



Relatório Estatístico da Ouvidoria
1º Semestre/2019



GRUPO RENDIMENTO

Relatório Estatístico da Ouvidoria

Introdução

Este relatório visa a apresentar as atividades desenvolvidas, no 1º semestre de 2019, 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 Nº 4.433/15, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional (CNM), e com o disposto na Circular Nº 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.

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 5 (cinco) 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:

- 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.
- 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.



Relatório Estatístico da Ouvidoria

- 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.

1.2. Formas de acesso à Ouvidoria

A comunicação do cliente pode ser feita pelo “0800” (0800 722 0132), por e-mail (ouvidoria@rendimento.com.br, ouvidoria@agillitas.com.br e ouvidoria@cotacao.com.br) ou pelo Site do Banco Rendimento.

2. Ouvidoria em números (resultados quantitativos)

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

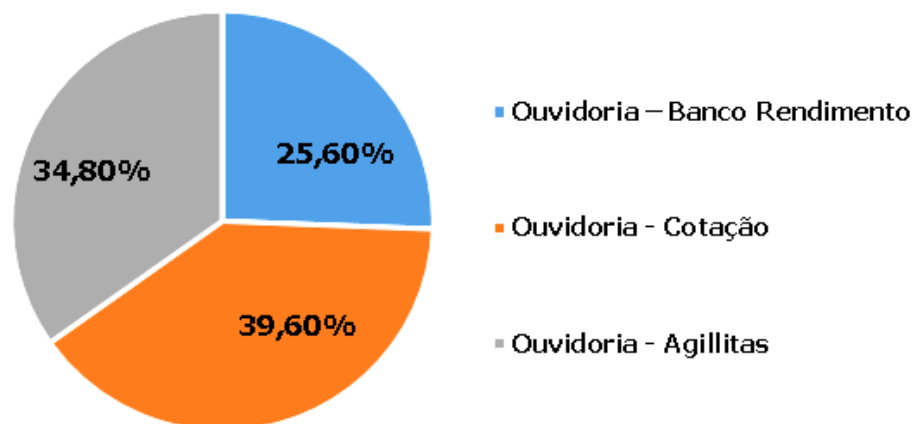
No quadro 1, está apresentado um resumo da volumetria das reclamações recebidas pela Ouvidoria do Grupo Rendimento, divididas por empresa, no 1º semestre de 2019.

EMPRESA	Total
Ouvidoria – Banco Rendimento	136
Ouvidoria - Cotação	210
Ouvidoria - Agillitas	185
TOTAL GERAL	531



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 1º semestre de 2019.



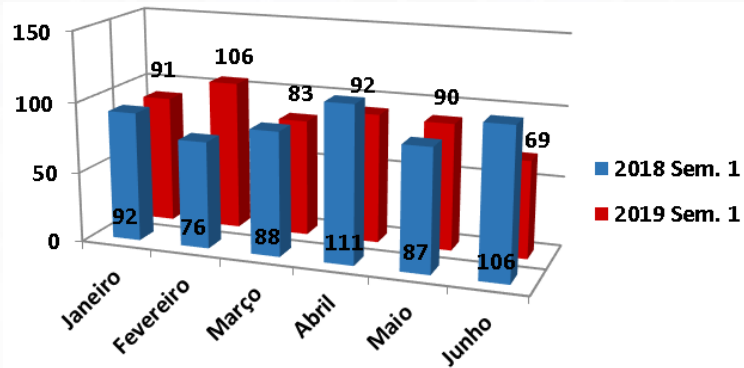
No quadro 2, está apresentado um resumo da volumetria das reclamações recebidas pela Ouvidoria do Grupo Rendimento e pelos demais canais de entrada no 1º semestre de 2019.

CANAL DE ENTRADA	Total
Ouvidoria	431
Fale Conosco – Banco Rendimento	1586
Fale Conosco - Cotação	2155
Elogios	32
Telefone	68
TOTAL GERAL	4272

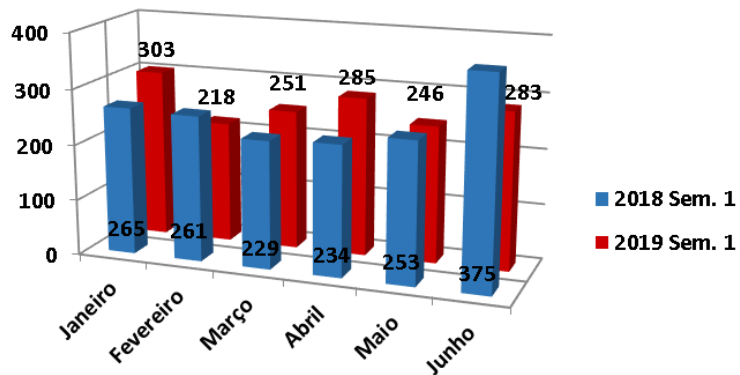


Relatório Estatístico da Ouvidoria

Na figura 2, está apresentado um gráfico comparativo dos números das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2018 e no 1º semestre de 2019.



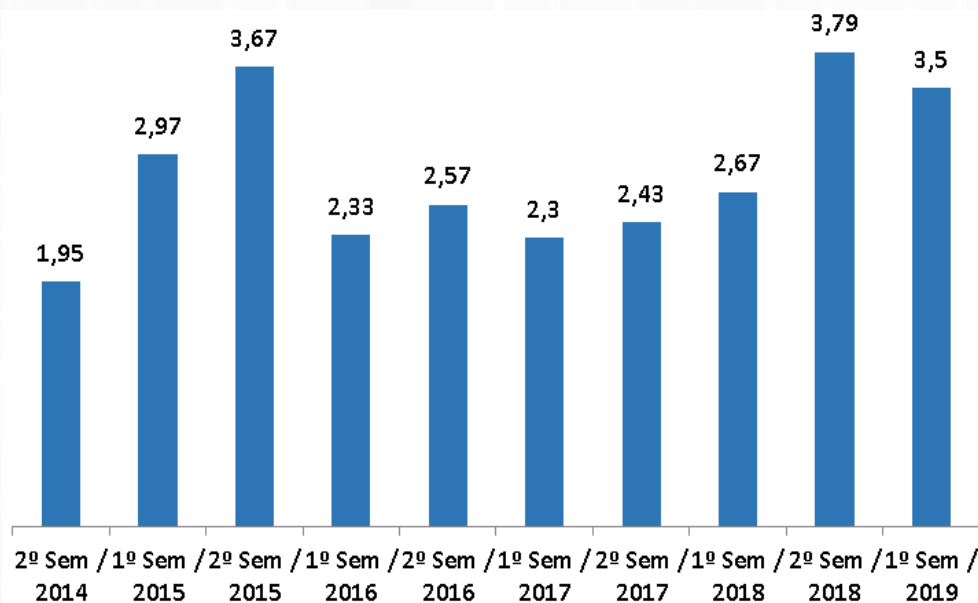
Na figura 3, está apresentado um gráfico comparativo dos números das manifestações recebidas pelo Fale Conosco no 1º semestre de 2018 e no 1º semestre de 2019.



Relatório Estatístico da Ouvidoria

2.2. Percentual de solução no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Na figura 4, são apresentados os prazos médios de resposta, em dias, dos registros recebidos, desde o 2º semestre de 2014 até o 1º semestre de 2019.



Conclui-se que todas as reclamações acolhidas no período em análise (100% delas) foram respondidas no prazo médio de 3,5 dias, o que é um resultado bastante positivo.



Relatório Estatístico da Ouvidoria

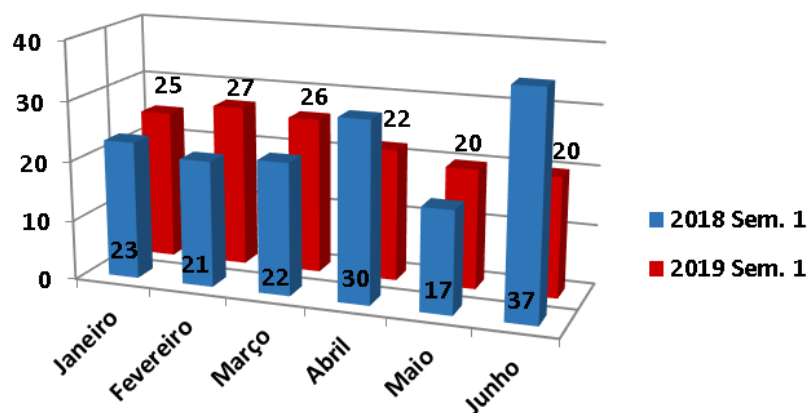
3. Atendimento a Canais Externos.

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 1º semestre de 2019.

CANAIS DE ENTRADA	Total
RDR - BACEN	21
Entidades de Defesa do Consumidor	119
TOTAL GERAL	140

Na figura 5, está apresentado um gráfico comparativo dos números das manifestações enviadas ao BACEN e a entidades de defesa do consumidor no 1º semestre de 2018 e no 1º semestre de 2019.



Relatório Estatístico da Ouvidoria

Destaca-se que o Banco Rendimento S/A recebeu, em 28 de novembro de 2017, o SELO RA 1000, que representa o Selo de Qualidade do site “Reclame Aqui”, como premiação às empresas que atingiram os “critérios de qualidade do RA” exigido pelo órgão nos últimos 3 anos (2015 a 2017), como os que seguem:

- Avaliações realizadas por mais de 50 clientes.
- Índice de Resposta igual ou superior a 90%.
- Índice de Solução igual ou superior a 90%.
- Índice Médio das Avaliações (nota do consumidor) igual ou superior a 70%.
- Índice de Novos Negócios (voltaria a fazer negócio) igual ou superior a 70%.

Em 2018 e no primeiro semestre de 2019, o Banco Rendimento S/A manteve o nível de qualidade requerido para a obtenção do SELO RA 1000.

4. Satisfação de clientes.

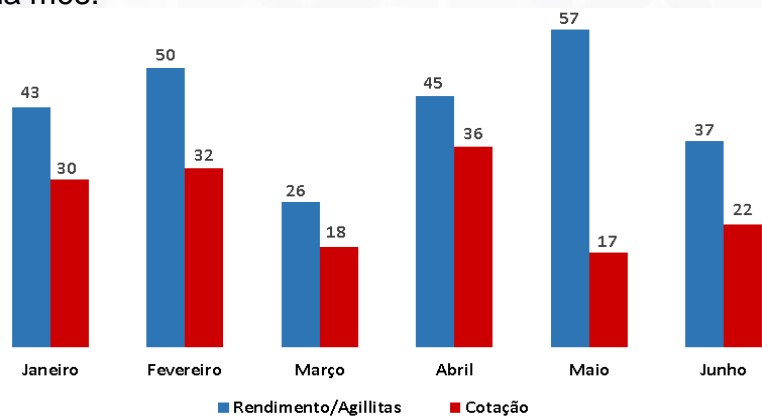
4.1. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria do Grupo Rendimento.

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.

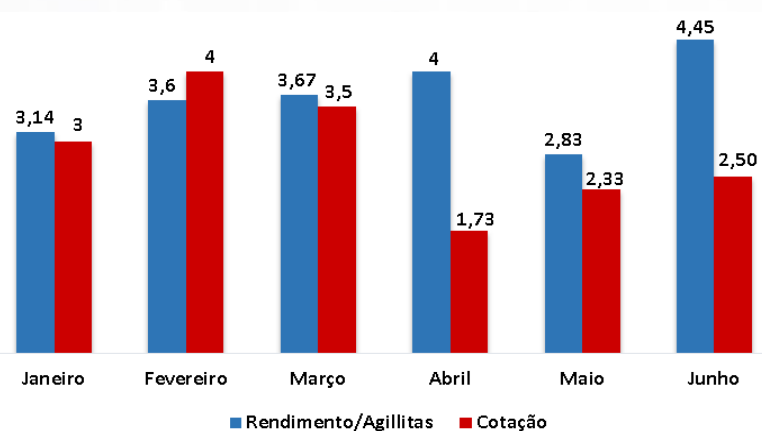


Relatório Estatístico da Ouvidoria

Na figura 6, estão mostradas as quantidades de clientes que receberam a pesquisa, que correspondem a 100% dos reclamantes de cada mês.

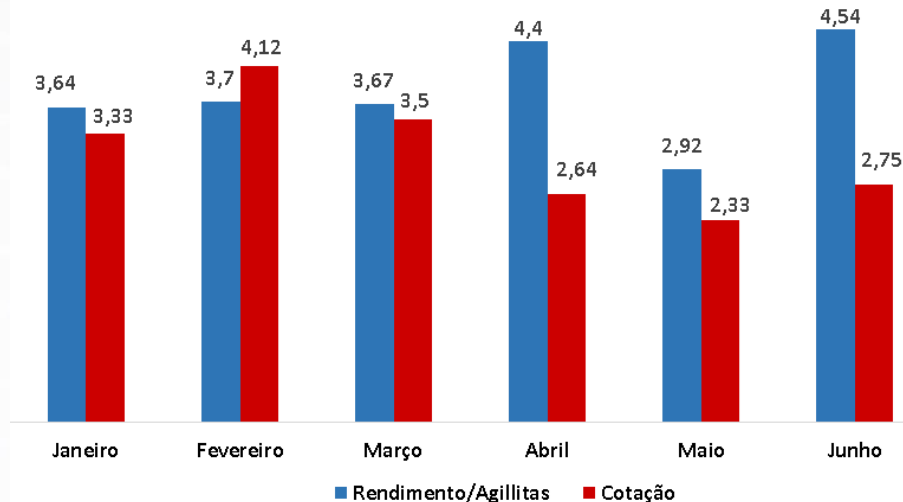


Na figura 7, estão mostradas as médias das notas dadas pelos reclamantes a respeito da solução apresentada, em escala de 1 (nota mínima) a 5 (nota máxima).



Relatório Estatístico da Ouvidoria

Na figura 8, estão mostradas as médias das notas dadas pelos reclamantes a respeito da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Essas médias são apresentadas em escala cuja pontuação varia de 1 (nota mínima) a 5 (nota máxima).



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.



Relatório Estatístico da Ouvidoria

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.

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!

