

# **Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2023**

# 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 2023. Em atendimento aos arts. 3 , 6 , IV e 13 , da Resolu o (CMN) n  4.860/2020, vigente a partir de 01 de dezembro de 2020 e Instru o Normativa 265, de 31 de março 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 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 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/jurídica 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. **Há a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento**, disponibilizados na página da Internet da Instituição, como condição 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 1º semestre de 2023, o total de 33 (trinta e três) protocolos, sendo estes 29 (vinte e nove) protocolos originados através da caixa de e-mail e 4 (quatro) protocolos através do telefone. Sendo:

- 9 (nove) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do Banco Société Générale Brasil S/A, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance do Banco;
- 22 (vinte e dois) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do legado do Banco Cacique S/A, devidamente encaminhados aos responsáveis pelo gerenciamento do legado; e
- 1 (um) protocolo referente a produtos e/ou clientes do Société Générale Equipment Finance – S/A – Arrendamento Mercantil, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance da companhia de leasing.
- 1 (um) protocolo referente a produtos e/ou clientes do ALD Automotive que, por reincidência, abrimos o protocolo e encaminhamos ao Departamento responsável.

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 1º semestre de 2023, o total de **33 (trinta e três) protocolos**, originado através da caixa de e-mail e telefone.

Verificou-se à existência de 68 (Sessenta e Oito) chamados telefônicos registrados no sistema **NICE/VERBA**, sendo que os 64 (Sessenta e Quatro) não foram objeto de abertura de protocolo de atendimento, considerando as situações fáticas abaixo expostas:

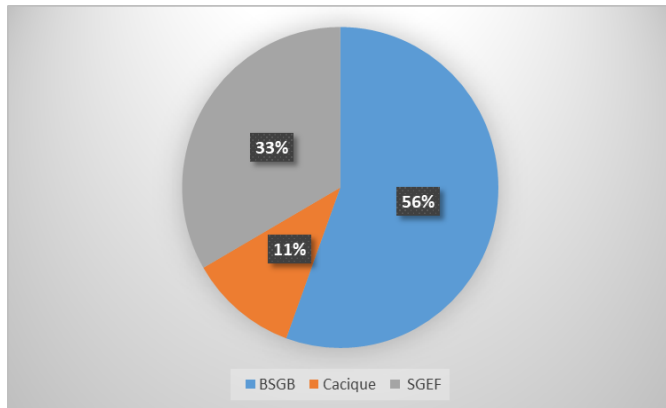
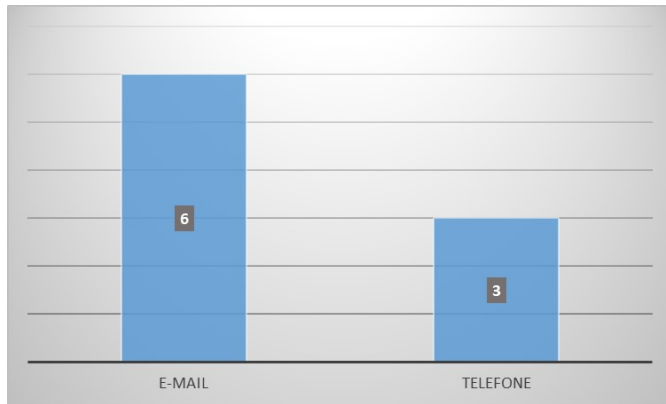
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	Total
Total de chamadas (com e sem gravação no NICE/VERBA)	11	16	22	7	5	7	68
Total de gravações no NICE/VERBA	11	16	21	7	5	7	67
Chamadas não gravadas e adicionadas manualmente			1				1
<b>Detalhamento</b>							
Protocolos abertos (com e sem gravação no NICE)			3			1	4
Protocolos que deveriam ser abertos		1					1
Chamadas mudas							0
Chamadas teste (pela GTS)	5	9	9	1	2	1	27
Ligação caiu <sup>3</sup>							0
Retorno de protocolo			1				1
Ligação informativa	2	3	4	4	3	5	21
Ininteligível	4	3	4	1			12
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG			1	1			2
Suspeita de fraude sem tratamento							0
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS							0

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

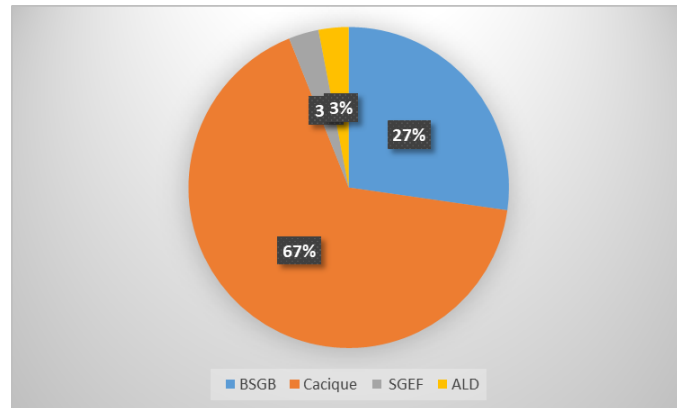
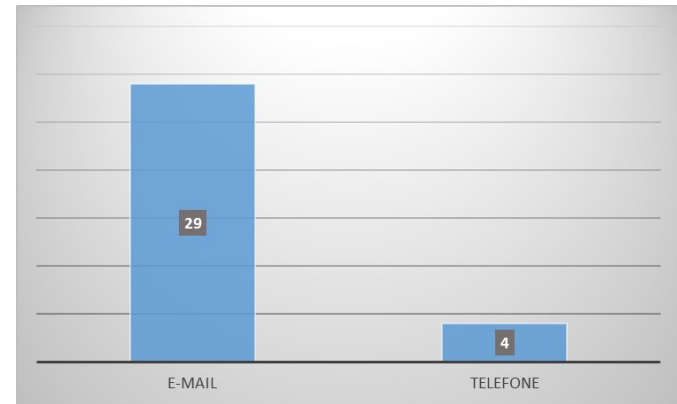
## INDICADORES

Dentre os semestres H2 2022 e H1 2023:

### PROTOCOLS ABERTOS H2 2022 - TOTAL 11



### PROTOCOLS ABERTOS H1 2023 - TOTAL 33





## **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 DISPONIBILIZADAS**

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

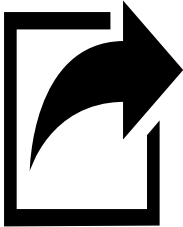
- a) Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda;
- b) Avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;

**33 (trinta e três) 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 33 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. Houve alteração do sistema de gravação do sistema **NICE** para o sistema **VERBA** em 12/03/2023, com a substituição do sistema de gravação, foram suspensos os testes técnicos quinzenais, anteriormente fixados para acompanhamento da instabilidade do sistema anterior.

**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 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 02/03/2023, o sistema NICE não realizou a gravação da chamada, Contudo, os atendimentos por e-mail continuaram disponíveis, na mesma data observou-se atendimento telefônico, objeto de abertura de protocolo, sem que o mesmo fosse objeto de gravação. Providências tomadas:

- 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.
- III. Alteração do sistema de gravação Nice para o Verba

**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.**

Em conformidade com seu papel de segunda linha de defesa, a Área de Compliance SGEF realizou a revisão sobre as atividades de Ouvidoria referente ao primeiro semestre 2023.

Neste semestre foi realizada a mudança no sistema de telefonia até então (NICE), conforme recomendações anteriores tanto da Ouvidoria como da Área de Compliance. Com a estabilidade e maior confiança no novo sistema (VERBA) a Área de Compliance concordou com a descontinuidade dos testes quinzenais.

Outra mudança do período foi a redução de 2 para 1 atendente na estrutura de atendimento que hoje conta com um (1) atendente além do Ouvidor, ambos devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica. A redução não prejudica o nível de serviço prestado tendo em vista a volumetria de atendimento registrada.

Ocorreu falha no sistema de telefonia em 02 de Março, com indisponibilidade da linha (0800) identificada pela própria Ouvidoria através de testes, e reportada à equipe técnica de T.I responsável pelo gerenciamento. Durante esse período, foi registrada uma abertura de protocolo sem gravação. Contudo, não houve afetação no acesso à Ouvidoria, uma vez que os atendimentos por e-mail continuaram disponíveis.

Para o acompanhamento das atividades de Ouvidoria a Área de Compliance da SGEF, ouviu todas as ligações registradas nos sistemas NICE/VERBA, e ratifica o mapa apresentado pela Ouvidoria

Identificamos que todas as respostas enviadas aos consulentes acompanharam a pesquisa de satisfação, em linha com o item 10 “AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO” da Política de Ouvidoria e a exigência regulatória

Neste semestre, a Área de Compliance checkou 100% dos protocolos e identificou os seguintes apontamentos:

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

a) 1 (um) atendimento encerrado em 13 (treze) dias úteis, acima do prazo regulatório de 10 dias úteis. Apesar da Ouvidoria ter excedido o prazo regulatório, o cliente já havia recebido retorno de seu pedido por parte do funcionário que motivou sua ligação. A Ouvidoria solicitou informações adicionais para completar o registro que não foram fornecidas pelo cliente.

b) 1 (um) atendimento sem aviso de encerramento de protocolo ao consulente;

c) 9 (nove) casos de preenchimento incompleto do formulário de Gerenciamento de Respostas;

d) 1 (um) caso de divergência de registro entre a planilha de controle e as evidências de encerramento;

e) O formulário não é claro em relação às datas; em 27 (vinte e sete) casos, identificamos divergência entre as datas de resposta ao consulente (data de envio do e-mail) e “data da resposta” informada no Formulário de Gerenciamento de Respostas;

Assim sendo, a área de Compliance recomenda:

a. A inclusão, no “Formulário de Gerenciamento de Resposta – Ouvidoria”, dos seguintes campos com as seguintes nomenclaturas: (i) data de abertura do Protocolo, (ii) Data de Encerramento do Protocolo e (iii) Tempo de Resposta (em dias úteis).

b. A atualização dos Formulários de Gerenciamento de Resposta para os casos de preenchimento incompleto do formulário;

c. A atualização da Política de Ouvidoria, considerando a migração do sistema NICE para o sistema VERBA.