



**Relatório de Atividades de**  
**OUVIDORIA**  
**2º Semestre de 2021**

## ÍNDICE

1. Apresentação.....	03
2. Princípios Gerais.....	04
3. Estrutura da Ouvidoria.....	05
4. Atribuições da Ouvidoria.....	06
5. Canais de Atendimento.....	07
6. Fluxo de Atendimento.....	08/09
7. Classificação das Demandas.....	10
8. Resultados da Ouvidoria.....	11
Regulamentação Aplicada.....	12
Folha de Aprovação.....	13
Protocolo de Entrega.....	14
Relatório do Auditor Independente.....	15/16

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria da Finama Administradora de Consórcio Ltda** no segundo semestre do ano de 2021, nos termos Resolução BCB nº. 28, de 23 de outubro de 2020, da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil.

A **Ouvidoria** é o componente organizacional da **Finama Administradora de Consórcio Ltda** que atua como canal eficiente de comunicação entre a Administradora de Consórcio e seus Consorciados, buscando acompanhar e monitorar suas demandas, além da mediação de conflitos e buscar a solução definitiva de reclamações, observando as legislações aplicáveis ao direito do consumidor.

A atuação da **Ouvidoria na Finama Administradora de Consórcio Ltda** é pautada pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção. O **Consórcio Finama** assegura o acesso da **Ouvidoria** às informações necessárias para o atendimento de suas demandas.

A **Ouvidoria** presta atendimento de última instância às demandas dos Consorciados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento habituais, realizados nos pontos ou canais de atendimento de seus representantes.

Através das manifestações dos Consorciados à **Ouvidoria**, o **Consórcio Finama** consegue aplicar medidas corretivas que visem aperfeiçoar os procedimentos e rotinas da Administradora de Consórcio.

## 2. PRINCÍPIOS GERAIS

São princípios que norteiam os trabalhos da Ouvidoria no Consórcio Finama:

- 1) **Legalidade:** somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza, devendo-se agir com probidade;
- 2) **Impessoalidade:** a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
- 3) **Moralidade:** a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local, sempre de boa-fé;
- 4) **Publicidade:** conferir transparência aos Consorciados sobre seus direitos;
- 5) **Eficiência:** buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível; e
- 6) **Acessibilidade:** o acesso à Ouvidoria deve ser desprovido de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor. As comunicações devem usar linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do Consorciado.

### 3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

O **Consórcio Finama** mantém componente organizacional de **Ouvidoria** com estrutura compatível com o porte da Administradora de Consórcio, a quantidade e o tipo de grupos administrados e o número de Consorciados. A **Ouvidoria** adota as melhores práticas de controle para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus Consorciados.

O componente organizacional de **Ouvidoria** no **Consórcio Finama** é segregado da Auditoria Interna e não está vinculada a nenhum outro componente organizacional da Administradora que configure conflito de interesses ou de atribuições.

A **Finama Administradora de Consórcio Ltda** designou perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor e Administrador Responsável pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento. Os dados do Ouvidor e do Administrador Responsável pela **Ouvidoria** estão registrados e atualizados no sistema de informações do Banco Central do Brasil.

Os atendimentos são realizados por Ouvidor que possui curso superior completo, além de possuir comprovação de aptidão em exame de certificação ocorrido em 06 de agosto de 2021 e organizado pela empresa Treina Treinamentos Ltda, entidade de reconhecida capacidade técnica. O exame de certificação abrangeu temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos. O **Consórcio Finama** promove a atualização periódica de conhecimentos do profissional responsável pela **Ouvidoria**, conforme preconizam os órgãos reguladores.

## 4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Resolução BCB nº. 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, determina que são atribuições da Ouvidoria:

- 1) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos Consorciados que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas filiais e quaisquer outros pontos de atendimento;
- 2) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- 3) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- 4) Encaminhar resposta conclusiva para os reclamantes, relativa à demanda, até o prazo informado no Item 3;
- 5) Propor ao Conselho de Administração, quando existente, ou aos Administradores da Administradora de Consórcio, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- 6) Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e ao Conselho de Administração, quando existentes, e aos Administradores da Administradora de Consórcio, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as sugestões de que trata o Item 5.

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em atenção à legislação vigente, o Consórcio Finama disponibiliza aos seus Consorciados, acesso gratuito ao atendimento da Ouvidoria.

1-) **Telefone:** ligação gratuita para o número **0800 709.4144**; atendimento em dias úteis, de 12h às 18h.

O Consórcio Finama dá ampla divulgação sobre a existência, finalidade e forma de utilização da Ouvidoria através dos meios de comunicação utilizados para difundir seus produtos e serviços. As informações pertinentes aos **Canais de Atendimento da Ouvidoria** estão acessíveis na página inicial do **site do Consórcio Finama**, em suas dependências destinadas ao atendimento de clientes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os Consorciados, materiais de propaganda e de publicidade, e boletos destinados aos Consorciados.

## 6. FLUXO DE ATENDIMENTO

O direcionamento das demandas à **Ouvidoria** deve, inicialmente, ser realizado para os Canais de Atendimento. Para ser elegível ao atendimento da **Ouvidoria**, o Consorciado deve:

- 1) Ter uma ocorrência registrada nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução ou solucionada e com resposta não satisfatória;
- 2) Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na **Ouvidoria**;
- 3) Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/Imprensa/Mídia);
- 4) Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- 5) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

As manifestações de qualquer natureza encaminhadas à **Ouvidoria** devem conter: nome do Consorciado, CPF, meio de contato para retorno e Informações sobre o fato. A fim de responder as demandas de seus Consorciados e melhor atendê-lo, o **Consórcio Finama** utiliza um sistema de protocolo, mantendo um sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela **Ouvidoria**, de forma a registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, além de controlar o prazo de resposta. Cada protocolo é atribuído a um número exclusivo, que o Consorciado pode usar para monitorar o status do seu atendimento entrando em contato por meio dos **Canais de Atendimento da Ouvidoria**. O atendimento da **Ouvidoria** do **Consórcio Finama** é gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

A demanda do Consorciado será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente. Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao Consorciado no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

## 7. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Para o adequado tratamento das demandas, são observadas as seguintes classificações:

- 1) **Procedente solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas.
  - 2) **Procedente não solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas.
  - 3) **Improcedentes:** demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
-

## 8. RESULTADOS DA OUVIDORIA

No segundo semestre do ano de 2021 foi registrada 1 (uma) demanda recebidas pela Ouvidoria do Consórcio Finama. Essa demanda recebida originou-se do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil.

O tempo médio de resposta a demanda recebida pela Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis.

A demanda registrada sob nº 2021550493 de 30.08.2021, foi classificada pelo Banc Central do Brasil, como **improcedente**.

## REGULAMENTAÇÃO APLICADA

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020.

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio. Diário Oficial da União: seção

1, Brasília, DF, p. 51, 26 outubro 2020.

---

## FOLHA DE APROVAÇÃO

O Consórcio Finama é administrado pela FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº. 45.725.975/0001-15, autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil através do registro de nº 03/00/340/88, publicado no DOU de 22/11/1998, com sede Rua Luiz Vaz de Camões, nº. 2.959 - Bairro da Redentora – São José do Rio Preto, São Paulo - CEP: 15.015-750.

A inclusão do componente organizacional de Ouvidoria no Consórcio Finama foi promovida pela 31ª Alteração e Consolidação do Contrato Social, datada de 28/04/2008.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, as gravações telefônicas dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, bem como este relatório semestral de Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da Administradora de Consórcio pelo prazo de 5 (cinco) anos. Este documento deverá ser divulgado no site do Consórcio Finama.

São José do Rio Preto (SP), 31 de janeiro de 2022.

HELENA AP. SARTORETO MOLENA  
Administradora Responsável pela  
Ouvidoria

CIBELE APARECIDA MONTEIRO  
Ouvidora

## PROTOCOLO DE ENTREGA

Em atenção ao disposto na Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020, da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, declaro que me foi encaminhado o relatório referente às atividades desenvolvidas no segundo semestre do ano de 2021 (data-base de 31 de dezembro) pela Ouvidoria do Consórcio Finama.

**Destinatário:**

José Antonio do Carmo Faria; Sócio.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

**Destinatário:**

Helena Aparecida Sartoreto Molenna; Administradora, Gerente Administrativa.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

**Destinatário:**

Irmãos Campos & Cerboncini Auditores Independentes; Fábio Cerboncini; Auditor Interno.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura



**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES DE ASSEGURAÇÃO  
LIMITADA SOBRE A ESTRUTURA, SISTEMA E PROCEDIMENTOS DA ÁREA  
DE OUVIDORIA**

Aos administradores da:

**FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**

CNPJ nº 45.725.975/0001-15

São José Rio Preto - SP

**1** - Revisamos a estrutura, os sistemas e os procedimentos definidos para a área de ouvidoria da **FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**, de acordo com os critérios definidos para atendimento a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2.020 e, normas complementares e, portanto, elaborados com base nas referidas normas. Essa revisão foi realizada com base nas informações correspondentes ao semestre findo em 31 de dezembro de 2021. A responsabilidade pela estrutura, sistemas e procedimentos de ouvidoria é da administração da **FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**. Nossa responsabilidade é a de emitir relatório sobre a adequação da estrutura, sistemas e procedimentos de acordo com as normas sobre o assunto.

**2** - Nosso exame foi conduzida de acordo com o Comunicado Técnico nº 2/2008 do IBRACON – Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, que estabelece os procedimentos a serem aplicados em serviços dessa natureza. Esses procedimentos compreenderam, principalmente: (I) a obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações; e (II) a averiguação dos critérios adotados junto aos responsáveis pela Ouvidoria. Dessa forma, os procedimentos aplicados acima foram considerados suficientes para emitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles requeridos para fornecer segurança razoável.

**3** - Com base nos procedimentos de revisão, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos referidos no tópico primeiro não sejam adequados em relação aos critérios estabelecidos na legislação específica.



4- O presente relatório destina exclusivamente a uso e informação da administração da **FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**, não podendo ser utilizado por outras partes que não tenham familiaridade com os objetivos do presente trabalho, e com os procedimentos de asseguaração aplicados para atingir tais objetivos, cabendo observar que a avaliação histórica da eficácia dos controles internos relacionados com a Ouvidoria não é relevante para períodos futuros, devido ao risco desses controles se tomarem insuficientes, em decorrência de mudança de condições ou da eventual diminuição do grau de cumprimento das diretrizes e procedimentos.

5- Em nossa opinião, neste segundo semestre de 2021, a **FINAMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**, cumpriu integralmente os quesitos constantes da Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

Sorocaba (SP), 31 de janeiro de 2022.

**ACR AUDITORIA E CONTABILIDADE S/S LTDA**  
CRC2SP035035/O-0

  
**Antonio Carlos Rubinato**  
Contador-CRC1SP111745/O-5  
Reg. Ibracon nº 5.092