

# **OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

**PERÍODO DE JULHO A DEZEMBRO/ 2022**

**RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.860/20**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

Período de Apuração: 01/07/2022 a 31/12/2022

**ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA**

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: [onnix@onnix.com.br](mailto:onnix@onnix.com.br)

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

[www.onnix.com.br](http://www.onnix.com.br)

### **Estrutura da Ouvidoria**

A ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como canal de comunicação entre esta instituição, os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Com a atuação da Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa, uma vez que possibilita a interação da Onnix com o mercado, aponta e acelera a solução de problemas, questiona respostas insuficientes, promove a correção de processos e práticas administrativas, detecta os pontos de melhoria na organização e recomenda modificações para solucionar as causas, enfim, presta esclarecimentos a todos os clientes externos, mas também possibilitará que qualquer cidadão se comunique com a Onnix.

Os relatos de reivindicações e soluções apresentadas servem de subsídios para o aperfeiçoamento da máquina administrativa, contribuindo para a qualidade dos serviços e para a mudança na cultura da Onnix.

A estrutura da Ouvidoria é composta por um Ouvidor devidamente certificado. Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para atendimento da reclamação conforme Resolução 4.860 do BACEN.

### **Ferramentas e procedimentos da Ouvidoria**

A Ouvidoria conta com um sistema de gerenciamento das demandas, via telefone, denominado NEXTCALL - Sistema de Gerenciamento da Ouvidoria, que são registradas ligações, onde registra o número do telefone do demandante, e grava toda a conversa, um número de protocolo é gerado pelo Ouvidor no momento do tratamento do processo, bem como são arquivados essas conversas efetuadas entre as partes, respostas e pareceres, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, podendo ser visualizado tanto pelo demandante quanto pela Onnix, nos arquivos em nosso servidor.



**ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA**

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: [onnix@onnix.com.br](mailto:onnix@onnix.com.br)

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

[www.onnix.com.br](http://www.onnix.com.br)

A Onnix disponibiliza os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

- Telefone: 0800 701 7576
- Site: [www.onnix.com.br](http://www.onnix.com.br)
- E-mail: [onnix@onnix.com.br](mailto:onnix@onnix.com.br)
- Presencial

**Estatísticas**

**Relação de demandas recebidas entre:** 01/07/2022 e 31/12/2022

**Tipo de demanda:** Reclamação

Protocolo	Nome do Reclamante	CPF/CNPJ	Canal	Assunto	Tipo	Resultado	Criação	Conclusão

**Quantidade de demandas listadas: 0**

**Legenda:**

**Tipo P** = Posição Própria

**Tipo I** = Intermediação

**GRÁFICO COM AS DEMANDAS REFERENTE AO QUADRO ANTERIOR.**  
Sem demanda para o período.

**QUADROS DAS DEMANDAS MENSAIS DE JULHO A DEZEMBRO 2022 CONFORME A SEGUIR:**  
Sem demanda para o período.

**RELAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO DE 01/07/2022 A 31/12/2022 CONFORME OS DADOS DO SISTEMA DE CONTROLE**

Sem demanda para o período.

**João Carlos Martinewski - OUVIDOR**

**ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA**

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: [onnix@onnix.com.br](mailto:onnix@onnix.com.br)

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

[www.onnix.com.br](http://www.onnix.com.br)