

digio

2º SEM 2023

# Relatório Semestral de Ouvidoria

# 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



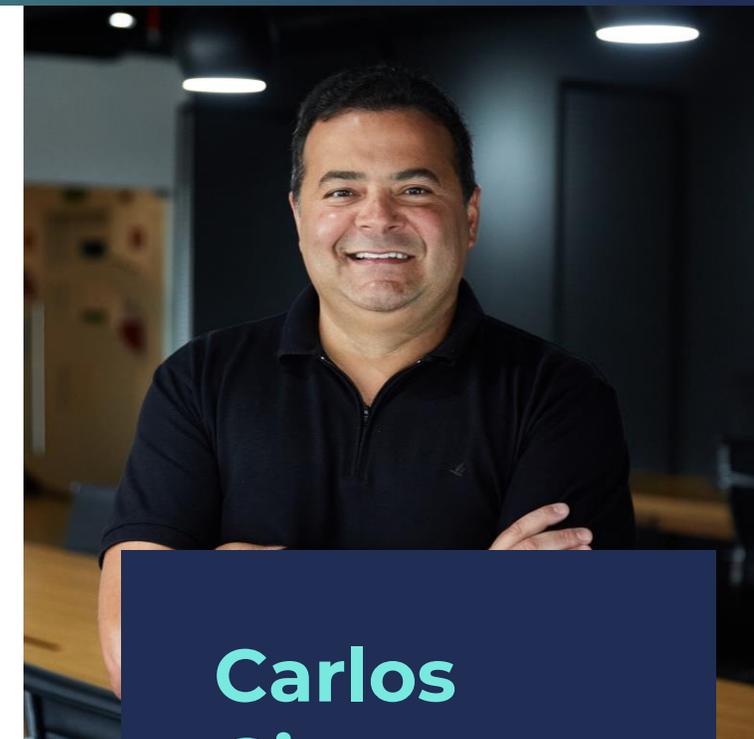
Fazemos mais, pois  
trabalhamos juntos



Pensamos e agimos  
como donos

# Mensagem do Presidente ▾

“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.”



**Carlos  
Giovane  
Neves**

Presidente



# Mensagem do Diretor ▾

“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.”



**Nairo  
Vidal**

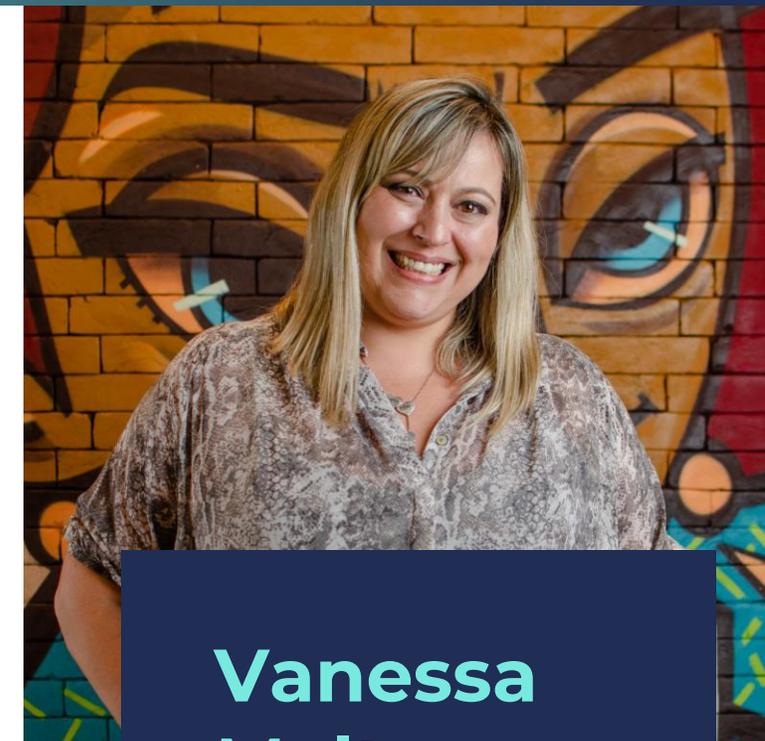
Diretor de  
Ouvidoria



# Mensagem da Ouvidora ▾

“O Time da Ouvidoria Digio 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. Porque cada desafio que 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.”



**Vanessa  
Malta**

Ouvidora



# 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.”

**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 ▶

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.



## 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**

Exclusivo para informações institucionais,  
reclamações ou elogios.  
(Todos os dias, 24h)

Atendimento em Libras:  
Das 8h às 20h - Segunda a sábado  
(Acesso pelo site Digio)

## OUIDORIA

**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 segundo semestre de 2023:

No 2º semestre de 2023, o SAC registrou 110.560 protocolos, sendo 10.347 classificados como reclamação.



Já no 0800 da Ouvidoria, neste mesmo período, foram registradas 390 reclamações, o que significa que 3,77% 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.

<i>Tipo de Atendimento</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Set</i>	<i>Out</i>	<i>Nov</i>	<i>Dez</i>	<i>Total</i>
<i>Cancelamento</i>	666	859	1.281	1.715	985	1.059	<b>6.565</b>
<i>Informação/demais atendimentos</i>	12.151	14.960	12.093	13.079	13.294	14.415	<b>79.992</b>
<i>Reclamação</i>	1.658	1.871	1.418	1.621	1.715	2.064	<b>10.347</b>
<i>Outras demandas</i>	1.860	2.279	2.174	2.371	2.630	2.342	<b>13.656</b>
<b>Total</b>	<b>16.335</b>	<b>19.969</b>	<b>16.966</b>	<b>18.786</b>	<b>18.624</b>	<b>19.880</b>	<b>110.560</b>

Dentre os 10 assuntos mais reclamados no SAC, o principal classificado foi “Login”, que representou 15,5%, do volume total. O segundo assunto mais reclamado foi “Contestação”, representando 13,1%, seguido pelo assunto classificado como “Pix”, com 12,9%.



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



# Atribuições



digio

# Ouvidoria em números

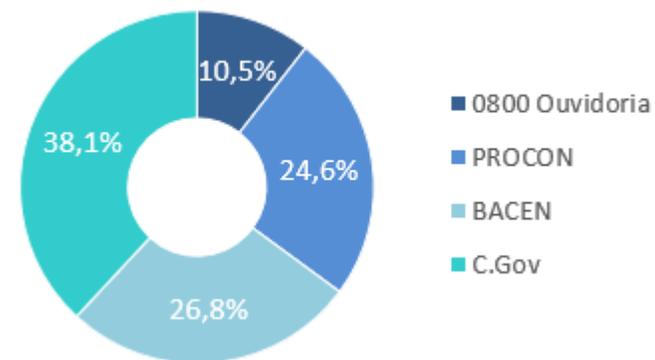
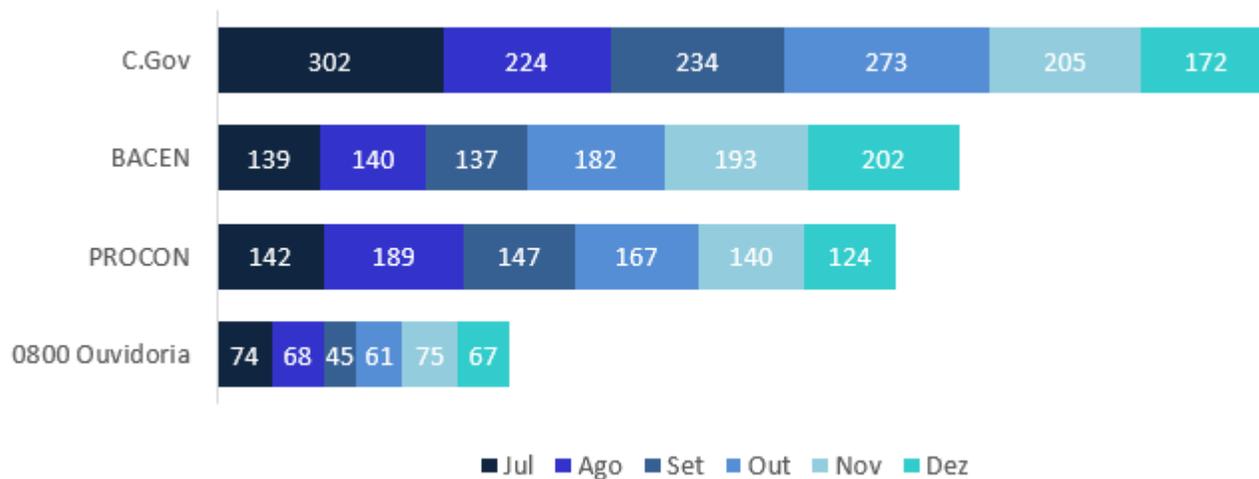


# Volume por canais de atendimento ▾

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 3.702 demandas, 54,6% maior do que o semestre anterior, que foi de 2.395 demandas.

Deste total de recebidas, 38,1% foram registradas via plataforma do Consumidor.gov, 24,6% via Procon, 26,8% via Bacen (RDR) e 10,5% foram registradas por atendimento telefônico.

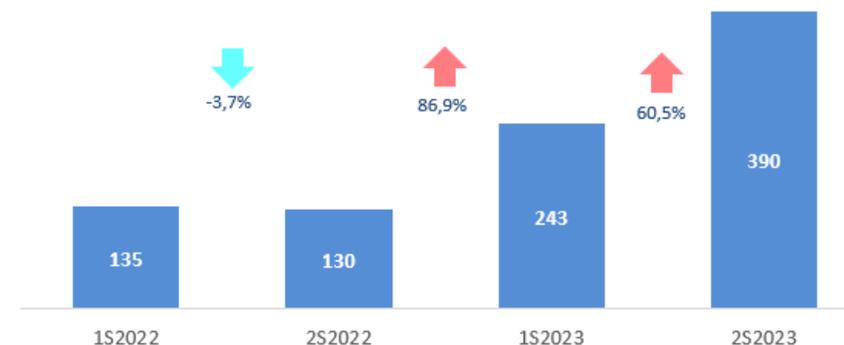
**Abaixo, detalhamos as entradas por mês e o volume por canal:**



# Canal interno 0800 ▾

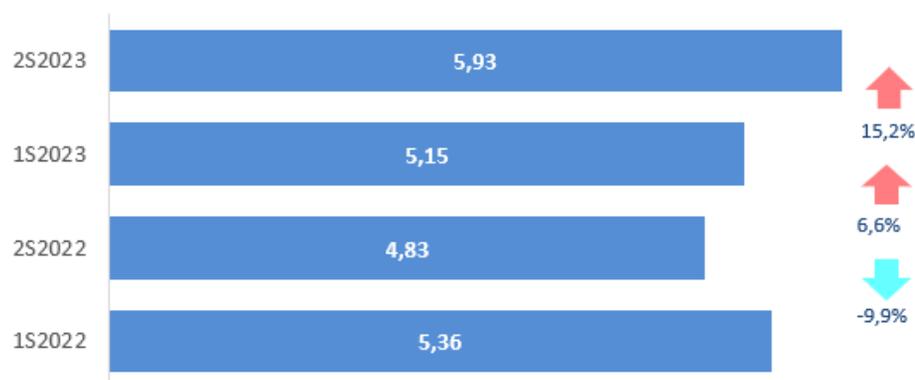
## VOLUME

No atendimento via 0800, ao longo do 2º semestre, registramos 390 demandas, ou seja, 60,5% a mais, comparado ao volume de 243 do semestre anterior, com a média de 65 registros por mês.



Fonte: Integrall

## 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 5,15 dias, passou a ser de 5,93\*, entre julho e dezembro de 2023, sendo um aumento de 15,2% no indicador, como pode ser observado no histórico, contudo, cumprindo o prazo de resposta de acordo com a Resolução CMN nº 4.860.

\*Cálculo realizado sobre o total de demandas encerradas no semestre, independente da data de abertura, conforme Anexo II - a que se refere art. 99, do Normativo SARB nº 27/2023).

# Pesquisa de satisfação

Em atendimento as 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.

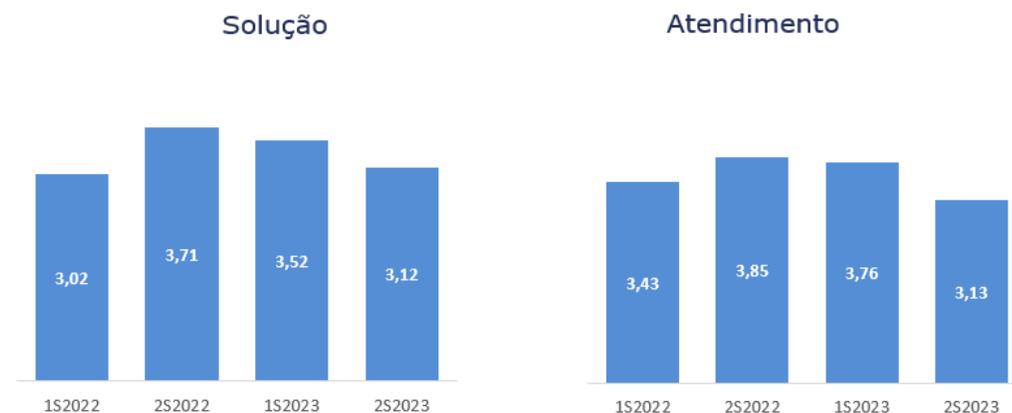
No 2º semestre de 2023, o percentual de adesão à pesquisa de satisfação foi de 38,2% para a solução apresentada (149 respondidas) e 35,1% de satisfação para o atendimento (137 respondidas).



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 1.410 reclamações.

### **SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE**

**Índice de Solução:** 78%

**Prazo médio de resposta:** 7 dias corridos

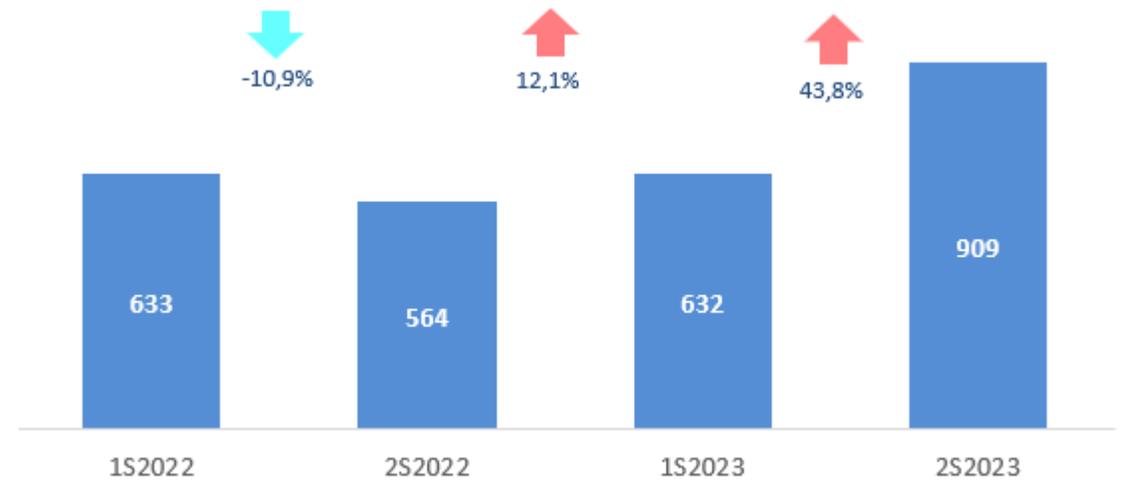
**Nota de satisfação:** 2.7 (escala de 1 a 5)

## PROCON

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 909 demandas, apresentando aumento em 43,8% nas entradas de Procon, comparadas ao semestre anterior.

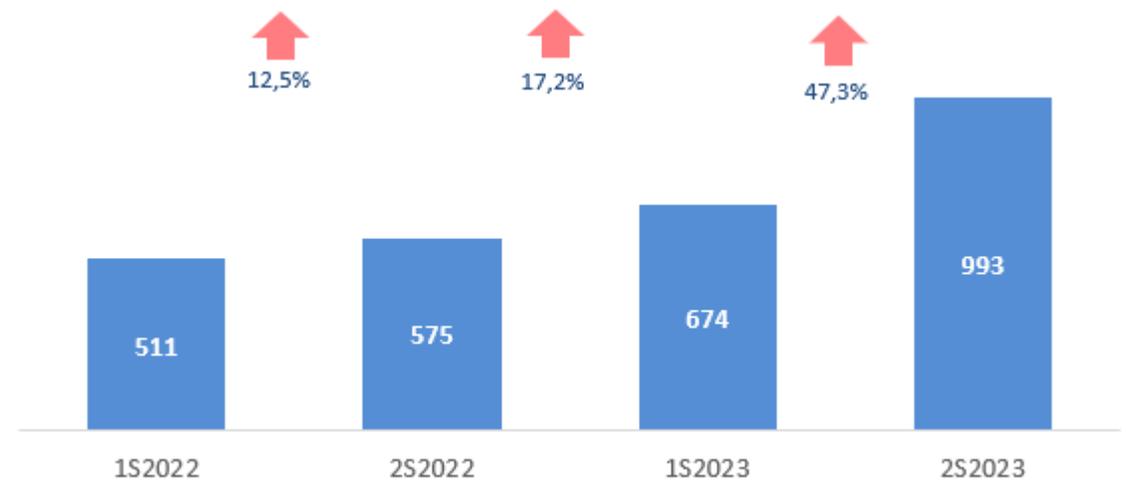


## BACEN

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 993 demandas, apresentando aumento de 47,3% nas entradas de Bacen em comparação com o semestre anterior.



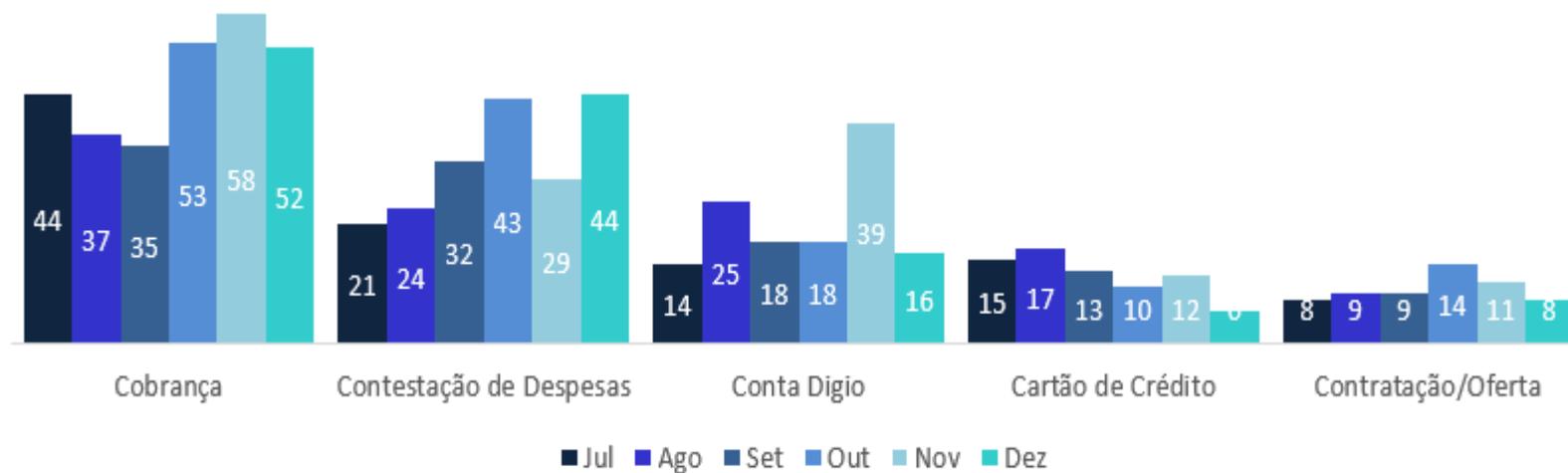


digio

# Principais motivos de reclamações



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



No 2º semestre, notamos um aumento nas reclamações relacionadas ao assunto cobrança, devido ao Programa Desenrola Brasil, pois o principal problema apresentado pelo cliente foi “Pedido de Acordo”, sendo motivado a registrar indevidamente reclamações pela plataforma do Consumidor.Gov, ao invés de acessar o Gov.BR para avaliar as propostas disponíveis de acordo com as regras do programa.

O assunto cobrança representa 38% do total de entradas no semestre, com 1.403 reclamações registradas em todos os canais atendidos na Ouvidoria.

digio