

digio

2º SEM 2022

# 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

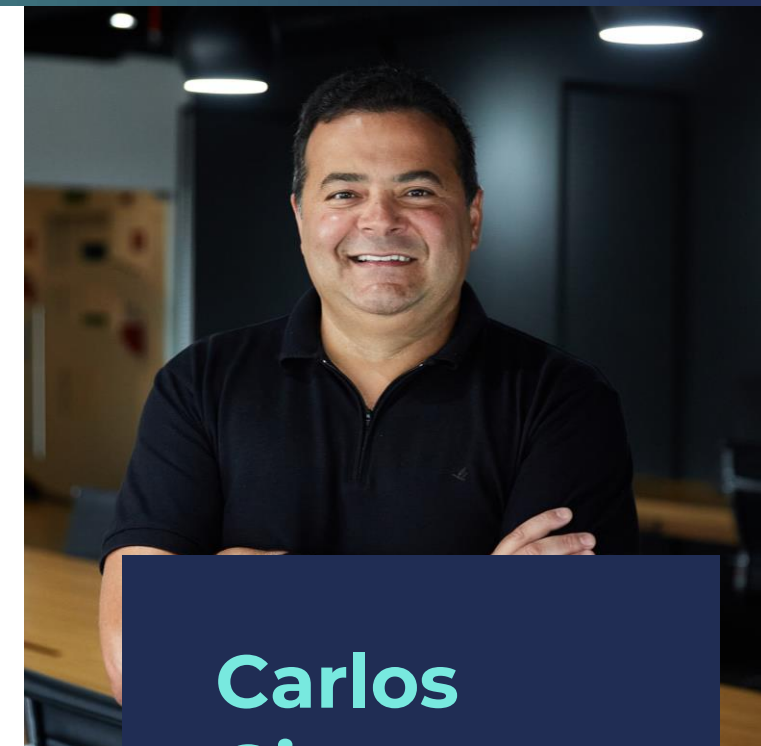


Pensamos e agimos  
como donos

# Mensagem do Presidente ▾

Além de cumprir com as funções previstas, atendendo, em última instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição, a Ouvidoria do Banco Digio entende que deve ter uma atuação acima do determinado e esperado. Encantar os clientes, sendo a sua voz dentro da Instituição, corrigindo e aprimorando o atendimento e o fornecimento de produtos e serviços, bem como prezando pela ética, princípios e transparência é a sua Razão de Existir.

Desta forma a Ouvidoria do Digio imprime confiança nos clientes e usuários, honrando com a integridade e construindo uma relação de cooperação e cumplicidade.



**Carlos  
Giovane  
Neves**

Presidente



# Mensagem do Diretor ▾

“Somos incansáveis quando o assunto é o NOSSO CLIENTE e valorizamos quem o coloca em primeiro lugar. Nós da Ouvidoria temos condições de identificar quem, de fato, faz essa diferença, mas todos os nossos clientes merecem um atendimento de qualidade em cada jornada que participa com o Banco, especialmente quando reclamam, pois, nos dão a oportunidade de revertermos uma experiência que não foi adequada em satisfação. Diante de tantos desafios, vemos em cada reclamação a oportunidade de proporcionar mudanças em nossos processos, produtos e serviços. Assim, com muita responsabilidade, continuaremos sendo o porta-voz do cliente dentro da organização, praticando sempre uma escuta ativa para que possamos aprimorar cada vez mais o que proporcionamos a cada um dos nossos clientes. Ele está no centro das nossas atividades e ações, sempre.”



**Nairo  
Vidal**

Diretor de  
Ouvidoria



# Mensagem da Ouvidora ▾

“A Ouvidoria Digio atua 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 “Voz do Cliente” seja ouvida dentro da organização, aproveitando cada manifestação como ferramenta e insumos para a melhoria contínua e para a construção de Produtos e Serviços com maior excelência. “Saber ouvir o cliente já é metade da solução” significa que o cliente é a razão de ser do negócio, uma vez que cada desafio que ele apresenta ajuda a repensar a forma como o Digio se relaciona e como atende as suas necessidades. O cliente é a nossa bússola, mostrando que a organização está no caminho certo.”



**Vanessa  
Malta**

Ouvidora



# Mensagem da Ouvidoria ▾



“Parafaseando "O Pequeno Príncipe": "Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas.". A Ouvidoria tem o papel de acolher o cliente, ouvi-lo e cativá-lo, no momento de sua maior fragilidade.

Também busca o equilíbrio entre o certo e o humano, de maneira neutra, ímpar e coerente.”

**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 a nossa porta de entrada, por isso é cada vez mais importante garantir meios de acesso que acompanhem as inovações e melhorem a experiência. Sendo assim, atualmente, além do atendimento aos clientes e consumidores em geral nas centrais de atendimento telefônico e pelo 0800 do SAC, estão disponíveis o atendimento em libras, Chat, App, portal/Site, bem como as Redes Sociais, como Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube.



## Atendimento Empréstimos

SP e Grande SP: **3003-8734**  
Demais Localidades: **0800 333 8734**  
(Segunda a Sexta, das 8h às 22h)

## Atendimento cartão Digo

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

## 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)

## Demandas registradas no SAC no segundo semestre de 2022:

No 2º semestre de 2022, o SAC recebeu 95.896 ligações, que geraram 86.254 protocolos, sendo que 2.251 foram classificados como reclamação.



Neste mesmo período, registramos na Ouvidoria 130 reclamações, representando que 5,78% do volume de reclamações registradas no SAC tiveram que ser reanalisadas pela 2ª instância, o que demonstra forte capacidade de resolução no canal de 1ª instância, conforme tipos de atendimento descritos a seguir:.

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
<i>Cancelamento</i>	236	351	167	112	98	83	<b>1.047</b>
<i>Informação/ Demais atendimentos</i>	14.331	18.946	12.300	13.628	11.460	12.253	<b>82.918</b>
<i>Reclamação</i>	379	514	291	407	302	358	<b>2.251</b>
<i>Outras Demandas</i>	6	7	5	7	1	12	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>14.952</b>	<b>19.818</b>	<b>12.763</b>	<b>14.154</b>	<b>11.861</b>	<b>12.706</b>	<b>86.254</b>

Dentre os 10 assuntos mais reclamados no SAC, o principal foi “Erro no App”, que representa 33,10%, do volume total. Como pode ser observado, o segundo assunto mais reclamado “Pagamento não processado Digio”, representa 5,91%, seguido por “Negativação”, com 5,82%.



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

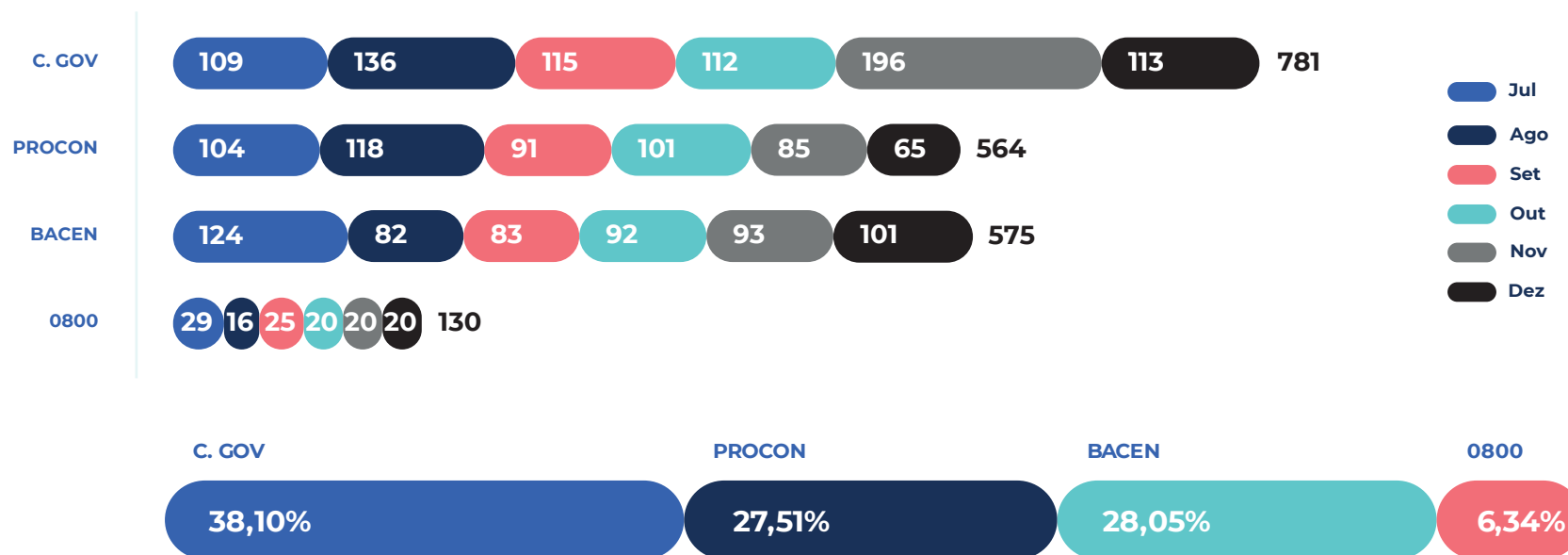


# Volume por canais de atendimento

No 2º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 2.050 demandas, 10,2% menos do que o semestre anterior, que foi de 2.284 demandas.

Deste total de recebidas, 38,10% vieram via plataforma do Consumidor.gov, 27,51% via Procon, 28,05% via Bacen (RDR) e 6,34% foram registradas por atendimento telefônico..

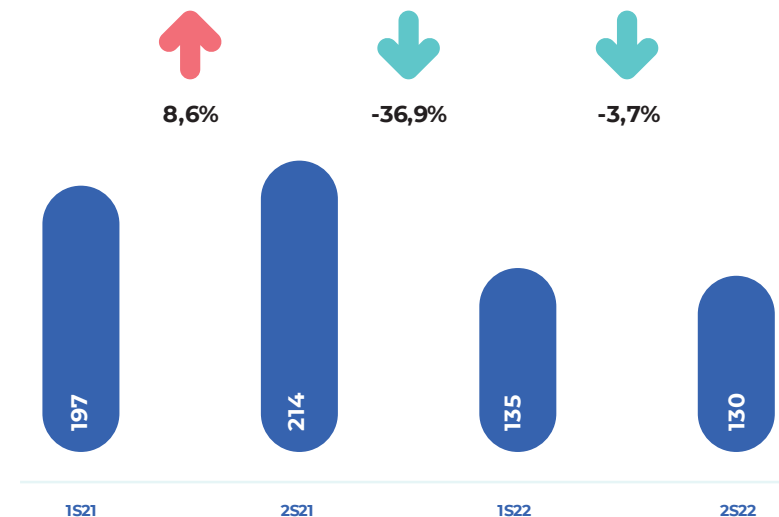
Abaixo, detalhamos as entradas por mês e o volume por canal:



# Canal interno 0800 ▾

## VOLUME

No atendimento via 0800, ao longo do 2º semestre, registramos 130 demandas, ou seja, 3,7% a menos, comparado ao volume de 135 do semestre anterior, porém o volume apresentou queda desde o início do ano, com a média de 21 registros por mês.



## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Na visão comparativa entre semestres, mantivemos uma retração no percentual de reclamações encerradas em até 10 dias úteis, melhorando assim o percentual de encerramento em até 5 dias úteis.

O prazo médio de resposta, que era de 5,36 dias, passou a ser de 4,83, entre julho e dezembro de 2022, portanto tivemos uma redução de 9,9% no indicador.



# Pesquisa de satisfação

Em atendimento às normas e buscando 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 ou e-mail, para que seja respondido sobre o atendimento prestado e a solução apresentada pela Ouvidoria.

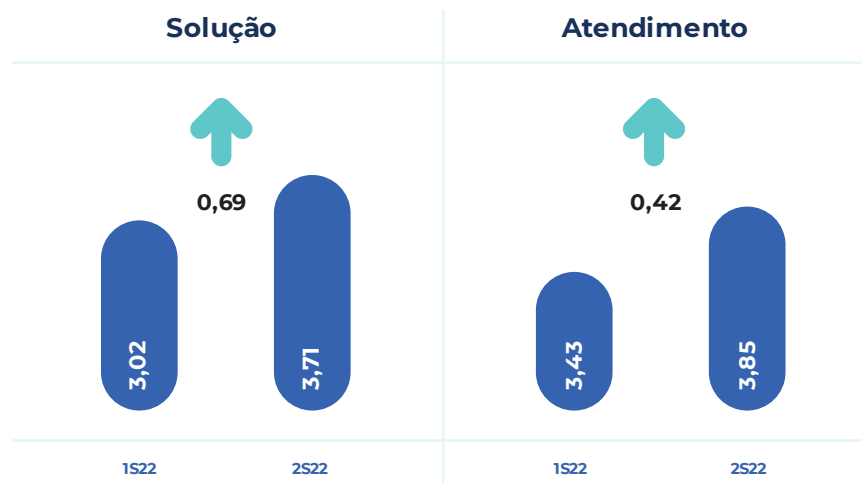
No 2º semestre de 2022, o percentual de adesão à pesquisa de satisfação foi de 32,3% (42).



**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,.

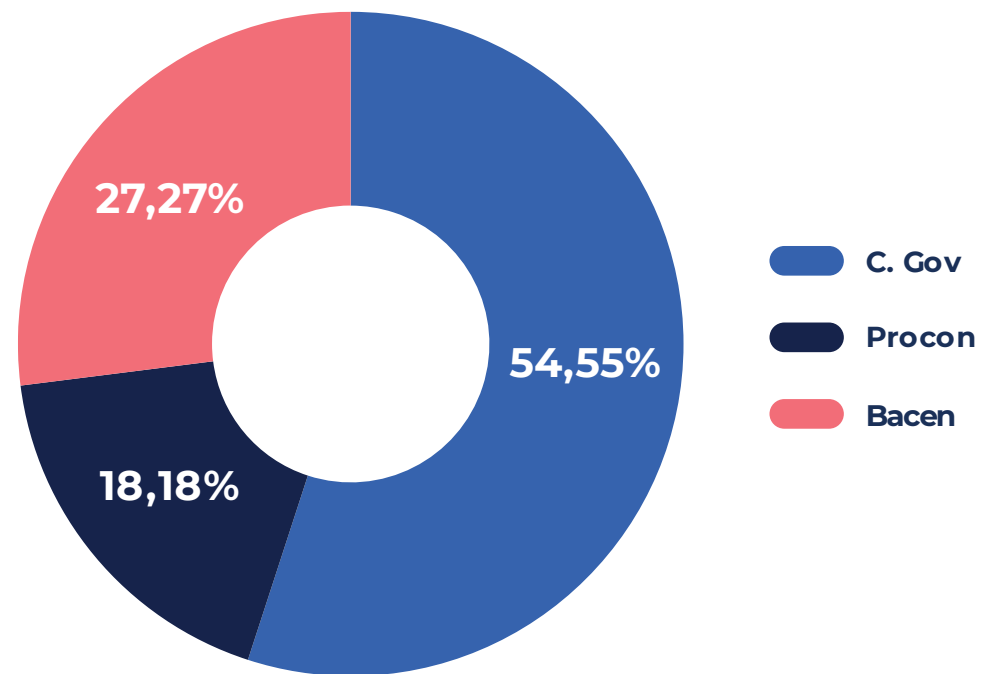
Notamos que entre o 1º e o 2º semestre de 2022 houve aumento das notas de satisfação com o atendimento e com a solução apresentada pela Ouvidoria, demonstrando confiança dos clientes e usuários com o canal.

# Vazamento de demandas ▾

Consideramos vazamento de demandas, o percentual de atendimentos realizados pela Ouvidoria (0800) que migrou para canais externos como Bacen, Consumidor.gov e Procon, em até 180 dias contados a partir do registro.

Ao olharmos o total de clientes, dos 130 que procuraram a Ouvidoria (2Sem22), 12 deles registraram reclamações em canais externos posteriormente ao 0800, sendo que foram registradas 18 ocorrências, mas somente 11 protocolos pelo mesmo assunto nos canais externos (Procon, Consumidor.Gov e Bacen), ou seja, tivemos um percentual de vazamento de 8%, sobre o total de reclamações.

A seguir temos o percentual de vazamento para cada canal externo:



Trata-se de uma plataforma, desenvolvida pelo Governo Federal e monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (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 781 reclamações.

### **SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE**

**Índice de Solução:** 79,33%

**Prazo médio de resposta:** 5,4 dias corridos

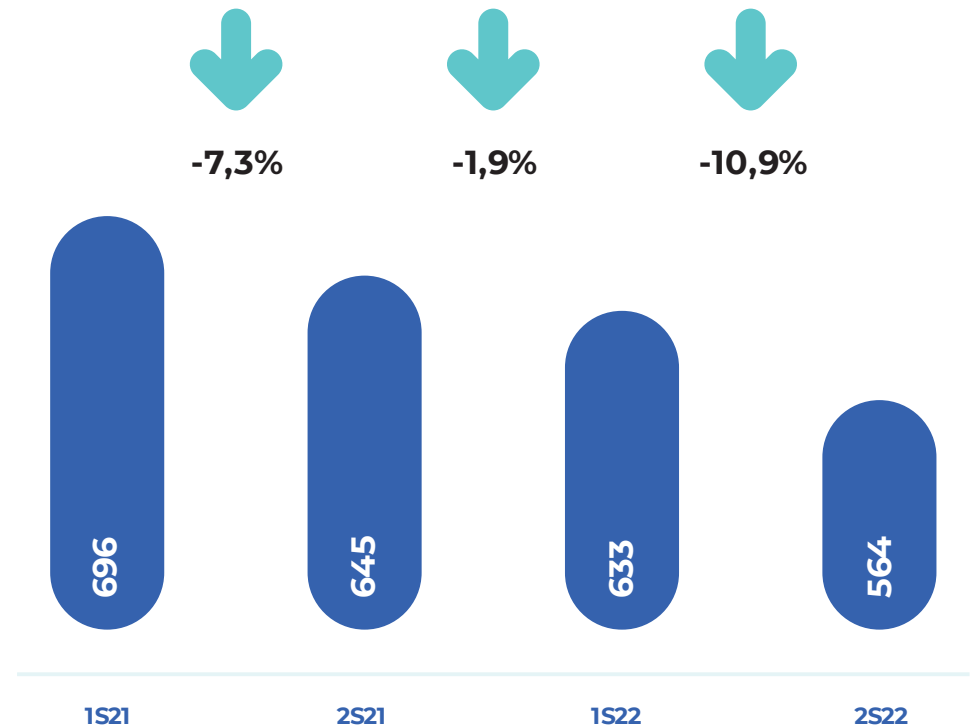
**Nota de satisfação:** 2.9 (escala de 1 a 5)

## 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 564 demandas, apresentando uma redução de 10,9% nas entradas de Procon, comparadas ao semestre anterior.

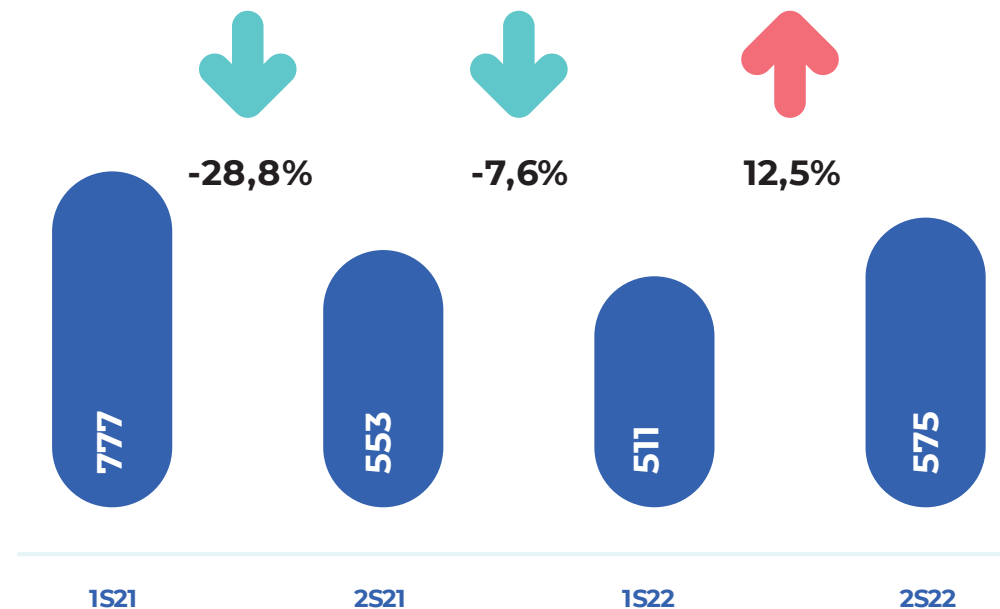


## BACEN

As demandas de Bacen são recepcionadas pelas 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 575 demandas, apresentando aumento de 12,5% nas entradas de Bacen em comparação com o semestre anterior.



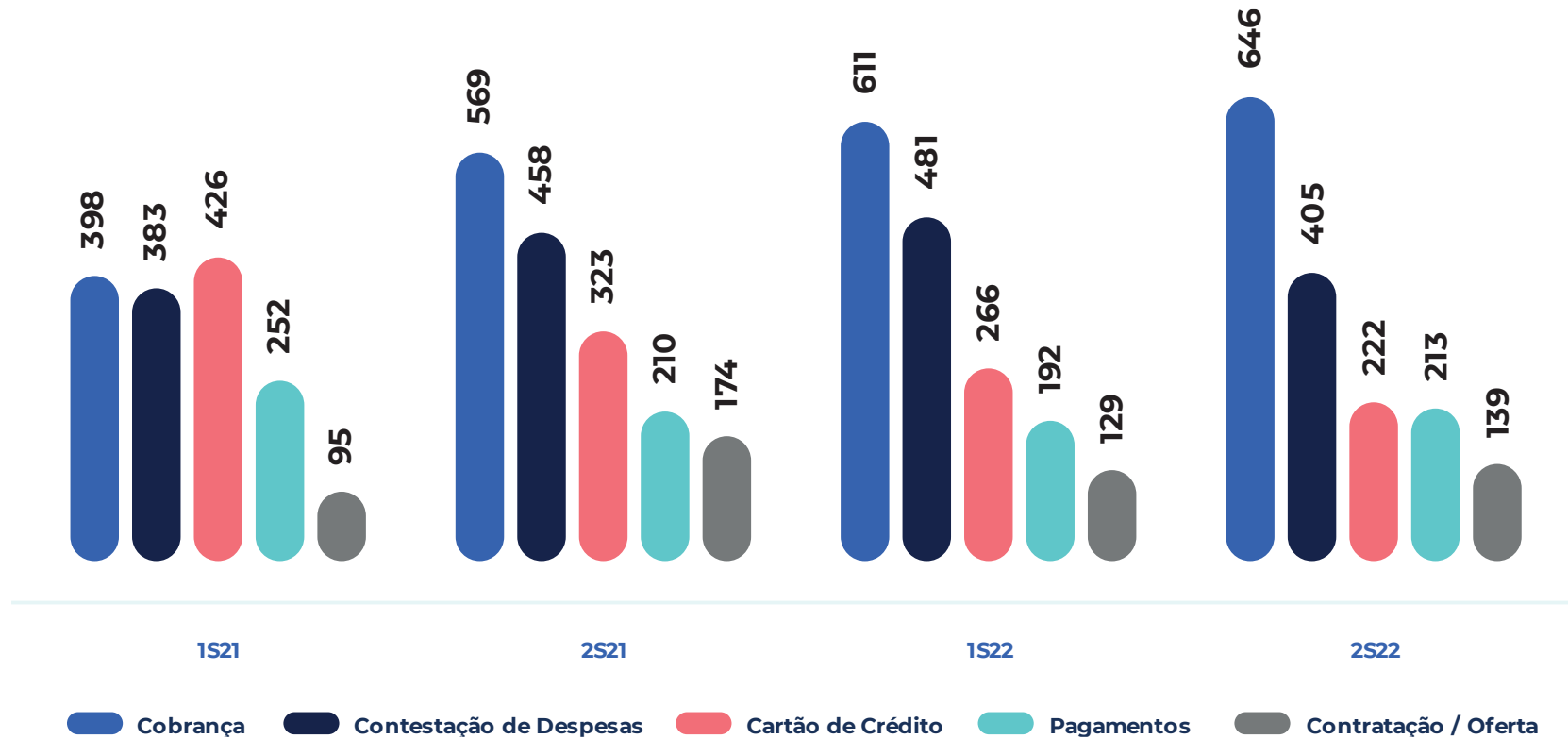


digio

# 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, o que pode ser justificado pelo Mutirão Nacional de Renegociação, realizado em novembro/2022, pois o principal problema apresentado pelo cliente foi pedido de acordo, com 268 reclamações, o que representa 41,49% do total de entradas.

digio