

dm POLÍTICA DE Ouvidoria





Sumário

Objetivo e Vigência

Introdução

Definições

Ouvidor(es)

Estrutura Funcional

Atribuições (slides 8 ao 10)

Atendimento Ouvidoria

Atendimento RDR

Avaliação Qualidade

Guarda de Documentos

Indicadores de Processo

Auditoria

Documentos Relacionados

Jornada do Cliente na Ouvidoria

[#PraTodoVerem](#) Acima quadro de navegação pelo documento, direcionando aos temas específicos ao clicar. Ao lado seta para direcionar ao próximo slide.



PRÓXIMO

Objetivo

Estabelecer procedimentos visando atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas, problemas ou reclamações dos Clientes e Usuários de produtos e/ou serviços prestados pelo Grupo DM e tratamento para as manifestações no RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil.

De acordo com [Resolução CMN nº 4.860/2020](#) e [Resolução BCB nº222/2022](#)

Vigência

Entra em vigor a partir da data de sua publicação, devendo ser revisada sempre que necessário.



[#PraTodoVerem](#) Botões de navegação pelo documento presente nas páginas no canto direito ou esquerdo indicando seta para próximo slide e Menu Principal onde constam os links de direcionamento aos temas.



Introdução

O Grupo DM reconhece a importância da Ouvidoria de forma assegurar o seu funcionamento permanente e dentro das melhores práticas, e se empenhará para:

- Respeitar as leis e normas aplicáveis, promover, com ética, a manutenção e atualização de políticas e práticas institucionais compatíveis com as normas de proteção e defesa do consumidor;
- Assegurar a sua independência, transparência e imparcialidade, e assegurar que não existam conflitos de interesses organizacionais;
- Reconhecer as vulnerabilidades dos consumidores com base em suas necessidades, interesses e objetivos;
- Atuar, de forma contínua, para o aprimoramento de processos, produtos e serviços.



Definições

Ouvidoria: é a área do negócio que tem seu foco específico na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios mais tradicionais.

Ouvidor: profissional qualificado que atua de forma neutra com reclamações dos clientes, estabelecendo como objetivo a solução do problema e a proposição de melhorias no atendimento realizado pela organização.

Ouvidor(es)

- a) Os ouvidores são certificados pela FEBRABAN e/ou ABBC (Associação Brasileira de Bancos)
- b) Ouvidor(es) Certificado(s) nomeado(s) podendo ser reeleitos e vinculados no UNICAD.



Estrutura Funcional

A Ouvidoria possui uma estrutura independente e autônoma diretamente ligada à Alta Direção do Grupo DM, com estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

O responsável pela Ouvidoria é certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme determina o BACEN, abrangendo temas relacionados à ética, aos direitos de defesa do consumidor e à mediação de conflitos. Além do exame de certificação, é treinado continuamente com o intuito de revisar e atualizar seus conhecimentos com relação à excelência do serviço que deve ser prestado.

A Ouvidoria segue as melhores práticas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rigorosas de identificação, registro, análise e resposta tempestiva às reclamações, sugestões e elogios dos clientes e tem foco específico na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios mais comuns garantindo o direito de manifestação caso não estejam satisfeitos com a solução apresentada pelo Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC.



Atribuições

Quanto à área de Ouvidoria:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.
- Responder pelo pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cliente e o Grupo DM, procurando personalizar o atendimento ao usuário e atuando como última instância às demandas de clientes e usuários de produtos que não foram solucionadas em outros canais de atendimento do Grupo DM.
- Tratar, principalmente, de assuntos que possuam a característica de causar transtorno ou dano, inconveniência ou impasse ao Grupo DM ou aos seus administradores.

- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.
- Definir os procedimentos e controles adequados para assegurar que os serviços e produtos oferecidos atendam a todas as especificações dos órgãos reguladores, buscando a satisfação total dos clientes e redução dos índices de reclamação.
- Informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria a respeito das atividades de ouvidoria, os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los. (Resolução CMN nº 4.860/2020)
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto.

Atribuições

Quanto ao Diretor responsável:

- Elaborar e encaminhar ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições à auditoria interna e alta administração.
- Divulgar semestralmente nos sítios eletrônicos na internet informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

Quanto ao Comitê Responsável:

- Avaliar as propostas de melhorias identificadas pela Ouvidoria e propor ações para evitar reincidências.
- Acompanhar se os prazos de atendimento estão dentro das previsões legais, e quando ultrapassar se são justificáveis.



Atribuições

Quanto ao Ouvidor:

- Atuar como o porta-voz dos clientes na empresa, na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de resolução pelos canais de atendimento primário.
- Identificar possíveis falhas e oportunidade de melhorias nos processos internos e apresentá-las às áreas responsáveis;
- Receber, registrar, analisar, orientar e dar tratativas adequadas às demandas dos clientes que entraram em contato através dos canais de atendimento informando um número de protocolo válido, cedido em atendimento de primeira instância;
- Prestar esclarecimentos aos clientes sobre o andamento das solicitações, informando o prazo previsto para resposta e manter empresa informada sobre os problemas e deficiências encontrados;
- Elaborar e divulgar semestralmente, nos canais eletrônicos na internet, as informações referentes às atividades desenvolvidas pela ouvidoria e os dados da pesquisa de satisfação da qualidade do atendimento e encaminhar os relatórios quantitativo e qualitativo a Diretoria;
- Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise, a solução adotada e resguardar o sigilo das informações;
- Enviar relatórios de atendimentos ao Banco Central do Brasil;
- Buscar a satisfação do seu público interno e externo;
- Zelar pela aplicação dos princípios éticos e pelos objetivos da instituição.

Atendimento Ouvidoria

Canais de atendimento:

- 0800-727-8802
- Atendimento Online:
 - E-mail: ouvidoria@vocedm.com.br
 - Formulário:
<https://www.vocedm.com.br/portal/ouvidoria>

Dia e horário de atendimento:

- De segunda a quinta-feira
 - Horário: das 09h às 18h
- sexta-feira
 - Horário: das 09h às 17h



Prazos de resoluções:

O prazo de resposta para as demandas deve ser de no máximo dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o cliente ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Divulgação:

O telefone do canal de ouvidoria é informado no [site da DM](#) e nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários.

São inseridas e mantidas atualizada em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil, para as empresas do Grupo DM aplicáveis, o número de telefone da ouvidoria, o diretor e ouvidor responsável.

Atendimento RDR

A Ouvidoria do Grupo DM também é encarregada de receber, tratar e enviar respostas às demandas registradas pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil.

Além de monitor atentamente as reclamações registradas no Banco Central, não apenas para tratá-las da melhor maneira possível, mas também para identificar melhorias que evitem recorrências.

O diretor responsável por RDR é cadastrado e mantido atualizado no Unicad do Banco Central.

As manifestações são recepcionadas via RDR com aviso direto via e-mail pelo de atendimento Genesys, sendo analisado com a tratativa, retorno via e-mail do consumidor e devolutiva ao Bacen.

Prazo:

O prazo para envio de resposta são de até 10 (dez) dias úteis e além de responder ao RDR deverá ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada:

- I. ao endereço físico ou eletrônico indicado no cadastro do cliente mantido pela instituição reclamada; ou
- II. ao endereço físico ou eletrônico indicado no RDR, nos casos em que o titular da demanda não for cliente da instituição reclamada.

A prorrogação do prazo de resposta ao titular da demanda pode ser concedida, com anotação no RDR: uma única vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, desde que comprovado na solicitação de prorrogação que o titular da demanda foi informado sobre os motivos do pedido, por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, sob pena de a prorrogação ser sumariamente indeferida.

Avaliação Qualidade

A avaliação direta da qualidade do atendimento é estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

A pesquisa é enviada ao cliente em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva e concluída em até cinco dias úteis após o envio.

Até o 5º dia útil do mês seguinte ao da respectiva data-base é emitido arquivo dos atendimentos e pesquisa de satisfação da DM Financeira S.A e encaminhado ao Banco Central do Brasil.



Guarda Documentos

O relatório semestral e a documentação dos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.



Indicadores de Processo

A mensuração da efetividade do processo se dará através de:

- Notas da pesquisa de satisfação do cliente referente ao atendimento da ouvidoria;
- Quantidade de atendimentos da ouvidoria;
- Tempo de resposta para os atendimentos;
- Quantidade de prorrogações (limitado a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.
- Percentual de manifestações procedentes no RDR.



Auditoria

Os processos serão auditados pelo Compliance ou auditoria interna anualmente ou quando necessário, e será emitido relatório de validação e conformidade.

Documentos Relacionados

POL - TIS - 001 - POLÍTICA SEGURANÇA

[PGC - CPL - 004 - CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA](#)

PRC - OUV - 001 - PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO_OUVIDORIA

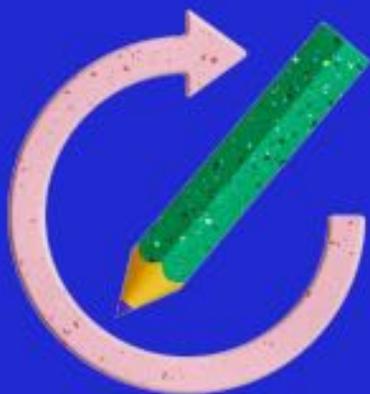
Os documentos mencionados acima encontram-se na [Biblioteca de Conhecimento do Compliance](#) no Workplace

[Resolução CMN nº 4.860/2020](#)

[Resolução BCB nº 222/2022](#)

O conteúdo deste documento foi classificado de acesso PÚBLICO.

Jornada do cliente na ouvidoria



01

Registro da manifestação

02

Recepção da manifestação pela ouvidoria e análise

03

Interação com as áreas do negócio

04

Investigação da causa raiz

05

Tratativa com cliente e ações de melhorias

06

Emissão de relatórios informativos para comitê





Toda história
merece
crédito

www.vocedm.com.br

