



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2023

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 2023.

Porto Alegre - RS, 29 de dezembro de 2023.

dagoberto.zanon@dufrio.com.br

Assinado  
  
Dagoberto Artêmio Zanon  
D4Sign

Dagoberto Artêmio Zanon  
Diretor Presidente

Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br

Assinado  
  
Carine Carvalho  
D4Sign

Carine Carvalho  
Ouvidora

DUFRIO FINANCEIRA - Rel 2º Sem 2023 - Ouvidoria  
Código do documento 65cc9867-7ab4-45cc-9d55-6d1e29781354



## Assinaturas

- |   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
|    | Patricia Nakamura<br>patricia.nakamura@dufrio.com.br<br>Aprovou                  | <i>Patricia Nakamura</i>        |
|    | Clarice Rampazzo<br>clarice.rampazzo@dufrioфинanceira.com.br<br>Aprovou          | <i>Clarice Rampazzo</i>         |
|    | Marcio Alexandre Fischer<br>marcio.fischer@dufrio.com.br<br>Aprovou              | <i>Marcio Alexandre Fischer</i> |
|   | Carine Carvalho<br>carine.carvalho@dufrioфинanceira.com.br<br>Assinou como parte | <i>Carine Carvalho</i>          |
|  | Dagoberto Artemio Zanon<br>dagoberto.zanon@dufrio.com.br<br>Assinou como parte   | <i>Dagoberto Artemio Zanon</i>  |

## Eventos do documento

### 05 Feb 2024, 14:26:58

Documento 65cc9867-7ab4-45cc-9d55-6d1e29781354 **criado** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE\_ATOM: 2024-02-05T14:26:58-03:00

### 05 Feb 2024, 14:29:11

Assinaturas **iniciadas** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE\_ATOM: 2024-02-05T14:29:11-03:00

### 05 Feb 2024, 15:11:48

CLARICE RAMPAZZO **Aprovou** (166faee9-43bd-42da-830c-2eb1d0d88165) - Email: clarice.rampazzo@dufrioфинanceira.com.br - IP: 189.6.211.163 (bd06d3a3.virtua.com.br porta: 24270) - [Geolocalização: -30.0220416 -51.183616](#) - Documento de identificação informado: 927.531.160-91 - DATE\_ATOM: 2024-02-05T15:11:48-03:00

### 05 Feb 2024, 18:13:45

PATRICIA NAKAMURA **Aprovou** (94d3c0cb-8a27-4d29-b77d-0b2d91f17355) - Email: patricia.nakamura@dufrio.com.br - IP: 177.43.243.165 (Vlan3053.pae.gvt.net.br porta: 25170) - Documento de

---

identificação informado: 752.138.509-87 - DATE\_ATOM: 2024-02-05T18:13:45-03:00

**07 Feb 2024, 08:27:05**

MARCIO ALEXANDRE FISCHER **Aprovou** - Email: marcio.fischer@dufrio.com.br - IP: 177.220.203.22 (177-220-203-22.static.algartelem.com.br porta: 55936) - **Geolocalização: -30.03236992470867 -51.178906085093026** - Documento de identificação informado: 888.929.721-20 - DATE\_ATOM: 2024-02-07T08:27:05-03:00

**08 Feb 2024, 08:41:40**

CARINE CARVALHO **Assinou como parte** (8555610a-e403-4db2-805f-77920d6bd46d) - Email: Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br - IP: 45.71.224.19 (45.71.224.19 porta: 55848) - Documento de identificação informado: 021.059.960-00 - DATE\_ATOM: 2024-02-08T08:41:40-03:00

**23 Feb 2024, 12:13:10**

DAGOBERTO ARTEMIO ZANON **Assinou como parte** (8b34bd7f-8f11-4bd9-8de8-cbbe5fb962f1) - Email: dagoberto.zanon@dufrio.com.br - IP: 189.6.233.154 (bd06e99a.virtua.com.br porta: 50700) - **Geolocalização: -30.0246819 -51.2052213** - Documento de identificação informado: 149.352.950-15 - DATE\_ATOM: 2024-02-23T12:13:10-03:00

---

Hash do documento original

(SHA256):9b221e88a2e0981ddb600be7a340ecf1651a2f8b33452f6609782f34a1b313d9

(SHA512):3e4f480f4f56f8b1203d7c86ae9d244e1661ae74170835581646c0dd27f763b69e9107ffc93e76115342b52d8f42683d4b1d49dd44c1bb10719968187414dacc

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

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