



**CONGLOMERADO FINANCEIRO
PETRA**

*Atividades da Ouvidoria
1º Semestre de 2016*

PETRA 

INDICE

I - INTRODUÇÃO.....	3
II – A OUVIDORIA NO CONGLOMERADO FINANCEIRO PETRA.....	3
A) MISSÃO.....	3
B) ESTRUTURA	3
B.1) ORGANOGRAMA.....	4
B.2) AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA.....	4
B.3) TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA	4
B.4) ESTRUTURA DE ATENDIMENTO.....	4
III – INFORMAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES	5
A) CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	5
B) SEGREGAÇÃO DE DEMANDAS POR TEMAS – CLASSIFICAÇÃO BACEN.....	5

I - INTRODUÇÃO

O Conselho Monetário Nacional, através da Resolução 4.433 de 23 de julho de 2015, determinou a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, o Banco Central do Brasil, através Circular 3.503 de 26 de julho de 2010 que dispõe sobre os procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria, bem como a Instrução CVM 529, de 1º de Novembro de 2012, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

O presente relatório tem por objetivo apresentar de forma consolidada, informações quantitativas e qualitativas acerca da atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2016.

II – A OUVIDORIA NO CONGLOMERADO FINANCEIRO PETRA

A) MISSÃO

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento, tratamento e finalização das demandas dos nossos clientes, através dos meios de recebimento de demandas. Trata-se de canal direto de comunicação entre os clientes e o Conglomerado Financeiro PETRA tendo por objetivo a tratativa de casos não solucionados pelo atendimento convencional e a consequente melhoria de processos internos, produtos e serviços do Conglomerado Financeiro PETRA.

Além de representar o cliente perante a instituição, a Ouvidoria tem o compromisso de esclarecer os direitos e deveres dos clientes do Conglomerado Financeiro PETRA, tratando as demandas com discrição, ética, respeito, transparência, sigilo e imparcialidade, bem como garantindo que as condições contratuais serão sempre cumpridas, em busca da melhoria contínua de nossos produtos e serviços.

A atuação da Ouvidoria não substitui o trabalho dos canais de atendimento existentes e é a instância final de recorrência para as demandas.

Principais Atividades da Ouvidoria:

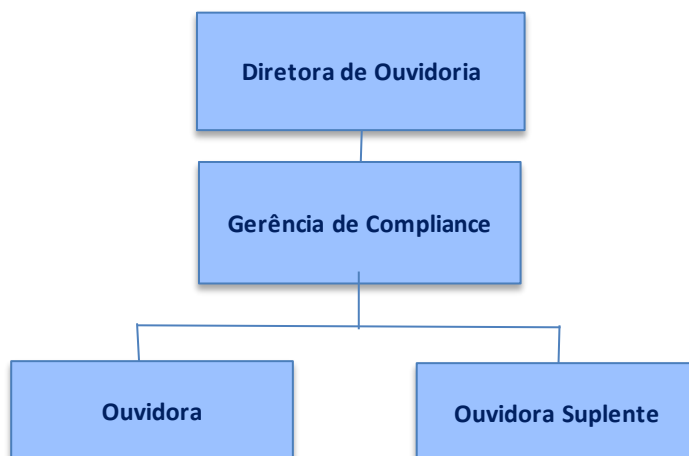
- Atendimento de clientes através de diversos canais;
- Endereçamento de demandas para solução efetiva;
- Controle e acompanhamento das demandas para cumprimento de prazos;
- Retorno aos clientes com o posicionamento sobre as demandas;
- Participação em treinamentos de produtos, serviços e processos internos;
- Reporte à Diretoria sobre demandas e melhoria de processos.

B) ESTRUTURA

A Ouvidoria reporta-se diretamente a Gerência de Compliance do Conglomerado Financeiro PETRA e encontra-se focada essencialmente no atendimento ao cliente.

A Diretora responsável e a Ouvidora estão regularmente registradas no SISBACEN – Sistema do Banco Central do Brasil - UNICAD, e no site da CVM - Comissão de Valores Mobiliários e tem mandato por 03 anos, até nova designação.

B.1) ORGANOGRAMA



B.2) AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA



A Ouvidoria está inserida na Gerência de Compliance. A atual composição da Ouvidoria conta com 03 ouvidoras e a Diretora responsável pela Ouvidoria.


B.3) TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Conglomerado Financeiro PETRA, tem 03 ouvidores devidamente certificadas, tendo sido capacitados e certificados pela ANCORD - Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias.

B.4) ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro PETRA são:

Meios de Recebimento	Descrição
<p>0800 Cliente</p> 	<p>Canal de atendimento / relacionamento exclusivo aos clientes que já contataram os demais meios disponíveis de atendimento a clientes e ainda não se sentem satisfeitos quanto à resposta obtida. Amplamente divulgado aos clientes do Conglomerado Financeiro PETRA, nos sítios eletrônicos na internet e por todos os canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços. O DDG da Ouvidoria está devidamente registrado e atualizado no Unicad.</p> <p>DDG 0800 601 1313</p>
<p>RDR – Banco Central</p> 	<p>(RDR) Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.</p> <p>O Bacen recebe, registra e encaminha as reclamações de clientes das instituições financeiras, cujo prazo para respostas pelas instituições financeiras é de 10 (dez) dias úteis.</p>

<p>Site</p> 	<p>Opção disponível aos clientes nos sites do Banco PETRA e da PETRA CTVM.</p> <p>ouvidoria@bancopetra.com.br</p> <p>ouvidoria@petracorretora.com.br</p>
---	--

III – INFORMAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES

A) CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Para cumprimento do artigo 1º da Circular 3.503 de 26 de julho de 2010 do Bacen, as informações a seguir destacam as reclamações recebidas na Ouvidoria, bem como as classificações como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

- Critérios para classificação:
 - ✓ **Improcedente:** Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.
 - ✓ **Procedente solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
 - ✓ **Procedente não solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora o Conglomerado Financeiro PETRA tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo cliente.

O Conglomerado Financeiro PETRA recebeu 08 (oito) demandas até a data base 30/06/2016, sendo que 04 (quatro) são procedentes e 04 (quatro) improcedentes.

B) SEGREGAÇÃO DE DEMANDAS POR TEMAS – CLASSIFICAÇÃO BACEN

No período de janeiro a junho de 2016, foram recebidas 08 (oito) demandas, as quais foram classificadas como: 03 (três) Atendimentos e 5 (cinco) Outras conforme classificação da Carta-Circular 3.298 do Bacen.

OUVIDORIA PETRA