



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2021

01 de agosto de 2021

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.....	9
CONSUMIDOR.GOV	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

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 12 do artigo 12 da Instrução CVM 529 e normativo SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos, referente ao 1º 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. Recepciona 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 primeiro 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.

A Área da Ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto mídias sociais e SAC) e recepciona reclamações também de canais externos advindos do Banco Central do Brasil, PROCON e Consumidor.Gov.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

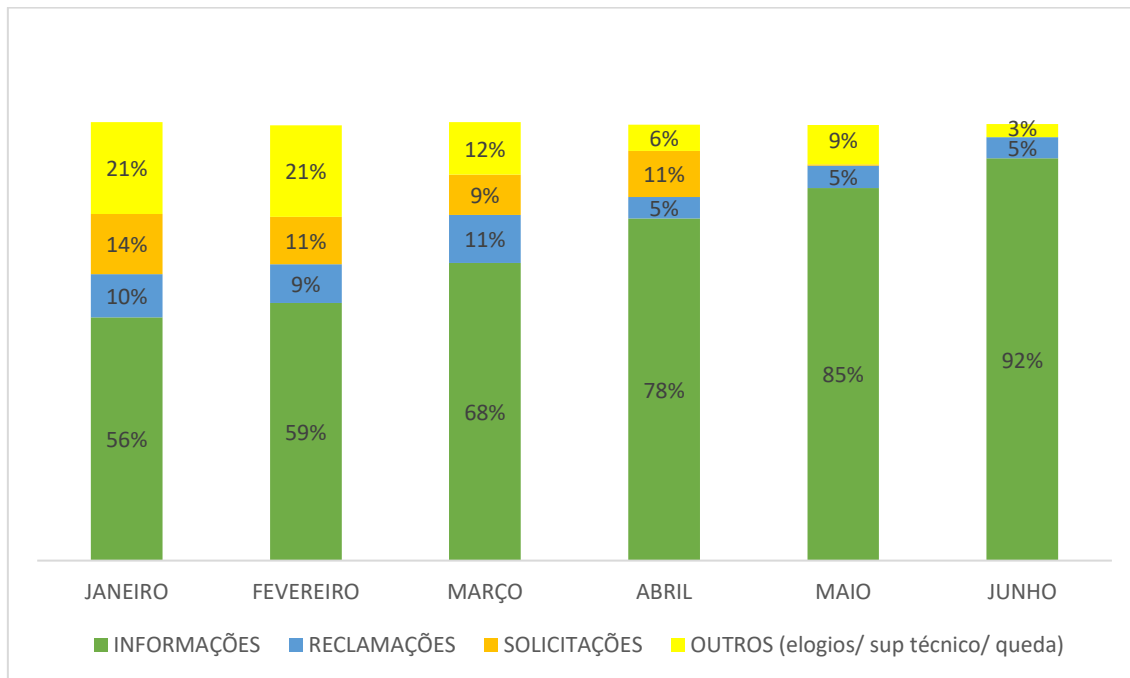
A política estabelece princípios e diretrizes observadas por todas as áreas e em todas as fases de relacionamento com os clientes e assegura que todos os produtos e serviços ofertados sejam adequados, preservando, assim, a transparência e a ética na relação. A revisão da política é feita periodicamente,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

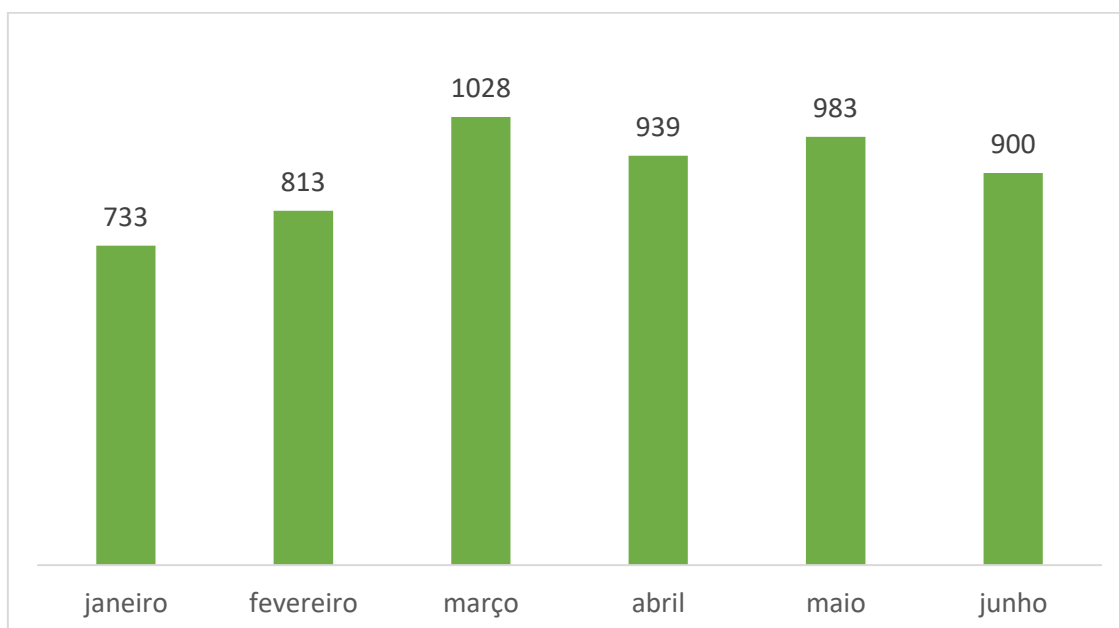
O SAC funciona conforme disposto no Decreto 6.523/2008, pelo telefone 0800 744 0744, todos os dias, 24 horas.

A seguir, indicadores do referido canal:



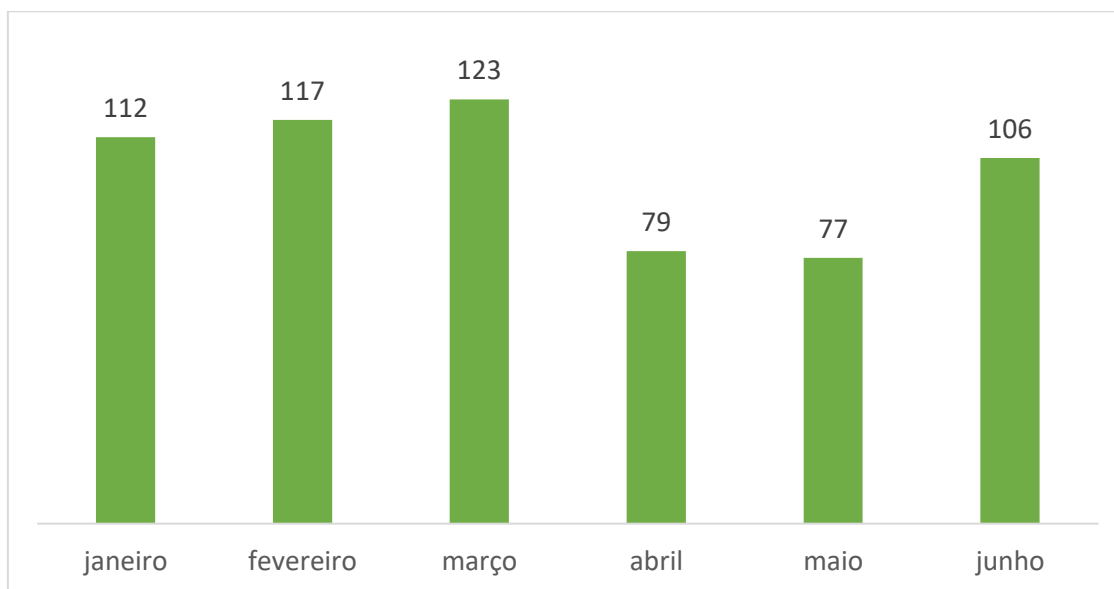
ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA (INCLUI OUVIDORIA, BANCO CENTRAL, PROCON e CONSUMIDOR.GOV)

No primeiro semestre de 2021 foram registradas 5.396 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria, conforme demonstrado abaixo.

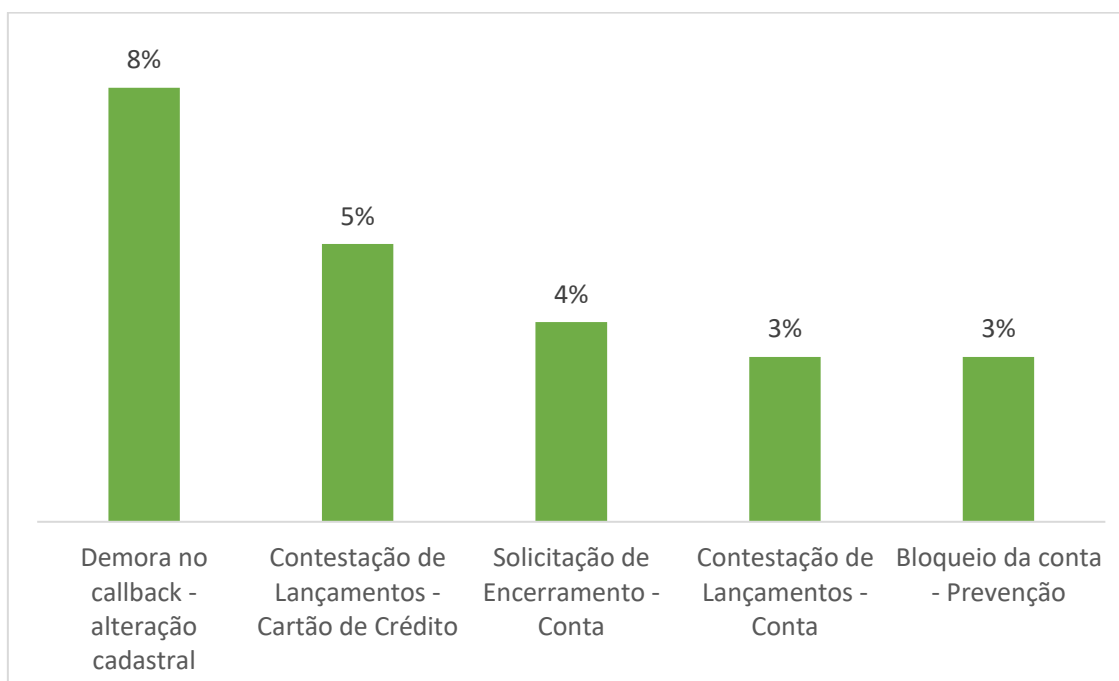


OUVIDORIA

No período indicado, a Ouvidoria registrou 614 demandas, das quais, 40% 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 2,7 com relação à solução e qualidade do atendimento prestado, com resultado adequado comparativamente aos demais players de mercado. Observou-se melhora em relação ao segundo semestre de 2020, em que o índice de satisfação foi de 2,5.

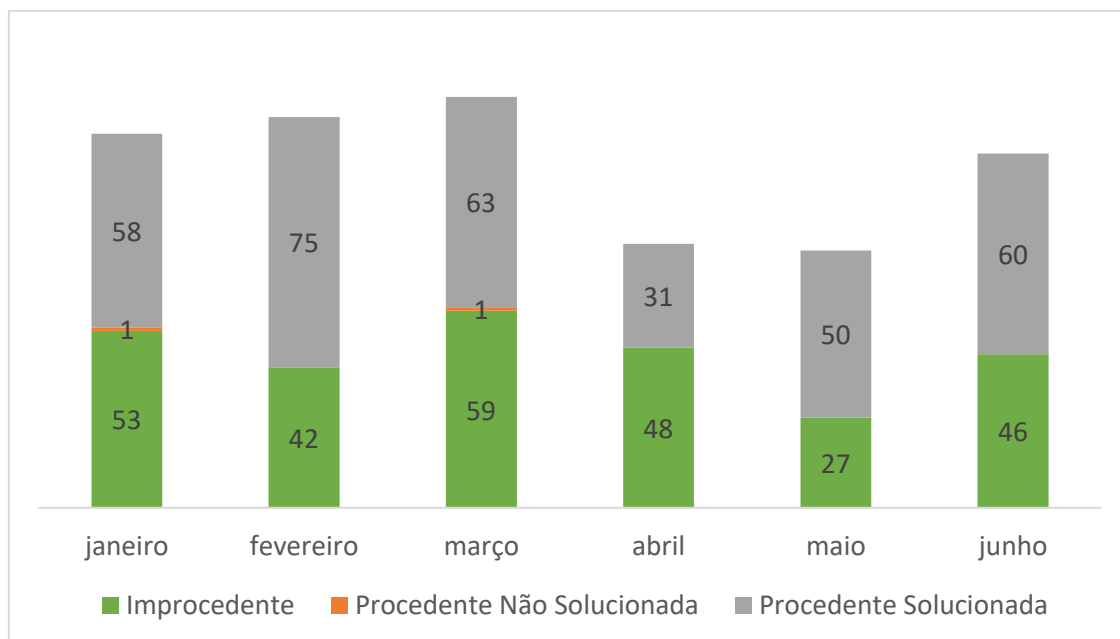
Melhorias:

A Ouvidoria implementou novo sistema de registro e tratamento das demandas, que permitiu mais celeridade para o envio e tratamento pelas áreas responsáveis.

Foi criado um fórum quinzenal com a equipe de atendimento, visando atuar nos assuntos considerados de maior relevância (ofensores).

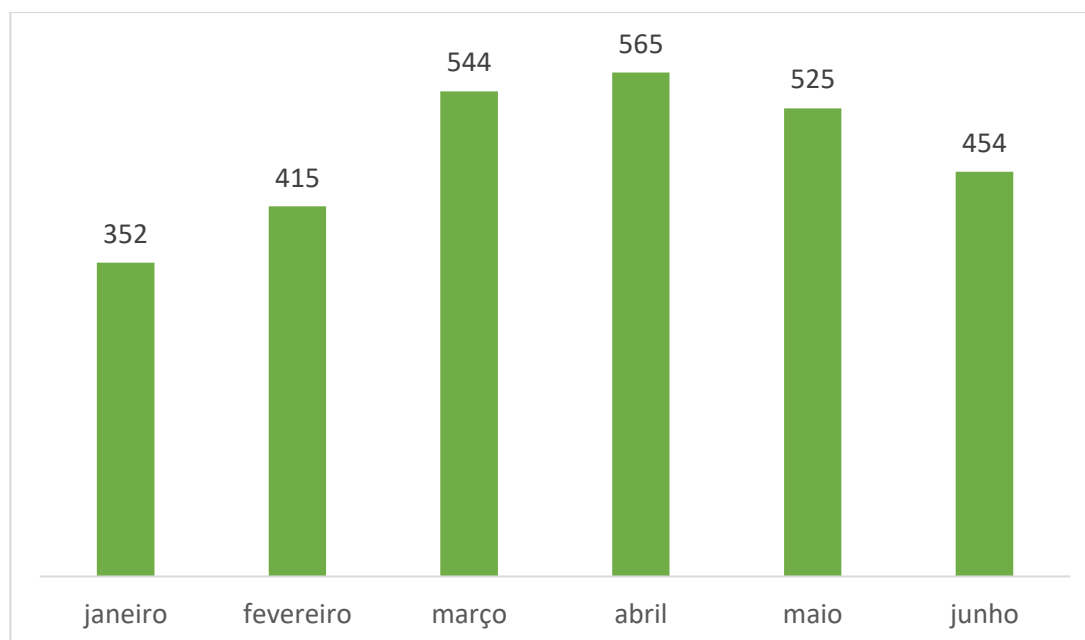
A partir da análise das reclamações, foram observadas melhorias com a redução do número de casos.

Distribuição das Ocorrências por qualificação:

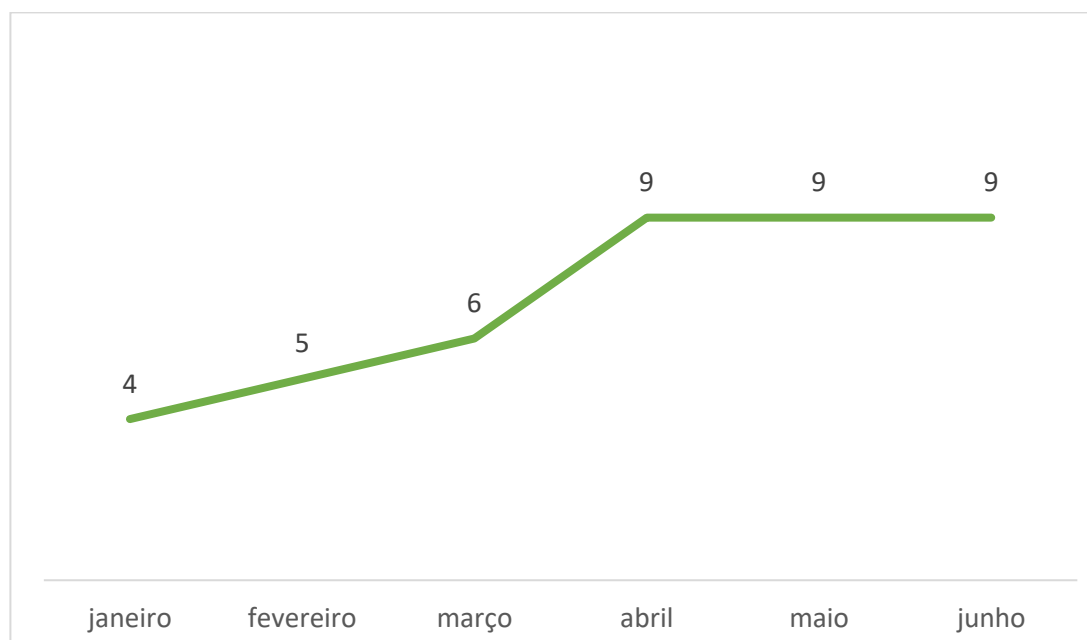


BANCO CENTRAL DO BRASIL – RDR

No primeiro semestre de 2021 foram recebidas 2.855 demandas por este canal.

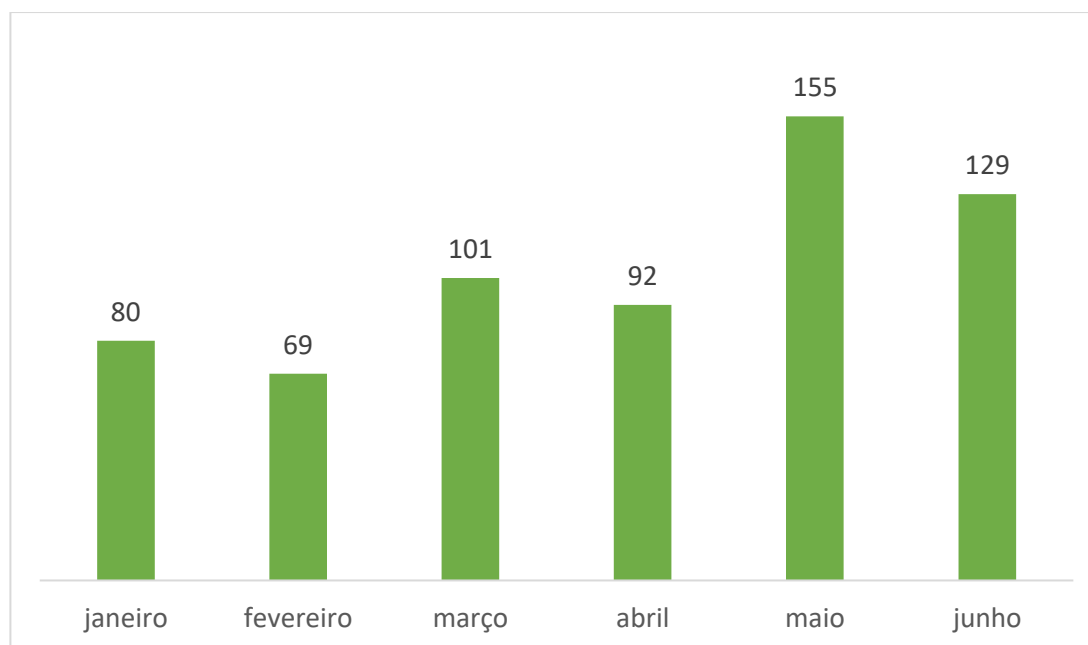


O tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 07 dias úteis.

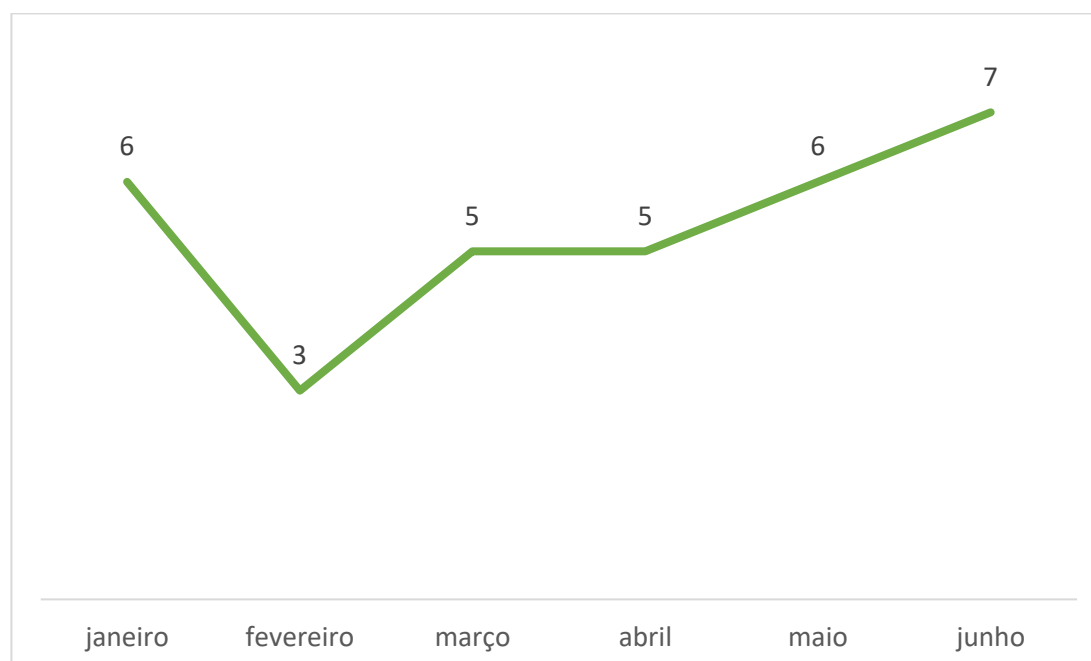


PROCON

No primeiro semestre de 2021 foram recebidas 626 demandas por este canal.

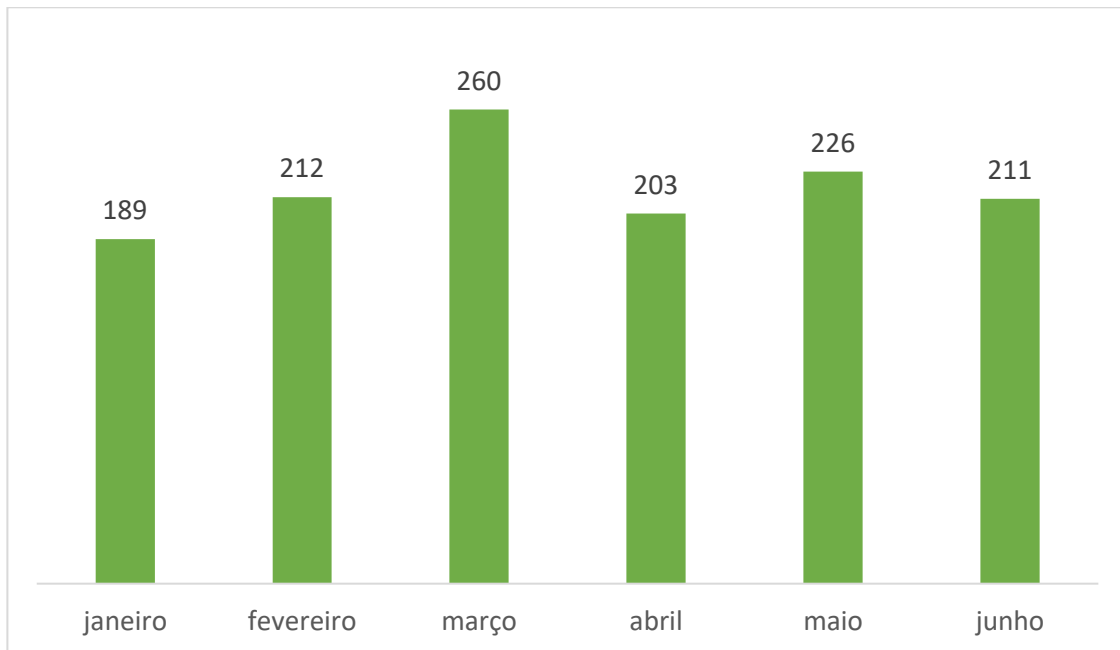


O tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 5,3 dias úteis.

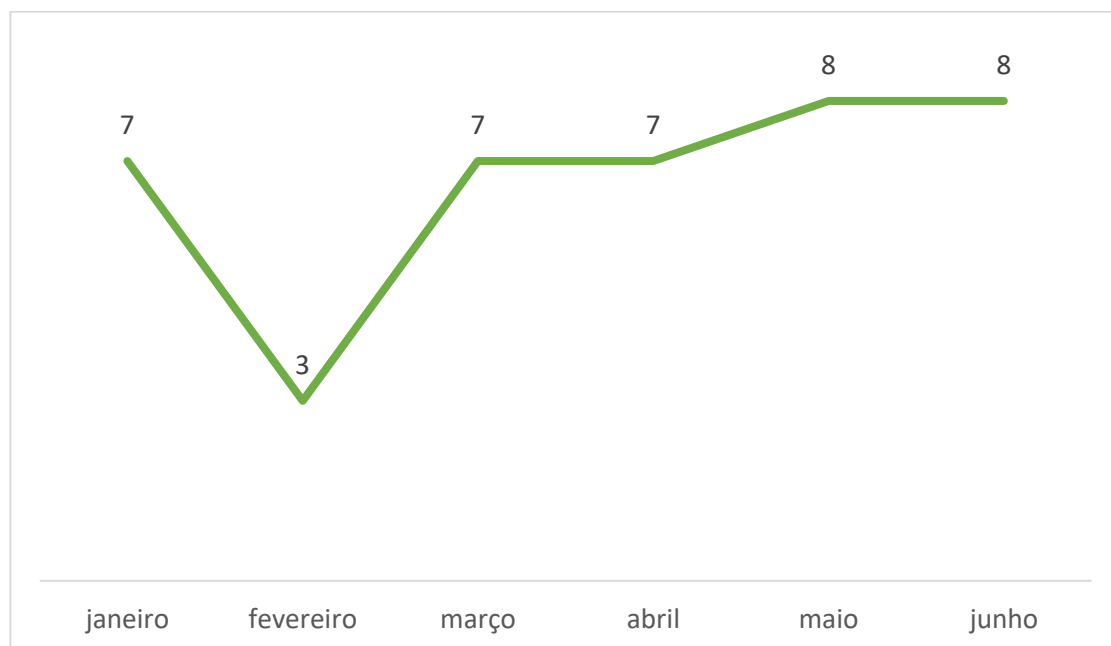


CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma Consumidor.gov foram registradas 1301 manifestações durante o primeiro semestre de 2021.



O tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 6,6 dias úteis.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não foram identificadas ocorrências relevantes que apresentem riscos para a instituição, tendo disso adotadas as ações pertinentes para o tratamento dos maiores ofensores.