

Relatório das Atividades da Ouvidoria

2º Semestre 2021

INTRODUÇÃO



Este relatório visa a apresentar as atividades desenvolvidas, no 2º semestre de 2021, 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.

SUMÁRIO

- 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.

ATUAÇÃO 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, atua tanto na análise de suas demandas quanto na avaliação da qualidade do atendimento prestado. Além disso, a Ouvidoria implementa processos complementares que propiciam uma atuação mais estratégica, tais como a análise de demandas recebidas diretamente ou, por outros canais.

PRINCÍPIOS E RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

(COMISSÃO DE OUVIDORIAS FEBRABAN)

- Atende e media a solução de reclamações de última instância administrativa que não foram solucionadas 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 de 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.

PRINCÍPIOS E RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

(COMISSÃO DE OUVIDORIAS FEBRABAN)

- 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, como objetivo, a EXCELÊNCIA no atendimento ao cliente.

CANAIS 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.

SEÇÃO ESTATÍSTICA



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 2021.

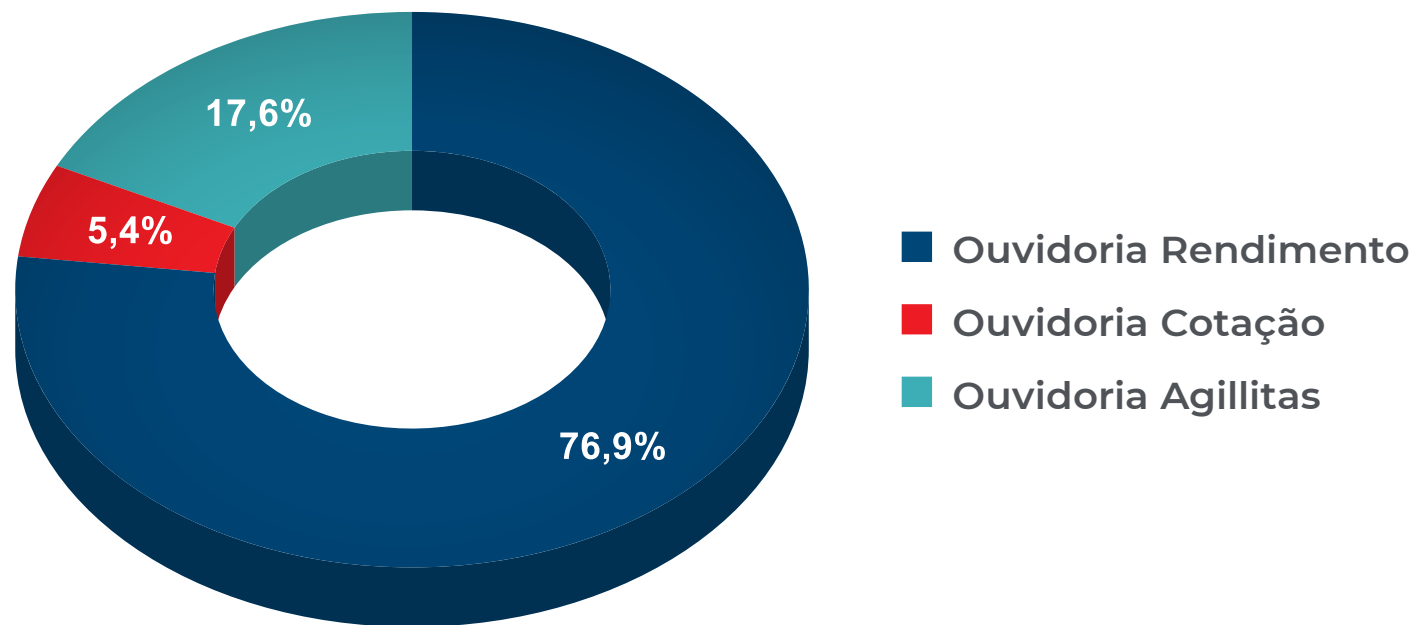
Quadro 1

INSTITUIÇÃO	TOTAL
Rendimento	593
Cotação	42
Agillitas	136
TOTAL GERAL	771

SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 2021.

Figura 1



SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 2021.

REG. CANAIS DE ENTRADA	TOTAL
Ouvidoria	444
Fale Conosco Rendimento	1365
Fale Conosco Cotação	864
Elogios	9
RDR - BACEN	47
Site de Defesa do Consumidor	178
Telefone	94
TOTAL GERAL	3001

Quadro 2

SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 2016 até o 2º semestre de 2021.

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.

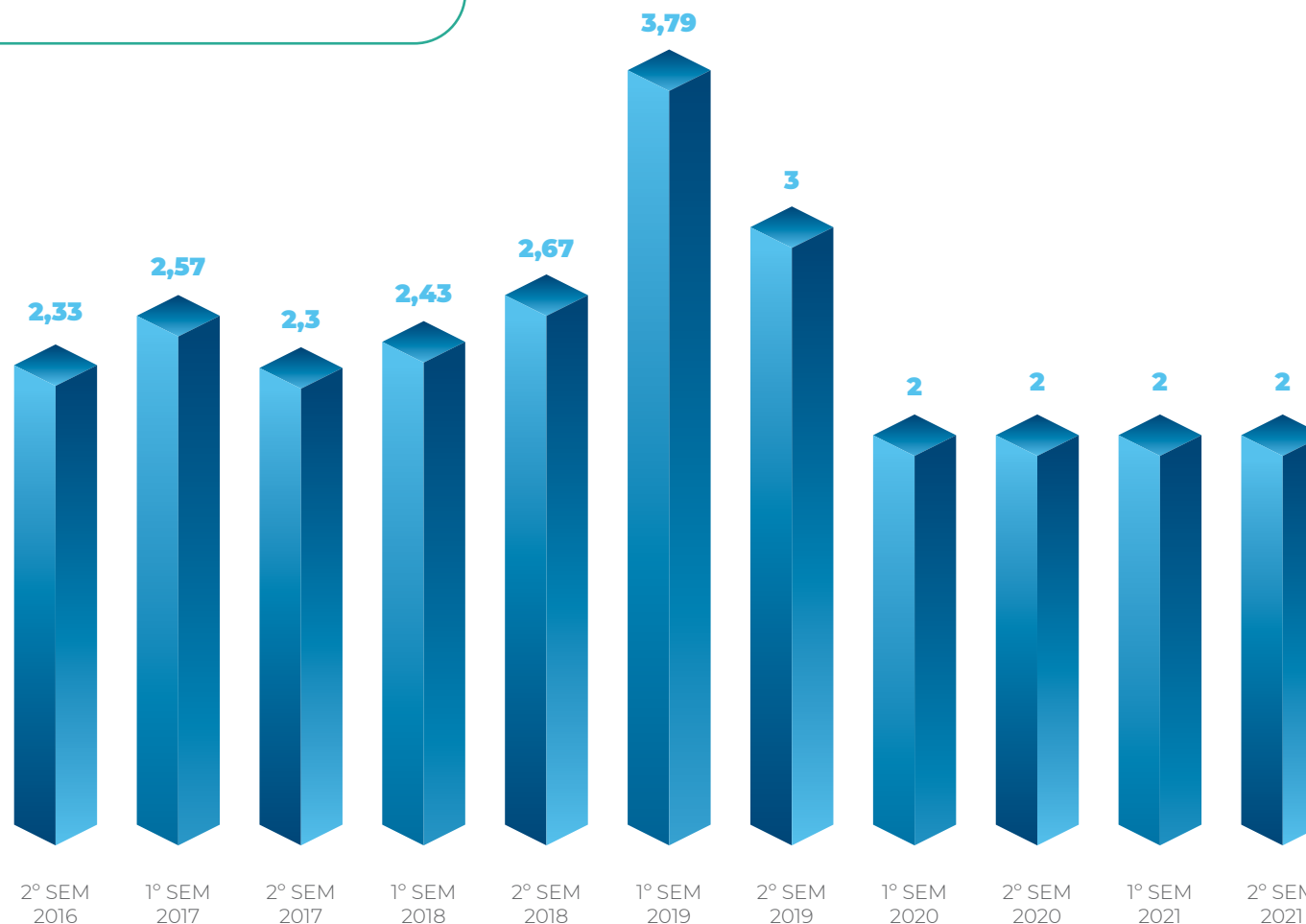


Figura 2

SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 2021.

REG. CANAIS DE ENTRADA	TOTAL
RDR - BACEN	47
Site de Defesa do Consumidor	178
TOTAL GERAL	225

Quadro 3

SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 2020 e no 2º semestre de 2021.

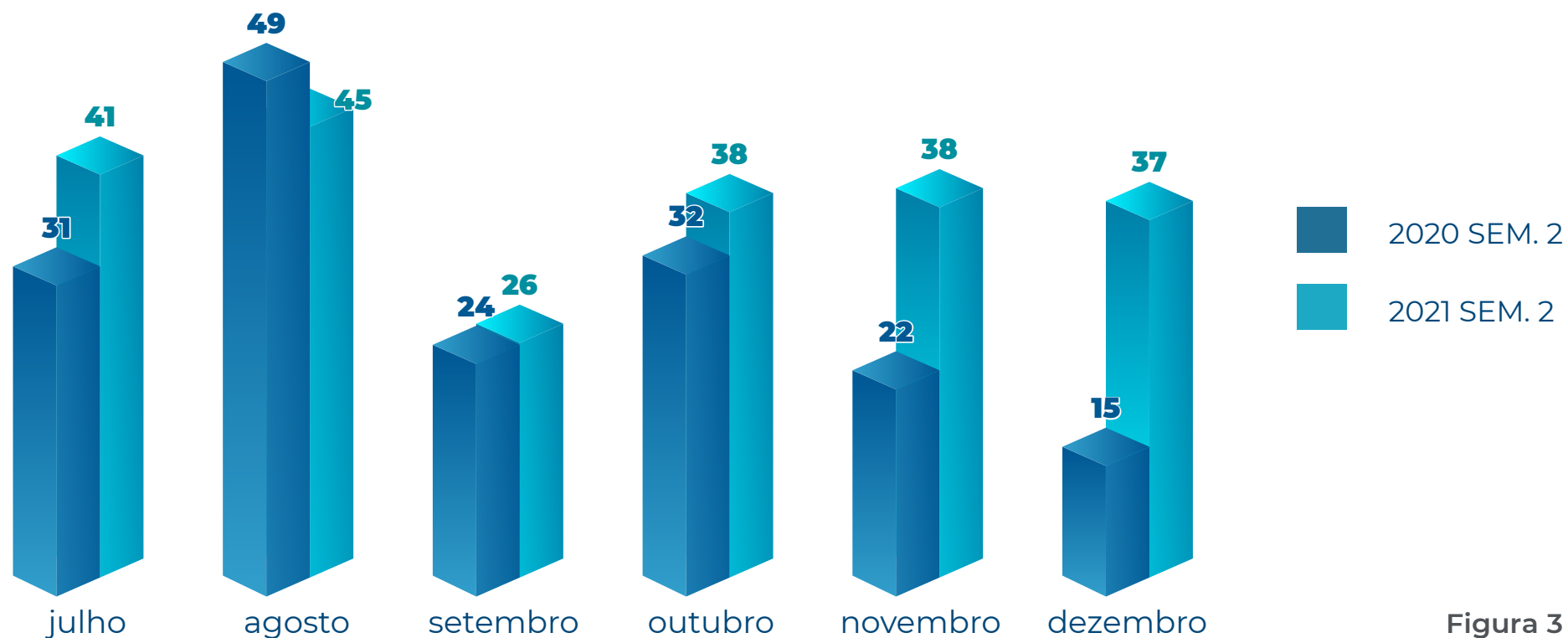


Figura 3

SISTEMA OMD

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.

Considerando uma escala de 0 a 5, onde 0 é a pior nota, e 5 a nota máxima, a Ouvidoria do Grupo Rendimento obteve nota média de 3,20 para as soluções apresentadas e 3,56 para o atendimento

TRANSPARÊNCIA

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.

TRANSPARÊNCIA

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!