



## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**2018 - I**



**Ao Banco Central do Brasil.**

## **Introdução**

Conforme Resolução 4433/15, o seguinte relatório aborda os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional Ouvidoria, o qual representa, dentro da organização, canal de instância máxima para a mediação de conflitos, que deve receber reclamações de clientes e não clientes que já foram atendidos pelo SAC e que não ficaram satisfeitos com a resolução de suas demandas.

As informações contidas neste relatório são referentes ao período compreendido entre 01 de Janeiro de 2018 á 30 de Junho de 2018.

## **I Seção Descritiva**

### **a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria**

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

### **b) Adequação da estrutura da Ouvidoria**

A Ouvidoria está estruturada e amplamente divulgada conforme exigência dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Ouvidor responsável, Sr. Jardel de Oliveira Sausen. O serviço é realizado via 0800 647 9997, website [www.beckerfinanceira.com.br](http://www.beckerfinanceira.com.br) e e-mail [ouvidoria@beckerfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@beckerfinanceira.com.br), sempre atendendo de segunda á sexta-feira em horário comercial.



### **c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria**

Neste período não foi registrado nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais disponibilizados de contato, somente solicitações de informações e dúvidas pontuais que são pertinentes ao SAC, os quais foram encaminhados para o setor correto dar o devido retorno ao solicitante.

### **d) Proposições encaminhadas à Administração**

Não foram encaminhadas proposições à Administração relativas a este período em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

## **II - Conclusão**

A Diretoria da Instituição julga adequada a estrutura de ouvidoria, para os clientes e usuários que necessitem de atendimento.

Serão analisadas sugestões de melhorias, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Cerro Largo, 16 de Julho de 2018

Eleonor Oscar Becker  
Diretor Presidente  
Becker Financeira S/A - CFI

Jardel de Oliveira Sausen  
Ouvidor