



RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
2º SEMESTRE DE 2019

## Sumário

### **SEÇÃO I - QUALITATIVO**

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>PILARES</b> .....	<b>4</b>
<b>CARTA DO OUVIDOR</b> .....	<b>5</b>
<b>CANAIS DE ACESSO</b> .....	<b>6</b>
<b>ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	<b>6</b>

### **SEÇÃO II - QUANTITATIVO**

<b>SAC</b> .....	<b>7</b>
<b>TOTAL GERAL</b> .....	<b>8</b>
<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>9</b>
<b>BACEN</b> .....	<b>13</b>
<b>PROCON</b> .....	<b>15</b>
<b>CONSUMIDOR.GOV</b> .....	<b>16</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>17</b>

## INTRODUÇÃO

Este relatório é destinado à Diretoria, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento as **Resoluções nº. 4.433 de 23/07/2015** e **nº 4.629 de 25/01/2018**, do **Conselho Monetário Nacional**, em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como **Artigo 12 da Instrução CVM 529**, anexo 12, e **normativo SARB 022/2019** da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos “FEBRABAN”, referente ao 2º Semestre de 2019 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

## OBJETIVO

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, sendo a representante do cliente na Instituição, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. Ela visa o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções aos mesmos.

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório da Ouvidoria do Banco Original traz informações transparentes das nossas atribuições diárias, incluindo dados do SAC e de todos os canais externos atendidos na Ouvidoria.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, que é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial e justa, em todas as questões do dia a dia.

Nosso anseio é pela busca de soluções eficientes, pela atuação com isonomia e respeito ao consumidor, por propor melhorias à Organização e por disseminar a cultura da cidadania.

Somos a última instância: nosso negócio está intimamente ligado à solução. Acreditamos que os aprendizados de cada caso nos proporcionam subsídios para aprimorar nossos processos internos, nossas políticas e produtos.

Temos a forte crença: que uma relação transparente, verdadeira e contínua é uma realidade cada vez mais presente e sustentável nos dias de hoje.

***Departamento de Ouvidoria***

***Banco Original***

## **PILARES**

- Inovador

Oferecemos produtos e serviços inovadores, com a mais alta tecnologia em segurança e as práticas mais modernas do mercado financeiro.

- Simples

Buscamos a proximidade de uma relação personalizada com cada cliente e um atendimento disponível para qualquer situação.

- Próximo

Simplificamos a relação entre nossos clientes e suas finanças, através de uma linguagem fácil e serviços de alta praticidade.

- Confiável

Temos os melhores especialistas de diferentes áreas do mercado, para assegurar confiança e solidez em todos os nossos serviços.

- Transparente

Acreditamos que nossa comunicação deve ser aberta e verdadeira, garantindo transparência em todas as relações e transações.

## **CARTA DO OUVIDOR**

A Ouvidoria, canal de mediação entre cliente e empresa, estabelecida pela Resolução nº 4433/2015 do CMN visa, não só o registro e acompanhamento de reclamações, mas também de sugestões, solicitações, elogios e denúncias dos clientes, garantindo que o tratamento dado à cada ocorrência seja feito de forma justa e imparcial.

Agindo na causa-raiz de cada demanda recebida, a Ouvidoria atua como facilitadora e transformadora, buscando a melhoria contínua de toda a Instituição.

Queremos estreitar cada vez mais o relacionamento com nosso cliente, aprimorando nossos serviços e o nosso atendimento. Isso tem trazido reconhecimento interno - dos gestores e da alta administração - e externo, por meio de depoimentos positivos dos clientes que tiveram seus pleitos resolvidos pela Ouvidoria.

Oferecer os melhores produtos e serviços aos clientes é uma preocupação constante do Original. Por isso, somos uma das Instituições Financeiras participantes da Autorregulação Bancária da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos que, por meio da SARB 022/2019, Normativo da Ouvidoria, tem por objetivo estabelecer padrões mínimos de conduta e estimular as melhores práticas de funcionamento, comunicação e mediação de conflitos entre as Instituições Financeiras Signatárias e seus consumidores - pessoa física ou jurídica - no âmbito da Ouvidoria, reconhecendo sua dignidade e vulnerabilidade, além de prevenir riscos e harmonizar seus interesses.

Em 2019, o acelerado crescimento do Original nos fez galgar caminhos que ainda não haviam sido percorridos. Isto culminou também, na ampliação do quadro da Ouvidoria, de forma a atender melhor nossos clientes.

Sabemos que ainda há um longo caminho a ser percorrido. E continuaremos com o compromisso de identificar os pontos de atenção e levar ao conhecimento das áreas envolvidas, com propostas de melhoria e aperfeiçoamento dos nossos produtos e serviços.

***Tiago Miyazaki***

***Ouvidor***

## **CANAIS DE ACESSO**

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, e os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

### Telefone

Ligação gratuita para 0800 755 0755.

### Correspondência

Rua General Furtado Nascimento, 66

Alto de Pinheiros – São Paulo/SP

CEP: 05465-070

Aos cuidados da Ouvidoria.

## **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Área da Ouvidoria centraliza o atendimento de diversos canais de reclamações e está dividida da seguinte forma:

- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN, PROCON e Consumidor.Gov.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor – do Banco Original, está em funcionamento conforme disposto no **Decreto 6.523/2008**, pelo telefone 0800 744 0744, todos os dias, 24 horas.

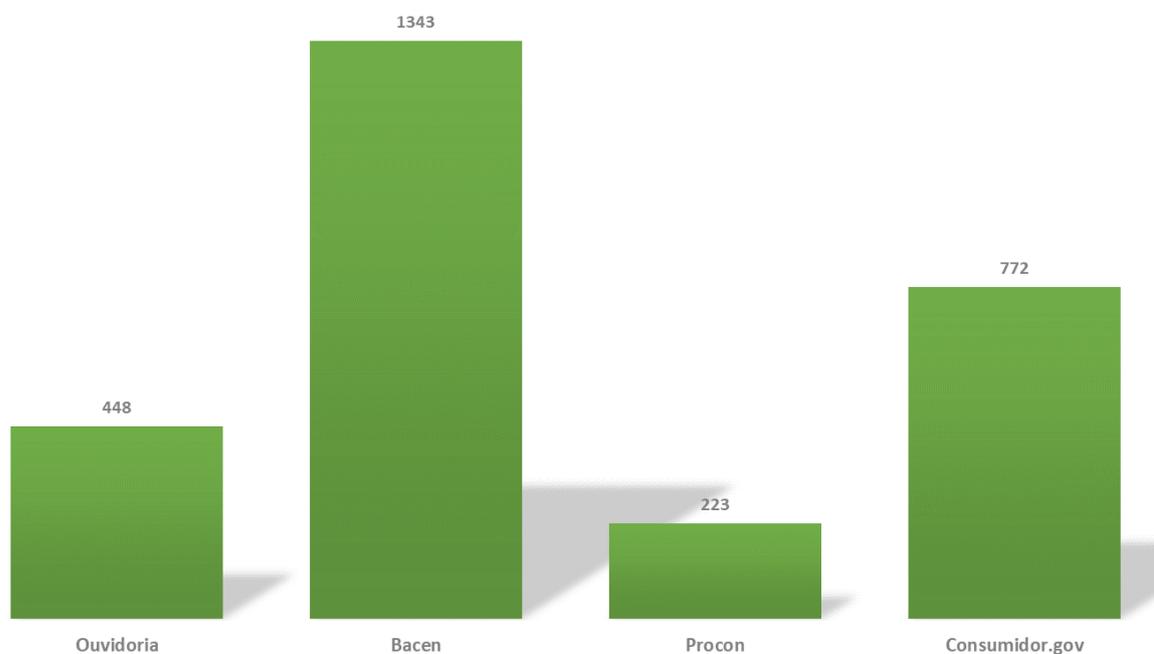
O SAC está apto para oferecer informações gerais, receber e dar tratamento a reclamações e realizar cancelamentos.

SAC - ANÁLISE 2019	JUL	%	AGO	%	SET	%
RECLAMAÇÕES	357	1,54%	358	1,72%	394	1,98%
INFORMAÇÕES	17145	73,79%	15721	75,69%	15079	75,69%
CANCELAMENTOS	62	0,27%	42	0,20%	74	0,37%
OUTRAS DEMANDAS	5670	24,40%	4650	22,39%	4374	21,96%
TOTAL GERAL SAC	23234		20771		19921	

OUT	%	NOV	%	DEZ	%	TOTAL GERAL SEMESTRE	%
587	2,52%	695	3,35%	569	3,73%	2960	2,40%
18721	80,40%	16411	79,15%	12102	79,26%	95179	77,25%
124	0,53%	116	0,56%	63	0,41%	512	0,42%
3853	16,55%	3512	16,94%	2535	16,60%	24563	19,94%
23285		20734		15269		123214	

## TOTAL GERAL

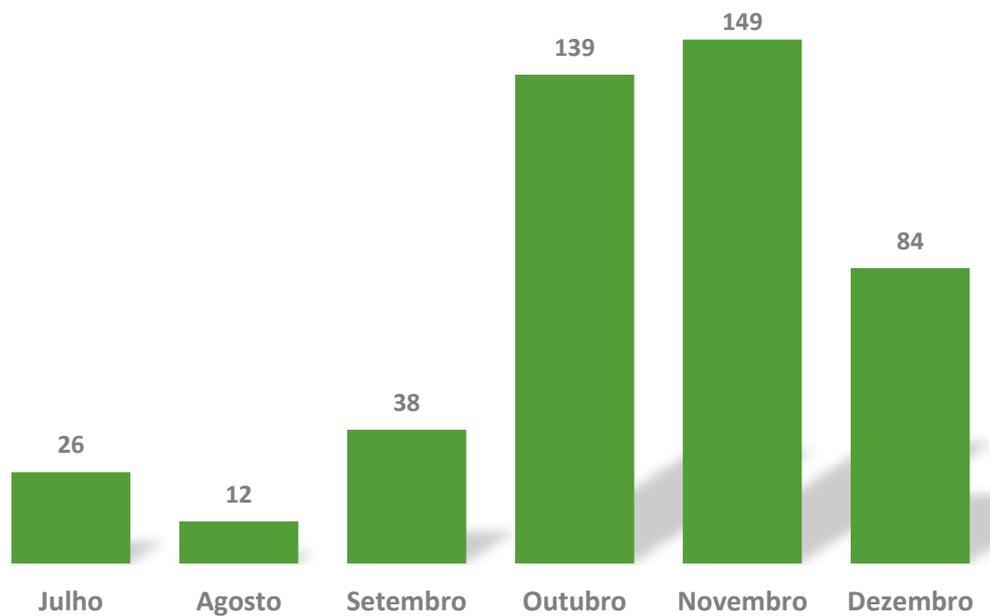
No segundo semestre de 2019, foram registradas **2.786 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria**, conforme demonstrado abaixo. O aumento da demanda se deu pelo constante crescimento da carteira de clientes.



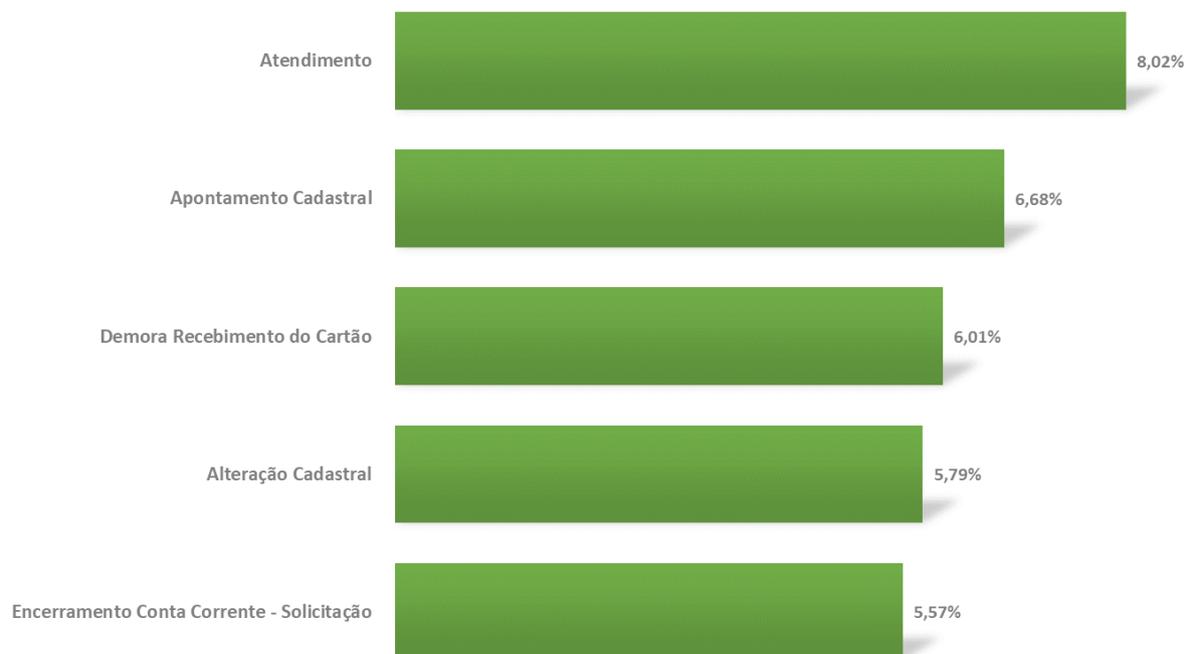
## OUVIDORIA

Nesta seção, apresentamos os indicadores do canal institucional de Ouvidoria:

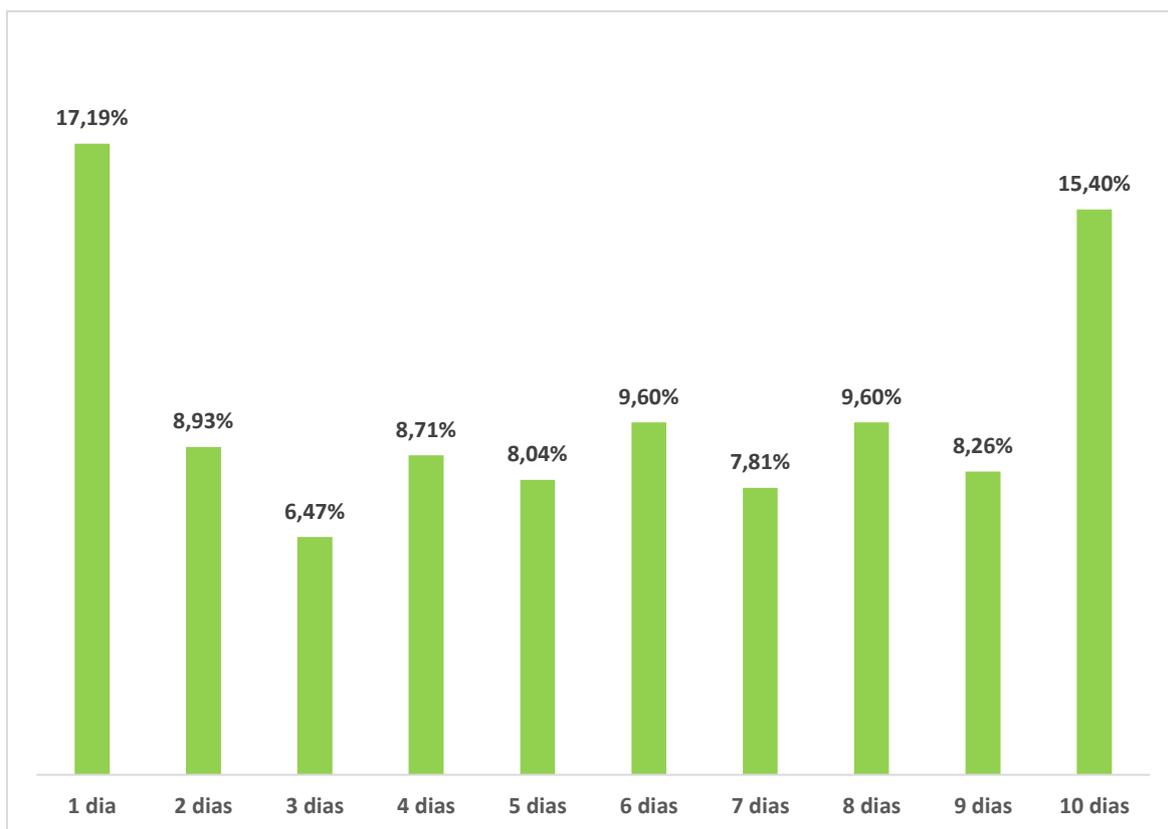
### Total de demandas por mês



### Principais Motivos:



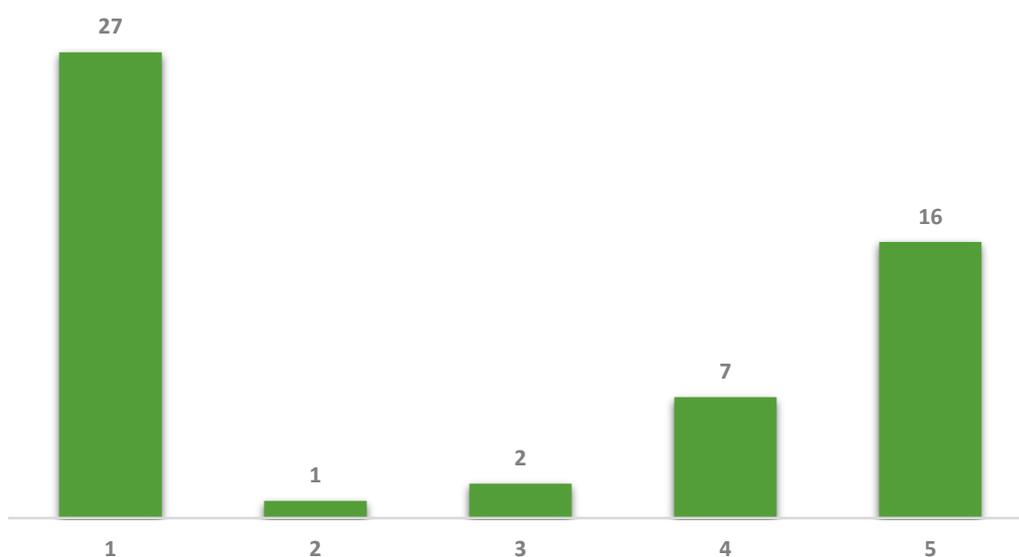
### PRAZO DE SOLUÇÃO:



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIAS

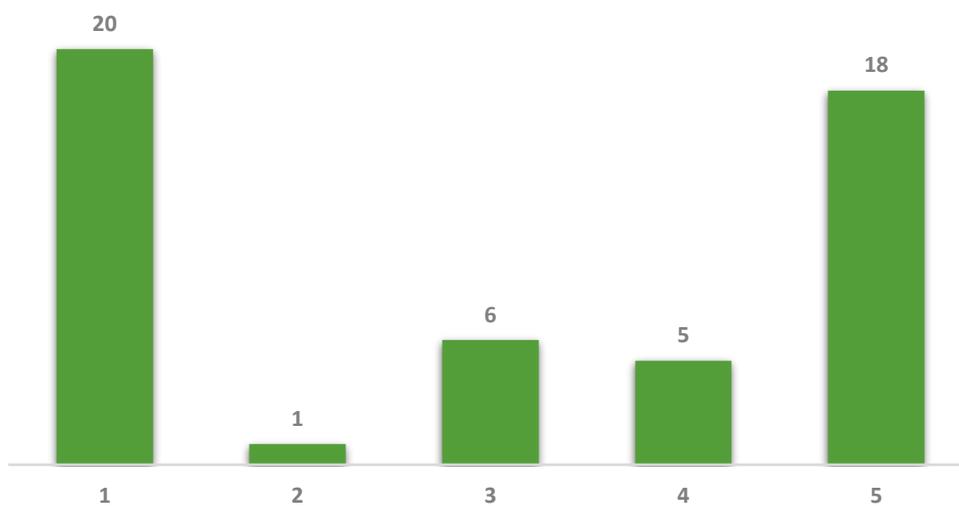
Solução apresentada:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a **SOLUÇÃO** apresentada pela OUVIDORIA para a sua solicitação.

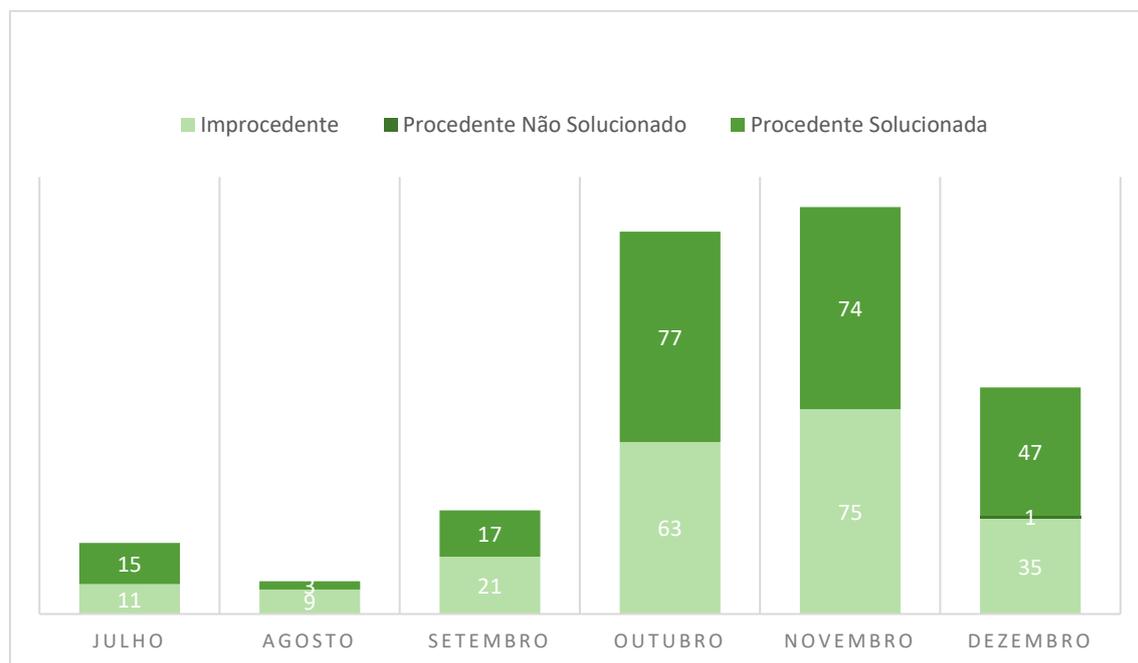


### Qualidade do Atendimento

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a **QUALIDADE** do atendimento prestado pela OUVIDORIA.



## DISTRIBUIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS POR QUALIFICAÇÃO:

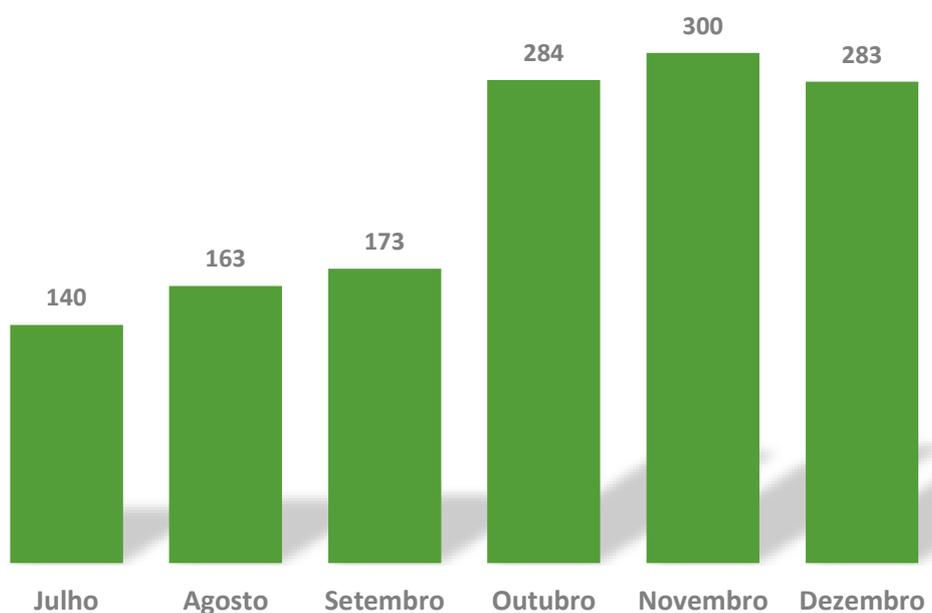


## ATENDIMENTO A CANAIS EXTERNOS

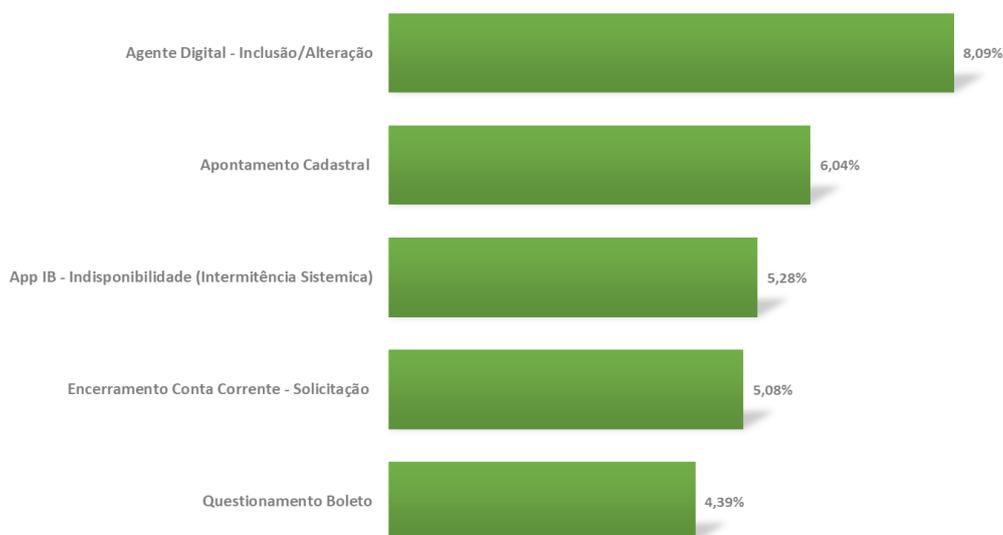
### BACEN – BANCO CENTRAL DO BRASIL

A seguir, apresentamos os indicadores das demandas recebidas por meio do Banco Central do Brasil (BACEN). No segundo semestre de 2019, recebemos 1.343 demandas por este canal.

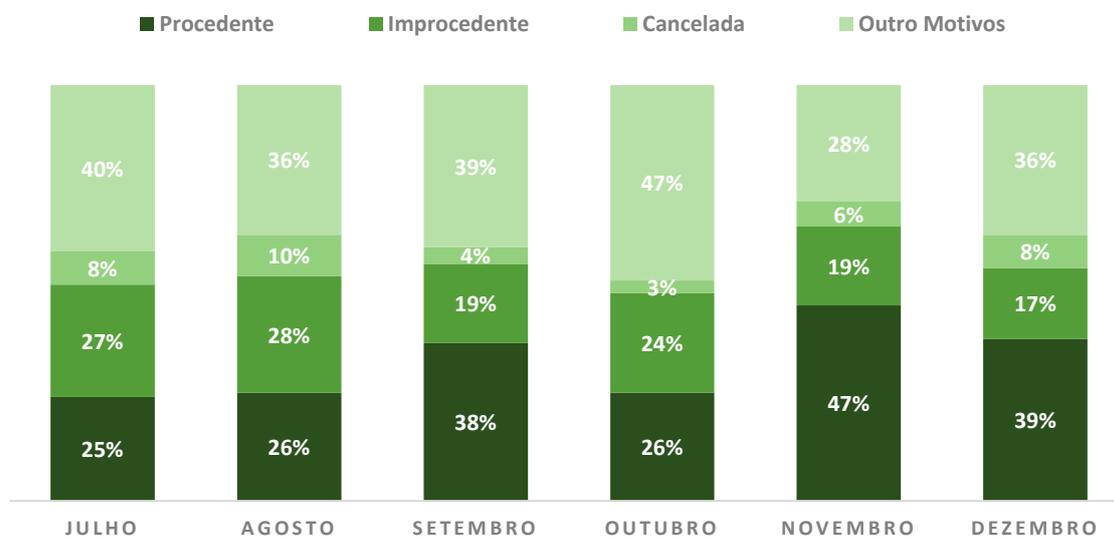
#### Entradas por mês



#### Principais Motivos:



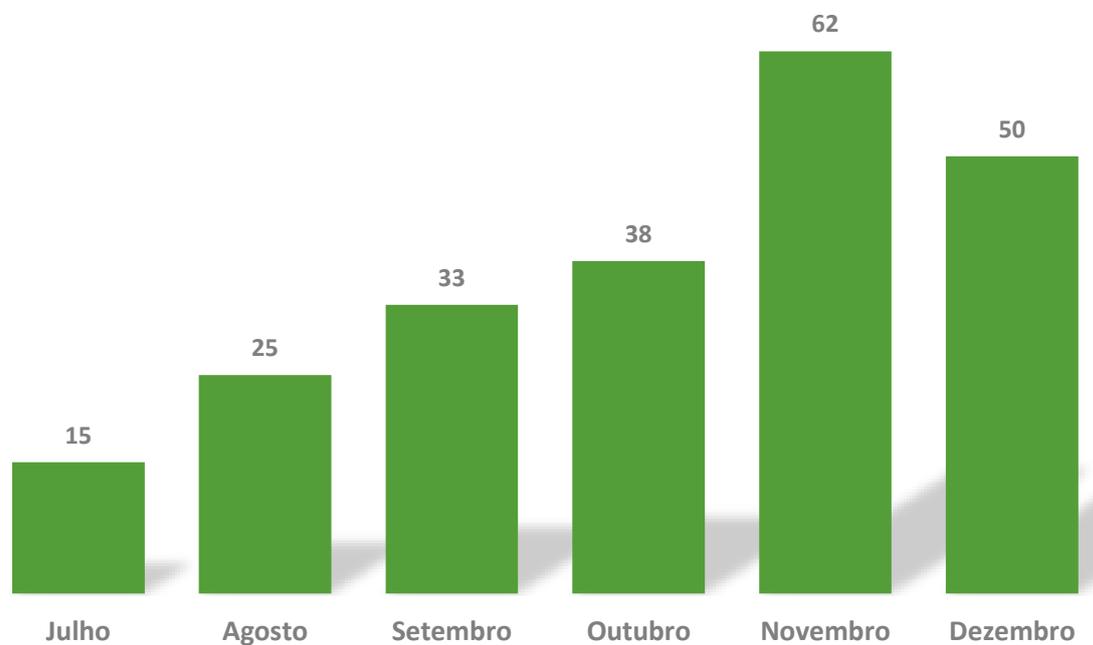
## Classificação do Banco Central



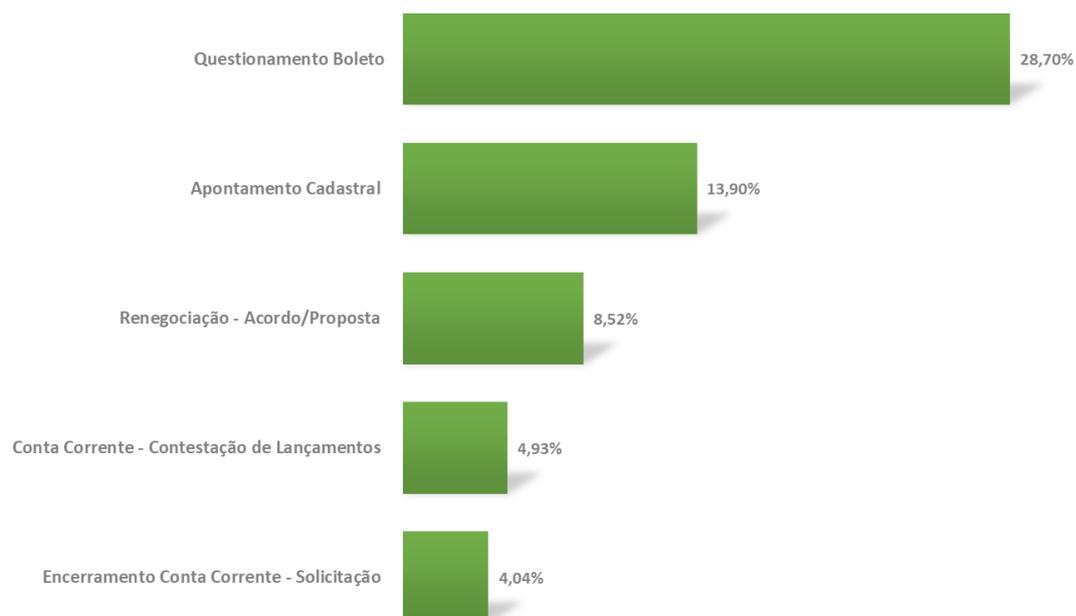
## PROCON

No segundo semestre de 2019, foram registrados 223 casos no canal Procon.

### Entradas por Mês



### Principais Motivos:



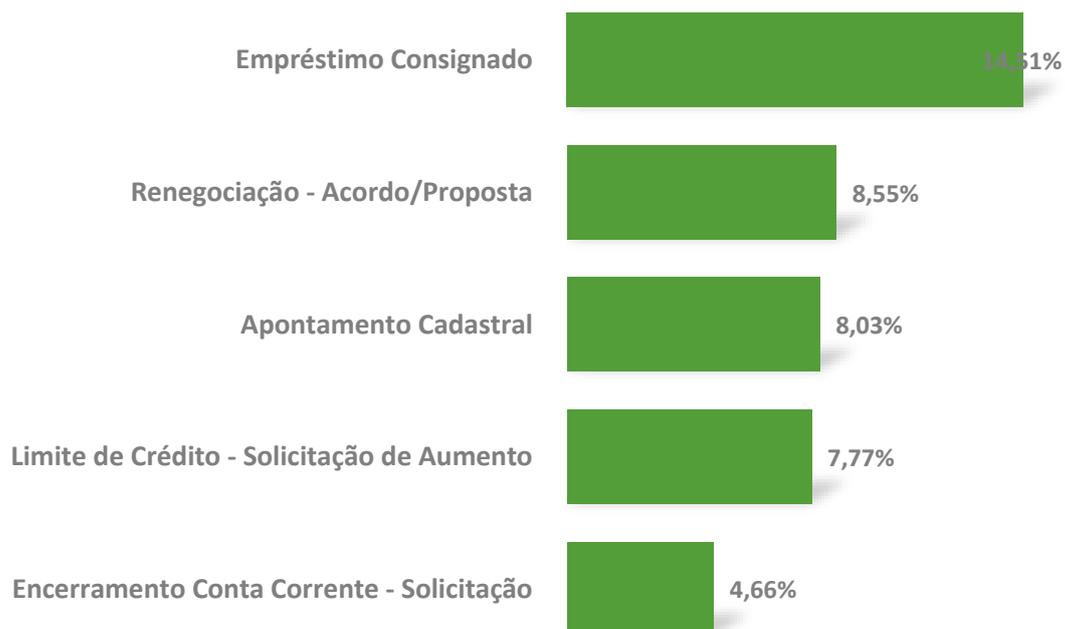
## CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma Consumidor.gov foram registradas 772 manifestações durante o segundo semestre de 2019.

### Entradas Por Mês



### Principais Motivos:



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria atua na busca constante de melhorias e no comprometimento com a qualidade dos serviços prestados, prezando sempre pela transparência e satisfação dos clientes do Original.

O 2º Semestre de 2019 foi desafiador, regado de mudanças, com muito aprendizado e com foco no constante crescimento da Instituição e do departamento de Ouvidoria.

Galgamos novos desafios e oportunidades. Continuaremos em busca do aprimoramento e seremos incansáveis na busca pela excelência no atendimento ao cliente.