



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2021

20 de janeiro de 2022

INTRODUÇÃO	3
APRESENTAÇÃO	3
ESTRUTURA	4
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	4
SAC	4
ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA	5
OUVIDORIA	6
BANCO CENTRAL DO BRASIL – RDR	8
PROCON	8
CONSUMIDOR.GOV	9
OUTROS CANAIS.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

INTRODUÇÃO

Este relatório é destinado ao Conselho de Administração, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº. 4.860 de 23/10/2020, no Anexo do artigo 12 da Resolução CVM 43 e normativo SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos, referente ao 2º Semestre de 2021.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de conflitos de última instância e deve atuar com integridade e imparcialidade. Recebe e registra sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes e usuários, com o objetivo de garantir a entrega de um parecer conclusivo no prazo regulamentar estabelecido.

A Ouvidoria trabalha em permanente evolução e seus colaboradores são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades. Está no âmbito de suas atribuições fazer recomendações de melhorias, a partir das demandas recebidas.

Ao longo de 2021 foram revisitados seus processos, com vistas a aprimorar a qualidade de atendimento, a solução de demandas e a satisfação dos clientes. O Relatório da Ouvidoria do Banco Original traz os resultados das atividades do segundo semestre de 2021 da Ouvidoria e dos demais canais externos.

O propósito da Ouvidoria permeia a busca de soluções eficientes, com atuação isonômica e respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas. Também está no seu escopo, a apresentação de propostas de melhorias nos processos internos, políticas e produtos da instituição, com base nos subsídios colecionados, a disseminação da cultura e da cidadania.

Renata Lima
Ouvidora
Banco Original

ESTRUTURA

A Ouvidoria conta com a participação de 05 (cinco) profissionais, além da Ouvidora, com atuação em dias úteis das 9h às 18h pelo telefone 0800 755 0755 e está lotada na Rua Porto União, 295 – São Paulo.

Até 31 de agosto de 2021, a Área da Ouvidoria centralizava o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto mídias sociais e SAC).

A partir de 01 de setembro de 2021, as demandas do Consumidor.GOV passaram a ser tratadas pelo SAC e a Ouvidoria permaneceu com os demais canais externos, a saber Banco Central do Brasil, PROCON, B3 e CVM.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

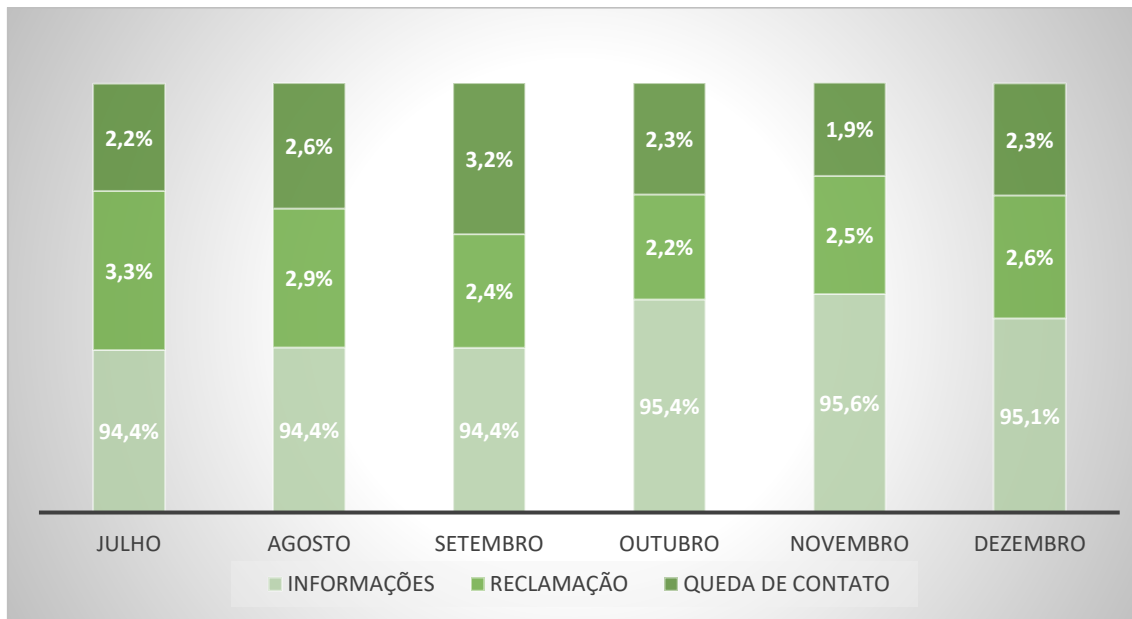
A política estabelece princípios e diretrizes observadas por todas as áreas e em todas as fases de relacionamento com os clientes e assegura que todos os produtos e serviços ofertados sejam adequados, preservando, assim, a transparência e a ética na relação. A revisão da política é feita periodicamente, conforme necessidade.

SAC

O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor – do Banco Original é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários.

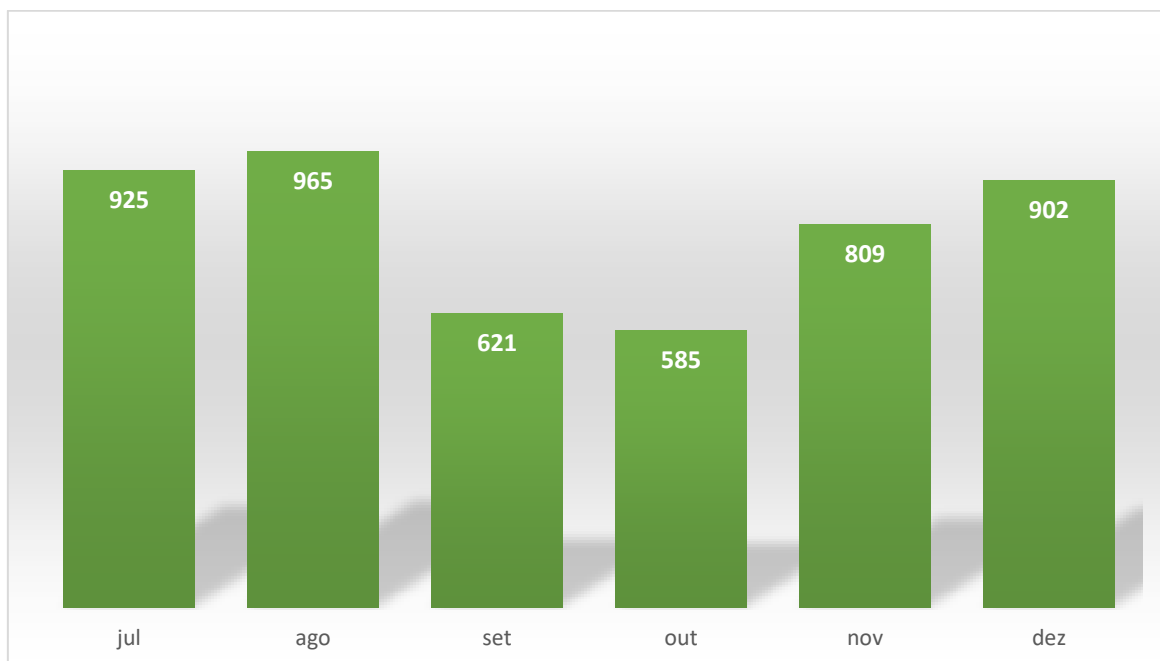
O SAC funciona conforme disposto no Decreto 6.523/2008, pelo telefone 0800 744 0744, todos os dias, 24 horas.

A seguir, indicadores do referido canal:



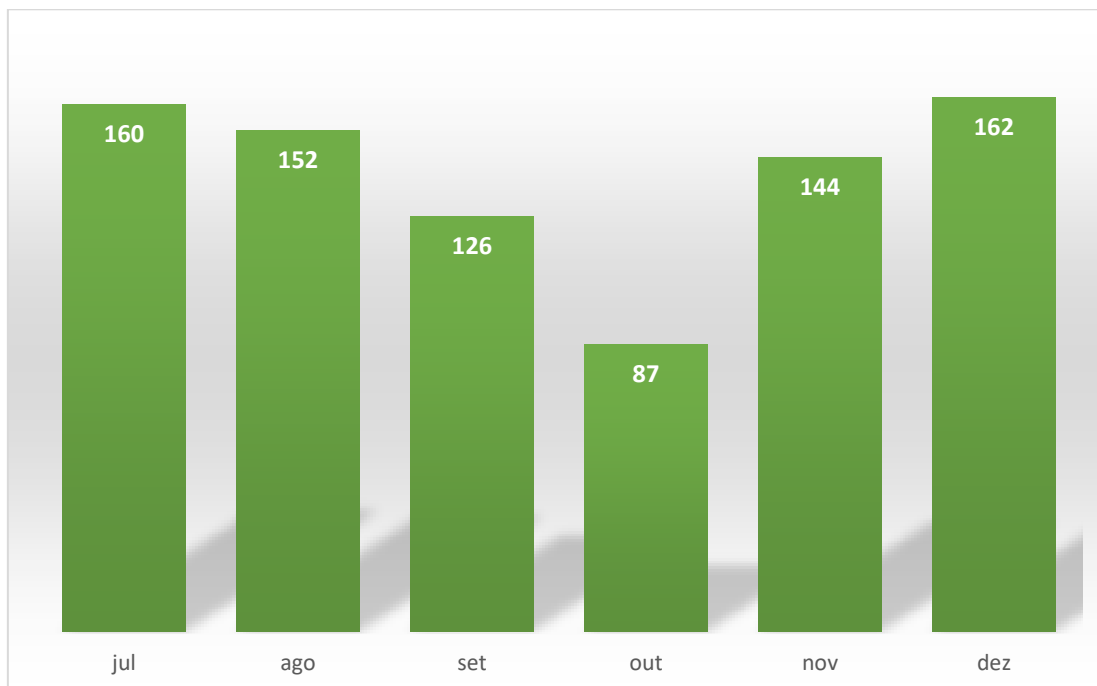
ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA (INCLUI OUVIDORIA, BANCO CENTRAL, PROCON e CONSUMIDOR.GOV)

No segundo semestre de 2021 foram registradas 4.807 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria, conforme demonstrado abaixo.

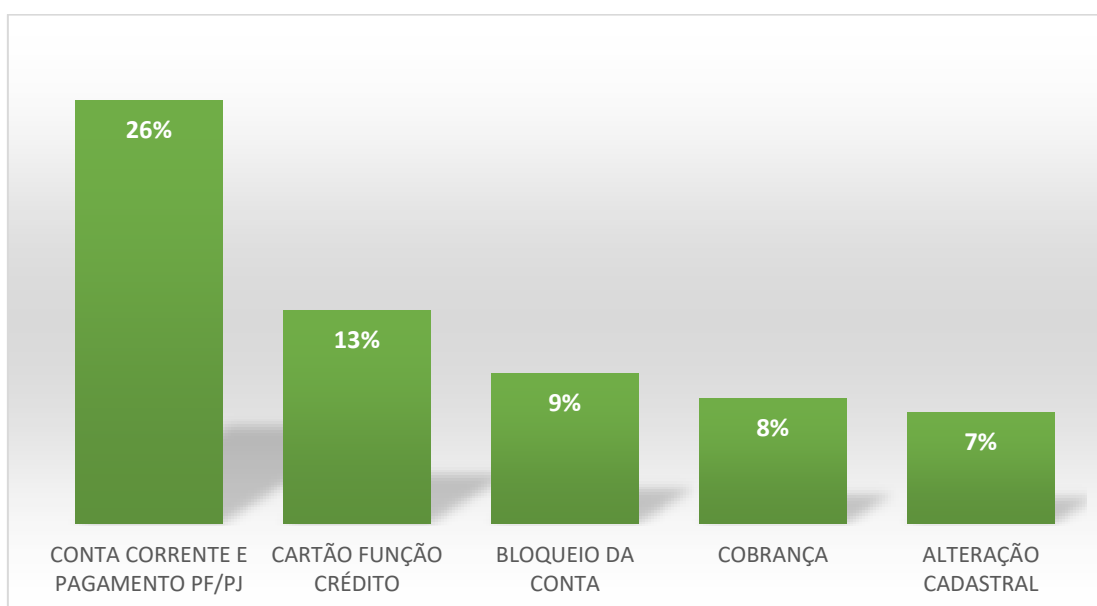


OUVIDORIA

No período indicado, a Ouvidoria registrou 831 demandas, das quais, 60% foram solucionadas em até 05 dias úteis.



Abaixo, os assuntos mais reclamados na Ouvidoria:



Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria:

Numa escala de 1 a 5, a Ouvidoria apresentou nota média de 2,9 com relação à qualidade do atendimento prestado, com resultado adequado comparativamente aos demais players de mercado.

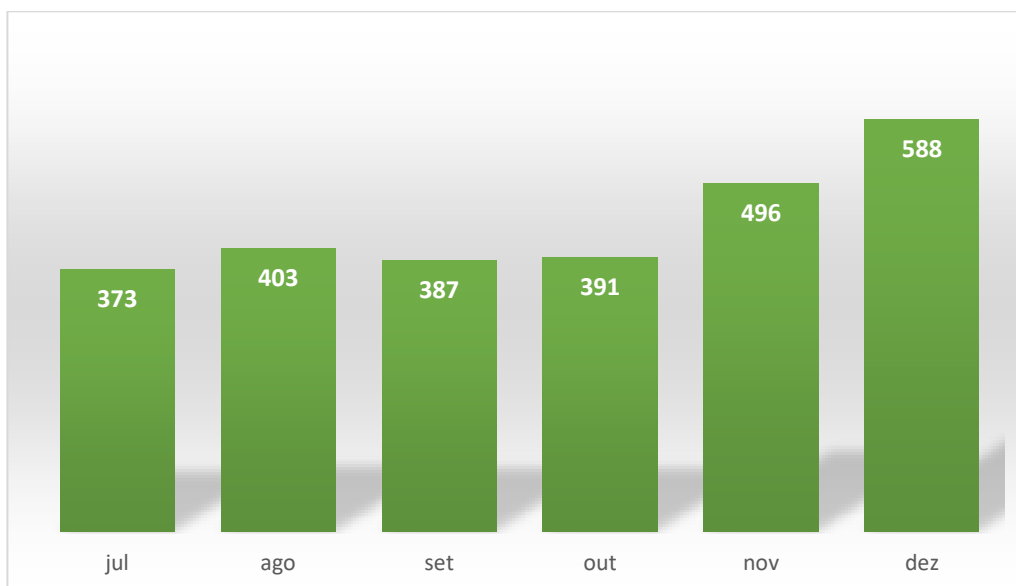
Observou-se melhora em relação ao primeiro semestre de 2021, em que o índice de satisfação foi de 2,7.

Melhorias:

- A Ouvidoria elaborou Manual das atividades desempenhadas na área.
- Incluímos mais áreas no workflow do sistema da Ouvidoria, visando maior organização e celeridade no tratamento das demandas.
- As demandas do Consumidor.GOV passaram a ser tratadas pelo SAC, a partir de 01 de setembro de 2021.
- Ajustamos os fluxos de transferências e scripts de elegibilidade à Ouvidoria junto ao SAC.
- São feitos alinhamentos constantes com o SAC e demais áreas, visando identificar e atuar nos maiores ofensores.
- Por meio da análise da causa raiz das demandas recebidas nos canais atendidos pela Ouvidoria, foi possível identificar oportunidades de melhorias nos processos e comunicações.

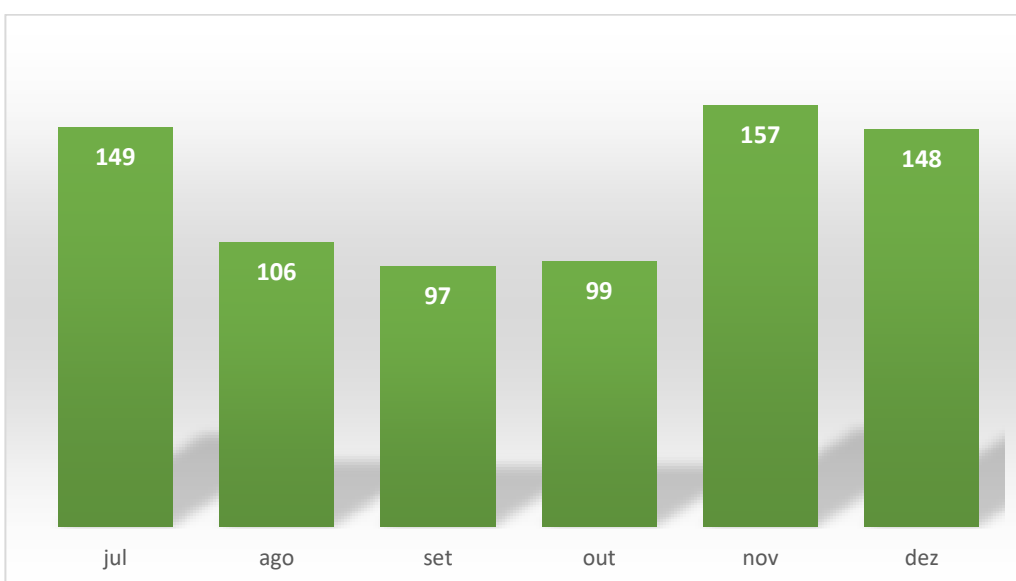
BANCO CENTRAL DO BRASIL – RDR

No segundo semestre de 2021 foram recebidas 2.638 demandas por este canal e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 6,5 dias úteis.



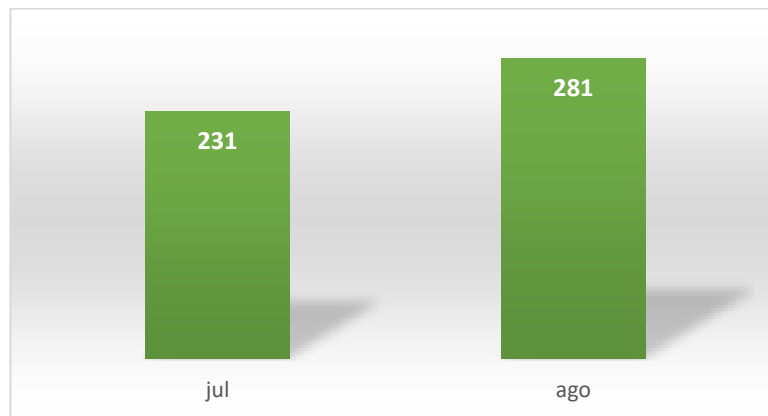
PROCON

No segundo semestre de 2021 foram recebidas 756 demandas por este canal e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 5,7 dias úteis.



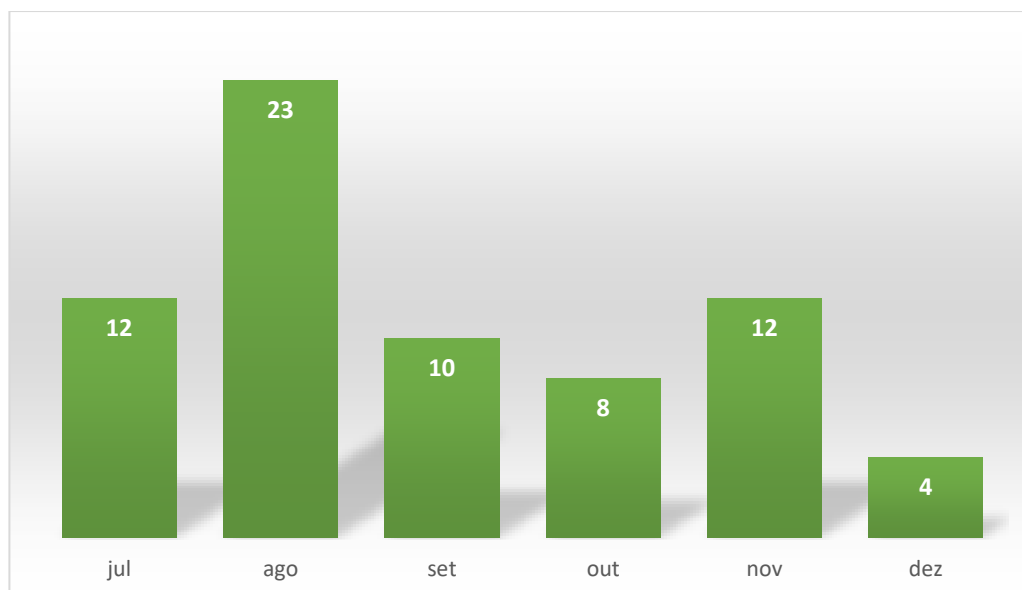
CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma Consumidor.gov foram registradas 512 nos dois meses do semestre em que a Ouvidoria esteve responsável pelo tratamento do canal. O tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 6,4 dias úteis.



OUTROS CANAIS

Dos demais canais (Notificações Extrajudiciais e B3), recebemos 69 casos ao longo do semestre:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua na mediação de conflitos e na proposição de melhorias para que nossos clientes sejam acolhidos plenamente em toda a sua jornada.

Todas as ações pertinentes foram adotadas para o tratamento dos maiores ofensores identificados.

Continuamos com nosso propósito de aprimorar constantemente nosso trabalho, fazendo a voz do cliente ser ouvida por toda a Instituição.