

Relatório da Ouvidoria Porto Seguro Bank

Empresas Financeiras

1º semestre

2023

Apresentação Ouvidoria

A Ouvidoria apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no 1º semestre de 2023 em comparação ao 1º semestre de 2022, em atendimento à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil.

Neste relatório são abordados os pontos mais relevantes das atividades realizadas pela Ouvidoria, as atribuições que são desempenhadas, os procedimentos de atendimento e tratamento das ocorrências cabendo destacar sua atuação no aprimoramento dos serviços prestados pela empresa e as ações programadas para o próximo período.

A Ouvidoria

O grupo Porto Seguro optou pelo componente único de Ouvidoria, instituído inicialmente na sua Seguradora – Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais – em maio de 2005, e que atua de forma efetiva em nome de todas as demais empresas.

O profissional que desempenha essa função (“Ouvidor”) é pessoa de amplo trânsito na empresa e a exerce de forma plena. Executa esse papel com garantia absoluta de imparcialidade e de acesso às informações necessárias à busca de soluções aos clientes.

O Ouvidor trabalha ainda com respaldo da Alta Administração da Porto Seguro, o que garante maior comprometimento com os objetivos da Ouvidoria, bem como que assim possa agir com eficiência e eficácia na defesa dos direitos dos clientes perante as empresas componentes.

A Ouvidoria Corporativa da Porto Seguro tem suas atividades pautadas pelos preceitos definidos nos normativos emitidos pelos diversos Órgãos reguladores, no Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata, nas condições das operações dos produtos e serviços comercializados e nas convenções de melhores práticas de governança corporativa.

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria das empresas: PORTOSEG S.A. Crédito, Financiamento e Investimento, da Administradora de Consórcio e da Empresa Portopar DTVM Ltda., atua na defesa dos direitos dos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, no esclarecimento de seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre cliente e empresa, atuando como segunda instância administrativa no tratamento de suas reclamações. Nossa intenção é a de mediar os legítimos interesses dos reclamantes junto às áreas reclamadas na busca de soluções definitivas.

Esclarecemos que todas as reclamações recebidas são encaminhadas às áreas responsáveis pelo assunto, para conhecimento, adoção de providências cabíveis e ajustes de processos e/ou fluxos que já possam ser corrigidos de imediato. A área retorna à Ouvidoria com a solução apresentada que, por sua vez, analisa se esta solução de fato é a mais adequada à situação e principalmente, ao cliente.

Todo esse processo retroalimenta a operação para a melhoria em produtos e serviços, como intuito de melhorar cada vez mais a experiência do cliente.

Critérios utilizados para a classificação das reclamações

Para o adequado entendimento dos casos, devem ser observadas as seguintes definições, em relação aos conceitos respectivos.

- **Procedente solucionada:** é a reclamação originada por fatores ínsitos às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, resultando no atendimento do pleito do cliente.
- **Procedente não solucionada:** é a reclamação originada por fatores ínsitos às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, mas não resultou o efetivo atendimento/solução.
- **Improcedente:** é a reclamação que, após o devido tratamento pela empresa, constatou-se não haver embasamento fático ou legal que a sustentasse, ou, uma vez existindo elementos que justificassem a reclamação, não havia nenhuma responsabilidade da empresa quanto ao evento.

Canais de Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, no horário das 8h15 às 18h30. Ela pode ser contatada por:

- Telefone: 0800 727 1184;
- Internet: no sítio eletrônico www.portoseguro.com.br/fale-conosco/ouvidoria
- Carta: no endereço Rua Guaianases, 1.238 - 2º Andar | lado A – São Paulo/ SP - CEP: 01204-002, aos cuidados da Ouvidoria.

Painel da Ouvidoria - Empresas Financeiras

Houve variação de 43% nas reclamações de Ouvidoria das Financeiras. No 1º semestre de 2023, as reclamações procedentes representaram 30% das Ouvidorias das Financeiras, houve variação no volume de reclamações procedentes de 13%, quando comparado com o 1º semestre de 2022 (128 x 145). As reclamações improcedentes representaram 70%, com variação de 61% no volume das reclamações improcedentes, quando comparado ao 1º semestre de 2022 (212 x 341).



A comparação foi realizada considerando a base das reclamações da Ouvidoria do 1º semestre de 2022 x 1º semestre de 2023.

Variação das reclamações por segmento

No segmento Cartão de Crédito a variação das reclamações foi de 14% (267 x 305). Na Administradora de Consórcio, a variação das reclamações foi de 160% (65 x 169) e na empresa de Financiamento, a variação das reclamações foi de 50% (8 x 12).

Empresas	Parecer Procedente			Parecer Improcedente			Total		
	2022	2023	Variação	2022	2023	Variação	2022	2023	Variação
Porto Seguro (Financeiras)³	128	145	↑ 13%	212	341	↑ 61%	340	486	↑ 43%
Cartão De Crédito	104	76	↓ -27%	163	229	↑ 40%	267	305	↑ 14%
Consórcio	23	65	↑ 183%	42	104	↑ 148%	65	169	↑ 160%
Financiamento	1	4	↑ 300%	7	8	↑ 14%	8	12	↑ 50%

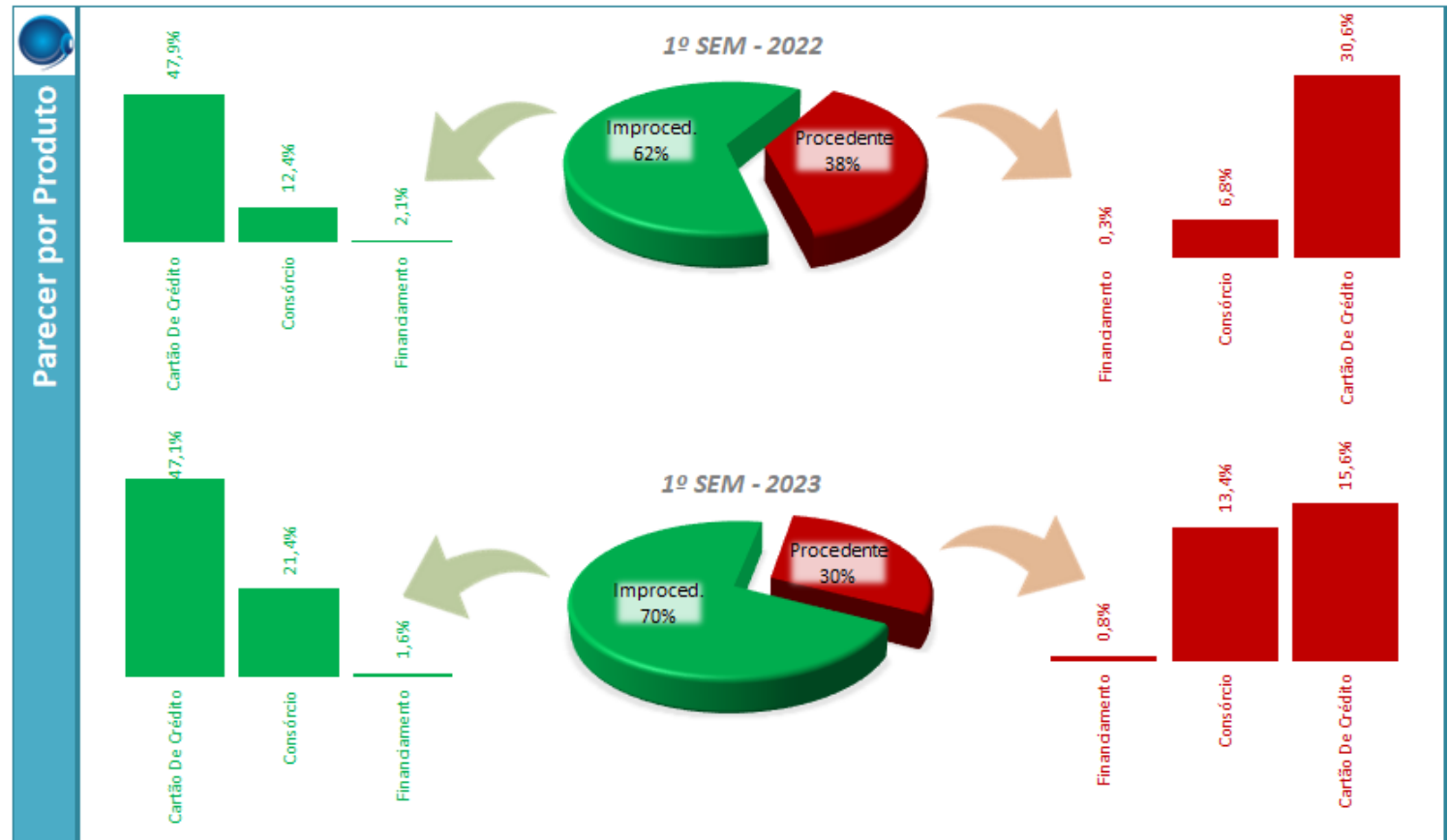
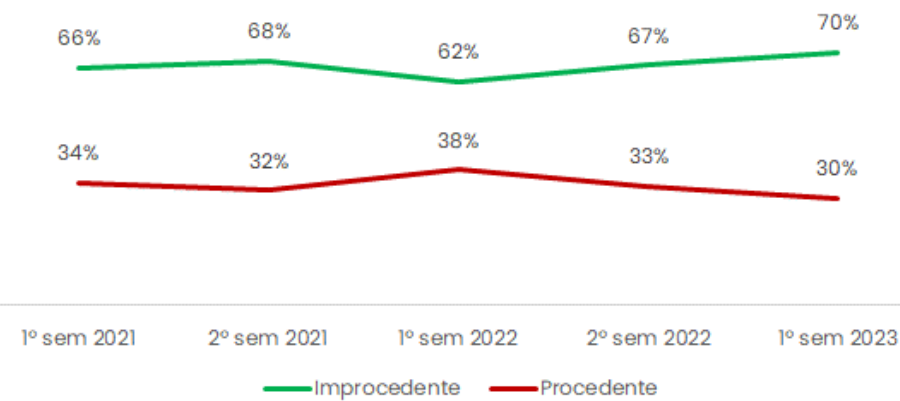
³ Porto Seguro Financeiras = Cartão de Crédito + Financiamento + Consórcio

A comparação foi realizada considerando a base das reclamações da Ouvidoria do 1º semestre de 2022 x 1º semestre de 2023.

Parecer do Ouvidor - Evolução

Todas as reclamações são analisadas criteriosamente por uma equipe de profissionais da Ouvidoria e ao final são submetidas ao parecer do Ouvidor. A área responsável retorna à Ouvidoria com a solução apresentada que, por sua vez, analisa se esta solução de fato é a mais adequada à situação e principalmente, ao cliente. Demonstramos abaixo, a evolução de nossos pareceres às demandas dos clientes que recorreram à Ouvidoria nos últimos três anos e o gráfico representando os pareceres por segmento.

Evolução por parecer - Semestral



Legenda:

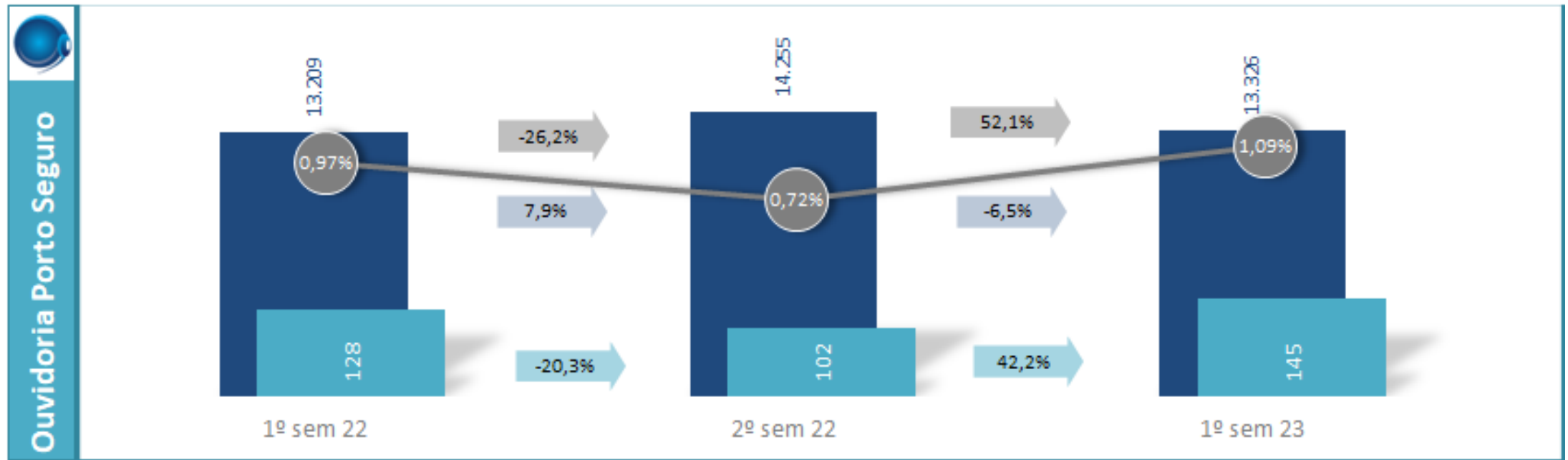
■ Improcedentes

■ Procedentes

Variação da evolução do % de Ouvidoria

A OUVIDORIA CORPORATIVA é um canal de solução de reclamações cujo objetivo é analisar casos já atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e não solucionados satisfatoriamente do ponto de vista do cliente. No 1º semestre de 2023, 1,09% dos clientes das financeiras que reclamaram anteriormente nos canais habituais optaram em recorrer à Ouvidoria. Vale ressaltar que 98,91% das reclamações foram solucionadas no canal de SAC. No 1º semestre/23 o índice/1.000, do produto Cartão de Crédito foi 0,6029, do produto Financiamento foi 0,4160 e do produto Consórcio foi 1,5772.

Variação da evolução do % de Ouvidoria



Legenda:

■ Reclamações SAC

■ Ouvidoria

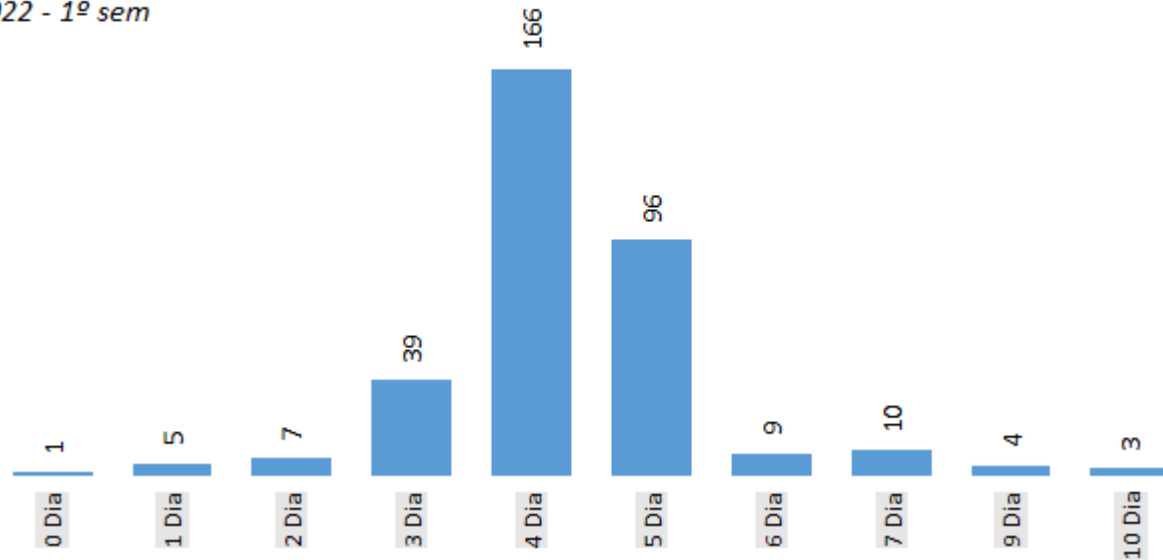
● % Ouvidoria

Prazos e soluções das reclamações

A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da empresa para garantir a solução definitiva ao cliente no menor tempo possível. Dessa forma, tanto no 1º semestre de 2022 quanto no 1º semestre de 2023, 100% das ocorrências foram tratadas no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil (10 dias úteis).

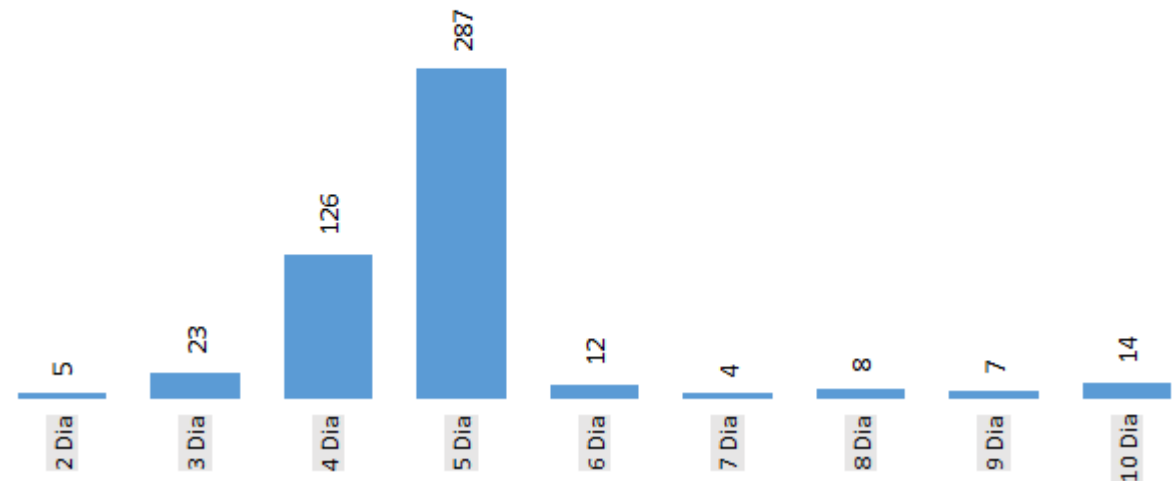
Banco Central Financeiras

Prazo de solução: 10 dias úteis (Qtd. ocorrências)
2022 - 1º sem



Banco Central Financeiras

Prazo de solução: 10 dias úteis (Qtd. ocorrências)
2023 - 1º sem



Canais de acesso utilizados pelos clientes

Em levantamento realizado sobre o perfil dos clientes do Canal de Ouvidoria no 1º semestre de 2023, observou-se que o atendimento telefônico permanece sendo o principal canal mais utilizados pelos clientes, seguido do formulário de ouvidoria no site da Porto Seguro e e-mail.

Banco Central Financeiras 2022 - 1º sem

Canais de Acesso	Volume	%
Atendimento Telefônico	244	71,8%
Site institucional	46	13,5%
E-mail	42	12,4%
Consumidor.gov	5	1,5%
Atendimento Presencial	3	0,9%
		0,0%
Total	340	100%

* Por ordem decrescente de ocorrências

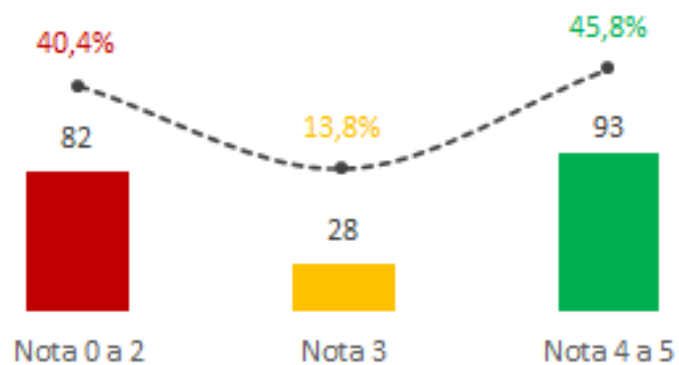
Banco Central Financeiras 2023 - 1º sem

Canais de Acesso	Volume	%
Atendimento Telefônico	334	68,7%
Site institucional	100	20,6%
E-mail	45	9,3%
Consumidor.gov	4	0,8%
Instagram	2	0,4%
Atendimento Presencial	1	0,2%
Total	486	100%

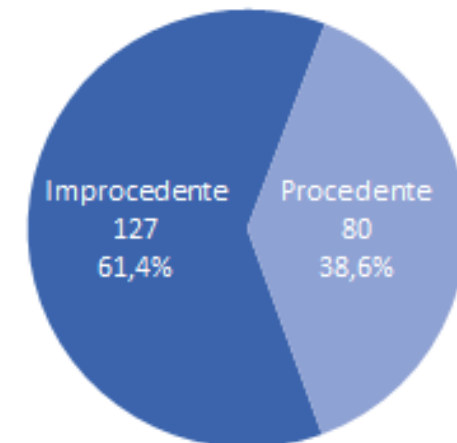
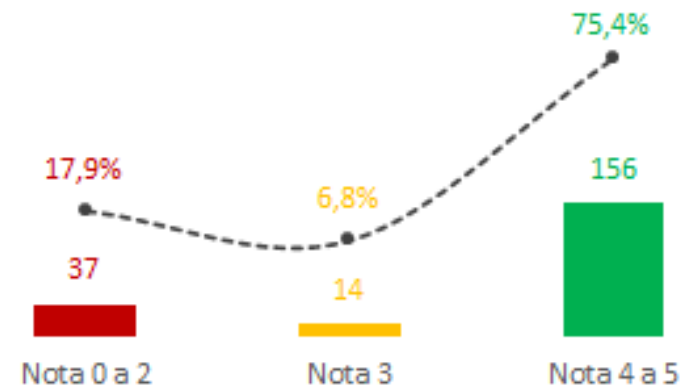
* Por ordem decrescente de ocorrências

1º SEM. 2022

SOLUÇÃO DA OUVIDORIA

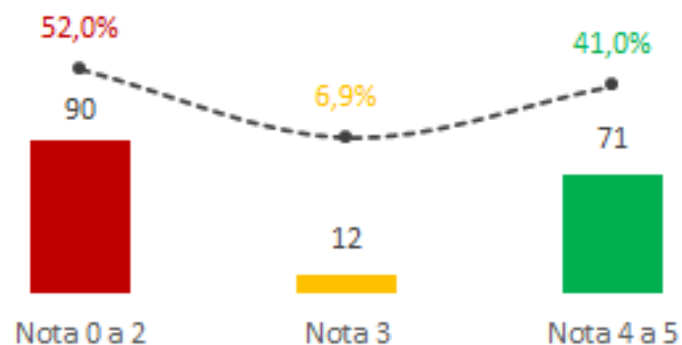


QUALIDADE ATENDIMENTO ANALISTA

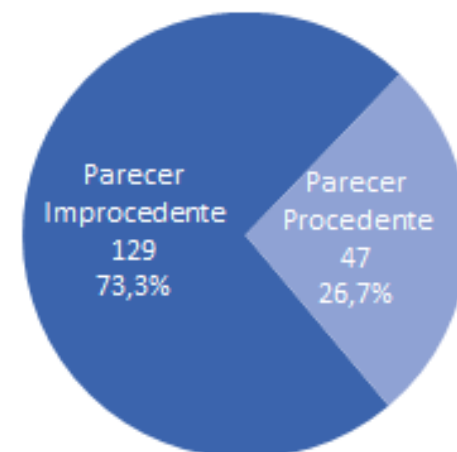
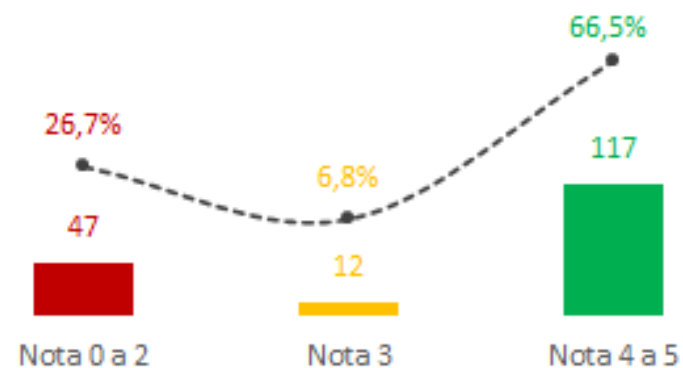


1º SEM. 2023

SOLUÇÃO DA OUVIDORIA



QUALIDADE ATENDIMENTO ANALISTA



Recomendações da Ouvidoria para aperfeiçoamento dos processos e serviços

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria acompanhou as ações do produto e atuamos de imediato, quando necessário. Continuaremos acompanhando a evolução no 2º semestre de 2023.

Obrigado!

Paulo Carvalho
Ouvidor
