

A photograph of a green tractor with yellow wheels working in a vast, green agricultural field under a clear sky. The tractor is positioned in the lower half of the frame, moving away from the viewer. The field consists of neat, parallel rows of crops stretching towards the horizon.

# Relatório de Ouvidoria

## 1º semestre | 2025

# Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>03</b>
1.1. Banco Original	04
1.2. Ouvidoria	06
<b>2. Resultados</b>	<b>07</b>
2.1. Ouvidoria Fone	07
2.2. Indicadores de RDRIBACEN	08
2.3. Ranking de Reclamações	09
2.4. Indicadores de Consumidor.GOV	10
2.5. Indicadores de PROCON	11
2.6. Indicadores de Atendimento	12
<b>3. Governança Corporativa</b>	<b>13</b>
3.1. Reuniões Executivas	13
3.2. Melhoria contínua	14
<b>4. Canais de atendimento</b>	<b>15</b>
<b>5. Considerações finais</b>	<b>16</b>

Este relatório apresenta os resultados da **Ouvidoria do Original** referente ao primeiro semestre de 2025, detalhando sua estrutura de funcionamento e evidenciado seu papel estratégico no acolhimento e tratamento das manifestações recebidas por meio do número **0800 755 0755** e dos demais canais oficiais divulgados no site do Banco Original. Além da análise quantitativa, destacamos a atuação da Ouvidoria na identificação de causas raízes e no encaminhamento de oportunidades de melhoria e correções relacionadas aos nossos produtos, serviços e atendimentos, assegurando o cumprimento das atribuições que nos competem.

Neste semestre, a Ouvidoria concentrou seus esforços no acompanhamento das reclamações recebidas por meio dos nossos canais telefônicos, digitais e nas plataformas divulgadas por órgãos reguladores e de defesa dos direitos do consumidor. Atuamos em parceria com as áreas de Negócio responsáveis pelos maiores volumes, realizando o mapeamento das demandas, construindo análises detalhadas (Raio-X) e desdobrando os achados em diversas ações corretivas e preventivas. Para o próximo semestre, a expectativa é mensurar a efetividade dessas iniciativas por meio do monitoramento das novas entradas e da evolução dos nossos indicadores internos e reputacionais.



# Um banco completo com soluções para todos os seus negócios

## 1.1. Banco Original

Como braço financeiro do Grupo J&F, o Banco Original se destaca há mais de 10 anos no mercado, atuando com excelência nos segmentos **Corporate, Agronegócio e Middle**. Consolidado em setores estratégicos da economia brasileira, o banco oferece soluções financeiras inteligentes, com atendimento ágil, consultivo e personalizado.

Oferecemos produtos e serviços financeiros diferenciados com o atendimento personalizado para seu negócio:

### Empréstimos

- Cheque Empresarial
- Capital de Giro
- Conta Garantida
- CCE/NCE
- CPR em Real e Dólar
- Crédito Rural

### Serviços Personalizados

- Fiança
- Cobrança
- Pagamento a Fornecedores

### Trade Finance

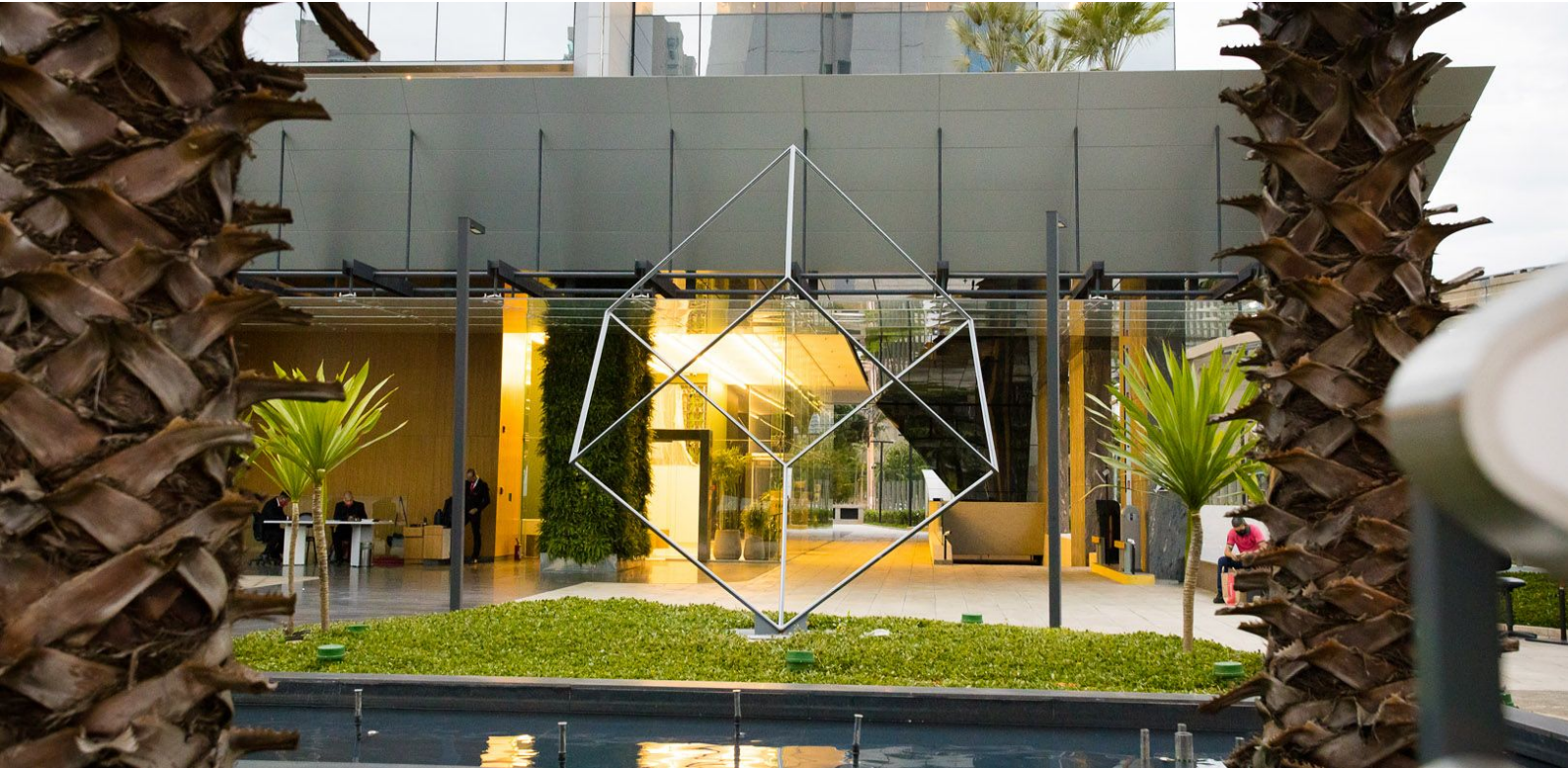
- ACC
- ACE
- Carta de Crédito
- Finimp

### Derivativos

- Hedge
- Swap
- Câmbio

### Operação de Recebíveis

- Antecipação de Recebíveis
- Cessão de Recebíveis



O Banco Original, como parte do processo contínuo de melhoria da sua governança, aderiu, de forma espontânea, aos seguintes eixos normativos da Autorregulação bancária da FEBRABAN e obteve os selos abaixo por cumprir com os requisitos e percentuais de conformidade mínimos previstos Sistema de **Autorregulação Bancária (SARB)**.

Os Selos de Autorregulação reforçam e tornam , ainda mais transparentes, os compromissos assumidos pelo Banco Original com Excelência com a Integridade e com a Sustentabilidade.



### **Compromisso com a Integridade**

Selo concedido às instituições que praticam os normativos que consolidam as diretrizes e melhores práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.



### **Compromisso com a Sustentabilidade**

Selo concedido às instituições que cumprem os normativos que consolidam as diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais nos negócios e nas relações com as partes interessadas.

## 1.2.

## Ouvidoria

A Ouvidoria do Original atua como a última instância para as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não foram resolvidas pelos canais de atendimento primário da instituição.

Nossa missão é ser um canal de comunicação entre o cliente e a instituição, assegurando um atendimento transparente, claro, imparcial e pautado na responsabilidade.

O nosso principal papel é atuar de forma preventiva na causa raiz de cada uma das reclamações para mitigar o risco de judicialização das demandas.

Nossas atribuições envolvem o atendimento e registro das manifestações, a entrega de respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares e a geração de insights para aprimoramento contínuo de processos, políticas e produtos, com base na análise das informações coletadas ao longo da atuação da Ouvidoria.

Nosso objetivo é reforçar os valores que norteiam a cultura do Banco Original: **Atitude de Dono, Franqueza, Determinação, Simplicidade, Disponibilidade, Disciplina e Humildade**, por meio de um atendimento que oferece acolhimento, mediação de conflitos e soluções definitivas para as reclamações.

No primeiro semestre de 2025, registramos um total de **1.068 protocolos** oriundos dos canais de atendimento de Ouvidoria, cujas distribuições mensais estão detalhadas a seguir:



## 2. Resultados



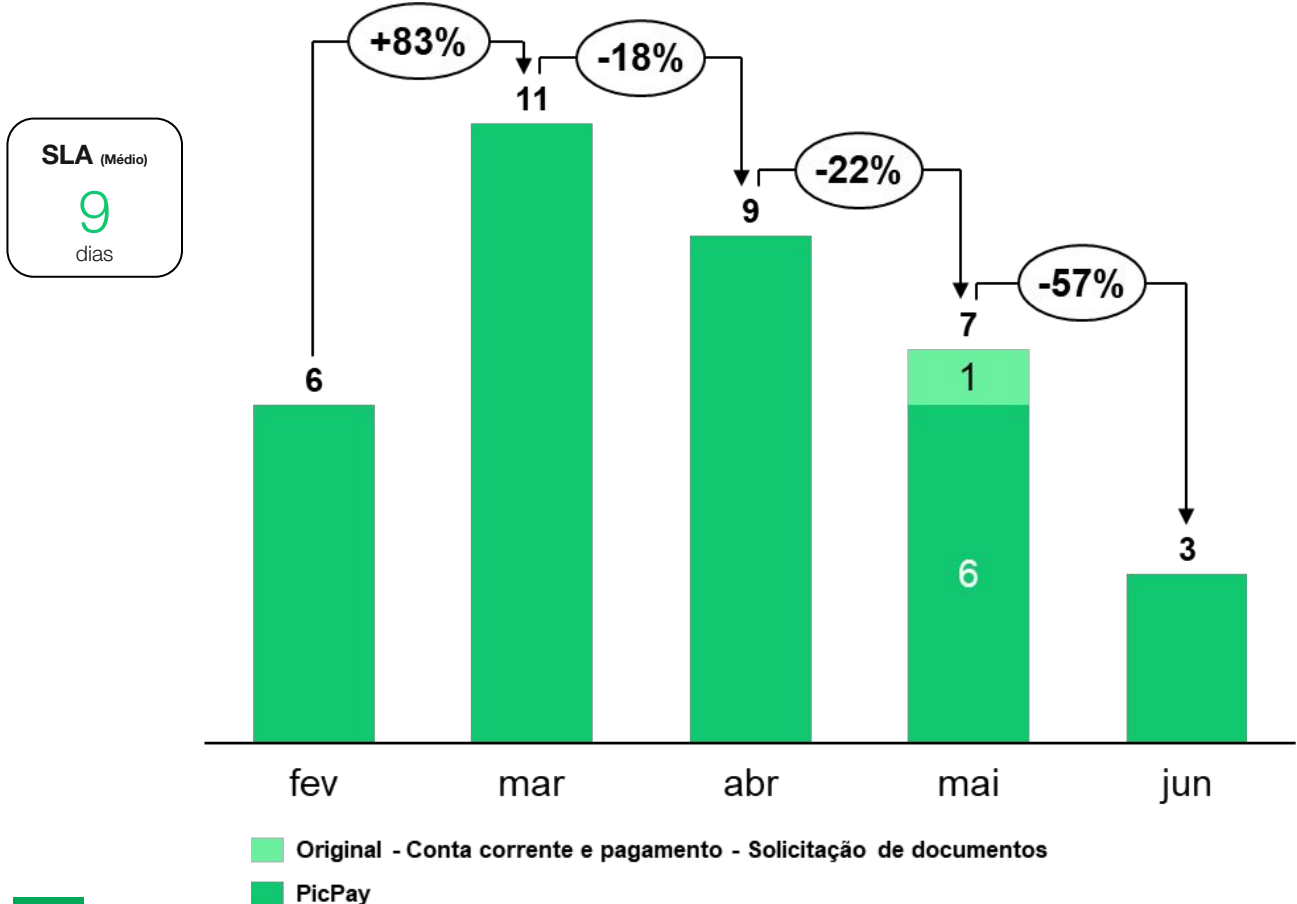
### 2.1. Indicadores de Ouvidoria

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do Banco Original registrou **36 atendimentos** por meio do número 0800 755 0755, disponível na seção "Telefones Úteis" do nosso site oficial.

Esse baixo volume de registros está diretamente relacionado à migração da carteira de clientes pessoa física para o PicPay, em linha com a estratégia do Banco Original de concentrar sua atuação nos segmentos de Agronegócio, Corporate e Middle.

Ressaltamos que a queda nas demandas direcionadas à Ouvidoria por telefone reflete a robustez do modelo de atendimento adotado pela instituição, que conta com gerentes especialistas atuando diretamente nos polos de negócio. Esse formato garante proximidade, agilidade e orientação personalizada para atender com excelência as necessidades dos nossos clientes.

Neste período realizamos investimentos financeiros e implementamos ações estratégicas voltadas à melhoria contínua deste canal. As iniciativas priorizaram a ampliação do acesso dos clientes, a adoção de critérios de elegibilidade mais amplos, a melhoria dos indicadores de qualidade, como nível de serviço e pesquisa de satisfação, além de ajustes nos processos internos, com foco na resolução efetiva das causas das reclamações.

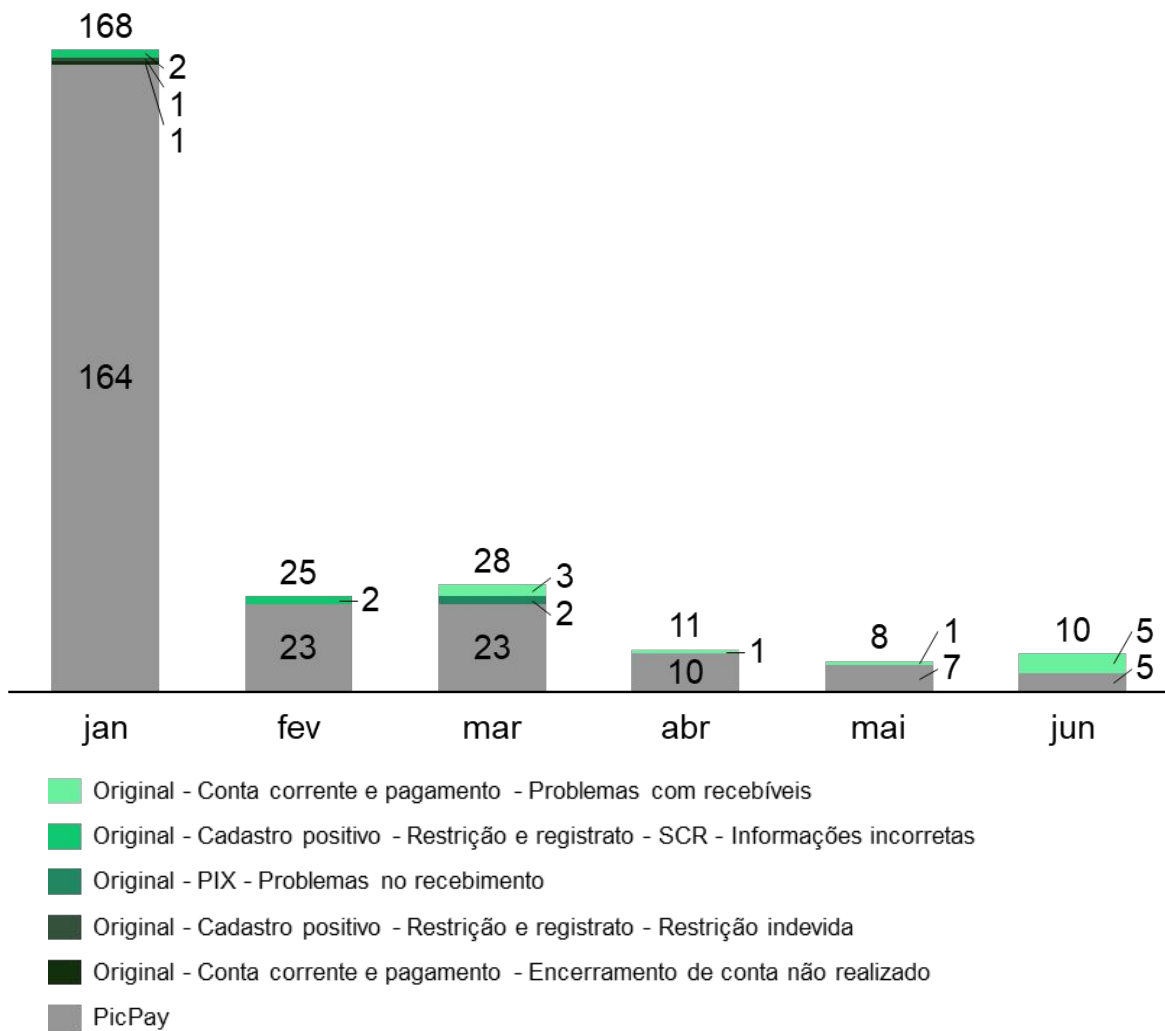


2.2. Indicadores de



No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **250 protocolos**, cadastrados no sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR). É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Nesse mesmo período, investimos em automações sistêmicas com foco na otimização do atendimento e priorizamos a revisão de rotinas relacionadas aos julgamentos aplicados pelo BACEN, assegurando o correto direcionamento das demandas pertinentes ao Banco Original e à carteira ativa de clientes, sob a ótica do Sistema de informações de Crédito do Banco Central (SCR) e Clientes do Sistema Financeiro (CCS).



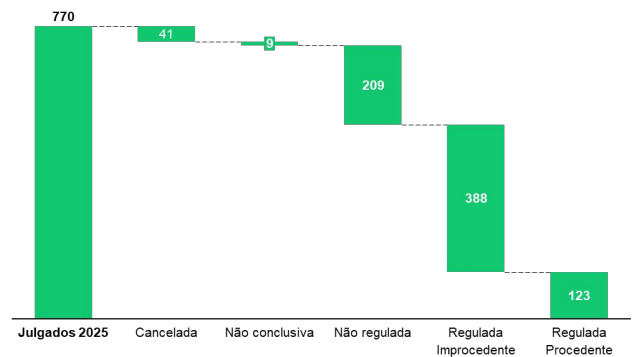
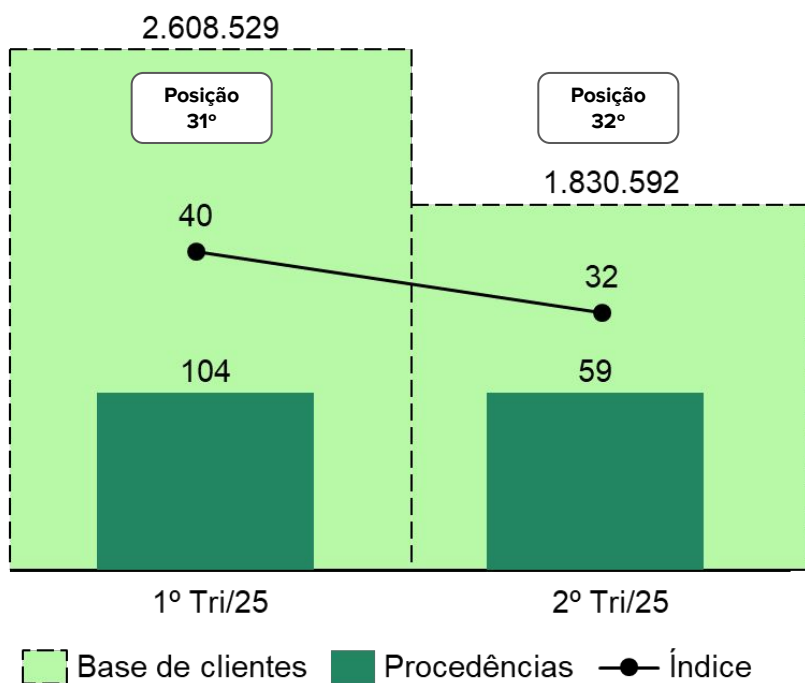
Observa-se que este canal foi responsável por 23% das demandas totais. Entre os principais motivos de contato relacionados ao Banco Original, destaca-se que 5% das manifestações estão associadas à Conta corrente e pagamento. Em seguida, figuram o Cadastro positivo (1%) e PIX (1%).

### 2.3. Ranking de Reclamações

O Banco Central do Brasil publica, de forma trimestral, dois rankings que classificam bancos, financeiras e instituições de pagamento com base no índice de reclamações. Este ranking é dividido em duas listagens: (1) Top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, e (2) Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento. O Top 15 compreende as quinze instituições com maior número de clientes. Já a listagem Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento engloba as demais instituições que tenham registrado trinta ou mais reclamações procedentes e regulamentadas no período.

Desde o 4º trimestre de 2024, o Banco Original passou a figurar na listagem Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento. No ranking do 2º trimestre de 2025, ocupa a 32ª posição, com um índice de 32,38, 59 reclamações procedentes e um total de 1.830.592 de clientes, informados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) ou no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

Apresentamos o comparativo dos rankings publicados nos 2 primeiros trimestres de 2025.



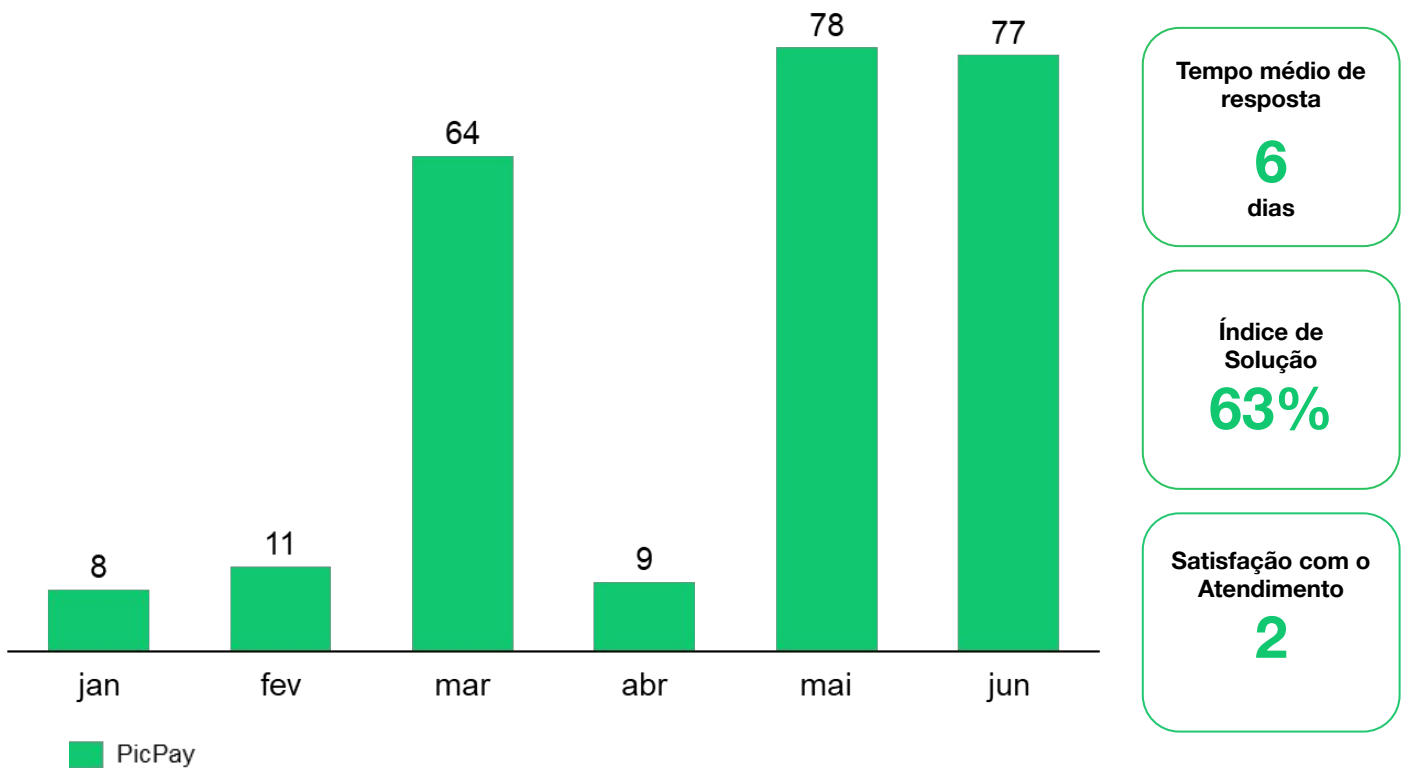
No quadro à direita, apresentamos em detalhes o cenário das demandas julgadas pelo **Departamento de Atendimento ao Cidadão (DEATI)**, responsável por receber reclamações contra bancos e outras instituições financeiras supervisionadas pelo Banco Central. É importante destacar que o total de casos julgados não corresponde necessariamente ao total de casos tratados no período, pois há um prazo regulamentar para que as manifestações sejam avaliadas pela autarquia. Assim, os julgamentos apresentados refletem uma demanda que compõe o legado, resultante de ciclos anteriores a 60 dias, considerando a data de registro e emissão do parecer conclusivo ao cliente e Banco Central.

## 2.4. Indicadores de Consumidor.GOV



Destacamos que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **247 protocolos**, no Consumidor.gov.br que é uma plataforma pública que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

Continuamos empenhados na melhoria contínua das nossas estruturas internas de atendimento, com foco no aprimoramento dos principais indicadores: *índice de solução*, *nota de satisfação* e *tempo de resposta ao cliente*. Além disso, atuamos de forma ativa em Comissões de Ouvidorias organizadas por associações do Mercado Financeiro, contribuindo para discussões relevantes e promovendo o fortalecimento da relação com os clientes. Nosso compromisso é assegurar que cada cliente tenha facilidade para encontrar respostas confiáveis sobre sua conta, seu histórico financeiro e sobre os procedimentos regulatórios que seguimos com responsabilidade e transparência.



É importante destacar que as reclamações mencionadas acima foram registradas pelos consumidores na plataforma Consumidor.GOV sob o CNPJ do Banco Original. No entanto, todos os casos foram prontamente analisados e solucionados pela equipe do PicPay.

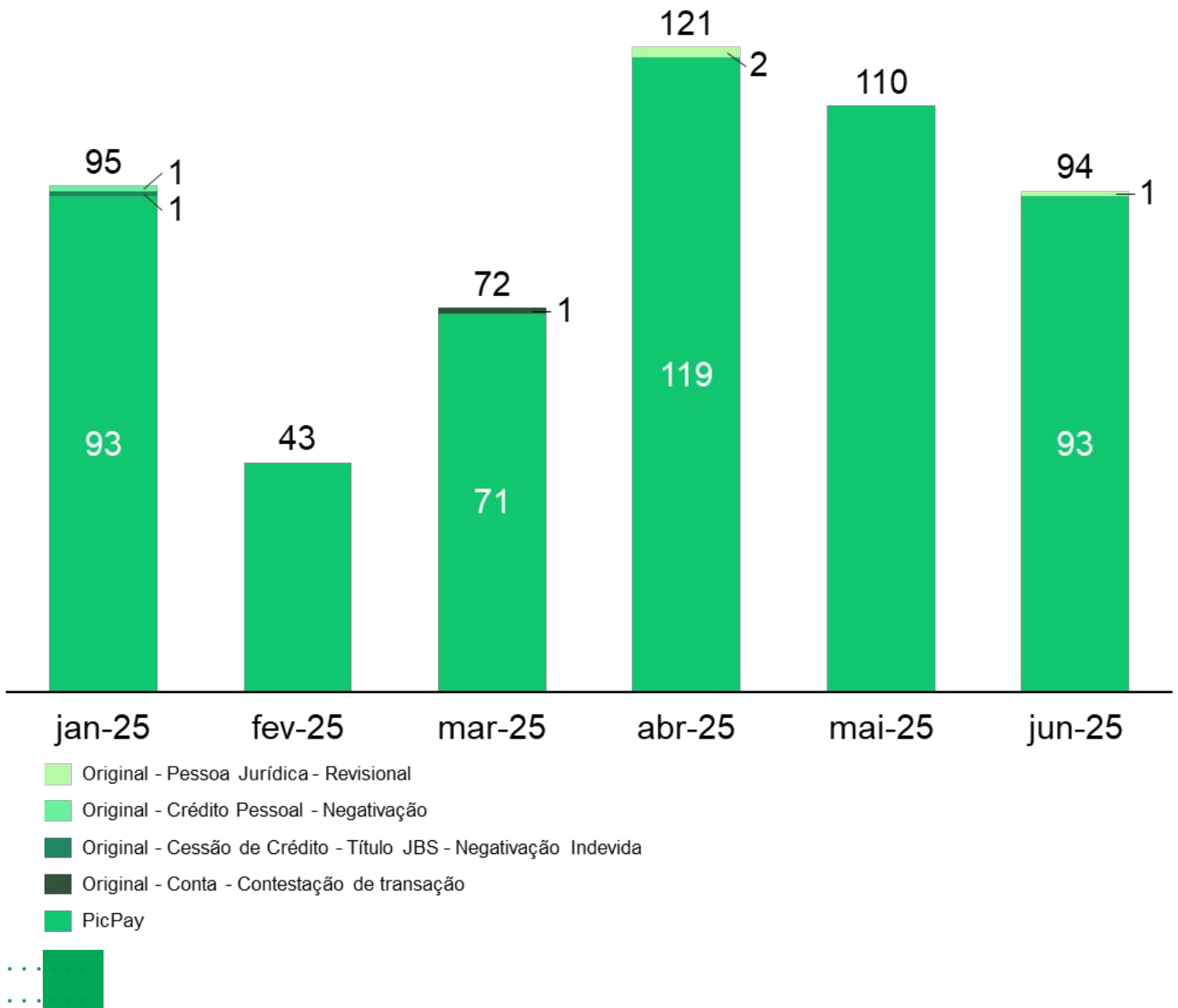
2.5. Indicadores de PROCON



No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **535 protocolos**, sendo 92% originados pela CIP e 8% pela TNF.

Cabe ressaltar o papel do PROCON, órgão responsável pela defesa dos direitos do consumidor no Brasil. Sua atuação visa assegurar que as relações de consumo ocorram de forma justa e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), por meio de ações como orientação ao público, recebimento de reclamações e fiscalização das práticas adotadas pelas empresas.

Neste período, o Banco Original priorizou iniciativas de aproximação com os principais Procons Municipais e Estaduais, especialmente aqueles com maior volume de demandas, por meio da participação em reuniões setoriais e eventos promovidos por associações do setor financeiro. Esses encontros viabilizaram o mapeamento de oportunidades de melhoria, o alinhamento de boas práticas e a definição de ações institucionais voltadas à promoção da transparência e ao fortalecimento da experiência do cliente.



## 2.6. Indicadores de Atendimento

A seguir, apresentaremos os dados do primeiro semestre de 2025 relacionados à qualidade do atendimento e ao tempo de resposta.

### Tempo médio de atendimento:

No primeiro semestre de 2025, em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria atendeu todas as solicitações em um tempo médio de 10 dias úteis.

Dentre os 533 protocolos recebidos (exceto **PROCON\***), 86% foram resolvidos dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis e 34% em até 7 dias úteis.

\* Os prazos para solução de demandas no PROCON podem variar conforme as diretrizes e procedimentos adotados por cada unidade do órgão.

### Tempo de Resposta

A Ouvidoria trabalha para oferecer respostas satisfatórias às solicitações dos nossos usuários

**86%** dos 533 protocolos registrados pela Ouvidoria foram resolvidos em até 10 dias úteis.

### Avaliação Direta de Qualidade do Atendimento prestado pela Ouvidoria:

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, realizamos o disparo de pesquisa de satisfação aos clientes e usuários após o envio da resposta conclusiva, com o objetivo de permitir a avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

No primeiro semestre de 2025, registramos média de 1,48 para a qualidade do atendimento e 1,48 para a solução apresentada.

**Pesquisa do Atendimento**

Nota média: 1,48

**Pesquisa da Solução**

Nota média: 1,48

### 3 Governança Corporativa

#### 3.1. Reuniões Executivas

Com o objetivo de fortalecer a governança corporativa e aprimorar a experiência dos usuários, a Ouvidoria desempenha um papel ativo nas discussões normativas, participando regularmente das seguintes agendas:

##### **Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN**

Mensalmente, a Ouvidoria participa desta comissão para debater temas do setor bancário, com foco na mediação de conflitos e na resolutividade das demandas dos clientes.

##### **Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC**

Nesta comissão, demandas e reclamações registradas por clientes junto a órgãos públicos e Ouvidorias de instituições financeiras são acompanhadas, avaliadas e direcionadas mensalmente.

##### **Relacionamento com o Banco Central do Brasil**

Trimestralmente, a Ouvidoria dialoga com a Gerência Técnica do Banco Central, que monitora as demandas do RDR/SISCAP. Esses encontros abordam volumes de demandas, áreas mais impactadas e recomendações propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua.

##### **Reunião Executiva**

Mensalmente, a Ouvidoria reporta à Diretoria sobre as reclamações tratadas nos canais regulatórios, compartilhando dados quantitativos e qualitativos. O objetivo dessas reuniões é identificar melhorias para reduzir reclamações e melhorar a posição da instituição nos rankings regulatórios.

##### **Comitê de Auditoria**

Semestralmente, o Relatório da Ouvidoria é apresentado à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada, contemplando análises quantitativas e qualitativas referentes às datas-bases de 30/06 e 31/12.

**Relacionamento com os Procons Estaduais e Municipais Brasileiros:** Participação ativa em Reuniões Setoriais, em parceria com associações representativas do mercado financeiro, fortalece a gestão estratégica do relacionamento com os PROCONS — órgãos de defesa do consumidor presentes nos âmbitos estadual e municipal. Para a Ouvidoria, esse relacionamento contribui significativamente para o mapeamento de oportunidades de melhoria, redução de riscos reputacionais, alinhamento de práticas com as diretrizes legais e regulatórias, além do aprimoramento contínuo da experiência do cliente no setor financeiro.

### 3.2. Melhoria Contínua

Em cumprimento às atribuições da Ouvidoria do Original, atuamos de forma estratégica no aprimoramento contínuo de processos, produtos e atendimento. Esse trabalho é fundamentado na análise estruturada das reclamações recebidas, no monitoramento de indicadores e na escuta ativa realizada por meio do nosso canal 0800.

A partir da identificação de causas recorrentes e da realização de estudos específicos, elaboramos diretrizes e recomendações para melhorias que abrangem produtos, serviços e fluxos de atendimento. Essas recomendações são conduzidas em parceria com as áreas de negócio e suporte, garantindo a implementação de ações corretivas e preventivas.

Por meio do acompanhamento sistêmico de padrões de reclamações e feedbacks, identificamos tendências que possibilitam ajustes proativos, assegurando maior eficiência operacional e melhor experiência ao cliente.

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria, em conjunto com as áreas parceiras, mapeou oportunidades relevantes, direcionando iniciativas para fortalecer a qualidade dos nossos produtos e serviços.



#### Qualidade no Atendimento

- 13 Monitorias de Qualidade aplicadas no período;
- 9 Treinamentos de Produtos e Serviços.



#### Fluxos Operacionais

- Automação do nosso sistema de CRM, tornando mais ágil e eficiente o registro dos atendimentos nas plataformas dos órgãos reguladores e de defesa do consumidor;
- Novas empresas parceiras, referências no mercado, para entregar um atendimento ainda mais qualificado e centrado na experiência e satisfação dos nossos clientes.

#### 4. Canais de atendimento



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

**SAC**

0800 025 8000 (Todos os dias, 24 horas).



**Middle, Corporate e Agronegócio**

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



**SAC**

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



**Ouvidoria**

0800 755 0755 (Dias úteis, das 09h às 18h)



**Correspondência (Para questões relacionadas a investimentos):** Rua Porto União, nº 295, Brooklin, São paulo - SP, 04568-020



**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).

## 5. Considerações finais

Ao longo deste semestre, a Ouvidoria do Original com foco na excelência no relacionamento com o cliente, reestruturamos o atendimento da Ouvidoria e firmamos parceria com um novo player de mercado para operar os atendimentos recebidos via telefone. Essa mudança marca o início de um novo ciclo, com uma proposta de atendimento mais estratégica, ágil e inteligente, sustentada por uma infraestrutura sistêmica moderna e eficiente. Já observamos avanços significativos nos principais indicadores e, no segundo semestre de 2025, seguiremos com um novo desafio: tornar nosso atendimento ainda mais especializada, oferecendo soluções mais assertivas e alinhadas aos negócios que impulsionam o ecossistema do Banco Original.

Nos últimos seis meses, mantivemos o foco nas agendas de relacionamento com os **Procons Estaduais e Municipais**, por meio da participação ativa em reuniões setoriais e em parceria com associações do setor financeiro. Esses encontros possibilitaram o mapeamento de oportunidades de melhoria, o alinhamento de boas práticas e a definição de ações institucionais voltadas à promoção da transparência e da melhor experiência para o cliente.

No segundo semestre de 2025, daremos continuidade a esse trabalho, com a apresentação dos avanços relacionados aos nossos produtos e serviços e a construção de um canal direto entre cliente, Procon e Banco Original, fortalecendo um atendimento mais ágil e resolutivo, com foco na redução de registros via CIP e na desjudicialização dos conflitos.

Conectada às tendências do mercado, a Ouvidoria também vai embarcar no uso da Inteligência Artificial como aliada estratégica. O objetivo é potencializar nossos estudos com mais agilidade e assertividade, identificando novas oportunidades de melhoria contínua e antecipando tendências que impactam a experiência do cliente. Mesmo diante de temas externos ao nosso controle direto, a IA nos permitirá atuar de forma preventiva, oferecendo informações seguras, claras e acessíveis por meio dos nossos canais oficiais. Queremos garantir que cada cliente encontre, com facilidade, respostas confiáveis sobre sua conta, histórico financeiro e as rotinas regulatórias que seguimos com responsabilidade e transparência.

Temos grandes desafios pela frente e iniciativas fundamentais para consolidar, cada vez mais, a atuação estratégica da Ouvidoria. Estamos certos de que os caminhos traçados e os investimentos realizados serão essenciais para seguirmos cumprindo nosso papel: **representar o cliente dentro da instituição, mediar conflitos com equidade, transparência e imparcialidade, sempre com foco na experiência do usuário e no crescimento sustentável do nosso negócio.**

Atenciosamente  
**Banco Original**

