



## RELATÓRIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2024

A Ouvidoria da Dufrio Financeira, Crédito, Financiamento e Investimentos S.A, em cumprimento ao determinado na Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, apresenta relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas no segundo semestre, com o objetivo de tornar mais transparente a relação com seus clientes e usuários.

O atendimento direto entre a Dufrio Financeira, seus clientes e usuários está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com o intuito de mediar as demandas recebidas, pelos canais de atendimento disponíveis, telefone 0800 602 1660 e correio eletrônico [ouvidoria@dufrioфинanceira.com.br](mailto:ouvidoria@dufrioфинanceira.com.br), de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.


A Ouvidoria da Dufrio Financeira tem por finalidade atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários da Instituição, e atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Os atendimentos realizados são recebidos e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independentemente do meio em que ocorrem, ou seja, por telefone, endereço eletrônico ou pelo sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Bacen. O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Desta forma, tendo em vista a data-base deste relatório, não houve nenhuma demanda de clientes e usuários, bem como do Registro de Demandas do Cidadão do Bacen (RDR), para o segundo semestre do ano de 2024.

guillermo.zanon@dufrio.com.br

Assinado  
Porto Alegre - RS, 31 de dezembro de 2024



D4Sign  
Guillermo Zanon

Diretor Presidente

Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br

Assinado



D4Sign  
Carine Carvalho

Ouvidora

**DUFRIO FINANCEIRA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S.A.**

## DUFRIO FINANCEIRA - Relatório Semestral de Ouvidoria - 2º Semestre de 2024

Código do documento a8810734-1e40-4aa7-b085-2b3ad77ebc89



### Assinaturas



Patricia Nakamura  
patricia.nakamura@dufrio.com.br  
Aprovou

Patricia Nakamura



Clarice Rampazzo  
clarice.rampazzo@dufrioфинanceira.com.br  
Aprovou

Clarice Rampazzo



Carine Carvalho  
carine.carvalho@dufrioфинanceira.com.br  
Assinou como parte

Carine Carvalho



Rodrigo Hepfner  
rodrigo.hepfner@dufrio.com.br  
Aprovou

Rodrigo Hepfner



Guillermo Zanon  
guillermo.zanon@dufrio.com.br  
Assinou como parte

guilzf

### Eventos do documento

#### 07 Jan 2025, 09:25:42

Documento a8810734-1e40-4aa7-b085-2b3ad77ebc89 **criado** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email:juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-01-07T09:25:42-03:00

#### 07 Jan 2025, 09:28:46

Assinaturas **iniciadas** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-01-07T09:28:46-03:00

#### 07 Jan 2025, 11:50:10

CARINE CARVALHO **Assinou como parte** (8555610a-e403-4db2-805f-77920d6bd46d) - Email: Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br - IP: 138.118.35.134 (138.118.35.134 porta: 45762) - Documento de identificação informado: 021.059.960-00 - DATE\_ATOM: 2025-01-07T11:50:10-03:00

#### 07 Jan 2025, 14:40:26

PATRICIA NAKAMURA **Aprovou** (94d3c0cb-8a27-4d29-b77d-0b2d91f17355) - Email: patricia.nakamura@dufrio.com.br - IP: 177.220.203.22 (177-220-203-22.static.algartelem.com.br porta: 23838) - **Geolocalização:** -30.03212051081207 -51.17887137043486 - Documento de identificação informado:

752.138.509-87 - DATE\_ATOM: 2025-01-07T14:40:26-03:00

**09 Jan 2025, 13:57:27**

RODRIGO HEPFNER **Aprovou** (9024f544-d69e-48e9-825c-4380d11fc323) - Email: rodrigo.hepfner@dufrio.com.br - IP: 201.86.235.227 (201.86.235.227.static.adsl.gvt.net.br porta: 41752) - **Geolocalização: -30.006039687633262 -51.207888977611944** - Documento de identificação informado: 011.232.170-41 - DATE\_ATOM: 2025-01-09T13:57:27-03:00

**09 Jan 2025, 16:08:39**

GUILLERMO ZANON **Assinou como parte** (e4b1effd-5252-4a4a-a0a9-0483dc00b339) - Email: guillermo.zanon@dufrio.com.br - IP: 200.229.212.30 (200-229-212-30.bng-pop.tmw.net.br porta: 36308) - **Geolocalização: -28.0864247 -48.6330897** - Documento de identificação informado: 027.699.510-41 - DATE\_ATOM: 2025-01-09T16:08:39-03:00

**10 Jan 2025, 10:21:31**

PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. **ALTEROU** o signatário **clarice.rampazzo@dufrio.com.br** para **clarice.rampazzo@dufrioфинanceira.com.br** - DATE\_ATOM: 2025-01-10T10:21:31-03:00

**10 Jan 2025, 10:32:58**

CLARICE RAMPAZZO **Aprovou** (166faee9-43bd-42da-830c-2eb1d0d88165) - Email: clarice.rampazzo@dufrioфинanceira.com.br - IP: 189.6.209.97 (bd06d161.virtua.com.br porta: 17472) - **Geolocalização: -29.9859968 -51.183616** - Documento de identificação informado: 927.531.160-91 - DATE\_ATOM: 2025-01-10T10:32:58-03:00

Hash do documento original

(SHA256):83bc793fa2f6e16bc15f1231b647f23df75f23d00b408605eaa2db6bed01c14c

(SHA512):c3f0564b4aca9a95f4a5f458d404e7808d68617ca57df83797c3bddfe23322bcc2dd4dc5413011e47547b1ac97e73a95b9f62439b77a0ff617edb6af6e28dee2

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.