PIRATINI
Companhia Hipotecária Piratini

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre/2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1) APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia Hipotecária Piratini - CHP no primeiro semestre de 2024.

Sua elaboração atende às disposições da Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, e segue diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento com a instituição.

O documento apresenta os atendimentos realizados pela Ouvidoria, enquanto unidade organizacional de última instância no atendimento a clientes da Companhia Hipotecária Piratini-CHP.

2) PALAVRA DO DIRETOR OUVIDOR

Este relatório reflete o compromisso da Companhia Hipotecária Piratini – CHP com o bom atendimento aos seus clientes, ao mesmo tempo em que mostra o apoio decisivo da Instituição à Ouvidoria como importante instrumento dentro do quadro organizacional.

Ressaltamos que 100% das reclamações encaminhadas a instituição no primeiro semestre do exercício de 2024 foram respondidas dentro do prazo estabelecido e solucionadas pela Ouvidoria.

Os resultados aqui expressos evidenciam as responsabilidades da Companhia Hipotecária Piratini-CHP, na medida em que a transparência na instituição.

Luis Felipe Carlomagno Carchedi

Diretor Ouvidor

3) PALAVRA DO OUVIDOR

A Ouvidoria da Companhia Hipotecária Piratini – CHP desempenha papel preponderante nos atendimentos prestados em última instancia pela instituição, considerando o compromisso de representar o cidadão, como canal de última instância, nas suas demandas junto à instituição.

A Ouvidoria assume, também, a responsabilidade de proporcionar constante avanço no processo de transparência junto à sociedade, possibilitando que o cidadão contribua no aprimoramento contínuo dos processos, produtos e ser- viços da Companhia.

Os resultados satisfatórios alcançados nos remetem à estratégia de contínuo avanço em nossa performance.

Karin Ruthes

Ouvidora

4) OUVIDORIA

A Ouvidoria foi criada e instalada em consonância com os normativos do Banco Central do Brasil e dispositivos do Estatuto Social da Companhia Hipotecária Piratini - CHP, estando em constante evolução quanto às suas atribuições, estratégias e processos de trabalho.

Funciona como instância recursal para reapreciação das reclamações de clientes e usuários da Companhia.

A Ouvidoria também atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios e informações, originários dos clientes. Seguindo os princípios da transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo entre os clientes da Companhia, o papel de mediador de conflitos.

Tipos de atendimento:

- ✓ Demandas registradas diretamente na Ouvidoria
- ✓ Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN)
- ✓ Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)

5) Canais de Atendimento da Ouvidoria

Telefone com chamada gratuita

0800-730-6200

Atendimento pessoal

Ouvidoria da Companhia Hipotecária Piratini - CHP

Av. Plinio Brasil Milano, 567, sala 1001 – Auxiliadora – Porto Alegre/RS

E-mail:

ouvidoria@chphipotecaria.com.br

Site institucional

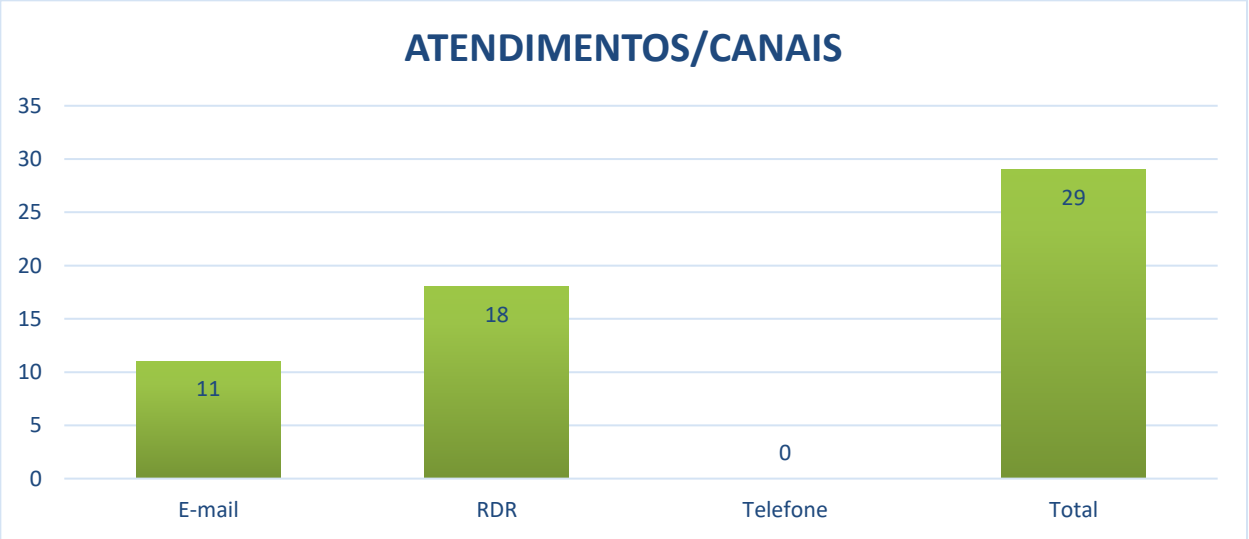
www.chphipotecaria.com.br

6) ATENDIMENTOS DO SEMESTRE

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria encerrou 29 atendimentos, distribuídos daseguinte forma:

NATUREZA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	5	17,24%
Informação	3	10,34%
Solicitações Diversas	21	72,41%
TOTAL	29	100%

No 1º semestre de 2024, 38% das manifestações registradas na Ouvidoria foram recebidas diretamente nos canais de atendimento disponibilizados pela própria Companhia Hipotecária Piratini-CHP (e-mail), e 62% se deram através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central (RDR/BACEN).



7) ATENDIMENTOS EXPRESSOS POR MÊS

Abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas atendidas por mês, os meses com maior concentração de reclamações foram janeiro, abril e junho.

8) TEMAS DOS ATENDIMENTOS

As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular BACEN nº 3.298/2008, conforme segue expresso no gráfico abaixo:

9) RESULTADOS DA OUVIDORIA

PIRATINI
Companhia Hipotecária Piratini

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido semestralmente por meio de indicadores do controle interno da Ouvidoria.

Todas as demandas registradas em nosso canal de Ouvidoria, foram atendidas dentro do prazo regularmente estabelecido.

No primeiro semestre de 2024, o prazo médio de resposta da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de 7 dias.

Porto Alegre, 20 de julho de 2024.

Luis Felipe Carchedi
Diretor

Karin Ruthes
Ouvidora