



**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/2018***

## ***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 2018.

***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.....	8
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**

Celio Marcos Lopes

### **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 2018, foram recebidas 1896 manifestações sendo:

- 1866 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;
- 06 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 03 manifestação de sugestão/Critica/Elogio;



### 1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 11 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 10 foram julgadas como improcedentes e 1 procedente.

10 improcedentes (Protocolos, 2018034110, 2018045999, 2018075255, 2018089780, 2018157599, 2018147582, 2018172454, 2018175077, 2018188720, 2018238718).

1 procedente (Protocolo 2018137469).

### 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 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 identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que deveriam 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 2018.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1497
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	338
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	61
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	11
E-mails Recebidos sem o preenchimento do formulário ( <a href="mailto:ouvidoria@saxfinanceira.com.br">ouvidoria@saxfinanceira.com.br</a> )	172
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	6
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	21

**Seção Qualitativa – Relatórios**
**2.1 - Relatório Mensal**
**Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria**

Janeiro de 2018								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	390	4	0	0	0	394	249	10	135
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>390</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>395</b>	<b>249</b>	<b>11</b>	<b>135</b>

Fevereiro de 2018								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	291	2	0	0	1	294	221	9	64
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>291</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>296</b>	<b>221</b>	<b>11</b>	<b>64</b>

Março de 2018								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	261	0	0	1	0	262	236	5	21
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>261</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>263</b>	<b>236</b>	<b>6</b>	<b>21</b>

Abril de 2018								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	351	8	0	1	0	360	320	14	26
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>351</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>360</b>	<b>320</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

Maio de 2018								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	282	4	0	0	0	286	243	10	33
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>282</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>287</b>	<b>244</b>	<b>10</b>	<b>33</b>

<b>Junho de 2018</b>
----------------------

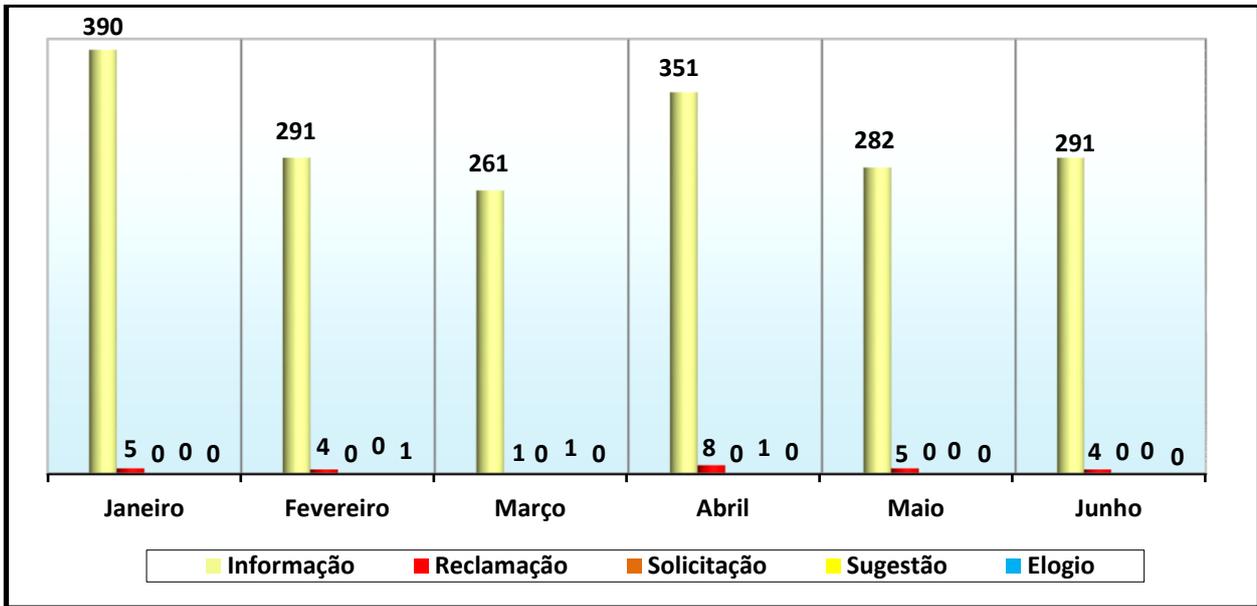


Área								Canal			
	Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total	0800	Site	0800 D.A
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	291	3	0	0	0	0	294	226	9	59
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>291</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>295</b>	<b>227</b>	<b>9</b>	<b>59</b>

2.2 – Volume de reclamação por motivos

1º Semestre 2018	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	390	5	0	0	0
Fevereiro	0	291	4	0	0	1
Março	0	261	1	0	1	0
Abril	0	351	8	0	1	0
Maior	0	282	5	0	0	0
Junho	0	291	4	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1866</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Representatividade gráfica.



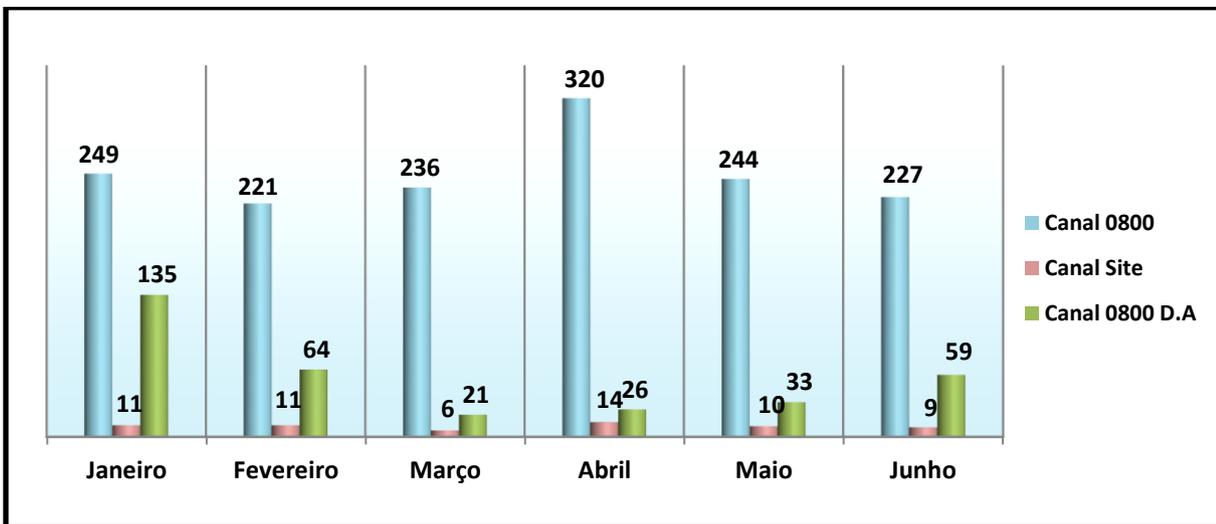
2.3 - Demandas Recebidas por Canal



1º Semestre 2018	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	249	11	135	395
Fevereiro	221	11	64	296
Março	236	6	21	263
Abril	320	14	26	360
Maiο	244	10	33	287
Junho	227	9	59	295
<b>Total</b>	<b>1497</b>	<b>61</b>	<b>338</b>	<b>1896</b>

\*D.A. (Deficiente Auditivo)

### Representatividade Gráfica.



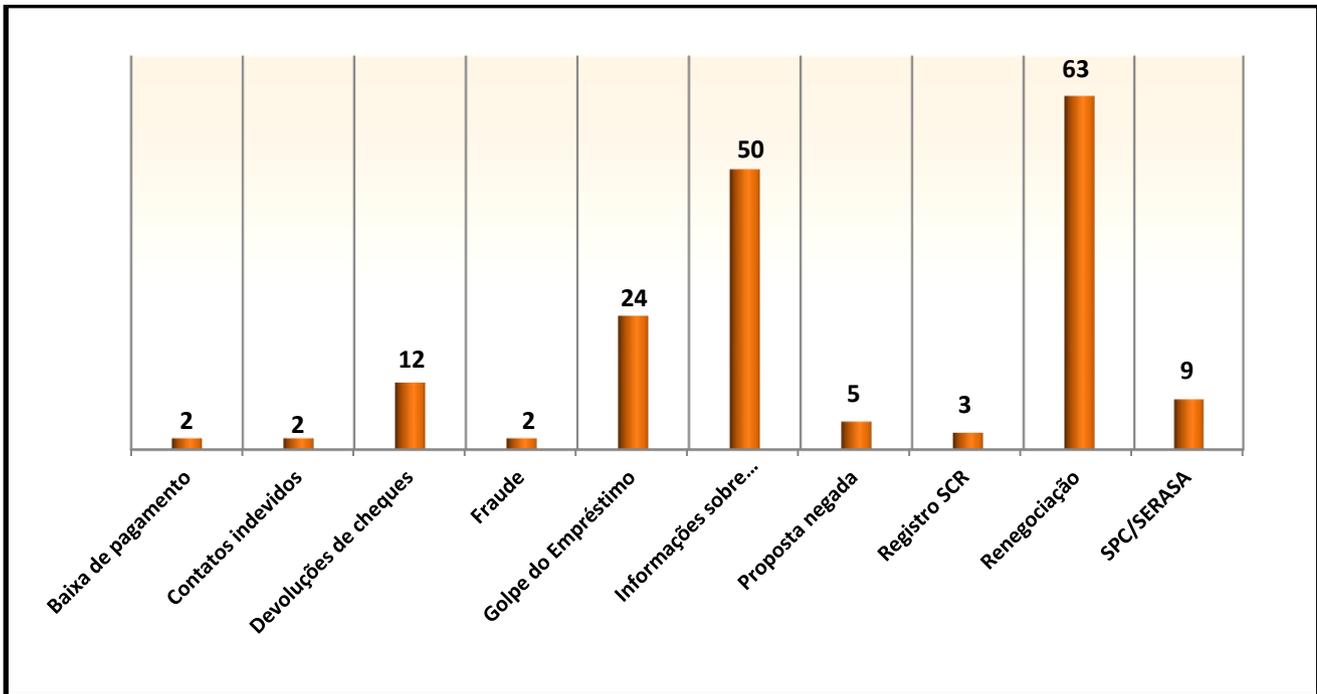
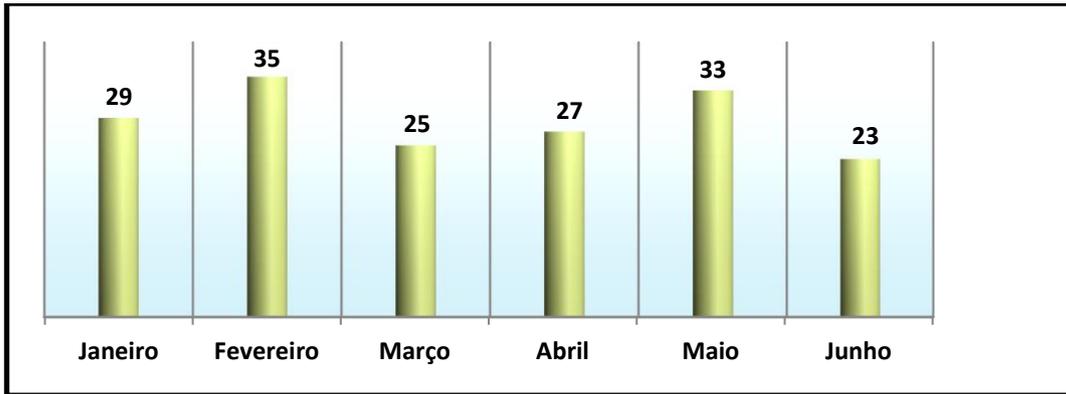
### 2. 4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

Motivos	
Baixa de pagamento	2
Contatos indevidos	2
Devoluções de cheques	12
Fraude	2
Golpe do Empréstimo	24
Informações sobre Empréstimo	50
Proposta negada	5
Registro SCR	3
Renegociação	63
SPC/SERASA	9
<b>Total</b>	<b>172</b>

1º Semestre	
Janeiro	29
Fevereiro	35
Março	25
Abril	27
Maiο	33
Junho	23
<b>Total</b>	<b>172</b>



Representatividade Gráfica.



**2.5 - Distribuição de reclamações por UF**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Acre	5	1	1	3	0	2
Alagoas	5	1	2	0	6	1
Amapá	0	0	1	2	0	5
Amazonas	8	12	6	9	4	3
Bahia	10	6	5	17	16	8
Ceará	20	9	14	11	5	10
Distrito Federal	10	4	6	13	13	5
Espírito Santo	14	0	3	2	3	6
Goiás	14	8	4	7	4	12
Maranhão	6	4	7	5	5	7
Mato Grosso	6	5	4	1	4	4
Mato Grosso do Sul	6	2	1	4	5	2
Minas Gerais	33	28	11	29	23	26
Pará	14	6	9	11	12	6
Paraíba	5	10	1	1	2	4
Paraná	15	10	6	10	11	10
Pernambuco	3	4	5	12	7	10
Piauí	5	4	3	9	6	2
Rio de Janeiro	57	42	48	57	53	55
Rio Grande do Norte	7	6	0	6	1	1
Rio Grande do Sul	23	17	7	17	8	23
Rondônia	0	3	1	2	1	1
Roraima	2	0	1	0	0	0
Santa Catarina	6	11	11	12	6	2
São Paulo	112	98	101	119	89	86
Sergipe	0	0	2	1	0	1
Tocantins	0	0	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>291</b>	<b>260</b>	<b>360</b>	<b>286</b>	<b>292</b>

**Observação:** Houve **21** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



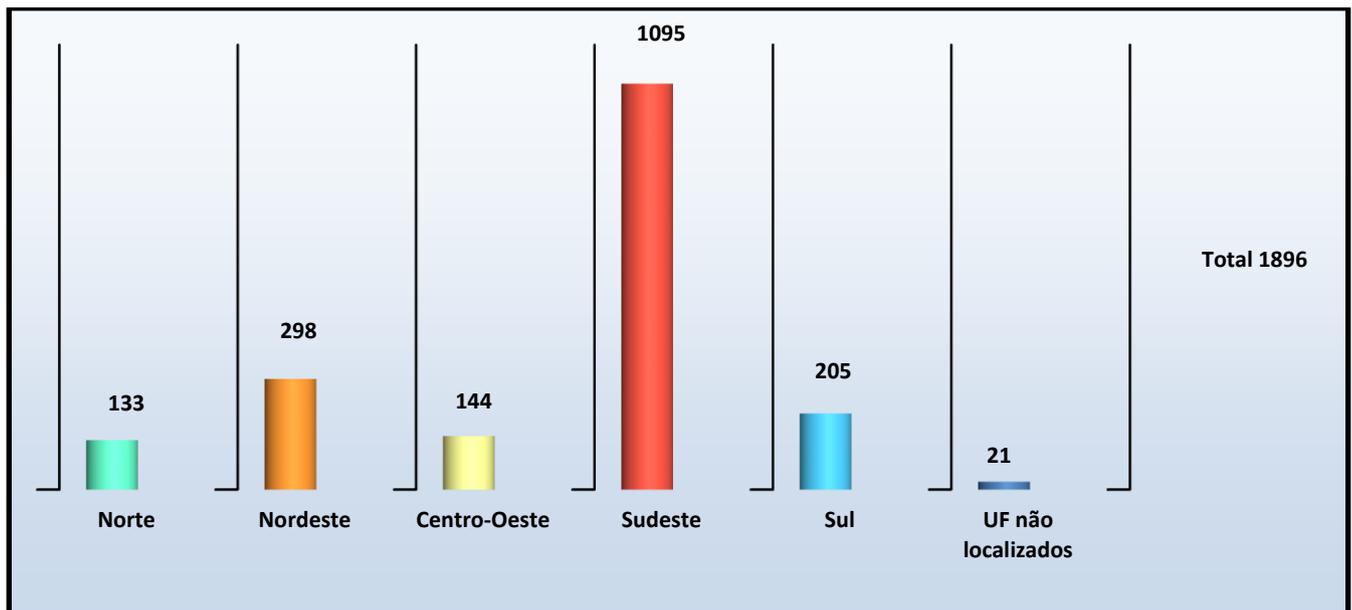
### 2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	133
Nordeste	298
Centro-Oeste	144
Sudeste	1095
Sul	205
<b>Total</b>	<b>1875</b>

Erro no registro do DDD	21
-------------------------	----

<b>Total Geral</b>	<b>1896</b>
--------------------	-------------

#### Representatividade Gráfica.



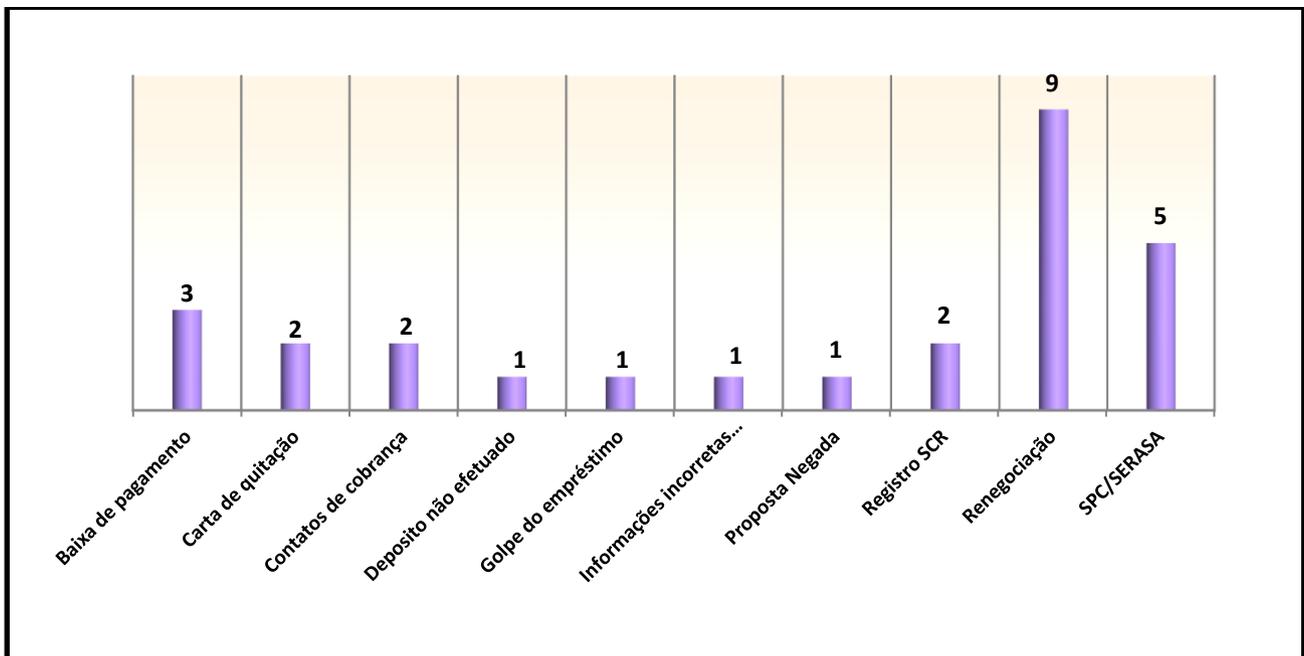
## Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

### 2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Baixa de pagamento	3
Carta de quitação	2
Contatos de cobrança	2
Deposito não efetuado	1
Golpe do empréstimo	1
Informações incorretas empréstimo	1
Proposta negada	1
Registro SCR	2
Renegociação	9
SPC/SERASA	5
<b>Total</b>	<b>27</b>

Procedentes solucionadas	6
Improcedentes	21
<b>Total</b>	<b>27</b>

### Representatividade Gráfica.

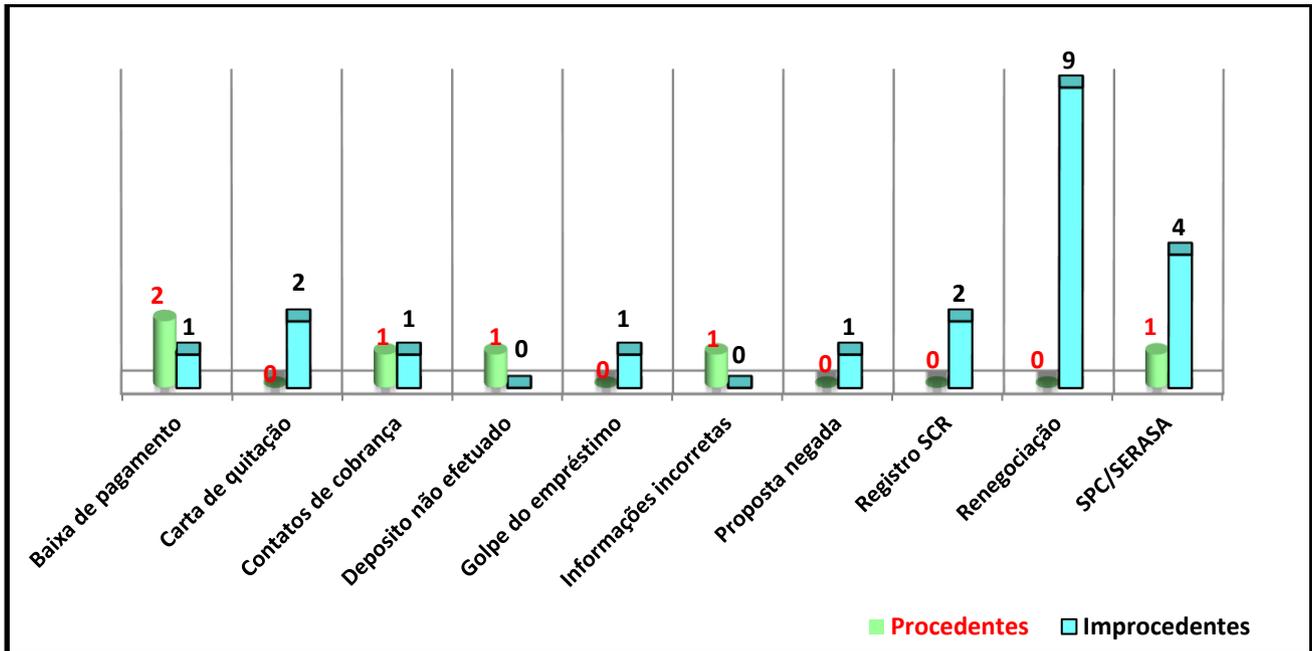


2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Baixa de pagamento	2
Contatos de cobrança	1
Deposito não efetuado	1
Informações incorretas	1
SPC/SERASA	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Improcedentes	
Baixa de pagamento	1
Carta de quitação	2
Contatos de cobrança	1
Golpe do empréstimo	1
Proposta negada	1
Registro SCR	2
Renegociação	9
SPC/SERASA	4
<b>Total</b>	<b>21</b>

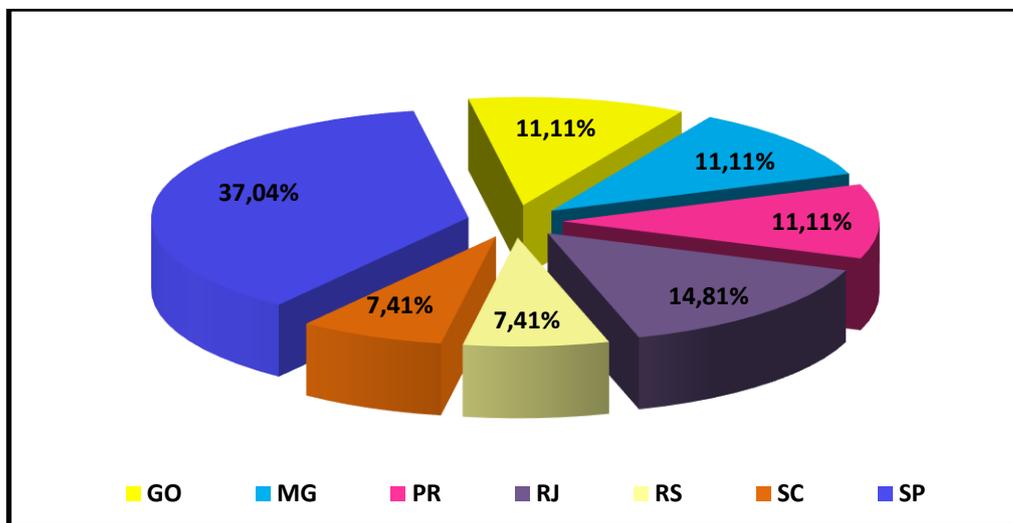
Representatividade Gráfica.



**2.9 - Reclamações Protocoladas por UF**

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Goiás	0	0	3	0	0	3
Minas Gerais	0	0	3	0	0	3
Paraná	0	0	3	0	0	3
Rio de Janeiro	0	0	4	0	0	4
Rio Grande do Sul	0	0	2	0	0	2
Santa Catarina	0	0	2	0	0	2
São Paulo	0	0	10	0	0	10
<b>Total</b>						<b>27</b>

**Representatividade Gráfica.**



As demandas dos clientes da Sax S/A, no primeiro semestre de 2018, totalizaram em 1896 manifestações.

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

Os Estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina teve duas (02) manifestações de reclamação cada;

Os Estados de Goiás, Minas Gerais e Paraná teve três (03) manifestações de reclamação cada;

O Estado do Rio de Janeiro teve quatro (04) manifestações de reclamação;

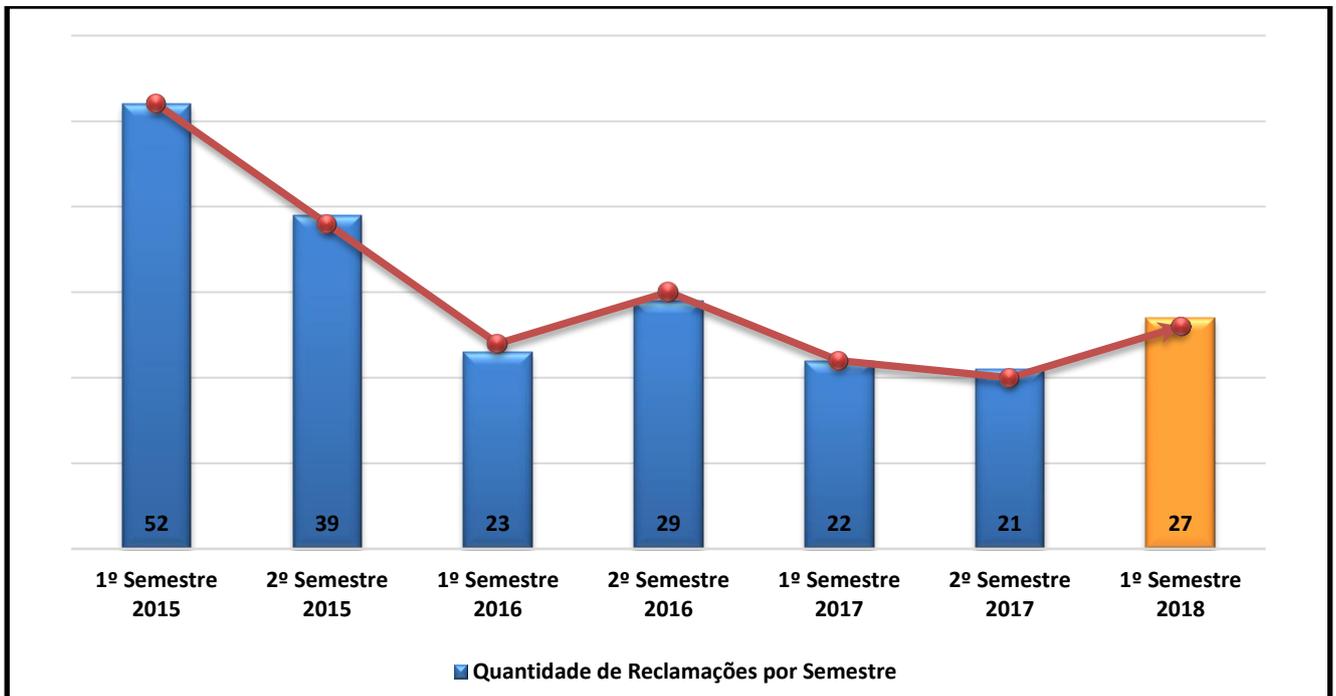
O Estado de São Paulo teve dez (10) manifestações de reclamação.

**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/18	PF	001	390	0	
DSE	Jan/18	PF	004	4	1	
DSE	Fev/18	PF	001	292	1	
DSE	Fev/18	PF	004	2	1	
DSE	Mar/18	PF	001	262	0	
DSE	Mar/18	PF	004	0	1	
DSE	Abr/18	PF	001	355	0	
DSE	Abr/18	PF	004	4	0	
DSE	Abr/18	PF	013	1	0	
DSE	Mai/18	PF	001	284	0	
DSE	Mai/18	PF	004	2	1	
DSE	Jun/18	PF	001	292	1	
DSE	Jun/18	PF	004	2	0	

<b>COD BC</b>	<b>Quant. DSE</b>	<b>Improcedente</b>	<b>Procedente Soluc.</b>	<b>Procedente não Soluc.</b>
TSE	<b>1896</b>	<b>1890</b>	<b>6</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,

---

**Celio Marcos Lopes**  
Diretor de Ouvidoria

---

**Cristiane de Souza Bomfim**  
Ouvidora