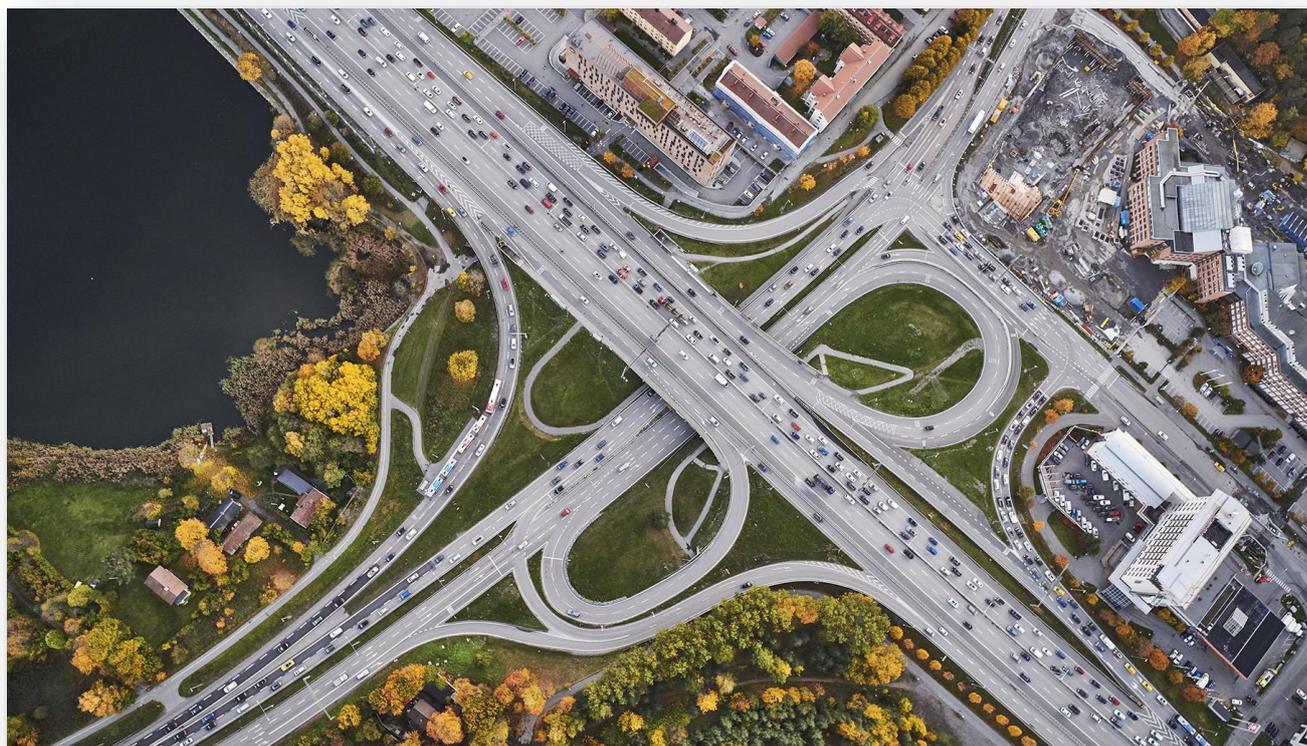


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



---

**SCANIA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS | 2'SEM 2021**



A Ouvidoria é composta por um ouvidor certificado pelo IBRC apto a responder plenamente as demandas dos clientes espalhados pelo território nacional. Entendemos que o reduzido número de reclamações é devido à qualificação do profissional e a qualidade dos controles implementados.

Para atender as exigências do Banco Central do Brasil, e suportar as atribuições do ouvidor, foi desenvolvido um sistema que permite, de forma fácil e ágil, visualizar as demandas e seu status, procedentes ou improcedentes, respondidas, pendentes, solucionadas ou não solucionadas, bem como os temas e as áreas envolvidas.

Ainda com o intuito de atender às Normas do Banco Central e facilitar o acesso de nossos clientes, foi implementado o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG0800), exclusivo da Ouvidoria, cujo número é 0800-7711850.

O ouvidor responde diretamente ao Diretor Geral. Este desenho organizacional objetiva garantir, ao ouvidor, sua autonomia e o livre acesso às informações necessárias ao desempenho de sua função.

Os critérios para definição de demandas procedentes ou improcedentes são baseadas no Código de Defesa do Consumidor, Código de Ética e Regulamento Geral da Administradora.

Outro fator pelo qual a demanda é classificada como improcedente, é o fato desta ser uma demanda da Central de Atendimento, como por exemplo, solicitação de segunda via de boleto, informações sobre cotas, entre outras, sem que esta tenha passado por outras áreas da administradora.

### **Resultados obtidos no semestre findo em 31/12/2021**

No período compreendido entre os dias 01/07/2021 e 31/12/2021, houve uma ocorrência registrada na Ouvidoria, referente a reajuste do valor do bem, sendo classificada como improcedente, pelo fato deste aumento estar descrito no Regulamento Geral da Administradora.

No 0800 da ouvidoria foram recebidas 117 ligações, destas 116 classificadas como indevidas por tratarem-se de solicitações de SAC e não de Ouvidoria e 01 ligação sendo demanda da ouvidoria.