



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

RESOLUÇÃO CMN Nº 4433 DE 23 DE JULHO DE 2015

1º SEMESTRE DE 2018

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

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/01
Código: REL-OUV-004
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Uso Interno**

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. DIRETRIZES	3
4. ESTRUTURA E TRATAMENTO	3
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. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA	8
8. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES	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 primeiro semestre de 2018, 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.

4. ESTRUTURA E TRATAMENTO

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

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/01
Código: REL-OUV-004
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Uso Interno**

do Ouvidor, tendo a indicação de período e responsáveis definidas no item 4.1 deste relatório que diz respeito à Equipe.

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: encerrado em 25/04/2018

- Atendente de Ouvidoria

Dáguemar Luis Koerbes

Tempo de duração de mandato na Ouvidoria: indeterminado (a partir de 25/04/2018).

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.

5. ANÁLISE TOTAL DE DEMANDAS

5.1 Demandas Recebidas

Durante o primeiro semestre de 2018 a Ouvidoria registrou e tratou devidamente todas as demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:

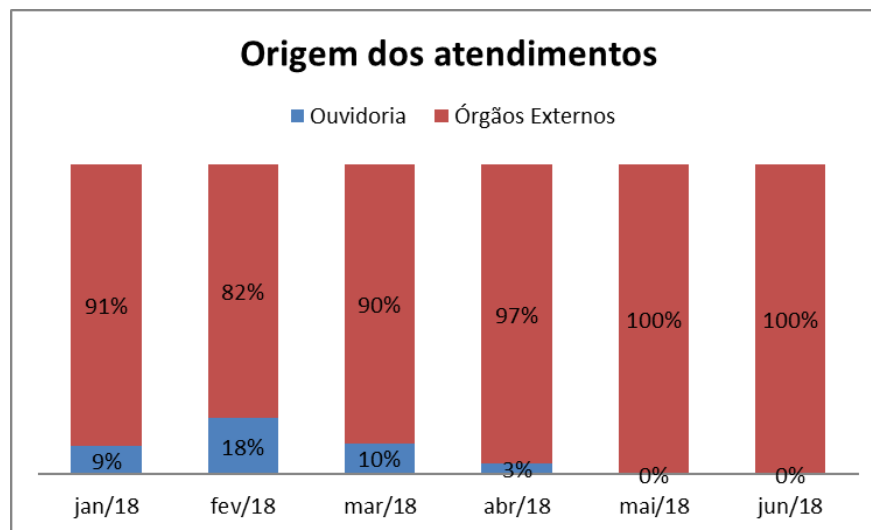


Figura 1- Gráfico Demandas recebidas 2018/01

Nos meses de Mai/18 e Jun/18 não houveram manifestações de clientes que geraram registro de Ouvidoria. A soma dos números representa a totalidade dos registros de Ouvidoria do primeiro semestre de 2018.

De acordo com o artigo 6º da resolução 4433, parágrafo I, inciso III letra b, é permitido à Ouvidoria o atendimento de demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas. 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 e, neste semestre a totalidade das respostas foi realizada por meio eletrônico.

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/01
Código: REL-OUV-004
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Uso Interno**

5.2 Classificação das demandas recebidas

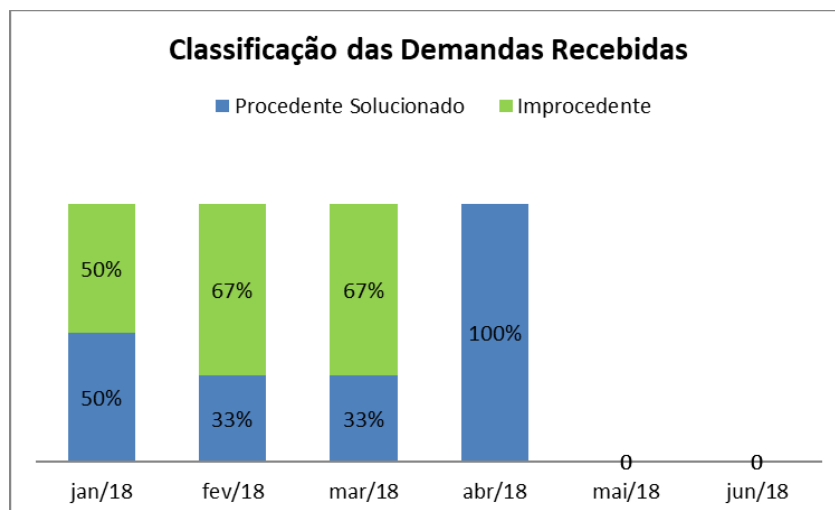
Os registros de Ouvidoria são classificados de acordo com os critérios descritos abaixo:

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.

Desta forma as classificações das manifestações deste semestre ficaram assim distribuídas:



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.

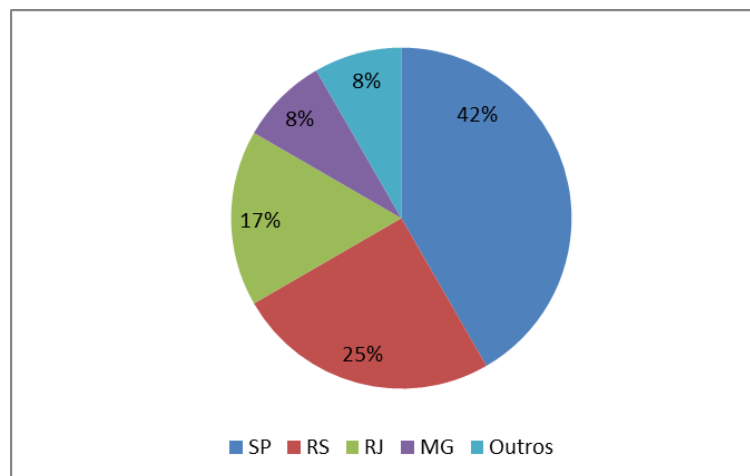


Figura 2 - Gráfico Distribuição Geográfica Ouvidoria

Obs: a soma dos percentuais representa a totalidade dos registros recebidos e tratados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018.

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;

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/01
Código: REL-OUV-004
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Uso Interno**

- ✓ 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. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

- ✓ RESOLUÇÃO N. 4433/2015 (Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil).
- ✓ Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078 de 11/09/1990.
- ✓ Decreto 6523 de 31/07/2008.

8. 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 dos relatórios emitidos e disponibilizados mensalmente aos membros do Comitê Executivo e à Diretoria responsável.