

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2021

30 de junho de 2021

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 primeiro semestre de 2021. Em atendimento aos arts. 3º, 6º, IV e 13º, da Resolu o (CMN) nº 4.860/2020, vigente a partir de 01 de dezembro de 2020.

O Conglomerado utiliza das atividades de Ouvidoria compartilhada, através de componente organizacional instalado exclusivamente em Societe Generale Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil, conforme previsão normativa constante na Resolu o CMN nº 4.860/2020, de modo que Ouvidoria está estabelecida para atendimento de todas as companhias que compõem o Conglomerado Société Générale Brasil (“Conglomerado”).

FINALIDADE DA OUVIDORIA

Atender às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas através de outros canais da institui o; 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; atender às manifesta es de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e, 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 DA ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade Societe Generale 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 Societe Generale 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.

Desde então, os colaboradores continuam 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.

- Para Banco Societe Generale Brasil: <https://societegeneralebrasil.com.br/site/ouvidoria-do-societe-generale-brasil/>
- Para Societe Generale Equipment Finance: <https://equipmentfinance.societegenerale.com/en/our-locations/sgef-brazil/ouvidoria/>

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.

INDICADORES DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS

A Ouvidoria abriu no 1º semestre de 2021, o total de **37 (Trinta e Sete) protocolos**, sendo, 26 (vinte e seis) protocolos originados através do canal 0800 e 11 (Onze) originados através do e-mail de Ouvidoria.

Verificou-se a existência de 97 (noventa e sete) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE**, sendo que 71 (setenta e um) não foram objeto de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

Quantidade de Registros - H1-2021							
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Protocolos gravados/ abertos -Nice	10	4	4	5	2	1	26
Registros Mudos	2	2	1	1	1	1	8
Protocolo - sem gravação	0	0	0	0	0	0	0
Registro sem protocolo/informativo*	3	5	0	5	4	1	18
Registro por engano**	0	1	0	2	0	0	3
Ligação que caiu	0	1	0	0	0	1	2
Teste	7	6	5	8	7	7	40
Total de registros no Nice	22	19	10	21	14	11	97

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

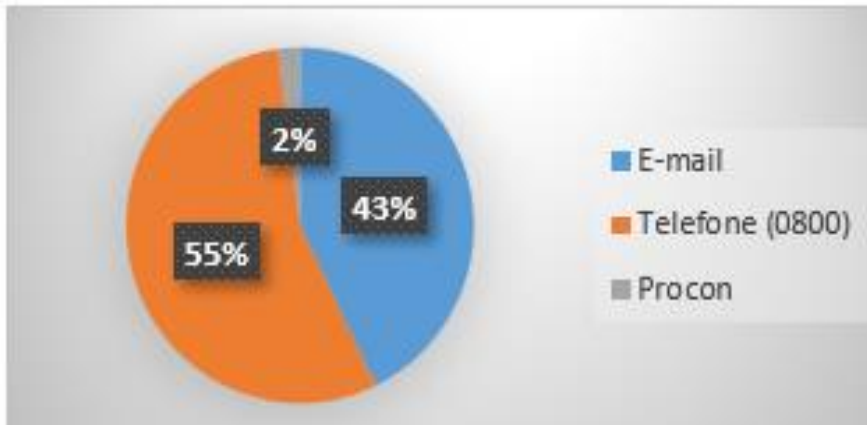
** **Total de Registro sem Protocolo:** existe a gravação no sistema NICE, verifica-se que foi realizado o atendimento pelo canal de Ouvidoria, contudo, considerando o caráter informativo dos questionamentos do consulente, não foi aberto protocolo formal.

*** **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).

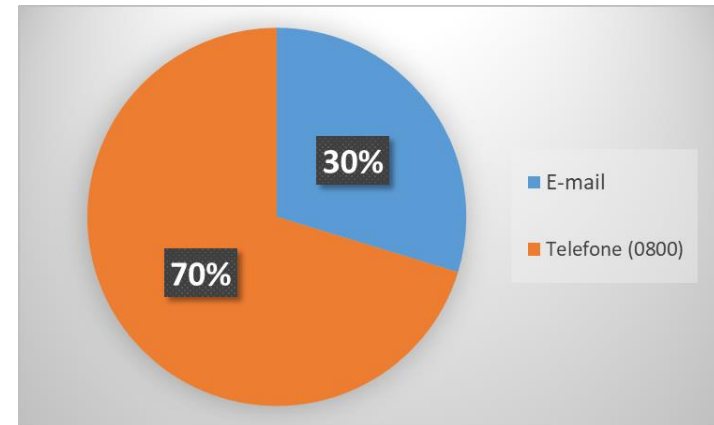
INDICADORES

Realizado o comparativo entre os semestres H2 2020 e H1 2021, notamos a redução da quantidade de protocolos abertos, decorrente da disponibilização de canais de 1° atendimento aos clientes do Banco Societe Generale Brasil, Societe Generale Equipment Finance e legado Banco Cacique:

PROTOCOLS ABERTOS H2 2020 - TOTAL 49



PROTOCOLS ABERTOS H1 2021 - TOTAL 37



ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE

Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da 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 37 (Trinta e sete) protocolos abertos, enviamos 37 (trinta e sete) solicitações de avaliação através de link de pesquisa (Survey) disponibilizado ao consulente através de correio eletrônico, quando do encerramento do protocolo de Ouvidoria.

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 37 (trinta e sete) solicitações enviadas para avaliação obtivemos:

- ✓ 35 (trinta e cinco) - Não responderam ao questionário;
- ✓ 02 (dois) - Responderam o questionário, com nota 3 de média (nível médio de satisfação).

Total de 37 protocolos:
26 Ligações (0800)
11 via E-mail

Considerações do Diretor e do Ouvidor

Eficiência: O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 2 (dias) dias úteis, com alto padrão de qualidade no atendimento. A Ouvidoria segue procedendo testes contínuos quanto a disponibilidade da linha telefônica dedicada (0800), bem como, quanto ao funcionamento do sistema de gravação (Nice), reportando às áreas técnicas responsáveis quando da indisponibilidade do serviço.

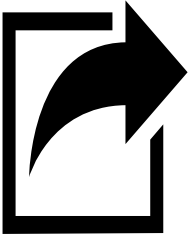
Adequação: A estrutura atual é adequada e compatível com a estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.

Certificação: A Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria: Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da 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.

Incidente: houve reporte de falha na telefonia, pela Ouvidoria, à equipe técnica de T.I responsável pelo gerenciamento da telefonia interna, sendo que nos dias 14 e 15 de junho a Ouvidoria verificou através de testes, a indisponibilidade da linha (0800), contudo, os atendimentos por e-mail continuaram disponíveis.

Conclusão: A Ouvidoria ratifica que as atividades e providências tomadas no curso do semestre foram compatíveis e eficazes para o devido atendimento através do canal.



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

Considerações do Compliance sobre as atividades de Ouvidoria

No primeiro semestre 2021, foi mantida a permanência em situação de contingência causada pela COVID-19 com todos os colaboradores em sistema de teletrabalho. A estrutura de atendimento conta com dois (2) atendentes além do Ouvidor, todos devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica. A Ouvidoria adotou uma nova prática a partir de maio 2021, de indicar aos clientes e usuários do Banco Societe Generale Brasil S/A e do legado do Banco Cacique S/A os canais de primeiro atendimento disponibilizados na página na internet da Instituição. Esta nova prática, foi incluída na política, que foi atualizada com a inclusão de canal de primeiro atendimento para as duas instituições mencionadas.

Foram identificadas anomalias técnicas:

- i- uma ligação de janeiro referente a uma renegociação de débito do Banco Cacique realizada por uma outra pessoa (marido da devedora), o atendente não solicitou o nome da pessoa, o que se entende necessário quando um terceiro liga pedindo informações, reforçamos a recomendação à equipe de Ouvidoria de sempre iniciar o atendimento pela identificação de quem está ligando.
- ii- O segundo apontamento é que numa ligação do mês de junho o sistema NICE gerou 2 protocolos para a mesma ligação.

A equipe de Compliance acompanhou o apontamento de falha na telefonia da equipe de Ouvidoria para a equipe técnica de TI, com a indisponibilidade da linha 0800 durante 2 dias no mês de junho. Tendo em vista que o atendimento por email se manteve disponível, entendemos que não houve ruptura na prestação do serviço.

Sendo este o parecer de Compliance.