

# Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2024

## Índice



APRESENTAÇÃO



FINALIDADE DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



INDICADORES



CONSIDERAÇÕES FINAIS

## **APRESENTAÇÃO**

Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil no segundo semestre de 2024. Em atendimento aos arts. 3º, 6º, IV e 13º, da Resolução (CMN) nº 4.860/2020, vigente a partir de 01 de dezembro de 2020 e Instrução Normativa 265, de 31 de março de 2022.

O Conglomerado utiliza das atividades de Ouvidoria compartilhada, através de componente organizacional instalado exclusivamente em Société Générale Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil (“SGEF”), conforme previsão normativa constante na Resolução CMN nº 4.860/2020, de modo que Ouvidoria está estabelecida para atendimento de todas as companhias que compõem o Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil (“Conglomerado”), quais sejam, SGEF, Banco Société Générale Brasil S/A (“BSGB”) também responsável pelo legado do Banco Cacique S/A.

## **FINALIDADE DA OUVIDORIA**

Atender às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento primário instituição; atuar como canal de comunicação entre a instituição 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, mantendo a Diretoria devidamente informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento das atribuições da Ouvidoria.

## **ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade Sociéte Générale 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 um atendente. 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 para o exercício da função de Ouvidor e para a designação do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

Em outubro de 2021, após o período de contingenciamento decorrente do cenário de Pandemia – COVID-19, foi definido o modelo de trabalho híbrido para atendimento às atividades de Ouvidoria. Para tanto, o sistema de telefonia foi migrado para atendimento remoto (via net), tanto na estação de trabalho do atendente de Ouvidoria, como do próprio Ouvidor, mantendo-se a integridade das gravações mandatórias ao atendimento via canal telefônico.

**Para que seja direcionada demanda ao Canal de Ouvidoria há a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento**, conforme a origem de negócios do consulente:

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

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

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 exclusivo ([ouvidoria@socgen.com](mailto:ouvidoria@socgen.com)), internet (divulgação ampla do canal) e correspondência.

## **INDICADORES**

### **❑ DEMANDAS RECEPCIONADAS NO SEMESTRE**

A Ouvidoria recepcionou, no 2º semestre de 2024, o total de 01 (um) protocolo, sendo estes 01 (um) protocolo originado através da caixa de e-mail e 00 (zero) protocolos através do telefone. Sendo:

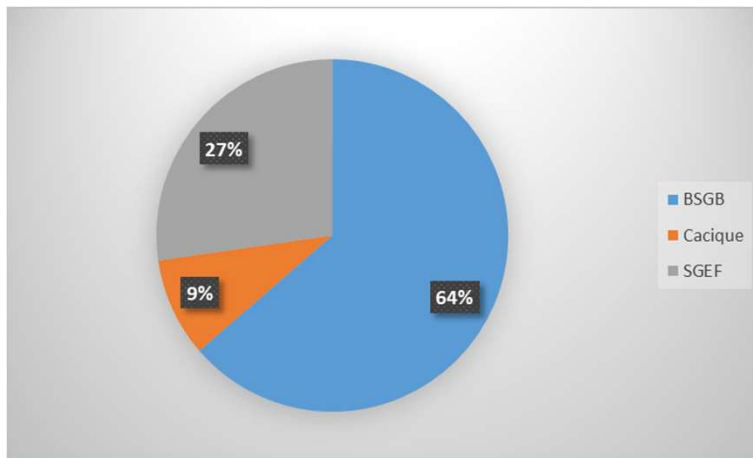
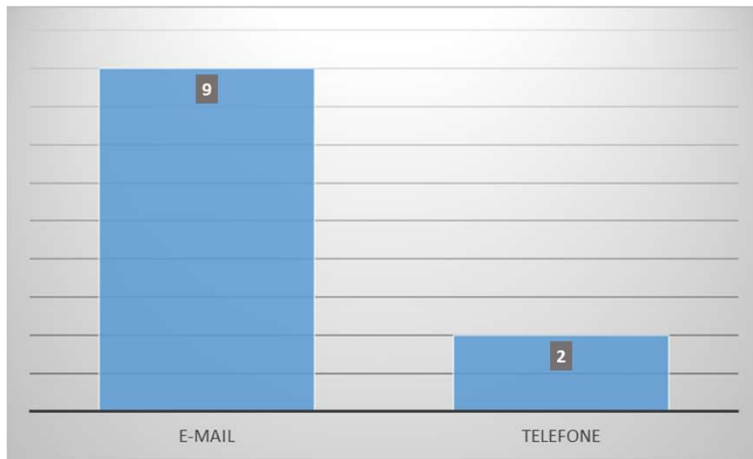
- 00 (zero) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do BSGB;
- 00 (zero) protocolo referente a produtos e/ou clientes do legado do Banco Cacique S/A;
- 01 (um) protocolo referente a produtos e/ou clientes da SGEF, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance e jurídico.

A Ouvidoria também recepcionou contatos iniciados através da caixa de e-mail dedicada, em caráter de primeiro atendimento, portanto, sem abertura de protocolo, tomando providências quanto ao direcionamento ao canal adequado.

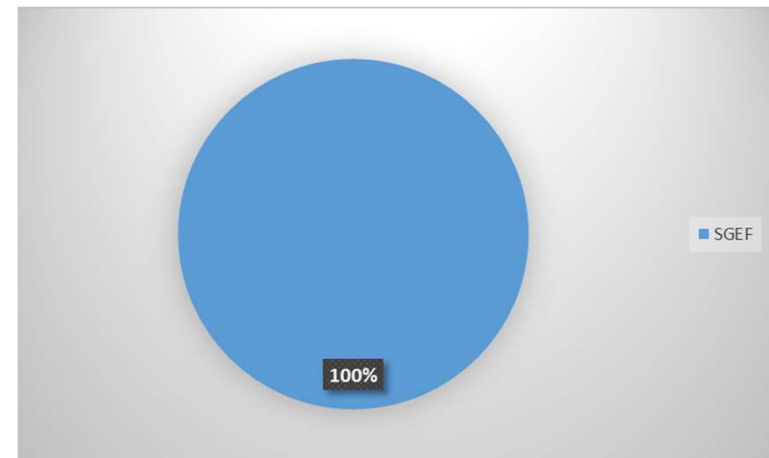
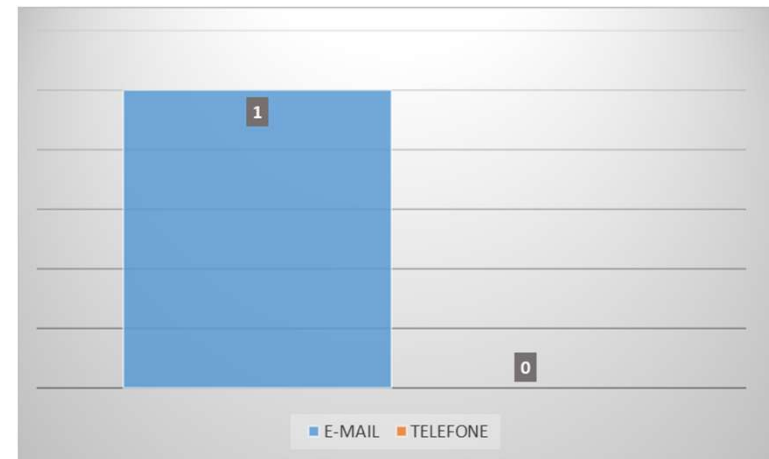
## INDICADORES

Dentre os semestres H1 2024 e H2 2024:

### PROTOCOLS ABERTOS H1 2024 - TOTAL 11



### PROTOCOLS ABERTOS H2 2024 - TOTAL 01



## ❑ 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 cada 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 DISPONIBILIZADAS

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;

**Resultado do semestre:** 01 (um) formulário de avaliação enviada ao consulente, sem retorno.

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 01 protocolo

**Eficácia:** O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis..

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

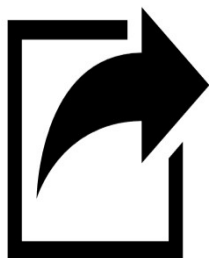
**Certificação:** A Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

**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:** Devido a alteração do sistema de gravação do sistema NICE para o sistema VERBA em, não houve incidente de gravação no período em referência.

**Alterações propostas pelo Ouvidor:** Foi identificado que o canal de Ouvidoria está sendo indevidamente utilizado para o envio de ofícios judiciais, desta forma ressaltamos a importância da criação de canal próprio para a recepção de demandas de ofícios judiciais, para que o consulente possa ser direcionado aos meios mais propícios de atendimento.

**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.**

Em conformidade com seu papel de segunda linha de defesa, o departamento de Compliance SGEF realizou a revisão sobre as atividades de Ouvidoria referentes ao segundo semestre de 2024.

A manutenção de 01 (um) atendente na estrutura de atendimento, além do Ouvidor - ambos devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica - mostrou-se adequado ao nível de serviço prestado, tendo em vista a volumetria de atendimento registrada.

Para o acompanhamento das atividades de Ouvidoria, o departamento de Compliance da SGEF ouviu todas as 51 ligações registradas no sistema VERBA, e ratifica o mapa apresentado pela Ouvidoria, com o resultado indicado no quadro abaixo.

## CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Total de chamadas (Com e sem gravação no VERBA)	6	9	3	9	15	9	51
Total de gravações no VERBA	6	9	3	9	15	9	51
Total de Protocolos	-	-	-	-	1	-	1

Detalhamento							
Protocolos abertos via e-mail	-	-	-	-	1	-	1
Protocolos que deveriam ser abertos	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas mudas	-	-	-	1	-	1	2
Chamadas teste (pela GTS)	-	-	-	-	-	-	0
Ligação caiu	-	2	-	-	1	-	3
Retorno de protocolo	-	-	-	-	-	-	0
Ligação informativa	4	3	3	8	14	7	39
Ininteligível	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG	1	3	-	-	-	1	5
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento	1	1	-	-	-	-	2
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS	-	-	-	-	-	-	0

## **CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.**

Neste semestre, o departamento de Compliance identificou apontamentos de caráter operacional, os quais foram devidamente direcionados ao Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria, através de relatório próprio, sujeito à ata de Reunião de Diretoria de SGEF, sem que os apontamentos indiquem exposição do Conglomerado a risco regulatório, reputacional ou legal.