



# Relatório Semestral – Ouvidoria 2024 – 1º 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.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO CANAL DE OUVIDORIA .....	7
7.	ATUAÇÃO .....	7
8.	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, conseqüentemente 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 informações referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2024, sendo apurado no período entre 01 de janeiro de 2024 à 30 de junho de 2024.

### **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 17h00min, de segunda a sexta, através do telefone 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 36 meses.

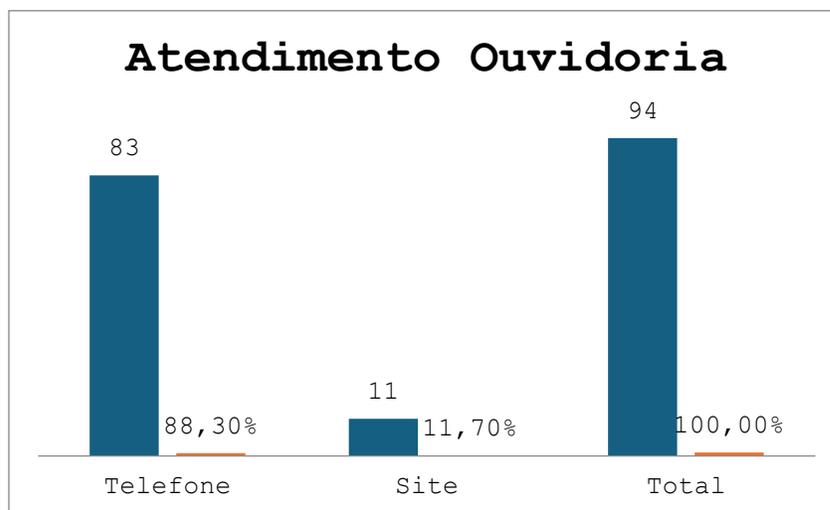
## 5. ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da Pincred S.A recebeu através de seus canais de atendimento o total de 94 demandas, sendo 83 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 da demanda para o canal apropriado referente ao atendimento solicitado.



## Demandas recepcionadas pela Ouvidoria - 1º Semestre 2024

Tipos de demanda	2024.1	
1. Denúncia	0	0%
2. Elogio	0	0%
3. Reclamação	0	0%
4. Solicitação	0	0%
5. Dúvidas/Sugestões	0	0%
<b>Total de Demandas de Ouvidoria</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
6. Canal inapropriado	94	100%
<b>Total de Atendimentos Realizados</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Canal	Atendimento	
Telefone	83	<b>88,30%</b>
Site	11	<b>11,70%</b>
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,00%</b>

(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. PESQUISA DE SATISFAÇÃO CANAL DE OUVIDORIA

Durante o primeiro semestre de 2024, período de 01 de janeiro a 30 de junho, não foram registrados demandas no Canal de Ouvidoria, apenas demandas para resolução no Canal primário da Pincred S/A e correspondentes.

## 7. 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.

## **8. 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, 04 de Julho de 2024

---

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 primeiro semestre de 2024.

---

MARCO ANTONIO DE CARVALHO PINTO  
Diretor Responsável pela Ouvidoria