

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2022

30 de junho de 2022

Índice



APRESENTAÇÃO



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



INDICADORES



ANALISE DE PESQUISA



CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Soci t  G n rale Brasil no primeiro semestre de 2022. 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 e Instru o Normativa 265, de 31 de maro de 2022.

A Ouvidoria est  definida na estrutura da entidade Societe Generale Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil, integrante do Conglomerado Prudencial Banco Societe Generale Brasil, abrangendo o atendimento  s seguintes empresas do Grupo: **Societe Generale Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil, Banco Societe Generale Brasil e legado do Banco Cacique S.A.**

FINALIDADE DA OUVIDORIA

Atender  s demandas dos clientes e usu rios de produtos e servi os que n o tiverem sido solucionadas atrav s de outros canais da institui o; atuar como canal de comunica o entre a institui o e os clientes e usu rios de produtos e servi os, inclusive na media o de conflitos; atender  s manifesta es de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observ ncia  s 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 defici ncias 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. À 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 à integralidade de seus colaboradores adotou o sistema de teletrabalho, inclusive aqueles que atuam na estrutura estabelecida para Ouvidoria. Todavia, em outubro de 2021 foi definido o modelo de trabalho híbrido, portanto mantida a dependência do sistema Softphone para os atendentes e Ouvidor.

CANAIS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Conglomerado, por meio de telefone (0800 770 979 8), 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 (exclusivamente no âmbito da companhia de arrendamento mercantil) e a plataforma Consumidor.gov também são parte integrantes das atribuições da Ouvidoria, que responsabiliza-se pelo direcionamento de eventuais demandas oriundas destes canais para providências dos departamentos responsáveis, bem como, reporte ao Departamento de Compliance da companhia.

DEMANDAS RECEPCIONADAS

A Ouvidoria recebeu no 1º semestre de 2022, o total de 11 (onze) protocolos, sendo estes 11 (onze) protocolos originados através da caixa de e-mail. Sendo:

- 7 (sete) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do Banco Société Générale Brasil S/A, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance do Banco;
- 2 (dois) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do legado do Banco Cacique S/A, devidamente encaminhados aos responsáveis pelo gerenciamento do legado; e
- 2 (dois) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do Société Générale Equipment Finance – S/A – Arrendamento Mercantil, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance da companhia de leasing.

A Ouvidoria também recebeu contatos iniciados através da caixa de e-mail dedicada, em caráter de SAC, portanto, sem abertura de protocolo, apesar das providências quanto ao esclarecimento ou direcionamento quanto a matéria consultada (i.e. propaganda, envio de curriculum, apresentação corporativa de potencial fornecedor).

O Conglomerado disponibilizou em seus sites de internet, canal de primeiro atendimento aos clientes, ocasionando o decréscimo quanto ao volume de acesso de clientes através do canal de Ouvidoria:

- Site SGEF: <https://equipmentfinance.societegenerale.com/pt/contate-nos/>
- Site BSGB: <https://societegeneralebrasil.com.br/site/fale-conosco/>
- Site legado Cacique: <https://societegeneralebrasil.com.br/site/contato-banco-do-cacique/>

INDICADORES

A Ouvidoria abriu no 1º semestre de 2022, o total de **11 (onze) protocolos**, originado através da caixa de e-mail.

Verificou-se à existência de 80 (oitenta) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE**, sendo que os 80 (oitenta) não foram objetos de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

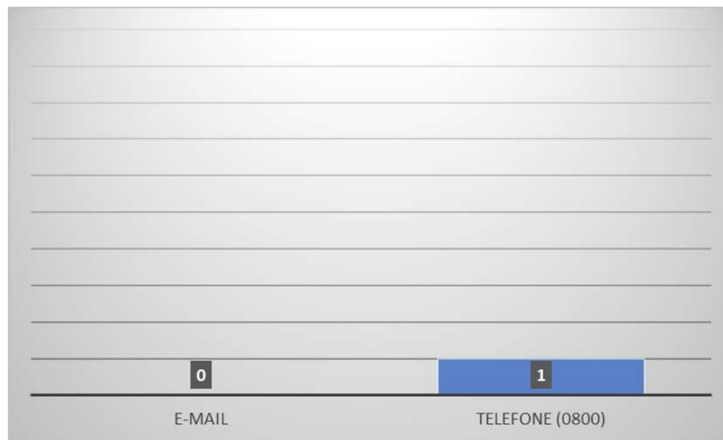
Quantidade de Registros - H1 - 2022							
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Total de chamadas (com e sem gravação no NICE)	4	12	19	13	17	15	80
Protocolos abertos (com e sem gravação no NICE)	0	0	0	0	0	0	0
Protocolos que deveriam ser abertos	0	0	0	0	0	0	0
Registros mudos	0	3	8	3	0	6	20
Registro "Teste pela GTS"	3	6	7	7	6	5	34
Ligação caiu ³	0	0	0	0	0	0	0
Retorno de protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Ligação informativa	1	2	1	1	6	4	15
Sem dados para abertura de protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG	0	1	3	2	5	0	11
Suspeita de fraude sem tratamento	0	0	0	0	0	0	0

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

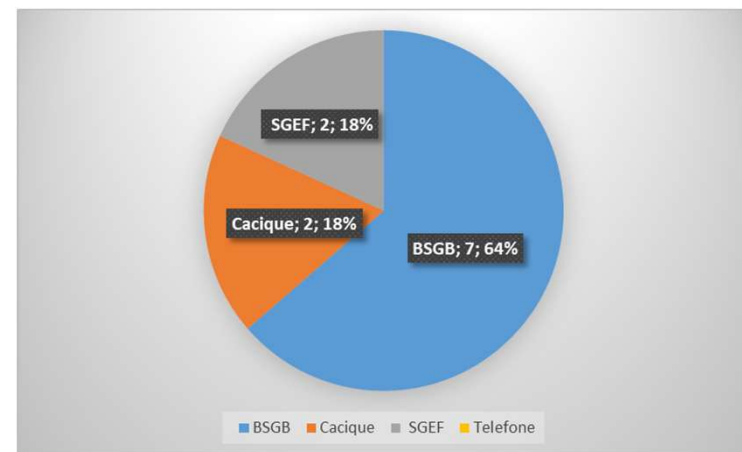
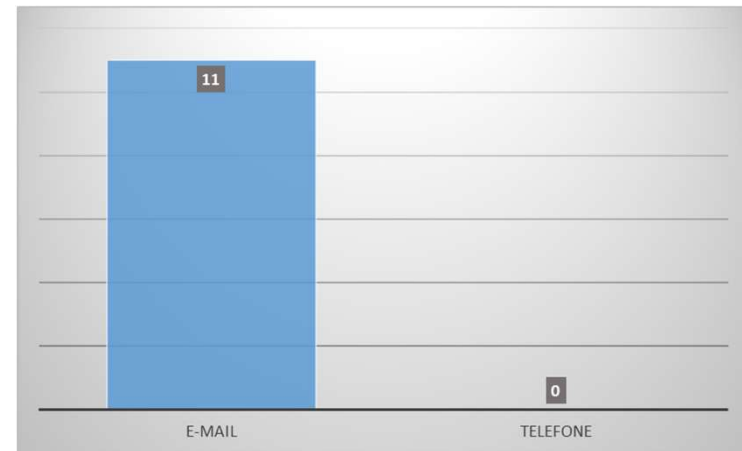
INDICADORES

Dentre os semestres H2 2021 e H1 2022:

PROTOCOLS ABERTOS H2 2021 - TOTAL 01



PROTOCOLS ABERTOS H1 2022 - TOTAL 11



ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE

Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da Instrução Normativa 265/22, 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 o protocolo aberto, enviamos a solicitação de avaliação através de link de pesquisa (Survey - <https://pt.surveymonkey.com/r/JRNHZ57>) 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;

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


11 (onze) solicitações enviadas para avaliação e não obtivemos retorno.

Há ressalva regulatória quanto ao prazo limite de 5 (cinco) dias úteis para retorno da pesquisa de qualidade.

RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022

Considerações do Diretor e do Ouvidor

Total de 11 protocolos



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

Eficácia: O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis. A Ouvidoria segue procedendo testes quinzenais 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 à 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 Instrução Normativa 265/22, 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 20 a 21 de junho a Ouvidoria verificou através de testes, a indisponibilidade da linha (0800), contudo, os atendimentos por e-mail continuaram disponíveis.

Ainda, em junho, também através de testes realizados quinzenalmente, a Ouvidoria identificou e reportou falha de gravação do sistema NICE, e o incidente foi imediatamente tratado pela equipe técnica responsável.

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.

CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.

Neste semestre a área de Compliance não identificou apontamentos relevantes. Não foram identificados incidentes ou falhas na atuação na Ouvidoria, de forma que nenhuma recomendação é necessária.

Há, porém, um ponto de atenção no quesito técnico e prático verificou-se que muitas chamadas foram mudas (20 no total)

Foi reportado a Área de Compliance falha na telefonia, indisponibilidade da linha (0800), pela Ouvidoria nos dias 20 a 21 de junho, identificada através de testes. Tendo em vista que o atendimento por e-mail se manteve disponível, entendemos que não houve ruptura na prestação do serviço.

Houve falha reportada na gravação do sistema NICE, identificada através de testes, que não implicou em perda de gravação de protocolo, uma vez foi prontamente saneada pela equipe técnica.

A Área de Compliance checkou 10% dos protocolos e confirmou que para todos foram respeitados os prazos limites de resposta, que os protocolos foram devidamente descritos, e os protocolos foram adequadamente endereçados.

A Área de Compliance ratifica a proposta da Ouvidoria de automação dos testes quinzenais, liberando o tempo atualmente dedicado pela equipe nos testes manuais.