



Relatório Semestral – Ouvidoria

2020 – 2º Semestre

PINTOS S.A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO – CNPJ: 35.274.306/0001-10

Rua Treze de maio, 154, Centro, CEP: 64.000-150, Teresina-PI

Fale conosco: (86) 2107-4004 Ouvidoria: 0800-086-1486

Site: <http://www.pincred.com.br>

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. OBJETIVO	5
4. ESTRUTURA E TRATAMENTO	5
4.1 EQUIPE	5
5. ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS	6
6. ATUAÇÃO	7
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Pintos S.A Crédito, Financiamento e Investimento – Pincred é a instância máxima para mediação de conflitos na instituição, que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário.

A Política de Ouvidoria teve suas diretrizes de atuação pela resolução 4.860 do Conselho Monetário Nacional, divulgada pelo Banco Central do Brasil em 23/10/2020, bem como as determinações da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e está subordinada ao Diretor Presidente da Instituição.

A regulamentação citada estabelece que é atribuição da Ouvidoria elaborar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

A atuação efetiva da Ouvidoria identifica problemas e deficiências existentes através das demandas registradas pelos clientes e usuários, e informa ao Diretor Presidente o resultado das medidas adotadas quanto a posição da ocorrência.

A Ouvidoria da Pintos S.A Crédito, Financiamento e Investimento – Pincred, atua com independência e imparcialidade buscando aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento às demandas registradas (Ouvidoria, BACEN, Procon e Órgãos Públicos e outras entidades públicas ou privadas e demandas não recepcionadas pelos canais de atendimento primário).

2. INTRODUÇÃO

O Relatório apresenta informações e considerações que contribuem para o aperfeiçoamento do tratamento dado às demandas recebidas pela Pincred.

Os dados coletados auxiliam para definir o posicionamento da Instituição, bem como buscar melhorias permanentes na qualidade dos produtos oferecidos, consequentemente no nível de satisfação de seus consumidores.

A atuação efetiva da Ouvidoria como a instância máxima de recurso aos clientes é propositora de ações e serviços corretivos e de aprimoramento para a melhoria dos processos, canais, produtos e serviços da empresa. As deficiências detectadas e medidas adotadas são informadas ao Diretor Presidente e divulgadas aos clientes/usuários por meio de e-mail e telefone conforme a situação.

Pode-se destacar que a Ouvidoria da Pincred busca perenizar o relacionamento com os principais órgãos e entidades de defesa do consumidor e aqueles relacionados ao sistema financeiro, possibilitando o diálogo acerca dos temas relevantes e do posicionamento da Ouvidoria da Pincred, a fim de aprimorar suas práticas na mediação de conflitos e atender às expectativas dos clientes/usuários. Dessa forma, a Ouvidoria vem atuando com transparência, independência, imparcialidade e isenção, gerando aprimoramentos em processos, produtos e serviços da Instituição a partir da atuação conjunta com as demais áreas gestoras da Instituição.

3. OBJETIVO

O presente relatório Semestral da Ouvidoria da Pincred, contém as informações referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2020, sendo apurado no período entre 1 de julho de 2020 à 31 de dezembro de 2020.

4. ESTRUTURA E TRATAMENTO

A Ouvidora está certificada pela INFI – Instituto FEBRABAN de Educação. A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos ofertados, atividades, processos e sistemas das Instituição.

A Ouvidoria Localiza-se na (Rua Álvaro Mendes, 1237, Centro, CEP: 64.000-060, Teresina-PI) e funciona das 09h00min às 18h00min, de segunda a sexta, através do fone 0800 086 1486 ou através do site: <http://www.pincred.com.br>.

O atendimento da Ouvidoria é realizado por telefone ou através do site da Pincred. O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação da Pincred.

4.1 EQUIPE

A equipe de Ouvidoria está diretamente ligada ao Diretor Presidente da instituição e é composta por uma Ouvidora com a finalidade atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.

O tempo de duração do mandato na Ouvidoria é de 03(três) anos.

5. ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da Pincred S.A recebeu através de seus canais de atendimento o total de 16 demandas, sendo 5 através de telefone e 11 através do site.

Todas as demandas recebidas foram consideradas como atendimento de canal inapropriado.

Considera-se como atendimento de Canal Inapropriado as demandas recebidas pela Ouvidoria que não se enquadram como atendimento de última instância, ou seja, refere-se a atendimento primário da Pincred S.A e correspondentes.

Em casos de atendimento considerados como Canal Inapropriado, a Ouvidoria da Pincred, orienta os clientes e realiza a transferência do contato telefônico para o canal apropriado referente ao atendimento da solicitação.

Demandas recepcionadas pela Ouvidoria - 2º Semestre 2020

Tipos de demanda	2020.2	
1. Denúncia	0	0%
2. Elogio	0	0%
3. Reclamação	0	0%
4. Solicitação	0	0%
5. Dúvidas/Sugestões	0	0%
Total de Demandas de Ouvidoria	0	0%
6. Canal inapropriado	15	100%
Total de Atendimentos Realizados	15	100%

Canal	Atendimento	
Telefone	4	27%
Site	11	73%
Total	15	100%

(6) Referente as demandas relativas à atuação dos canais primários de atendimento da instituição/correspondentes, fora do escopo de atribuição principal da Ouvidoria que é prestar atendimento de última instância.

6. ATUAÇÃO

Atendendo às atribuições na regulamentação vigente a colaboradora da Ouvidoria da Pincred deve:

- Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes/usuários de produtos que não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da Instituição;
- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes, usuários de produtos da Instituição;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contando da data da protocolização da ocorrência;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado na Resolução;
- Informar a Diretoria da Instituição sobre as providências e procedimentos adotados em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, um relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria;
- Divulgar, semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos da Pincred, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Diretor Presidente da Pincred acompanha os problemas detectados na Ouvidoria e o cumprimento de suas atribuições sobre o resultado das medidas adotadas.

A proposta de trabalho da Ouvidoria está sendo realizada de maneira eficiente, tendo como base a ética, imparcialidade e isenção.

Por fim, oportuno torna-se dizer que a Pincred está comprometida com a missão da Ouvidoria e suas atividades.

Teresina, 12 de janeiro de 2021

MARCO ANTÔNIO DE CARVALHO PINTO
Diretor Responsável pela Ouvidoria

ARIANNA DE CARVALHO SILVA DOS REIS
Ouvidora

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Em cumprimento ao disposto no artigo 12, parágrafo único da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de 23/10/2020 confirmar o recebimento de uma cópia integral do Relatório Semestral de Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2020.

MARCO ANTONIO DE CARVALHO PINTO
Diretor Responsável pela Ouvidoria