

RELATÓRIO SEMESTRAL

OUVIDORIA

2º semestre de 2025

INTRODUÇÃO

AQUI, CADA VOZ IMPORTA

A Ouvidoria é o elo de confiança entre os associados e a Instituição.

A Ouvidoria é o canal de atendimento de última instância, conforme a Resolução CMN nº 4.860/2020. Sua atuação é voltada para a mediação de conflitos e para a melhoria contínua da experiência dos associados, reforçando o compromisso da Instituição com a transparência, a qualidade e a confiança.

As atividades da Ouvidoria estão alinhadas à estratégia da POUPEX, que coloca o associado no centro das decisões, busca facilitar o acesso à casa própria e promove qualidade de vida. O canal recebe reclamações não solucionadas nos atendimentos primários e identifica oportunidades de aprimoramento em produtos, serviços e processos.

Exerce papel estratégico na identificação de pontos de atenção e oportunidades de melhoria, em diálogo permanente com as áreas gestoras. Todas as manifestações são analisadas por profissionais certificados, com acompanhamento em sistema próprio que assegura:

- Registro completo do histórico de atendimento;
- Controle rigoroso dos prazos de resposta;
- Relatórios gerenciais e estratégicos.

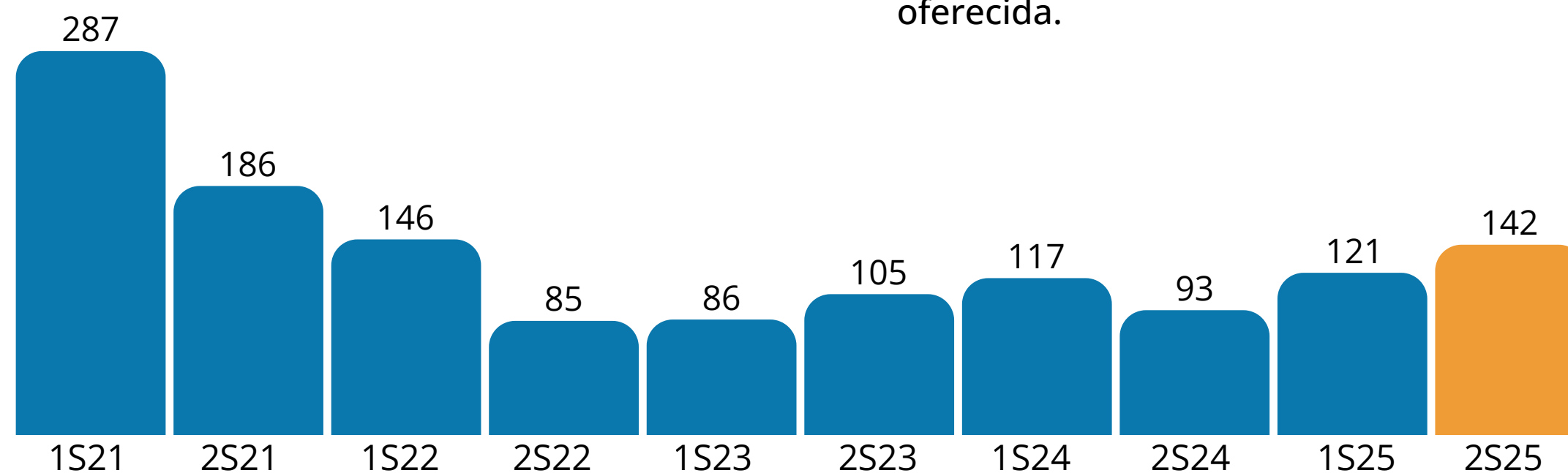
A Ouvidoria garante respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares, mantendo o compromisso com a transparência, a imparcialidade e a efetividade.

RECLAMAÇÕES

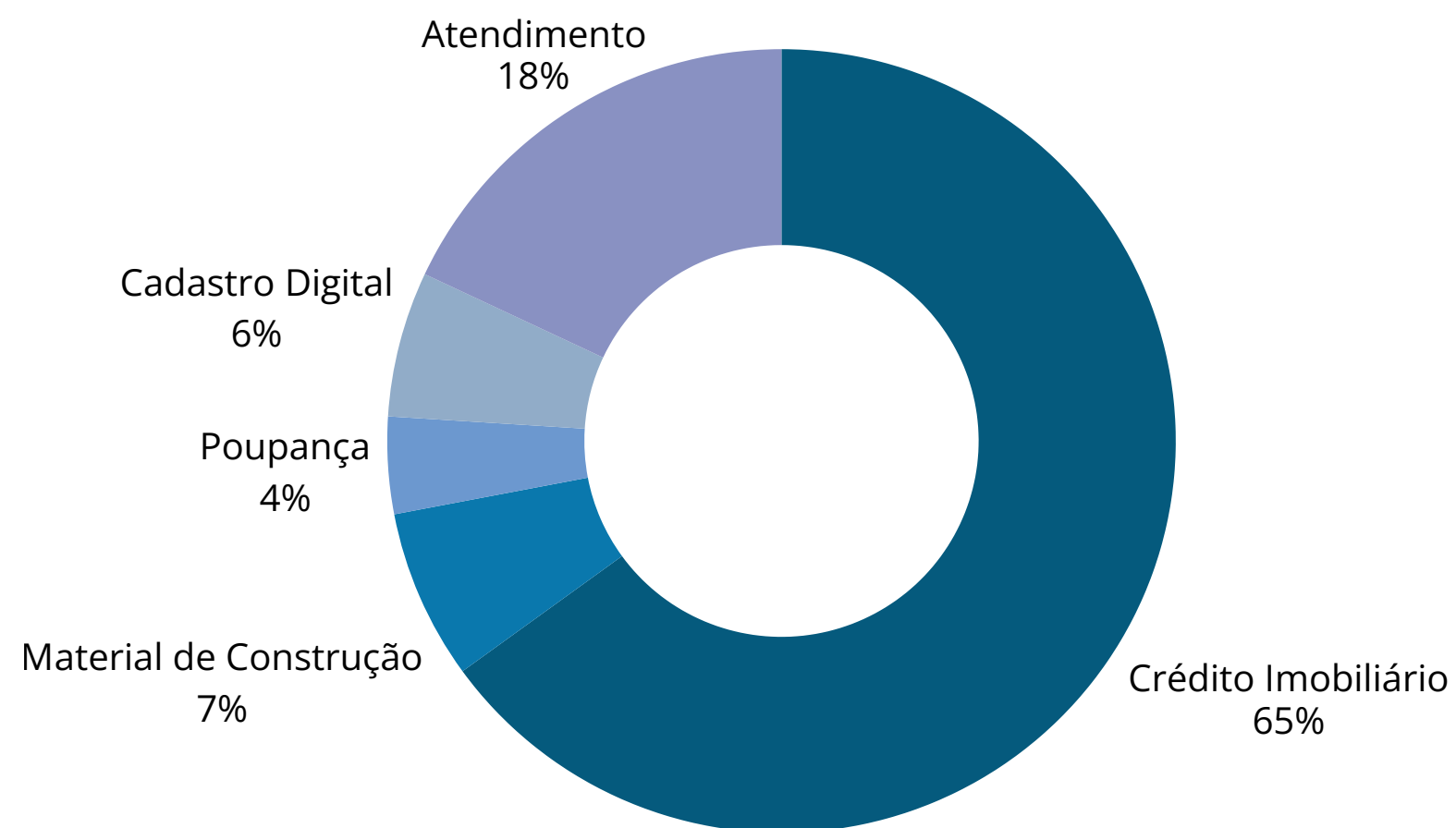
Apresento a evolução quantitativa dos registros semestrais de reclamações nos últimos cinco anos, com um aumento de 17% em relação ao semestre anterior.

Além das manifestações recebidas internamente, o relatório inclui o acompanhamento e o tratamento das reclamações registradas em canais externos, como o Banco Central do Brasil (BACEN), a plataforma Consumidor.gov.br e o portal Reclame Aqui.

Esse monitoramento amplia a visão institucional sobre a percepção dos associados em relação aos produtos e serviços da POUPEX, fortalecendo o processo de melhoria contínua da experiência oferecida.



PRODUTOS RECLAMADOS



As reclamações recebidas pela Ouvidoria são tratadas com rigor e transparência, sendo consideradas insumos estratégicos para o aprimoramento dos processos internos da POUPEX. Além de buscar a resolução definitiva das demandas apresentadas, o tratamento qualificado das manifestações permite identificar causas recorrentes e propor ações preventivas, reduzindo impactos negativos e fortalecendo a relação de confiança com os associados.



Assuntos destaques

- **Concessão do Crédito**
- **Condições Contratuais**
- **Atendimento**

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A digitalização marca a maioria das interações com a Ouvidoria.

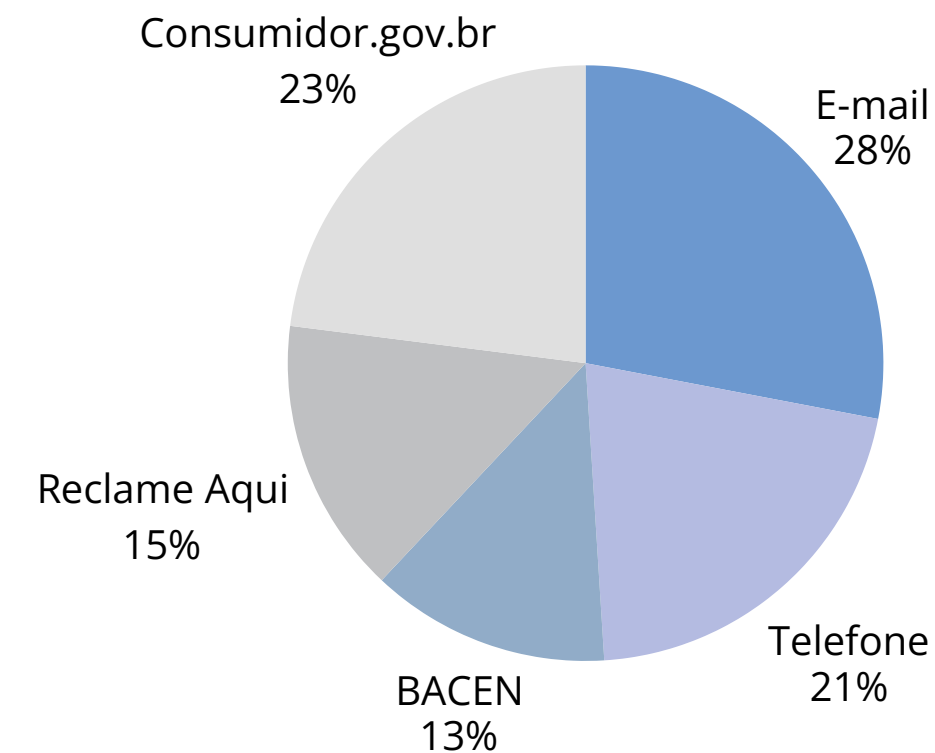
No período analisado, observou-se crescimento contínuo no uso de canais digitais para contato com a Ouvidoria. Aproximadamente 80% das reclamações foram registradas por meios virtuais, confirmando a consolidação das plataformas digitais — e-mail, formulário eletrônico no site da POUPEX, Consumidor.gov.br, BACEN e Reclame Aqui — como principais portas de entrada das demandas dos associados.

A predominância desses canais reforça a importância de manter e ampliar as alternativas digitais de atendimento devidamente divulgadas no site institucional e nos demais meios de comunicação da POUPEX. A diversidade de opções contribui para maior acessibilidade e eficiência, além de fortalecer a transparência no relacionamento com o associado.

Quanto aos prazos regulatórios, a Resolução CMN nº 4.860/2020 estabelece o limite de 10 dias úteis para resposta às manifestações. A Ouvidoria da POUPEX manteve desempenho superior ao exigido, evidenciando eficiência operacional e alinhamento às melhores práticas de atendimento.

Nesse semestre, o tempo médio de resposta foi de 3 dias úteis, demonstrando o compromisso institucional com a tempestividade, a qualidade e a resolutividade no atendimento.

Esse resultado evidencia a atuação proativa da Ouvidoria e sua integração com as áreas operacionais, possibilitando respostas conclusivas em prazos reduzidos. Tal desempenho contribui diretamente para a satisfação dos associados e para o fortalecimento da confiança na Instituição.



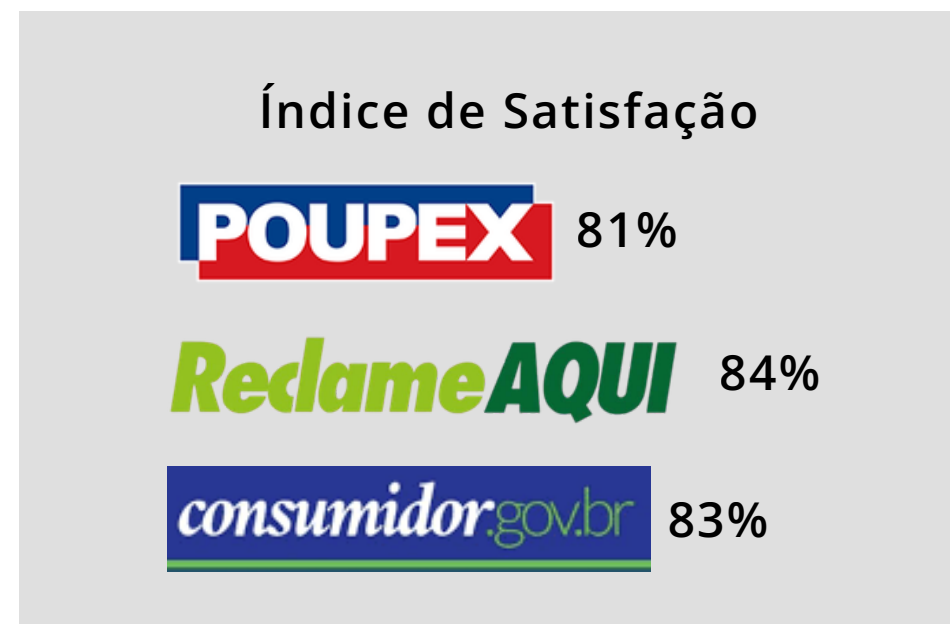
3 dias

Prazo médio de Respostas

PESQUISAS DE QUALIDADE

Em alinhamento aos princípios de escuta ativa, transparência e melhoria contínua, a Ouvidoria da POUPEX realiza pesquisas de satisfação com todos os clientes que registram reclamações, tanto pelos canais internos da Instituição quanto pelas plataformas externas — BACEN, Consumidor.gov.br e Reclame Aqui.

No semestre, a pesquisa conduzida pela Ouvidoria apontou que 81% dos clientes declararam-se satisfeitos com o atendimento recebido, evidenciando a efetividade das soluções apresentadas e a qualidade do relacionamento institucional.



Resultados estratégicos: confiança fortalecida e processos aprimorados.

Além disso, o quadro ao lado apresenta os índices de satisfação apurados, ampliando a compreensão sobre a percepção dos associados e reforçando o compromisso da POUPEX com a melhoria contínua da experiência oferecida.

Essas pesquisas têm como objetivo avaliar a percepção dos associados quanto à qualidade do atendimento, à efetividade das soluções apresentadas e à experiência geral com os produtos e serviços oferecidos. Os resultados constituem um instrumento estratégico para o aprimoramento dos processos internos, permitindo a identificação de ajustes operacionais, o aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e o fortalecimento da confiança na Instituição.

OUVIDORIA DA POUPEX

Aqui, cada voz importa. Cada solução conta.

A Ouvidoria da POUPEX reafirma seu compromisso com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e com a transparência no relacionamento com os associados. Ao atuar como instância independente e de última análise, contribui para a solução de demandas não resolvidas nos canais primários e para a identificação de oportunidades de aprimoramento nos produtos, serviços e processos da Instituição.

Com respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares e atuação pautada pela imparcialidade, a Ouvidoria fortalece a confiança dos associados e consolida seu papel estratégico na governança corporativa, reafirmando sua relevância como instrumento de melhoria contínua da experiência oferecida aos clientes.



0800 647 8877



ouvidoria@poupex.com.br



www.poupex.com.br