



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2019

Sumário

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
1.1. RESPONSABILIDADE DA OUVIDORIA.....	3
1.2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	4
2. RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO	4
3. REGISTRO DE DEMANDAS	4
3.1. DEMANDAS DE OUVIDORIA	5
3.2. DEMANDAS DE RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO.....	5
4. PARECER FINAL.....	5

Relatório de Ouvidoria	
Área Emitente: Ouvidoria	1º Semestre 2019



1. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria da AMAGGI Serviços Financeiros, instituída de acordo com a Resolução CMN nº 4.433/2015, atua para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, servindo de canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria, como órgão estatutário da Instituição, reporta-se diretamente ao Diretor Presidente, atuando com liberdade, autonomia e independência no exercício de suas atribuições corporativas, estatutárias e normativas, devendo dar sua contribuição no sentido de:

- Divulgar amplamente os seus canais de comunicação;
- Participar no processo de discussão de políticas institucionais;
- Construir sobre bases sólidas o relacionamento com o cliente.

1.1. Responsabilidade da Ouvidoria

Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos demandantes, atuando em todos os canais de recepção e tratamento de incidentes devidamente formatados, sendo:

- Canal de Atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015);
- Canal de Denúncias - para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição (nos termos da Resolução CMN nº 4.567/2017);
- Registros realizados no Canal Fale Conosco (nos termos do Decreto nº 6.523/2008);
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil pelo RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (nos termos da Circular BCB nº 3.729/2014).

A Ouvidoria, em decorrência da análise das questões recebidas, propõe à Diretoria Executiva da Instituição, conforme o caso, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

Os dados relativos aos incidentes originados no Canal de Denúncias e Fale Conosco são tratados em instrumentos à parte, e divulgados internamente para a Diretoria Executiva.

Desta forma, os incidentes classificados como de Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório nos canais de atendimento primário, na visão do reclamante, e excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário.

Relatório de Ouvidoria	
Área Emitente: Ouvidoria	1º Semestre 2019



1.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados no site da Instituição, nos cartazes expostos em sua dependência e nos instrumentos contratuais e demais documentos de formalização das operações praticadas pelas Instituição. São eles:

- 0800 726 5874 (Ligação Gratuita)
- Home Page: <http://www.amaggisf.com.br/index.php/fale-conosco/ouvidoria>

2. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR (Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

É através do RDR que a AMAGGI Serviços Financeiros toma conhecimento e presta esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas pelo cidadão demandante.

3. Registro de Demandas

O atendimento prestado pela Ouvidoria, tem o seguinte tratamento:

- Identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao demandante;
- Gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, a respectiva documentação é arquivada;
- Prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, contado a partir da data de abertura da demanda e informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão respondidas, de forma completa e precisa e em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas e as razões da necessidade da extensão do prazo, que poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis.

Relatório de Ouvidoria	
Área Emitente: Ouvidoria	1º Semestre 2019



Para fins quantitativos deste relatório, demonstramos nos subitens seguintes os volumes de demandas registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria e do RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.

3.1. Demandas de Ouvidoria

Para fins quantitativos deste relatório nenhuma demanda foi registrada no sistema de Ouvidoria na data base de 01/01/2019 a 30/06/2019.

3.2. Demandas de RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

Para fins quantitativos deste relatório nenhuma demanda foi registrada no sistema RDR na data base de 01/01/2019 a 30/06/2019.

4. Parecer final

Este documento teve por objetivo relatar de forma quantitativa e qualitativa as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições no decorrer do 1º semestre do ano de 2019.