



Relatório de **Ouvidoria**

Segundo semestre - 2017

PERNAMBUCANAS

Apresentação

Em atendimento ao Art. 6º, da Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil, de 23 de Julho de 2015, apresentamos o relatório acerca da atuação da Ouvidoria da Pernambucanas Financiadora S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento (PEFISA), correspondente ao 2º semestre de 2017.

Nossa Instituição Financeira

A Ouvidoria da PEFISA foi constituída em 2007, e funciona de forma independente, tendo como objetivos principais:

- Representar a empresa e o cliente;
- Amparar os clientes em suas reclamações, através de esclarecimentos e do tratamento adequado de seus manifestos, que não forem solucionados pelos demais canais disponibilizados pela Instituição;
- Promover a melhoria contínua dos processos e procedimentos da empresa, por meio da análise das demandas;
- Proporcionar a fidelização dos clientes através de um relacionamento único.

Canais de Comunicação

Disponibilizamos aos nossos clientes os seguintes canais de comunicação:

Atendimento Telefônico 0800-702-9248 DDG – de segunda a sexta, das 10h às 16h (exceto feriados)	Endereço eletrônico ouvidoria@pernambucanas.com.br	Internet www.pernambucanas.com.br/ouvidoria
---	--	---

Esses canais são continuamente divulgados em todas as unidades de negócio de PEFISA e de seus Correspondentes Bancários, por meio de marcações fixas (quadros, cartazes, painéis, entre outros), na área de Atendimento ao Cliente, em tabloides ou encartes utilizados na divulgação de produtos e serviços, bem como, no sítio do Conglomerado na Internet.

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da Instituição. Seu principal objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais de primeira instância, como SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), Central de Cobrança e Central de Atendimento do Cartão Pernambucanas, com a intenção de resolver o problema de forma definitiva. Além disso, identificar oportunidades de melhorias em nossos processos ou serviços prestados.

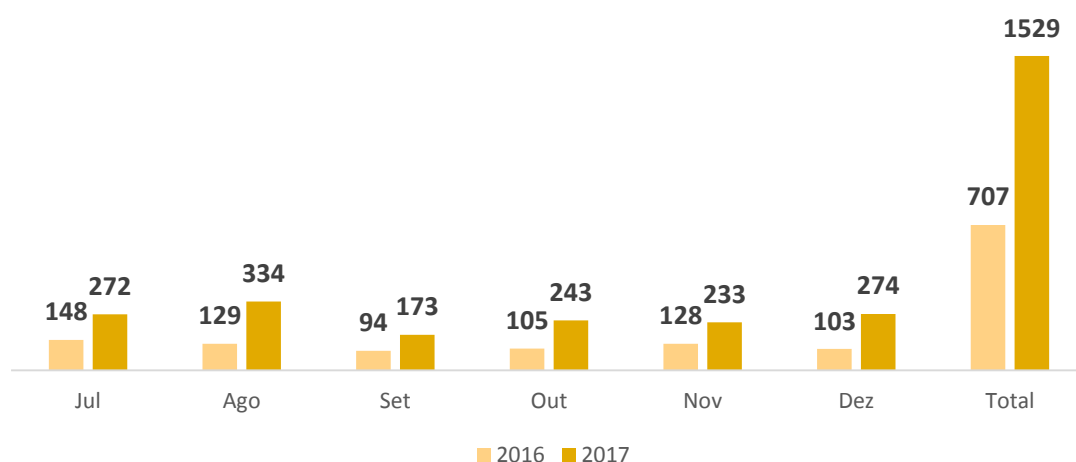
Ouvidoria em números

Demandas recebidas

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal de demandas conduzidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2017 com aumento de 116% em relação ao segundo semestre de 2016.

A variação na quantidade de demandas com relação ao segundo semestre do ano anterior ocorreu principalmente devido aos seguintes aspectos:

- Mudança das centrais de relacionamento e queda operacional inicial até a regularização dos serviços que acabou gerando reflexos na ouvidoria;
- Após a entrada em vigor da Resolução 4.549 do Banco Central do Brasil, os efeitos nas mudanças das regras geraram demandas para a Ouvidoria.



Demandas por classificação

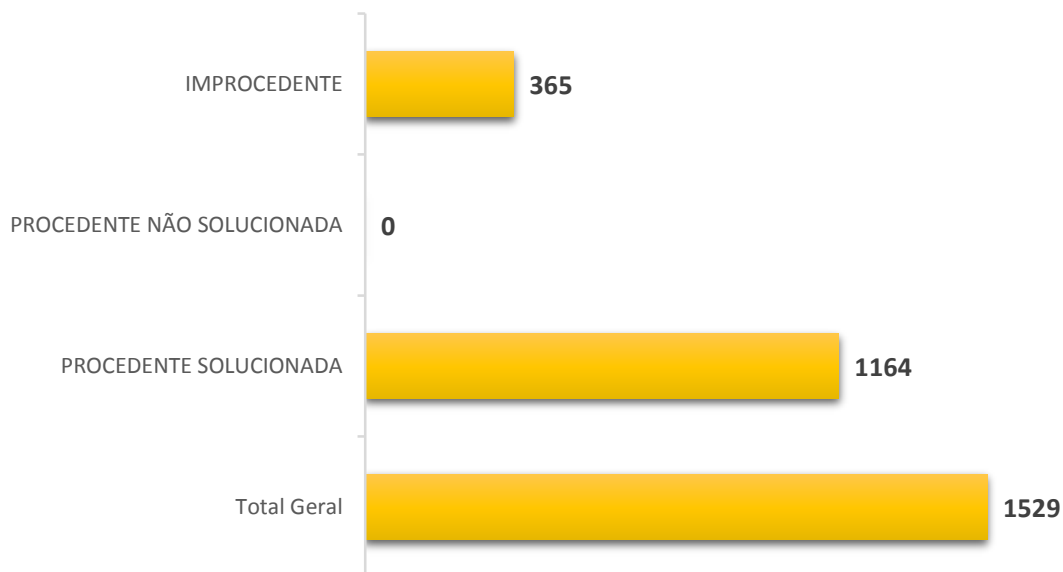
As manifestações são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada ou improcedente:

Improcedente – são as reclamações que demonstraram, após análise, não ter havido nenhuma falha no processo operacional do Conglomerado ou no atendimento prestado ao cliente (CDC ou normas do BACEN);

Procedente solucionada - são as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional do Conglomerado ou no atendimento prestado ao cliente, tendo sido resolvidas pela Ouvidoria;

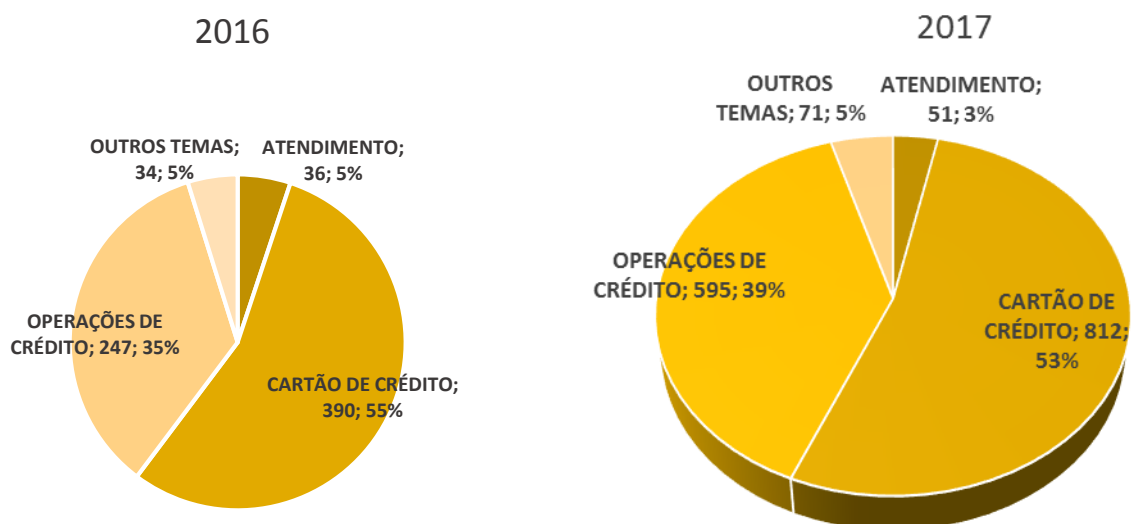
Procedente não solucionada - são as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional do Conglomerado ou no atendimento prestado ao cliente, sem solução, seja por estarem em tratamento pela Ouvidoria ou pela impossibilidade de composição amigável.

O gráfico a seguir demonstra o total de demandas classificadas de acordo com sua procedência no ano de 2017:



Demandas por temas

O próximo gráfico demonstra a evolução por tema das demandas recebidas no segundo semestre de 2017 versus igual período do ano anterior.

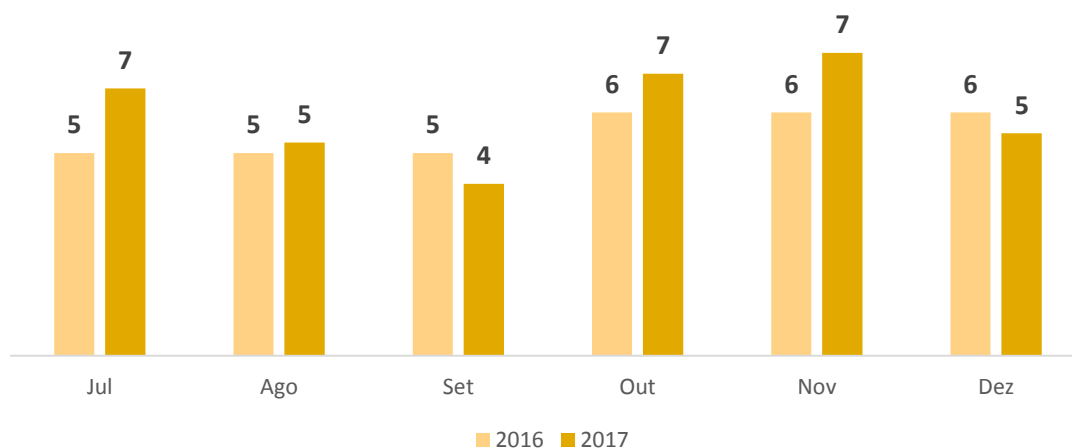


Do total de demandas do semestre em análise, os itens que se destacam são: Cartão de Crédito 53% e Operações de Crédito 39%.

Tempo médio de Resposta ao Reclamante

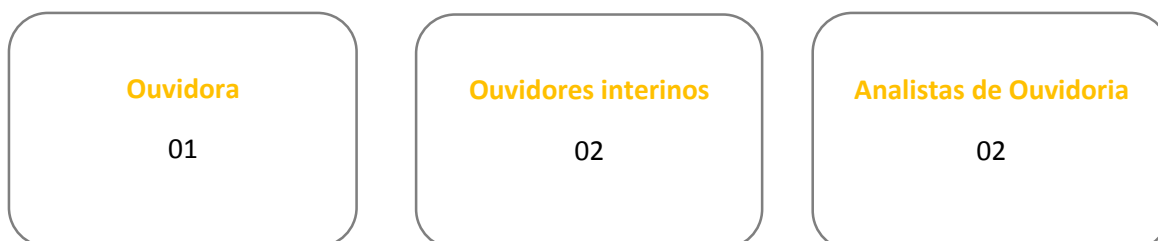
O tempo de atendimento às manifestações dos clientes é um indicador importante de avaliação da qualidade da Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da equipe da Ouvidoria, mas principalmente desempenho das demais áreas da Instituição para atender os clientes.

O tempo médio de resposta ao reclamante no segundo semestre de 2017 foi de 6 dias, conforme demonstrado na evolução mensal abaixo.



Estrutura

A equipe de Ouvidoria visa atender de forma eficiente o canal e está composta por:



Certificações e treinamentos

Todos os atendentes da Ouvidoria possuem capacitação e certificação em Ouvidoria, conforme determinado no artigo 6º, da Resolução 4.433.

Periodicamente é realizada pela equipe de Supervisão da área Central do Cliente Pernambuco uma avaliação da qualidade do atendimento prestado aos clientes.

Além disso, a equipe passa por treinamentos relacionados a ética, direitos e defesa do consumidor, mediação de conflitos, entre outros.

Considerações finais

A Ouvidoria da Pernambucanas Financiadora S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento – PEFISA tem estrutura adequada para tratar as demandas em conjunto com as demais áreas parceiras da Instituição. Além disso, tem atendido o seu principal objetivo que é atuar como canal de segunda instância para os clientes que não ficaram satisfeitos com os canais primários, de forma efetiva.

Como desafio constante, a Instituição procura, com base nas demandas, identificar melhorias e ajustes necessários para revisão dos seus processos a fim de aperfeiçoar os serviços prestados aos nossos clientes.

São Paulo-SP, 05 de março de 2018.

Tatiana de Oliveira Leite

Ouvidora

Eduardo Cidade da Silva

Diretor Responsável pela Ouvidoria