



Relatório da Ouvidoria

1º semestre de 2020



Índice



1.

Apresentação

2.

Mensagem da Ouvidoria

3.

Nossa trajetória e
reconhecimentos

4.

Nossos números e
Prazos e soluções

5.

Atuação a favor dos clientes

6.

Ações relacionadas a pandemia

7.

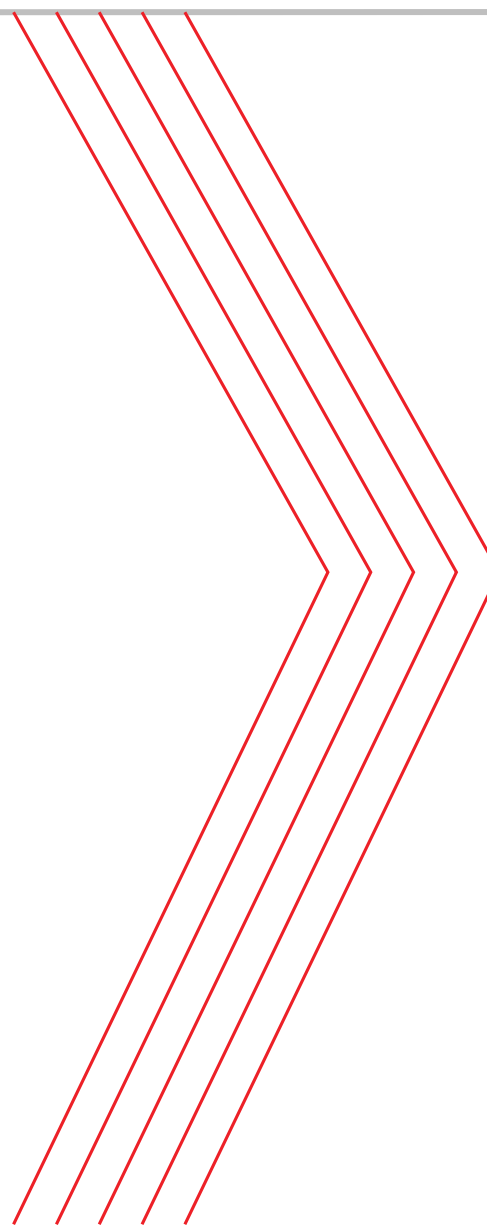
Pesquisas de satisfação

8.

Fóruns executivos

9.

Canais de atendimento

A large, stylized red chevron graphic pointing to the right, composed of multiple parallel lines, is positioned on the left side of the slide.

O relatório gerencial de resultados da Ouvidoria tem como objetivo compartilhar informações, enfatizar os principais volumes de acionamentos, prazos praticados e apresentar as ações realizadas no período.

Promover a satisfação dos clientes é um dever de todos e faz parte do DNA da TecBan!

Boa leitura!

2. Mensagem da Ouvidoria



A TecBan está presente na vida dos brasileiros há 38 anos, com o objetivo de criar valor para toda a sociedade. O modelo de negócios do grupo TecBan vai além da gestão do ciclo do dinheiro e tem como base um sistema de economia compartilhada, de grande utilidade pública, que otimiza ativos e processos.

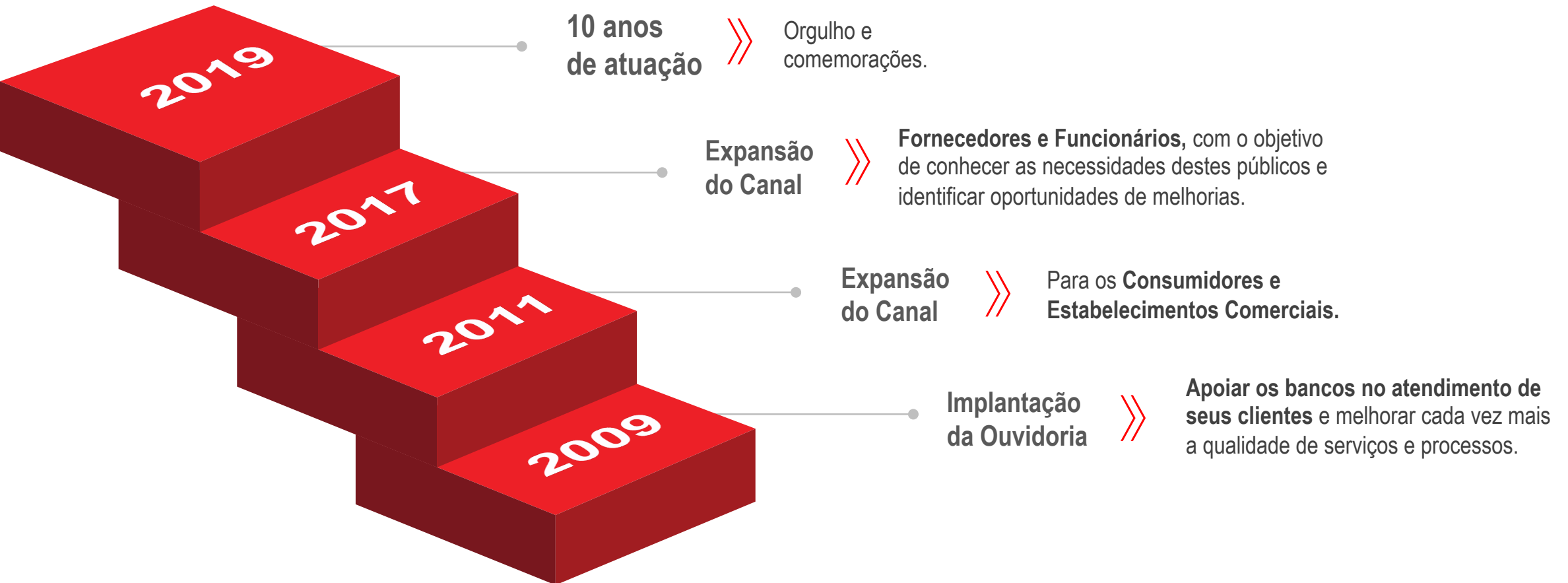
2. Mensagem da Ouvidoria



A valorização do relacionamento com o cliente sempre fez parte dos princípios da empresa e a Ouvidoria TecBan comprova isso.

O canal da Ouvidoria foi implantado sem nenhuma obrigatoriedade legal, pois entendemos a importância de internalizar as necessidades dos clientes na busca de oportunidades de melhorias dos produtos, processos e serviços da empresa, colocando sempre o cliente – seja ele o consumidor final ou os demais públicos de relacionamento – no foco das nossas ações.

3. Nossa trajetória



3. Reconhecimentos



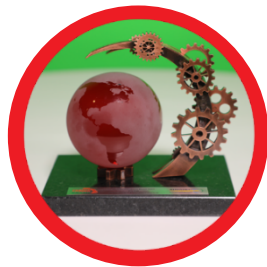
2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria Melhor Ouvidoria)



2017

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Satisfação de clientes como diretorador estratégico)



2019

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Projeto Migração | A Ouvidoria TecBan na Governança de um grande desafio com impacto na população brasileira)



2014

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)



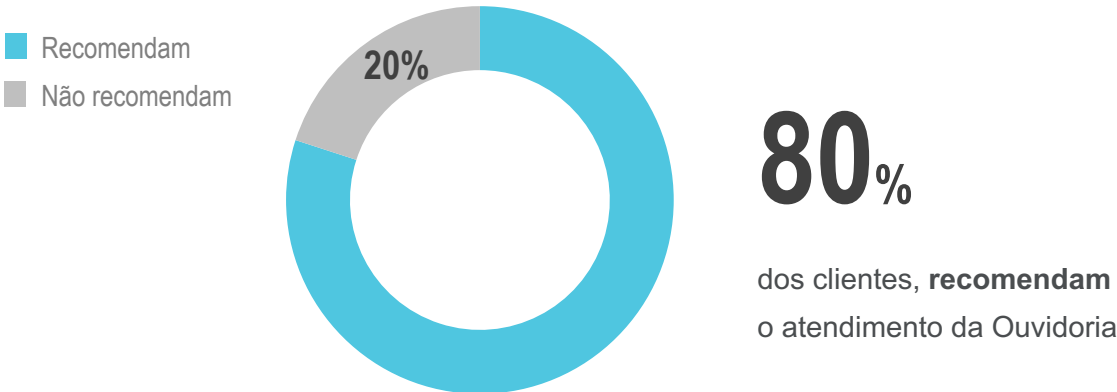
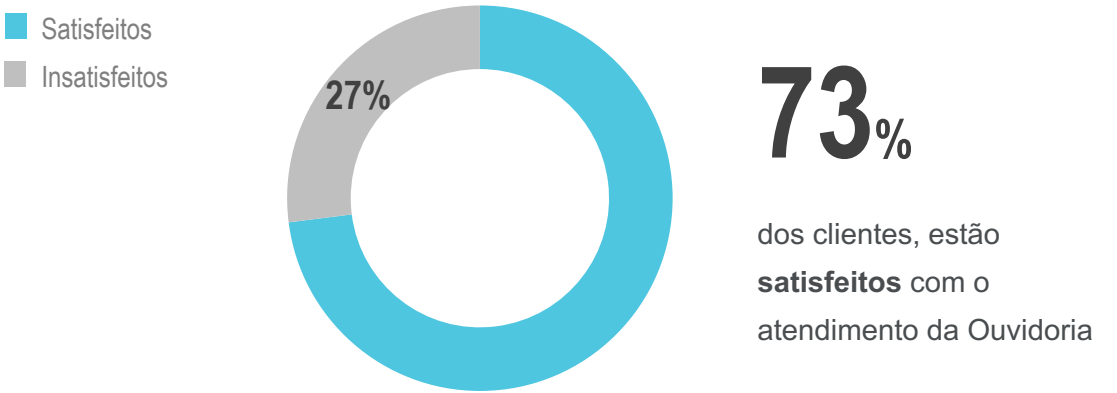
2019

Lançamento do livro
“Os melhores cases de ouvidoria no Brasil”
(Apresentado o case do prêmio conquistado em 2017)

Satisfação com o atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como missão, representar os legítimos interesses dos públicos de relacionamento, promovendo junto às áreas da empresa soluções efetivas e ações de melhoria.

Na avaliação realizada pelos públicos que acionaram a Ouvidoria no primeiro semestre de 2020, obtivemos:



4. Nossos números

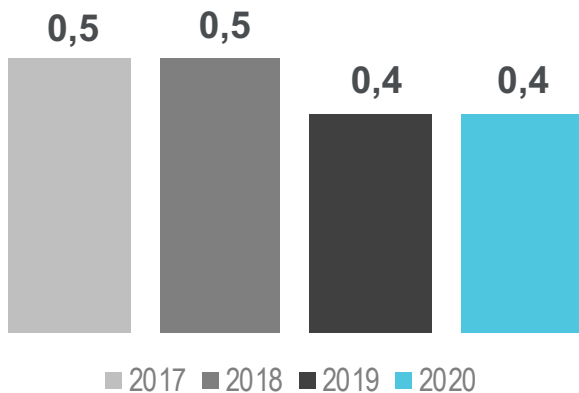
Volume de manifestações por milhão de transações

Apesar do constante crescimento da empresa e dos volumes de transações, nota-se redução considerável dos acionamentos nos canais de atendimento, demonstrando eficiência nas prestações dos serviços.

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações. Conheça o histórico dos volumes de acionamentos:

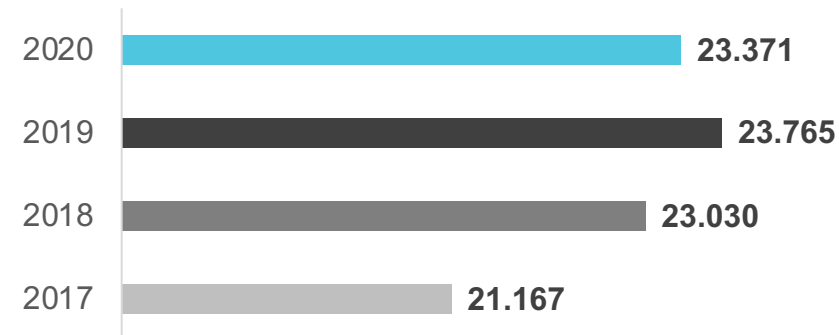
Ouvidoria

(jan a jun)



Caixas eletrônicos ativos no parque

(quantidade)

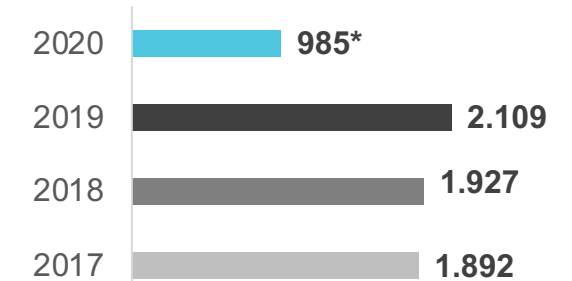


*Consideram terminais instalados no parque, com status ativo no último dia do período informado, excluindo os pontos ativos e instalados em laboratórios.

Volume de transações

Banco24Horas

(milhões)



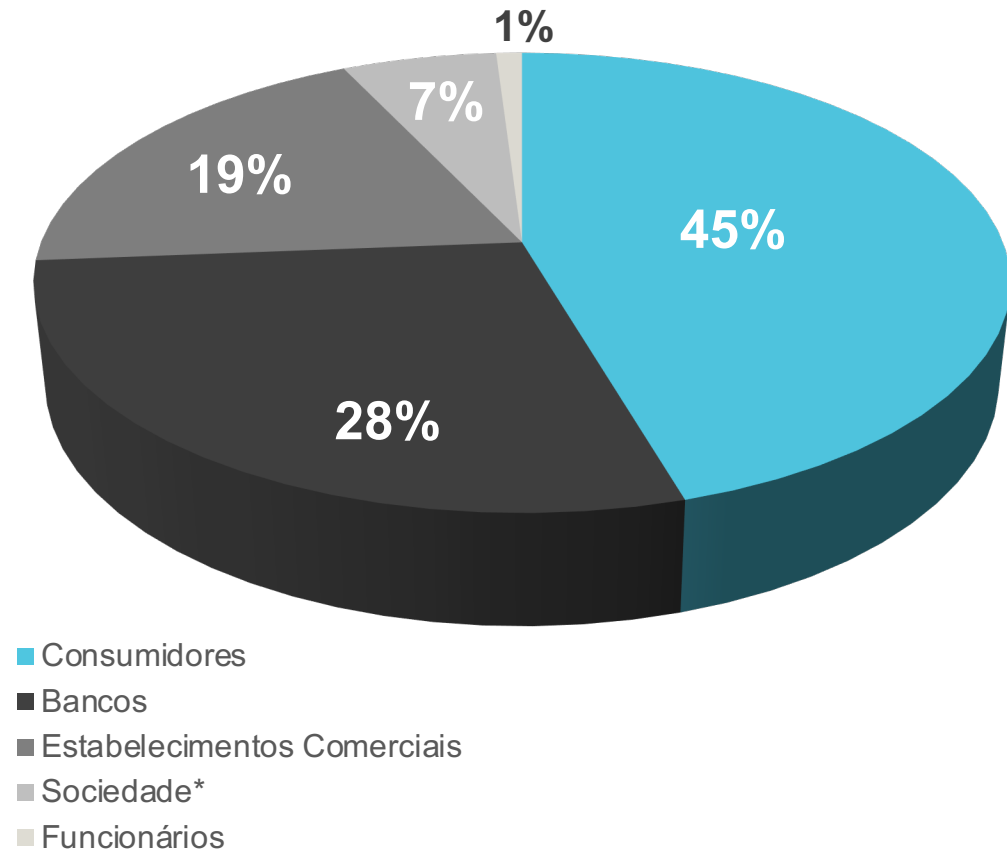
*até 30/06/2020.

4. Nossos números

Volume de acionamentos

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 613 manifestações dos públicos de relacionamento e prestou atendimento para 349 acionamentos, sendo que 264 manifestações referiam-se a primeiro contato com a empresa e foram direcionadas para tratativa dos canais de 1ª instância.

Os principais manifestantes da Ouvidoria foram:



* Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM

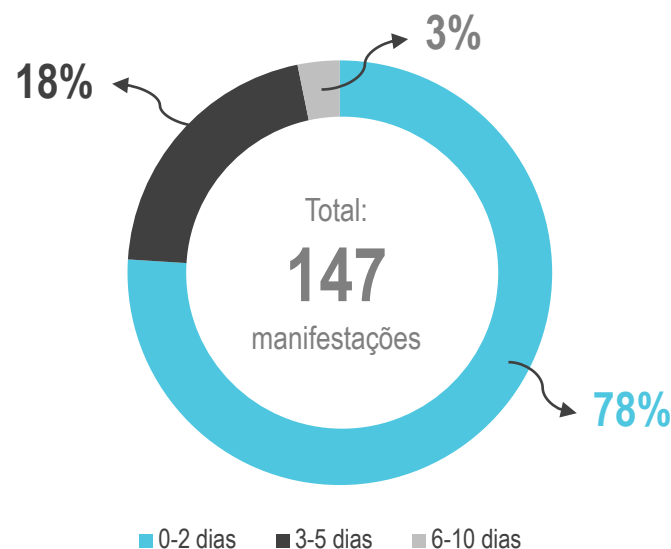
4. Prazos e soluções

Embora a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adota como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4433), que é de até 10 dias úteis.

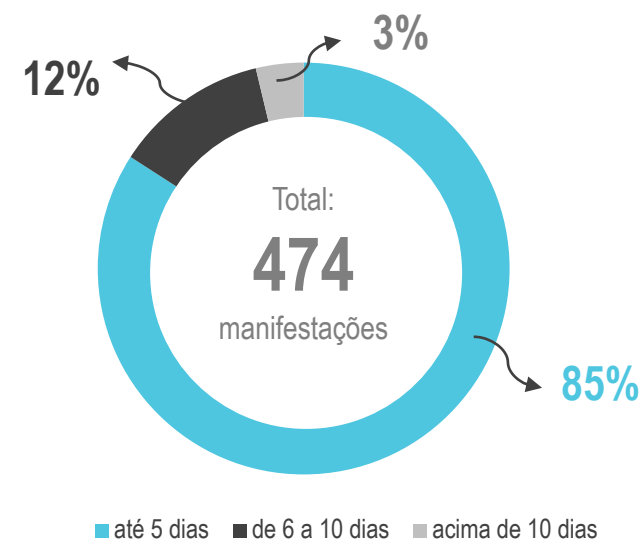
Sabendo da importância de auxiliar as Instituições Financeiras para o cumprimento do prazo, comprometemo-nos a responder às manifestações dos Bancos em até 5 dias úteis.

Seguem prazos cumpridos no primeiro semestre de 2020:

Bancos



Demais públicos



5. Atuação a favor dos clientes

Quando entendemos os motivos que geram insatisfações, podemos ser mais assertivos em nosso atendimento. A Ouvidoria com as áreas responsáveis, define e acompanha as causas-raízes.

Fluxo de trabalho



Participação em projetos



Jornada de clientes

Estabelecer premissas para direcionar o relacionamento com clientes, considerando a sua visão como foco central, suas particularidades de negócio e oportunidades de melhoria nos processos envolvidos.



Melhoria de produtos

Auxiliar na redefinição da estratégia de vendas de produto através da avaliação dos drivers de escolha dos potenciais clientes e a percepção destes potenciais clientes com relação à TecBan.



Melhoria de software

Visa Identificar oportunidades no processo de Implantação de Aplicativo de equipamentos, utilizando alguns princípios de abordagens colaborativas para definir melhorias a ser implementadas;



Redução de reclamações de clientes

Reuniões gerenciais para analisar os principais motivos dos acionamentos dos clientes e identificar oportunidades de melhorias dos processos.

6. Ações relacionadas a pandemia

Como promove acesso aos serviços financeiros para mais de 140 milhões de brasileiros, sobretudo à população de baixa renda, por meio do Banco24Horas, a TecBan teve suas atividades caracterizadas como serviço essencial, durante a pandemia da Covid-19.

A empresa desenvolveu um plano focado em garantir a integridade e o bem-estar de todos os seus colaboradores e a oferta de seus produtos e serviços com todos os atributos de qualidade e segurança necessários. Para isso, tem atuado em duas frentes: a prevenção seguindo recomendações de órgãos competentes e a resposta, por meio da criação de frentes específicas para lidar com eventuais impactos em cada pilar de negócio, onde um deles é o pilar de Clientes, Consumidores e Comunicação.



A Ouvidoria, atuando em home-office desde o dia 16 de março assim como todas as áreas administrativas, tem tido um papel importante neste pilar como canal de atendimento em última instância. De acordo com a empresa os números de atendimentos não foram afetados pelo cenário da Covid-19, principalmente se analisado o atendimento a consumidores e outros públicos externos, o que caracteriza o excelente trabalho que tem sido prestado pelos outros canais de atendimento corporativos.

6. Pesquisas de satisfação

A Ouvidoria da TecBan é responsável pela gestão das pesquisas de satisfação das Instituições Financeiras, Consumidores e Estabelecimentos Comerciais, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos clientes e identificar oportunidades de melhorias para guiar a TecBan nas definições de ações para aprimoramento de seus negócios e processos, considerando o ponto de vista dos clientes e parceiros.

No primeiro semestre de 2020, a TecBan estruturou todas as pesquisas de satisfação de forma a captar as expectativas e atitudes esperadas em função do cenário da pandemia. Entendemos a importância de estarmos próximos dos nossos clientes, especialmente neste momento, de modo a proporcionar uma melhor experiência para os nossos clientes.



8. Fóruns executivos

Semanal



- Reuniões de análise crítica da Ouvidoria

Mensal



- Report executivo da Ouvidoria para o diretor-geral
- Membro do Comitê de Ouvidorias Brasil da *ABRAREC (evento de agosto será realizado pela TecBan por webinar)

Mensal



- Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes

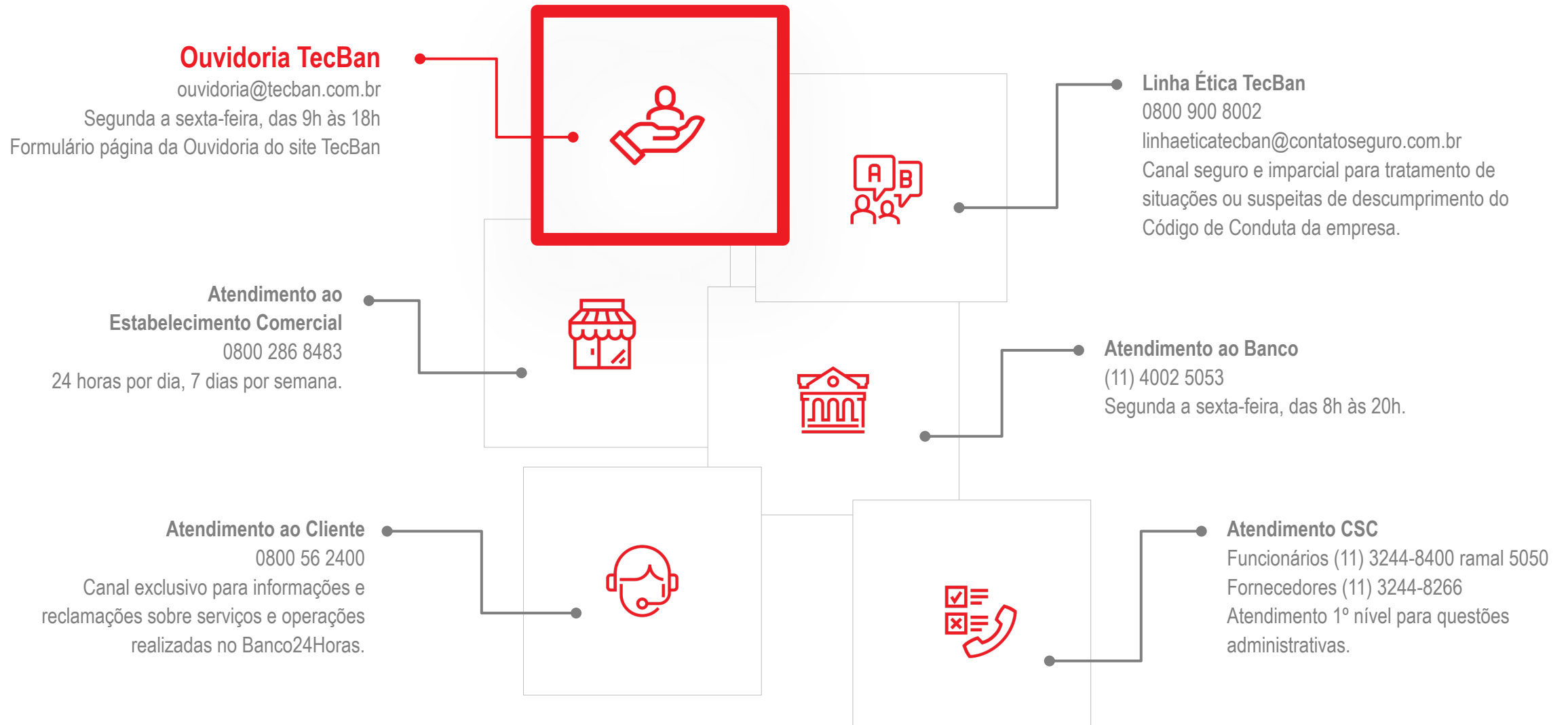
Semestral



- Alinhamentos com as Ouvidorias dos Bancos Acionistas
- Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria

*ABRAREC: Associação Brasileira das Relações Empresa Clientes, a qual a TecBan é associada.

9. Canais de atendimento



Ouvidoria TecBan



ouvidoria@tecban.com.br