

Relatório

**OUVIDORIA**

2º SEMESTRE DE 2024



# Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria da POUPEX tem o compromisso com a melhoria contínua da jornada do cliente, com foco na satisfação e na experiência. Para isso, são implementadas ações focadas na solução das reclamações que não foram resolvidas pelos canais primários de atendimento. Busca-se atuar também na mediação de conflitos, propondo melhorias na Instituição.

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria estão alinhadas à visão estratégica da Instituição, posicionando o cliente no centro das nossas ações, buscando a solidez e a relevância do Sistema FHE POUPEX, de modo a promover e facilitar o acesso à casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários e associados.

## **Atribuições da Ouvidoria**

A atuação da Ouvidoria atende a Resolução CMN nº 4.860/20, cuja atribuições estão descritas no artigo 6º:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do
- andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo
- previsto.

## **Como a Ouvidoria Pode Ajudar Você**

A Ouvidoria tem compromisso com a melhoria contínua dos processos, buscando soluções que atendam às necessidades dos clientes de forma tempestiva. As questões apresentadas pelos clientes nos possibilitam identificar pontos a serem aprimorados nos produtos e serviços prestados. Assim, a Ouvidoria mantém constante diálogo com os gestores, focando na resolução definitiva das demandas recebidas.

## **Tratamento e Resposta**

Todos os registros efetuados na Ouvidoria são tratados por empregados com certificação profissional em Ouvidoria, conforme estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/20. Os registros são monitorados por meio de sistema informatizado próprio, que permite gerenciar as demandas, com acompanhamento de histórico de atendimento, prazo de resposta e emissão de relatórios.

Valério Stumpf Trindade  
Presidente da POUPEX





## Ouvidoria em Números

Neste relatório, apresento a quantidade de reclamações registradas nos últimos cinco anos, discriminadas por semestre. Além disso, destaco os produtos que foram objeto de insatisfação dos clientes nesse semestre e os canais de comunicação mais utilizados para o acesso à Ouvidoria.

A Ouvidoria também acompanha os registros de reclamações realizados nos canais externos: Banco Central - BACEN, Consumidor.gov.br e Reclame Aqui.

Destaco que, a partir do segundo semestre de 2020, houve um aumento considerável na concessão do Crédito Imobiliário, tendo em vista a redução das taxas de juros. Além disso, em função da pandemia de COVID - 19, iniciamos a digitalização da contratação desse produto. Essas circunstâncias levaram a um aumento das ocorrências em 2020 e 2021, conforme será apresentado.

Contudo, apesar dos desafios impostos na ocasião, a POUPEX experimentou muitas conquistas com as transformações digitais implementadas.





## Quantidade de Reclamações

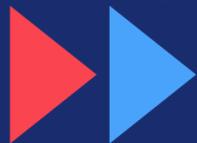
No segundo semestre de 2024 (2S24), foram registradas 93 reclamações nos canais de atendimento da Instituição e nos canais externos.

Apresento o comparativo dos números de reclamações registradas no 2S24 com os números dos últimos 9 semestres. O aumento considerável notado no gráfico, que teve início no 2S20 e se estendeu até o 1S22, abrange o período de maior concessão do Crédito Imobiliário.

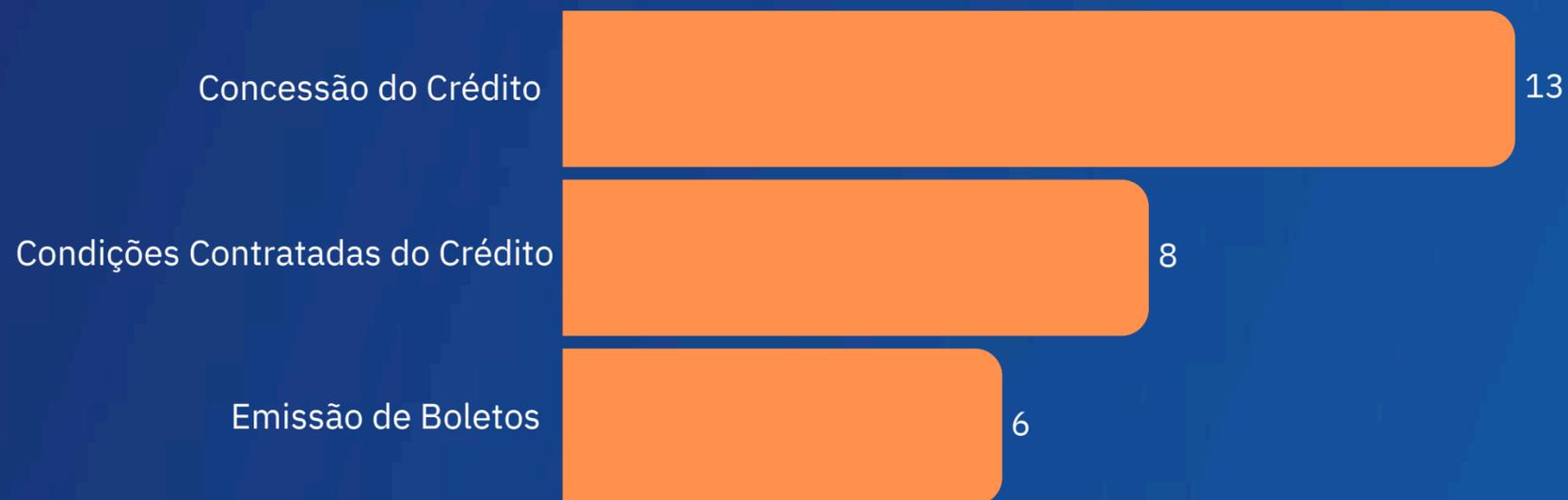
A partir do 2S22, é possível notar uma redução de reclamações em relação aos semestres anteriores, refletindo as mudanças ocasionadas pelos processos digitais implementados na Instituição.



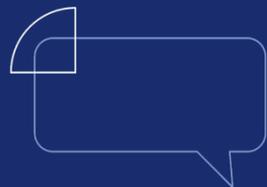
# Produtos Reclamados



## Principais assuntos reclamados

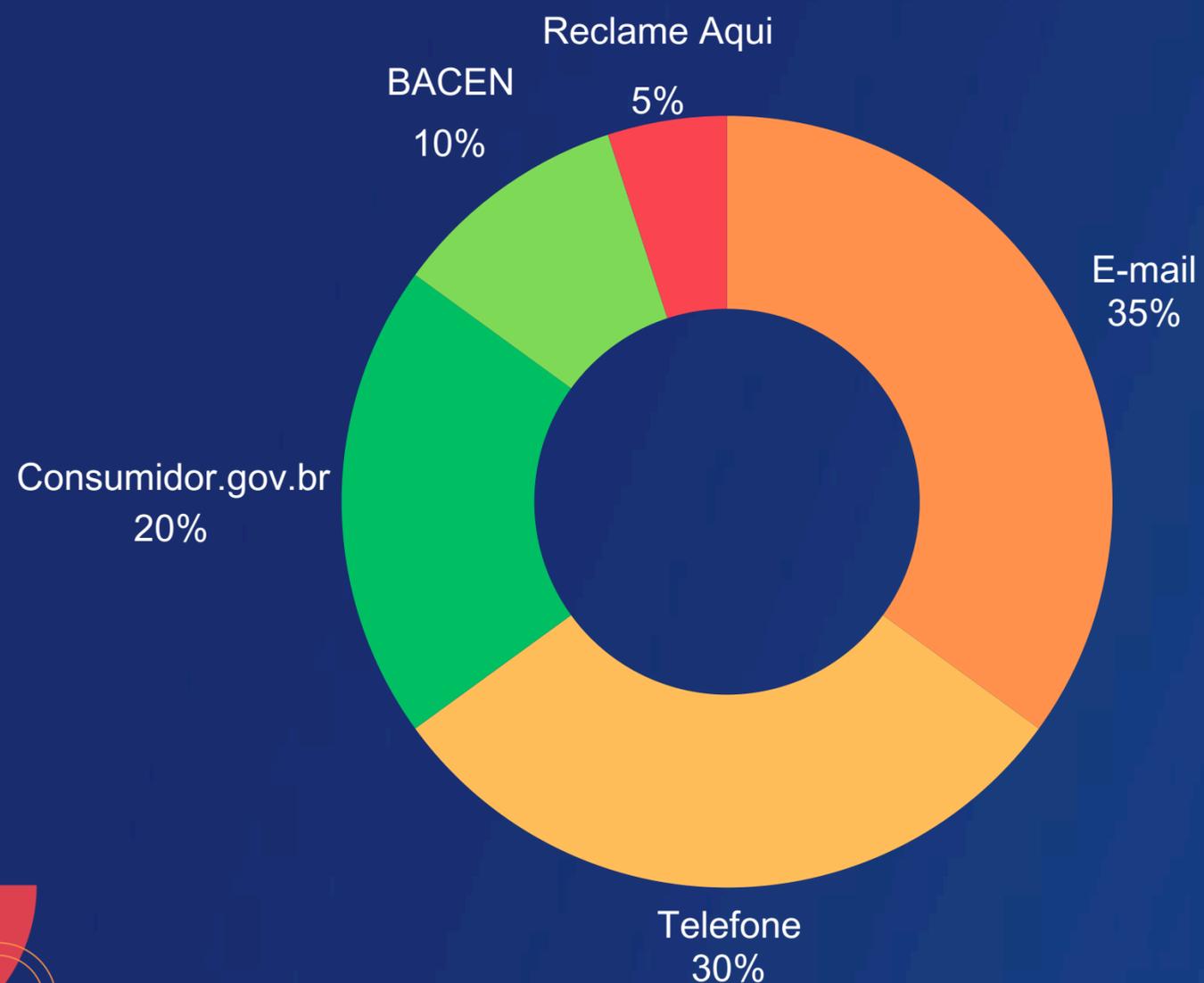


As reclamações recebidas na Ouvidoria são acolhidas com muita atenção, sendo tratadas como oportunidades de melhorias para os processos internos. Esse tratamento cuidadoso contribui para minimizar impactos negativos na relação do cliente com a Instituição e busca fortalecer o compromisso com a excelência no atendimento e nos serviços prestados.



## Canais de Comunicação

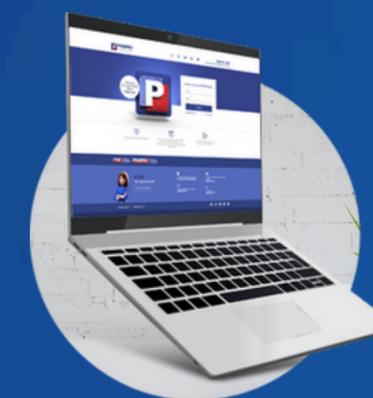
O cliente POUPEX está cada dia mais digital, 70% dos clientes que registraram suas manifestações utilizaram o meio virtual para isso.



0800 647 8877



[ouvidoria@poupex.com.br](mailto:ouvidoria@poupex.com.br)



[www.poupex.com.br](http://www.poupex.com.br)

A Ouvidoria está disponível de segunda a sexta-feira, das **8h30 às 17h**.



## Prazo de Resposta

O prazo regulamentar é de 10 dias úteis. No entanto, o prazo médio de respostas foi de **3 dias úteis**.

# 3 DIAS



# Qualidade

A Ouvidoria envia **Pesquisas de Satisfação** a todos os clientes que registram reclamações e, também, monitora as avaliações das reclamações que foram registradas em plataformas externas.



Índice de Satisfação da  
pesquisa da Ouvidoria  
60%



*consumidor.gov.br*

Índice de Satisfação  
70%



Os índices de  
satisfação são  
indicadores relevantes  
na busca da melhoria  
contínua do nosso  
atendimento.

## ReclameAQUI

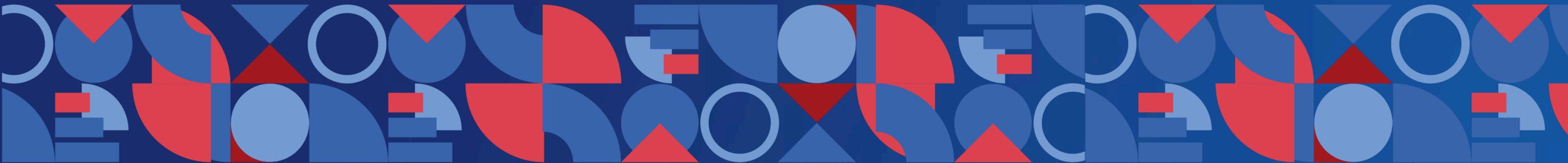
Índice de Satisfação  
67%

Reputação da Empresa



**7.2**





O Cliente

**é a nossa razão de ser**