

OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO PERÍODO DE JULHO A DEZEMBRO/ 2023

RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.860/20

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Período de Apuração: 01/07/2023 a 31/12/2023

ONNIX CORRETORA DE CÂMBIO LTDA

Rua General Câmara, 243 – Sala 502 – Centro

CEP: 90010-230

E-mail: onnix@onnix.com.br

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

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
Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576
www.onnix.com.br

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

- Telefone: 0800 701 7576
- Site: www.onnix.com.br
- E-mail: onnix@onnix.com.br
- Presencial

Estatísticas

Relação de demandas recebidas entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

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.

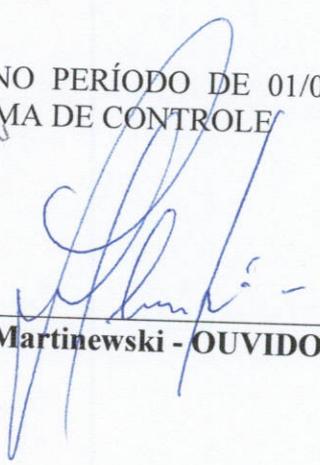
QUADROS DAS DEMANDAS MENSAIS DE JULHO A DEZEMBRO 2023 CONFORME A SEGUIR:

Sem demanda para o período.

RELAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO DE 01/07/2023 A 31/12/2023 CONFORME OS DADOS DO SISTEMA DE CONTROLE

Sem demanda para o período.

João Carlos Martinewski
CPF - 238.491.180-53


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

Tel.: +55 51 2136 7575

Ouvidoria: 0800 701 7576

www.onnix.com.br