

Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 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 Société Générale 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 está definida na estrutura da entidade Societe Generale Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil, integrante do Conglomerado Prudencial Banco Societe Generale Brasil, abrangendo o atendimento às 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 às demandas dos clientes e usuários de produtos e servioos 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 servioos, inclusive na mediao o de conflitos; atender às manifesta oos 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 oos.

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.

Ademais, a partir de maio de 2021 **o Conglomerado disponibilizou canais de primeiro atendimento aos clientes através de seus sites dedicados (SAC/Fale Conosco)**, quando a Ouvidoria passou a adotar a prática de indicar aos clientes e usuários do Banco Société Générale Brasil S/A, Société Générale Equipment Finance S/A Arrendamento Mercantil e do legado do Banco Cacique S/A **a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento**, disponibilizados na página da Internet da Institui o, como condi o para atendimento 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/>

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 2º semestre de 2022, o total de 9 (nove) protocolos, sendo estes 6 (Seis) protocolos originados através da caixa de e-mail e 3 (três) através do telefone. Sendo:

- 5 (Cinco) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do Banco Société Générale Brasil S/A, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance do Banco;
- 1 (um) protocolo referente a produtos e/ou clientes do legado do Banco Cacique S/A, devidamente encaminhados aos responsáveis pelo gerenciamento do legado; e
- 3 (Três) 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).

INDICADORES

A Ouvidoria abriu no 2º semestre de 2022, o total de **9 (nove) protocolos**, originado através da caixa de e-mail e telefone.

Verificou-se à existência de 100 (Cem) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE**, sendo que os 97 (Noventa e Sete) não foram objeto de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

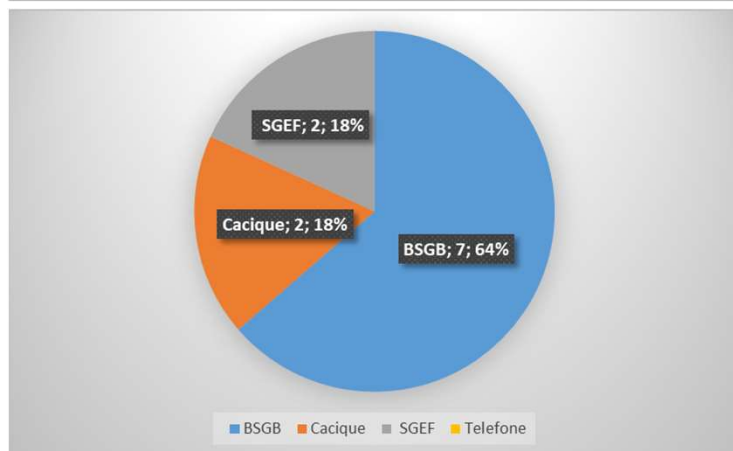
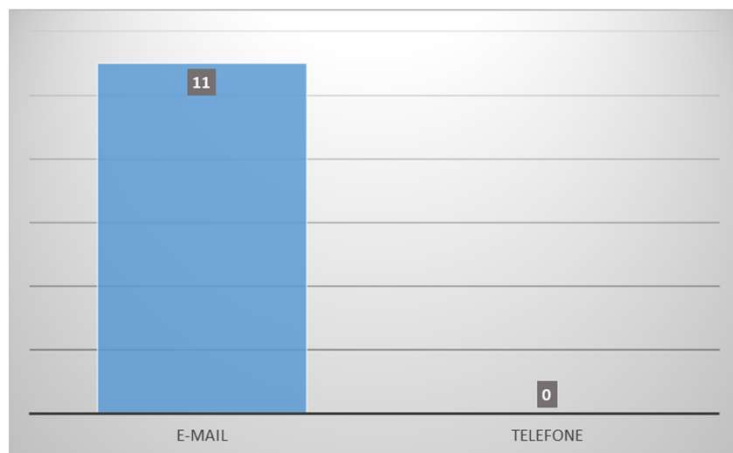
Quantidade de Registros - H2 - 2022							
	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	Total
Total de chamadas (com e sem gravação no NICE)	11	16	21	28	14	10	100
Total de gravações no NICE	11	16	21	27	14	10	99
Chamadas não gravadas e adicionadas manualmente							
Detalhamento							
Protocolos abertos (com e sem gravação no NICE)	1	1		1			3
Protocolos que deveriam ser abertos							0
Chamadas mudas	1		2	14	3		20
Chamadas teste (pela GTS)	4	5	7	13	10	3	42
Ligação caiu ³							0
Retorno de protocolo							0
Ligação informativa	5	10	10	1	1	7	34
Ininteligível			1				1
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG							0
Suspeita de fraude sem tratamento			1				1
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS				1			1

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

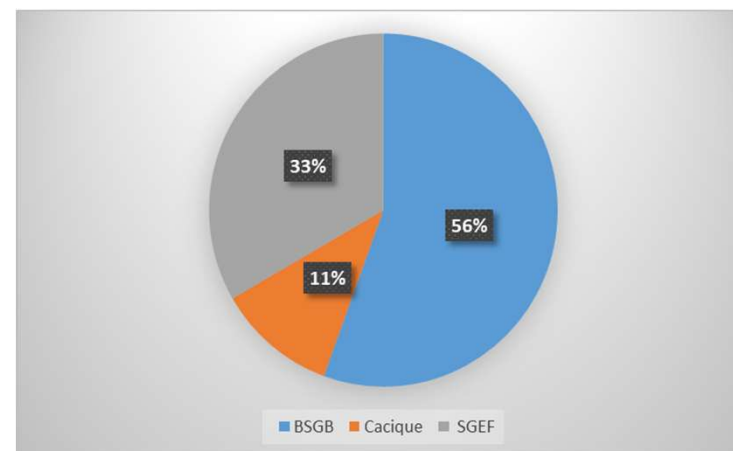
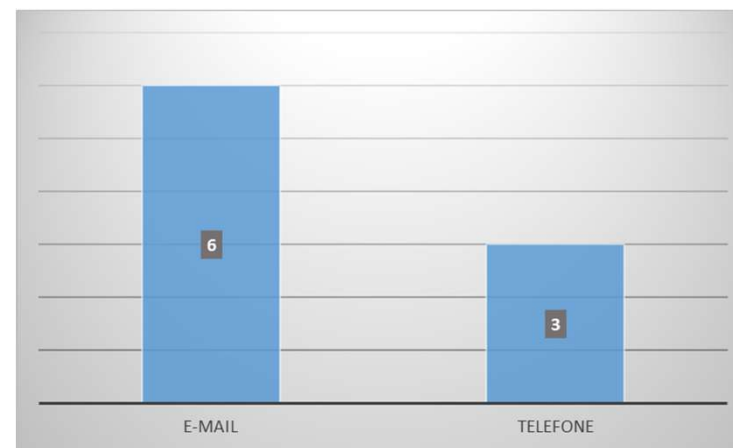
INDICADORES

Dentre os semestres H1 2022 e H2 2022:

PROTOCOLS ABERTOS H1 2022 - TOTAL 11



PROTOCOLS ABERTOS H2 2022 - TOTAL 9



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;

9 (nove) solicitações enviadas para avaliação sem retorno pelos consulentes.

Há ressalva regulatória quanto ao prazo limite de 5 (cinco) dias úteis para retorno da pesquisa de qualidade, após esse prazo, não devem ser considerados os resultados de eventuais retornos.

Considerações do Diretor e do Ouvidor

Total de 9 protocolos

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. A Ouvidoria observou falha na gravação de um atendimento realizado em 04/10/2022. A falha foi observada através da execução do teste quinzenal.

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

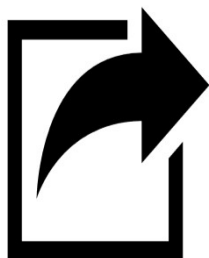
Certificação: A Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

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, Identificamos que em 26/09/2022 à 10/10/2022, o sistema NICE não realizou as gravações das chamadas incorridas neste período. As medidas tomadas a fim de sanar os problemas foram:

- I. Realização de testes diários junto a equipe da GTS, até o saneamento da falta de gravação;
- II. Reporte às áreas técnicas responsáveis, dando-lhes ciência das inconsistências incorridas.

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 DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.

O departamento de Compliance SGEF realizou a revisão sobre as atividades de Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2022.

No período, houve a manutenção do sistema híbrido, no qual os colaboradores devem comparecer no escritório presencialmente duas vezes por semana, mantendo a dependência do sistema Softphone para atendentes e Ouvidor.

Os atendentes e Ouvidor estão devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Para o acompanhamento das atividades de Ouvidoria, a área de Compliance SGEF analisou todos os protocolos abertos no período e ouviu todas as ligações registradas no sistema NICE.

Compliance reitera os pontos identificados no relatório sobre as falhas de gravação de chamadas pelo sistema NICE, conforme abaixo:

- No período de 26/09/2022 a 28/09/2022: sem prejuízo, visto que houve só uma ligação neste intervalo, de 9 segundos (portanto sem indícios de perda de informativos ou protocolos).
- No período de 03/10/2022 a 10/10/2022: implicou em perda de gravação do protocolo 0019/22 e outras 7 ligações sem protocolo. Destas 7 ligações, todas classificadas pela ouvidoria como mudas, 6 com menos de 20 segundos (portanto sem indícios de perda de informativo ou protocolo), e uma com 83 segundos (como não houve gravação, não podemos identificar seu conteúdo).

CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.

O incidente é mitigado, visto que há outros canais (formulário do website <https://societegeneralebrasil.com.br/site/ouvidoria-do-societe-generale-brasil/> e e-mail ouvidoria@socgen.com).

Compliance sugere que seja incluída a linha “chamadas mudas com indícios de perda de gravação” visando melhor monitoramento de risco. Entendemos que a situação será remediada no futuro com a implementação de sistema em substituição ao NICE, bem como substituição do sistema Softphone de chamadas, conforme já proposto pela equipe técnica de infraestrutura e já aprovado pela Diretoria do Conglomerado.

Compliance reitera também outro ponto identificado pela Ouvidoria: a equipe de GTS não encaminhou a tela do sistema de gravações dos ramais dedicados à Ouvidoria (sistema NICE), compreendendo o período entre 16/09/2022 e 02/10/2022, adicionalmente não enviou na frequência quinzenal. Não foi enviado na data esperada de 18/11/2022 o acompanhamento consolidado, no entanto, o período foi coberto no relatório seguinte de 05/12/2022.

Compliance observa também que em alguns relatórios, a equipe de GTS ainda incluiu registros do ramal 8050, utilizado para testes não relacionados à Ouvidoria. O ramal da ouvidoria é apenas o 2294.

Por fim, Compliance monitorou todos os 9 (nove) protocolos abertos e afirma que todos foram encerrados dentro do prazo regulatório de 10 (dez) dias úteis.

Entendemos que os apontamentos apresentados não comprometeram o cumprimento regulatório da atividade de Ouvidoria.