

# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre 2023

digio

# Apresentação

Este Relatório tem por objetivo o atendimento à disposição da Resolução CMN nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, e converge com as diretrizes do Banco Digio de prover um relacionamento transparente com os seus clientes e usuários, em aderência à Resolução CMN nº 4.949/21.

Os dados apresentados neste documento demonstram os indicadores das demandas atendidas e tratadas por meio dos nossos canais de atendimento.

Com olhar no constante aprimoramento de nossos produtos e serviços, buscamos a excelência nos atendimentos prestados ao cliente, transformando reclamações em oportunidades.

# Nossos valores



Fazemos o que é **correto**, sempre



São as **pessoas** que transformam a empresa



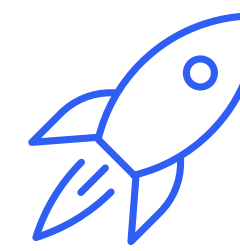
Saber ouvir o **cliente** já é metade da solução



Os desafios são as melhores **oportunidades**



Fazemos mais, pois trabalhamos **juntos**



Pensamos e agimos como **donos**

## Mensagem do **Presidente**

“



Carlos  
Giovane  
Neves

Presidente

“Encerramos mais um ciclo com a sensação de que estamos no caminho certo, pois com os desafios aprendemos, nos fortalecemos e evoluímos. Na Ouvidoria do Banco Digio fazemos o que é certo sempre e aprimoramos constantemente o nosso atendimento, para que cada vez mais essas ações reflitam em nossos produtos e serviços.

Acreditamos que transparência e ética, são valores indispensáveis e que contribuem constantemente no crescimento da confiança de nossos clientes e usuários, assim, com nossos clientes mais satisfeitos, manteremos o foco no futuro de nossa parceria.”

## Mensagem do **Diretor**

“

Nairo  
Vidal

Diretor de  
Ouvidoria

“A Ouvidoria tem como um dos principais objetivos “surpreender positivamente os clientes”, pois a partir desta relação, caminhamos para o fortalecimento da reputação do nosso Banco e para a construção de relacionamentos duradouros. Quando nos dedicamos a ir além das expectativas, demonstramos um genuíno interesse em resolver problemas e proporcionar experiências memoráveis aos clientes.

Por meio do acolhimento e com qualidade nas respostas das reclamações, resgatamos e reforçamos a relação de confiança e fidelidade de nossos clientes. Quando eles enfrentam problemas ou insatisfações, buscam na Ouvidoria uma solução eficiente e transparente, portanto, demonstrar empatia, compreensão e oferecer soluções adequadas, bem como explicar objetivamente o motivo de não atendermos ao pleito da reclamação, apesar de devidamente solucionada, é fundamental, pois demonstram que valorizamos nossos clientes.

Além disso, a habilidade de ouvir atentamente as reclamações, demonstrando empatia e dedicação na resolução de problemas, são fatores imprescindíveis para fornecer um atendimento eficaz e satisfatório, mantendo a imparcialidade e a confidencialidade, assegurando um tratamento ético e responsável de todas as manifestações que recebemos.”

## Mensagem da **Ouvidora**



Vanessa  
Malta

Ouvidora

“O Time da OuvidoriaDigio é engajado em solucionar as demandas dos clientes, sempre buscando mediar conflitos e melhorar, dia após dia, nossos processos, produtos e Serviços. Somos responsáveis pela construção da cultura centrada no cliente e constante evolução do negócio.

O cliente é nossa razão de SER, e ao mesmo tempo, é o nosso aliado no processo de aperfeiçoamento da empresa, pois cada desafio que e ele nos apresenta, nos ajuda a repensar a forma como vamos ao mercado e como atendemos suas necessidades. Atuamos de maneira incansável, prezando pelo atendimento humanizado com imparcialidade e ética. Nossa missão é o acolhimento do cliente e a resolução de sua demanda de forma justa e transparente, fazendo com que a sua “voz” seja ouvida dentro da organização.

Nosso propósito é encantar os clientes, transformar reclamação em satisfação, detrator em promotor, tornando sublime a jornada de manifestações dos clientes e usuários.”

## Mensagem da **Ouvidoria**

“

“Somos pessoas que cuidam de pessoas, temos o cliente como a razão de ser do nosso negócio. E ao mesmo tempo, ele é o nosso aliado no processo de aperfeiçoamento da empresa. Amplificamos a voz que incentiva a melhoria contínua nos processos, para a evolução dos produtos e serviços.

Promovemos a autonomia e empoderamos, pois acreditamos na capacidade do nosso time em entender o perfil e necessidade dos nossos clientes.

Acreditamos que trabalhar junto é mais que somar esforços, é multiplicar talentos. É usar o potencial de uma equipe de maneira exponencial.

Entendemos que a colaboração é baseada na confiança, no diálogo franco, na empatia, desta forma, estabelecemos conexões mais significativas, seguindo um caminho seguro para o desenvolvimento de um futuro sustentável e para nos mantermos relevantes para os clientes e para a sociedade.”

A collage of five women, members of the Digio Customer Service team, smiling and posing in front of a colorful, abstract mural on a brick wall. The mural features large, stylized eyes and geometric shapes in shades of yellow, red, and blue.

Time  
Ouvidoria



digio

Somos apaixonados por tecnologia e, por meio dela, buscamos cumprir nossa principal missão:

**transformar a vida financeira de milhares de brasileiros com muita segurança e transparência.**





digio

# Canais de atendimento



## Atendimento Empréstimos

SP e Grande SP: **3003-8734**

Demais Localidades: **0800 333 8734**  
(Segunda a Sexta, das 8h às 22h)

## Atendimento cartão Digio

SP e Grande SP: **3004-9920**

Demais Localidades: **0800 721 9920**  
(Todos os dias, 24h)

## SAC

**0800 333 8735**

Deficientes auditivos e de fala:

**0800 333 8736**

(Todos os dias, 24h)

Atendimento em Libras:

Atendimento das 8h às 20h

Segunda a sábado

O atendimento ao cliente é um dos fatores determinantes para o futuro e sucesso do nosso negócio, por isso, nos preocupamos em garantir meios de acesso que acompanhem as inovações e melhorem a experiência de nossos usuários. Atualmente, nossos clientes e consumidores em geral, contam com o suporte de nossas centrais de atendimento telefônico, assim como o 0800 do SAC, que está disponível 24 horas por dia e 7 dias na semana. Além das centrais, estão disponíveis o atendimento em libras, Chat e App. Assim como o Digio está presente no Site e nas Redes Sociais, como Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok e YouTube.

## Ouvidoria

**0800 333 1474**

(Segunda a Sexta, das 10h às 16h)

[www.digio.com.br](http://www.digio.com.br)

[www.instagram.com/meudigio](https://www.instagram.com/meudigio)

[www.facebook.com/meudigio](https://www.facebook.com/meudigio)

[www.linkedin.com/company/digiobrasil](https://www.linkedin.com/company/digiobrasil)

[www.youtube.com/@meudigio](https://www.youtube.com/@meudigio)

[www.tiktok.com/@meudigio](https://www.tiktok.com/@meudigio)

## **Demandas registradas no SAC no primeiro semestre de 2023:**

No 1º semestre de 2023, o SAC registrou 79.718 protocolos, sendo 5.457 classificados como reclamação.



Já no 0800 da Ouvidoria, neste mesmo período, foram registradas 243 reclamações, o que significa que 4,45% do volume de reclamações registradas no SAC foram reanalisadas pela 2ª instância, o que confirma que mais de 95% das reclamações foram resolvidas no canal de 1ª instância.

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Total</b>
Cancelamento	112	96	180	173	209	178	<b>948</b>
Informação/demais atendimentos	12.414	10.501	12.179	11.386	14.162	12.636	<b>73.278</b>
Reclamação	462	1.046	883	917	1.300	849	<b>5.457</b>
Outras demandas	4	4	11	3	8	5	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>12.992</b>	<b>11.647</b>	<b>13.253</b>	<b>12.479</b>	<b>15.679</b>	<b>13.668</b>	<b>79.718</b>

Dentre os 10 assuntos mais reclamados no SAC, o principal classificado foi “Erro no App”, que representou 13,4% do volume total. O segundo assunto mais reclamado foi “Falta de clareza sobre produto”, representando 5,7%, seguido pelo assunto classificado como “Entrega”, com 5,0%.

Saber ouvir  
o cliente  
já é metade  
da solução.



digio

Ouvidoria

A Ouvidoria é a legítima representante do cliente na Organização, preservando a transparência, ética, isenção e respeito nas relações entre as partes.

Cabe à Ouvidoria atuar em conjunto com as áreas responsáveis pelo fornecimento de subsídios e documentos necessários e atuar na avaliação e solução de situações apresentadas pelo cliente.

Concentra o atendimento, cadastro e tratamento das reclamações oriundas do Bacen, Procons de todo país, 0800 e cartas de Ouvidoria, Pró Consumidor e Consumidor.gov.

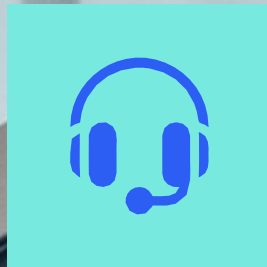
Compete ainda à Ouvidoria prover reuniões com gestores de áreas que compõem a esteira de solução de demandas, como operações, negócios e produtos, com objetivo de compartilhar indicadores de resultados, tais como volume, prazos, além de alertar eventuais situações massificadas, assim, auxiliando a área de negócio na ação de correção ou de melhoria dos processos, serviços e/ou produtos.

Os relatórios periódicos e pontos de atenção são reportados à diretoria executiva para o encaminhamento conjunto dos processos de melhorias



digio

**Atribuições**



digio

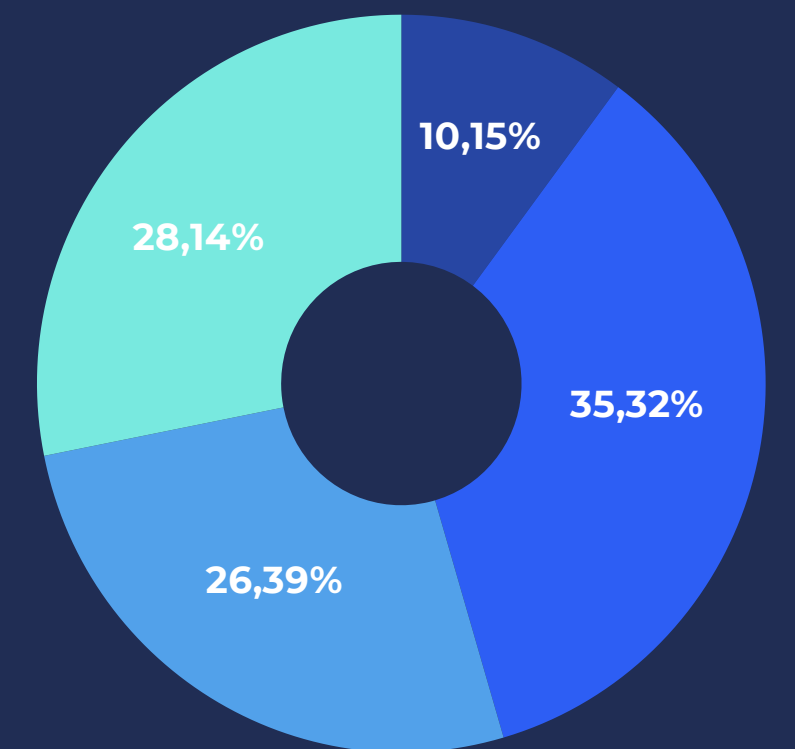
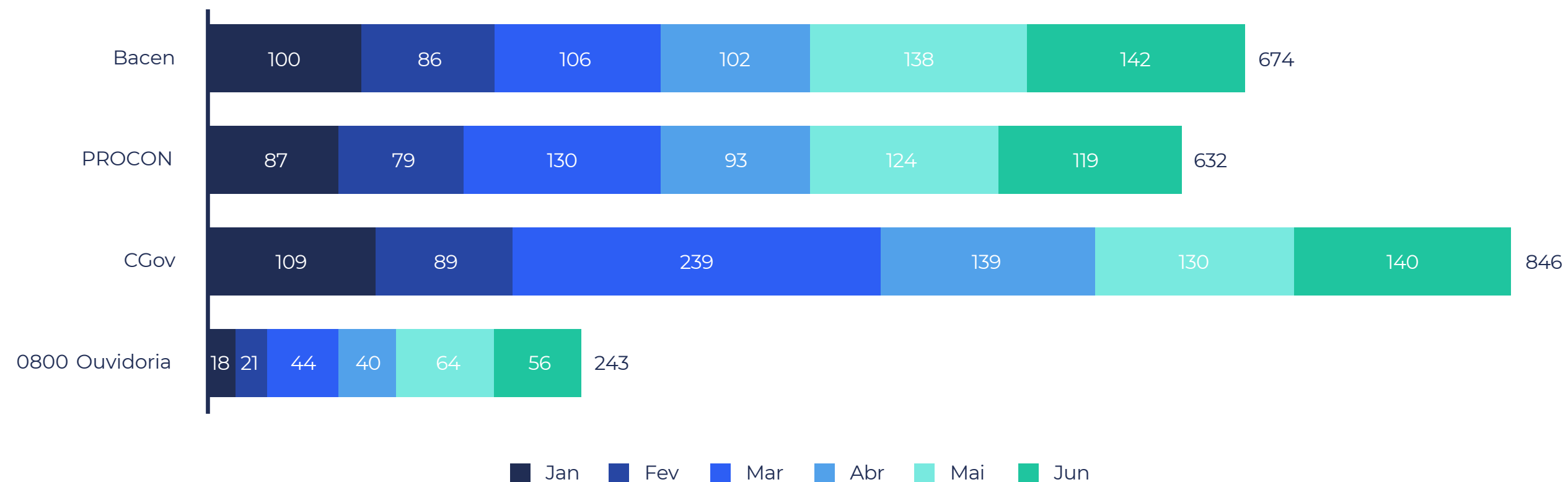
# Ouvidoria em números

# Volume por canais de atendimento

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 2.395 demandas, 16,8% mais do que o semestre anterior, que foi de 2.050 demandas.

Deste total de recebidas, 35,32% foram registradas via plataforma do Consumidor.gov, 26,39% via Procon, 28,14% via Bacen (RDR) e 10,15% foram registradas por atendimento telefônico.

Abaixo, detalhamos as entradas por mês e o volume por canal:

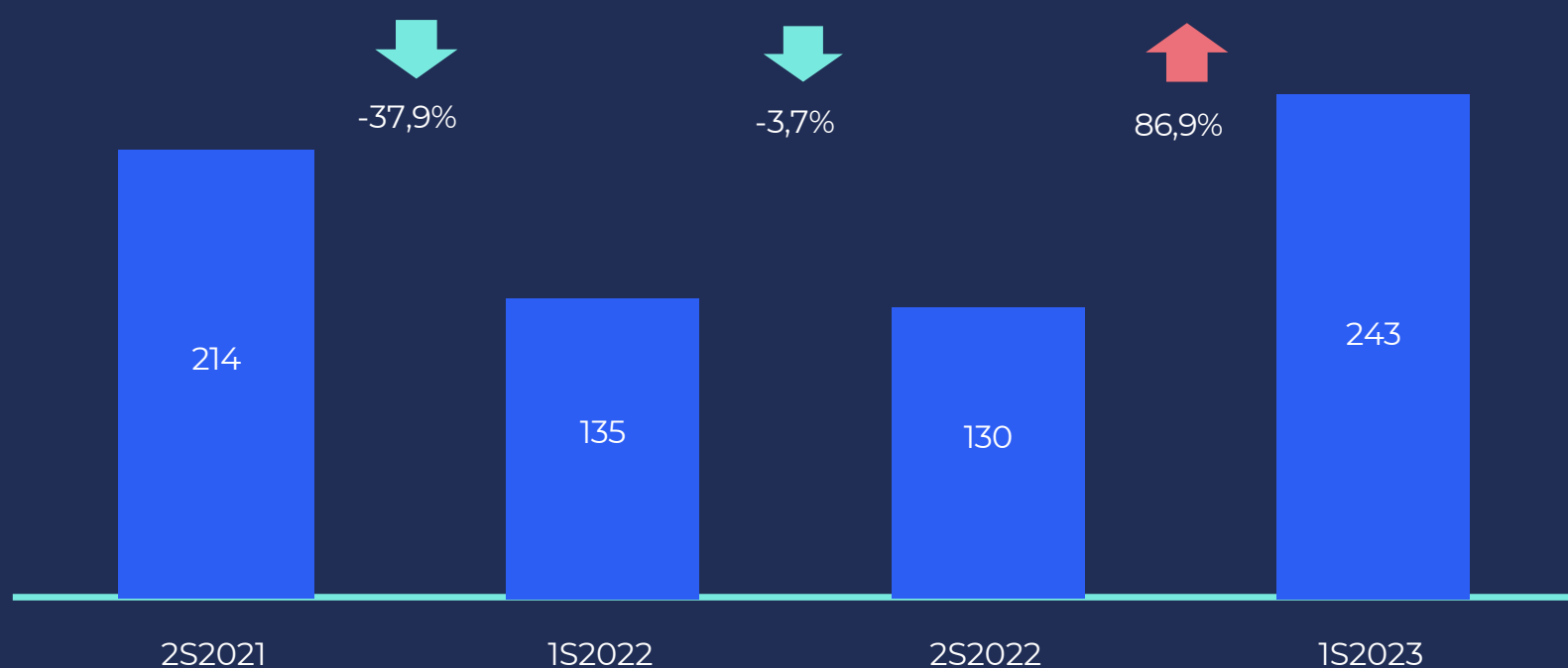


■ Bacen ■ PROCON ■ CGov ■ 0800 Ouvidoria

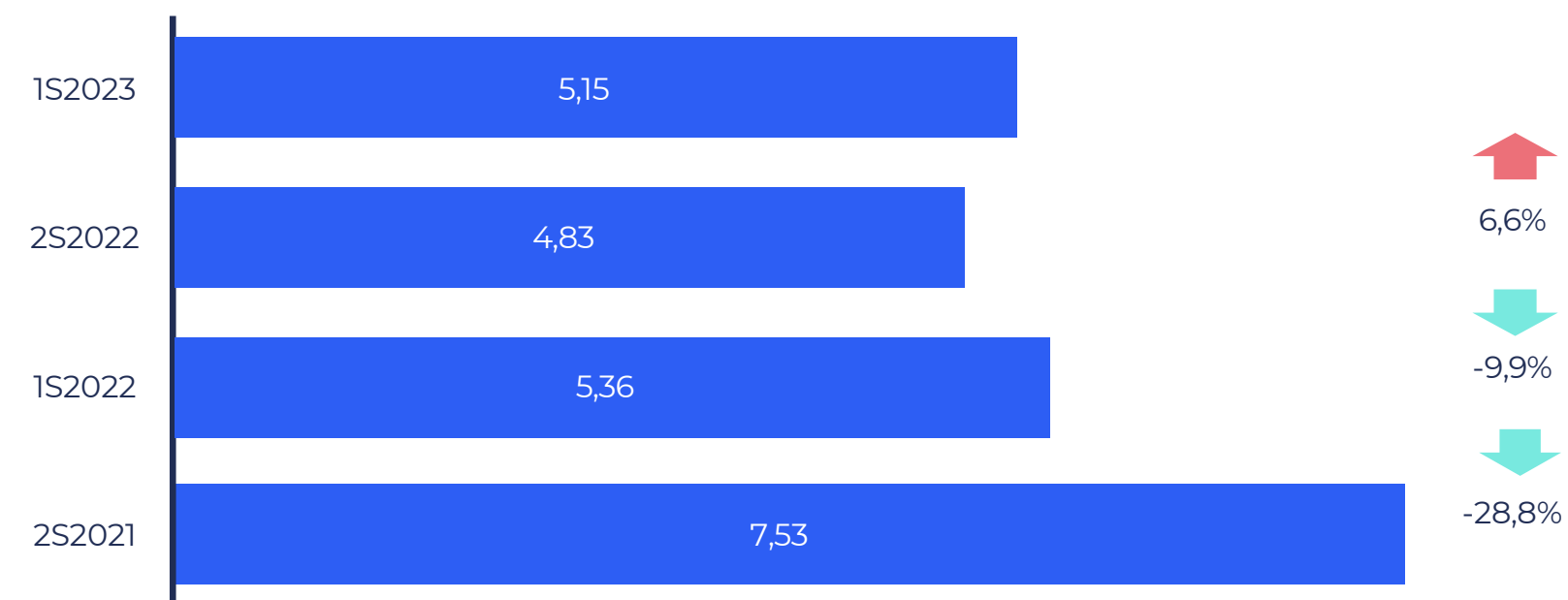
# Canal interno 0800

## Volume

No atendimento via 0800, ao longo do 1º semestre, registramos 243 demandas, ou seja, 86,9% a mais comparado ao volume de 130 do semestre anterior, com a média de 40 registros por mês.



## Prazo médio de resposta



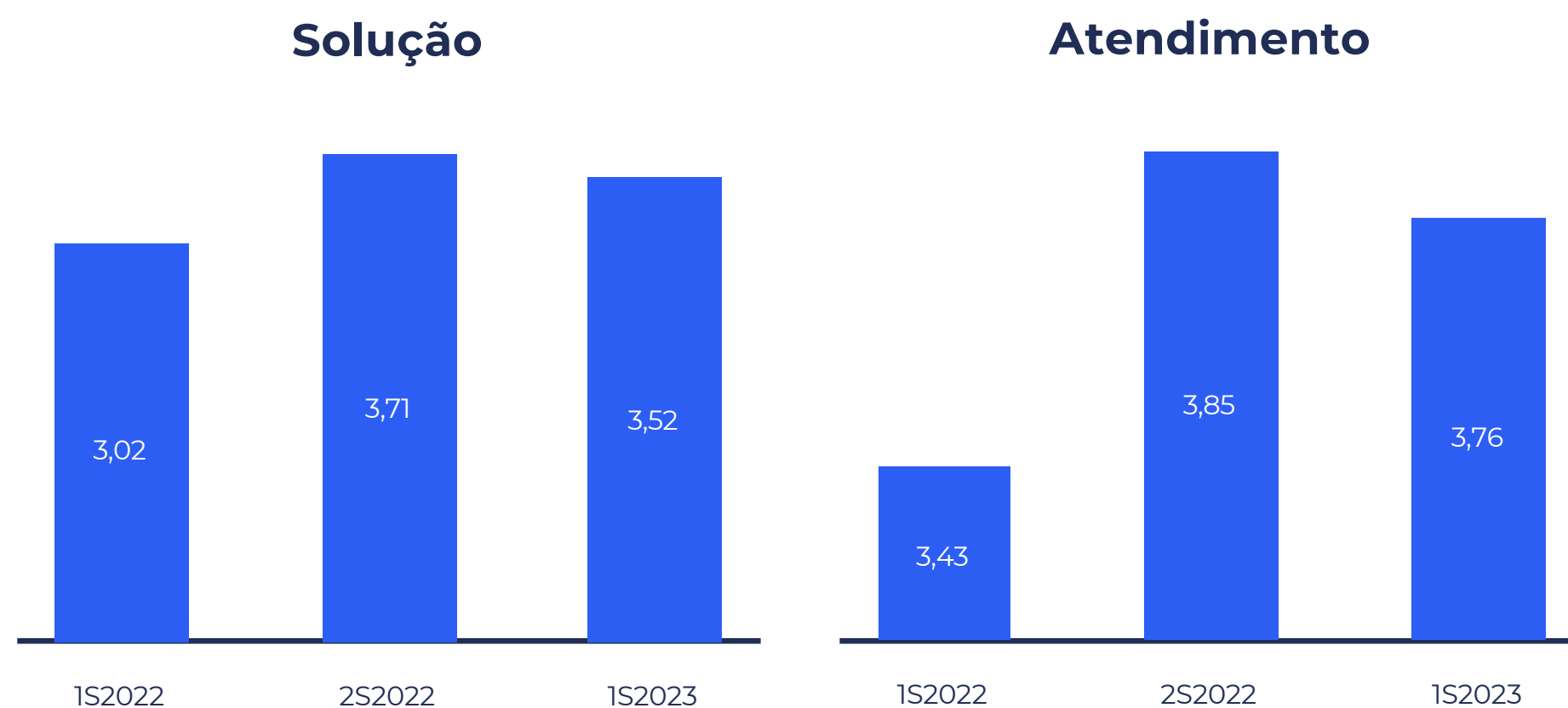
Na visão comparativa entre semestres, mantivemos uma retração no percentual de reclamações encerradas em até 05 dias úteis, aumentando assim o percentual de encerramento em até 10 dias úteis, entretanto, sem nenhuma prorrogação de prazo.

O prazo médio de resposta, que era de 4,83 dias, passou a ser de 5,15, entre janeiro e junho de 2023, portando, tivemos um aumento de 6,6% no indicador, como pode ser observado no histórico, contudo, cumprindo o prazo de resposta de acordo com a Resolução CMN nº 4.860.



Em atendimento às normas e atuando na melhoria contínua em nossos processos e serviços, buscamos atingir cada vez melhores níveis de satisfação, sendo assim, após a conclusão das demandas, é disponibilizada ao cliente que utilizou a Ouvidoria Digio uma avaliação por meio de contato telefônico, e-mail ou WhatsApp para que seja respondida sobre o atendimento prestado e a solução apresentada pela Ouvidoria.

No 1º semestre de 2023, o percentual de adesão à pesquisa de satisfação foi de 39,8% para a solução apresentada (88 respondidas) e 38,5% de satisfação para o atendimento (85 respondidas). a



# Pesquisa de Satisfação



Satisfação com a solução apresentada.



Satisfação com o atendimento recebido.

As notas vão de 1 a 5 e os resultados nos permitem aprimorar processos, melhorar o atendimento prestado e desenvolver os nossos produtos e serviços.

Trata-se de uma plataforma, desenvolvida pelo Governo Federal e monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que permite a interação entre consumidores e empresas participantes. Estas se comprometem com a análise e solução, pela internet, das reclamações de consumo em até 10 dias.

A Ouvidoria trabalha para manter a qualidade e demonstrar o compromisso em colaborar com os meios extrajudiciais para solução de conflitos.

## Volume

Ao longo do semestre cadastramos um total de 846 reclamações.

## Satisfação e resolutividade

Índice de Solução: **80%**

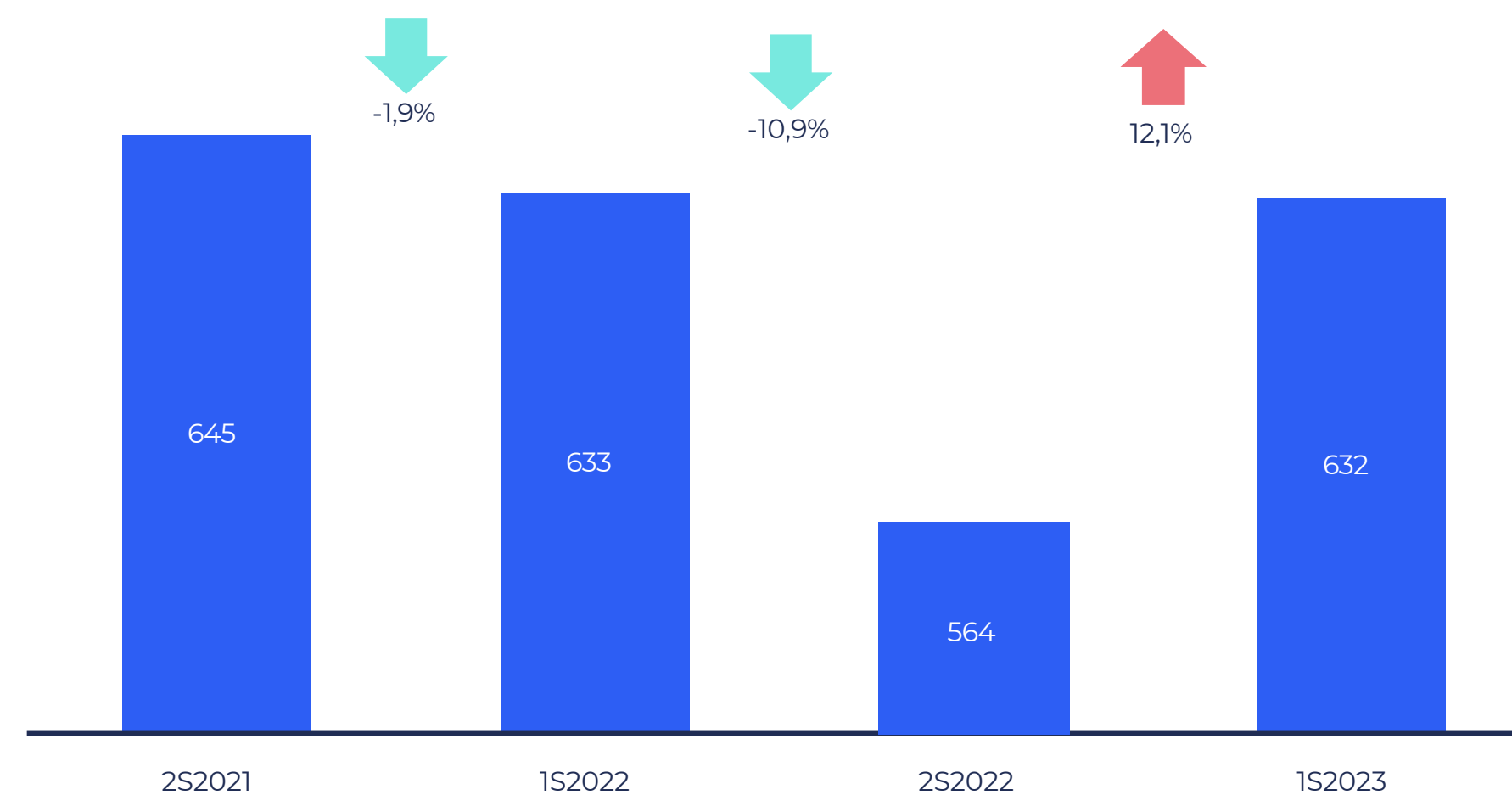
Prazo médio de resposta: **6,1 dias corridos**

Nota de satisfação: **2.8 (escala de 1 a 5)**

A Ouvidoria atua nas demandas atendidas pelos Procons de todo o Brasil e é responsável por mediar os conflitos de forma conciliatória.

## Volume

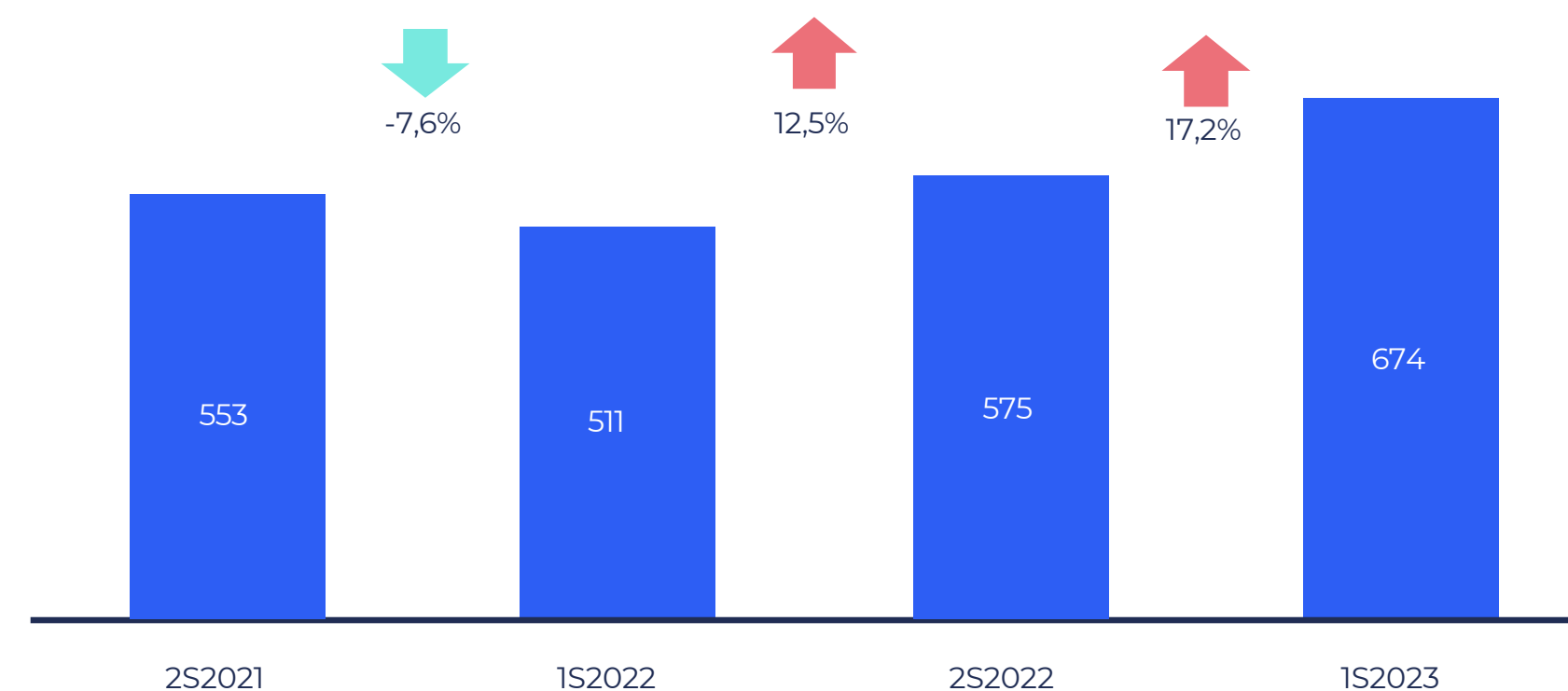
Ao longo do semestre recebemos 632 demandas, apresentando aumento em 12,1% nas entradas de Procon comparadas ao semestre anterior.



As demandas de Bacen são recepcionadas pela Ouvidoria através do RDR/SISCAP - que é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É por meio dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas pelo cidadão demandante.

## Volume

Ao longo do semestre recebemos 674 demandas, apresentando aumento de 17,2% nas entradas de Bacen em comparação com o semestre anterior.



**Bacen**

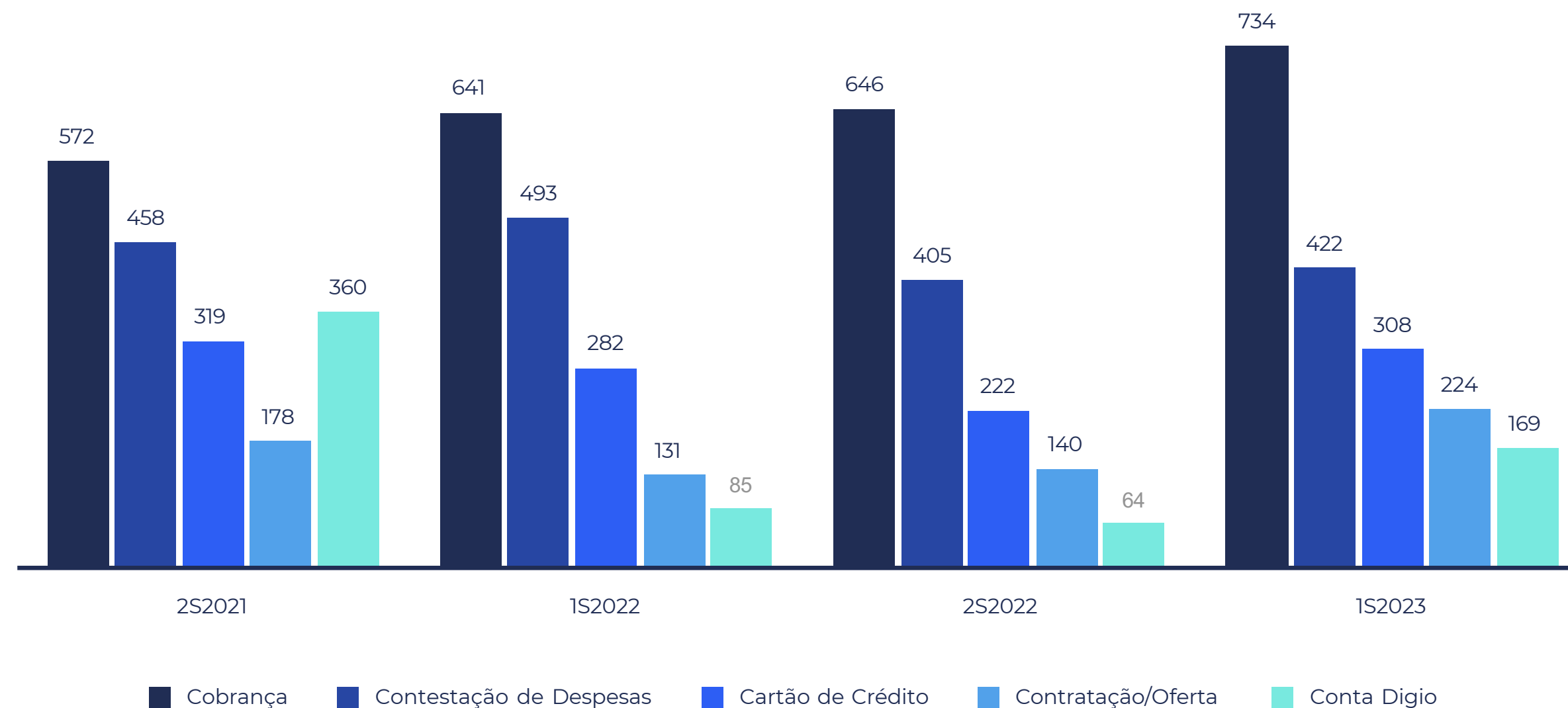
digio



digio

# Principais motivos de reclamações

O gráfico a seguir demonstra a evolução do volume de demandas entre os principais temas reclamados:



digio

No 1º semestre, notamos um aumento nas reclamações relacionadas ao assunto cobrança, o que pode ser justificado pelo Mutirão Nacional de Renegociação, realizado em março/2023, pois o principal problema apresentado pelo cliente foi “solicitação de acordo”, com 357 reclamações, o que representa 48,6% do total de entradas.

A top-down view of a meeting table. In the center is a silver laptop. Surrounding it are several documents with charts and graphs. A person's hand is visible on the left, pointing at a document. Another person's hand is visible on the right, holding a tablet. A coffee cup is on the right side. The background is a dark blue overlay.

digio