



Relatório 

Ouvidoria

1º semestre/2025

A ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de atendimento especializado de última instância, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.860/2020, com o compromisso de atuar de maneira ativa e eficiente, a fim de divulgar o engajamento da POUPEX com a qualidade do atendimento e com a mediação de conflitos entre os associados e a Instituição, contribuindo, assim, para a melhoria contínua da jornada do associado, com foco na satisfação, experiência e confiança.

As atividades desenvolvidas atendem ao que determina a Resolução CMN nº 4.860/2020 e estão alinhadas à visão estratégica da POUPEX, posicionando o associado no centro das decisões. Tudo com o propósito de facilitar o seu acesso à casa própria e promover a melhoria da sua qualidade de vida.

Para isso, são implementadas ações voltadas à solução das reclamações não resolvidas pelos canais primários de atendimento, bem como à identificação de oportunidades de aprimoramento nos produtos, serviços e processos da Instituição.

Atribuições da Ouvidoria

Nos termos da Resolução nº 4.860/2020, são atribuições da Ouvidoria:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimentos sobre o andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar;
- Manter a Diretoria informada sobre problemas detectados e os resultados das medidas adotadas.

Como a Ouvidoria Pode Ajudar Você

Os associados podem recorrer à Ouvidoria quando suas reclamações não forem solucionadas nos canais de atendimento habituais.

Tratamento e Resposta

A Ouvidoria tem papel estratégico na identificação de pontos críticos e oportunidades de melhoria, contribuindo para a evolução dos processos institucionais, bem como para o fortalecimento da cultura de escuta ativa atuando em diálogo permanente com os gestores das áreas envolvidas.

Todas as manifestações registradas são tratadas por profissionais certificados em Ouvidoria, conforme exigido pela Resolução nº 4.860/2020. As manifestações são monitoradas por meio de sistema próprio, que permite:

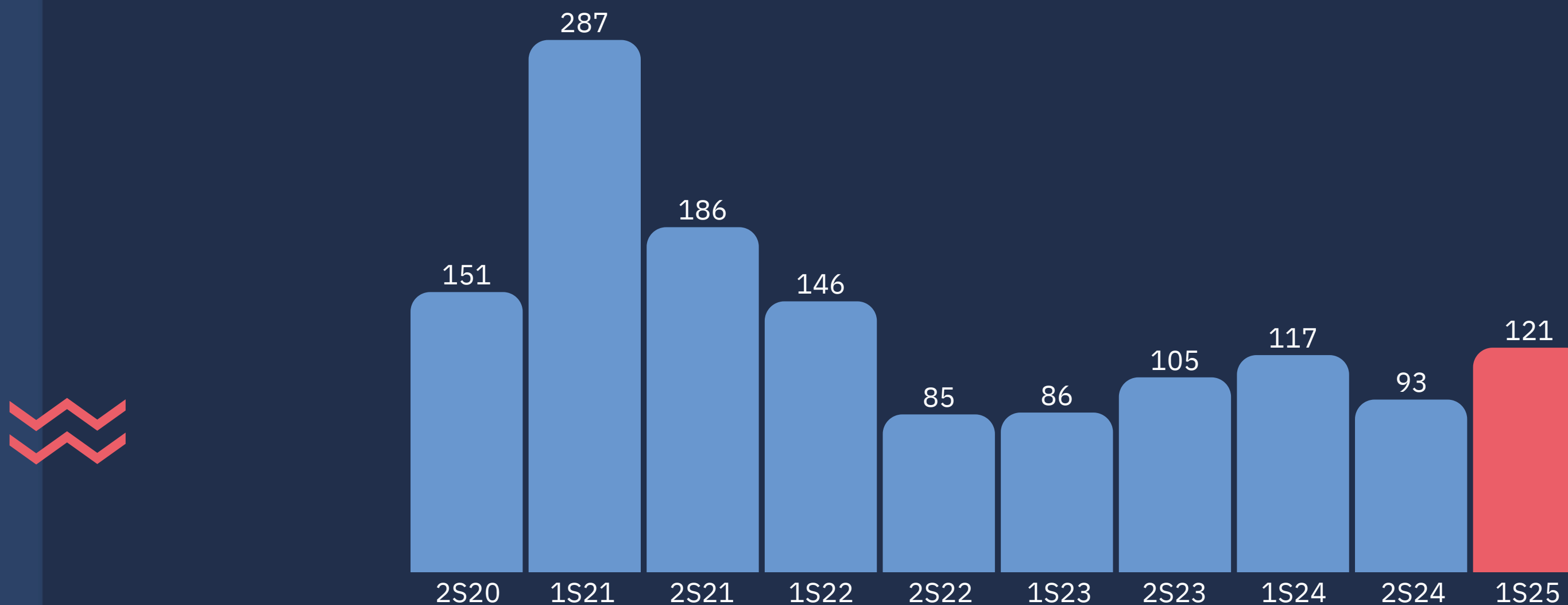
- Acompanhamento do histórico de atendimento;
- Controle de prazo de resposta;
- Emissão de relatórios gerenciais e estratégicos.

A Ouvidoria assegura o encaminhamento de resposta conclusiva dentro do prazo previsto, mantendo o compromisso com a transparência, imparcialidade e efetividade.

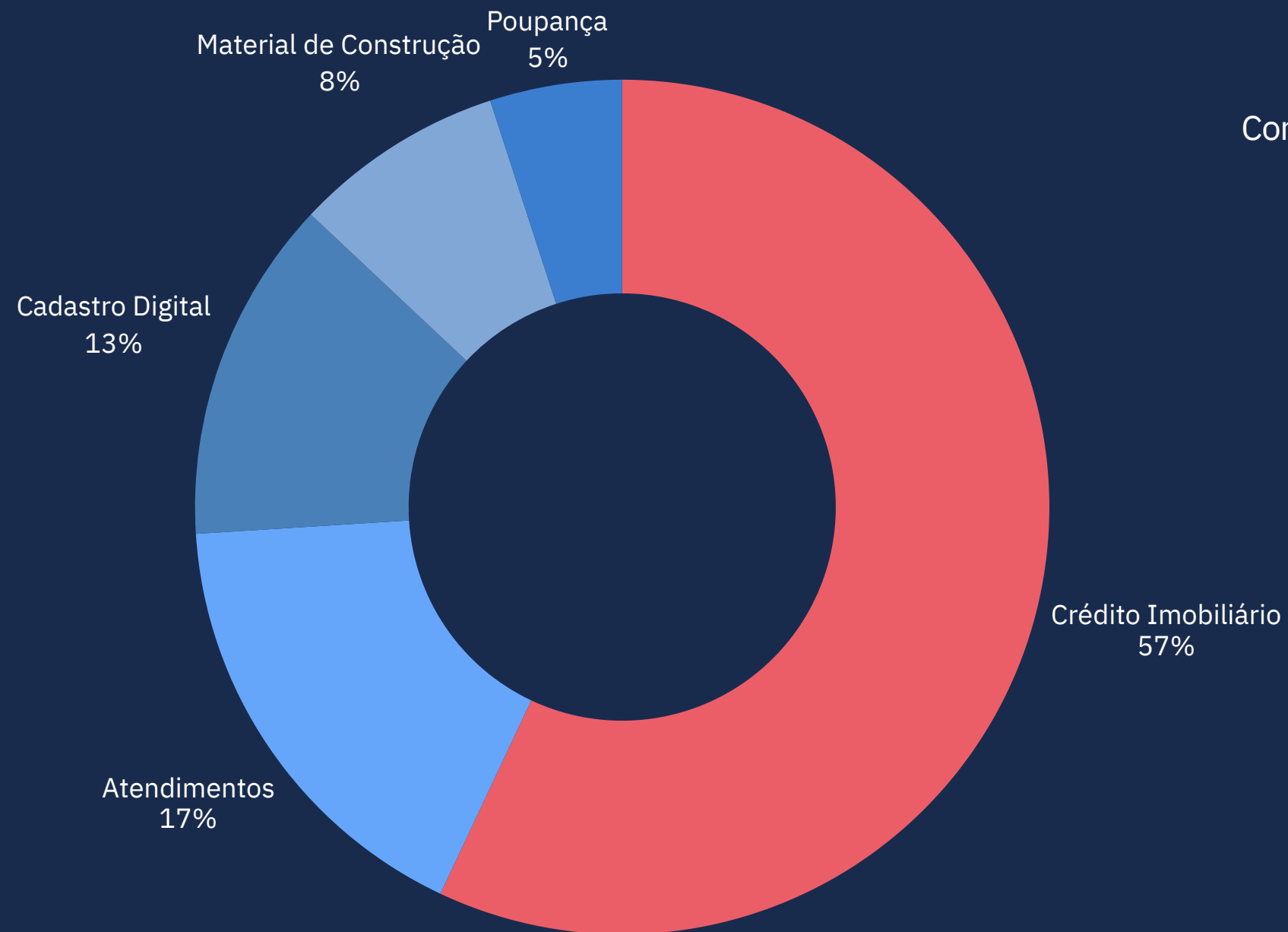
Registros

Apresento a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria nos últimos cinco anos, com dados segregados por semestre. A análise contempla a quantidade de reclamações recebidas, conforme gráfico abaixo e, na sequência, os produtos que concentraram maior índice de insatisfação no 1º semestre/2025 e os principais canais de comunicação utilizados pelos associados para acessar a Ouvidoria.

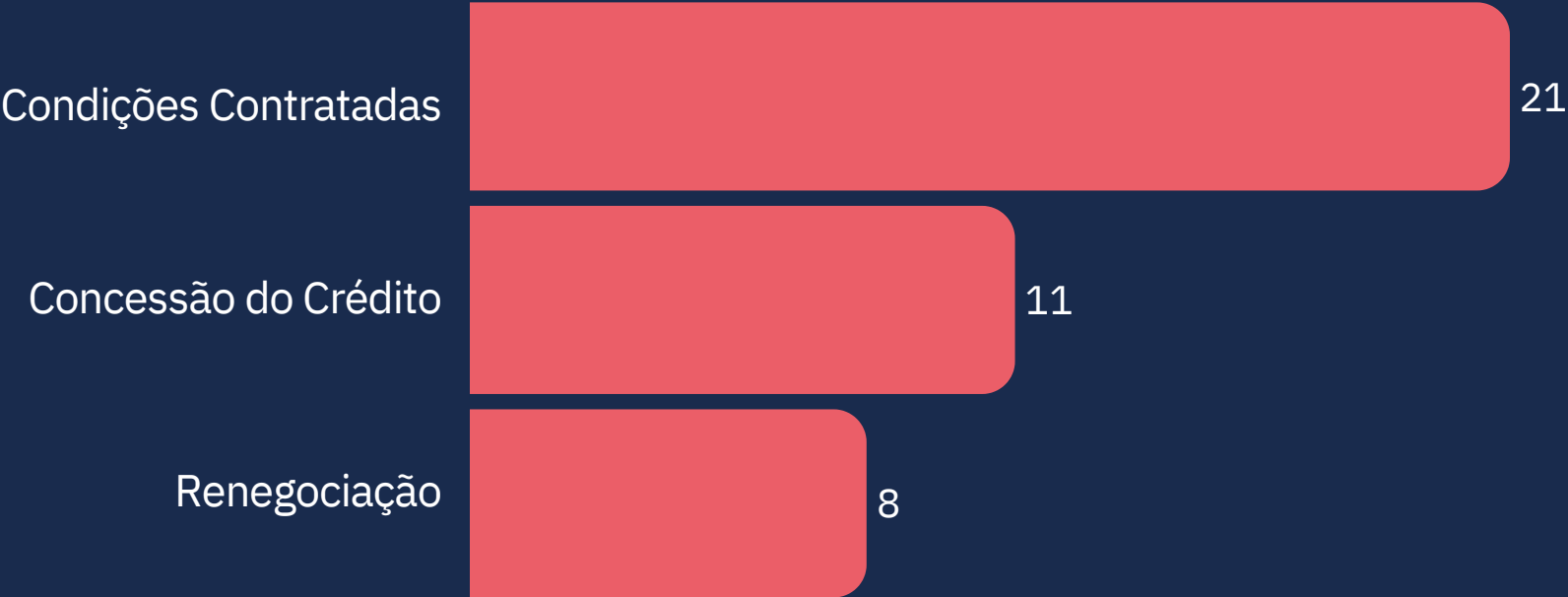
Além das manifestações recebidas diretamente pela Instituição, o relatório inclui o acompanhamento dos registros efetuados em canais externos, como o Banco Central do Brasil (BACEN), a plataforma Consumidor.gov.br e o portal Reclame Aqui. Esse acompanhamento contribuem para o monitoramento da percepção do associado acerca dos produtos e serviços disponibilizados.



Produtos reclamados



Principais assuntos reclamados



As reclamações recebidas pela Ouvidoria são tratadas com atenção e seriedade, sendo consideradas insumos valiosos para o aprimoramento dos processos internos da Instituição. Esse tratamento qualificado visa não apenas à resolução das demandas apresentadas, mas também à prevenção de recorrências, contribuindo para reduzir impactos negativos na relação com o associado.



0800 647 8877



ouvidoria@poupex.com.br

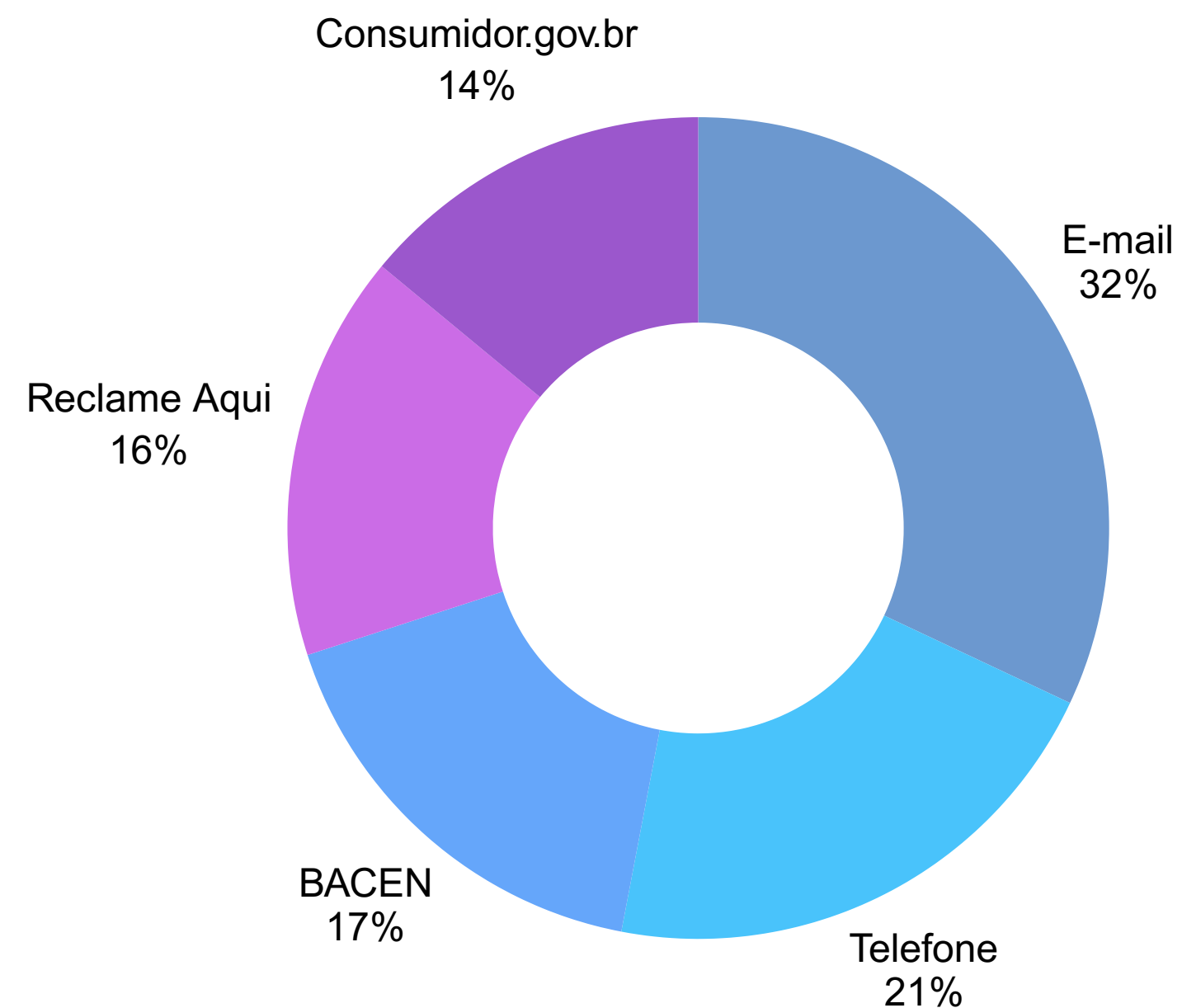


www.poupex.com.br

Canais de **comunicação**

Observa-se uma tendência crescente de digitalização no perfil dos associados POUPEX. No período analisado, 79% das manifestações foram registradas por meio de canais virtuais, demonstrando maior adesão ao uso de plataformas digitais como e-mail, formulário eletrônico, plataforma Consumidor.gov.br, Banco Central do Brasil (BACEN) e portal Reclame Aqui.

As informações de contato são divulgadas para os associados no site, impressos, canais digitais, entre outros.



Prazo de **resposta**

Conforme a Resolução CMN nº 4.860/2020, o prazo máximo estipulado é de 10 dias úteis. A Ouvidoria manteve desempenho superior ao exigido pela norma.

No período, a média de tempo para resposta foi de apenas 3 dias úteis, apresentando excelência no tratamento das manifestações e o compromisso institucional com a tempestividade, qualidade e resolutividade dos atendimentos.

Esse desempenho reforça a atuação proativa da Ouvidoria e sua integração com as áreas responsáveis, permitindo respostas conclusivas em prazo reduzido e contribuindo para a satisfação dos associados e o fortalecimento da confiança na Instituição.

3 DIAS



Qualidade

Em alinhamento com os princípios de escuta ativa, transparência e melhoria contínua, a Ouvidoria da POUPEX realiza pesquisas de satisfação com todos os clientes que registram reclamações, tanto por meio dos canais internos da Instituição quanto pelas plataformas externas, como Banco Central do Brasil (BACEN), Consumidor.gov.br e Reclame Aqui.

O objetivo da pesquisa é avaliar a percepção dos associados quanto à qualidade do atendimento recebido, à efetividade das soluções apresentadas e à experiência geral com os produtos e serviços. Os resultados obtidos são utilizados como instrumento estratégico para o aprimoramento dos processos internos, contribuindo para a identificação de ajustes operacionais, o refinamento dos fluxos de atendimento e o fortalecimento da confiança na Instituição.



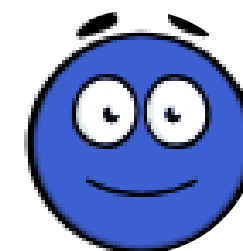
Índice de satisfação

71%



Índice de solução

95%



ReclameAQUI

Reputação no
Reclame Aqui

7.4

Índice de solução

78%



A Ouvidoria da POUPEX tem se dedicado a cumprir seu papel como espaço de escuta e mediação. No primeiro semestre de 2025, os esforços concentraram-se em oferecer respostas ágeis às manifestações recebidas, com o propósito de fortalecer relações mais transparentes e respeitadas com os associados.

Os dados apresentados neste relatório evidenciam não apenas os desafios enfrentados, mas também oportunidades de aprendizado e aprimoramento. A análise das manifestações permite identificar pontos críticos e ajustar processos internos, reafirmando o compromisso da Instituição com a melhoria contínua.

Mantenho atenção constante às necessidades dos associados e seguimos empenhados em promover um ambiente de diálogo construtivo. A Ouvidoria permanece disponível como canal de última instância, reafirmando seu compromisso com a escuta ativa, a imparcialidade e a busca por soluções alinhadas aos valores da POUPEX.

