



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

PLANTAE S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

1º SEMESTRE/2021

Sumário

1	Introdução.....	3
2	Documentos Relacionados – Normatização	3
3	Estrutura Organizacional - Responsável.....	3
4	Meios de Comunicação/ Canais de Acesso.....	3
5	Prazos	4
6	Procedimentos.....	4
7	Classificação das Demandas de Ouvidoria	4
8	Análise Total das Demandas	4
9	Informe Documento ARDR001.....	4
10	Considerações Finais.....	5

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Plantae constitui-se como canal especializado no atendimento a reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços que utilizaram o Fale Conosco e que não se satisfizeram com a solução apresentada. Tem como objetivo representar os interesses dos clientes e usuários dos produtos e serviços que não se satisfizeram com a solução dada pelos canais de atendimento ordinário, assegurando estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, regulamentação do setor financeiro, ética e mediação de conflitos.

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020, o Diretor Responsável pela Ouvidoria deve elaborar Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições e encaminhado a Diretoria da Plantae e a Auditoria Interna.

Os dados extraídos contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado às demandas recebidas pela Plantae bem como propor a Diretoria medidas corretivas aos procedimentos e rotinas implementados.

2 DOCUMENTOS RELACIONADOS – NORMATIZAÇÃO

- a) Lei nº 8.078, de 1.990, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor;
- b) Resolução CMN nº 4.859 de 23 de Outubro de 2020.
- c) Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020.
- d) Carta Circular nº 3.880 de 11 de Maio de 2018.
- e) Circular nº 3.729 de 17 de Novembro de 2014.

3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - RESPONSÁVEL

O diretor responsável pela Ouvidoria da Plantae se certificou em 26 de Outubro de 2.018.

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela Ouvidoria são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

4 MEIOS DE COMUNICAÇÃO/ CANAIS DE ACESSO

A Plantae disponibiliza os seguintes canais de acesso à Ouvidoria:

- Discagem Direta Gratuita (DDG) pelo número: 0800 7219701 – Atendimento das 8:30 hs as 12:30 hs e das 14:00 as 17:00 hs de segunda às sextas-feiras.
- Pelo e-mail: ouvidoria@plantaef.com.br
- Por carta ou pessoalmente da Avenida Coronel José Soares Marcondes, 983 – 2 e 3 andares – CEP: 19010-080 – Presidente Prudente – SP.

5 PRAZOS

Para as demandas da ouvidoria o prazo previsto para a solução ou esclarecimento é em até 05 cinco dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda ao qual será encaminhada a resposta via e-mail ou carta registrada ao reclamante.

6 PROCEDIMENTOS

Os protocolos de atendimento da ouvidoria são gerados e registrados no Módulo de Ouvidoria do SINQIA (Sistema de Gestão da Plantae), projetado para atender a área. Esse módulo permite que o ouvidor registre o histórico do atendimento, os dados do chamado que são compostos pelo número do protocolo, CPF/RG, endereço completo, o Canal de Atendimento, Tipo e Subtipo, o nome do Atendente bem como o histórico do esclarecimento prestado ao cliente e o meio utilizado para retorno ao cliente.

As ligações telefônicas gravadas, as informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas pela Ouvidoria da Plantae.

7 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

As demandas contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria serão segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica e por produtos, serviços e assunto e serão qualificadas como:

- a) Improcedente: não houve identificação de descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas a Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes e usuários.
- b) Procedente Solucionada: Identificado o descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e usuários, aos quais foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- c) Procedente Não Solucionada: Identificado o descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e usuários, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não possibilidade de solução imediata.

8 ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS

No 1º Semestre de 2.021 não houveram protocolizações de demandas na Ouvidoria da Plantae através dos seus canais de atendimento.

9 INFORME DOCUMENTO ARDR001

As remessas mensais referente ao 1º Semestre 2.021 foram encaminhadas ao Banco Central pela Plantae através da entrega do Documento ARDR001 (Sistema RDR)

cujo o prazo é até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base) em conformidade com a Circular nº 3.729, de 17 de Novembro de 2014.

Ao sistema RDR do Banco Central são encaminhadas as informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Plantae está realizando os seus trabalhos de forma eficiente buscando assegurar o cumprimento de suas políticas, diretrizes e os aspectos legais e regulamentares relativos ao direito do consumidor, regulamentação do setor financeiro, ética e mediação de conflitos atuando como canal de comunicação entre a Plantae, clientes e usuários de seus produtos e serviços.

Presidente Prudente – SP, 01 de Julho de 2021

Antonio Carlos Shiro Hachisuca

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Protocolo de Recebimento

Em cumprimento ao disposto no artigo 12, parágrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 2020, confirmar o recebimento de uma cópia do Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao 1º Semestre de 2021.

Wolney de Medeiros Arruda Filho

Diretor Presidente