

## **Relatório das Atividades da Ouvidoria**

Em atendimento à Resolução 4.433/2015 do Banco Central do Brasil e seus complementos, este relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos da Ouvidoria da Cetelem, no período compreendido entre 01 de janeiro à 30 de junho de 2017.

### **Atribuições**

A Ouvidoria Cetelem tem como principal atribuição atuar como canal de comunicação entre a Organização e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos, buscando solucionar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes que não foram resolvidas pelos canais de atendimento habituais. Considera-se, portanto, a última instância de recorrência dos clientes, antes de acionarem ao Judiciário, aos órgãos de defesa de consumidor ou à mídia.

Cabe à Ouvidoria assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e propor à administração medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

O cliente pode encaminhar sua demanda para a Ouvidoria por meio do telefone gratuito 0800 722 0401, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados, pelo "Fale Conosco" disponível no site Institucional, por correspondências ou pessoalmente.

O volume e principais reclamações registradas nesses canais, durante o semestre, estão detalhados nas Estatísticas contidas neste documento.

Por decisão institucional, a Ouvidoria também trata das demandas encaminhadas pelos clientes a órgãos externos, mas suas estatísticas não compõem o presente relatório.

### **Governança**

A Ouvidoria mantém sua célula exclusiva de governança que atua fortemente na geração dos indicadores de gestão, análise qualitativa das demandas e avaliação contínua dos indicadores para proposição de melhorias nos processos, produtos ou serviços objetivando a satisfação do cliente.

## **Canal de atendimento 0800**

A Ouvidoria prima pela qualidade do atendimento prestado aos clientes da Cetelem, para isto a gestão realiza o acompanhamento diário dos indicadores como: Tempo médio de espera e taxa de abandono, adicionalmente também realiza o atendimento assistido e pesquisa de satisfação com seus clientes.

**Pesquisa de Satisfação:** Avaliar a percepção do cliente com relação ao atendimento prestado.

### Objetivos

- Satisfação do cliente.
- Realizar melhorias internas atingindo a excelência no atendimento.
- Identificar demais percepções do cliente para a proposição de melhorias.

**Atendimento assistido** - O Coordenador realiza a escuta no momento do atendimento prestado por nosso analista aos clientes.

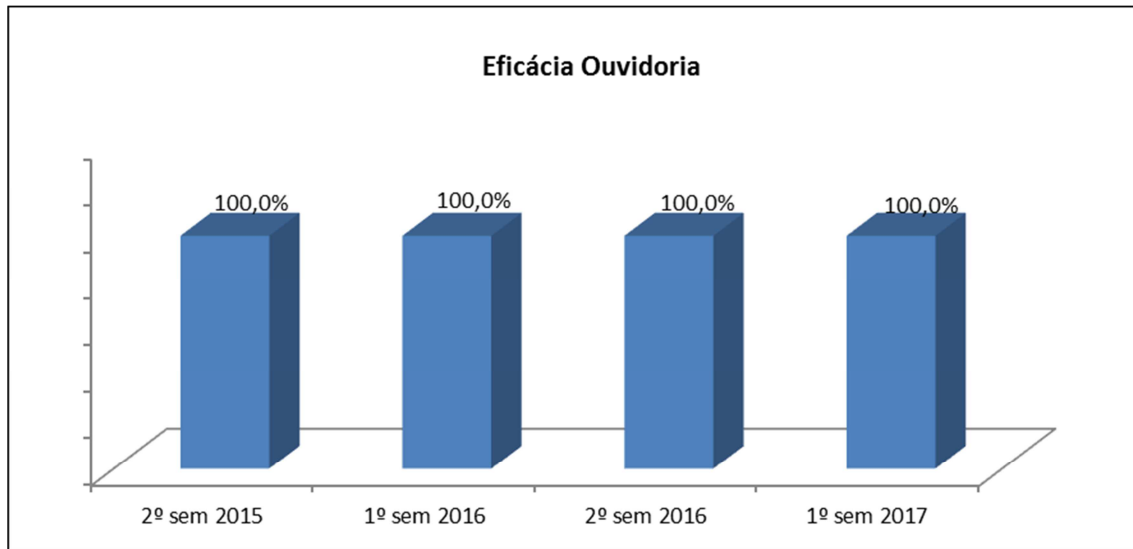
### Objetivos

- Avaliar o atendimento prestado pelo analista.
- Identificar possíveis dificuldades no conhecimento do produto ou processo.
- Garantir a satisfação do cliente no ato do atendimento.
- Treinamento tempestivo do analista.

## **Resultados obtidos no Primeiro Semestre de 2017.**

### **Eficácia**

A eficácia da Ouvidoria é medida pelo total de protocolos encerrados no prazo de 10 dias úteis em relação aos protocolos abertos. Para o período compreendido a eficácia se manteve em 100%, mantendo o padrão dos três últimos semestres.



A Ouvidoria desenvolve esforços para operar com eficácia de 100%, mantendo suas respostas dentro do prazo regulamentado pela Resolução 4.433/15.

### **Tempo médio de resposta**

Outro dado positivo está relacionado ao tempo médio de respostas dos protocolos no semestre, de 5 dias, contra o máximo de 10 dias úteis definidos na Resolução 4.433/15.

As demandas são arquivadas por período de cinco anos, tanto as recepcionadas por telefone quanto por meio do site (Fale Conosco) e ou por correspondências.

### **Proposições de melhorias**

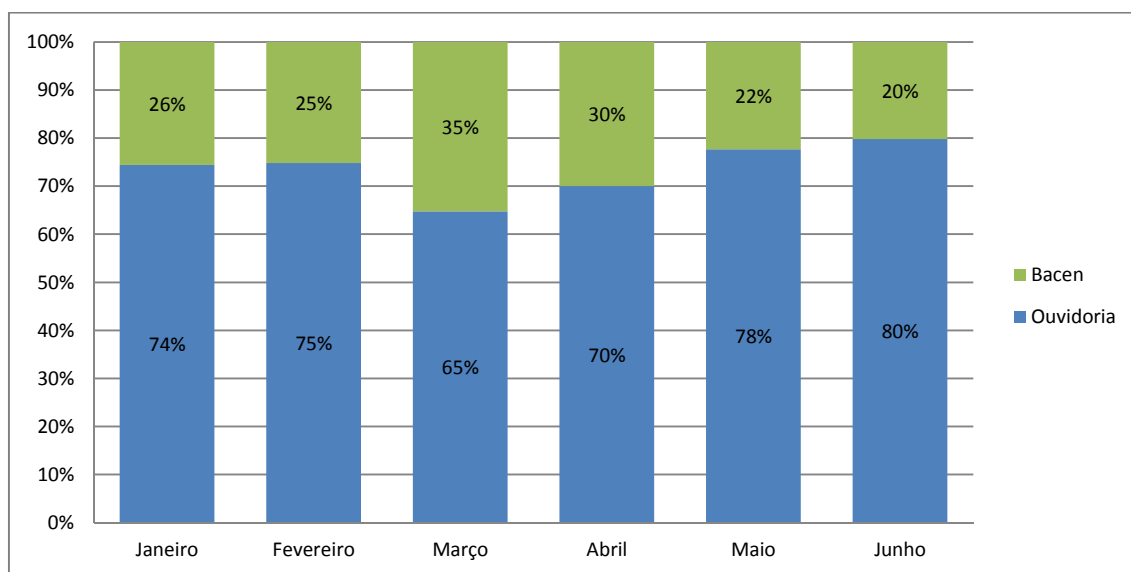
Além do tratamento às demandas dos clientes pelos diversos canais, a Ouvidoria Cetelem registra, processa e encaminha as informações para proposições de ações de melhorias de procedimentos, produtos e serviços, conforme estabelecido pelo regulador.

Para tal, atua em sinergia com demais áreas da Organização. Mensalmente, as propostas são apresentadas ao Comitê Executivo para validação.

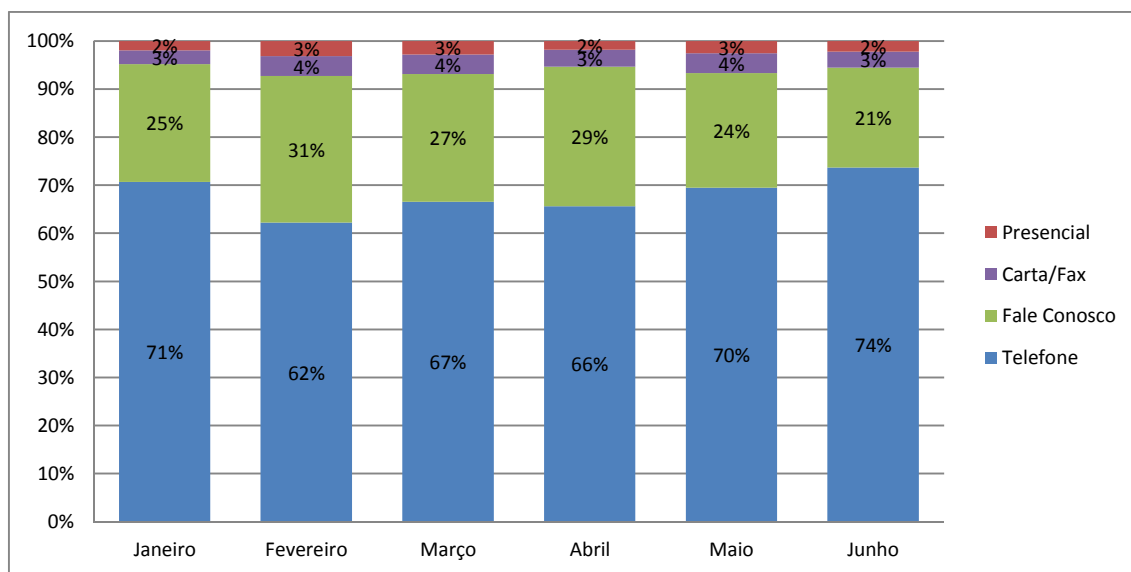
## Estatísticas

Os indicadores demonstrados a seguir são extraídos diretamente do sistema interno utilizado para o tratamento de todas as demandas da Ouvidoria:

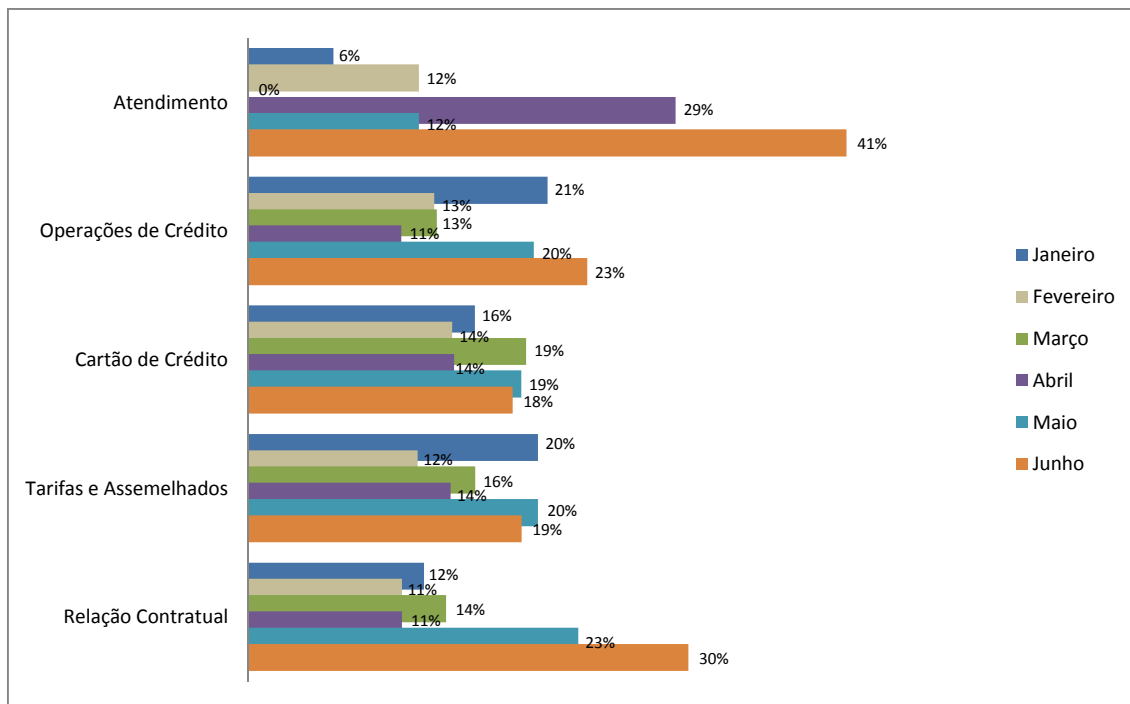
### Origens das demandas



### Canais de acesso à Ouvidoria em Percentuais



## Classificação dos Motivos das Demandas em Percentuais



## Demandas por Estado

