

Com a Transparência continuaremos evoluindo.

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2020

30 de junho de 2020

Índice



APRESENTAÇÃO



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



CLASSIFICAÇÕES



INDICADORES



ANALISE DE PESQUISA



CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os desafios, conquistas e resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil no primeiro semestre de 2020. Em atendimento às disposi es da Resolu o CMN/BACEN N  4.433/2015, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional e demais normativos correlatos às atividades de Ouvidoria.

ATRIBUI ES DA OUVIDORIA

Prestar atendimento de ** ltima instância**  s demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que **não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento** primário da institui o: i) atuar como canal de comunica o entre a institui o e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na media o de conflitos; ii) informar   diretoria da institui o a respeito das atividades de ouvidoria; iii) atender às manifesta es de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e iv) colaborar para a melhoria continua no relacionamento da institui o com os seus clientes, promovendo a corre o de eventuais problemas ou deficiências identificadas no cumprimento de suas atribui es.

ESTRUTURA

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade SG Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil, integrante do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil, abrangendo as seguintes empresas do Grupo: **SG Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil, Banco Société Générale Brasil e Banco Cacique S.A, este último incorporado pelo Banco Société Générale Brasil.**

A Ouvidoria está definida 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, quando a integralidade de seus colaboradores adotou o sistema de teletrabalho, inclusive aqueles que atuam na estrutura estabelecida para Ouvidoria.

Por questões de infraestrutura vinculadas à capacidade de redirecionamento da linha telefônica de Ouvidoria e, ainda, como forma de assegurar as gravações dos atendimentos no curso do contingenciamento, a estrutura de atendimento de Ouvidoria foi reduzida a apenas 1 (um) atendente de Ouvidoria, sob supervisão do Ouvidor.

CANAIS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e 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 recepcionadas 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 recepcionar e dar andamento às eventuais demandas provenientes de canais como PROCON e Reclame Aqui, caso receba tal direcionamento.

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das reclamações:

- a) Reclamações improcedentes:** i) quando o consulente apresenta uma demanda e/ou pedido ao invés de apresentar uma queixa; ii) quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente; iii) o cliente não forneceu as informações mínimas ou o processo já está sendo endereçado na esfera administrativa/Jurídica;
- b) Reclamações procedentes e solucionadas:** quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- c) Reclamações procedentes e não solucionadas:** quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

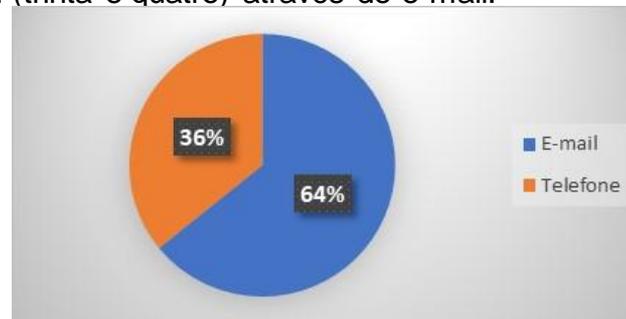
INDICADORES

A Ouvidoria recebeu no 1º semestre de 2020, o total de 125 (cento e vinte e cinco) demandas, todas classificadas como improcedentes, dado seu notório caráter de SAC/Atendimento ao cliente, sendo que, 91 (noventa e uma) demandas originadas através do canal 0800 e 34 (trinta e quatro) demandas originadas através do e-mail de Ouvidoria.

Quanto aos 91 (noventa e um) contatos telefônicos, verifica-se que 87 (oitenta e sete) destes foram registrados pelo sistema NICE de gravação, havendo reporte das falhas de gravação, pela Ouvidoria, à equipe técnica responsável pelo gerenciamento do sistema (GTS).

Dos atendimentos de origem telefônica, foram abertos 19 (dezenove) protocolos formais, todos classificados como improcedentes, considerando serem demandas de primeiro atendimento ao cliente. No período em questão, foram abertos 53 (cinquenta e três) protocolos totais (entre chamadas telefônicas de 0800 e e-mails), todos classificados como improcedentes, dado seu caráter de SAC/atendimento primário ao consulente: 19 (dezenove) protocolos abertos por chamados recebidos através de ligações via 0800; e, 34 (trinta e quatro) através de e-mail.

ANÁLISE GRÁFICA DE TODOS OS PROTOCOLS ABERTOS H1 2020 - TOTAL 53



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 às 53 (cinqüenta e três) demandas consideradas IMPROCEDENTES, enviamos 50 (cinqüenta) solicitações de avaliação, sendo que:

- ✓ 50 (cinqüenta) através de link de pesquisa (Survey) disponibilizado ao consulente através de correio eletrônico, quando do encerramento do protocolo de Ouvidoria;
- ✓ 03 (três) Não enviadas. Para esses casos, o consulente alegou não dispor de correio eletrônico para o recebimento do link de pesquisa de qualidade, não sendo observado o envio da pesquisa através de correios.

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;

- a) Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda;
- b) Avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria;”

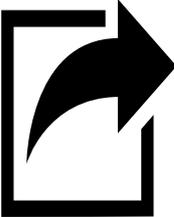
Das 50 solicitações enviadas para avaliação obtivemos:

- ✓ 49 (quarenta e nove) - Não responderam ao questionário;
- ✓ 01 (um) - Respondeu o questionário, com nota 5 de média (nível mais alto de satisfação).

Estadística – 53 demandas:
19 via Ligações e 34 via E-mail
100% de demandas
IMPROCEDENTES



Não obtivemos
nenhum atendimento
que se classifique
como procedente.



19 ligações e 34 e-mails de solicitação de carta de anuência relacionadas às atividades descontinuadas do Banco Cacique e informação sobre dados bancários, contato do canal comercial e/ou boletos.

Considerações do Diretor e do Ouvidor

- **Eficácia:** todas as solicitações foram classificadas como **IMPROCEDENTES**, dado seu notório caráter de SAC/Atendimento ao Cliente. Porém, o atendimento prestado pela Ouvidoria, mesmo excedendo seu escopo regulatório, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 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 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.
- No período em questão, para as 53 demandas consideradas improcedentes enviamos 50 solicitações de avaliação da Ouvidoria através de correio eletrônico / link. Neste processo de avaliação tivemos:
 - 49 - Não responderam ao questionário; e
 - 01- Respondeu o questionário, com nota 5 de média, representando a total satisfação com o serviço prestado.