

# Relatório Semestral Ouvidoria

1º Semestre 2022



# Sumário

## RESULTADO DA OUVIDORIA

Apresentação	03
A DM	04
Nosso propósito	07
Jornada do cliente na ouvidoria	08
Atuação da Ouvidoria	09

## SIMPLIFICAR PROCESSOS E A RELAÇÃO COM NOSSOS CLIENTES

Simplificar processos	11
Entradas por mês	12
Prazo Médio de respostas por mês	13
Manifestações por produtos	14
Entradas por canais de origem	15
Classificação das Reclamações	16
Qualidade no atendimento	17
Comitês	18
Consumidor.gov	19



# Apresentação



Um dos nossos valores é a transparência, que deve ser usada como base das relações com nossos clientes, pois acreditamos que esse é o melhor caminho para fortalecer a relação com nossos clientes.

Pautados nesse princípio, divulgamos nas próximas páginas todo o trabalho realizado e desenvolvido pela **Ouvidoria DM referente ao 1º semestre de 2022**.

Como um dos fundamentos principais, reforçamos o nosso compromisso de atender todos os nossos clientes nos termos da Resolução **CMN nº 4.860/2020**.

Encantar é a nossa missão, garantir a melhor experiência, gerar conexões para entregar excelentes resultados. Nossos atendimentos são para os casos em que o cliente não teve seu problema solucionado nos canais de atendimento de primeira instância, com o objetivo de mitigar qualquer insatisfação apresentada.

Ressaltamos nosso empenho para mediar os conflitos, trabalhando na identificação das principais causas de insatisfação, buscando a melhoria contínua de produtos e serviços e a garantia de uma boa experiência e fidelização de nossos clientes. Reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na DM.

# Sobre o Grupo DM

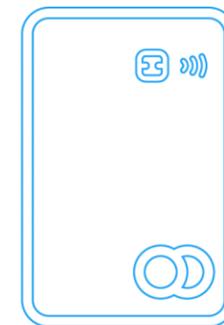
A DM nasceu em **2002** como uma administradora de cartões de crédito private label (o cartão de loja), setor em que é líder de mercado e **crescendo em média 35% ao ano**, nos últimos nove anos, e ultrapassando a marca de 4,2 milhões de cartões emitidos e 1 milhão e 200 mil de cartões ativos. Atualmente, está presente em 3.620 pontos de venda espalhados por todo Brasil.

Desde 2019, começou a ampliar seu portfólio de produtos financeiros oferecendo **cartão de crédito bandeirado, conta digital e linhas de empréstimo**, passando por uma transição em seu modelo de negócio e, hoje, atua como um grupo de produtos financeiros voltados para a concessão de crédito.

Além disso, também tem se tornado especialista em inovações para o varejo por meio das mais avançadas tecnologias, a maioria delas por meio do desenvolvimento interno, e conta com um time de especialistas em ciência de dados para oferecer, cada vez mais, melhores produtos e serviços aos clientes.

Relatório de Ouvidoria

09/2022 - DM

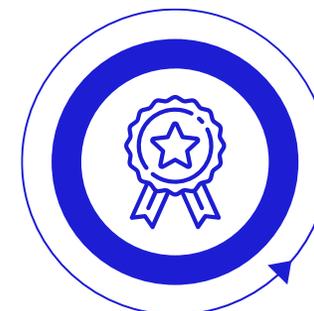


# Sobre o Grupo DM

Pessoas sempre foram prioridade na DM. A avaliação interna pelo E-NPS (Employee Net Promoter Score), indicador que mede o quanto os colaboradores classificam a empresa como um bom local para se trabalhar, alcançou um excelente resultado com índice 93 de satisfação. Além disso, na plataforma Glassdoor, a empresa está avaliada com a nota de 4,7 (em uma escala de zero a cinco), o que a posiciona em nota similar ou ainda mais alta do que as maiores e mais desejadas empregadoras do país.

Além do público interno, também conta com ótimos índices na satisfação dos clientes. A DM possui o selo RA1000 e com um índice de satisfação no atendimento pelo call center de 92 e NPS (Net Promoter Score) atual de 74, índices que mostram um compromisso em também oferecer o melhor serviço para nossos parceiros e clientes.

A DM se transformou em uma grande plataforma de serviços financeiros inclusivos. Para potencializar a capacidade de atendimento a seus clientes, sejam varejistas (B2B) ou consumidores finais (B2C), o grupo vem há alguns anos seguindo uma agenda de aquisições e investimentos.



# Sobre o Grupo DM

## A DM divide-se em:

**ARRANJO DM** é o arranjo de pagamento de propósito limitado ou seja, aqueles cujos instrumentos de pagamento são aceitos apenas na mesma rede de estabelecimentos, no qual a DM Cartões de Crédito S/A é a instituidora do arranjo e emissora dos meios de pagamento utilizados nas transações e a DM Meios de Pagamento Ltda. é a CREDENCIADORA dos LOJISTAS.

**CREDENCIADORA:** DMCARD Meios de Pagamento Ltda., CNPJ 22.371.651/0001-20;

**ADMINISTRADORA:** DMCARD Cartões de Crédito S/A, CNPJ 16.581.207/0001-37.

**PROCESSADORA:** DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda., CNPJ 05.355.090/0001-57.

**SPE (Sociedade de Propósito Específico) SECURITIZADORA:** DMCARD Securitizadora S/A, CNPJ 36.238.874/0001-29.

**ENTIDADE SUPERVISIONADA (ES):** Empresa regulada pelo Banco Central: DMCARD Sociedade de Crédito Direto S/A, CNPJ 37.555.231/0001-71.

**EMPRESA CONTROLADORA:** DMCARD Participações S/A, 45.586.447/0001-22



# Nosso propósito

Somos um time apaixonado pelo cliente. Nossos empenhos são para garantir seus direitos, identificar as principais causas de insatisfação e, assim encontrar caminhos e ferramentas mais eficazes, visando a melhoria contínua e a garantia de uma boa experiência aos nossos clientes.

Nosso trabalho está voltado para uma gestão ética, pautada nas diretrizes internas, nos normativos dos Órgãos reguladores, no Código de Defesa do Consumidor e reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na Instituição.

Queremos descomplicar, solucionar e encantar!



# Jornada do cliente na ouvidoria



# Atuação da ouvidoria

A Ouvidoria tem uma atuação de segunda instância na DM. Ela é a área responsável por recepcionar as manifestações dos clientes que já realizaram contato nos canais primários de atendimento e intermediar a relação entre cliente e empresa.

Após recepcionar as manifestações da Ouvidoria, nossos analistas começam a interagir com as áreas de negócio responsáveis pelos produtos, em busca de uma solução para o caso. Somente após essa interação, é que a Ouvidoria possui as informações necessárias para solucionar e elaborar resposta formal aos clientes, dentro do prazo definido pela regulamentação e, a partir disso, também é capaz de eliminar a causa-raiz dos problemas apresentados.

A Ouvidoria da DM trabalha arduamente para melhorar a jornada do cliente, seja realizando ações de melhoria contínua, seja sendo o porta voz do cliente dentro da empresa.

Por fim, são elaborados e emitidos os relatórios gerenciais e informativos para reporte ao Comitê, evidenciando todas as manifestações recebidas e as tratativas realizadas, identificação da causa-raiz dos problemas apresentados e plano de ação de melhoria, levando sempre em consideração a experiência dos clientes.



# Simplificar

Processos e a relação com nosso  
clientes



# Simplificando processos

O ouvidor na DM trabalha com respaldo da Alta Administração e tem amplo trânsito na empresa. A Ouvidoria atua como canal de relacionamento com os clientes para a mediação de conflitos, em busca de soluções ágeis e efetivas, pautadas na transparência e imparcialidade e, ainda, com o compromisso de promover melhorias nos serviços prestados pela empresa, desburocratizar os processos e facilitar a vida de nossos clientes.

As ocorrências recebidas pela Ouvidoria são recepcionadas por múltiplos canais: 0800 específico para essa finalidade, website (Ouvidoria), e-mail exclusivo para a Ouvidoria ou através de plataformas externas disponibilizadas por órgãos de defesa do consumidor, Banco Central através do Sistema RDR e ao Consumidor.gov.

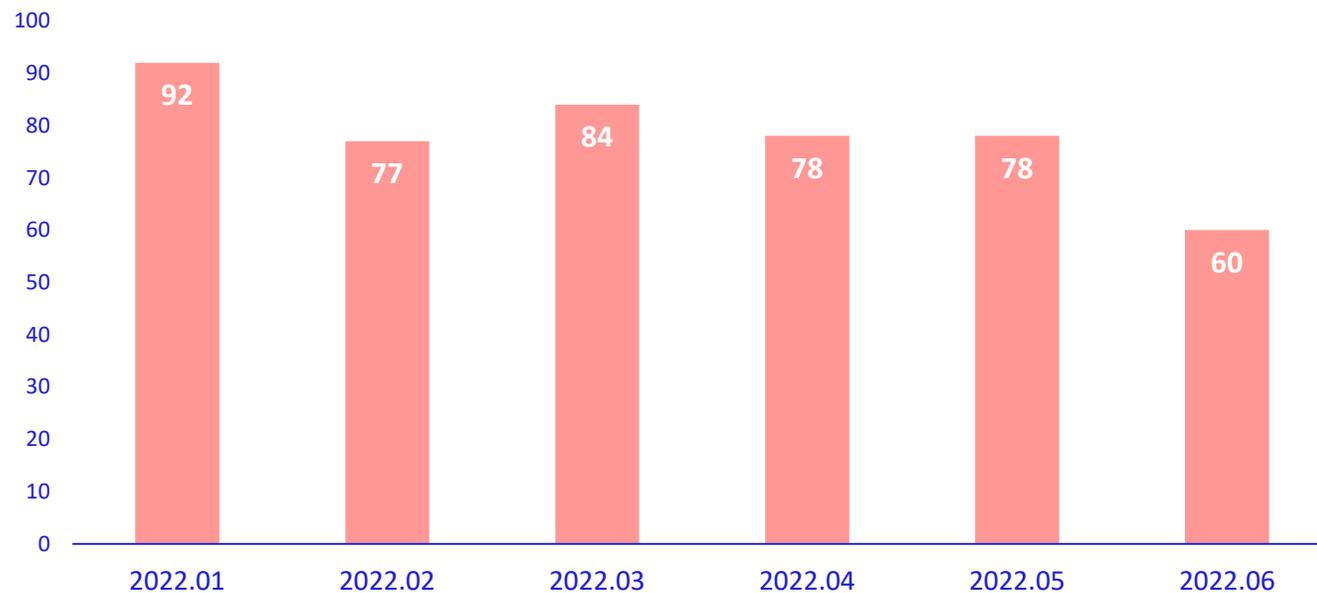
Todas as demandas recepcionadas na Ouvidoria são registradas, analisadas e solucionadas, de modo conclusivo e formal, em até dez dias úteis, em consonância com a **Resolução CMN nº 4.860/2020**.

Tivemos oito manifestações referente à DM Meios de Pagamento Ltda, e todas as outras manifestações se referem à empresa DM Cartões de Crédito S/A. Não tivemos nenhuma reclamação referente às demais empresas do arranjo, a saber:, DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda, DM Securitizadora S/A, DM Sociedade de Crédito Direto S/A.



# Entradas por mês

## Entradas por mês

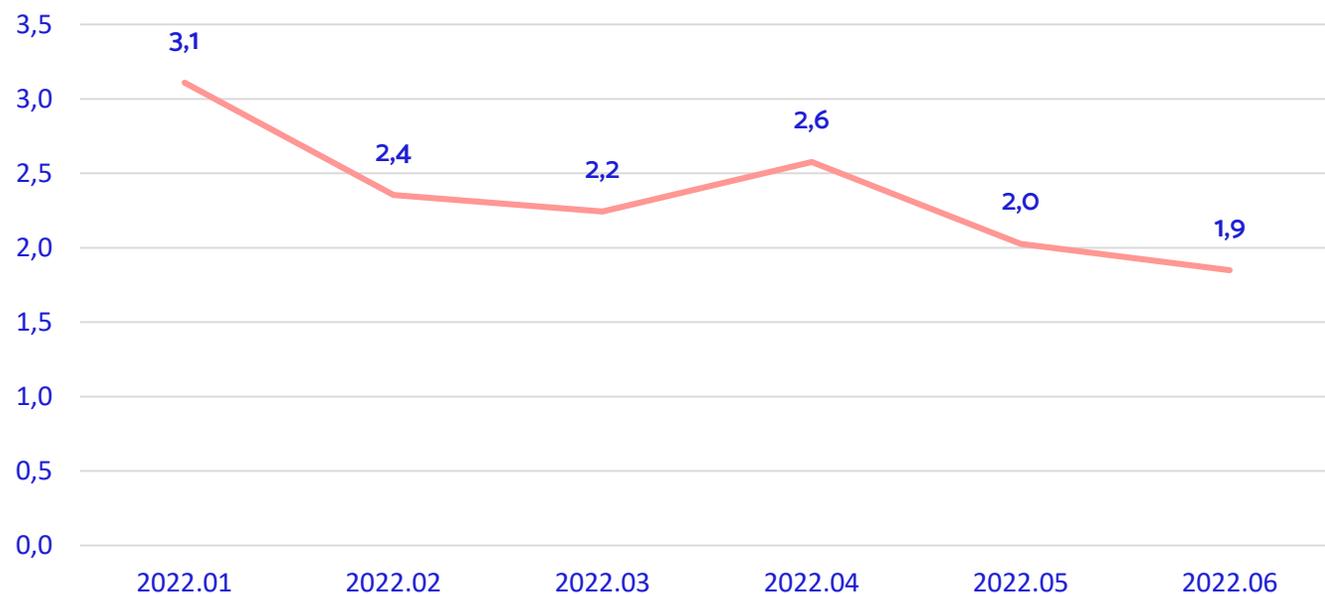


O volume de reclamações na ouvidoria tem uma baixa representatividade se compararmos com o volume total de atendimentos.

A média de atendimentos foi de **78 interações por mês**, totalizando em **469 atendimentos** no semestre.

# Prazo médio de respostas por mês

## Prazo médio de respostas



A **Resolução 4.860/2020**, prevê que o prazo de resposta aos clientes das demandas recebidas na Ouvidoria não pode ultrapassar dez dias úteis.

Todas as manifestações são tratadas em caráter de urgência.

Estamos comprometidos em entregar uma solução efetiva e justa aos clientes no menor tempo possível.

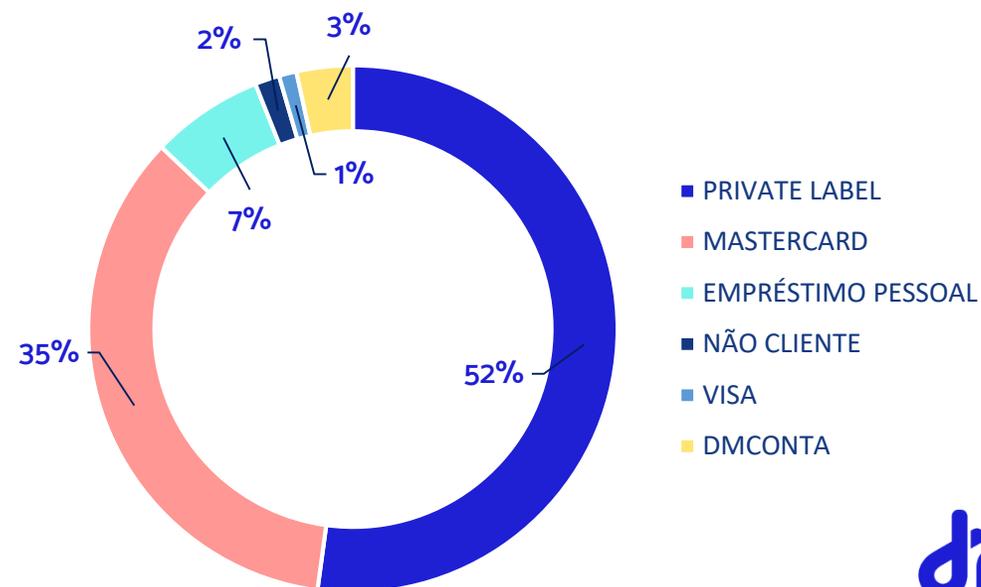
O prazo médio de resposta no período foi de **2,4 dias úteis**.

# Manifestações

A Ouvidoria recebe as reclamações e, em parceria com as áreas de negócio, elabora os retornos ao cliente e aos órgãos reguladores.

Os principais produtos questionados no 1S22 - representando 87% do volume total de reclamações - foram: Cartão Mastercard e Cartão Private Label, conforme evidenciado no gráfico ao lado:

## Manifestações por produtos

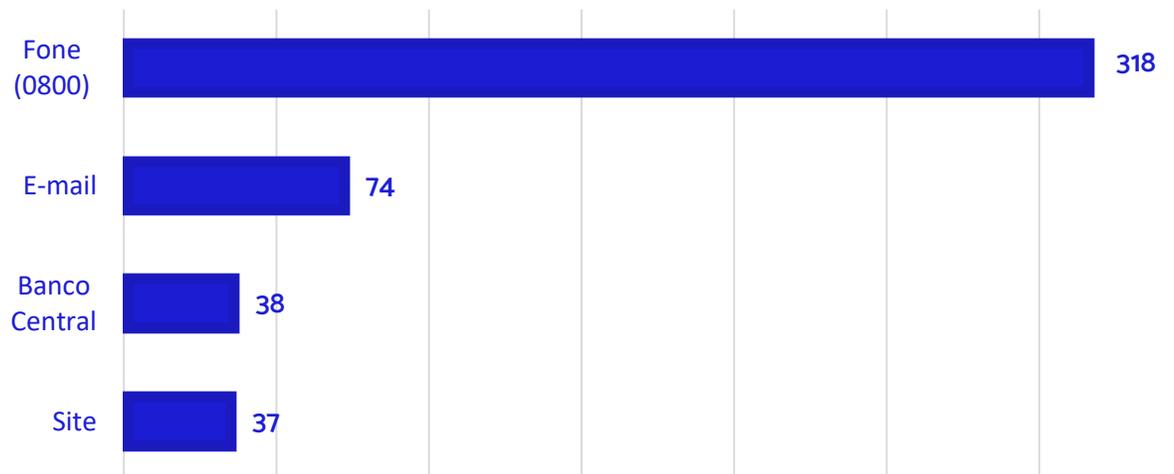


# Entradas por canais de origem

A Ouvidoria recebe as reclamações apresentadas pelos clientes através de diversos canais.

Os canais mais procurados pelos clientes no 1S22 – representando 84% do valor total de reclamações – foram: Telefone (0800 Ouvidoria e o e-mail da ouvidoria).

## CANAIS DE ORIGEM



# Classificação das reclamações

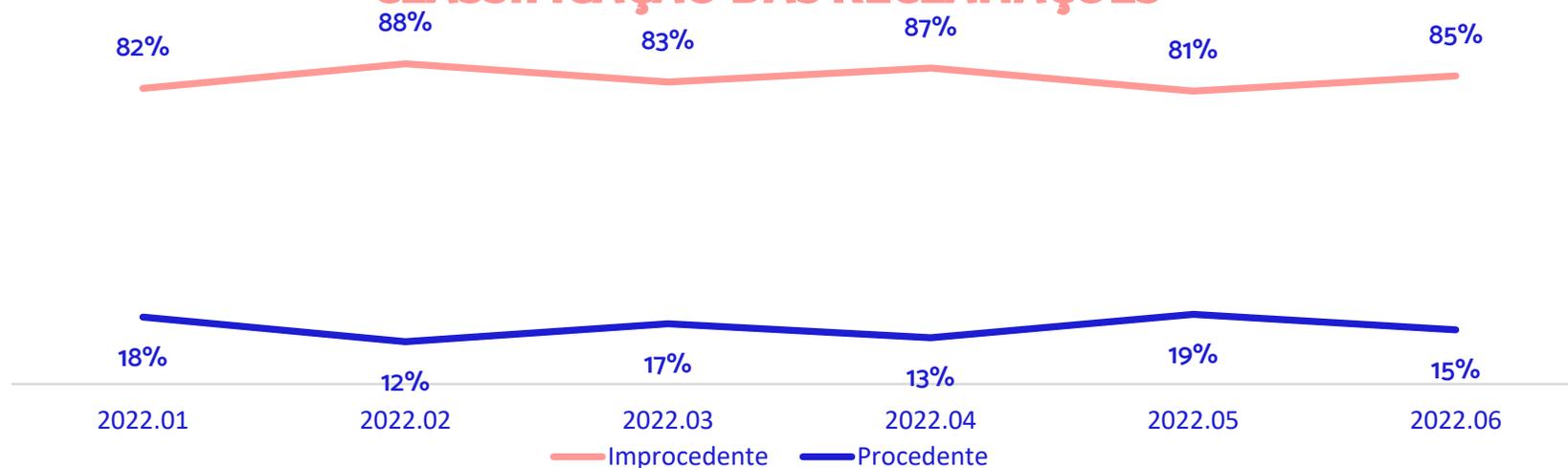
Improcedente

84%

Procedente

16%

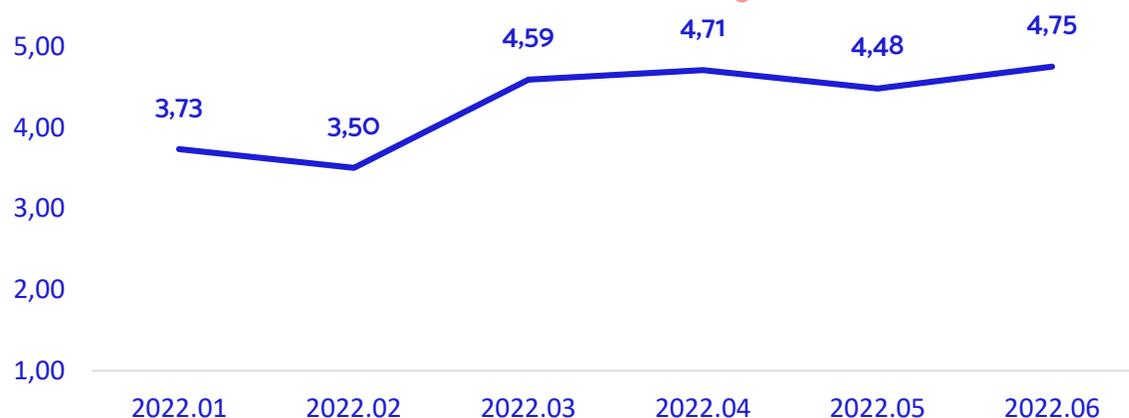
## CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



Todas as manifestações procedentes geraram para nossa empresa, oportunidades de melhorias, seja em nossos processos ou sistemas.

# Qualidade no atendimento

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO (1 A 5)



Ter o nosso trabalho reconhecido, principalmente por sermos uma área recém criada e dedicada a essa demanda, nos mostra que estamos na direção certa com relação ao futuro da Ouvidoria.

É nossa prioridade ouvir nossos clientes, reinventar a maneira como atendemos casos tão sensíveis e sermos referência no mercado ao que se refere atendimento ao cliente.

**Ouvidoria (1S22)**

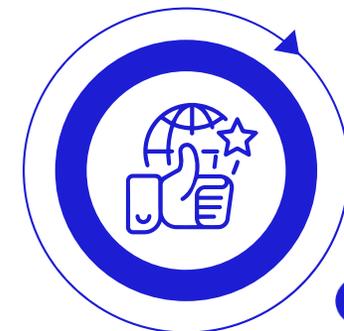
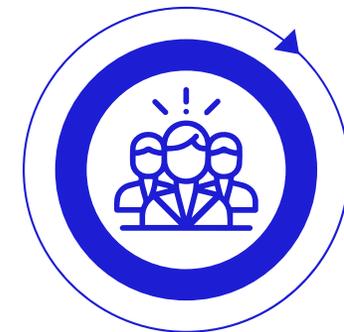
**4,29**

# Comitês

Os Comitê de Clientes e de Processos ocorrem mensalmente, organizado pelas áreas de negócio em prol dos clientes, com participação da Ouvidoria.

Partimos do princípio de que quando a jornada do cliente é analisada de forma ampla e com atenção aos acionamentos desde o canal primário, o índice de efetividade para correções e ajustes é cada vez maior.

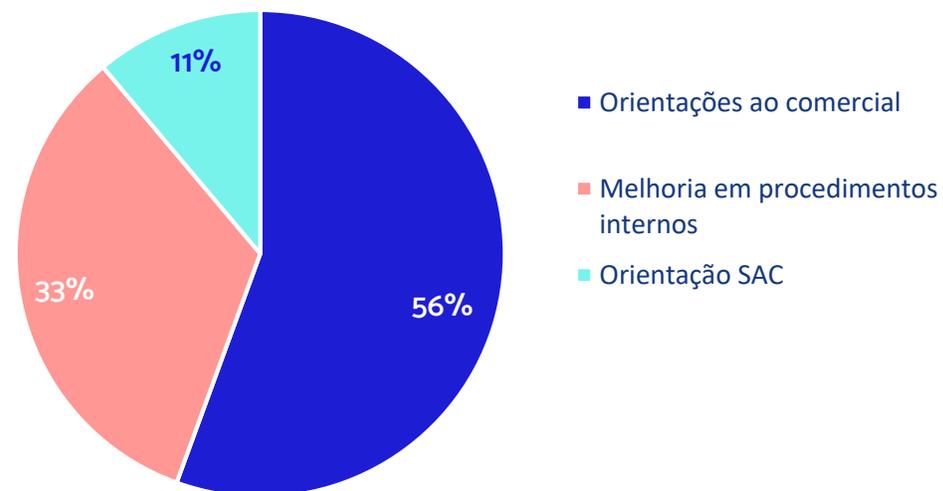
Sendo assim, trabalhamos de forma preventiva, visando oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.



# Oportunidades

De antemão, concluímos que foram implementadas as medidas e procedimentos necessários para tratar e solucionar as reclamações registradas na Ouvidoria, visando à melhoria contínua de nossos processos para atendimento ao cliente.

## Melhorias no período



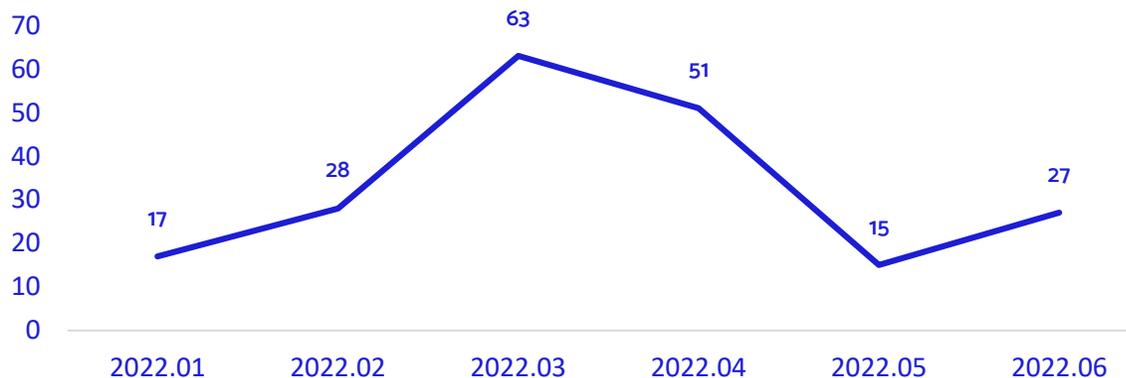
# Consumidor.gov

A plataforma consumidor.gov é disponibilizada pelo Governo Federal, como um canal para solucionar conflitos entre consumidores e empresas, acompanhada pelo Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos de defesa do consumidor.

A ouvidoria DM é aderente a plataforma desde maio de 2021, com o objetivo de disponibilizar aos nossos clientes mais um canal de atendimento eficiente, que busca solucionar as manifestações de forma rápida e eficiente.

Recebemos neste no 1S22 218 manifestações neste canal.

## Volume Consumidor.gov



86,6% das manifestações apresentadas na plataforma foram classificadas pelos clientes como solucionadas, com prazo médio de resposta de 6 dias e satisfação do cliente 3,3 em uma escala de 1 a 5.



dm

