

LEBES FINANCEIRA

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2022

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO.....	3
3. NORMATIZAÇÃO	4
4. METODOLOGIA.....	4
6. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL.....	5
6.1 OUVIDORIA.....	5
6.1.1 Canais de Acesso	5
6.1.2 Análise Quantitativa.....	6
6.1.3 Avaliação do Atendimento	6
6.2 RDR.....	7
6.2.1 Canais de Acesso	7
6.2.2 Análise Quantitativa.....	7
6.3 CANAL DE DENÚNCIA	8
6.3.1 Canais de Acesso	8
6.3.2 Análise Quantitativa.....	9
7. 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.

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 2º semestre/2022.

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 2º semestre/2022, sendo o período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2022.

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. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas são classificadas como:

- a) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento

oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.

b) Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.

c) Improcedente: não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

6. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL

6.1 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.

6.1.1 Canais de Acesso

Em atendimento as normas vigentes, a Lebes Financeira oferece atendimento nos telefones 0800 663 9000 (de segunda à sexta-feira das 09:00 às 17:00) e e-mails falecomouvidoria@lebes.com.br

6.1.2 Análise Quantitativa

Com relação ao prazo de solução, no segundo semestre de 2022, 100% das demandas registradas na Ouvidoria foram solucionadas no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.

Nos canais acima informados, tivemos um total de 29 demandas tratadas durante o 2º semestre de 2022:

Telefonia	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Total
0800 663 9000	5	5	6	6	0	5	27

E-mail	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Total
falecomouvidoria@lebes.com.br	0	0	0	2	0	0	2

Dos contatos recebidos, 100% foram solicitações de clientes que buscavam um primeiro atendimento (informações e solicitações), sem antes passar pelo atendimento de nível 1.

6.1.3 Avaliação do Atendimento

Em cumprimento à Resolução nº 4.629/2018 e a fim de medir e acompanhar a satisfação dos clientes com a solução e atendimento prestados pela ouvidoria, no segundo semestre de 2022 foi implementada a pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

A pesquisa é enviada ao cliente após o encerramento da ligação solicitando que o cliente avalie, em uma escala de 1 a 5, em que 1 representa o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Em decorrente de não obter demandas de 2º nível neste canal, não foram emitidas solicitações de avaliações de atendimento.

Estamos em processo contínuo de melhorias, pois sabemos que as avaliações e comentários da pesquisa de satisfação da Ouvidoria são importantes para o aprimoramento e melhoria contínua dos nossos processos e serviços.

6.2 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.

6.2.1 Canais de Acesso

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



6.2.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas criadas dentro do período de 01/07/2022 à 31/12/2022 via acesso entre a instituição financeira e o Banco Central no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, foram verificados 20 registros atendidos.

Mês	Reclamações	Reclamações Improcedentes	Reclamações Procedentes Solucionada	Reclamações Procedentes Não Solucionada
Jul/2022	1	0	1	0
Ago/2022	2	1	1	0
Set/2022	7	2	5	0
Out/2022	5	4	1	0
Nov/2022	2	1	1	0
Dez/2022	3	1	2	0
Total	20	9	11	0

Dos 20 registros, 50% foram considerados Procedentes levando em consideração possíveis indícios de falha no tratamento das solicitações enviadas pelos clientes.

6.3 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.

6.3.1 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.

6.3.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas desse canal dentro do período de 01/07/2022 à 31/12/2022, foram recebidas 18 mensagens, todas atendidas e nenhuma devida. Ainda, estes contatos foram enviados por clientes utilizando o canal Denúncia, porém com demandas relacionadas ao atendimento de primeira instância (informações e solicitações variadas).

Mês	Quantidade de contato	Mensagens Devidas
Jul/2022	6	0
Ago/2022	6	0
Set/2022	5	0
Out/2022	1	0
Nov/2022	0	0
Dez/2022	0	0
Total geral	18	0

7. 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. A partir deste Relatório, a Ouvidoria pode identificar a causa-raiz das ocorrências e sugerir melhorias nos processos, produtos e serviços disponibilizados pela Financeira.

Quanto aos questionamentos gerados pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), nota-se que todas foram analisadas e respondidas dentro do período. Suas causas também serviram para aprimorar os processos de solicitação de crédito pessoal, para evitar possíveis inconsistências de cadastro, além das ações de acultramento realizadas internamente com a finalidade de garantir o acesso facilitado aos documentos dos pedidos de empréstimo.

Já demandas decorrentes do Canal de Denúncia, todas registradas eram indevidas e realizadas através de contato de cliente como dúvidas e informações também relacionadas a um atendimento de nível 1.

O canal de Ouvidoria segue realizando atendimentos de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço ofertado pela Lebes Financeira.