

# Relatório Estatístico da da Ouvidoria

# Relatório Estatístico da Ouvidoria



Este relatório visa a apresentar as atividades desenvolvidas, no 2º semestre de 2020, pela Ouvidoria do Grupo Rendimento, formado pelas seguintes empresas: Banco Rendimento S.A., Cotação D.T.V.M. S.A. e Agillitas Soluções de Pagamento Ltda.

Em conformidade com a Resolução N° 4.433/15, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional (CNM), e com o disposto na Circular N° 3.503, de 26 de julho de 2010 do Banco Central do Brasil (BACEN), o presente relatório segue a estrutura e a nomenclatura mostradas abaixo.

# Conteúdo

## **1. Canal de atendimento das demandas – Ouvidoria do Grupo Rendimento.**

- 1.1. Definição, funcionamento, finalidade e atribuições da Ouvidoria.
- 1.2. Forma de acesso à Ouvidoria.

## **2. Ouvidoria em números (resultados quantitativos).**

- 2.1. Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários.
- 2.2. Percentual de solução no prazo de 10 (dez) dias úteis.

## **3. Atendimento a Canais Externos.**

- 3.1. Volumetria de demandas originadas no BACEN e em entidades de defesa do consumidor.

## **4. Satisfação de clientes.**

- 4.1. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria do Grupo Rendimento.

## **5. Atuação estratégica da Ouvidoria.**

- 5.1. Objetivo, importância, finalidade e transparência da Ouvidoria do Grupo Rendimento.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 1. Canal de atendimento das demandas – Ouvidoria do Grupo Rendimento.

### 1.1. Definição, funcionamento, finalidade e atribuições da Ouvidoria.

A Ouvidoria do Grupo Rendimento é uma instância independente, que atua de maneira a reforçar a missão deste grupo de manter um relacionamento próximo com os seus clientes e de buscar, por meio da tecnologia e com agilidade, as melhores soluções para diferentes estratégias de negócio.

A Ouvidoria do Grupo Rendimento age tanto na análise de suas próprias demandas quanto na avaliação da qualidade do atendimento prestado. Além disso, a Ouvidoria implementa processos complementares que propiciam atuação mais estratégica, tais como, a análise de demandas recebidas por outros canais de primeira instância.

As finalidades e as atribuições da Ouvidoria do Grupo Rendimento são as elencadas a seguir.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria



- Atende e media a solução de reclamações de última instância administrativa que não foram resolvidas pelo atendimento habitual realizado por suas áreas de competência, por agências e por quaisquer outros pontos de atendimento.
- Assegura o devido tratamento e a devida resposta às reclamações recebidas de clientes, de órgãos reguladores e de órgãos defesa do consumidor.
- Identifica principais motivos geradores de insatisfações de clientes e apresenta medidas corretivas e de aprimoramento.
- Acompanha os principais indicadores de reclamações e as ações corretivas e de melhorias, bem como, monitora a sua efetividade.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria



- Atua preventivamente, participando da avaliação dos processos de criação de produtos ou das alterações em projetos e processos que possam impactar a satisfação do cliente, apresentando propostas para assegurar a devida comunicação, a transparência e a realização de processos efetivos de resolução de conflitos.
- Emite Relatório Semestral assinado pelo ouvidor, pelo diretor responsável e pelos demais diretores, que fica à disposição do BACEN pelo prazo de 5 anos.
- Visa a atingir a **EXCELÊNCIA** no atendimento ao cliente.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 1.2. Formas de acesso à Ouvidoria

A comunicação do cliente pode ser efetuada através do telefone 0800-7220132, por e-mail (ouvidoria@rendimento.com.br, ouvidoria@agillitas.com.br e ouvidoria@cotacao.com.br) ou pelo Site do Banco Rendimento, da Agillitas ou da Cotação.

## 2. Ouvidoria em números (resultados quantitativos)

### 2.1. Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários

No **quadro 1**, está apresentado um resumo da volumetria das reclamações recebidas pela Ouvidoria do Grupo Rendimento, divididas por empresa, no 2º semestre de 2020.

INSTITUIÇÃO	2020
Ouvidoria Rendimento	384
Ouvidoria Cotação	51
Ouvidoria Agillitas	221
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>656</b>

Quadro 1

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

Na **figura 1**, está apresentado um gráfico com a distribuição percentual da volumetria das reclamações recebidas pela Ouvidoria do Grupo Rendimento, divididas por empresa, no 2º semestre de 2020.

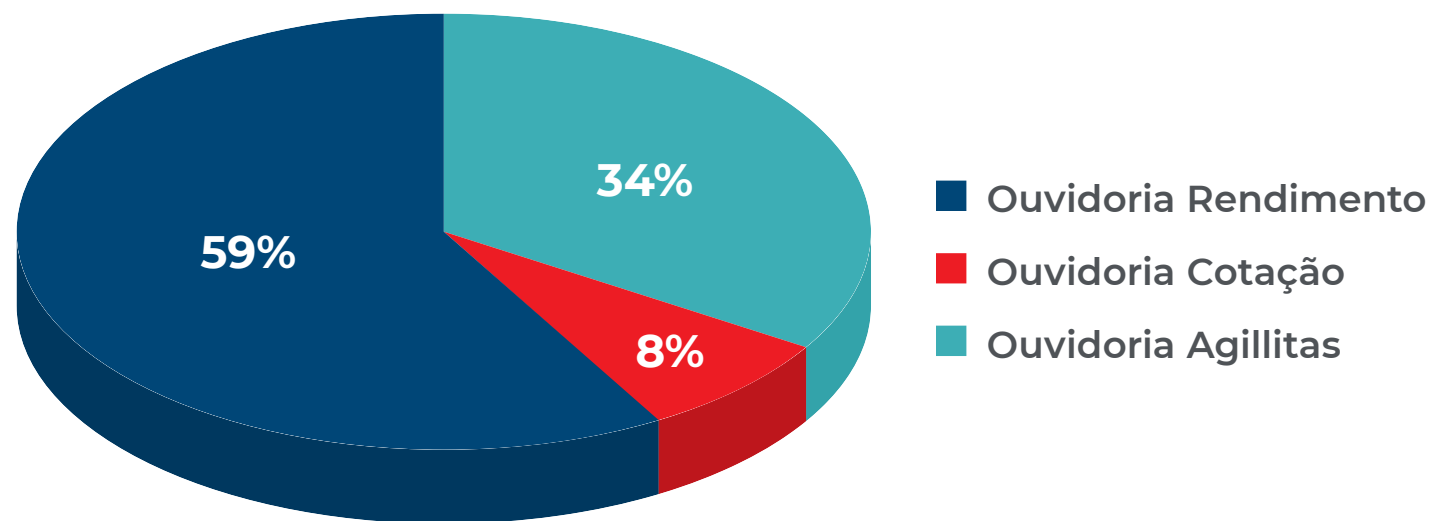


Figura 1



# Relatório Estatístico da Ouvidoria

No **quadro 2**, está apresentado um resumo da volumetria das reclamações recebidas pela Ouvidoria do Grupo Rendimento e pelos demais canais de entrada no 2º semestre de 2020.

<b>REG. CANAIS DE ENTRADA</b>	<b>2020</b>
Ouvidoria	457
Fale Conosco Rendimento	1192
Fale Conosco Cotação	1048
Elogios	11
RDR - BACEN	31
Site de Defesa do Consumidor	142
Telefone	15
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2896</b>

Quadro 2

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 2.2. Percentual de solução no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Na **figura 2**, são apresentados os prazos médios de resposta, em dias, dos registros recebidos, desde o 2º semestre de 2015 até o 2º semestre de 2020.

Conclui-se que todas as reclamações acolhidas no período em análise (100% delas) foram respondidas no prazo médio de 2 dias, o que é um resultado bastante positivo.

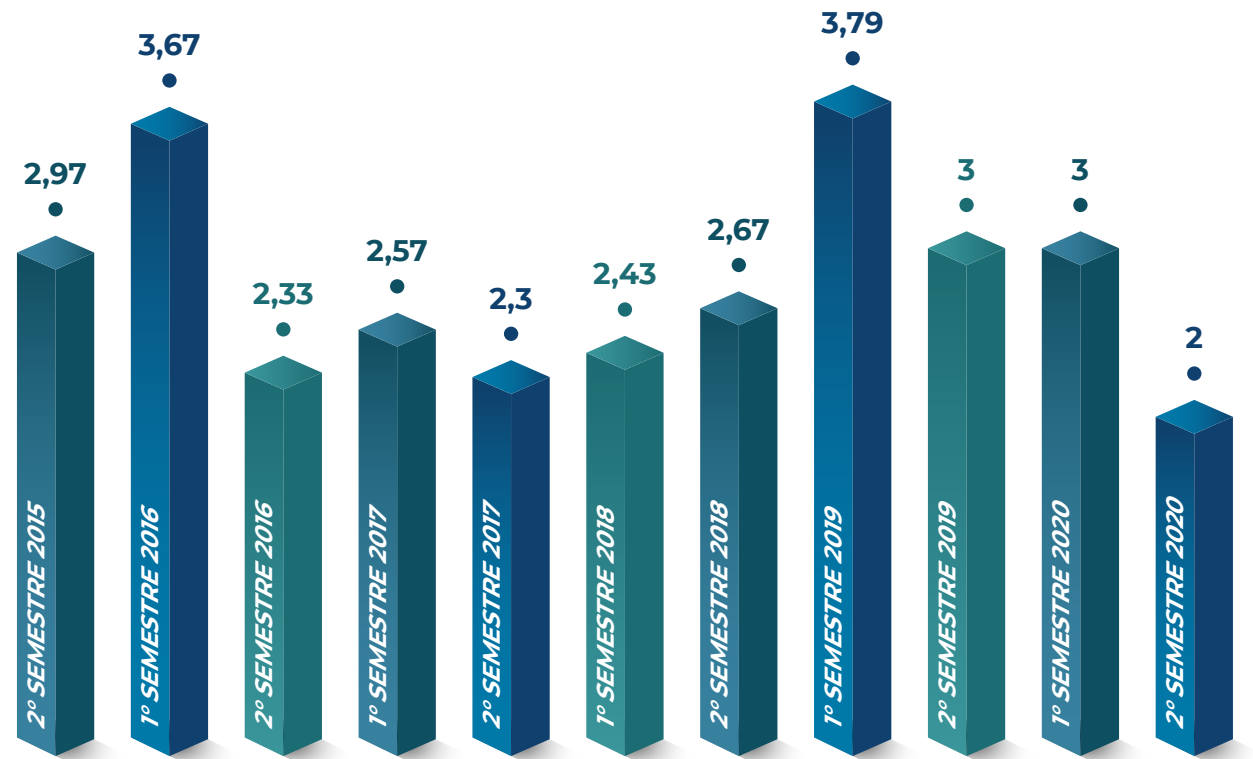


Figura 2

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 3. Atendimento a Canais Externos.

### 3.1. Volumetria de demandas originadas no BACEN e em entidades de defesa do consumidor.

No **quadro 3**, estão apresentadas as volumetrias das reclamações feitas por consumidores/clientes ao BACEN e entidades de defesa do consumidor, no 2º semestre de 2020.

REG. CANAIS DE ENTRADA	2020
RDR - BACEN	31
Site de Defesa do Consumidor	142
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>173</b>

Quadro 3

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

Na **figura 3**, está apresentado um gráfico comparativo dos números das manifestações enviadas ao BACEN e a entidades de defesa do consumidor no 2º semestre de 2019 e no 2º semestre de 2020.

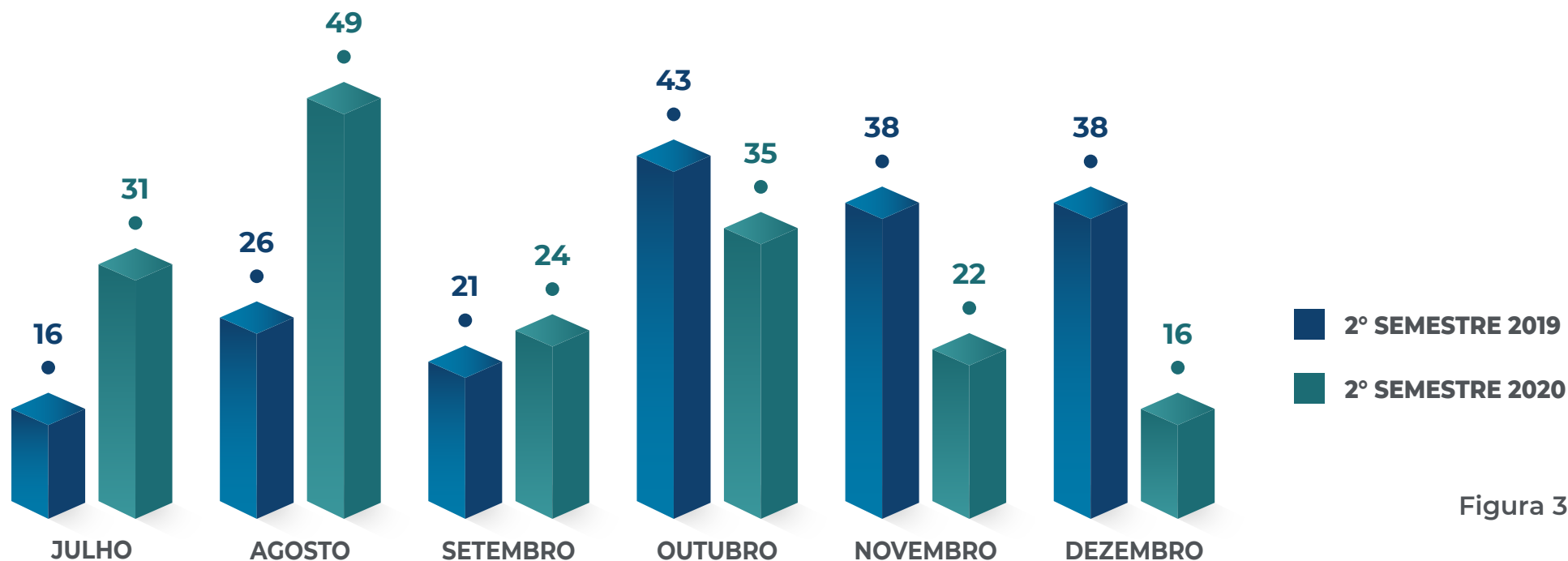


Figura 3

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 4. Satisfação de clientes

### 4.1. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria do Grupo Rendimento.

O Grupo Rendimento, conforme estabelecido na Circular 3880 do BACEN, em vigor a partir de julho 2018, institucionalizou a pesquisa mensal de 100% dos clientes que necessitaram da Ouvidoria. Essa pesquisa, como determinado pela Circular, analisa o tratamento dado ao cliente e a solução enviada ao reclamante.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

## 5. Atuação estratégica da Ouvidoria.

### 5.1. Objetivo, importância, finalidade e transparência da Ouvidoria do Grupo Rendimento.

A Ouvidoria do Grupo Rendimento tem o objetivo de atuar com transparência, independência, imparcialidade e isenção em todas as atividades que desenvolve. Sua finalidade é realizar o devido encaminhamento das reclamações recebidas sobre os serviços e os produtos ofertados pelo grupo. É destinada, além de outros fins, a atender os clientes que já tenham recorrido ao “Fale Conosco” ou à “Central de Atendimento” e que não se sentiram satisfeitos com as soluções apresentadas.

As manifestações dos clientes são oportunidades de auxílio para o constante aprimoramento do padrão dos serviços prestados pelo Grupo Rendimento e para o permanente aperfeiçoamento da qualidade e da efetividade do atendimento.

# Relatório Estatístico da Ouvidoria

Em síntese, a atuação da Ouvidoria do Grupo Rendimento ocorre da forma mostrada a seguir:

- Recebe as manifestações do cidadão sobre os serviços prestados pelo Grupo Rendimento;
- Envia as manifestações às áreas do Grupo Rendimento responsáveis pelo assunto;
- Acompanha as providências e cobra as soluções;
- Responde no menor prazo possível, sempre com clareza e objetividade;
- Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços.

Sendo o que temos para o momento e permanecendo à disposição para os esclarecimentos necessários, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

**Grupo Rendimento**

**Obrigado!**

