

Relatório das Atividades da Ouvidoria

Em atendimento à Resolução 4.629/2018 do Banco Central do Brasil e seus complementos, este relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos da Ouvidoria do Banco Cetelem, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2018.

Atribuições

A Ouvidoria do Banco 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 anteriormente registradas em nossos canais convencionais de atendimento cuja solução não atende as suas expectativas ou as que porventura não tenham sido solucionadas. 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 à sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados, 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 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 e conseqüentemente a redução de reclamações.

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 atendimento 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** – A coordenação realiza escuta no momento do atendimento prestado por nossos analistas aos clientes.

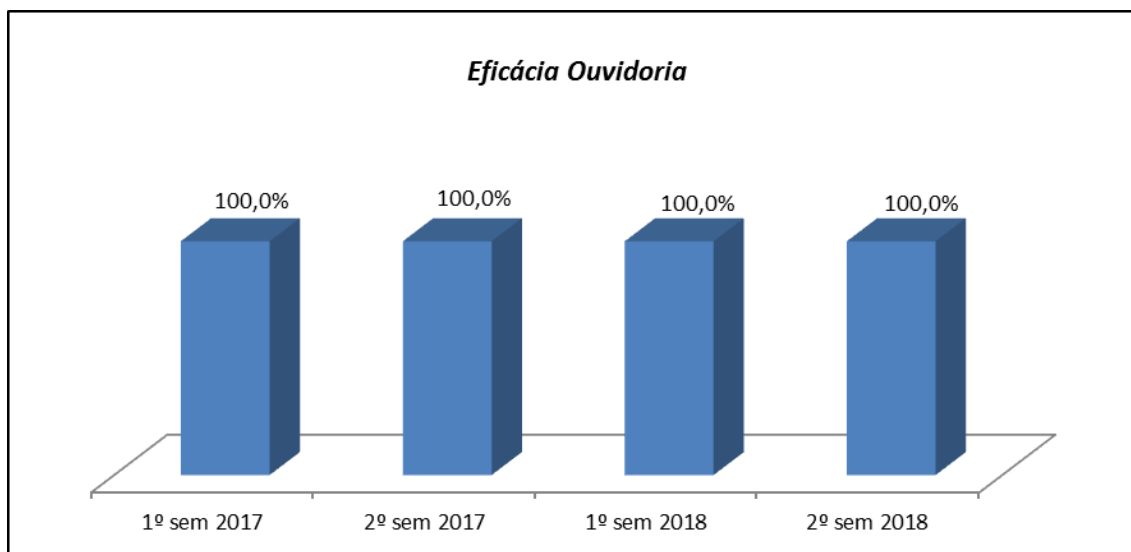
Objetivos

- 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 Segundo Semestre de 2018.

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 4.629/18.

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 4.629/18.

As demandas são arquivadas por período de cinco anos, tanto as recepcionadas por telefone ou por correspondências.

Proposições de melhorias

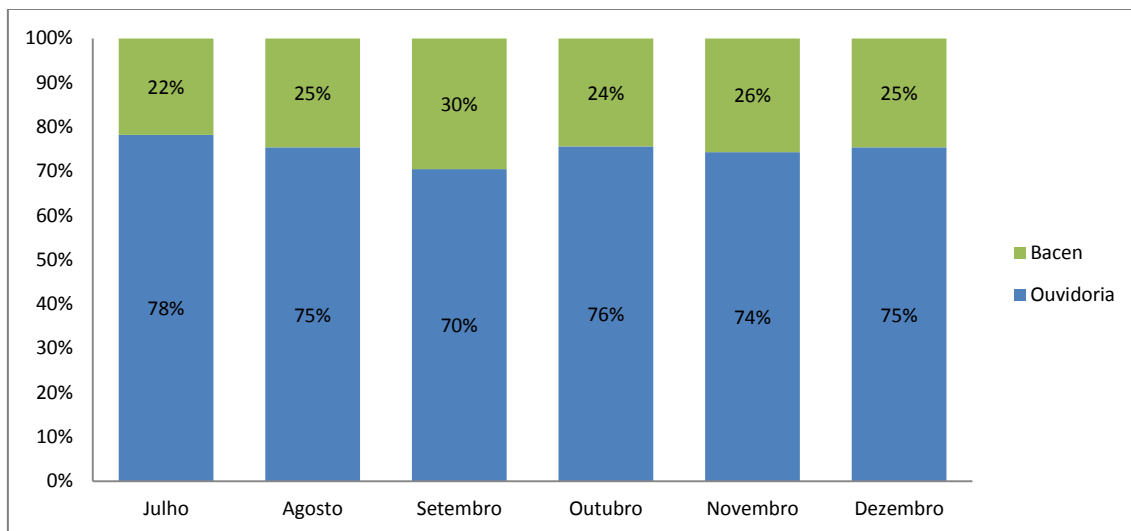
Além do tratamento às demandas dos clientes pelos diversos canais, a Ouvidoria Cetelem registra, processa e encaminha as informações para proposições de ações de melhorias de procedimentos, produtos e serviços, conforme estabelecido pelo regulador.

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

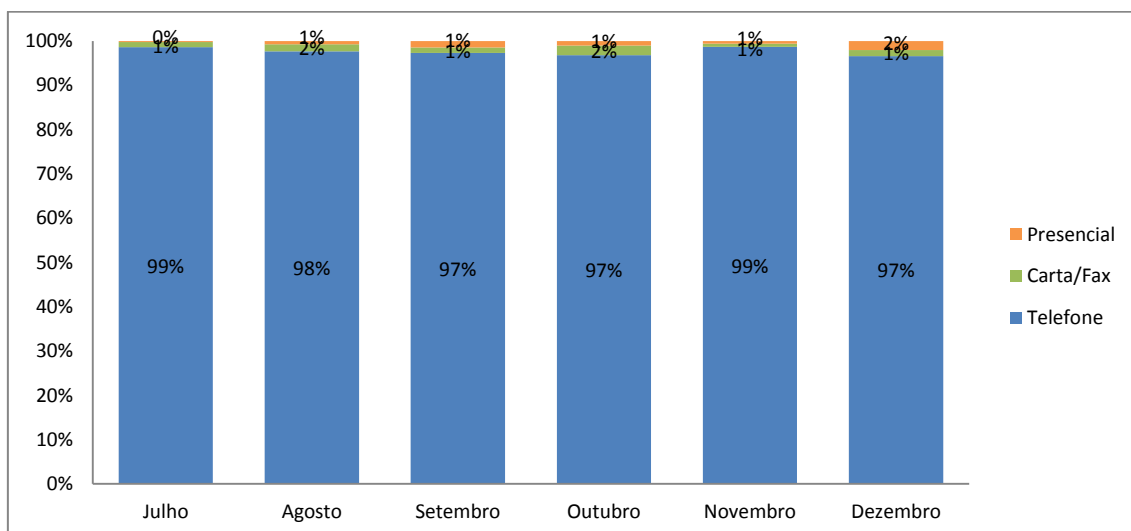
Estatísticas

Volume de reclamações extraído diretamente do workflow Exceller utilizado para o tratamento de todas as demandas da Ouvidoria:

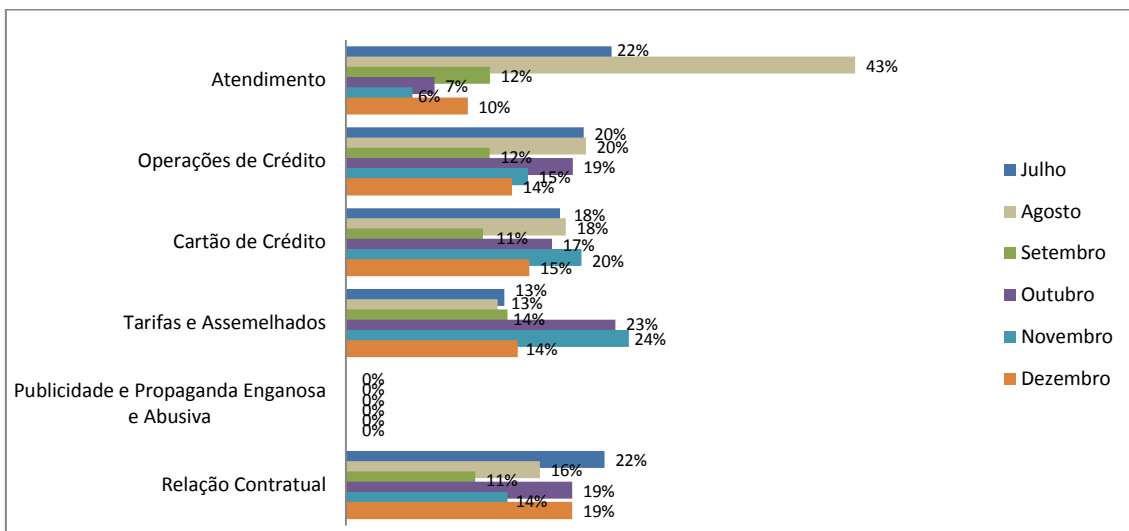
Origens das demandas



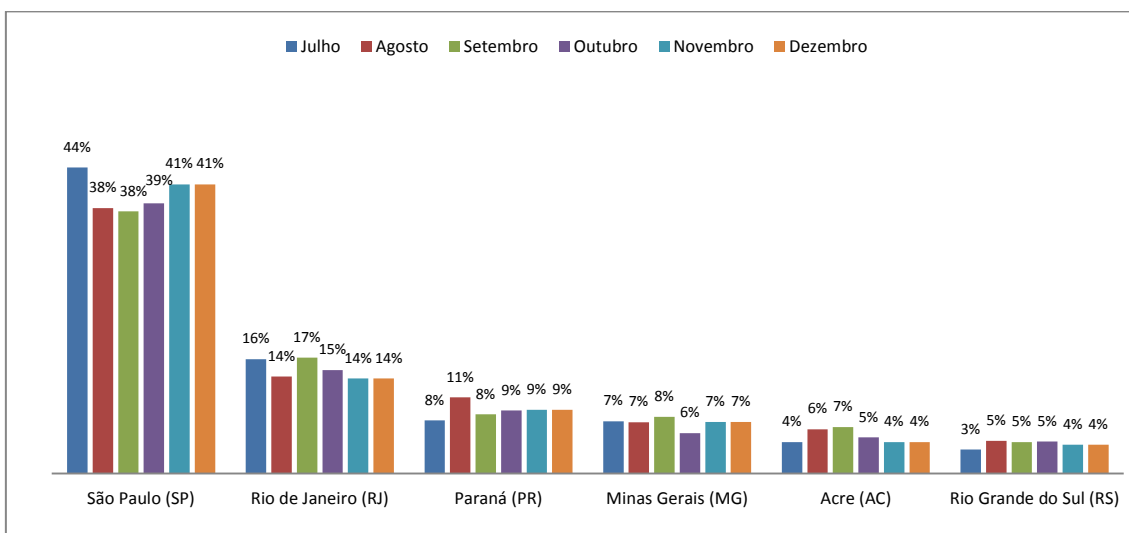
Canais de acesso à Ouvidoria em Percentuais



Classificação dos Motivos das Demandas em Percentuais



Demandas por Estado



Pesquisa de Satisfação

Em atendimento à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil, foi implementada em 02/07/2018 a pesquisa por meio de SMS e E-

MAIL, para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos nossos Clientes. A pesquisa foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo a nota um (1) o nível de satisfação mais baixo e nota cinco (5), o nível de satisfação mais alto. Com o resultado diário desta pesquisa, nos guiamos para o aprimoramento e melhoria contínua do atendimento da Ouvidoria.

Nossos Resultados:

Satisfação com a solução
apresentada 2,97

Satisfação com o
atendimento prestado 3,12