



# Relatório da Ouvidoria

2º semestre de 2022



# Índice

1. APRESENTAÇÃO
2. MENSAGEM DA OUVIDORIA
3. NOSSA TRAJETÓRIA E RECONHECIMENTOS
4. NOSSOS NÚMEROS E PRAZOS
5. ATUAÇÃO A FAVOR DOS CLIENTES
6. FORTALECIMENTO DA CULTURA
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO
8. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS
9. FÓRUNS EXECUTIVOS
10. CANAIS DE ATENDIMENTO



# 1. Apresentação

O objetivo do relatório é compartilhar as ações realizadas e desenvolvidas para os stakeholders, informações sobre as atribuições da Ouvidoria e os resultados atingidos no 2º semestre de 2022.

Prezamos pela transparência, a empatia e o respeito ao promover a voz do cliente dentro da organização.

**BOA LEITURA!**

## 2. Mensagem da ouvidoria

Com 40 anos de experiência, a TecBan é uma empresa de soluções que integram o físico e o digital para tornar o ecossistema econômico do país mais eficiente e ampliar a inclusão financeira das pessoas. Temos capilaridade, conectividade, segurança e confiança dos públicos com os quais nos relacionamos. A sociedade sabe que pode contar conosco para ter acesso aos serviços financeiros e seguiremos cumprindo nosso propósito pelos diversos canais que oferecemos.

É neste contexto que a Ouvidoria TecBan contribui para assegurar que os compromissos estão sendo cumpridos em toda a cadeia de relacionamento, promovendo soluções efetivas e ações de melhorias.

# 3. Nossa trajetória





# 3. Reconhecimentos



**2011**

**Prêmio Relatório Bancário**  
(Categoria "Melhor Ouvidoria")



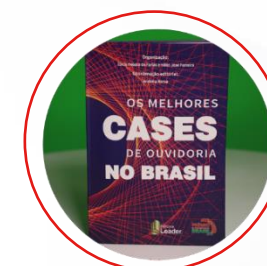
**2014**

**Prêmio Ouvidorias Brasil**  
(Destaque Ouvidoria Privada)



**2017**

**Prêmio Ouvidorias Brasil**  
(Satisfação de clientes como  
direcionador estratégico)



**2019**

**Lançamento do livro "Os melhores  
cases de Ouvidoria no Brasil"**  
(Apresentado o case do prêmio conquistado em 2017)



**2019**

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



**2020**

**Prêmio Ouvidorias Brasil**  
(A estratégia adotada pela Ouvidoria durante a  
pandemia do COVID-19, contribuindo para a  
continuidade dos negócios e garantindo os serviços  
financeiros à população)



**2021**

**Prêmio Ouvidorias Brasil**  
(Excelência na Satisfação |  
Ouvidoria TecBan como promotora  
para o alcance de altos índices de  
recomendação de seus clientes)



**2022**

**Prêmio Ouvidorias Brasil**  
(Ouvidoria End to End | Clientes  
representados na cadeia de valor  
da TecBan)

# 4. Nossos números

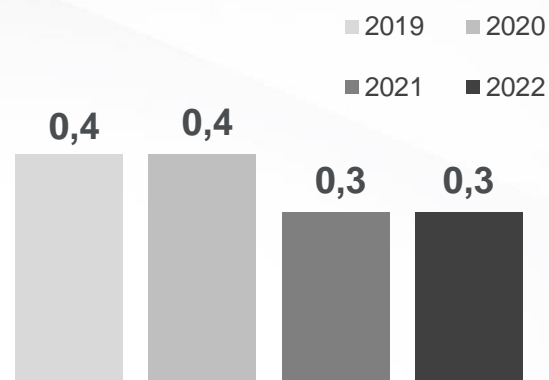
## Volume de manifestações por milhão de transações

Apesar do constante crescimento da empresa e dos volumes de transações, percebemos uma redução considerável no número de solicitações no canal da Ouvidoria, o que é resultado da eficiência nas prestações dos nossos serviços.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 0,3 manifestações por milhão de transações.

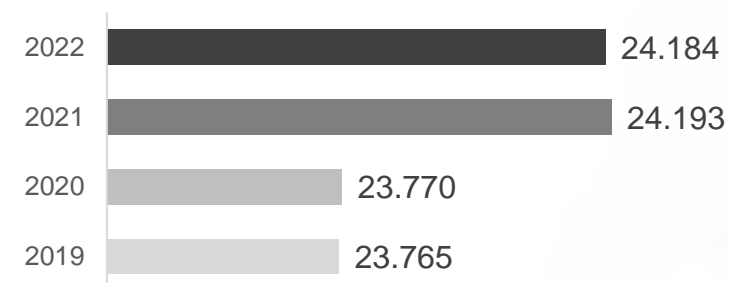
**Olha só a evolução dos nossos resultados:**

### Ouvidoria



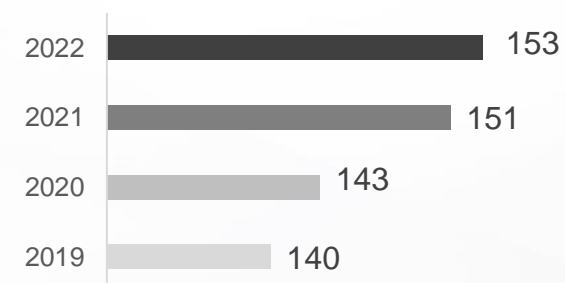
## Caixas eletrônicos ativos no parque\*

(quantidade)



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

## População atendida (em milhões)

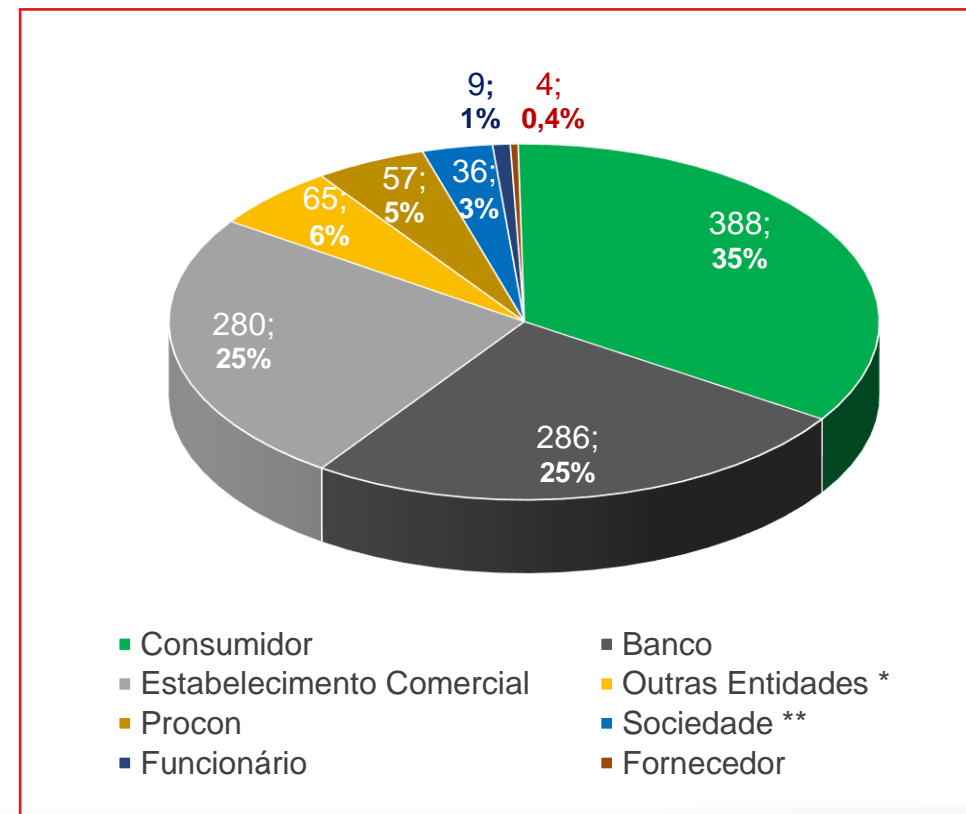


\*Equivalente a 71,8% da população brasileira.

# 4. Nossos números

## Volume de acionamentos

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 1.126 manifestações dos públicos de relacionamento:



\* Órgãos governamentais e imprensa.

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

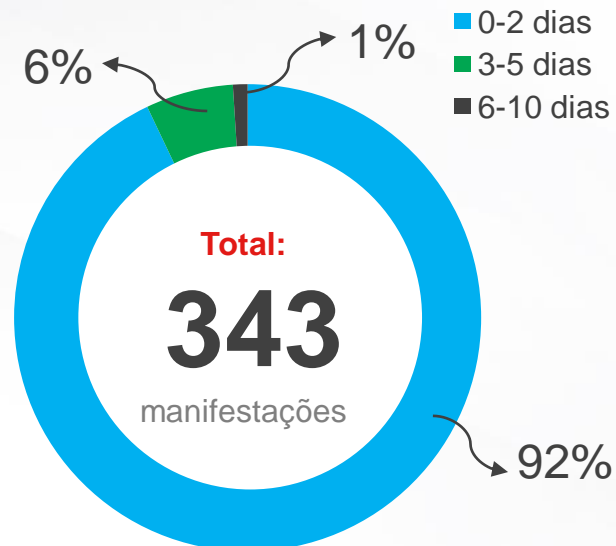


# 4. Prazos e soluções

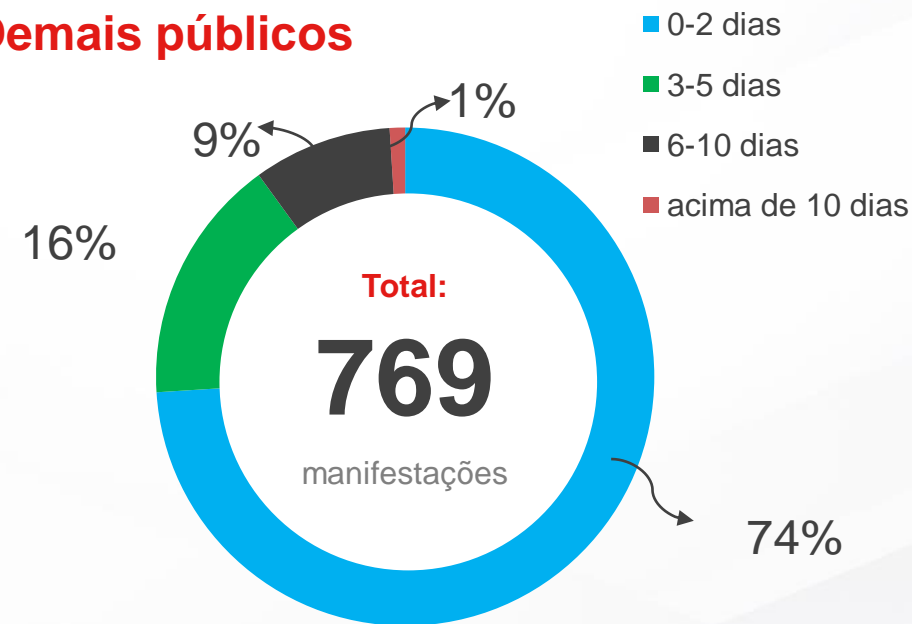
Mesmo que a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adotamos como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4860), que é de até 10 dias úteis. Sabemos a importância de auxiliar as instituições financeiras para o cumprimento do prazo e temos o compromisso de responder às manifestações dos bancos em até 5 dias úteis.

Os prazos cumpridos no primeiro semestre de 2022 foram:

## 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, junto às áreas responsáveis, define e acompanha as causas-raízes das reclamações.

## Participação em projetos:



### Acultramento dos funcionários

Disseminar conceitos e boas práticas de cultura de valorização de clientes para a organização.



### Cadeira do cliente

Atuar como representante do cliente nos projetos, estabelecendo ações para ter o cliente sempre representado na estratégia e ações da companhia.



### Jornada de ingresso da TecBan

Medir a experiência de novos clientes ao ingressarem na TecBan, mobilizando as áreas para melhorias contínuas.



### Estudo para ampliação da Ouvidoria

Avaliar novas oportunidades de atuação do canal.

# 6. Fortalecimento da cultura

## Campanha Clientiza

A cultura organizacional é fundamental para reunir hábitos, comportamentos, crenças e valores de uma empresa. As empresas com uma cultura sólida têm mais engajamento e motivação dos colaboradores.

Sabendo da importância deste tema, a Ouvidoria TecBan promoveu pelo quarto ano consecutivo uma campanha destinada aos funcionários e terceiros da empresa, para demonstrar a utilização da cultura clientiza, que é o principal pilar da empresa.

O tema consiste em atender às necessidades dos clientes, equilibrando-as com a sustentabilidade do negócio. A ação permitiu conhecer as boas práticas e a capacidade de inovação dos atendimentos prestados em toda a organização, que resultaram na satisfação e encantamento dos clientes.

As inscrições foram voluntárias, por meio de ações individuais ou em grupos/projetos. Todas as regras estabelecidas foram compartilhadas por meio de um regulamento da campanha e acompanhadas pela comissão avaliadora dos cases, formada por representantes de diversas áreas da empresa, isentas às participações. Os cases vencedores foram divulgados internamente nos canais de comunicação oficiais da companhia, incentivando as boas práticas adotadas.

# 7. Pesquisa de satisfação

A Ouvidoria da TecBan é responsável por promover as pesquisas de satisfação junto aos bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores.

Além disso, com base nos resultados dessas pesquisas, o setor viabiliza e gerencia ações em resposta às necessidades analisadas.

Os resultados das notas do NPS são compostos pelo índice de recomendação dos públicos e percentual de promotores (notas 9 e 10) menos o percentual de detratores (notas 0 e 6).

Evolução dos resultados do NPS (Net Promoter Score):

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	CONSUMIDORES	ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS
2022	2022	2022
<b>92</b>	<b>73</b>	<b>67</b>
2021	2021	2021
<b>91</b>	<b>71</b>	<b>72</b>
2020	2020	2020
<b>69</b>	<b>74</b>	<b>70</b>

# 8. Participação em eventos

## Comitê Internacional de Ouvidorias

A TecBan realizou pelo sétimo ano consecutivo, de forma on-line, a reunião do Comitê Internacional de Ouvidorias, promovido pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente. O evento trouxe tendências importantes que vão revolucionar o mercado. Tivemos as participações dos Ouvidores das empresas IBM, Vivo e Hospital AC Camargo, que enriqueceram as discussões.

**SAIBA MAIS**



ESTÁ CHEGANDO A

**182<sup>a</sup>** Reunião do Comitê Internacional de Ouvidorias/ Ombudsman da ABRAREC

**PRESENCAS CONFIRMADAS**

**Arlon Vicoso**  
Ouvidor da IBM

**Carla Barros**  
Ouvidora do Hospital A.C. Camargo

**Marcelo Ribas**  
Ouvidor da Vivo

**Angélica Camacho**  
Ouvidora da TecBan

**Tison Aguiar**  
Head de Inovação da TecBan

**PARTICIPE VOCÊ TAMBÉM!**

DATA **24/08**

HORÁRIO **17h15**

LOCAL

**TRANSMISSÃO ONLINE**  
(o link do Sympla será enviado pela ABRAREC)

REALIZAÇÃO

ABRAREC  
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

TecBan

## 9. Fóruns executivos

Análise crítica	Reports	Grupos de trabalhos	Alinhamentos
			
<p><b>Frequência: semanal</b> Reuniões de análise crítica da Ouvidoria.</p>	<p><b>Frequência: mensal</b> Report executivo da Ouvidoria para o Diretor Geral.</p>	<p><b>Frequência: bimestral</b> Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes.</p>	<p><b>Frequência: periódica</b> Reuniões com as ouvidorias dos bancos acionistas.</p> <p>Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria.</p> <p>Participação do Comitê Internacional de Ouvidorias da ABRAREC.</p>

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



# 10. Canais de atendimento

## OUVIDORIA TECBAN

[ouvidoria@tecban.com.br](mailto:ouvidoria@tecban.com.br)

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h  
Formulário: página da  
Ouvidoria do site TecBan

## LINHA ÉTICA TECBAN

0800 900 8002  
[linhaeticatecban@contatoseguro.com.br](mailto:linhaeticatecban@contatoseguro.com.br)

Canal seguro e imparcial para tratamento de  
situações ou suspeitas de descumprimento do  
Código de Conduta da empresa

## ATENDIMENTO AO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

0800 286 8483

24 horas por dia, 7 dias por semana.

## ATENDIMENTO AO BANCO

(11) 4002 5053

Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

0800 024 0240

Canal exclusivo para informações e  
reclamações sobre serviços e operações  
realizadas no Banco24Horas

## ATENDIMENTO AO FORNECEDOR

[atendimentoocsc@tecban.com.br](mailto:atendimentoocsc@tecban.com.br)  
(11) 3244-8281

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Canal exclusivo  
para atendimentos aos fornecedores sobre dúvida de  
pagamentos, comprovantes e outras tratativas.

# Ouvidoria TecBan

[ouvidoria@tecban.com.br](mailto:ouvidoria@tecban.com.br)

