

# **Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2021**

31 de dezembro de 2021

# 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 segundo 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 e Carta Circular BACEN 3.880, de 11 de maio de 2018.

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 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. 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 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.

## **DEMANDAS RECEPCIONADAS**

A Ouvidoria recebeu no 2º semestre de 2021, o total de 01 (um) protocolo, sendo este 01 (um) protocolo originado através do canal de telefone.

A Ouvidoria recebeu 19 (dezenove) contatos iniciados através da caixa de e-mail dedicada, todos de caráter de SAC, portanto sem abertura de protocolo, apesar das providências quanto ao esclarecimento demandado.

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 2º semestre de 2021, o total de **01 (um) protocolo**, originado através do canal 0800.

Verificou-se à existência de 86 (oitenta e seis) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE**, sendo que 85 (oitenta e cinco) não foram objeto de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

Quantidade de Registros - H2 - 2021							
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Total de registros (com e sem gravação no NICE)	8	12	27	12	11	16	86
*Protocolos abertos (com e sem gravação no NICE)	0	0	0	0	1	0	1
Protocolos que deveriam ser abertos	0	0	0	0	0	0	0
Registros mudos	1	2	9	4	2	4	22
Registro 'Teste pela GTS'	5	6	10	4	6	7	38
Ligação caiu	0	0	0	1	0	0	1
Retorno de protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Ligação informativa	2	4	6	3	3	2	20
Sem dados para abertura de protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG	0	0	2	0	0	0	2
Suspeita de fraude sem tratamento	0	0	0	0	0	0	0
Problemas com chamadas reportadas a GTS	0	0	0	0	0	3	3

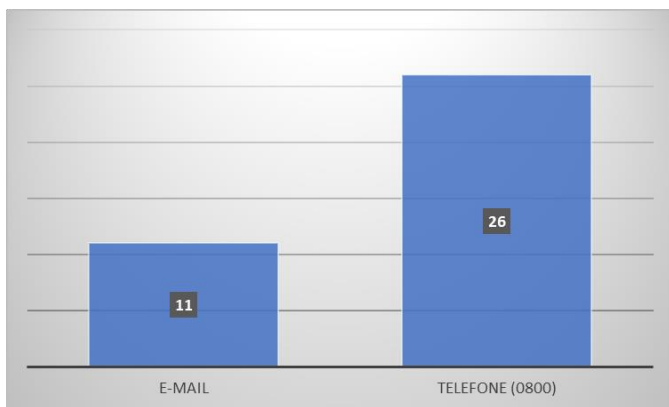
\* **Total de registros mudos:** existe o registro da gravação, contudo sem conteúdo de voz. Reportados para conhecimento da equipe técnica responsável (GTS).

\*\***Total de Registro sem Gravação:** Identificamos que não houve a gravação do protocolo aberto

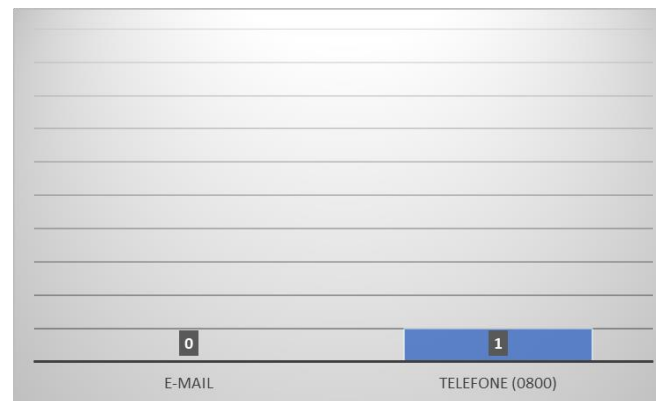
## INDICADORES

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

### PROTOCOLS ABERTOS H1 2021 - TOTAL 37



### PROTOCOLS ABERTOS H2 2021 - TOTAL 01





## **ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE**

Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da Carta Circular BC 3.880/18, 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 o protocolo aberto, enviamos a solicitação de avaliação através de link de pesquisa (Survey - <https://pt.surveymonkey.com/r/JRNHZ57>) disponibilizado ao consultante 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;

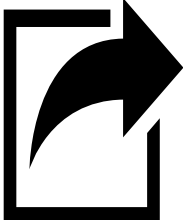
01 (um) solicitação enviada para avaliação e não obtivemos retorno.

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

## **RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2021**

### **Considerações do Diretor e do Ouvidor**

Total de 01 protocolo:  
19 Ligações (0800)  
19 via E-mail (Sac)



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

**Eficiência:** O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis. 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 Carta Circular BC 3.880/18, 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 02 a 04 de agosto a Ouvidoria verificou através de testes, a indisponibilidade da linha (0800), contudo, os atendimentos por e-mail continuaram disponíveis. Ainda, em setembro e novembro também através de testes realizados quinzenalmente, identificamos falha de gravação do sistema NICE.

Todos os incidentes foram devidamente reportados para as áreas técnicas, as quais tomaram as providências cabíveis para o saneamento da ocorrência.

**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.**

No que se refere aos 19 (dezenove) contatos iniciados através da caixa de e-mail da Ouvidoria, a análise da área de Compliance ratifica que todos tem caráter de SAC. Todos os casos foram analisados pelo Compliance e o prazo de retorno foi devidamente atendido.

Os apontamentos levantados não podem ser classificados como anomalia, ainda que o 0800 tenha ficado indisponível por alguns dias não houve interrupção do atendimento, que permaneceu disponível através do e-mail. A pesquisa de satisfação sobre o protocolo aberto também foi devidamente enviada.

As atividades da Ouvidoria foram adequadamente exercidas durante o período.