



Relatório de Ouvidoria

Segundo semestre - 2018

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 da atuação da Ouvidoria da Pernambucanas Financiadora S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento (PEFISA), correspondente ao 2º semestre de 2018.

Nossa Ouvidoria

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

- Atuar como canal de comunicação entre o conglomerado e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- Amparar os clientes em suas reclamações, através de esclarecimentos e do tratamento adequado de seus manifestos que não tenham sido solucionados pelos demais canais disponibilizados pela Instituição;
- Promover a melhoria contínua dos processos da empresa, por meio da análise das demandas;
- Colaborar para a fidelização dos clientes.

Relacionamento com os Clientes

A PEFISA procura em suas atividades constituir um relacionamento cooperativo, ético, transparente e equilibrado com os clientes, atendendo suas necessidades, fortalecendo a relação e trabalhando para assegurar a conformidade e legitimidade de seus produtos e serviços.

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	Website 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, procura sempre identificar oportunidades de melhorias em nossos processos ou serviços prestados.

Atendimento

Para obter uma conclusão satisfatória de todas as demandas recebidas, a Ouvidoria estabelece um fluxo de tratativas, respeitando os prazos estabelecidos internamente e pelas normas do órgão regulador.

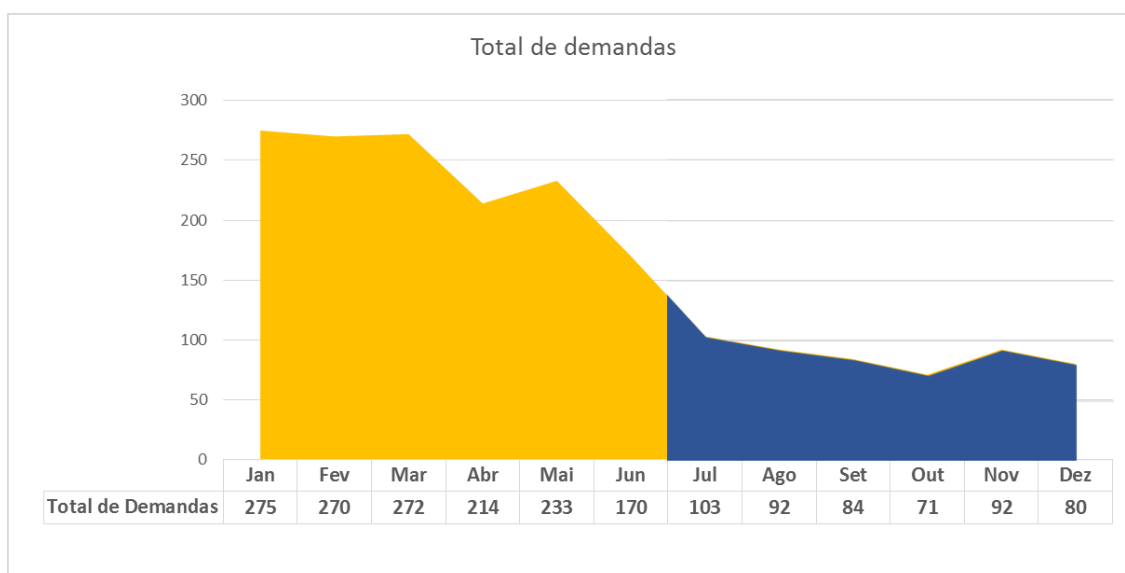
A Ouvidoria recebe, registra e analisa as demandas de clientes que não tenham sido solucionadas pelo atendimento habitual, podendo ser dadas as seguintes tratativas:

- **Deferir:** prestar os esclarecimentos necessários e providenciar resposta conclusiva aos manifestantes;
- **Indeferir:** após análises, concluir que não se trata de uma manifestação pertinente de ouvidoria, ou por já constar resposta conclusiva, informando ao reclamante a posição final da manifestação;
- **Orientar:** informar ao reclamante o prazo previsto para resposta final, em conformidade com a Resolução do CMN nº 4.433 de 23 de julho de 2015, e dando-lhe ciência dos andamentos das demandas e providências adotadas.

Ouvidoria em números

Demandas recebidas

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal de demandas conduzidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2018, apresentando uma redução de 64% em relação ao último semestre.



	1º semestre 2018	2º semestre 2018
Total de demandas	1434	522

Demandas por classificação

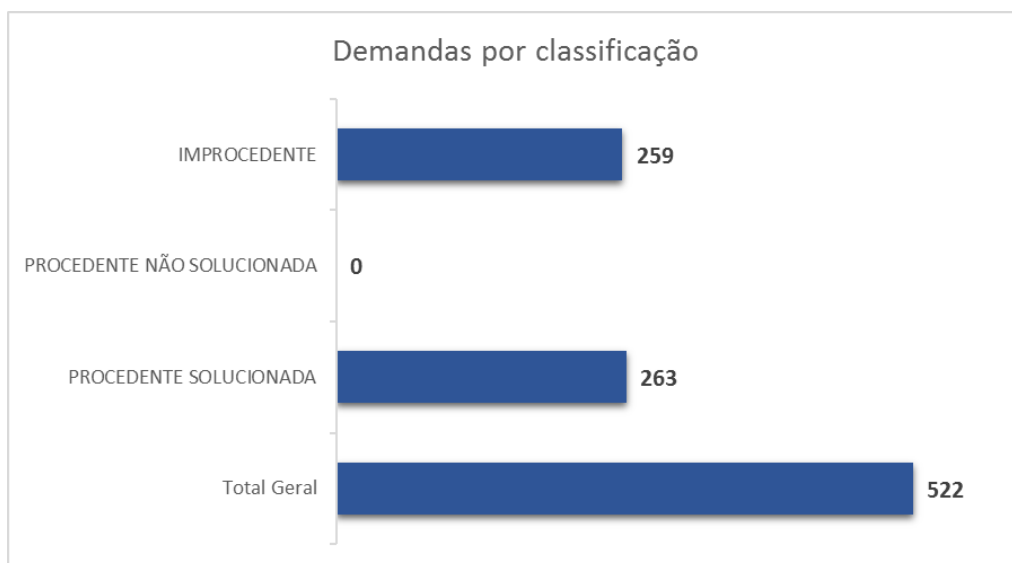
As manifestações são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada ou improcedente:

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;

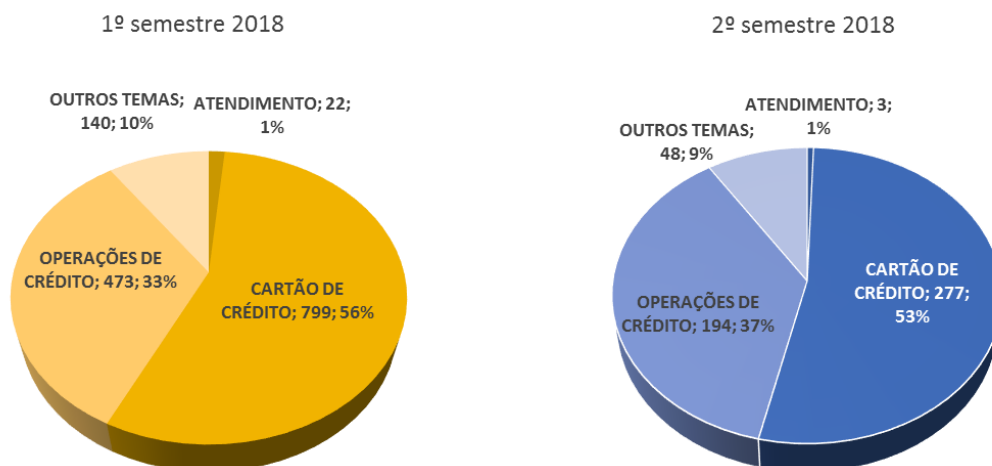
Improcedente – são as reclamações que demonstraram, após análise, não ter havido nenhuma falha no processo operacional do Conglomerado ou no atendimento prestado ao cliente (CDC ou normas do BACEN).

O gráfico a seguir demonstra o total de demandas classificadas de acordo com sua procedência no 2º semestre de 2018:



Demandas por temas

O próximo gráfico demonstra a evolução por tema das demandas recebidas no segundo semestre de 2018 versus período anterior.

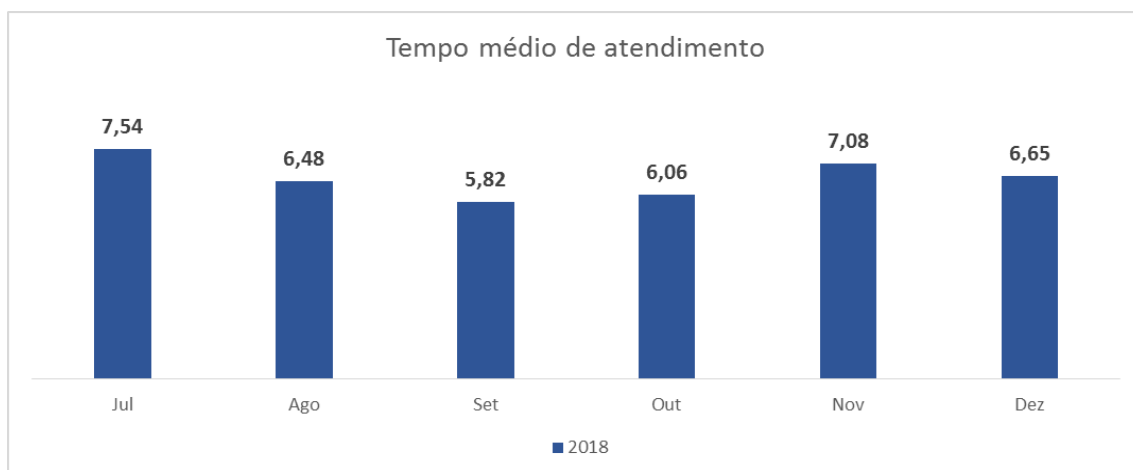


Do total de demandas do semestre em análise, os itens que se destacam são: Cartão de Crédito 53% e Operações de Crédito 37%.

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 do desempenho das demais áreas da Instituição que fornecem os elementos necessários para que as demandas dos clientes possam ser atendidas.

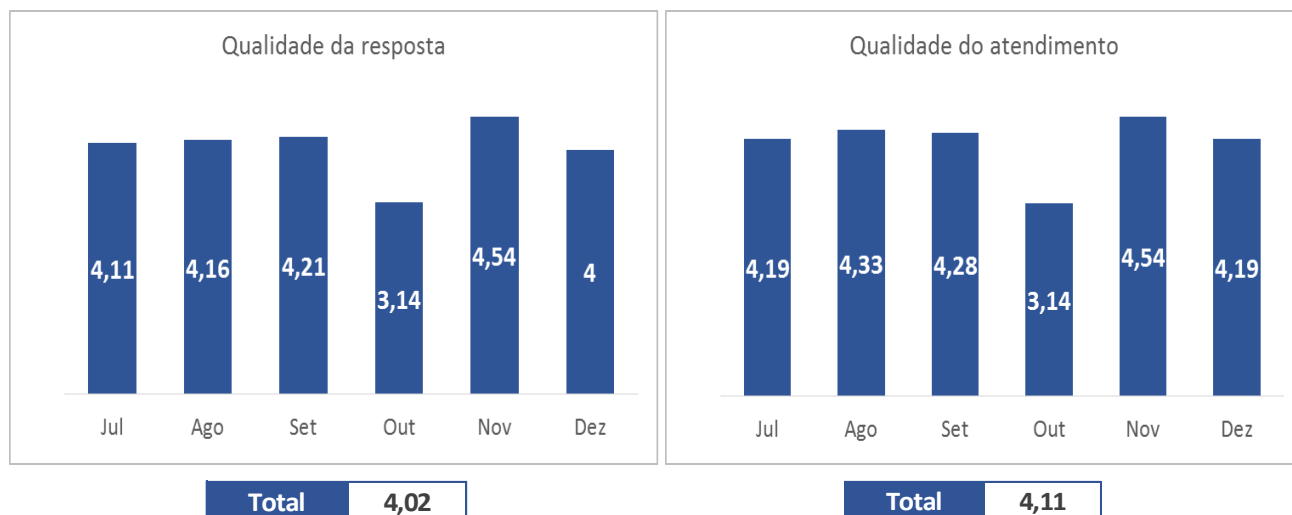
O tempo médio de resposta ao reclamante no segundo semestre de 2018 foi de 7 dias, conforme demonstrado na evolução mensal abaixo.



Pesquisa de qualidade

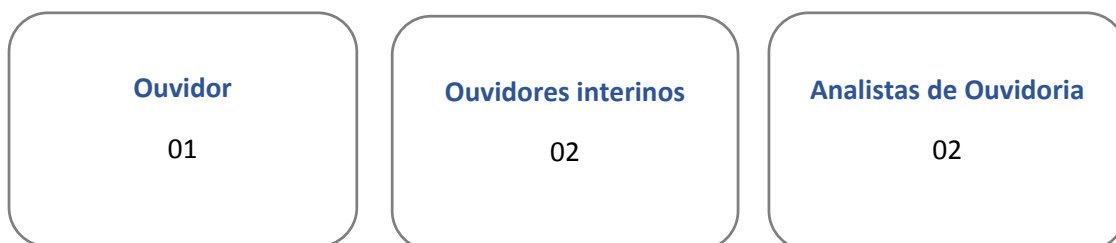
Em julho de 2018, a Ouvidoria implementou a pesquisa de qualidade do atendimento prestado.

A pesquisa foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto para a qualidade do atendimento, e para a qualidade da resposta apresentada.



Estrutura

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



Certificações

Todos os atendentes da Ouvidoria possuem capacitação e certificação em Ouvidoria, conforme determinado pelo artigo 6º, da Resolução 4.433.

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 última instância para os clientes que não tenham ficado satisfeitos com as soluções para as suas demandas apresentadas pelos canais primários.

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, 27 de fevereiro de 2019

Diogo Catellani

Ouvidor

Eduardo Cidade da Silva

Diretor Responsável pela Ouvidoria