



## **RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

RESOLUÇÃO CMN Nº 4433 DE 23 DE JULHO DE 2015

**1º SEMESTRE DE 2017**

**PORTOCRED S.A., CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.**

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 2 de 9

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. DIRETRIZES .....	3
4. ESTRUTURA E TRATAMENTO .....	4
4.1. Equipe .....	4
5. ANÁLISE TOTAL DE DEMANDAS .....	5
5.1. Demandas Recebidas .....	5
5.2. Classificação das Demandas Recebidas .....	6
5.3. Distribuição Geográfica das Demandas .....	7
6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....	8
7. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES .....	9

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 3 de 9

## 1. INTRODUÇÃO

O relatório apresenta informações e considerações que contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado às demandas recebidas pela Portocred S/A Crédito, Financiamento e Investimento.

Os dados estatísticos auxiliam a definir o posicionamento da Companhia, bem como a buscar melhorias permanentes na qualidade dos produtos oferecidos e, conseqüentemente, no nível de satisfação de seus consumidores.

## 2. OBJETIVO

O relatório tem por objetivo apresentar as demandas de atendimento da Ouvidoria relativas ao primeiro semestre de 2017, 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.

## 3. DIRETRIZES

A Portocred 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.

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 4 de 9

#### 4. ESTRUTURA E TRATAMENTO

A estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. Atende além das demandas não solucionadas através dos canais de atendimento primários, as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, ou ainda por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

A Atendente de 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 09:00h às 16:00h, de segunda a sexta, através do fone DDG 0800 601 7700 ou através do correio eletrônico [ouvidoria@portocred.com.br](mailto:ouvidoria@portocred.com.br) e ainda presencialmente, quando necessário. O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação de produtos e comunicação com os clientes da Instituição.

##### 4.1. Equipe

- Atendente de Ouvidoria

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

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 5 de 9

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 primeiro semestre de 2017 a Ouvidoria registrou e tratou devidamente todas as demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

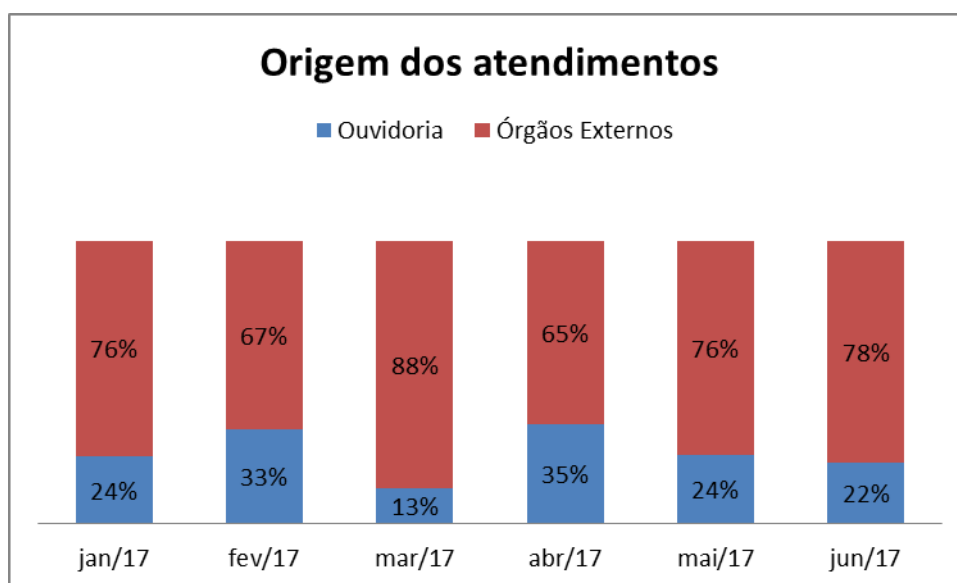


Gráfico 1: Origem dos Atendimentos

Obs: a soma dos números representa a totalidade das demandas de Órgãos Externos recebidos e tratadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2017 (Reclame Aqui e RDR).

Todos os registros de Ouvidoria são respondidos no prazo estabelecido conforme artigo 6º parágrafo II da Resolução 4433 em até 10 (dez) dias úteis. Como posicionamento e compromisso de responsabilidade ambiental, a Instituição encaminha as respostas formais aos clientes preferencialmente por e-mail (quando

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 6 de 9

informado endereço eletrônico pelo cliente). Na impossibilidade deste, por correio convencional. As cartas são enviadas com confirmação de Aviso de Recebimento a fim de garantir o recebimento pelo próprio reclamante e os comprovantes de entrega eletronicamente armazenados na área.

## 5.2. Classificação das Demandas Recebidas

Os registros de Ouvidoria são classificados de acordo com os critérios descritos abaixo:

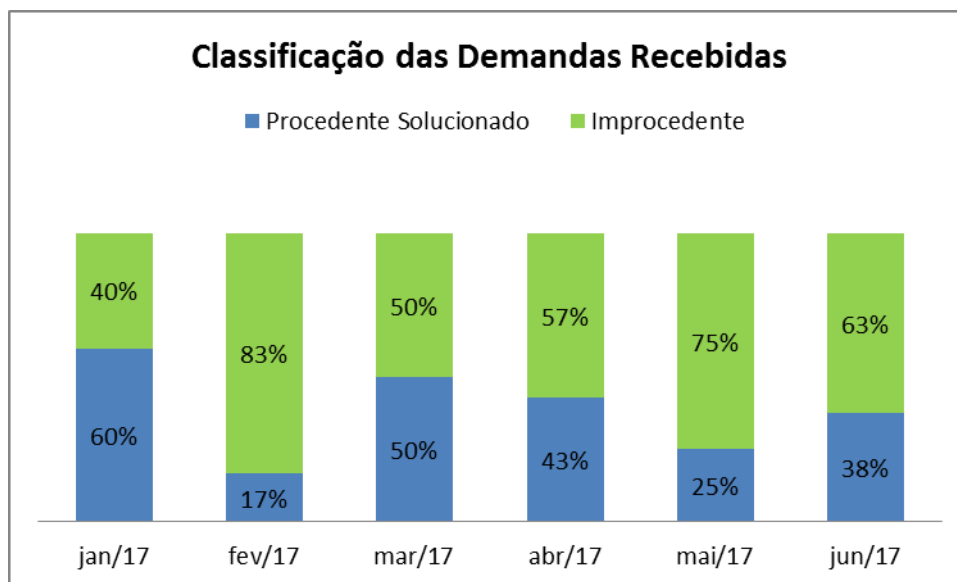
**Procedente Solucionada:** ocorrência originada por um procedimento interno definido, que não foi cumprido em sua totalidade ou foi considerado inadequado, e após seu registro deu-se o devido tratamento;

**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.

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 7 de 9



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.

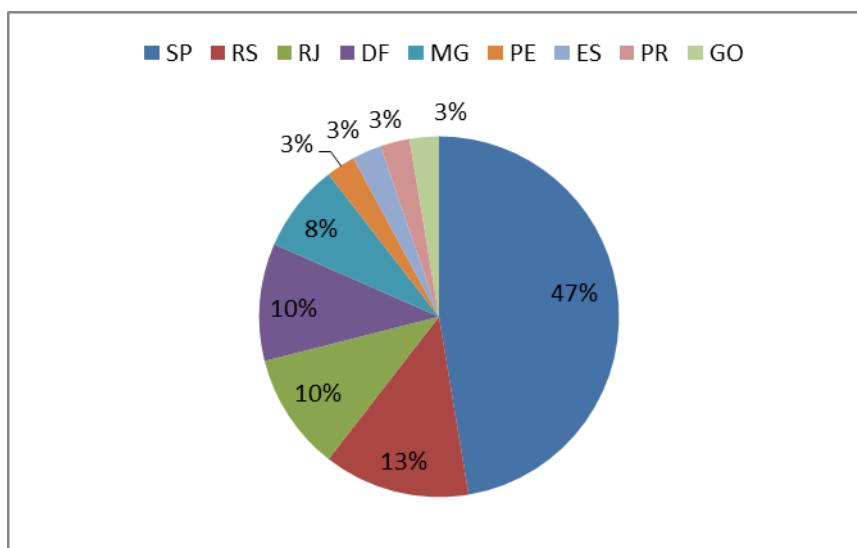


Gráfico 3: Distribuição Geográfica das Demandas

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					

<b>portocred</b> financeira	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 8 de 9

Obs: a soma dos percentuais representa a totalidade dos registros recebidos e tratados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2017.

## 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;
- ✓ 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.

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					



	<b>PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.</b>	REL-OUV-003
<b>Relatório Semestral – 2017/01</b>		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/07/2017	Revisão:	Página: 9 de 9

## 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 e ao Comitê Executivo.

Elaborado por:	Ouvidoria	Revisado por:		Aprovado por:	
Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e divulgar este documento, não deve utilizar, copiar, reproduzir ou divulgar as informações nele contidas ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações, sem a prévia aprovação formal do(s) responsável(is) pela fonte da informação.					