



# Relatório de Ouvidoria

## 1º semestre | 2024

## Índice

### 1. Introdução

- 1.1. Nossa Estrutura
- 1.2. O Legado que Construímos
- 1.3. Ouvidoria do Original
- 1.4. SAC

**03**

- 03
- 04
- 05
- 06

### 2. Indicadores

- 2.1. RDR - Registro de Demandas do Cidadão
- 2.2. Ranking de Reclamações
- 2.3. Consumidor.gov
- 2.4. Ouvidoria Fone
- 2.4. Gestão de Dados

**07**

- 07
- 08
- 09
- 11
- 12

### 3. Governança Corporativa

- 3.1. Reuniões Executivas e participação em comissões
- 3.2. Processo de melhoria contínua
- 3.3. Proposições de melhoria

**13**

- 13
- 14
- 14

### 4. Canais de atendimento

### 5. Considerações finais

**14**

**15**



## 1. Introdução

Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do Banco Original ao longo do 1º semestre de 2024.

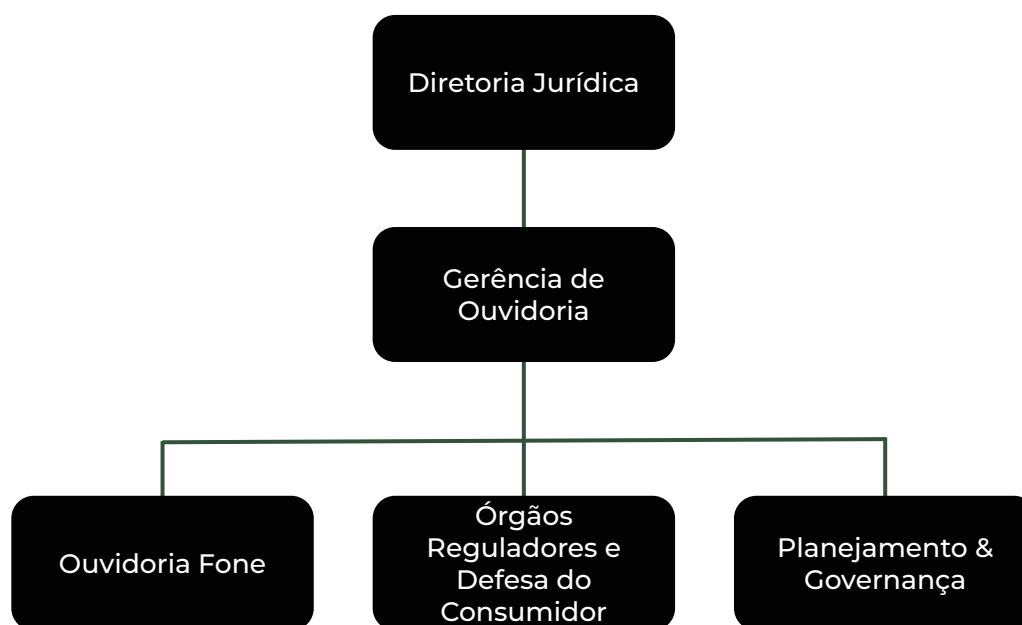
Este material foi elaborado em conformidade com o parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, o Anexo do artigo 12 da Resolução CVM 43/21 e o normativo SARB nº 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos.

### 1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria do Original está posicionada na Diretoria Jurídica. Sob a liderança de **Luiz Antônio Fernandes Caldas Morone**, Diretor responsável, e **Thaís da Silva Mello**, Ouvidora Interina, ambos estão registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central. Eles possuem mandatos por tempo indeterminado, que perdurarão até eventual nova designação.

A Ouvidoria atua em dias úteis das 09h às 18h, pelo telefone 0800 755 0755 e está alocada à Rua Porto União, 295 - São Paulo

Além do canal institucional da Ouvidoria, atendemos às demandas registradas nos seguintes canais: **RDR - Registro de Demandas do Cidadão, PROCON, B3 e CVM - Comissão de Valores Mobiliários.**



## 1.2. O legado que construímos:

Há mais de 10 anos, o Original, braço financeiro do Grupo J&F, tem atuado no segmento Corporate e Agronegócio. Ao longo desse período, consolidou sua presença em setores essenciais da economia nacional, oferecendo aos seus clientes um atendimento ágil e personalizado, com produtos e serviços especializados.

- **Agronegócio:** Apenas um banco que nasceu do Agro pode oferecer soluções financeiras de ponta, com produtos e serviços especificamente desenvolvidos para o Agronegócio. Afinal, o setor que mais cresce no Brasil precisa de um banco que compreenda suas necessidades como ninguém.
- **Corporate:** Atendendo grandes grupos econômicos de diversos setores do país, o Corporate Banking oferece soluções especialmente desenvolvidas para impulsionar o seu negócio.
- **Empresas:** Atendendo grandes grupos econômicos de diversos setores do país, o Corporate Banking oferece soluções especialmente desenvolvidas para impulsionar o seu negócio.



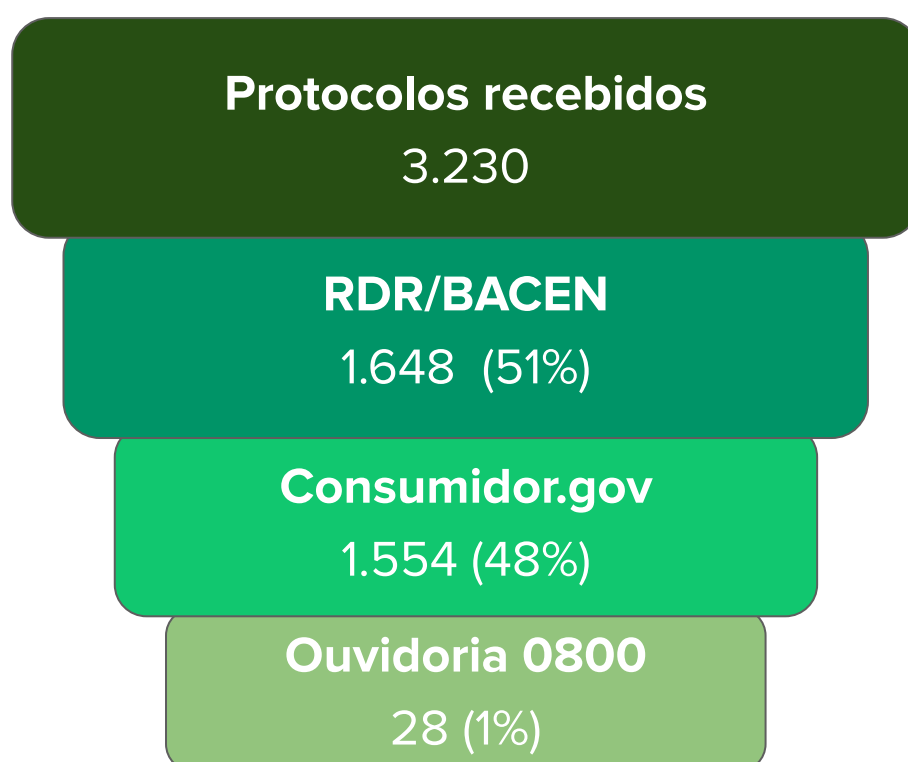
## 1.3. Ouvidoria do Original

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de conflitos de última instância, comprometida com a integridade e a imparcialidade. É responsável por receber e registrar sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias de clientes e usuários, com o objetivo de entregar pareceres conclusivos dentro do prazo regulamentar estabelecido.

Buscamos constantemente a evolução de nossas práticas, com colaboradores regularmente capacitados sobre temas relevantes às suas atividades. Nosso propósito é oferecer soluções eficientes e atuar com isonomia, concentrando esforços para mitigar riscos à imagem da instituição e prevenir a judicialização de demandas, sempre com respeito e atenção ao consumidor.

Além disso, cabe à Ouvidoria apresentar recomendações para melhorias nos processos internos, nas políticas e nos produtos da instituição, utilizando os subsídios coletados. Também é nossa missão promover a disseminação da cultura organizacional e da cidadania.

No primeiro semestre de 2024, foram registradas **3.230** protocolos de todos os canais atendimento pela Ouvidoria do original, distribuídas mensalmente conforme demonstrado abaixo:

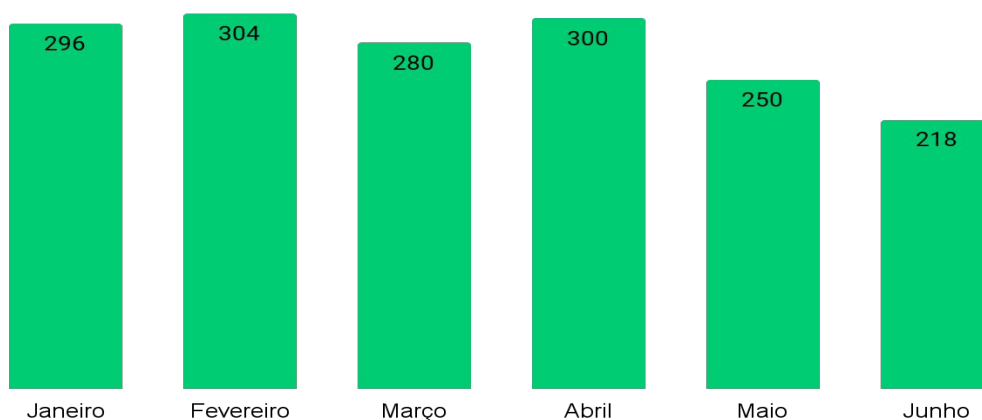


## 2. Indicadores

**2.1. RDR|SISCAP:** É o sistema de registro de demandas do cidadão. É por meio desta plataforma que as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos e soluções para as questões levantadas.

Este canal é essencial para garantir a transparência e a responsabilidade das instituições financeiras perante os consumidores, permitindo ao Banco Central do Brasil monitorar e regular o atendimento oferecido.

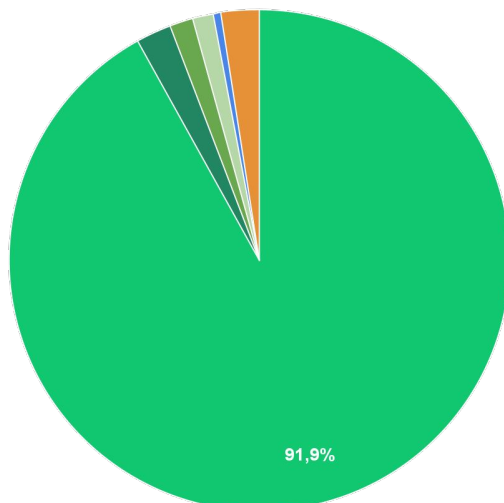
No primeiro semestre de 2024, foram registradas **1.648** manifestações no canal RDR|SISCAP, distribuídas mensalmente conforme demonstrado a seguir:



### Ofensores:

O gráfico abaixo apresenta os principais motivos de contato desse canal.

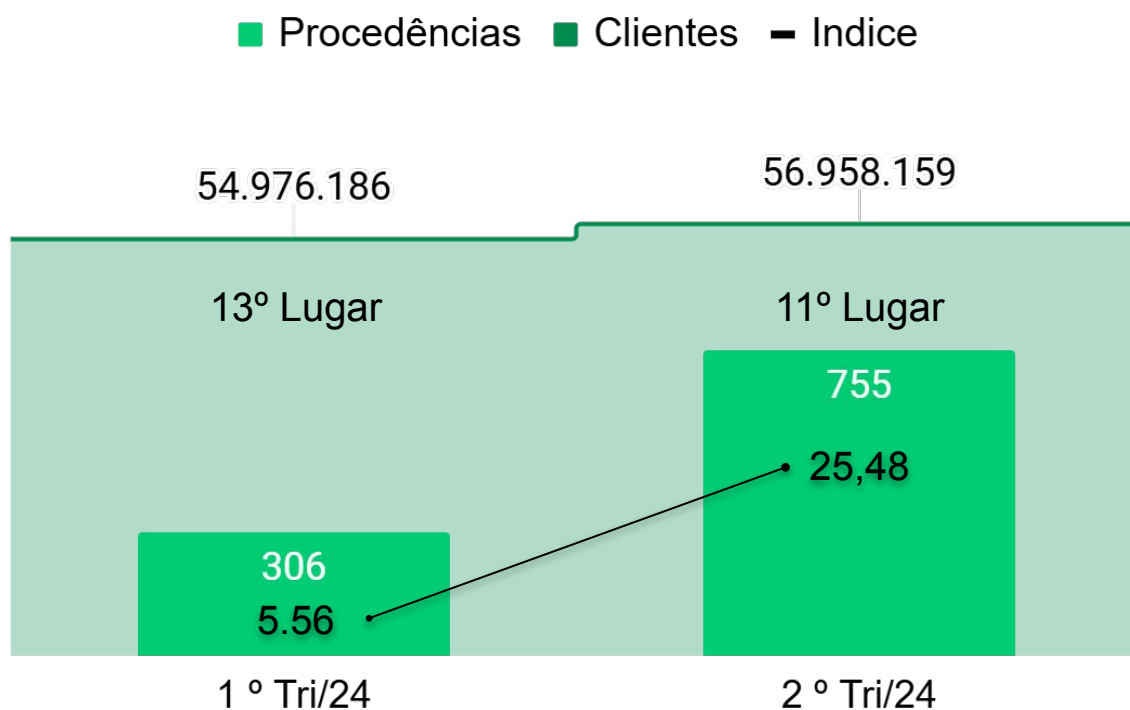
● PicPay ● Cadastro Positivo ● Cobrança ● Conta Corrente E Pagamento ● Investimentos ● Outros



## 2.2. Ranking de Reclamações

No Ranking de Reclamações, o Banco Central (BC) classifica as 15 maiores instituições financeiras pelo índice de reclamações. A partir do 2º trimestre de 2024, o Banco Central do Brasil passou a adotar uma nova metodologia para ranquear as instituições financeiras. Essa nova abordagem utiliza um modelo estatístico para extrapolar as procedências, baseando-se na porcentagem de procedências julgadas, e assim calcular o índice.


Abaixo, apresentamos a posição ocupada pelo **Conglomerado Original** nos últimos seis trimestres:



**2.3. Consumidor.gov:** Plataforma pública que facilita a comunicação direta entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e online.

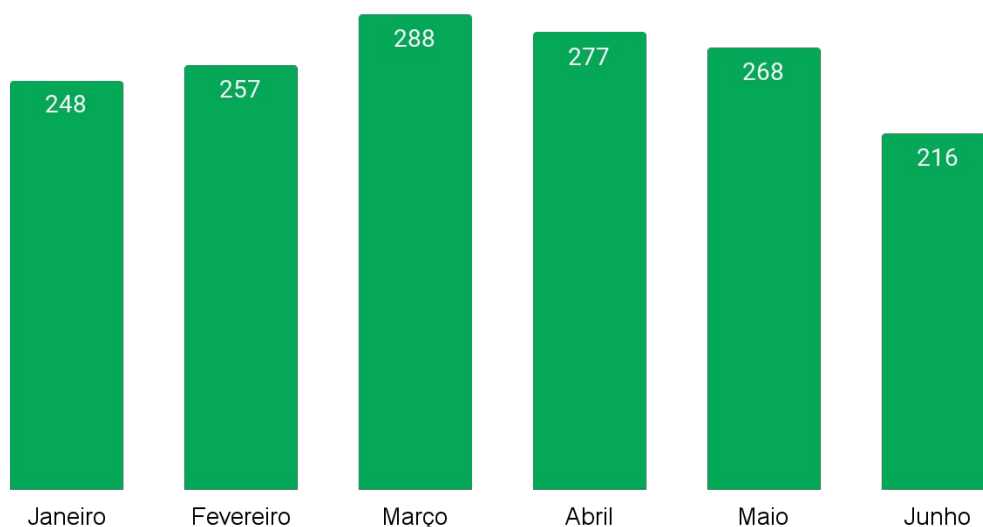
No primeiro semestre de 2024\*, alcançamos um índice de solução de 76,48% na plataforma Consumidor.gov, com uma média de 2,18 na avaliação de satisfação dos clientes. A escala de avaliação varia de 1 a 5, onde notas mais altas refletem maior satisfação.

A seguir, apresentamos nossos índices mensais:

	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento	Tempo de resposta
Janeiro	81,86%	2.26	05 Dias
Fevereiro	75,11%	1.97	05 Dias
Março	71,62%	2.20	03 Dias
Abril	77,30%	2.28	08 Dias

\*Desde MAI/24, a plataforma Consumidor.gov tem enfrentado dificuldades no cálculo correto dos indicadores. A SENACON informou que ainda não há previsão para a correção desses problemas, resultando na ausência dos dados na data base de 01/05/2024 à 30/06/2024.

No primeiro semestre de 2024, foram registradas **1.554** manifestações neste canal, distribuídas mensalmente conforme demonstrado a seguir:

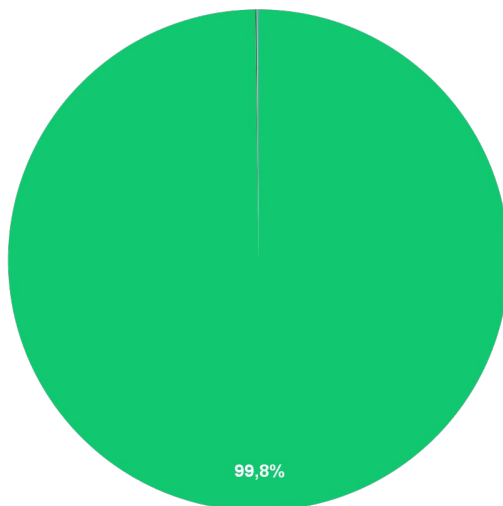




## Ofensores:

O gráfico abaixo ilustra os motivos mais frequentes para contato nesse canal.

● PicPay ● Cobrança ● Capital De Giro ● Cadastro Positivo

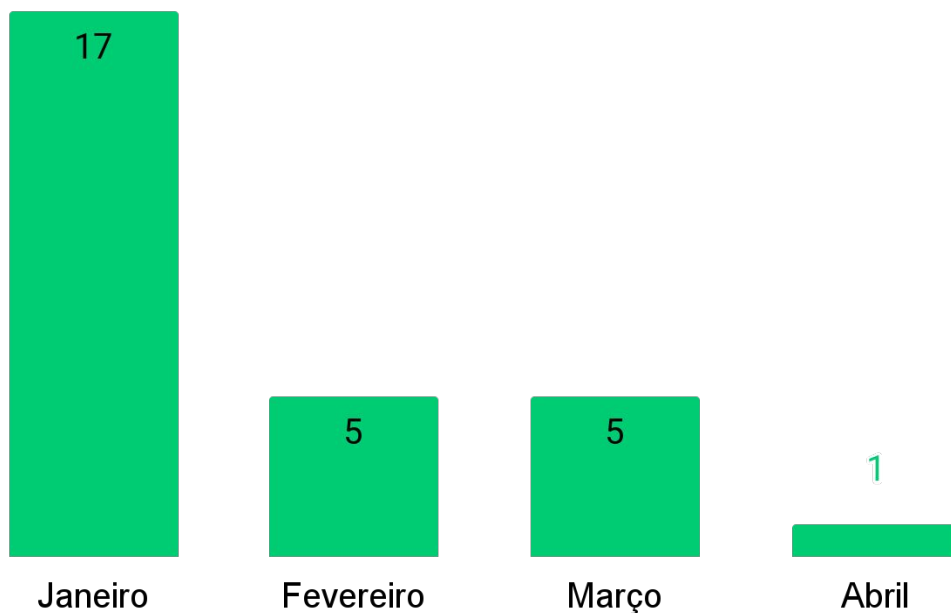


Motivo de contato	Qtd
PicPay	1551 (99,7%)
Cobrança	1 (0,1%)
Capital De Giro	1 (0,1%)
Cadastro Positivo	1 (0,1%)

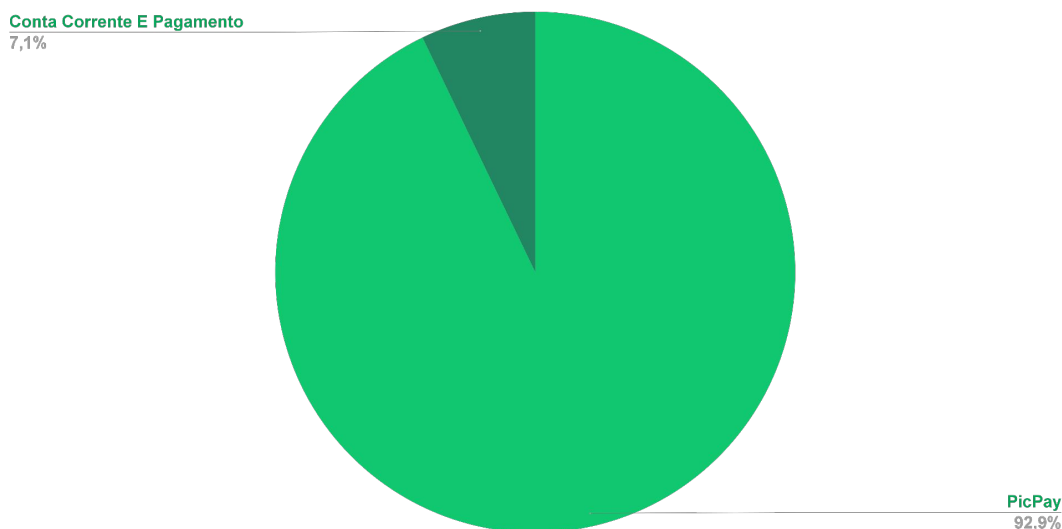
## 2.4. Ouvidoria Fone

Os gráficos a seguir revelam que a Ouvidoria registrou 28 protocolos no primeiro semestre de 2024, marcando uma redução de 95,52% em comparação com o primeiro semestre de 2023, essa redução pode ser atribuída a migração de carteira de clientes pessoa física para o PicPay, onde o Banco Original passou a ter como foco os clientes Agronegócio, Corporate e Empresas.

Além disso, também, ilustram os assuntos levantados pelos clientes em suas interações conosco durante esse período, a partir dessa análise, juntamente com outros indicadores relevantes, conduzimos uma avaliação aprofundada e implementamos iniciativas estratégicas. Nosso foco é otimizar os fluxos e processos para tratar com eficiência as questões que geram insatisfações e reclamações.



## Ofensores 0800 Ouvidoria



### 2.4. Gestão de Dados

A Ouvidoria do Original monitora indicadores chave que nos permitem identificar rapidamente situações críticas e implementar correções. A seguir, apresentaremos os dados do primeiro semestre de 2024 relacionados à qualidade do atendimento e ao tempo de resposta.

#### Tempo médio de atendimento:

No primeiro semestre de 2024, respondemos a todas as solicitações dos canais internos e externos geridos pela Ouvidoria do Original com um tempo médio de resposta de 10 dias úteis. Dentre os 3.230 protocolos recebidos pela a Ouvidoria, 86% foram respondidos em até 10 dias úteis, totalizando 2.788 atendimentos no prazo regulamentar e avançamos com 24% resolvidos em 07 dias úteis.

#### Pesquisa Direta de Qualidade do Atendimento da Ouvidoria:

Em conformidade com parágrafo único do artigo 17 da resolução nº 4.860/2020, após a conclusão da manifestação, enviamos uma pesquisa para que os nossos clientes avaliem o atendimento oferecido pela Ouvidoria. Através dessa pesquisa, a Ouvidoria consegue captar a percepção dos clientes. A pesquisa usa uma metodologia na qual permite o cliente avaliar o atendimento com notas de 1 a 5. Dentro desta escala, 1 representa a pior experiência e 5, a melhor.

**Pesquisa do Atendimento**

Nota média: 1,55

**Pesquisa da Solução**

Nota média: 1,60



## 3 Governança Corporativa

### 3.1. 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:** Mensalmente, a Ouvidoria do Conglomerado Prudencial participa da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes. Nesse encontro, são discutidos temas vinculados ao setor bancário e sobre a atuação da Ouvidoria no atendimento ao cliente como mediadora de conflitos e resolutividade das manifestações.
- ❑ **Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos:** Nesta comissão, são mensalmente acompanhadas, avaliadas e direcionadas demandas e/ou reclamações registradas pelos clientes junto aos órgãos públicos de defesa de direitos do consumidor e Ouvidorias das instituições financeiras.
- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Trimestralmente mantemos um diálogo a Gerência Técnica do Banco Central, que monitora as demandas registradas na plataforma do RDR/SISCAP. Estes encontros visam discutir volumes de demandas, áreas ofensoras e as recomendações direcionadas 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 e avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição neste ranking.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** Semestralmente, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o Relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos as datas bases 30/06 e 31/12.



## 3.2. Processo de Melhoria Contínua

Através do acompanhamento dos protocolos registrados e análise dos ofensores, trabalhamos em planos de ação para melhoria dos nossos produtos, serviços e atendimento.

Por meio do monitoramento dos padrões de reclamações e feedbacks recebidos, identificamos tendências que permitem a correção de problemas e o ajuste dos nossos processos e produtos proativamente. O engajamento das áreas responsáveis é fundamental para garantir que as ações implementadas estejam alinhadas com as expectativas dos clientes, resultando em uma experiência cada vez mais satisfatória.

Nosso compromisso é transformar a voz do cliente em uma ferramenta estratégica para impulsionar melhorias em toda a empresa.

## 3.3. Proposições de melhoria

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria, em parceria com as áreas de Operações e Negócios, promoveu avanços nos processos de atendimento e esteiras de produtos, entregando um total de cinco planos de ação voltados aos principais temas de contato dos canais do Original.

- **Otimização dos fluxos operacionais:** Implementamos ajustes nos fluxos internos, fortalecendo a comunicação nos canais digitais, melhorando a qualidade dos subsídios levantados pelas áreas de negócio e suporte e aprimoramos os processos relacionados às negociações de dívidas.

Além disso, foram adotadas medidas para tornar as interações com os clientes mais eficientes e alinhadas às melhores práticas do mercado. Essas ações reafirmam o compromisso da Ouvidoria em melhorar continuamente a experiência do cliente, otimizar os processos internos e assegurar a conformidade regulatória.

## 4. Canais de atendimento

### PF, Pessoa Única (PF + PJ individual) agora é PicPay

- 0800 025 0800 (Todos os dias, 24 horas)

### PJ Empresas, Corporate e Agronegócio.

- 0800 705 8000 (Dias úteis, das 09h às 18h)

### SAC - Informações, Cancelamento e Reclamações

- 0800 733 0755 (Todos os dias, 24 horas)

### Canal de Ética

- 0800 377 8029 (De segunda à sábado das 09h às 21h)
- E-mail [canaldeetica.com.br/original](mailto:canaldeetica.com.br/original) (Todos os dias, 24 horas).

**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- Informações, Cancelamentos e Reclamações. Casos fora do escopo descrito serão automaticamente cancelados.



## 5. Considerações finais

Neste relatório, apresentamos uma análise detalhada da volumetria das reclamações tratadas no primeiro semestre de 2024. Nosso principal objetivo foi promover a melhoria contínua dos processos, focando no monitoramento diário das reclamações para identificar e corrigir possíveis desvios que pudessem impactar a qualidade do atendimento.

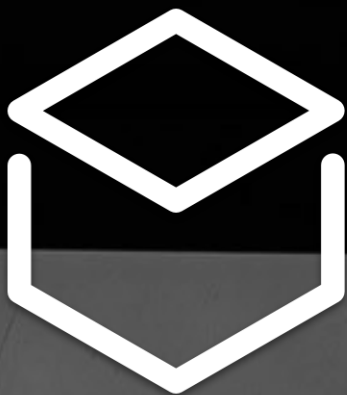
Para alcançar esse objetivo, realizamos diagnósticos baseados na voz do cliente e recomendamos planos de ação através de grupos de trabalho dedicados. Esses grupos foram responsáveis por garantir a execução das ações corretivas e de melhoria identificadas.

No próximo semestre, manteremos um foco intenso na gestão e governança dos dados, visando aprimorar nossa capacidade preditiva. Além disso, dedicaremos esforços à automação de processos para aumentar a eficiência operacional e revisaremos todas as etapas de atendimento para oferecer canais adequados e de excelência.

Atenciosamente

**Ouvidoria do Banco Original**





Banco

**ORIGINAL**