



SAX - S.A

Alameda Tocantins, nº 280 – Sala 05.  
Barueri – SP – 06455-020  
Brasil  
T (11) 2109-6075

*Relatório de Ouvidoria*

*Resolução 4.433/2015*

*Junho/2017*

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

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

30 de junho de 2017.

***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.....	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 nº 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**

Cristiane de Souza Bomfim



## 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 Tocantins n.º 280  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06455-020  
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 30 de Junho de 2017, foram recebidas 2635 manifestações sendo:

- 2612 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 21 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 01 manifestação de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 01 manifestações de sugestão/Critica;



### 1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 34 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 33 foram julgadas como improcedentes e 1 procedente.

33 improcedentes (Protocolos, 2017014026, 2017015031, 2017018112, 2017029576, 2017028532, 2017041444, 2017043199, 2017056051, 2017064340, 2017066656, 2017074959, 2017082174, 2017088719, 2017088908, 2017091091, 2017109379, 2017109078, 2017126291, 2017130607, 2017133491, 2017139584, 2017144228, 2017154162, 2017157727, 2017160852, 2017161356, 2017169437, 2017170605, 2017175023, 2017184565, 2017207311, 2017215642, 2017243426).

1 procedente (Protocolo 2017083867).

### 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 novo Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidoria em 28 de Abril de 2016 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 identificadas 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 primeiro semestre de 2017.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1191
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	1365
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	79
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	34
E-mails Recebidos sem o preenchimento do formulário ( <a href="mailto:ouvidoria@saxfinanceira.com.br">ouvidoria@saxfinanceira.com.br</a> )	199
<b>Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas</b>	<b>1</b>
<b>Reclamações protocoladas julgadas improcedentes</b>	<b>21</b>



**Seção Qualitativa – Relatórios**

**2.1 - Relatório Mensal**

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

Janeiro de 2017								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	442	4	0	0	0	446	260	14	172
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>442</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>446</b>	<b>260</b>	<b>14</b>	<b>172</b>

Fevereiro de 2017								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	323	4	0	0	0	327	161	12	154
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>323</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>327</b>	<b>161</b>	<b>12</b>	<b>154</b>

Março de 2017								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	511	4	0	0	0	515	241	9	265
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>511</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>515</b>	<b>241</b>	<b>9</b>	<b>265</b>

Abril de 2017								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	399	1	0	0	0	400	150	12	238
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>399</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>400</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>238</b>

Maio de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	457	7	0	0	0	464	172	17	275
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>457</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>465</b>	<b>172</b>	<b>18</b>	<b>275</b>

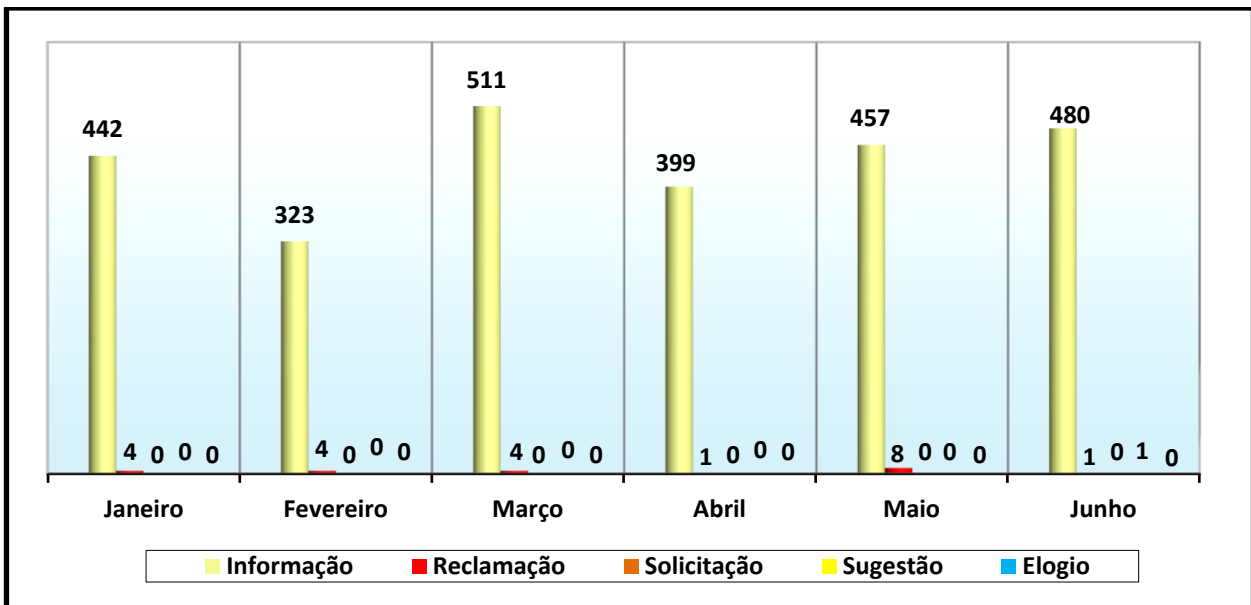


Junho de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	480	1	0	1	0	482	207	14	261
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>480</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>482</b>	<b>207</b>	<b>14</b>	<b>261</b>

2.2 – Volume de reclamação por motivos

1º Semestre 2017	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	442	4	0	0	0
Fevereiro	0	323	4	0	0	0
Março	0	511	4	0	0	0
Abril	0	399	1	0	0	0
Mai	0	457	8	0	0	0
Junho	0	480	1	0	1	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2612</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Representatividade gráfica.



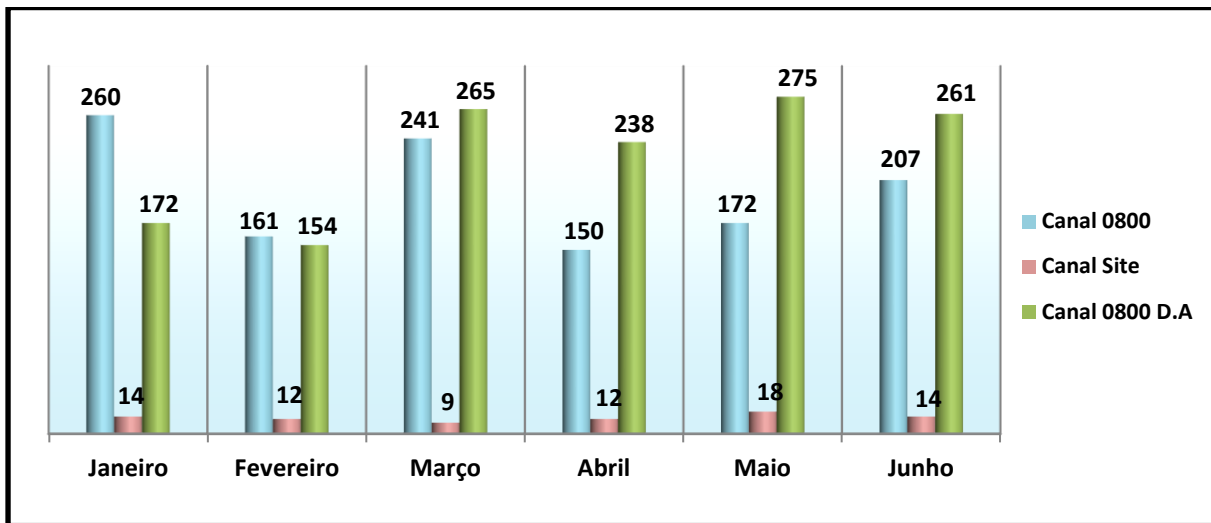


### 2.3 - Demandas Recebidas por Canal

1º Semestre 2017	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	260	14	172	446
Fevereiro	161	12	154	327
Março	241	9	265	515
Abril	150	12	238	400
Maiο	172	18	275	465
Junho	207	14	261	482
<b>Total</b>	<b>1191</b>	<b>79</b>	<b>1365</b>	<b>2635</b>

\*D.A. (Deficiente Auditivo)

### Representatividade Gráfica.



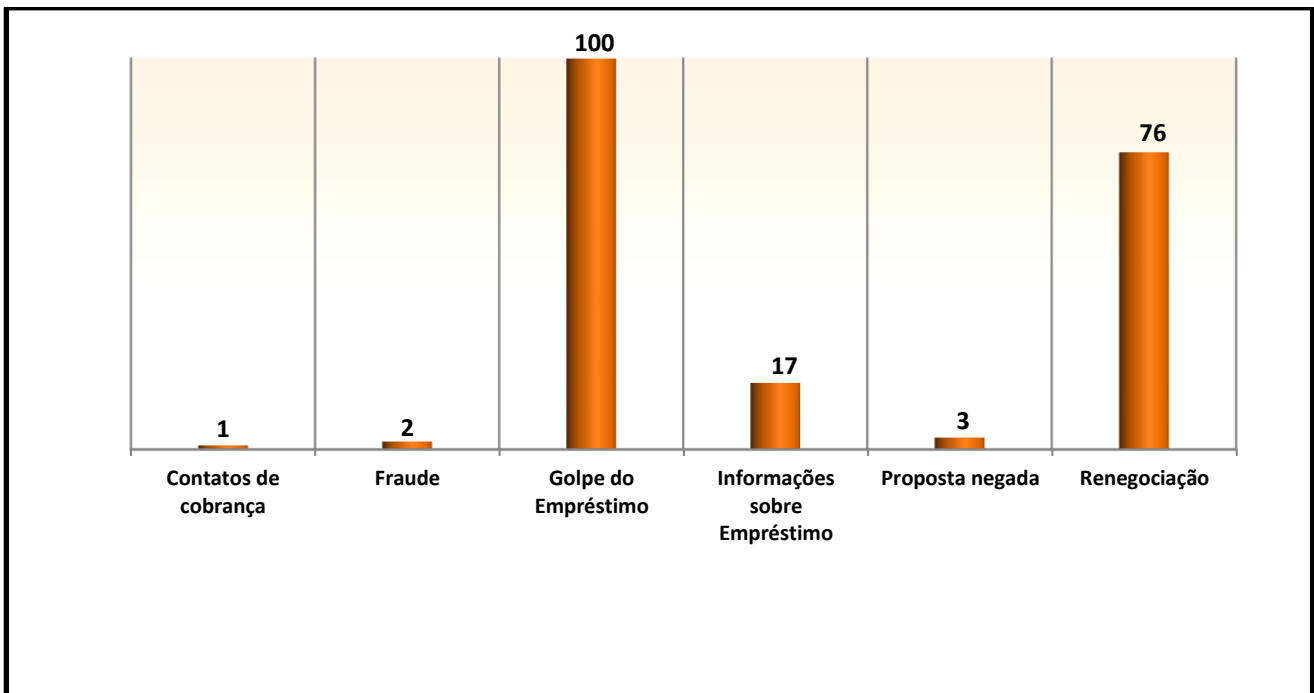
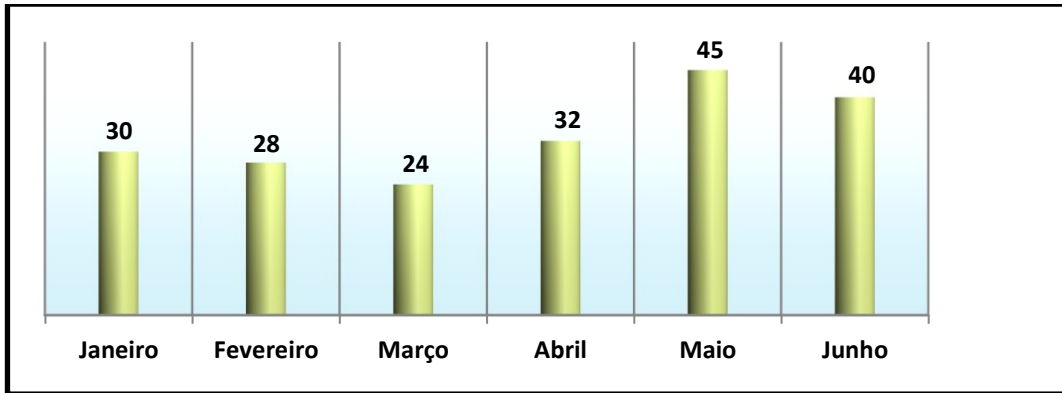
### 2. 4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

Motivos	
Contatos de cobrança	1
Fraude	2
Golpe do Empréstimo	100
Informações sobre Empréstimo	17
Proposta negada	3
Renegociação	76
<b>Total</b>	<b>199</b>

1º Semestre	
Janeiro	30
Fevereiro	28
Março	24
Abril	32
Maiο	45
Junho	40
<b>Total</b>	<b>199</b>



**Representatividade Gráfica.**



**2.5 - Distribuição de reclamações por UF**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Acre	0	1	1	2	1	3
Alagoas	5	1	7	2	19	32
Amapá	8	3	11	1	0	2
Amazonas	5	1	10	7	5	2
Bahia	17	17	38	12	20	19
Ceará	25	12	15	21	18	22
Distrito Federal	13	12	20	13	17	25
Espírito Santo	3	6	6	4	7	5
Goiás	3	6	16	6	9	20
Maranhão	3	2	9	6	3	5
Mato Grosso	5	1	4	10	10	11
Mato Grosso do Sul	3	4	8	2	4	7
Minas Gerais	32	26	35	22	43	33
Pará	15	18	35	13	12	9
Paraíba	9	8	9	7	3	7
Paraná	10	2	10	5	10	13
Pernambuco	10	6	17	5	11	15
Piauí	2	0	4	7	4	1
Rio de Janeiro	88	50	69	56	88	71
Rio Grande do Norte	6	4	11	8	9	4
Rio Grande do Sul	30	14	28	26	17	16
Rondônia	4	5	5	3	0	5
Roraima	0	1	0	4	0	2
Santa Catarina	7	6	17	7	8	24
São Paulo	134	117	128	14	144	126
Sergipe	5	0	1	6	1	0
Tocantins	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>323</b>	<b>514</b>	<b>395</b>	<b>463</b>	<b>480</b>

**Observação:** Houveram **18** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



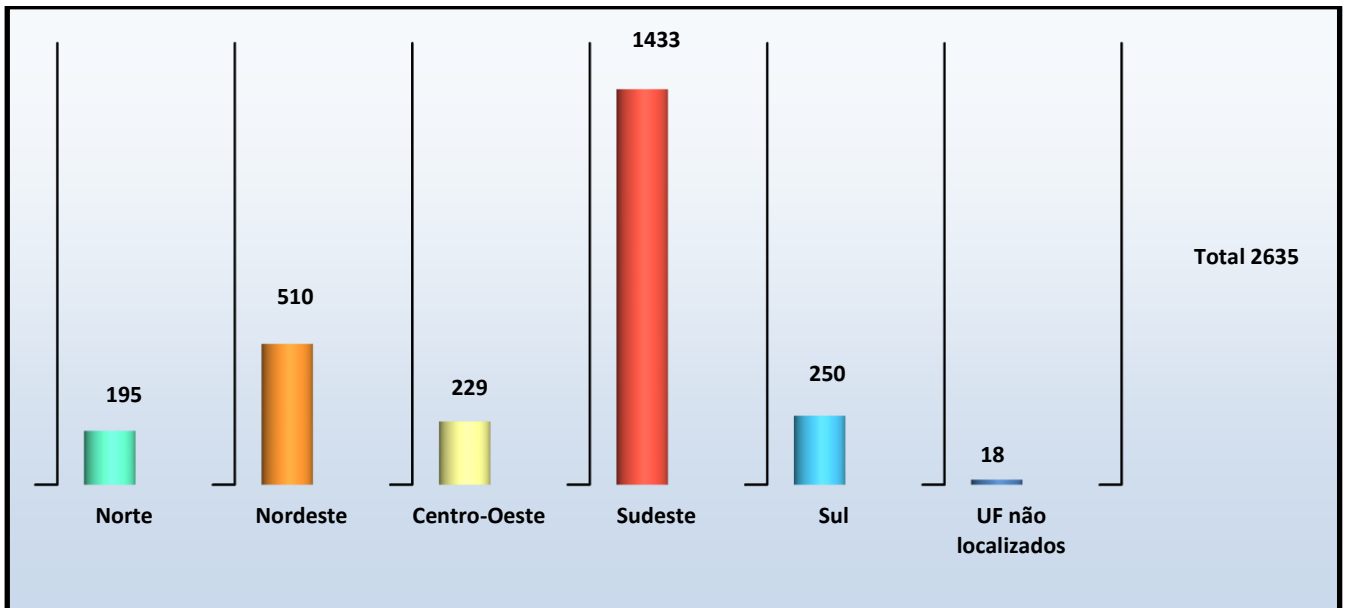
### 2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	195
Nordeste	510
Centro-Oeste	229
Sudeste	1433
Sul	250
<b>Total</b>	<b>2617</b>

Erro no registro do DDD	18
-------------------------	----

<b>Total Geral</b>	<b>2635</b>
--------------------	-------------

#### Representatividade Gráfica.





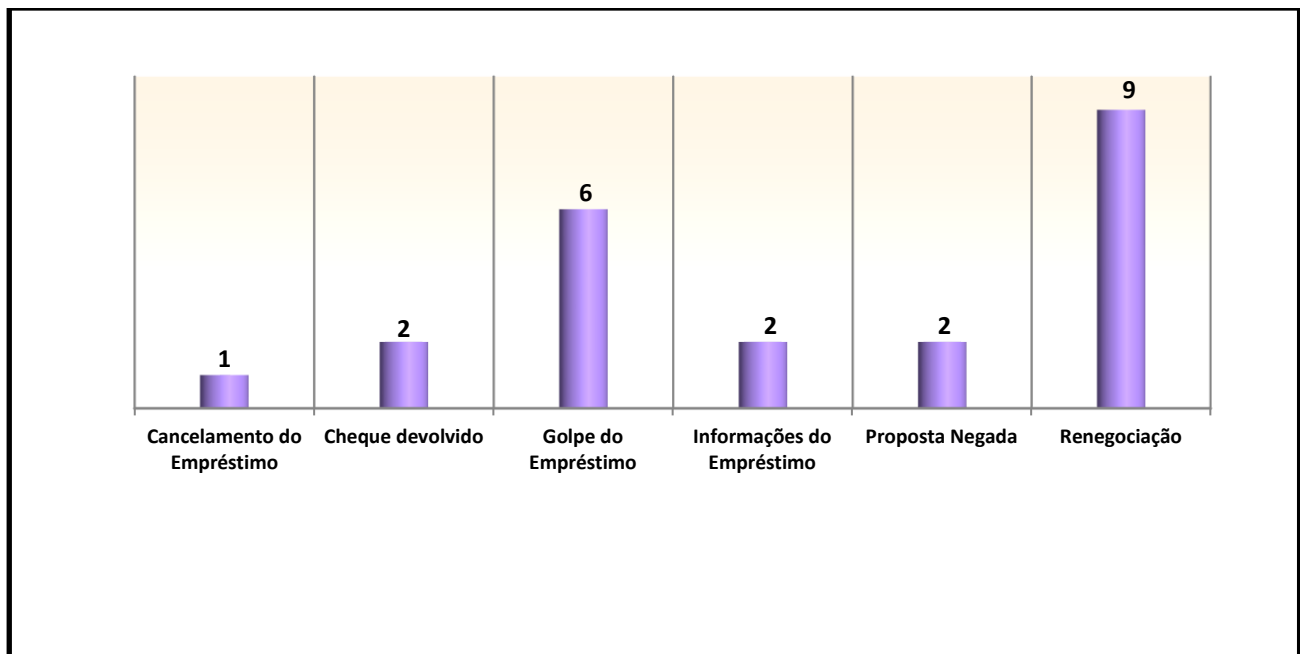
### Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

#### 2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Cancelamento do Empréstimo	1
Cheque devolvido	2
Golpe do Empréstimo	6
Informações do Empréstimo	2
Proposta Negada	2
Renegociação	9
<b>Total</b>	<b>22</b>

Procedentes solucionadas	1
Improcedentes	21
<b>Total</b>	<b>22</b>

#### Representatividade Gráfica.



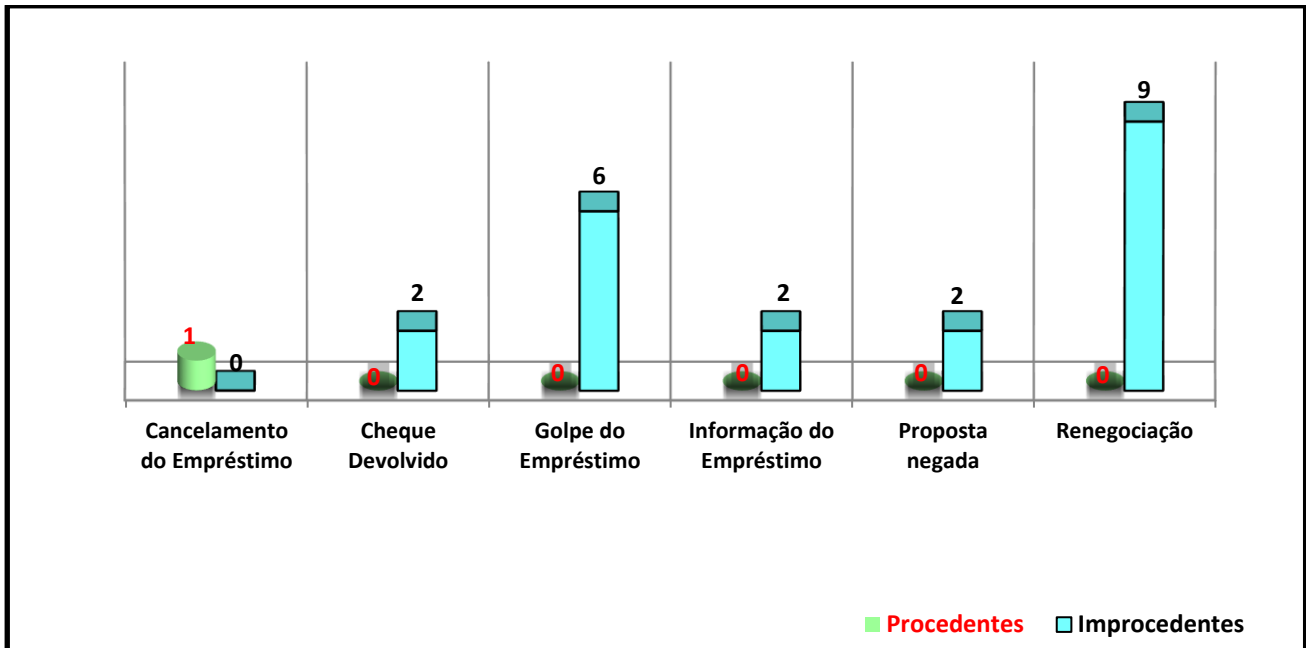


### 2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Cancelamento do Empréstimo	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Improcedentes	
Cheque devolvido	2
Golpe do empréstimo	6
Informação do empréstimo	2
Proposta negada	2
Renegociação	9
<b>Total</b>	<b>21</b>

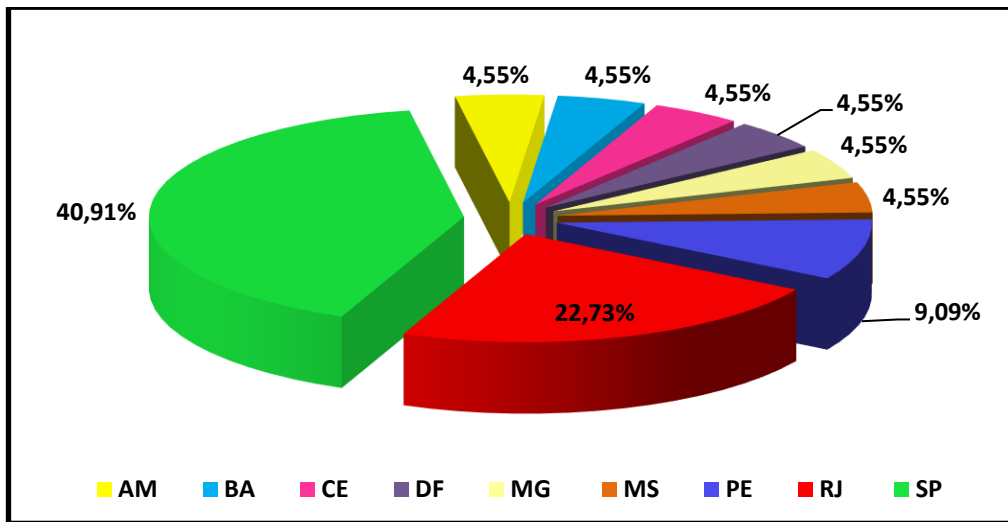
#### Representatividade Gráfica.



**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
Ceará	0	0	1	0	0	1
Distrito Federal	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	1	0	0	1
Mato Grosso do Sul	0	0	1	0	0	1
Pernambuco	0	0	2	0	0	2
Rio de Janeiro	0	0	5	0	0	5
São Paulo	0	0	9	0	0	9
<b>Total</b>						<b>22</b>

**Representatividade Gráfica.**



As demandas dos clientes da Sax S/A, no primeiro semestre de 2017, totalizaram em 2635 manifestações.

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

Os Estados de Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, tiveram uma (01) manifestação de reclamação cada;



O Estado de Pernambuco teve duas (02) manifestações de reclamação;  
O Estado do Rio de Janeiro teve cinco (05) manifestações de reclamação;  
O Estado de São Paulo teve nove (09) manifestações de reclamação.

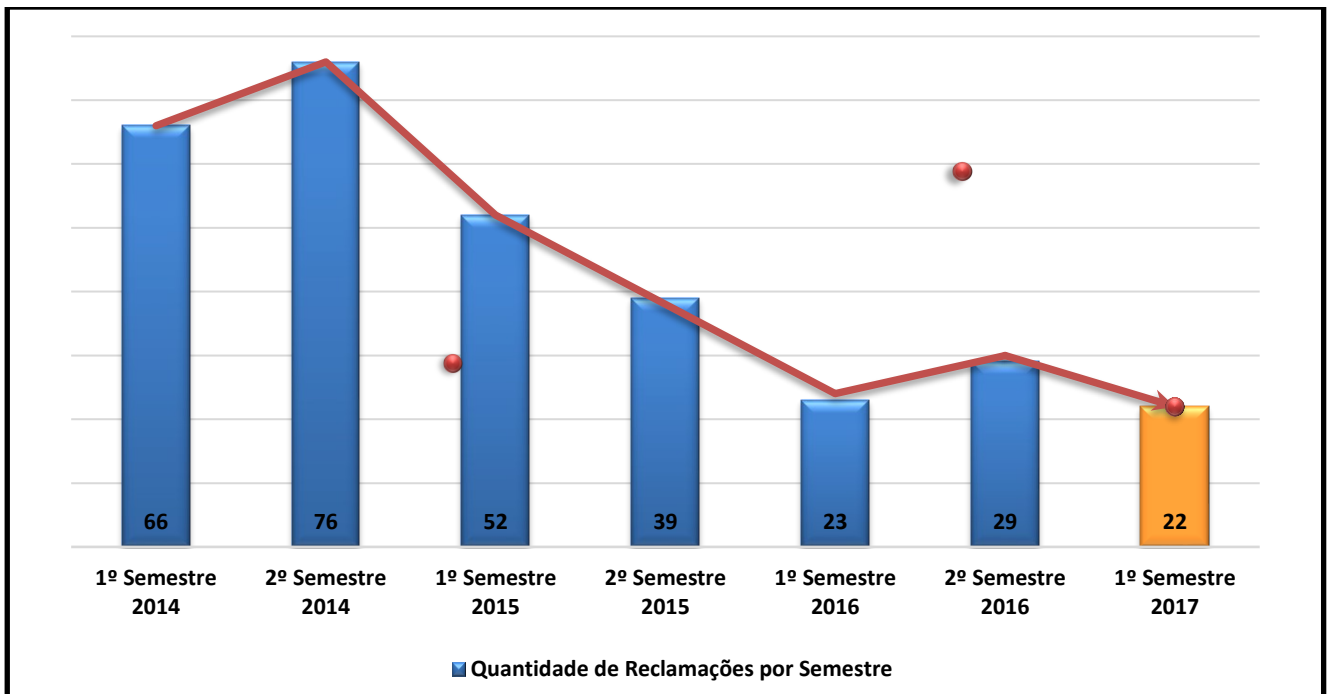
**2.10 - Relatório Estatístico – BACEN****Documento 5151**

<b>COD BC</b>	<b>Ano/Mês</b>	<b>Desc.</b>	<b>Código do Tema</b>	<b>Improcedente</b>	<b>Procedente solucionado</b>	<b>Procedente não solucionado</b>
DSE	Jan/17	PF	001	443	0	
DSE	Jan/17	PF	004	3	0	
DSE	Fev/17	PF	001	323	0	
DSE	Fev/17	PF	004	2	0	
DSE	Fev/17	PF	013	2	0	
DSE	Mar/17	PF	001	512	0	
DSE	Mar/17	PF	004	2	0	
DSE	Mar/17	PF	013	1	0	
DSE	Abr/17	PF	001	400	0	
DSE	Mai/17	PF	001	458	1	
DSE	Mai/17	PF	004	3	0	
DSE	Mai/17	PF	013	3	0	
DSE	Jun/17	PF	001	481	0	
DSE	Jun/17	PF	004	1	0	

<b>COD BC</b>	<b>Quant. DSE</b>	<b>Improcedente</b>	<b>Procedente Soluc.</b>	<b>Procedente não Soluc.</b>
TSE	<b>2635</b>	<b>2634</b>	<b>1</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 Administrativo e Financeiro

---

**Cristiane de Souza Bomfim**

Ouvidora