeiro	97	74	42	55	42	37
Rio Grande do Norte	8	4	1	2	5	5
Rio Grande do Sul	26	21	17	23	18	16
Rondônia	2	1	0	0	2	0
Roraima	0	0	1	1	3	0
Santa Catarina	17	5	6	21	7	9
São Paulo	180	153	102	124	102	107
Sergipe	3	2	1	5	0	2
Tocantins	1	0	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>387</b>	<b>281</b>	<b>362</b>	<b>282</b>	<b>323</b>

**Observação:** Houve **08** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



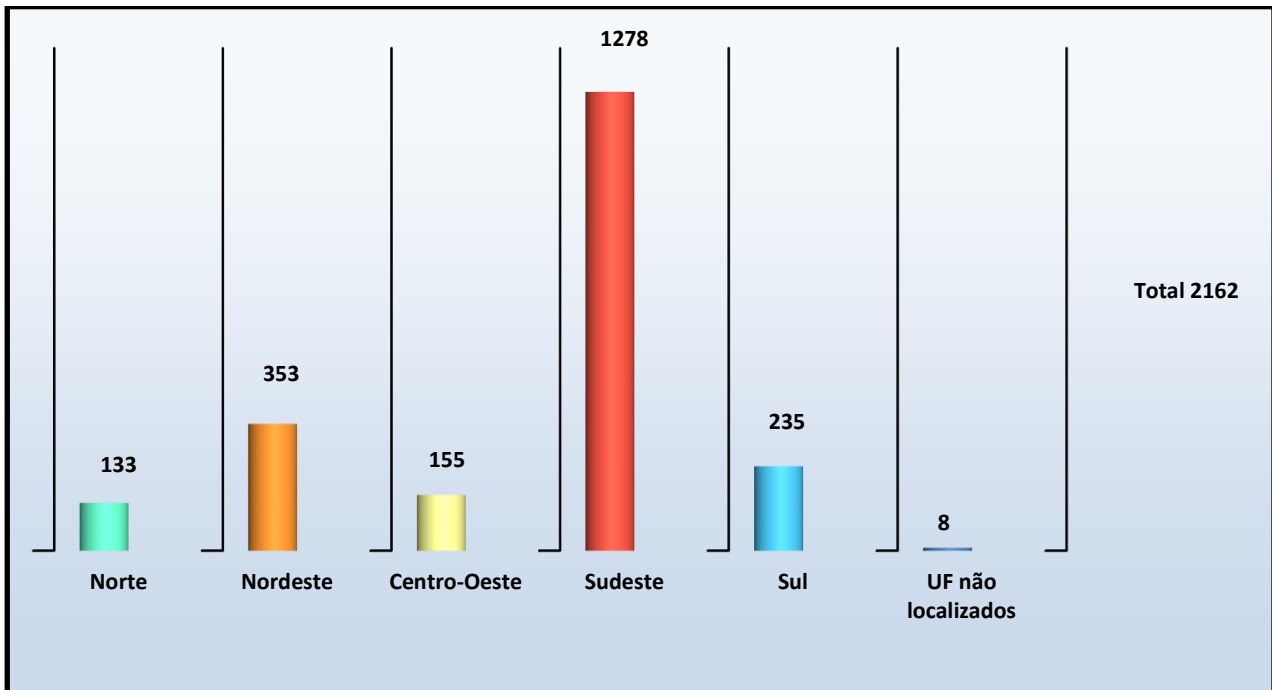
### 2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	133
Nordeste	353
Centro-Oeste	155
Sudeste	1278
Sul	235
<b>Total</b>	<b>2154</b>

Erro no registro do DDD	8
-------------------------	---

<b>Total Geral</b>	<b>2162</b>
--------------------	-------------

### Representatividade Gráfica.





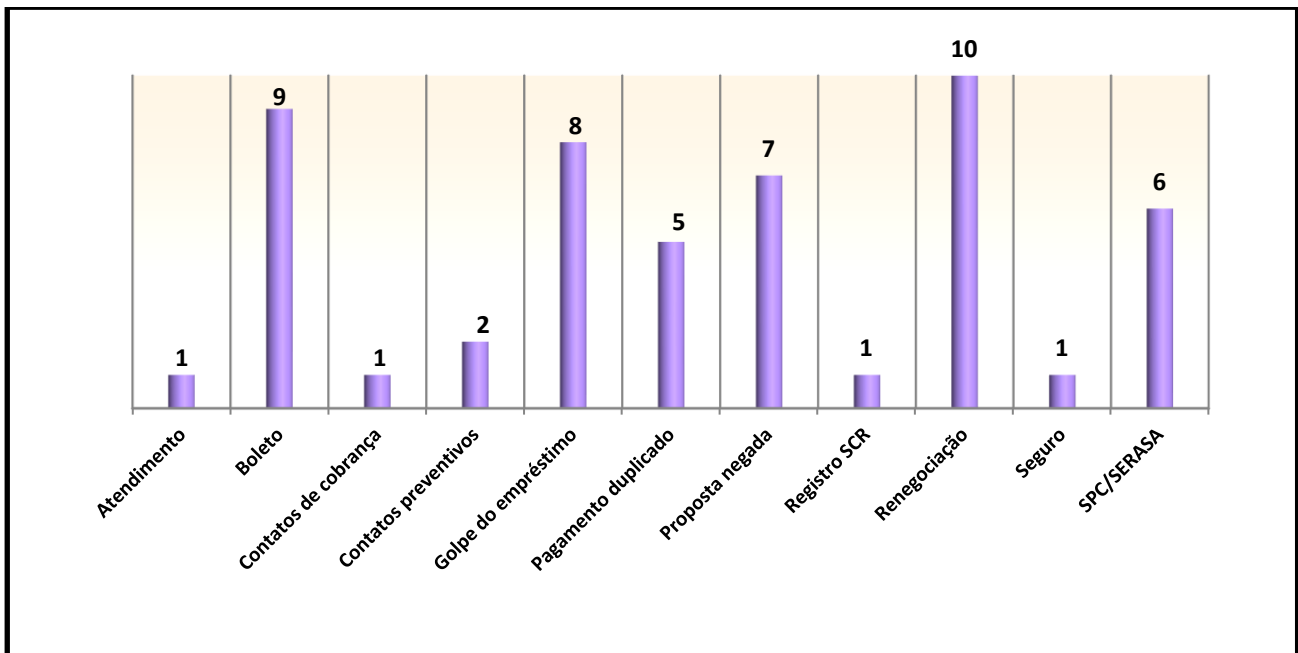
**Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria**

**2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos**

Motivos	
Atendimento	1
Boleto	9
Contatos de cobrança	1
Contatos preventivos	2
Golpe do empréstimo	8
Pagamento duplicado	5
Proposta negada	7
Registro SCR	1
Renegociação	10
Seguro	1
SPC/SERASA	6
<b>Total</b>	<b>51</b>

Procedentes solucionadas	10
Improcedentes	41
<b>Total</b>	<b>51</b>

**Representatividade Gráfica.**



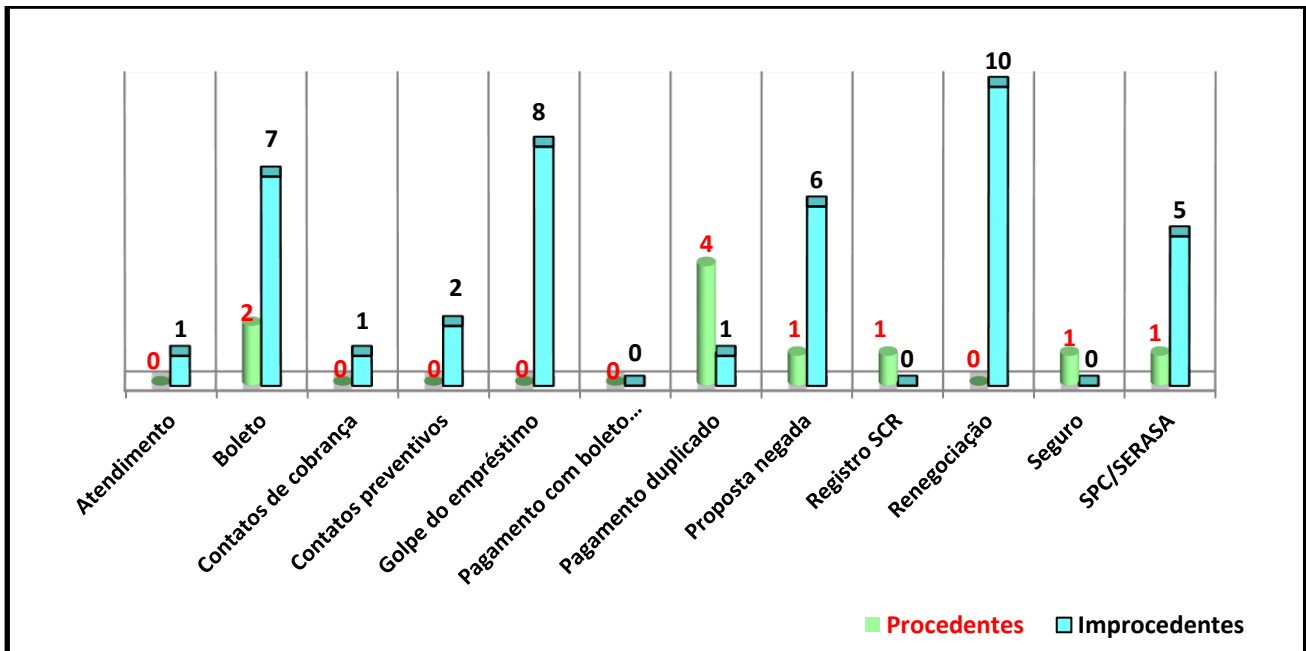


2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Boleto	2
Pagamento duplicado	4
Proposta negada	1
Registro SCR	1
Seguro	1
SPC/SERASA	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Improcedentes	
Atendimento	1
Boleto	7
Contatos de cobrança	1
Contatos preventivos	2
Golpe do empréstimo	8
Pagamento duplicado	1
Proposta negada	6
Renegociação	10
SPC/SERASA	5
<b>Total</b>	<b>41</b>

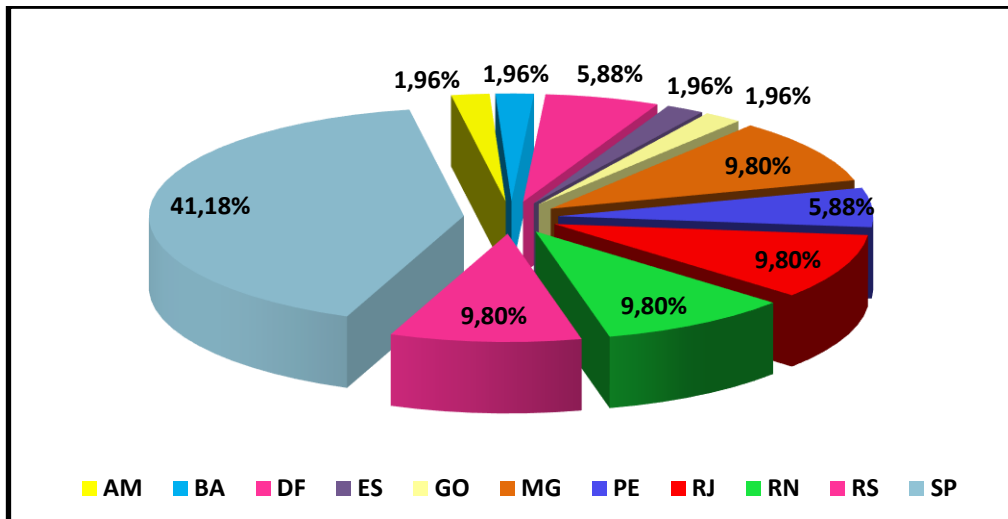
Representatividade Gráfica.



2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Amazonas	0	0	1	0	0	1
Bahia	0	0	1	0	0	1
Distrito Federal	0	0	3	0	0	3
Espirito Santo	0	0	1	0	0	1
Goiás	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	5	0	0	5
Pernambuco	0	0	3	0	0	3
Rio de Janeiro	0	0	5	0	0	5
Rio Grande do Norte	0	0	5	0	0	5
Rio Grande do Sul	0	0	5	0	0	5
São Paulo	0	0	21	0	0	21
<b>Total</b>						<b>51</b>

Representatividade Gráfica.



As demandas dos clientes da Sax S/A, no segundo semestre de 2019, totalizaram em 2162 manifestações.

51 manifestações de reclamação foram protocoladas pela Ouvidoria, tratadas e divididas por Unidade de Federação (UF).



Os Estados de Amazonas, Bahia, Espírito Santo e Goiás teve uma (01) manifestação de reclamação cada;

O Estado do Distrito Federal e Pernambuco teve três (03) manifestações de reclamação;

O Estado de Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte e Rio Grande do Sul teve cinco (05) manifestações de reclamação cada;

O Estado de São Paulo teve vinte e uma (21) manifestações de reclamação.

## 2.10 - Relatório Estatístico – BACEN

### Documento 5151

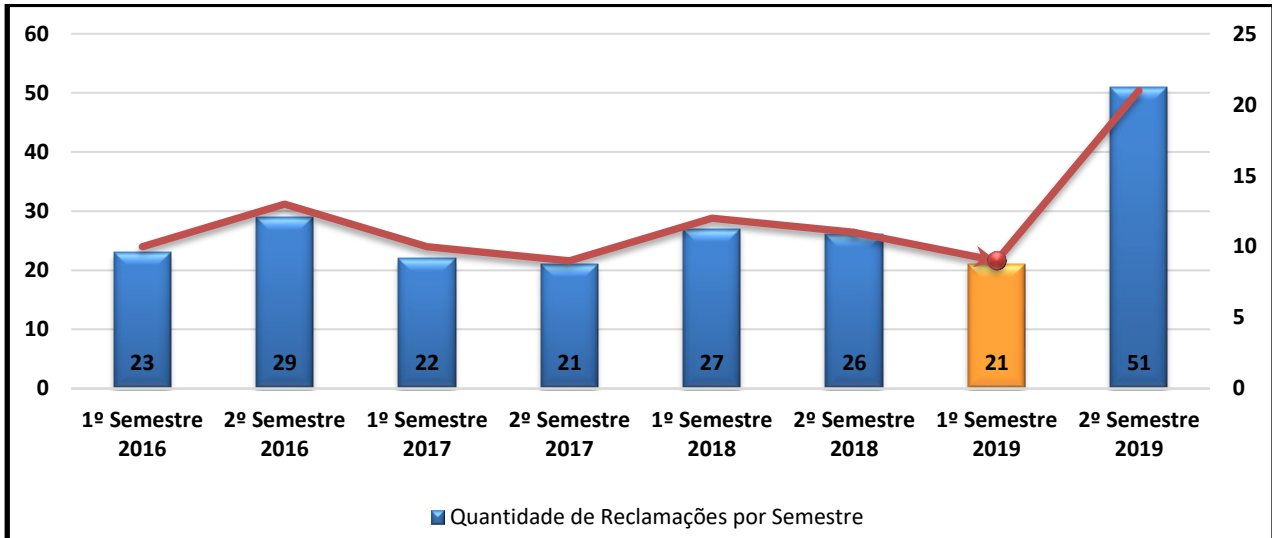
COD BC	Ano/Mês	Desc.	Código do Tema	Improcedente	Procedente solucionado	Procedente não solucionado
DSE	Jul/19	PF	001	510	3	
DSE	Jul/19	PF	004	6	0	
DSE	Jul/19	PF	013	1	0	
DSE	Ago/19	PF	001	384	0	
DSE	Ago/19	PF	004	2	0	
DSE	Ago/19	PF	013	2	0	
DSE	Set/19	PF	001	279	1	
DSE	Set/19	PF	004	1	0	
DSE	Set/19	PF	013	1	0	
DSE	Out/19	PF	001	354	0	
DSE	Out/19	PF	004	10	0	
DSE	Nov/19	PF	001	282	0	
DSE	Nov/19	PF	013	3	0	
DSE	Dez/19	PF	001	315	6	
DSE	Dez/19	PF	004	1	0	
DSE	Dez/19	PF	013	1	0	

COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	<b>2162</b>	<b>2152</b>	<b>10</b>	<b>0</b>





### 2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



### 3. Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.433/15, foram desempenhados pela Sax Financeira de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

**Adalberto Pereira dos Santos**

Diretor de Ouvidoria

**Luciene Aparecida de Souza Costa**

Ouvidora