

# **Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2020**

31 de dezembro de 2020

## Índice



APRESENTAÇÃO



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



CLASSIFICAÇÕES



INDICADORES



ANALISE DE PESQUISA



CONSIDERAÇÕES FINAIS

## **APRESENTAÇÃO**

Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil no segundo semestre de 2020. Em atendimento às disposições da Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) Nº 4.433/2015, revogada em 30 de novembro de 2020 e da Resolução (CMN) nº 4.860/2020 vigente a partir de 01 de dezembro de 2020.

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade SG Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil, integrante do Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil, abrangendo o atendimento às seguintes empresas do Grupo: **SG Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil, Banco Société Générale Brasil e Banco Cacique S.A.**

## **FINALIDADE DA OUVIDORIA**

Atender às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas através de outros canais da instituição; atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; atender às manifestações de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e, colaborar para a melhoria contínua no relacionamento da instituição com os seus clientes, promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas no cumprimento de suas atribuições.

## **ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade SG Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil para o Conglomerado, de forma compatível à estratégia/foco de atuação exclusiva junto aos clientes corporativos e complexidade dos produtos ofertados. A estrutura organizacional conta com um Diretor de Ouvidoria, um Ouvidor e dois atendentes. Ainda, é composta de forma adequada sob os seguintes aspectos: (i) de quadro de funcionários, (ii) logística implantada, (iii) equipamentos, (iv) instalações e (v) rotinas utilizadas assim como a capacidade técnica/jurídica para o exercício da função de Ouvidor e para a designação do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

## **ESTRUTURA CONTINGENCIADA**

Em 18 de março de 2020, a SG Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil entrou em contingenciamento, dado o cenário atual de Pandemia – COVID-19, quando a integralidade de seus colaboradores adotou o sistema de teletrabalho, inclusive aqueles que atuam na estrutura estabelecida para Ouvidoria.

Durante o segundo semestre, os colaboradores continuaram adotando o sistema de teletrabalho, porém, visando a melhoria dos atendimentos, ampliou-se a estrutura do componente organizacional, certificando como atendente de ouvidoria um recurso extra e ampliando as condições técnicas de atendimento para 2 (dois) atendentes, além do Ouvidor.



## **CANAIS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Conglomerado, por meio do telefone (0800), correio eletrônico, internet (divulgação ampla do canal) e correspondência.

A gestão das manifestações recebidas por meio do “Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações” (RDR) do Banco Central do Brasil e a plataforma Consumidor.gov também são parte integrantes das atribuições da Ouvidoria.

A Ouvidoria também é responsável por receber e dar andamento às eventuais demandas provenientes de canais como PROCON e Reclame Aqui, caso receba tal direcionamento.

## **DEMANDAS RECEPCIONADAS**

A Ouvidoria recebeu no 2º semestre de 2020, o total de 49 (quarenta e nove) demandas. Sendo, 29 (vinte e nove) demandas originadas através do canal 0800, 21 (vinte e um) demandas originadas através do e-mail de Ouvidoria e 1 (uma) demanda originada através do Procon.

Dos atendimentos de origem telefônica, foram abertos 29 (vinte e nove) protocolos formais, incluídos os 03 (três) protocolos não gravados, acima mencionados; sendo que, 22 (vinte e dois) protocolos **foram classificados como improcedentes**, considerando serem demandas de primeiro atendimento ao cliente, conforme métrica seguida na Resolução nº 4.433/2015, vigente até 30 de novembro de 2020.

Com a revogação da Resolução acima mencionada, passou a ser inaplicável a classificação das demandas de atendimento de Ouvidoria.

## INDICADORES

A Ouvidoria abriu no 2º semestre de 2020, o total de **49 (quarenta e nove) protocolos**, todos de notório caráter de atendimento primário. Sendo, 29 (vinte e nove) protocolos originados através do canal 0800, 21 (vinte e um) originados através do e-mail de Ouvidoria e 1 (um) originado através do Procon.

Verificou-se a existência de 96 (noventa e seis) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE**, sendo que 69 (setenta e nove) não foram objeto de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

Quantidade de Registros - NICE H2-2020							
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Total de Registros - Nice	23	8	3	21	14	27	96
Total de protocolos gravados/Abertos - Nice	7	4	1	1	7	6	26
Total de registros mudos*	9	3	0	8	3	11	34
Total de Protocolo - Sem gravação	2	0	0	1	0	0	3
Total de registro sem Protocolo/informativo**	3	0	2	2	1	1	9
Total de Registro por engano/sem vínculo***	1	0	0	3	1	0	5
Total de Retorno/consulta de protocolo	1	0	0	0	0	4	5
Total de Ligações que Caiu	2	1	0	1	2	1	7
Total Teste	0	0	0	6	0	5	11

\* **Total de registros mudos:** existe o registro da gravação, contudo sem conteúdo de voz. Reportados para conhecimento da equipe técnica responsável (GTS).

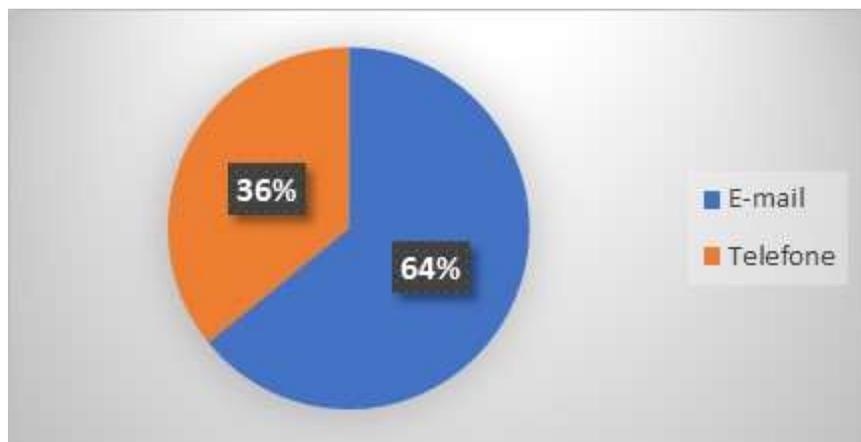
\*\* **Total de Registro sem Protocolo:** existe a gravação no sistema NICE, verifica-se que foi realizado o atendimento pelo canal de Ouvidoria, contudo, considerando o caráter informativo dos questionamentos do consulente, não foi aberto protocolo formal.

\*\*\* **Total de Registro por engano:** existe a gravação no sistema NICE, verifica-se o atendimento à chamada telefônica pelos atendentes de Ouvidoria, contudo o chamado era engano (ligação para número errado).

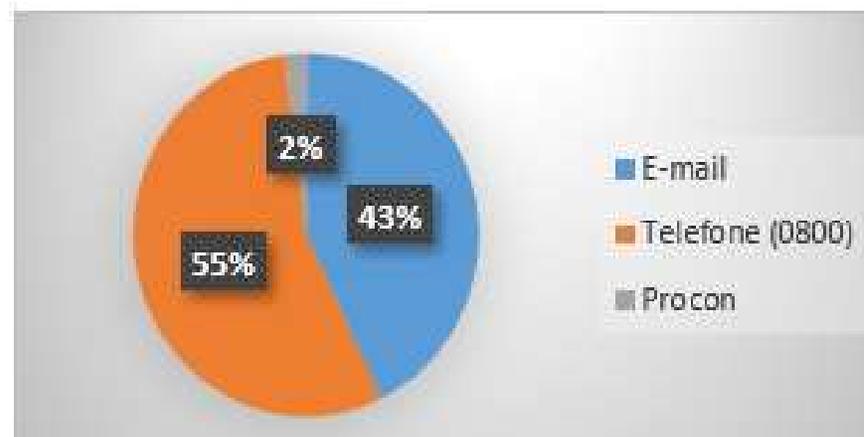
**INDICADORES**

Realizado o comparativo entre os semestres H1 2020 e H2 2020, notamos a redução da quantidade de protocolos abertos:

**PROTOCOLS ABERTOS  
H1 2020 - TOTAL 53**



**PROTOCOLS ABERTOS  
H2 2020 - TOTAL 49**



## **ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE**

Em razão do disposto no artigo 8º, III, da resolução CMN 4.433/15 e na circular BC 3.881/18, a Ouvidoria do Conglomerado implantou o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, a fim de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.

No período em questão, para os 49 (quarenta e nove) protocolos abertos, enviamos 48 (quarenta e oito) solicitações de avaliação, sendo que:

- ✓ 47 (quarenta e oito) foram encaminhadas através de link de pesquisa (Survey) disponibilizado ao consulente através de correio eletrônico, quando do encerramento do protocolo de Ouvidoria;
- ✓ 01 (um) envio da pesquisa através de correios. Para esses casos, o consulente alegou não dispor de correio eletrônico para o recebimento do link de pesquisa de qualidade.
- ✓ 01 (uma) pesquisa de avaliação não foi enviada, considerando que o protocolo teve origem através de site do Procon, portanto, o contato com o consulente é feito pelo respectivo órgão, sem a possibilidade de contato direta pelo SG, como o mesmo.

## **RESULTADOS APURADOS ÀS PESQUISAS DE QUALIDADE DISPONIBILIZADO**

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto; recebemos o seguinte resultado:

Das 48 (quarenta e oito) solicitações enviadas para avaliação obtivemos:

- ✓ 46 (quarenta e seis) - Não responderam ao questionário;
- ✓ 02 (dois) - Responderam o questionário, com nota 5 de média (nível mais alto de satisfação).

## **RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2020**

Total de 49 protocolos:

29 Ligações (0800)

21 via E-mail

01 via Procon

### **Considerações do Diretor e do Ouvidor**

**Eficácia:** Todos os protocolos possuem notório caráter de SAC - Atendimento primário ao Cliente. O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis, com alto padrão de qualidade no atendimento.

**Adequação:** a estrutura atual é adequada e compatível com a estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.

**Certificação:** a Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

**Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria:** Em razão do disposto no artigo 8º, III, da resolução CMN 4.433/15 (revogada em 30/11/2020), 4.860/2020 (vigente a partir de 01/12/2020) e na circular BC 3.881/18, a Ouvidoria do Conglomerado implantou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, para fins de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.



Todos os atendimentos de caráter primário.

### **Considerações do Compliance sobre as atividades de Ouvidoria**

As recomendações feitas pelo Área de Compliance SGEF foram endereçadas ao longo do segundo semestre. Foi realizado um workshop entre os membros da Ouvidoria e a equipe de Compliance SGEF em dezembro, a fim de alinhar um atendimento padrão, que mitigue a falta de informações para os respectivos registros e ratificar a necessidade de encaminhar de forma padronizada qualquer ligação, com ênfase para as ligações sobre fraude ou possível fraude.

Foram identificadas anomalias técnicas como ligações mudas ou não gravadas, que passaram a ser quinzenalmente reportadas quando da implementação de testes fixos, com a participação da equipe de Ouvidoria, GTS e Compliance SGEF, não sendo mais identificado este problema desde então.



Todos os atendimentos foram realizados de forma eficiente e adequada, dadas as características das demandas.