



Novo Hamburgo, 31 de dezembro de 2021

Conselho de Administração e
Auditoria Interna da
FINANSINOS S/A – C.F.I.


RELATÓRIO DA OUVIDORIA


Atendendo ao disposto no artigo 2º da Resolução nº 4.860 de 23.07.2015, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria, apresentamos o presente **Relatório da Ouvidoria**, de acordo com o previsto no artigo 12º da referida Resolução, destacando:

- a) A instituição da Ouvidoria foi providenciada nos termos e prazos previstos na citada Resolução;
- b) Foi designado 30.04.2021 o Diretor Responsável pela Ouvidoria, conforme ARCA nº 611 e a Ouvidora, em 16.08.2007 através da ATADIR nº 577, cujos dados foram inseridos e encontram-se atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de interesse do Banco Central (UNICAD);
- c) Foi dada ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como informações acerca de sua finalidade e forma de utilização ao público interno e ao público externo (clientes);
- d) Foi facilitado o acesso por meio de canais ágeis e eficazes, onde se destacam, divulgação no site da instituição, disponibilizando e-mail, telefone, fax e formulário;
- e) Destaca-se também, a disponibilização de serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), através do número: 0800-642.2488;
- f) Foi providenciada a divulgação por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição;
- g) a certificação de aptidão de todos os integrantes da Ouvidoria foi atendida através de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, de acordo e no prazo previsto no § 1º do artigo 6º da Resolução nº 3849.

Conclusão: 1) Neste semestre, não tivemos nenhuma reclamação.
2) A estrutura, os sistemas e os procedimentos da Ouvidoria, têm se mostrado adequados às necessidades da empresa, o que dispensa a proposição de instituição de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

Era o que tínhamos a relatar.


.....
ROZELI TEREZINHA BERTUOL PIRES
Diretor Responsável pela Ouvidoria


.....
ROZELI T.B. PIRES
Ouvidora