

LEBES FINANCEIRA

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2020

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	4
3. NORMATIZAÇÃO.....	4
4. METODOLOGIA.....	4
5. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL.....	5
5.1 OUVIDORIA.....	5
5.1.1 Canais de Acesso.....	5
5.1.2 Análise Quantitativa.....	5
5.1.3 Avaliação do Atendimento	7
5.2 RDR	7
5.2.1 Canais de Acesso.....	7
5.2.2 Análise Quantitativa.....	8
5.3 CANAL DE DENÚNCIA	9
5.3.1 Canais de Acesso.....	9
5.3.2 5.3.2. Análise Quantitativa.....	9
6. CONCLUSÃO.....	10

1. INTRODUÇÃO

A Lebes Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento, CNPJ Nº: 11.271.860/0001-86 constituída em 2009, fundada com objetivo inicial de atender exclusivamente os clientes das Lojas Lebes, fornece produtos e serviços através de correspondentes parceiros, sendo o foco primordial da instituição o atendimento satisfatório de seus clientes.

Como instituição financeira, atende atribuições e normas com objetivo de estar em conformidade de suas atividades, através da Resolução CMN nº 4860/20, instituída pelo regulador, Banco Central, da qual dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, que estabelece ao ouvidor elaboração de relatórios em formato quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas semestralmente, sendo estes remetidos para aprovação e análise de auditoria interna e diretoria da instituição.

Neste documento, serão demonstradas informações extraídas do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações (RDR), Canal de Ouvidoria e Canal de Denúncia.

O presente relatório compreende dados consolidados referente ao 1º semestre/2020.

2. OBJETIVO

O relatório tem como objetivo apresentar demandas relacionadas aos canais de atendimento do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações (RDR), Canal de Ouvidoria e Canal de Denúncia dos registros formalizado no 1º semestre/2020, sendo o período de 01 de janeiro à 30 de junho de 2020.

3. NORMATIZAÇÃO

Para embasamento e formulação das análises referente ao relatório apresentado, foi utilizado como base as seguintes normativas:

- Carta Circular n° 3.880 /18;
- Resolução CMN n° 4.860/20;
- Política Interna de Ouvidoria;
- Lei n° 8.078/90 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

4. METODOLOGIA

Os métodos utilizados na coleta de dados foram:

- a) Quantitativos - São utilizados em técnicas estatísticas, geralmente atribuído em questionários para muitos indivíduos. O método é geralmente utilizado quando se deseja saber opiniões a respeito costumes e características sobre um determinado público considerando a quantidade e alternativas pré-estabelecidas;
- b) Qualitativos - São dados que devem ser interpretados, para que sejam medidos, uma vez que não se expressam por meio de números. Também faz referência às informações que são coletadas em formato de palavras ou textos.

5. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL

5.1 OUVIDORIA

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Também é o um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

5.1.1 Canais de Acesso

Em atendimento as normas vigentes, a Lebes Financeira oferece atendimento no telefone 0800 663 9000 (de segundas-feiras à sextas-feiras das 08:30 às 17:30), e-mail ouvidoria@lebesfinanceira.com.br e através de formulário disponível no site www.lebesfinanceira.com.br.

5.1.2 Análise Quantitativa

Comparando a quantidade de contratos realizados pela Financeira com a quantidade de ligações recebidas no período, nota-se que a representatividade é menor que 1%, conforme abaixo:

Contratos Realizados	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20
	33.261	32.818	18.165	5.234	13.341	19.455
Ligações Recebidas pelo Canal	12	9	16	-	-	-
%	0,04%	0,03%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%

Dados retirados da base de acompanhamento, demonstram que entre o canal telefônico e site da instituição, foram realizados 37 contatos, sendo o período de maior demanda em Março.

Meses	Quantidade de Contatos	Distribuição no Semestre
jan/2020	12	32,43%
fev/2020	9	24,32%
mar/2020	16	43,24%
Total Geral	37	100,00%

Dos 37 questionamentos, 12 são procedentes ao assunto de empréstimo, sendo a questão mais relevante em 5 situações que abordaram as parcelas referente ao produto.

Data da Entrada	Ponto de Contato	Assunto
jan/20	Financeira	APP - NÃO TEM A CONFIRMAÇÃO DA TED NA SUA CONTA
jan/20	Financeira	EMPRÉSTIMO PESSOAL
jan/20	Financeira	EMPRÉSTIMO PESSOAL
jan/20	Financeira	PARCELA EM ABERTA
fev/20	Financeira	Contato Seguradora
fev/20	Financeira	Negociar parcelas
fev/20	Financeira	Negociar parcelas
fev/20	Financeira	Saber Sobre Empréstimo Faltou Valor
mar/20	Financeira	Data Diferente Vencimento Parcelas
mar/20	Financeira	Desconto Antecipação
mar/20	Financeira	Desconto Antecipação Parcelas
mar/20	Financeira	Documentação

5.1.3 Avaliação do Atendimento

Foi enviado os formulários de pesquisa de satisfação aos 37 contatos, porém, até o momento não obtivemos nenhum retorno.

5.2 RDR

É o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

5.2.1 Canais de Acesso

Este canal é acessado pelo cliente através do site do Banco Central: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao



5.2.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas criadas dentro do período de 01/01/2020 à 30/06/2020 via acesso entre a instituição financeira e o Banco Central no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, foi verificado 3 registros atendidos e encerrados.

Meses	Quantidade de Contatos	Distribuição no Semestre
jan/20	1	33,33%
fev/20	0	0,00%
mar/20	0	0,00%
abr/20	1	33,33%
mai/20	0	0,00%
jun/20	1	33,33%
Total Geral	3	100,00%

5.3 CANAL DE DENÚNCIA

Trata-se de um canal no qual clientes, colaboradores, parceiros e funcionários podem realizar a comunicação de práticas que sejam consideradas ilegais, principalmente no que concerne à gestão financeira. Permite que o indivíduo fale, com segurança, sobre irregularidades que estejam sendo cometidas, a fim de oferecer provas ou indicarem caminhos que poderão ser percorridos pelos gestores para que possam encontrar quem está cometendo o ato ilícito. As denúncias realizadas são encaminhadas para a área competente, para que se possa investigar e, caso seja comprovado o problema, aplicar as sanções previstas internamente e resolver a questão.

5.3.1 *Canais de Acesso*

O acesso neste canal é realizado do site da instituição, www.lebesfinanceira.com.br, podendo ser direcionado aos superiores e gestores da área, sendo de forma clara, objetiva e sem discriminação, mantendo o sigilo nas situações apresentadas.

5.3.2 *Análise Quantitativa*

Não houveram demandas no Canal de Denúncia no período.

6. CONCLUSÃO

Em busca de excelência no atendimento e retorno pró ativo aos clientes da Lebes Financeira S.A. – CFI, são divulgadas as análises sobre os atendimentos gerados nos canais de Ouvidoria, RDR e Canal de Denúncia, sendo o mês de maior demanda março, consequência das questões ligadas a pandemia, o que acarretou dúvidas no manuseio da operação, justificando o aumento neste período. Vale ressaltar que nos meses posteriores a março, os dados referentes ao Canal de Ouvidoria ainda não constam no relatório, pelo motivo do mesmo não ter mensuração nestes meses. Quanto aos questionamentos gerados pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), nota-se que todas foram analisadas e respondidas dentro do período. Já demandas decorrentes do Canal de Denúncia não foram registradas por nenhuma das partes relacionadas.

Por fim, o relatório não apresenta inconformidade na análise de demandas referente aos canais ouvidores.