

# **OUVIDORIA**

**Pernambucanas Financiadora S.A.**  
Crédito, Financiamento e Investimento (PEFISA)

**Relatório Descritivo das  
Atividades de Ouvidoria**

**1.º Semestre de 2016**

## 1. Apresentação

Em observância ao Art. 6º, da Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil, de 23 de julho de 2015, apresentamos o relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria da Pernambucanas Financiadora S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento (PEFISA), correspondente as atividades executadas no 1.º semestre de 2016.

## 2. Introdução

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 pela Central do Cliente do grupo;
- Promover a melhoria contínua dos processos e procedimentos da empresa, através da análise das demandas;
- Proporcionar a fidelização dos clientes através de um relacionamento único.

Disponibilizamos aos clientes os seguintes canais de comunicação:

- Endereço eletrônico: [ouvidoria@pernambucanas.com.br](mailto:ouvidoria@pernambucanas.com.br);
- Site: [www.pernambucanas.com.br](http://www.pernambucanas.com.br) Fale Conosco Ouvidoria;
- Por telefone: DDG – 0800-702-9248, com atendimento de segunda a sábado, das 09:00h às 18:00h (exceto feriados).

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 tablóides/encartes utilizados na divulgação de produtos e serviços, bem como, no sítio do Conglomerado na Internet.

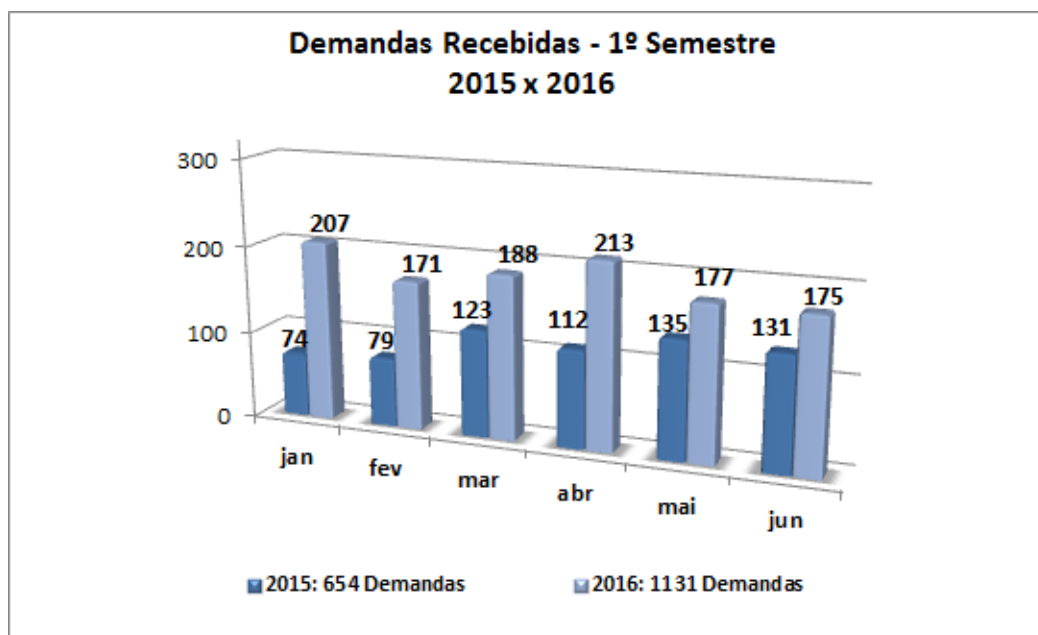
Por tudo isso, a Ouvidoria constitui um instrumento de gestão fundamental, ao captar diretamente dos clientes um conjunto de recomendações para melhoria do serviço prestado pela Instituição.

## 3. Demandas Recebidas

O sistema utilizado pela Ouvidoria da PEFISA permite o registro, a classificação e o acompanhamento das demandas, desde a sua entrada até a resposta final ao reclamante. Apresentamos neste capítulo o volume quantitativo dessas demandas.

### 3.1 Demandas recebidas – Comparativa com Ano Anterior

No gráfico a seguir, apresentamos as demandas acolhidas pela Ouvidoria correspondentes ao primeiro semestre de 2015 versus as demandas do primeiro semestre de 2016.



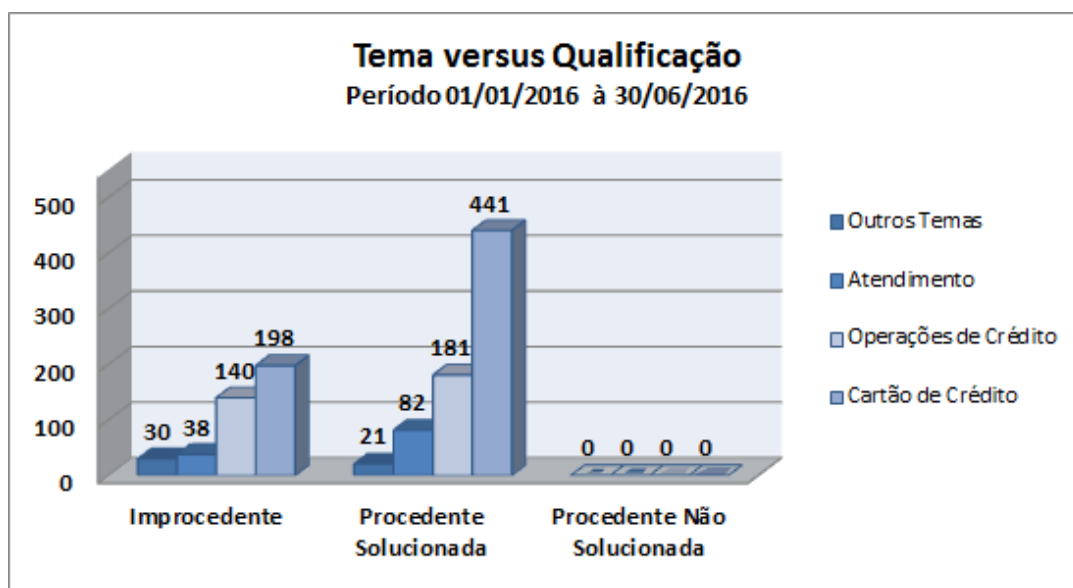
Registramos um aumento de 73% no número de demandas tratadas pela Ouvidoria em 2016 em relação à igual período de 2015.

O aumento de demandas no 1.º semestre de 2016 é decorrente da mudança de processadora de cartão bandeirado, gerando dúvidas e reclamações dos clientes. A Ouvidoria buscou solucionar todas as demandas procedentes, a fim de garantir satisfação e melhor atendimento aos nossos clientes.

### 3.2 Classificação das Demandas por Tema

No próximo gráfico, pode se observar o total de demandas classificadas por sua procedência.

Verifica-se que não houve demanda considerada procedente que não fosse solucionada.

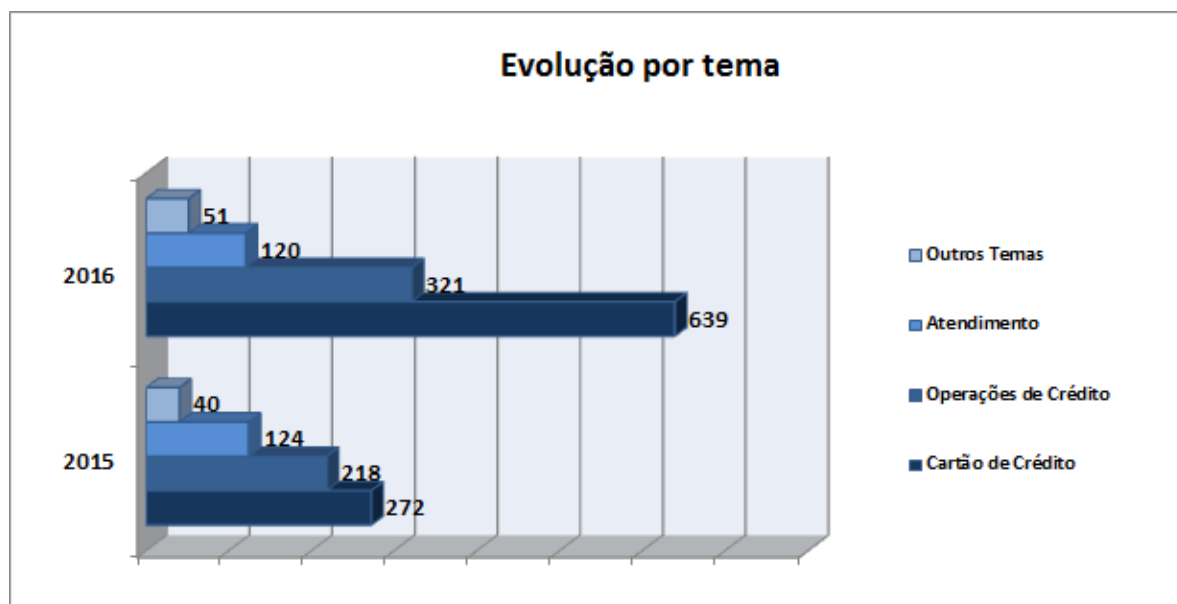


Destas demandas os itens que se destacam são: Cartão de Crédito com 56% e Operações de Crédito com 28%.

A conclusão das manifestações é classificada de acordo com os seguintes critérios:

- 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.

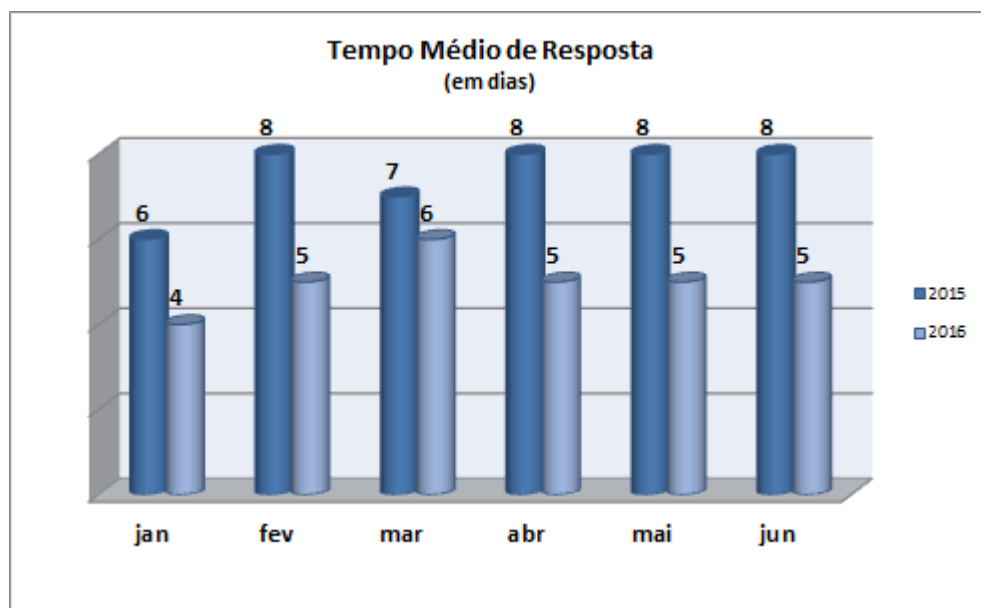
O próximo gráfico demonstra a evolução, por tema, das demandas recebidas no primeiro semestre de 2016 em relação a igual período do ano anterior.



### 3.3 Do tempo médio de Resposta ao Reclamante

O tempo de atendimento às manifestações dos clientes é considerado um importante indicador para a avaliação do funcionamento da Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da equipe da Ouvidoria, mas principalmente da presteza e da prioridade dos gestores/responsáveis da Instituição para atender os clientes.

O gráfico a seguir demonstra o tempo médio mensal de atendimento das demandas recebidas no **primeiro** semestre de 2016 e em igual período do ano anterior.



Considerando-se que o tempo de resposta ao reclamante deve ocorrer em até 10 dias úteis contados da data da protocolização da demanda junto à Ouvidoria, consideramos satisfatório o tempo médio obtido no primeiro semestre de 2016, que foi de 5 dias, inferior ao prazo previsto no artigo 6º da resolução 4.433 de julho de 2015.

Mesmo com a redução do tempo de resposta em relação ao ano anterior (de 8 para 5 dias), manteremos permanente esforço visando reduzir ainda mais esses prazos.

#### 4. Da Estrutura

Atualmente, a equipe está constituída por cinco profissionais, distribuídos conforme tabela abaixo:

<b>FUNÇÃO</b>	<b>Quantidade</b>
Ouvidor	1
Atendente de Ouvidoria	4

#### 5. Dos Treinamentos e Certificações

Os colaboradores envolvidos nas atividades de ouvidoria possuem os Certificados de Conclusão de Curso de Atendimento à Ouvidoria.

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

Os treinamentos abordam principalmente temas relacionados à ética, direitos e defesa do consumidor, mediação de conflitos, etc.

### 6. Considerações Finais

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos clientes sobre o atendimento prestado pela PEFISA (Pernambucanas Financiadora S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento) e responder de modo simples e preciso as questões levantadas, de modo que atenda, em seu conjunto, as expectativas dos clientes. A resposta dada deve sempre expressar, no seu conteúdo, a opinião, as providências e as orientações dos gestores/responsáveis.

O cliente, ao registrar uma reclamação, consulta, sugestão ou elogio, demonstra o interesse quanto à sua participação nos processos decisórios da companhia, desta forma, respondê-los no prazo adequado, além de ser uma exigência legal, também transmite uma mensagem de respeito e valorização da sua opinião.

Com base nestas premissas, vale destacar a importância de mantermos o padrão alto de qualidade em nossos atendimentos.

Portanto, entre dificuldades e reconhecimentos, sempre buscaremos aperfeiçoar este importante espaço de participação dos clientes, contribuindo para a melhoria das nossas atividades e consolidando cada vez mais uma imagem positiva da companhia perante os clientes.

São Paulo-SP, 10 de agosto de 2016.

Valmir A. Navia  
**Ouvidor**

Marcello Miranda  
**Diretor Responsável pela Ouvidoria**