

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 2016/2
RESOLUÇÃO CMN/BACEN N° 4433/2015

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. DIRETRIZES	2
3. ESTRUTURA E TRATAMENTO	2
4. EQUIPE	3
5. ANÁLISE TOTAL DE DEMANDAS	3
5.1. Demandas Recebidas	3
5.2. Classificação das Demandas Recebidas	4
5.3. Distribuição Geográfica das Demandas	5
6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
7. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES	6

www.portocred.com.br

Porto Alegre

Rua dos Andradas, 1001 - Conj 1401 - Centro
Telefone: (51) 3014-7700
CEP 90020-007

São Paulo

Av. Angelica, 2318 – 2º andar – Consolação
Telefone: (11) 2108-2108
CEP 01228-200

Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos? Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 600 0772 / sac@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h)

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito):

0800 601 7700 / ouvidoria@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h)

1. INTRODUÇÃO

O relatório apresenta informações e considerações que podem contribuir às áreas para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Portocred S/A Crédito, Financiamento e Investimento.

O relatório tem por objetivo apresentar as demandas de atendimento da Ouvidoria relativas ao segundo semestre de 2016, nos termos do inciso V artigo 6º, da Resolução 4433, do Conselho Monetário – CMN, divulgado pelo Banco Central do Brasil em 23 de Julho de 2015.

2. DIRETRIZES

A Portocred S.A., Crédito, Financiamento e Investimento entende a Ouvidoria como um canal de relacionamento entre a Instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de sugestões, reclamações, indicações, solicitações e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio negocial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a Instituição na mediação das manifestações.

Faz parte das atribuições da Ouvidoria garantir que a Instituição observe o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

3. ESTRUTURA E TRATAMENTO

A estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição.

A Ouvidoria está certificada pela OMD em parceria com o SINDFIN/RS em “Capacitação e Certificação em Ouvidoria” e realiza cursos de atualização da área periodicamente.

A Ouvidoria localiza-se na sede da Instituição (Rua dos Andradas, 1001 Cj 1401 – Centro – Porto Alegre) e funciona das 09:00 às 16:00, de segunda a sexta, através do fone DDG 0800 601 7700 ou através do correio eletrônico ouvidoria@portocred.com.br e ainda presencialmente, quando necessário. O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação da Instituição.

www.portocred.com.br

Porto Alegre

Rua dos Andradas, 1001 - Conj 1401 - Centro
Telefone: (51) 3014-7700
CEP 90020-007

São Paulo

Av. Angelica, 2318 – 2º andar – Consolação
Telefone: (11) 2108-2108
CEP 01228-200

Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos? Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 600 0772 / sac@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h)

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito):

0800 601 7700 / ouvidoria@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h)

4. EQUIPE

Ouvidor

Viviane Lummertz Nunes

Tempo de duração de mandato na Ouvidoria: indeterminado.

O Atendimento aos consumidores é realizado por atendente de Ouvidoria devidamente certificado e registrado no UNICAD (cadastro de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central) o qual exerce mandato por prazo indeterminado.

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Wanderley Vettore

Tempo de duração de mandato na Ouvidoria: indeterminado.

O acompanhamento geral das demandas de Ouvidoria é realizado pelo Diretor responsável pela atuação da Ouvidoria perante o UNICAD.

5. ANÁLISE TOTAL DE DEMANDAS

5.1. Demandas Recebidas

Durante o segundo semestre de 2016 a Ouvidoria registrou e tratou devidamente todas as demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

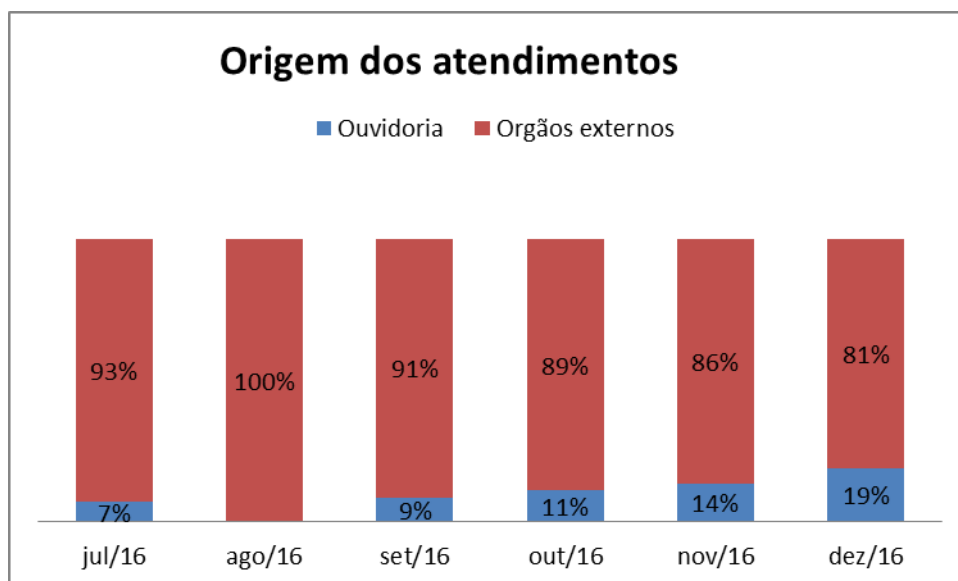


Gráfico 1: Origem dos atendimentos.

Todos os registros de Ouvidoria são respondidos no prazo estabelecido (10 dez dias úteis) conforme dispõe o Artigo 6º§ 2º da Resolução 4433. Com posicionamento e compromisso com a responsabilidade ambiental, a Instituição encaminha as respostas formais aos clientes preferencialmente por e-mail. Na impossibilidade deste, por correio convencional.

5.2. Classificação das Demandas Recebidas

Os registros de Ouvidoria são classificados seguindo os critérios descritos a seguir:

- **Procedente Solucionada:** ocorrência originada por um procedimento interno definido, que não foi cumprido em sua totalidade ou foi considerado inadequado, e após seu registro deu-se o devido tratamento;
- **Procedente Não Solucionada:** ocorrência originada por um procedimento interno definido, que não foi cumprido em sua totalidade ou foi considerado inadequado e, após seu registro houve o devido tratamento, contudo não houve solução por falta de um consenso entre as partes;
- **Improcedente:** todo e qualquer registro de situações informadas pelo cliente que não possui coerência com os procedimentos adotados e políticas definidas pela Instituição.

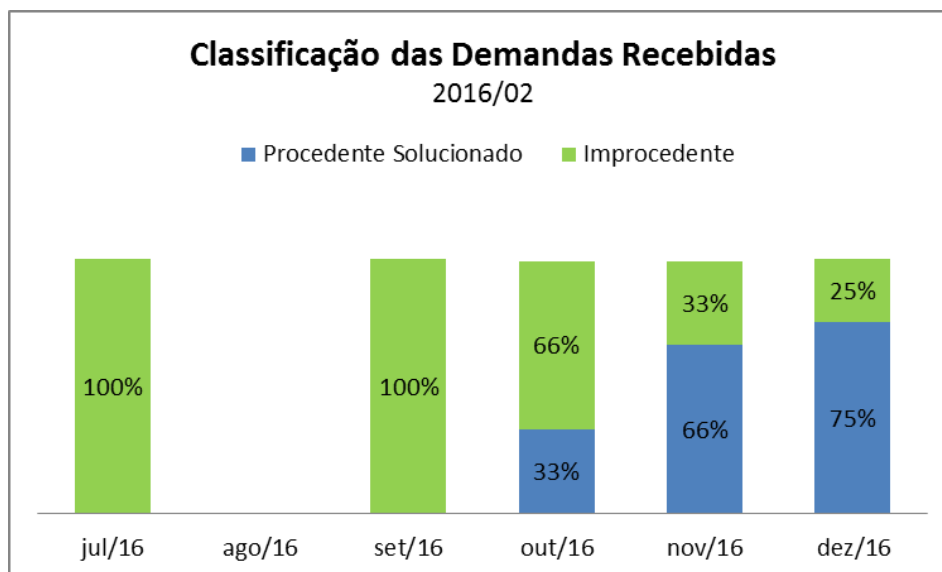


Gráfico 2: Classificação das demandas recebidas
Obs: Não houve registro de Ouvidoria no mês de Agosto/16.

www.portocred.com.br

Porto Alegre

Rua dos Andradas, 1001 - Conj 1401 - Centro
Telefone: (51) 3014-7700
CEP 90020-007

São Paulo

Av. Angelica, 2318 – 2º andar – Consolação
Telefone: (11) 2108-2108
CEP 01228-200

Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos? Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 600 0772 / sac@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h)

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito):

0800 601 7700 / ouvidoria@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h)

Neste semestre não houve registro de reclamações procedentes não solucionadas.

5.3. Distribuição Geográfica das Demandas

A distribuição geográfica dos registros de Ouvidoria está proporcional à distribuição da produção de vendas e carteira ativa da Portocred não necessitando de avaliação mais detalhada dos registros.

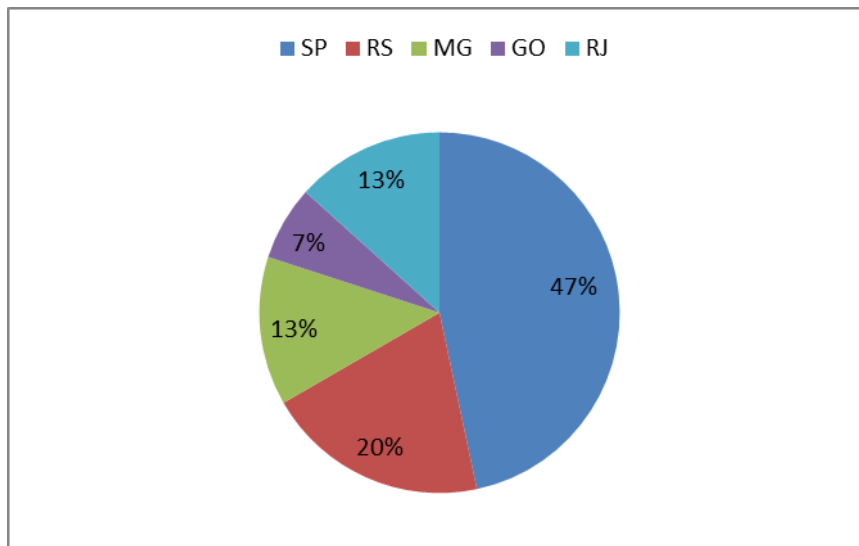


Gráfico 3: Distribuição Geográfica das Demandas de Ouvidoria.

6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Atendendo às atribuições previstas em regulamentação o(a) colaborador(a) lotado(a) na Ouvidoria da Portocred:

- ✓ Presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da Instituição;
- ✓ Recebe, registra, instrui, analisa e dá tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da Instituição;
- ✓ Presta os esclarecimentos necessários e dá ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- ✓ Informa aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;

www.portocred.com.br

Porto Alegre

Rua dos Andradas, 1001 - Conj 1401 - Centro
Telefone: (51) 3014-7700
CEP 90020-007

São Paulo

Av. Angelica, 2318 – 2º andar – Consolação
Telefone: (11) 2108-2108
CEP 01228-200

Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos? Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 600 0772 / sac@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h)

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito):

0800 601 7700 / ouvidoria@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h)

- ✓ Encaminha resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado na Resolução;
- ✓ Informa a Diretoria da Instituição providências e procedimentos adotados em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- ✓ Elabora e encaminha à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
- ✓ Divulga, semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos da Portocred, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

De acordo com a nova Resolução 4.433 não mais é necessária encaminhar ao Conselho de Administração da Instituição as proposições de melhoria. A Diretoria da Instituição acompanha os problemas detectados na Ouvidoria e cumprimento de suas atribuições bem como o resultado das medidas adotadas através do Comitê de Observância e Controles Internos em que a Ouvidoria possui participação ativa. Adicionalmente, todo mês a Ouvidoria encaminha o relatório dos registros ocorridos no mês para conhecimento do Diretor responsável.

www.portocred.com.br

Porto Alegre

Rua dos Andradas, 1001 - Conj 1401 - Centro
Telefone: (51) 3014-7700
CEP 90020-007

São Paulo

Av. Angelica, 2318 – 2º andar – Consolação
Telefone: (11) 2108-2108
CEP 01228-200

Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos? Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 600 0772 / sac@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h)

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito):

0800 601 7700 / ouvidoria@portocred.com.br (atendimento dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h)