



# Relatório de Ouvidoria

## 1º semestre | 2023

## Índice

<b>1. Apresentação</b>	<b>03</b>
1.1. Nossa Estrutura	03
1.2. Modelo de atuação	04
<b>2. Banco Original</b>	<b>05</b>
2.1. Nossa história	05
2.2. Nossa trajetória	06
<b>3. Mensagem da Ouvidoria do Original</b>	<b>07</b>
3.1. Mensagem da gestão	07
3.2. Mensagem da Qualidade	09
<b>4. Governança</b>	<b>10</b>
4.1. Reuniões Executivas e participação em comissões	11
4.2. Processo de melhoria contínua	12
4.3. Proposições de melhoria	13
<b>5. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários</b>	<b>14</b>
<b>6. Relacionamento com cliente</b>	<b>14</b>
5.1. Canais Telefônicos	14
5.2. Canais Digitais	15
<b>7. Indicadores</b>	<b>16</b>
7.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor	16
7.2. Ouvidoria	16
7.3. Distribuição das demandas segregado por canal de entrada	17
a. Ouvidoria Interna	17
b. RDR Banco Central do Brasil	18
c. PROCON	18
d. Consumidor.gov	19
e. B3 e CVM	19
7.4. Distribuição das demandas por ofensores	20
7.5. Prazo de Solução	21
7.6. Qualificação das reclamações	22
<b>8. Pesquisa de Satisfação</b>	<b>23</b>
<b>9. Banco Central do Brasil</b>	<b>24</b>
<b>10. Consumidor.gov</b>	<b>25</b>
<b>11. Considerações finais</b>	<b>26</b>

## 1. Apresentação

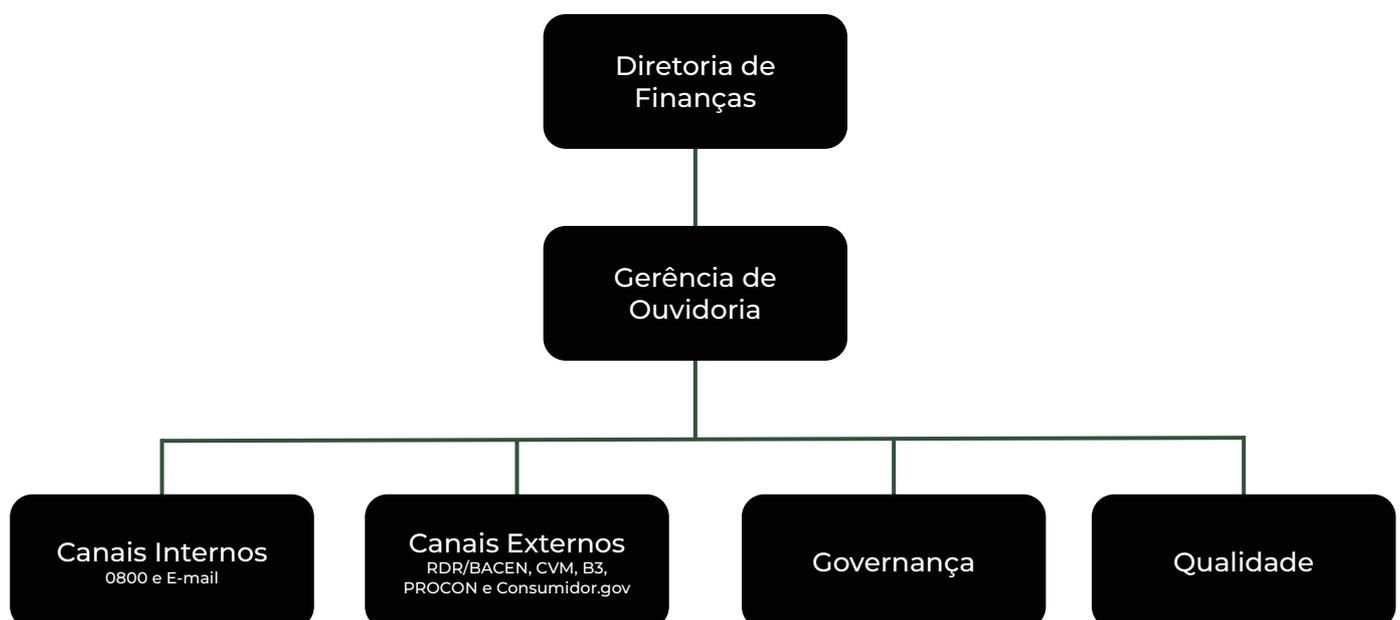
Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do Banco Original ao longo do 1º semestre de 2023.

Este material atende às disposições da Resolução CMN nº 4.860/20, Resolução CVM 43 e normativo SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos e está conforme com os princípios de transparência da instituição.

### 1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria do Banco Original está estrategicamente posicionada sob alçada da Diretoria de Finanças. Sob a liderança de **Fernando Abe Ohara**, Diretor responsável, e **Michelle Alves Lima**, Ouvidora, ambos estão registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central. Eles possuem mandatos por tempo indeterminado, que perdurarão até eventual nova designação.

Contamos com uma equipe dedicada de 13 profissionais internos. Todos eles têm as certificações necessárias, passam por treinamentos e possuem as habilidades essenciais para mediar conflitos.



## 1.2. Modelo de atuação

O nosso modelo de atuação não é apenas uma estrutura, é uma promessa de entregar valor em cada fase do nosso atendimento.

**2023:** Um ano regido por quatro pilares essenciais.

- **Experiência do Usuário:** Nosso compromisso é entender profundamente as expectativas e necessidades dos nossos clientes. O resultado é um atendimento caracterizado pela empatia, resolução eficaz e total transparência. **Queremos que cada usuário sinta-se ouvido e valorizado.**
- **Governança:** Para nós, cada atendimento não é apenas uma solução de problemas, mas uma janela para a evolução. Este processo começa pela identificação e categorização dos desafios e culmina na avaliação da eficácia das soluções que implementamos. **Alimentamos o ciclo contínuo de aprendizado e melhoria.**
- **Planejamento:** Com equipes dedicadas e altamente capacitadas, atendemos prontamente as demandas originadas de canais internos, como nosso 0800 e E-mail, e também de canais externos, como Banco Central do Brasil, CVM, B3 e Consumidor.gov. **Estes atendimentos são enriquecidos por análises contínuas, que consideram tanto aspectos quantitativos quanto qualitativos.**
- **Qualidade:** Nosso compromisso com a excelência levou à criação de uma célula especializada em Qualidade. Esta célula é o coração da nossa busca pela excelência, promovendo treinamentos regulares, elaborando manuais detalhados e conduzindo auditorias de performance. **Tudo para garantir que cada interação seja não apenas eficaz, mas também personalizada.**



## 2. Banco Original

### 2.1. Nossa história

O Banco Original é um banco brasileiro que se destaca por ser uma das primeiras instituições financeiras do país a oferecer uma experiência completamente digital a seus clientes.

A origem do Banco Original está vinculada ao grupo J&F, que é o mesmo grupo controlador da JBS, a maior processadora de proteína animal do mundo. Inicialmente, o banco nasceu como o Banco JBS, com foco no financiamento de operações ligadas à indústria de carne.

O Banco Original é um dos primeiros no Brasil a oferecer abertura de contas totalmente digital, permitindo que os clientes realizem todo o processo pelo *smartphone*, sem a necessidade de ir a uma agência física ou enviar documentos impressos.

Além dos serviços bancários tradicionais, o Banco Original oferece outros produtos, como seguros, investimentos, cartões de crédito, entre outros, sempre com a premissa de proporcionar uma experiência digital simplificada e integrada com os nossos clientes.

O Banco Original recebeu diversos prêmios e reconhecimentos por sua inovação e pelo uso da tecnologia no setor bancário.



## 2.2. Nossa trajetória

**2011** - Aquisição do Banco Matone e criação do Conglomerado Original.

**2013** - Início da atuação no segmento Corporate e novo foco para carteira de Agronegócio.

**2015** - Lançamento da nova identidade visual do banco e início da atuação no varejo.

**2017** - Troca da composição acionária.

**2019** - Mudança da Alta Administração, novos produtos e parcerias, lançamento da Conta Pessoa Única, reposicionamento do Original APP, expansão Agentes Original, 2 novos Espaços Conceito, lançamento da unidade Bank as a Service (BaaS), ampliação da capacidade tecnológica.

**2021** - Consolidação da atuação nos segmentos de PF, PJ e Fintechs (por meio da unidade de Baking as a Service), oferecendo um banco digital completo, com amplo portfólio de produtos e serviços.

**2012** - Descontinuação da atividade de Crédito Consignado e Crédito Imobiliário. Concepção do projeto do Banco Digital.

**2014** - Fortalecimento da carteira do Corporate e maior oferta de produtos e serviços.

**2016** - Lançamento oficial da plataforma do Banco Digital de varejo, lançamento do BOT (atendimento via facebook Messenger) e da plataforma de Open Banking.

**2018** - Portabilidade de salário 100% Digital.

**2020** - Assistência aos colaboradores e clientes durante a pandemia, continuidade do Investimento em Tecnologia, Eficiência Operacional, Crédito Saudável, Novos ramos de seguros, Diversificação de Funding Integração com o PicPay, lançamento da conta Original Empresas.

**2022** - Realizamos ajustes estratégicos, incluindo mudanças no corpo diretivo do Banco e buscando maior sinergia com empresas do grupo J&F Participações. Criando um ecossistema de serviços financeiros repleto de funcionalidades.

## 3. Mensagem da Ouvidoria do Original

### 3.1. Mensagem da gestão

O **1º semestre de 2023** representou uma etapa transformadora para Ouvidoria do Banco Original. Empenhados em aperfeiçoar nossos processos, nos concentramos em potencializar nossa capacidade de resposta, alavancar e garantir a eficiência e eficácia das nossas funções.

Em nossa busca incessante pela excelência, conduzimos uma análise criteriosa de diversos indicadores: volumes de reclamações, tempo médio de resposta, satisfação dos usuários e outros aspectos cruciais.

Baseados nestes insights, estabelecemos metas ambiciosas: **eleva a satisfação do cliente, inovar em nossos canais de atendimento e otimizar recursos humanos e financeiros**. Paralelamente, exploramos ferramentas e sistemas vislumbrando a otimização da gestão de reclamações, monitoramento para avaliar o desempenho dos times, revisão periódica dos processos e implementação de uma programa de formação contínua.

Além disso, redobramos os esforços para reforçar a relevância da Ouvidoria, monitorando sistemicamente nosso desempenho e traçando projeções futuras.

Com estas medidas estratégicas, estamos certos de que caminhamos firmemente para consolidar uma Ouvidoria mais ágil, eficiente e, sobretudo, alinhada às necessidades e expectativas dos nossos clientes e da empresa.



**Michelle Lima**  
Ouvidora do Original

*“Estamos vivenciando profundas transformações na Ouvidoria. Nossas equipes estão empenhadas em intensificar nossa competência de atendimento, refinar nossos processos e entregar um serviço ainda mais impactante para nossos clientes.*

*Sabemos que a busca constante pela excelência se destaca como um diferencial em qualquer área de atuação. Com essa convicção, nossos times dedicaram-se nos últimos seis meses a priorizar e elevar a qualidade acima de tudo, e os frutos desse esforço já são evidentes.*

*Inspirados pela transformação, a Ouvidoria do Banco Original abraçou o desafio de 2023, canalizando esforços para a excelência.*

*Em cada detalhe, em cada meta, vislumbramos um futuro onde nossos clientes encontram uma resposta ágil e precisa, fortalecendo nossa promessa de estar sempre alinhados às suas expectativas.”*

# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre | 2023



*“No 1º semestre de 2023 avançamos em excelência operacional, aumentando o nível de serviço do nosso 0800 e proporcionando assim aos nossos clientes uma experiência que os fidelize e fortaleça ainda mais a nossa relação.*

*Investimos em capacitação da equipe com treinamentos e palestras sobre os mais variados temas: incluindo pautas sobre o dia do ouvidor, mercado de trabalho e carreira, garantindo assim que tenhamos um time sempre atualizado e preparado para enfrentar os novos desafios. Implementamos uma nova forma de coletar feedbacks e mensurar a satisfação dos nossos usuários.*

*Para o 2º Semestre temos um compromisso ainda maior com a qualidade e o aprimoramento contínuo do nosso 0800. Pretendemos investir em tecnologias avançadas para otimizar ainda mais nosso serviço de atendimento.*

*E estamos confiantes de que alcançaremos resultados ainda mais expressivos.”*



**Cristiane Caetano**  
Coordenadora da Ouvidoria  
Canais Internos

## 3.2. Mensagem da Qualidade

O time de Qualidade iniciou os trabalhos na Ouvidoria do Banco Original nesse primeiro semestre de 2023 com foco em realizar diagnósticos, considerando as expectativas dos clientes e as regulamentações governamentais que exigem padrões cada vez mais altos.

Neste estágio inicial, focamos em três pilares fundamentais para aprimorar nossos serviços:

**1. Avaliação dos Processos:** realizamos uma análise minuciosa da jornada do cliente em nossa Ouvidoria como forma de identificar e eliminar eventuais gargalos e ineficiências foi uma prioridade para garantir uma operação mais ágil e eficiente.

**2. Experiência do Cliente:** colocamos nossos clientes no centro de nossas ações, avaliamos sua jornada em nossa Ouvidoria, buscando entender suas necessidades e expectativas.

**3. Análise de Dados e Capacitação da Equipe:** buscamos entender quais foram os temas de maior entrada para garantir um ciclo de capacitação assertiva com a intenção de proporcionar conhecimentos atualizados e habilidades aprimoradas para oferecermos um serviço ainda mais qualificado.



**Thiago Andrade**  
Especialista em Ouvidoria  
Time de Qualidade

*"O principal objetivo da estratégia de Qualidade para a Ouvidoria do Banco Original durante os próximos meses, será elevar os padrões de qualidade em nosso time. Buscaremos assegurar um ambiente que promova a transparência, confiança e excelência em todos os aspectos de nossa atuação.*

*Dedicaremos nossos esforços para aprimorar ainda mais o atendimento em nossa Ouvidoria, com base nas melhores práticas do mercado. Nosso objetivo não se restringe apenas ao cumprimento das exigências dos órgãos reguladores, mas, principalmente, em superar as expectativas de nossos clientes e parceiros.*

*Buscaremos consolidar a Ouvidoria do Banco Original como um modelo de qualidade e eficiência no mercado financeiro."*

## 4. Governança

A Governança é o alicerce fundamental para gerenciar de maneira eficaz as reclamações e feedbacks de nossos clientes. Por meio de sua implementação e ações, coletamos os benefícios claros e impactos positivos que uma governança bem estruturada traz, valorizando tanto nossos clientes quanto a nossa instituição.

Em consonância com nossa missão, neste semestre, a Ouvidoria do Banco Original atuou com um novo modelo estratégico, dividido em quatro vertentes distintas.



Apostamos neste novo modelo de atuação para assegurar uma condução mais focada das demandas, melhorar a qualidade das respostas para nossos usuários, diminuir o tempo de resposta (SLA) e destacar oportunidades para aprimorar o atendimento através de um processo de melhoria contínua.



**Thaís Mello**  
Coordenadora da Ouvidoria  
Canais Externos

*“Assumir o time de Estratégia e Governança foi um desafio e ao mesmo tempo um presente. Quando estamos focados no operacional conseguimos entender a dor do cliente e apurar melhoria nos processos no dia a dia. Assumindo o time de Governança pude unir os dois mundos operação e governança para aprimorar o nosso produto e melhorar cada vez mais a organização dos processos internos colocando de fato a mão na massa.*

*Nossos projetos estão cada vez mais robustos e ambiciosos, dessa forma, estamos focados na troca com o time de produtos e áreas parceiras. Nossos principais desafios foram as metas estabelecidas que estavam diretamente ligadas a inovação para melhorar a experiência do nosso cliente e do próprio time interno.*

*Diante dessas metas, alcançamos uma melhor posição no Ranking de Reclamações (14º posição), estamos aprimorando os nossos painéis de dados, automatizando o que for possível no nosso CRM e olhando na lupa a avaliação dos clientes no nosso CSAT.*

*O último semestre foi de muita mudança e entrega, dessa forma, nosso objetivo é manter uma evolução constante focando nos nossos processos de melhoria contínua, bem como, na avaliação de indicadores de forma estratégica, aplicando a inovação em tudo que for possível..”*

## 4.1. Reuniões Executivas e participação em comissões

Visando estabelecer uma governança robusta e valorizar a experiência de nossos usuários, a Ouvidoria do Banco Original tem participação ativa nas agendas normativas, atualmente compreendidas pelas seguintes pautas:

- ❑ **Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos:** Realizamos encontros mensais para debater assuntos relacionados ao setor bancário. Além disso, discutimos a relevância da Ouvidoria no papel de mediar conflitos e garantir a eficácia no tratamento das manifestações dos clientes.
- ❑ **Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos:** Realizamos um acompanhamento mensal das demandas e reclamações feitas pelos clientes. Estas são oriundas tanto de órgãos públicos de defesa dos direitos do consumidor quanto das Ouvidorias de instituições financeiras. Após o monitoramento, as demandas são avaliadas e devidamente encaminhadas.
- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Mantemos um diálogo trimestral com a coordenação do Banco Central, que monitora as demandas via plataforma RDR/SISBACEN. Estes encontros têm como objetivo discutir volumes de demandas, áreas problemáticas e as soluções propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos.
- ❑ **Reunião Executiva:** Mensalmente a Ouvidoria reporta, à Diretoria, o total de reclamações tratadas pela área no canal regulatório. O objetivo é dar ciência dos dados quantitativos e qualitativos, avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição neste ranking.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** A cada semestre, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos referentes ao semestre anterior.

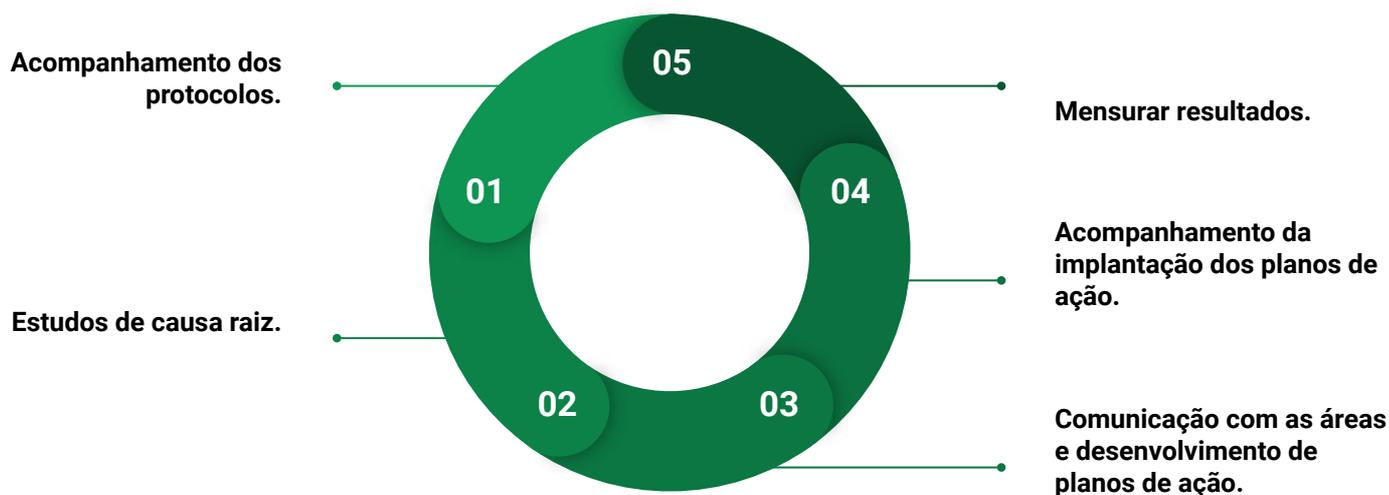
## 4.2. Processo de melhoria contínua

O compromisso com a **Melhoria Contínua** é essencial para diagnosticar e corrigir falhas, identificando oportunidades de refinamento em nossos produtos e serviços. Essa abordagem nos permite aperfeiçoar nossos processos, intensificar a eficiência dos canais primários e elevar a qualidade dos que oferecemos.

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria do Banco Original voltou os seus esforços para otimizar e automatizar processos internos, acentuando a excelência nas tratativas.

Já no segundo semestre de 2023, a Ouvidoria Original expandirá essa cultura de melhoria contínua para as áreas de negócio e atendimento. Isto será feito através da análise das causas raízes de problemas habituais, compartilhamento de insights em grupos de trabalho e elaboração de estratégias direcionadas, visando enriquecer a experiência de todos os nossos clientes.

### Fluxograma



Em nossa jornada rumo à excelência, o **Processo de Melhoria Contínua** será o farol que nos guiará. No Banco Original, cada passo, cada decisão é moldada por esse compromisso de aprimorar e inovar. Em 2023, nossa Ouvidoria, com determinação e visão, abraçou essa missão, intensificando nossos esforços para uma transformação que ressoa em cada canto de nossa organização. **Juntos, continuaremos a moldar uma experiência que não apenas atende, mas transcende expectativas.**

## 4.3. Proposições de melhoria

Descrição	Status	Data de conclusão
<b>Procedimento:</b> Melhora na captura das evidências necessárias para comprovar a contratação da renegociação e/ou parcelamento de saldo.	Concluído	JUL/2023
<b>Encerramento de conta:</b> Revisão da regra aplicada no processo do não encerramento da conta-corrente o devido ao saldo devedor decorrente da utilização do cheque especial.	Concluído	JUL/2023
<b>Conta Salário:</b> Revisão das regras aplicadas para débito na conta salário (art. 4º da Resolução CMN 4.790/2020).	Concluído	JUL/2023
<b>Tarifas:</b> Recomendação referente à salvaguarda da evidência que comprova a contratação do Pacote de Tarifas (Período consultivo de no mínimo 05 anos)	Concluído	JUL/2023
<b>Procedimento:</b> Mapeamento das evidências necessárias em casos provenientes de atos de terceiros.	Concluído	JUL/2023

## 5. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários

Nossa política define princípios e diretrizes que são respeitados em todas as etapas do relacionamento com os clientes, garantindo que todos os produtos e serviços oferecidos sejam apropriados, com foco na transparência e ética. Além disso, enfatizamos uma abordagem centrada no cliente, reforçando a necessidade de priorizar as expectativas dos nossos clientes em todas as decisões. Nosso objetivo é mais do que apenas atender, mas encantar e consolidar relações duradouras com nossos clientes e usuários.

## 6. Relacionamento com cliente

### 6.1. Canais telefônicas

#### Central de Atendimento

##### **Para você e sua empresa**

Segunda a Domingo das 8h às 22h

**4004-0800**

Capitais e regiões metropolitanas

**0300 777 0800**

Demais localidades

**+55 11 2565-0800**

Exterior

##### **PJ Empresas, Corporate e Agronegócio**

Dias úteis, das 8h às 20h

**0800 705 3000**

todas as regiões

#### SAC

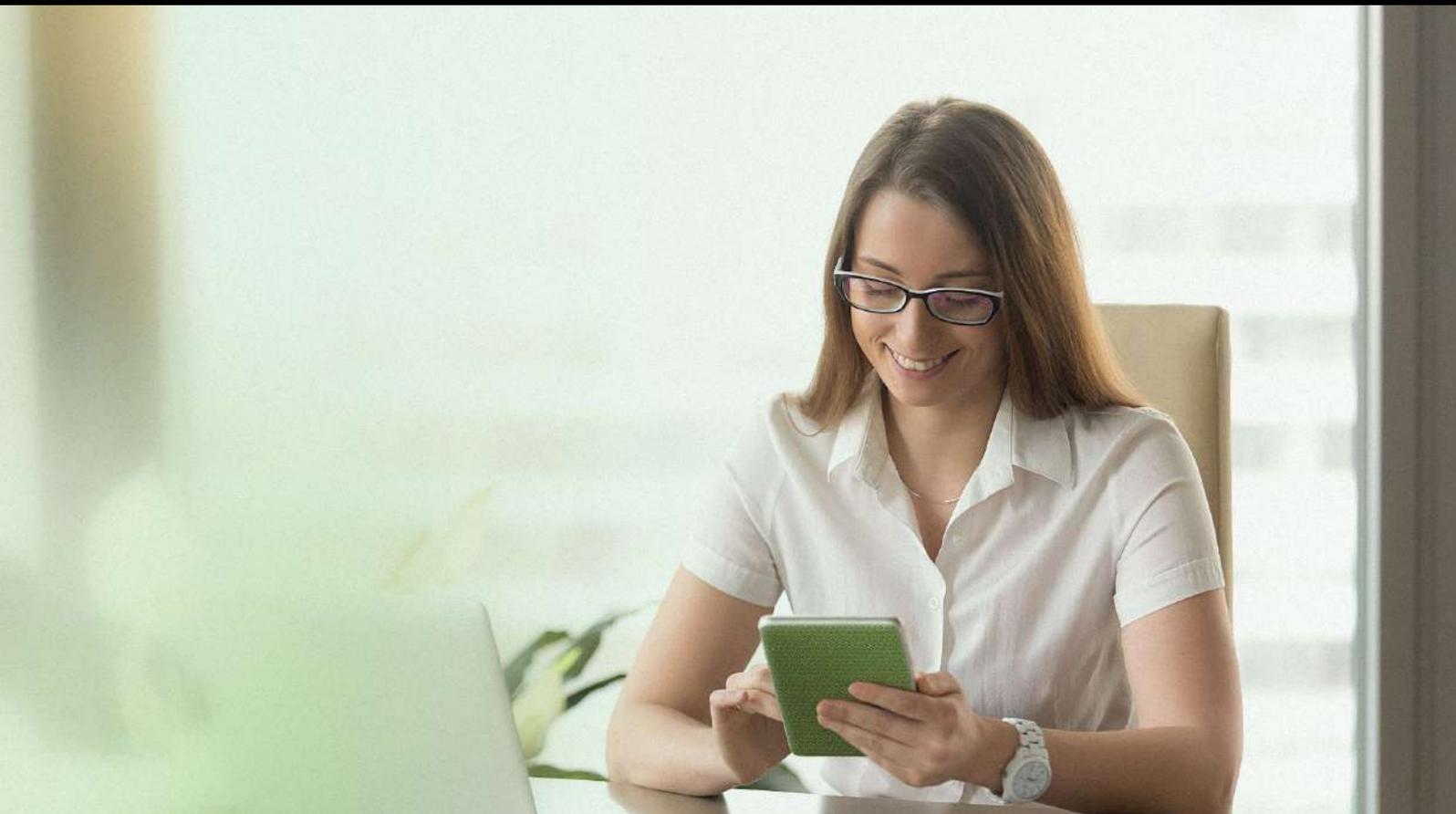
##### **Informações, Cancelamentos e Reclamações**

(Todos os dias, 24h)

**0800 744 0744**

Todas as regiões





## Deficiência auditiva/fala

Dias úteis, das 09h às 21h  
Sábado, das 9h às 15h.

**0800 766 0766**

Todas as regiões

## Atendimento em libras:

Dias úteis, das 09h às 21h  
Sábado, das 9h às 15h.

<https://original.emlibras.com/fila>

## Ouvidoria

Dias úteis, das 9h às 18h

**0800 755 0755**

todas as regiões

A Ouvidoria atua como canal de última instância. Se sua reclamação já foi tratada em nossos canais de atendimento mas você não ficou satisfeito com a solução apresentada, você pode solicitar a reavaliação para a Ouvidoria por telefone. Caso seja a sua primeira reclamação, entre em contato inicialmente com o SAC pelo telefone 0800 744 0744 (todos os dias, 24 horas).

## Canal de Ética

Atendimento pessoal de segunda à sábado das 9h às 21h  
Atendimento eletrônico todos os dias, 24h.

**0800 377 8029**

Todas as regiões

[canaletica.com.br/original](https://canaletica.com.br/original)

ATENÇÃO! Este Canal é exclusivo para comunicação e reporte de situações com indícios de atos ilícitos relacionados às atividades desta instituição, sem necessidade de identificação. Para dúvidas e reclamações sobre produtos, informações sobre roubo, perda de senhas e acesso a aplicativos, utilize o Chat Original ou SAC. Casos fora do escopo descrito serão automaticamente cancelados.

## 6.2. Canais digitais

### Atendimento WhatsApp

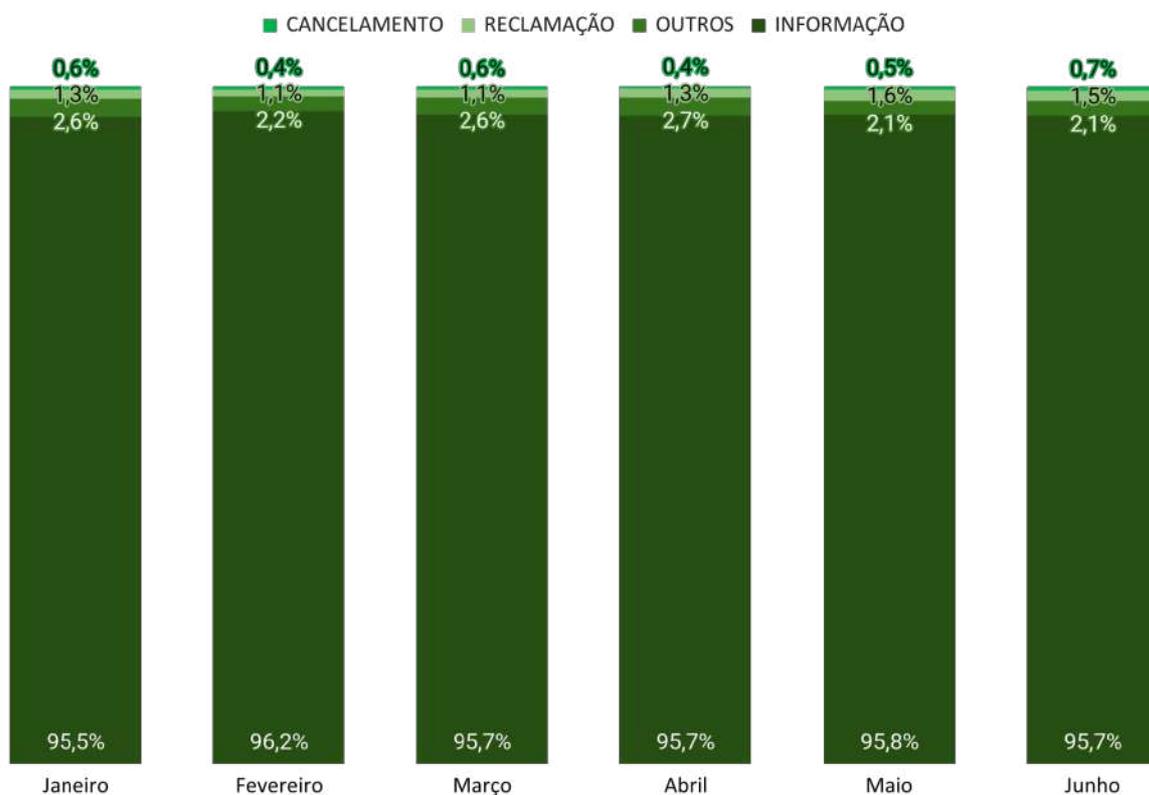
Aponte seu celular para o QR Code e fale com o Banco Original.



## 7. Indicadores

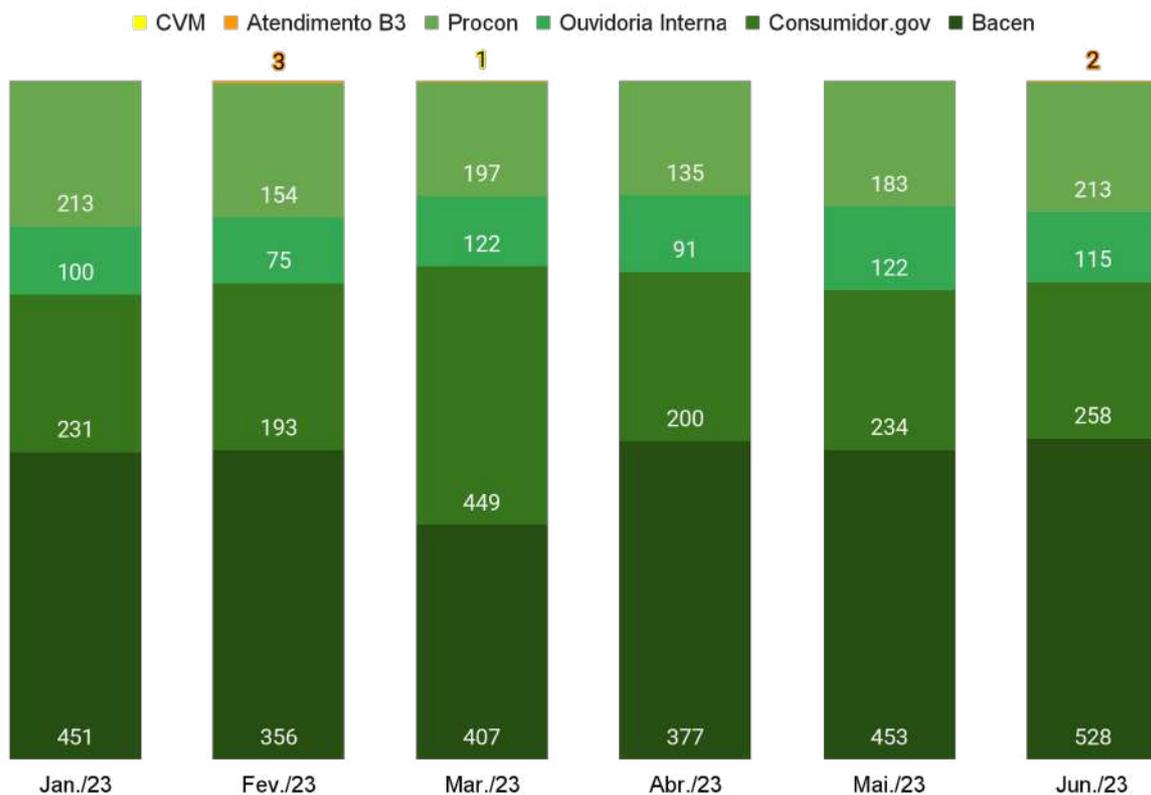
### 7.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

No Banco Original esta é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários. O SAC funciona conforme disposto no Decreto 11.034/2022, pelo telefone **0800 744 0744**, todos os dias, 24 horas. A seguir, indicadores do referido canal:



### 7.2. Ouvidoria

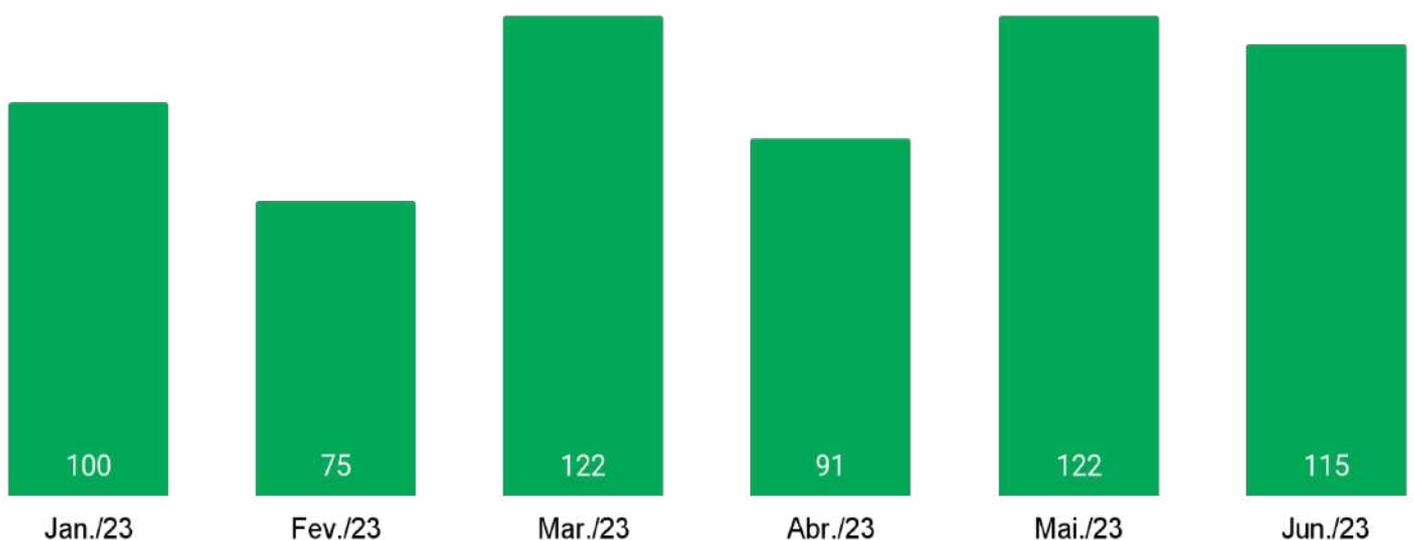
No primeiro semestre de 2023 foram registradas **5.864** reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria (**Ouvidoria interna, BACEN, PROCON, Consumidor.gov, B3 e CVM**), distribuídas mensalmente conforme demonstrado abaixo:



### 7.3. Distribuição das demandas por canais de entrada

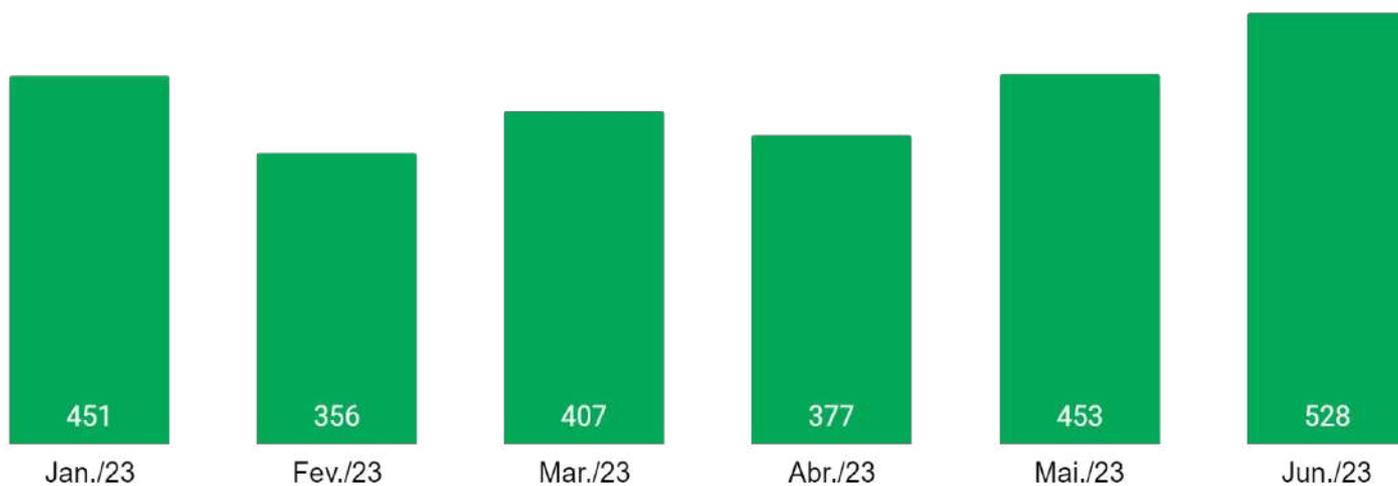
- a. **Ouvidoria Interna (0800 Ouvidoria e E-mail):** No período indicado, a Ouvidoria registrou **625** demandas, das quais 66% foram solucionadas em até 05 dias úteis e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 06 dias úteis.

■ Ouvidoria Interna



**b. RDR| Banco Central do Brasil:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **2.572** demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 09 dias úteis.

■ Bacen



**c. PROCON:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **1.095** demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 06 dias úteis.

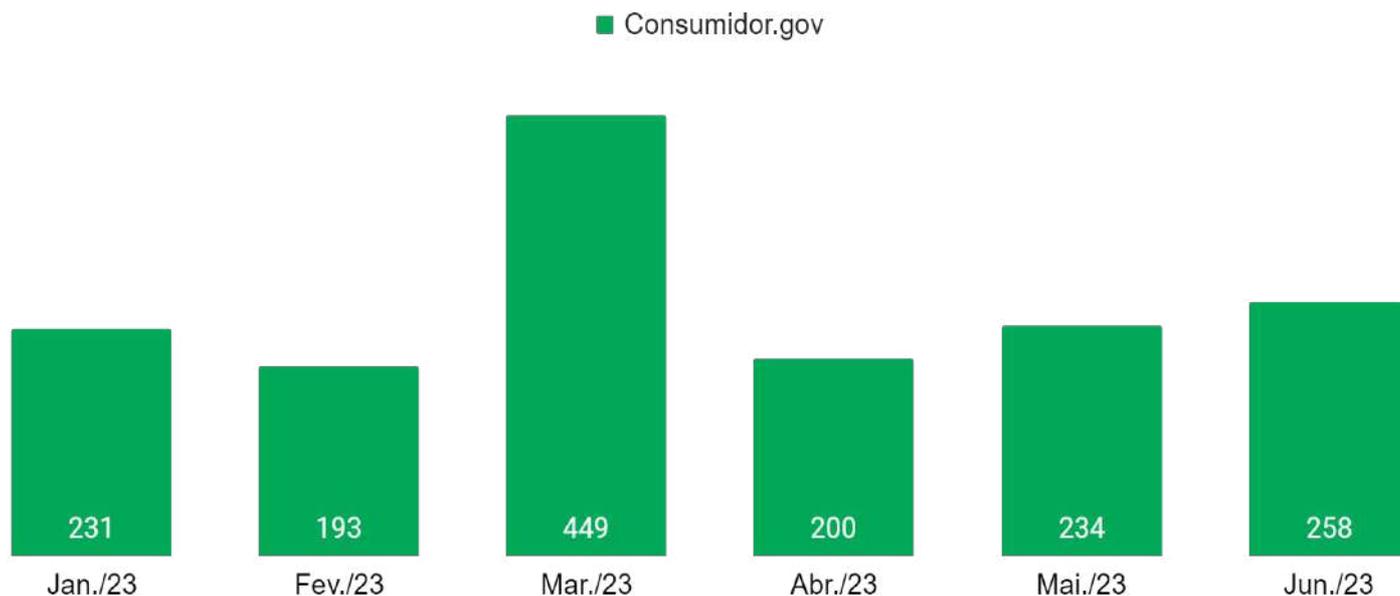
■ Procon



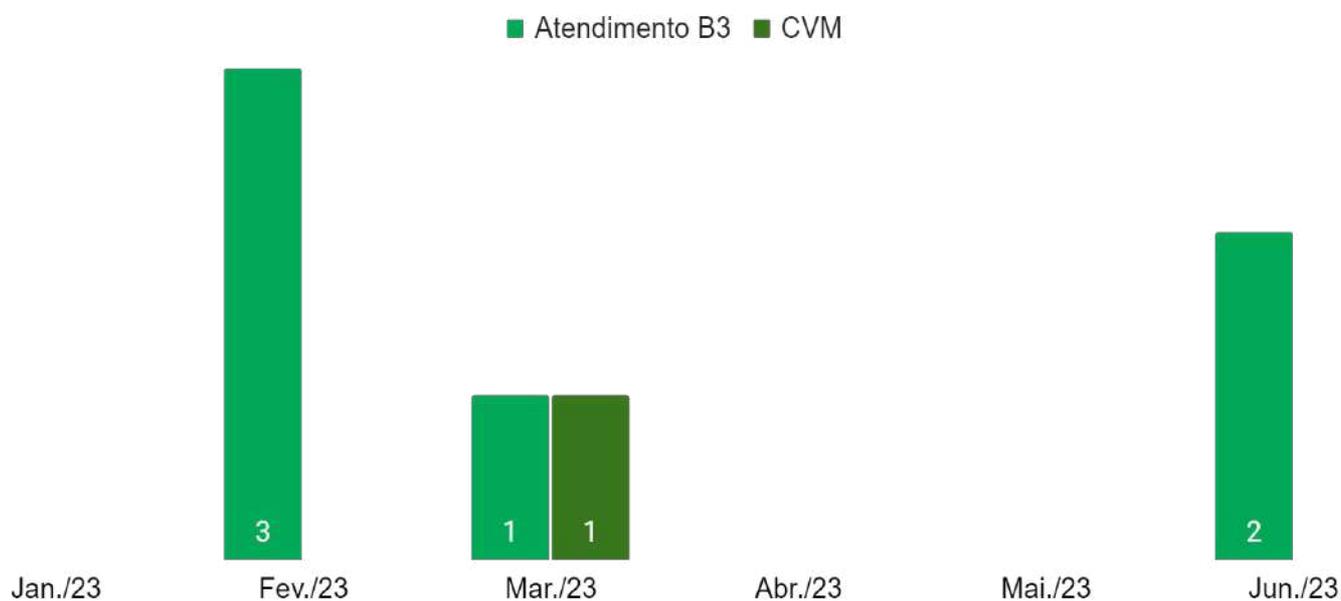
# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre | 2023

**d. Consumidor.gov:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **1.565** demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 04 dias úteis.



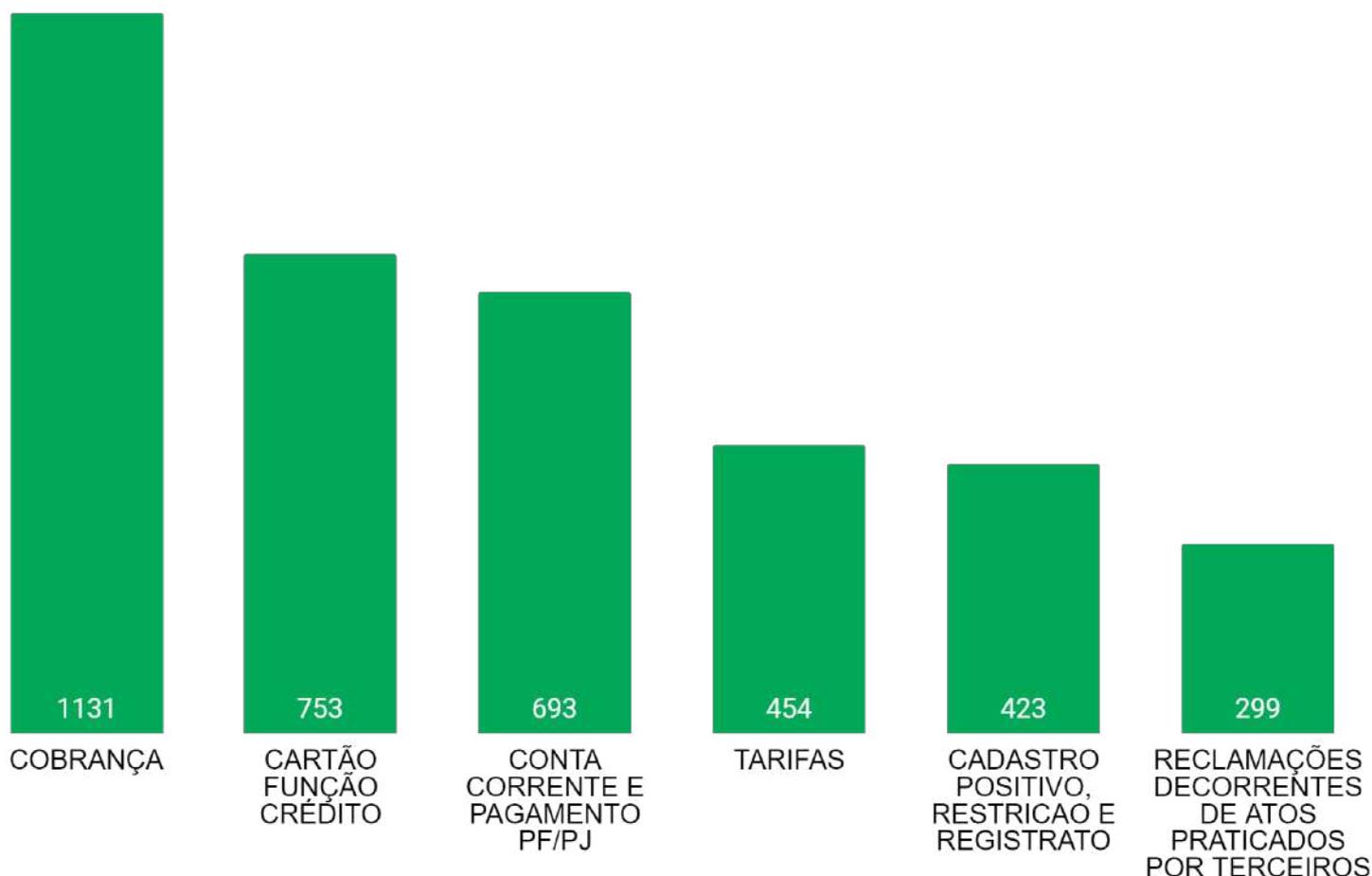
**e. B3 e CVM:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **7** demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 02 dias úteis.



## 7.4. Distribuição das demandas por ofensores

Abaixo apresentamos os principais ofensores registrados em nossa Ouvidoria, no 1º semestre de 2023 (01/01/2023 até 30/06/2023).

A partir dessas informações, realizamos estudos e mapeamos ações para melhorar os fluxos e processos que geram as reclamações.

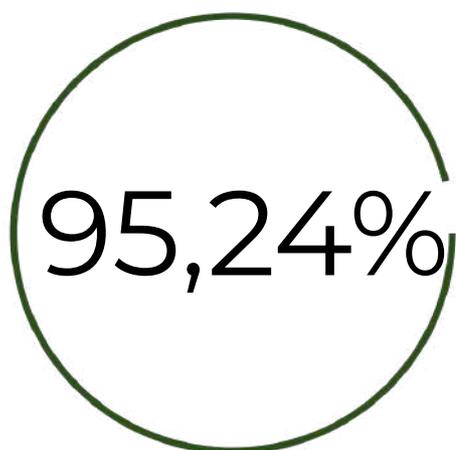


**Demais:** (264) OPERAÇÕES PARCERIAS, (228) REABERTURA, (177) ALTERAÇÃO CADASTRAL, (172) BLOQUEIO DA CONTA, (134) PIX, (127) TOKEN, (107) OUTROS TEMAS, (87) SEGUROS, (86) APP E IB, (77) LIMITES, (65) CARTÃO FUNÇÃO DÉBITO, (61) CRÉDITO PESSOAL, (54) EMPRÉSTIMO COM GARANTIA, (50) PAGAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS, (48) INVESTIMENTOS, (47) CARTÃO DE CRÉDITO/PARCERIAS, (44) ATENDIMENTO, (41) CARTÃO, (35) CHEQUE ESPECIAL, (33) SINERGIA, (33) SVR, (27) CONSIGNADO, (22) CAPITAL DE GIRO, (18) SUA CONTA ORIGINAL VAI VIRAR PICPAY, (17) CASHBACK ORIGINAL, (13) PORTABILIDADE, (13) CAIXA ELETRÔNICO, (7) DEPÓSITO VIA BOLETO, (6) FEIRÃO DE NEGOCIAÇÃO, (6) CAMPANHAS E PARCERIAS, (6) AGENTE DIGITAL E GERENTE, (3) OPEN FINANCE, (2) DEPÓSITO VIA CHEQUE, (1) LGPD

## 7.5. Prazo de Solução

A Ouvidoria em conjunto com as demais áreas do Original trabalham para garantir uma solução definitiva aos problemas dos usuários com respostas resolutivas e satisfatórias para as reclamações, no prazo de até 10 dias úteis, atendendo a exigência regulatória

No 1º semestre de 2023, **95,2%** receberam a resposta em até 10 dias úteis e **3,82%** receberam a resposta após o prazo de 10 dias úteis, conforme descrito no gráfico abaixo:



### Dos protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.

Do total de **5.864** protocolos registrados para a Ouvidoria do Banco Original no 1º semestre de 2023, **5.585** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



### Dos protocolos foram resolvidos após 10 dias úteis

Do total de **5.864** protocolos registrados para a Ouvidoria do Banco Original no 1º semestre de 2023, **224** tiveram o prazo de 10 dias úteis prorrogados, atendendo ao disposto na Resolução do CMN nº 4.860/20, que permite a dilação de até 10% do total de demandas por mês.

\*Do total de **5.864** protocolos registrados para a Ouvidoria do Banco Original no 1º semestre de 2023, **55 (0,94%)** ainda não haviam sido respondidos até o momento da confecção do relatório

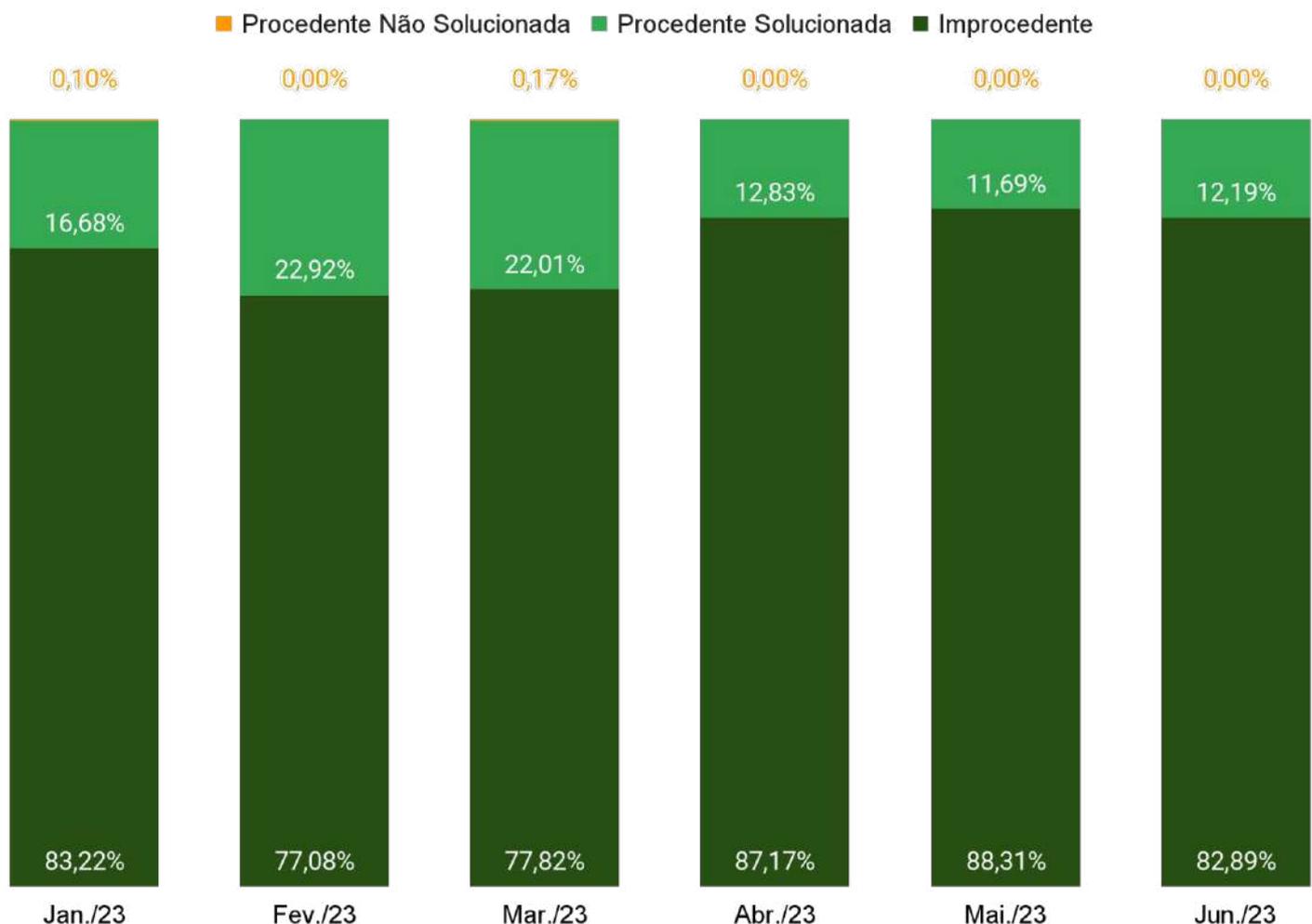


## 7.6. Qualificação das reclamações

Segue a categorização dos **5.864** protocolos direcionados à Ouvidoria do Banco Original durante o 1º semestre de 2023:

A Ouvidoria do Banco Original classifica as demandas recebidas nas seguintes categorias:

- ★ **Improcedente:** demandas que não se alinham às normas legais ou regulamentações existentes;
- ★ **Procedente Solucionada:** demandas amparadas por legislação e/ou regulamentação e que foram devidamente resolvidas;
- ★ **Procedente não Solucionada:** demandas respaldadas por legislação e/ou regulamentação, mas que, na perspectiva do cliente, ainda carecem de solução adequada.



\*Do total de **5.864** protocolos registrados para a Ouvidoria do Banco Original no 1º semestre de 2023, **55 (0,94%)** ainda não haviam sido classificados até o momento da confecção do relatório

## 8. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Conforme a Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria do Banco Original realiza o envio da **Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento**, após o reporte da resposta conclusiva aos usuários que registraram uma reclamação na última instância.

Numa escala de 1 a 5, a Ouvidoria apresentou nota média de 2,20 com relação à qualidade do atendimento prestado, com resultado adequado comparativamente aos demais players de mercado.

### Satisfação do Cliente com a solução apresentada

**22,45%**

dos clientes que concluíram a pesquisa, **11** atribuíram a nota de **3 a 5** para critério de Satisfação do Cliente com a solução apresentada, além disso houveram **38** avaliações abaixo de **3**.

### Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria

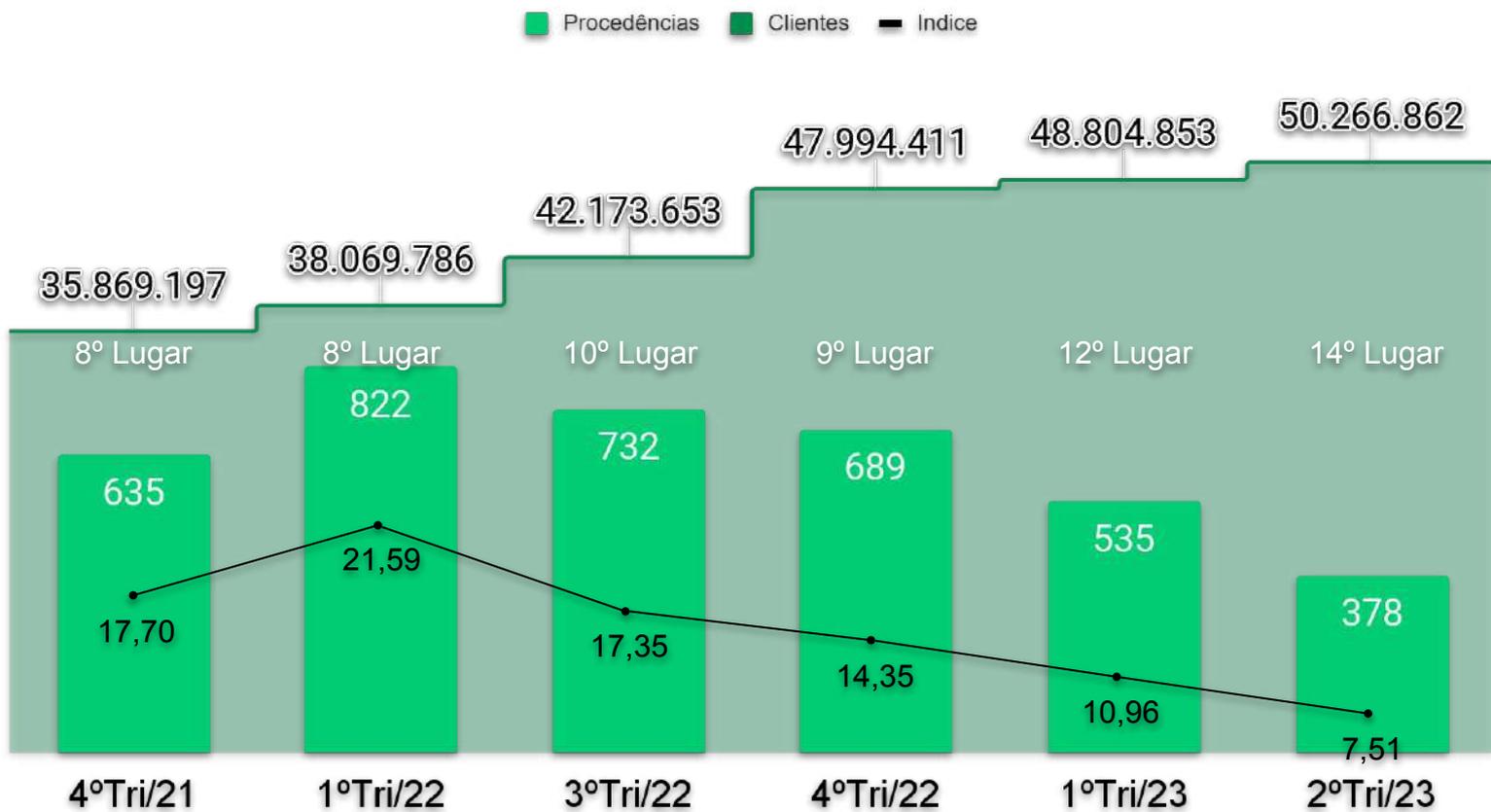
**34,69%**

dos clientes que concluíram a pesquisa, **17** atribuíram a nota de **3 a 5** para o critério de Satisfação com o atendimento da Ouvidoria, além disso houveram **32** avaliações abaixo de **3**.

## 9. Banco Central do Brasil



Destacamos nossa trajetória no Ranking de Reclamações desde que marcamos presença entre as 15 principais instituições do país, a partir do quarto trimestre de 2021:



Desde o início de 2022, presenciamos uma evolução notável nos resultados do conglomerado. Notamos uma diminuição média de 3,5 pontos no índice de reclamações, juntamente com uma redução média de 110 procedências a cada trimestre. Estes avanços refletem nosso foco contínuo em qualidade e governança, aliado à colaboração intensa com as equipes de produtos e atendimento.

Nossa dedicação se traduziu em um marco expressivo no segundo trimestre de 2023. Em apenas cerca de um ano e meio desde nossa inclusão no ranking das 15 principais instituições bancárias, financeiras e de pagamento do Brasil, o **Conglomerado Original** ascendeu à 14ª posição, situando-se entre os melhores.

Nossa jornada continua, mantendo o compromisso de priorizar nossos clientes, almejando proporcionar um atendimento que se destaque pela excelência.

\*Referente ao ano de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings somente do 1º, 3º e 4º trimestre.



## 10. Consumidor.gov

O Consumidor.Gov é uma plataforma que oferece aos usuários a possibilidade de estabelecer uma comunicação direta com o Banco Original. Comprometemo-nos a receber, analisar e responder a todas as reclamações, colocando os consumidores no centro de nossas ações.

Essa plataforma visa não só expandir o atendimento ao consumidor, mas também incentivar a competitividade ao impulsionar a evolução de produtos e serviços, bem como a qualidade do relacionamento entre empresas e clientes. Ela também orienta na formulação de políticas preventivas contra ações que possam infringir os direitos do consumidor, reforçando a importância da transparência nas relações comerciais.

A seguir, apresentamos nossos índices mensais referentes ao 1º semestre de 2023, evidenciando nossa dedicação à melhoria contínua e ao contentamento dos nossos clientes.

Banco Original		
Mês	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento (1 - 5)
Janeiro	69,85%	2.13
Fevereiro	68,46%	2.06
Março	69,35%	1.98
Abril	75,25%	1.83
Maio	73,63%	2.14
Junho	68,49%	2.01

### 11. Considerações finais

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria do Banco Original passou por uma transformação significativa, focando em melhorar processos e eficiência. Através de uma análise detalhada dos indicadores, estabelecemos metas robustas, exploramos novas ferramentas e implementamos programas de formação contínua. Reforçamos a importância da Ouvidoria, monitorando nosso progresso e estabelecendo visões para o futuro. Estas ações visam uma Ouvidoria mais ágil, eficiente e alinhada às demandas dos clientes e objetivos corporativos.

No primeiro semestre de 2023, o time de Qualidade da Ouvidoria do Banco Original focou em alinhar os serviços às expectativas dos clientes e regulamentações. Trabalhando em três pilares principais, priorizamos: **a otimização de processos, centrando os esforços na experiência do cliente e investindo na análise de dados e capacitação da equipe**. Esses esforços visam uma operação mais ágil, alinhada às necessidades dos clientes e proporcionando um atendimento de alta qualidade.

A Governança na Ouvidoria do Banco Original é essencial para gerenciar reclamações e feedbacks de clientes. Neste semestre, introduzimos um novo modelo estratégico, focado em **experiência do cliente, governança, qualidade e planejamento**. Este modelo visa otimizar a gestão das demandas, acelerar respostas e aperfeiçoar o atendimento, sempre visando a melhoria contínua.

O Banco Original, comprometido com a Melhoria Contínua, foca em otimizar processos e refinar produtos e serviços. No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria planeja expandir essa cultura para outras áreas, utilizando análise e estratégias para aperfeiçoar a experiência do cliente. Esta dedicação é reflexo do nosso objetivo de não apenas atender, mas superar as expectativas dos clientes, guiados sempre pela busca da excelência.

Por fim, concluímos que desde sua inclusão entre as 15 principais instituições do país no final de 2021, a trajetória do **Conglomerado Original** no Ranking de Reclamações tem sido de destaque. Em 2022, o banco reduziu seu índice de reclamações em 3,5 pontos e diminuiu as procedências em 110 por trimestre, refletindo a ênfase em qualidade e governança. No segundo trimestre de 2023, alcançamos a 14ª posição no ranking, consolidando nossa ascensão. O Banco Original segue dedicado a priorizar seus clientes, buscando excelência no atendimento.

Muito Obrigada!

**Ouvidoria do Banco Original**



Banco

**ORIGINAL**