



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

RESOLUÇÃO CMN Nº 4433 DE 23 DE JULHO DE 2015

2º SEMESTRE DE 2017

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

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 2 de 8

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	7
7. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES	8

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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 3 de 8

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 segundo 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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 4 de 8

4. ESTRUTURA E TRATAMENTO

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

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 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

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

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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 5 de 8

5. ANÁLISE TOTAL DE DEMANDAS

5.1. Demandas Recebidas

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

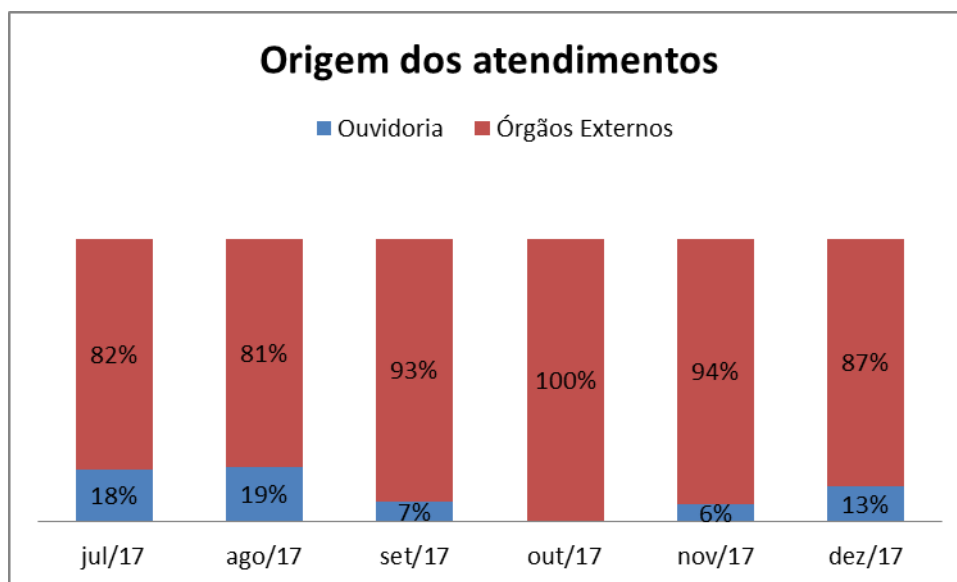


Gráfico 1: Origem dos Atendimentos

Obs: a soma dos percentuais representa a totalidade das demandas de Órgãos Externos recebidos e tratadas pela Ouvidoria no segundo 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 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.

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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 6 de 8

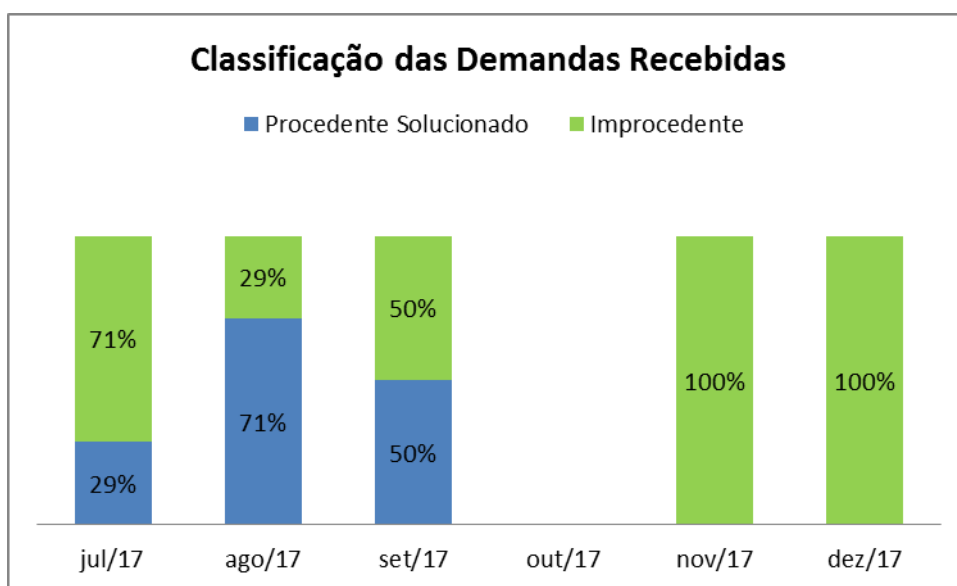
5.2. Classificação das Demandas Recebidas

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.



Não houve registro de reclamações procedentes não solucionadas.

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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 7 de 8

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.

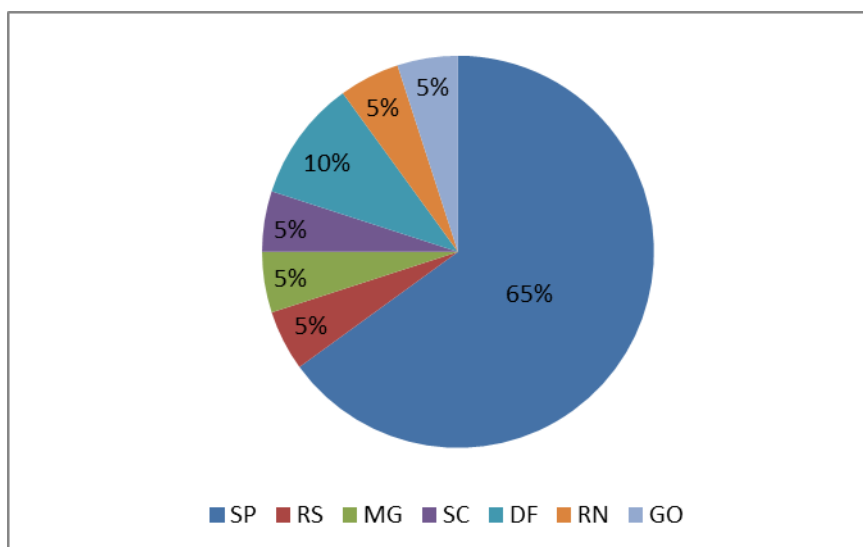


Gráfico 3: Distribuição Geográfica das Demandas

Obs: a soma dos percentuais representa a totalidade dos registros recebidos e tratados pela Ouvidoria no segundo 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;

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.					

portocred financeira	PORTOCRED SA - Crédito, Financiamento e Investimento.	REL-OUV-003
Relatório Semestral – 2017/02		
Área Responsável: Ouvidoria		
Data: 31/12/2017	Revisão:	Página: 8 de 8

- ✓ 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.

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 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.					