

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

20
24

1º Semestre

Apresentação

Este é o Relatório de Ouvidoria Digio, onde divulgaremos os resultados obtidos ao longo do 1º semestre de 2024, demonstrando os indicadores dos atendimentos, registrados e tratados por meio dos nossos canais de atendimento.

Temos como princípio, criamos soluções digitais para descomplicar o jeito com que os brasileiros cuidam do seu dinheiro e pautados na Resolução CMN nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, assim como aderentes à Resolução CMN nº 4.949/21, buscamos prover um relacionamento transparente, adequando nossos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.

Boa Leitura!

Nossos Valores



Fazemos o que é correto sempre

Fazer o certo é pensar na continuidade dos negócios da empresa, com respeito às pessoas e políticas corporativas. Não existem vias alternativas. Somos responsáveis pela integridade e continuidade ética das ações da companhia.



Saber ouvir o cliente já é metade da solução

O cliente é a razão de ser do nosso negócio. E, ao mesmo tempo, é o nosso aliado no processo de aperfeiçoamento da empresa. Porque cada desafio que nos apresentam nos ajuda a repensar sempre a forma como vamos ao mercado, como atendemos suas necessidades. O cliente é nossa bússola mostrando que estamos no caminho certo.



São as pessoas que transformam a empresa

As pessoas são as responsáveis pela construção da cultura e da melhoria constante nos processos para evolução dos negócios. Promovemos a autonomia e empoderamos, pois acreditamos na capacidade do nosso time.



Os desafios são as melhores oportunidades

A bola chegou quadrada? A gente deixa ela redonda. Encarar o desafio é a melhor maneira de se chegar ao sucesso. Porque aprendemos nos fortalecemos e evoluímos. Somos movidos a desafios, a fazer mais simples e de modo mais eficiente. Transformamos limão em limonada.



Fazemos mais, pois trabalhamos juntos

Trabalhar junto é mais que somar esforços, é multiplicar talentos. É usar o potencial de uma equipe de maneira exponencial. A colaboração baseada na confiança, no olho no olho, no diálogo franco, é o único caminho para o desenvolvimento de um futuro sustentável e para nos mantermos relevantes para os clientes e para a sociedade.



Pensamos e agimos como dono

Somos um time e todos são responsáveis pelos resultados da empresa. Nossa gestão é pelo resultado, pela conquista dos objetivos do negócio, que são também a forma como as pessoas crescem e se desenvolvem. O olhar de dono é focado na entrega, no crescimento e na evolução de todos.



**Carlos
Giovane
Neves**

Presidente

Mensagem do Presidente

“O Time da Ouvidoria Digio permanece em crescente evolução em busca da melhor solução para as demandas dos clientes. Como parte da rotina, atuamos na mediação de conflitos e na proposição e acompanhamento das melhorias dos processos, produtos e Serviços.

A Centralidade no Cliente é nossa cultura, por isso, prezamos pelo atendimento humanizado com imparcialidade e ética, visando acolher, encantar e surpreender os clientes e usuários que buscam o nosso atendimento.”



**Marcos
Boll**

Diretor de
Ouvidoria

Mensagem do Diretor

“Hoje, em um mercado onde os produtos e serviços tem as mesmas características, o que faz a diferença para o cliente é a sua experiência junto às empresas, sendo assim, não podemos deixar de pensar em qual experiência entregamos ao nosso cliente.

Quando falamos sobre o universo de reclamações, eu diria que um dos nossos maiores desafios é atender o cliente de maneira adequada, tempestiva e resolutiva em nossos canais internos, garantindo o clientecentrismo da nossa instituição.

Para isso, nesse próximo semestre vamos aprimorar uma melhor utilização dos dados em todos os pontos de contato para uma tomada de decisão adequada e rápida, visando a satisfação do cliente para que ele continue fazendo negócios contínuos e sustentáveis com o nosso Digio.”



**Vanessa
Malta**

Ouvidora

Mensagem da Ouvidora

“O Time da Ouvidoria Digio permanece em crescente evolução em busca da melhor solução para as demandas dos clientes. Como parte da rotina, atuamos na mediação de conflitos e na proposição e acompanhamento das melhorias dos processos, produtos e Serviços.

A Centralidade no Cliente é nossa cultura, por isso, prezamos pelo atendimento humanizado com imparcialidade e ética, visando acolher, encantar e surpreender os clientes e usuários que buscam o nosso atendimento.”

Mensagem da Ouvidoria

“Levamos a sério a premissa que o bom relacionamento é a base do bom atendimento, deste modo, é por meio das relações, construídas de forma sólida com as áreas internas e com os clientes, que poderemos alcançar um patamar de excelência.

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

Por isso, desde o primeiro contato, buscamos acolher, compreender e atender as necessidades do cliente, tendo ele como uma prioridade no processo de atendimento.

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.”



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.



Canais de Atendimento

digio





digio

Atendimento Empréstimos

Capitais e regiões metropolitanas: **3003-8734**

Demais regiões: **0800 333 8734**

Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Ibi Card:

Capitais e regiões metropolitanas: **4004-0127**

Demais regiões: **0800 701 0127**

Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Cartão Digio

Capitais e regiões metropolitanas: **3004-9920**

Demais regiões: **0800 721 9920**

24 horas

Chat app

Atendimento no **aplicativo Digio**

24 horas

SAC

Exclusivo para informações institucionais,
reclamações ou elogios:

0800 333 8735

24 horas

Deficiência auditiva ou fala:

www.digio.com.br

Atendimento em libras

Das 8h às 20h - (Seg. a Sab.)

Ouvidoria

0800 333 1474

Das 10h às 16 (Seg. a Sex., exceto feriados.)

Encontre-nos em



Baixe o Digio



Demandas registradas no SAC no primeiro semestre de 2024:

No 1º semestre de 2024, o SAC registrou 94.052 protocolos, sendo 7.614 classificados como reclamação.

Neste mesmo período, a atendimento da Ouvidoria registrou 343 reclamações, o que representa 4,50% do volume de reclamações registradas no SAC. Diante deste cenário, concluímos que 95% das reclamações foram resolvidas no canal de 1ª instância, sem a necessidade de reanálise pela 2ª instância, demonstrando a resolutividade do canal.



Tipo de Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Cancelamento	1.016	998	839	765	760	683	5.061
Informação/ Demais atendimentos	13.421	13.083	12.654	11.400	10.621	9.874	71.053
Reclamação	1.586	1.374	1.158	1.269	1.114	1.113	7.614
Outras Demandas	2.052	1.755	1.956	1.606	1.456	1.499	10.324
Total	18.075	17.210	16.607	15.040	13.951	13.169	94.052

Entre os 10 assuntos mais reclamados no SAC, referente ao 1º semestre de 2024, o principal motivo classificado foi “Login”, representando 27,4%, do volume total. O segundo motivo mais reclamado foi “Contestação”, representando 9,4%, seguido pelo motivo classificado como “Pix”, com 8,1%.



Ouvidoria

digio



Atribuições

A Ouvidoria Digio é o canal de última instância de reclamação e defende os direitos e interesses dos clientes. Está à disposição de todos os clientes e usuários que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento e que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada para suas reclamações ou que estejam fora do prazo concedido.

Trabalha com independência e imparcialidade na avaliação das demandas, por meio do 0800, o atendimento está disponível de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 10h às 16h, ou por carta, atuando na solução dos conflitos dentro de um prazo de 10 dias úteis.

Com a função de intermediar/mediar conflitos reais e potenciais, comprometida com o direcionamento da solução e por fim, formulando a resposta conclusiva, atuamos com ética e transparência, trabalhando em conjunto com as áreas responsáveis pelo fornecimento de subsídios e documentos necessários, prestamos um atendimento ágil e eficaz, de acordo com o canal de entrada ou o meio de resposta

previamente acordado com o cliente e/ou usuário de serviço.

Sendo assim, a ouvidoria tem por finalidade, como previsto na Resolução CMN nº 4.860, atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, assim como atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, para tanto todos os integrantes, são considerados aptos em exame de certificação com reconhecida capacidade técnica e capacitação permanente sobre os temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

Ouvidoria em Números

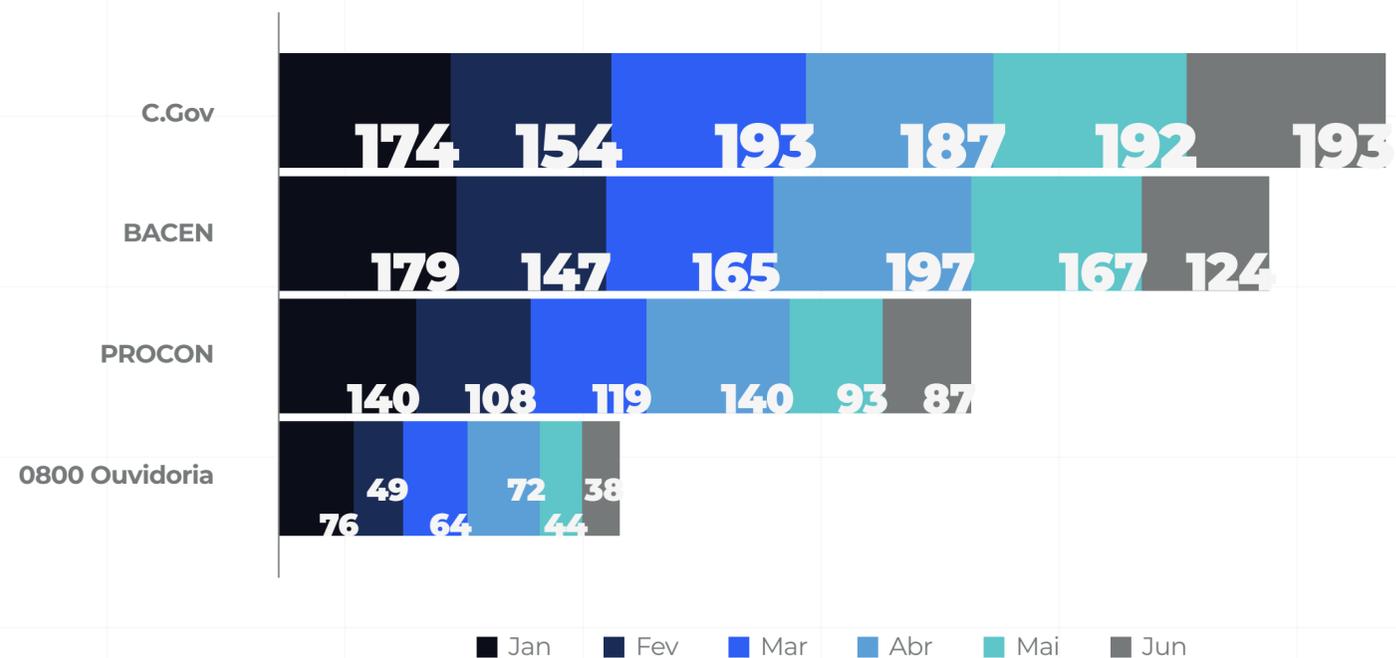
digio



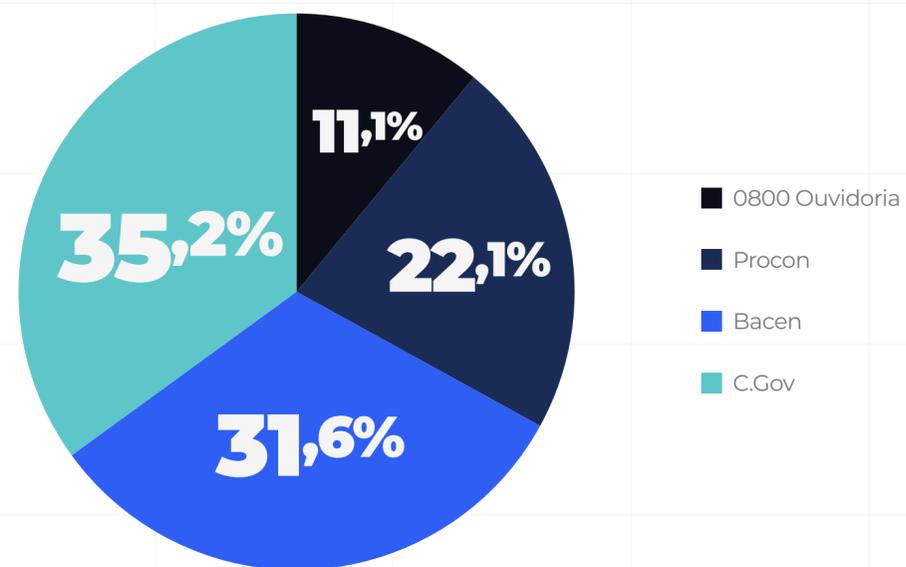
Volume por canais de atendimento

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 3.102 demandas, das quais 35,2% (1.093) foram recebidas via plataforma do Consumidor.gov, 22,1% (687) via Procon, 31,6% (979) via Bacen (RDR) e 11,1% (343) foram registradas por atendimento telefônico.

Ao lado, detalhamos as entradas por mês e o volume por canal:



Fonte: Integrall

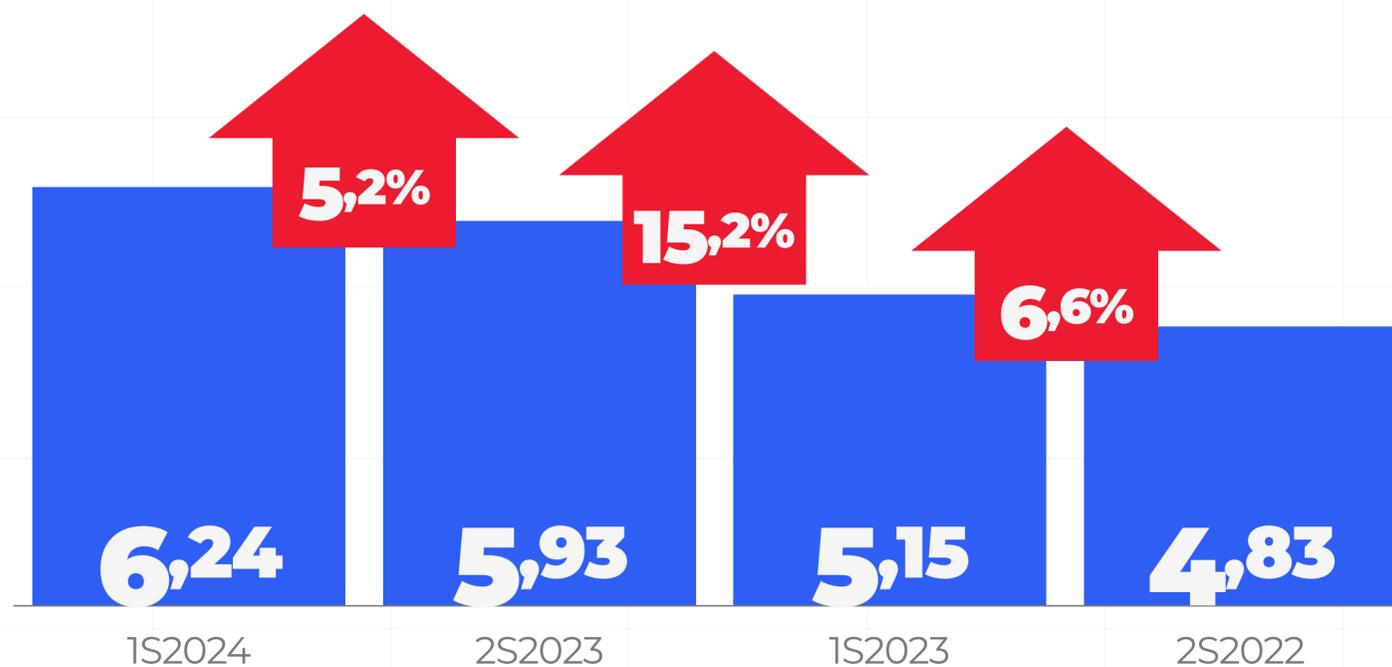


Canal interno - Ouvidoria 0800

Volume

Especificamente no atendimento via 0800, ao longo do 1º semestre, registramos 343 demandas, ou seja, 12,1% menor comparado ao volume de 390 do semestre anterior, o que demonstra a efetividade e resolutividade nos atendimentos registrados nos canais de 1ª instância.

Prazo médio de resposta



*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

Fonte: Integrall

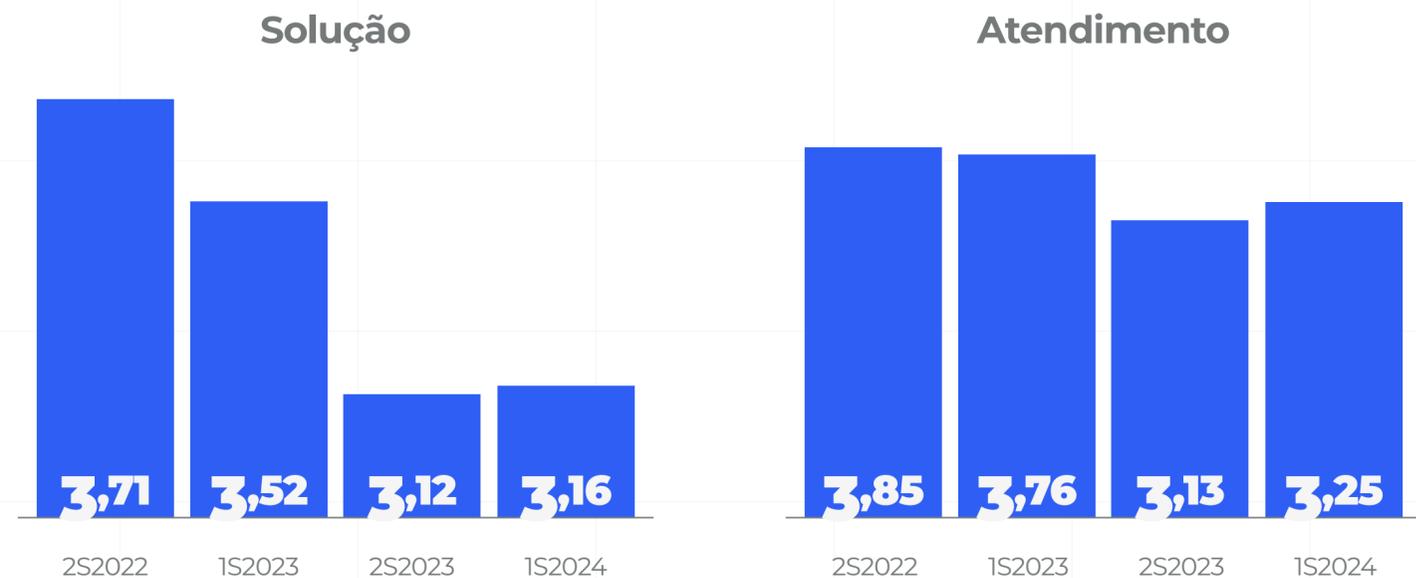


Pesquisa de satisfação

Em atendimento às normas e buscando melhoria contínua em nossos processos e serviços, buscamos atingir cada vez melhores níveis de satisfação, portanto, 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, em relação ao atendimento prestado e a solução apresentada pela Ouvidoria.

No 1º semestre de 2024, 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).

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.



Consumidor.Gov

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 dos consumidores em até 10 dias corridos.

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 1.093 reclamações.

Índice de Satisfação



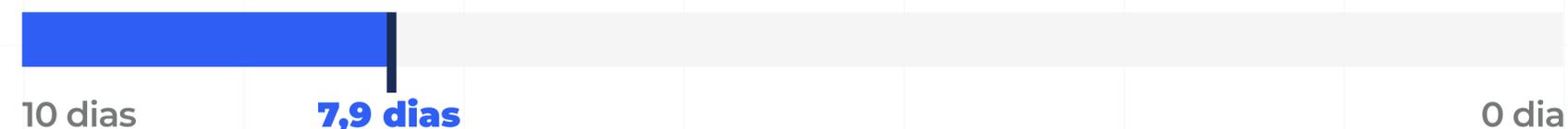
Satisfação com o Atendimento



Reclamações Respondidas



Prazo Médio de Resposta



Total de Reclamações finalizadas nos últimos 6 meses: **840**

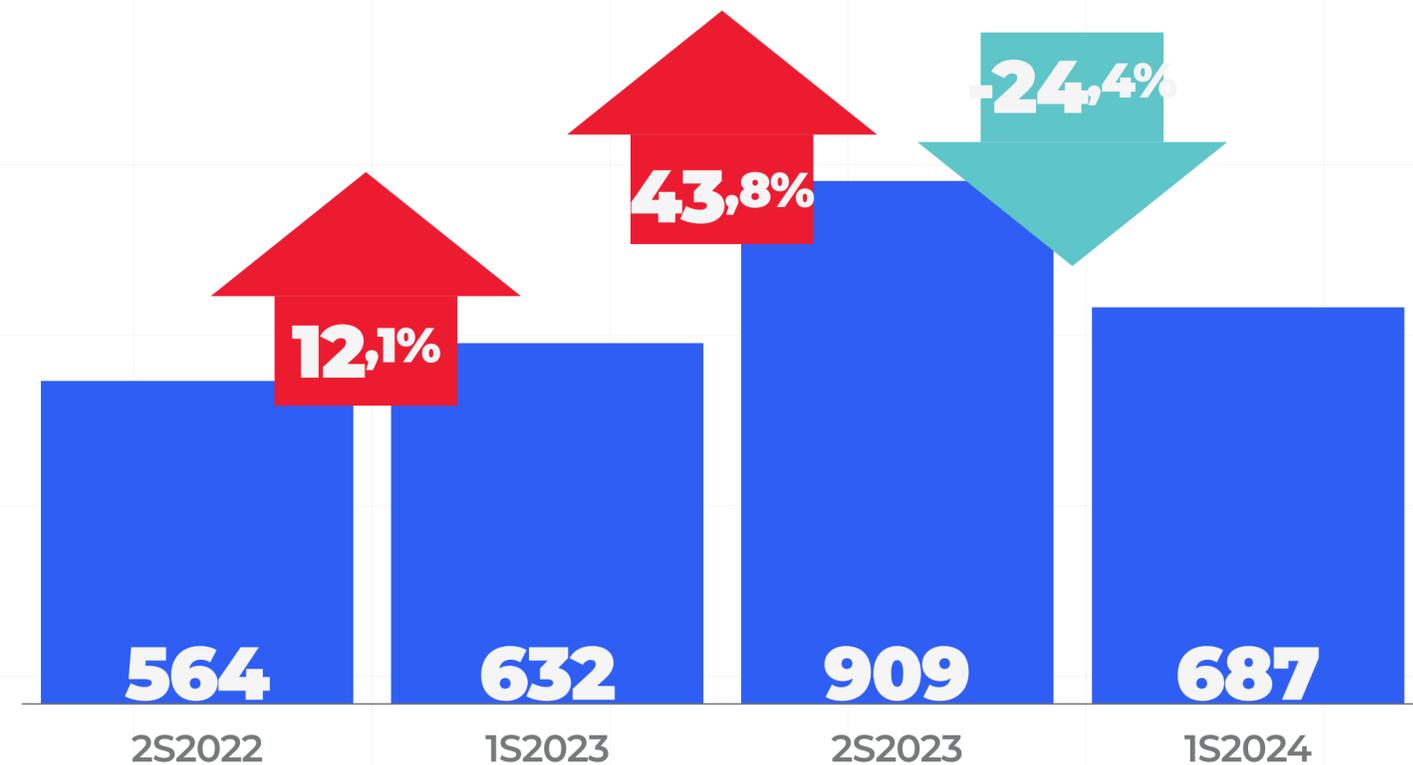
PROCON

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 687 demandas, sendo observado uma redução de 24,4% nas demandas em Procon comparando com o semestre anterior.

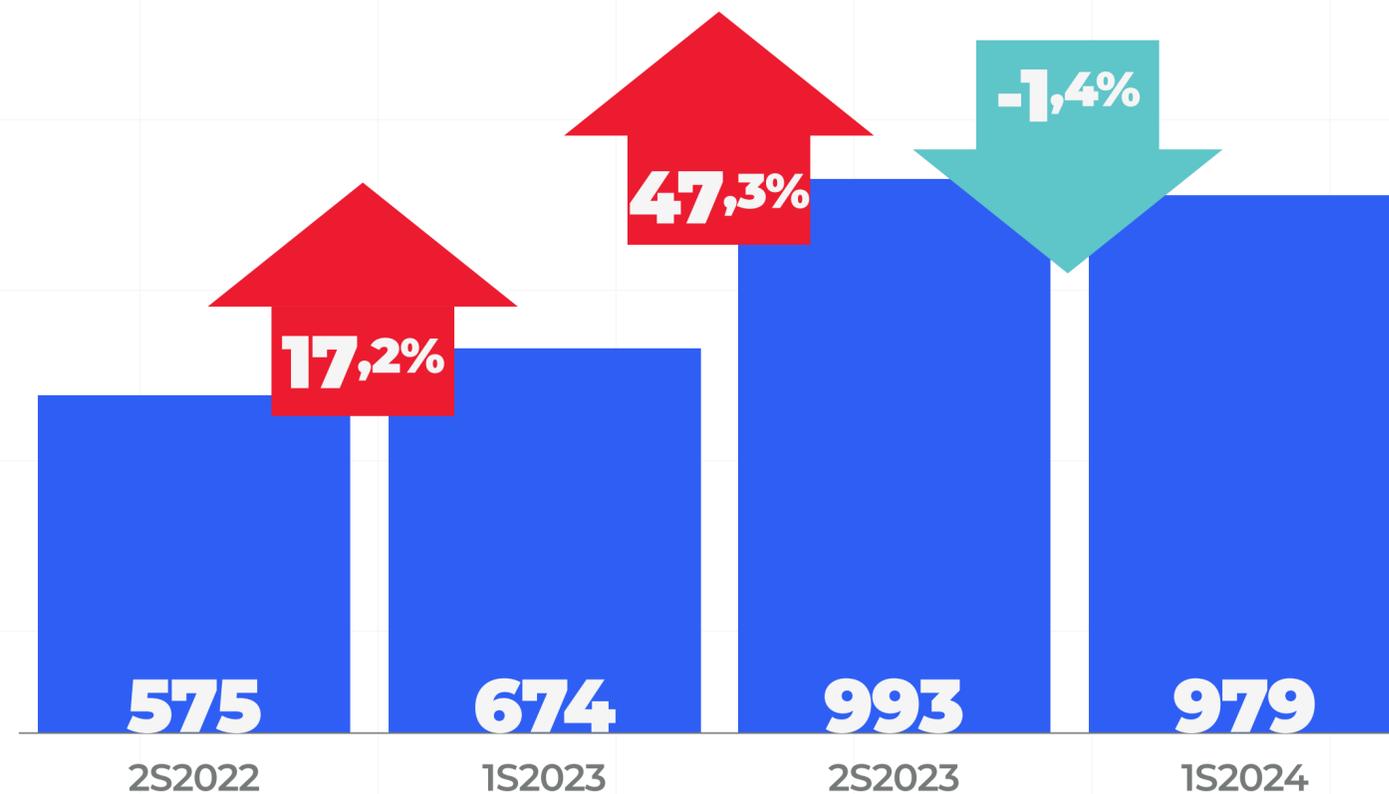


BACEN

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 979 demandas, sendo em média 163 registros/mês, e notamos uma redução de 1,4% nas demandas no canal em comparação com o semestre anterior.



Fonte: Integrall

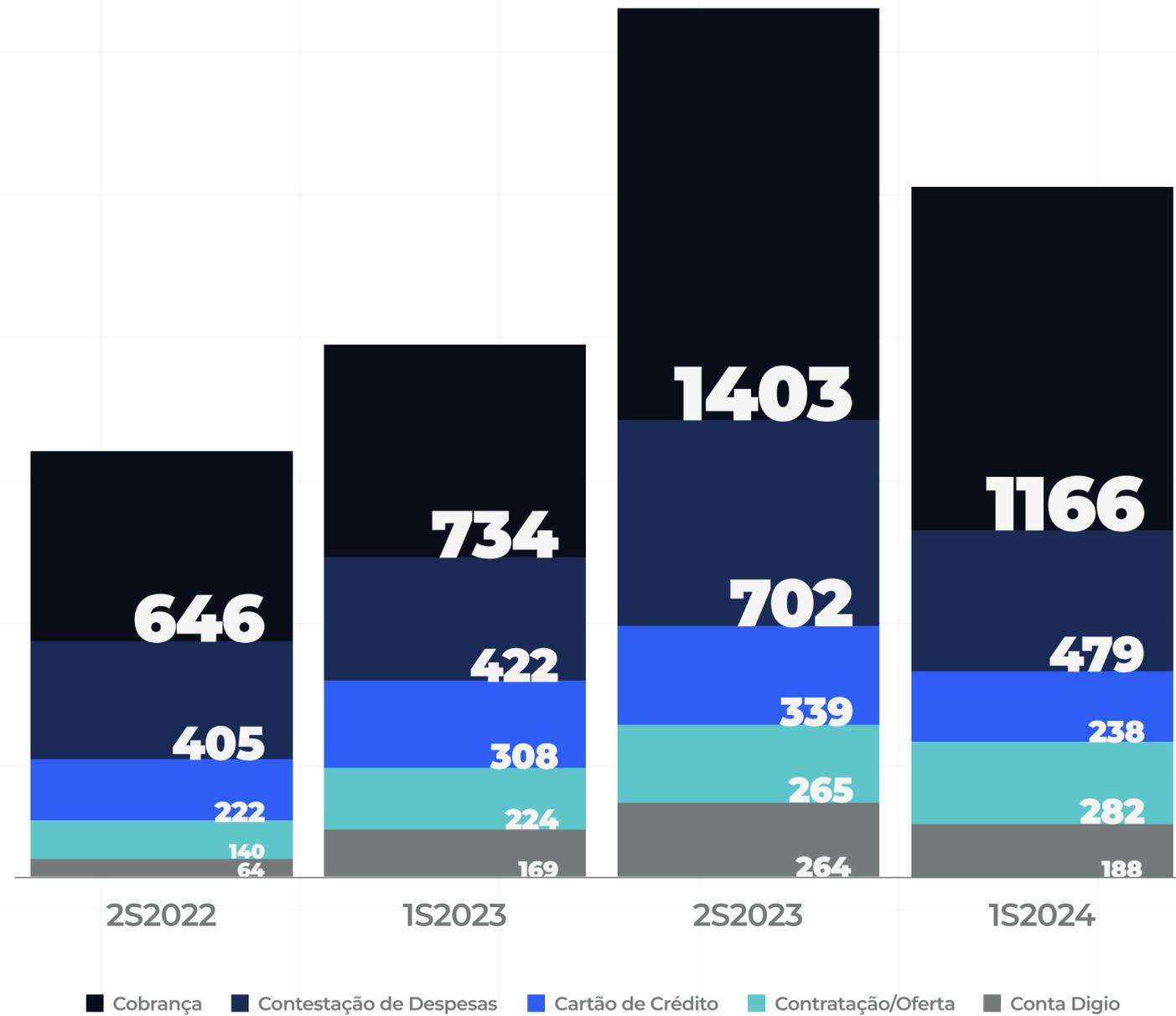
Principais motivos de reclamações

digio



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

Fonte: Integral



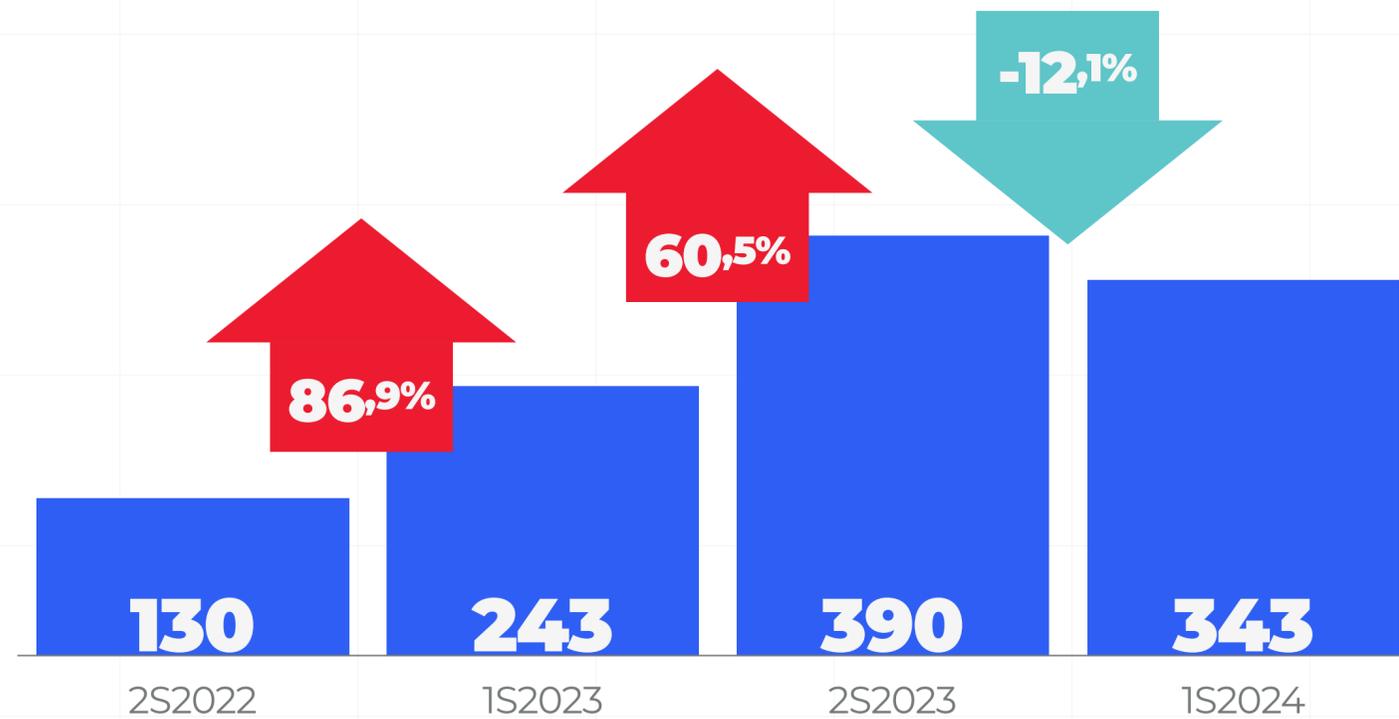
Com exceção do assunto “Contratação/O oferta”, houve redução nas entradas dos demais assuntos, quando comparamos o 1º semestre de 2024, com o 2º semestre de 2023. Este crescimento está associado ao aumento de demandas relacionadas ao reporte realizado ao Banco Central, sobre o Registrato (SCR).

O assunto mais reclamado foi “Cobrança” que representa 37,6% do total de entradas no semestre, com 1.166 reclamações registradas em todos os canais atendidos na Ouvidoria.

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

2024
1º Semestre



Fonte: Integrall

Na visão comparativa entre os semestres, houve redução no percentual de reclamações encerradas em até 05 dias úteis, por isso, consequentemente houve aumento no percentual de demandas encerradas em até 10 dias úteis, contudo, não houve nenhuma demanda encerrada após 10 dias úteis.

O prazo médio de resposta, que era de 5,93 dias, passou a ser de 6,24*, entre janeiro e junho de 2024, sendo um aumento de 5,2% no indicador, como pode ser observado no histórico, contudo, cumprindo o prazo de resposta de acordo com a Resolução CMN nº 4.860.

