



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

RESOLUÇÃO CMN Nº 4433 DE 23 DE JULHO DE 2015

2º SEMESTRE DE 2018

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

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/02
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Pública**

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
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 segundo 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 comercial 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.

Título: Relatório Semestral de Ouvidoria 2018/02
Área Responsável: Ouvidoria
Classificação da Informação: **Pública**

A Ouvidoria localiza-se na sede da Instituição (Av Nilo Peçanha, 2900 Cj 1101 – Chácara das Pedras – 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.

A partir do dia 1º/07/2018 a Ouvidoria passou a utilizar a ferramenta IntergrALL da Uranet como ferramenta sistêmica para o registro, gravações e envio de pesquisa de satisfação vinculadas a este canal.

4.1 Equipe

- Atendente de Ouvidoria
Fabiano Rosa Caetano;
- Ouvidor
Dáguemar Luis Koerbes

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

O Atendimento inicial aos consumidores é realizado pelo atendente de Ouvidoria e as respostas e soluções apresentadas pelo Ouvidor devidamente certificado e registrado no UNICAD (cadastro de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central).

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

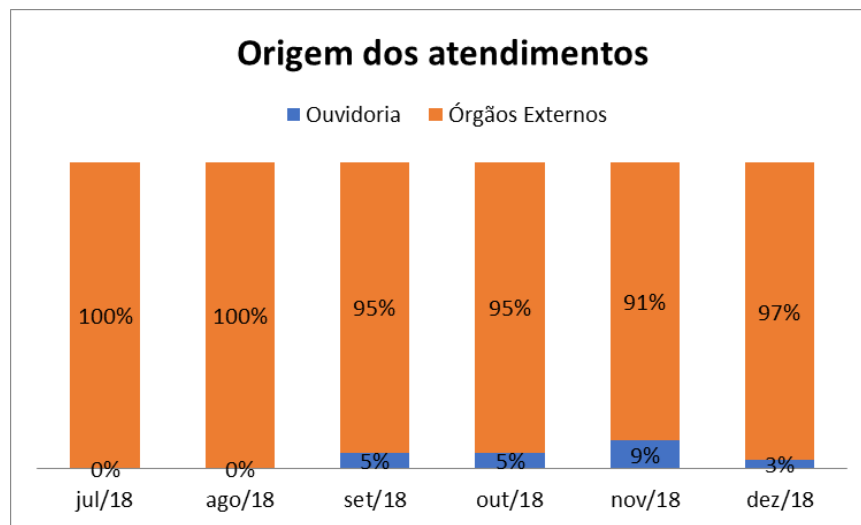


Figura 1- Gráfico Demandas recebidas 2018/02

Com a alteração do sistema de atendimento da Ouvidoria, a ligação somente é direcionada para o atendimento após a validação do protocolo fornecido no canal de atendimento inicial (SAC).

Nos meses de Jul/18 e Ago/18 não houveram manifestações de clientes que tenham gerado registro de Ouvidoria. A soma dos números representa a totalidade dos registros de Ouvidoria do segundo 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.

5.2 Classificação das demandas recebidas

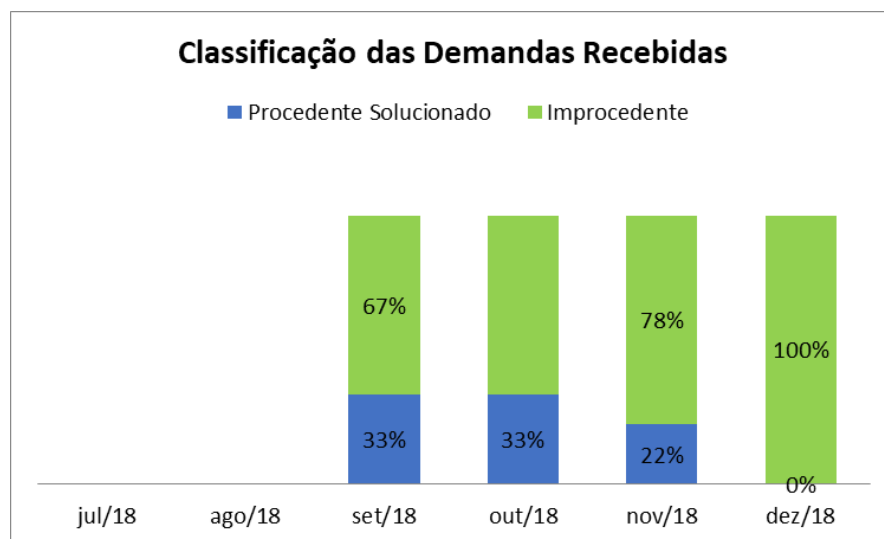
Os registros de Ouvidoria são classificados de acordo com os critérios descritos abaixo:

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 Avaliação ouvidoria

Atendendo ao previsto na Circular 3881/2018 e Carta Circular 3880/2018 a Portocred implementou instrumento de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos clientes em que há questionamento quanto a solução apresentada e atendimento prestado. Esta funcionalidade passou a ser implementada a partir de 1º/07/2018 e operacionalizada pela solução da IntergrALL. Durante este semestre a Ouvidoria da Portocred encaminhou para todas as manifestações a solicitação de avaliação cujas respostas demonstram solução plenamente satisfeito tanto para solução apresentada pela ouvidoria quanto à qualidade do atendimento.

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.

7. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

- ✓ RESOLUÇÃO Nº 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).
- ✓ Circular Nº 3881/2018 (Dispõe sobre a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários).
- ✓ Carta Circular Nº 3880/2018 (Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular no 3.881, de 2018).
- ✓ 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 aos membros do Comitê Executivo e à Diretoria responsável e, apresentados em reuniões específicas.