

OUVIDORIA

Relatório de Atividades do 2º semestre de 2023

Sumário

1. Apresentação	2
2. Estrutura da Ouvidoria.....	3
3. Indicadores.....	5
3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta	5
3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)	6
3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais	7
3.4 Reclame Aqui.....	8
4. Identificação de Melhorias	8

1. Apresentação

Em cumprimento a Resolução nº 4.860 do CMN, 23 de outubro de 2020, apresentamos o relatório sobre a atuação da Ouvidoria referente às atividades exercidas no período de **1º DE JULHO a 31 DE DEZEMBRO DE 2023**.

A Ouvidoria, em conformidade com a referida Resolução, atende em última instância as demandas dos clientes e usuários dos serviços que eventualmente não foram solucionadas pelos canais de atendimento primários da Instituição, como a Central de Atendimento/Relacionamento (Canal transacional) e/ou o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), atuando sempre de forma transparente e imparcial.

Além de cumprir obrigação legal, a Ouvidoria também atua como uma espécie de “termômetro” da Instituição para melhoria contínua dos processos internos, das ferramentas e informações colocadas à disposição dos clientes e usuários dos serviços.

As demandas dos clientes e usuários dos serviços é conferido tratamento igualitário, sempre atuando com transparência, ética e respeito. Analisando as demandas recebidas ao longo do período, é possível entender os anseios, dúvidas e possíveis insatisfações dos clientes e usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos, propondo melhoria de processos, produtos e serviços da Instituição. Além disso, a Ouvidoria busca o seu fortalecimento estratégico como fomentador da melhoria contínua de processos, com a participação dos clientes ou usuários dos serviços.

Sobre a BEZZ

A **BEZZ** é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD), autorizada pelo BACEN, que atua no mercado imobiliário, disponibilizando linhas de crédito para o ecossistema condominial, tais como capital de giro, cobertura de despesas com rescisão trabalhista, obras emergenciais e manutenção predial, tudo de forma exclusivamente eletrônica, com total segurança e taxas de juros competitivas.

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria, representada pelo Sr. **WASHINGTON RODRIGUES FILHO**, atende pelo telefone 0800-0210306 (ligação gratuita) e no endereço eletrônico ouvidoria@bezz.com.br, sempre nos dias úteis, das 9 às 18h, exceto nos feriados.

A Ouvidoria possui atendimento dedicado e em todos os contatos recebidos é fornecido um número de ticket/protocolo, sejam estes para reclamação ou elogio aos produtos e serviços financeiros da Instituição, ou ainda para solicitação, sugestão ou crítica, sendo todas as demandas devidamente registradas em sistema de controle, além de ser feita gravação de todos os contatos recebidos por telefone. Eventuais contatos que resultem apenas em esclarecimentos são também registrados para controle, mas classificados como simples fornecimento de informação, não caracterizando como demanda efetivamente tratada pela Ouvidoria.

As demandas são apuradas quando identificada a necessidade de atuação para solução de questões trazidas pelos clientes ou usuários dos serviços e que não foram solucionadas pelos canais primários de atendimento da Instituição. O prazo de atendimento às demandas é de até 10 (dez) dias úteis, conforme determina a Resolução nº 4.860 do CMN, de 23 de outubro de 2020. A informação sobre solução/providência final das demandas é fornecida aos clientes ou usuários dos serviços por telefone/e-mail.

Todas as informações relativas as demandas recebidas pela Ouvidoria, inclusive as gravações telefônicas, são mantidas pelo prazo de cinco (5) anos.

Para auxiliar a atuação da Ouvidoria sobre os produtos e serviços prestados pela Instituição, o Canal tem à sua disposição departamentos técnicos responsáveis pelo assunto objeto da demanda. Esses setores respondem à Ouvidoria as demandas recebidas com esclarecimentos sobre o ocorrido, informações relevantes e documentos sobre o caso em tratamento e sugestões de solução, quando aplicável. Tudo é avaliado pela Ouvidoria, que formula resposta conclusiva a ser posteriormente transmitida aos clientes ou usuários do serviço, no prazo previsto.

A divulgação do Canal de Ouvidoria é realizada no site da Instituição (bezz.com.br), nos contratos, em materiais de publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes.

Dentro da sua estrutura organizacional, a Instituição dispõe de Comitês Executivos e Gerenciais e o Diretor responsável valida e encaminha o relatório semestral de atividades à auditoria interna, conforme Política de Ouvidoria em vigor.

Além disso, a Instituição adota políticas de Governança, Compliance, PLDFT, Gestão de Riscos e Capital, Controles Internos, Segurança Informação/Cibernética, Continuidade de Negócios, Tesouraria e Liquidez, Contábil / Fiscal, Relacionamento com Clientes/Usuários, Auditoria Interna, Anticorrupção, Conflito de Interesses, SAC, Ouvidoria e de Atendimento à Órgãos de Defesa do Consumidor, tais como: RDR BACEN, Consumidor.gov e Reclame Aqui.

Tais medidas contribuem positivamente para identificação de eventuais problemas e tomadas de ações preventivas, focadas na solução de possíveis deficiências identificadas, bem como na qualidade do tratamento e atendimento às demandas.

3. Indicadores

3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta

No 2º semestre não realizado nenhum atendimento, com manifestação de clientes ou usuários, contra três (3) atendimentos realizados no semestre anterior.

Ouvidoria	1o sem 2023	2o sem 2023
Atendimentos	3	-

As demandas ocorridas ao longo de 2023 chegaram à Ouvidoria pelos seguintes canais:

Ouvidoria		
Canal	1o sem 2023	2o sem 2023
E-mail, site ou carta	1	-
Telefone (0800)	2	-
Totais	3	-

3.1.1 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria acolhe demandas de reclamações, elogios, sugestões e críticas e até pedidos de informação. No 2º semestre, não foi recebida nenhuma demanda de clientes ou usuários.

No semestre anterior, foram recebidas três (3) demandas, assim classificadas quanto ao tipo de manifestação.

Ouvidoria		
Tipo de Manifestação	1o sem 2023	2o sem 2023
Reclamação	-	-
Informação	3	-
Sugestão	-	-
Crítica	-	-
Elogio	-	-
Totais	3	-

3.1.2 Classificação das Manifestações Recebidas

Reclamações ou Críticas

No semestre não houve registro de nenhuma Reclamação ou Crítica.

Demais manifestações

No semestre não houve registro de nenhuma manifestação.

No semestre anterior, as três (3) demandas recebidas, que eram apenas pedidos de informação, por estarem fora do escopo de trabalho da Ouvidoria, foram repassadas à área Comercial na ocasião, para o devido tratamento.

3.1.3 Avaliação da Qualidade do Atendimento

Como não houve nenhuma demanda tratada pela Ouvidoria nesse semestre, não realizamos a avaliação da qualidade do atendimento prestado.

3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)

No semestre não foi recebida nenhuma demanda oriunda do sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN.

No semestre anterior, a única demanda recebida por este canal, foi equivocadamente direcionada a nossa Instituição. Na ocasião, além de responder ao reclamante, ratificando contato feito por telefone, esclarecendo que somos uma Sociedade de Crédito Direto que opera, exclusivamente, com produtos financeiros e que não comercializa produtos de natureza securatória (seguro de produto eletrônico), também respondemos ao BACEN, informando que a demanda não era procedente, uma vez que o assunto não se referia a nossa Instituição e que, segundo o reclamante, ela já havia sido atendida pela empresa correta.

Tudo foi devidamente registrado na ocasião no sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN, que “Encerrou” a referida demanda, classificada como “Não regulada”, ou seja, sem vínculos com normativos do CMN (Conselho Monetário Nacional).

RDR BACEN		
Classificação	1º sem 2023	2º sem 2023
Procedente	-	-
Improcedente	-	-
Não regulada	1	-
Não conclusiva ou cancelada	-	-
Sem classificação	-	-
Totais	1	-

3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais

No semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não foram recebidas quaisquer demandas de clientes ou usuários registradas em Órgãos de Defesa do Consumidor ou extrajudiciais.

Em relação a plataforma Consumidor.gov, continuamos aguardando a análise do nosso pedido de cadastramento, feito em 23 de maio passado.

Órgãos de Defesa do Consumidor ou Extrajudiciais		
Canal	1º sem 2023	2º sem 2023
Procons	-	-
Consumidor.gov	-	-
Extrajudiciais	-	-
Totais	-	-

3.4 Reclame Aqui

No semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não houve registro de demandas de clientes ou usuários na plataforma Reclame Aqui, onde ainda a Instituição segue sem índice de avaliação de reputação.

Reclame Aqui	1º sem 2023	2º sem 2023
Demandas	-	-

4. Identificação de Melhorias

Além da criação de um formulário próprio para manifestação de clientes direcionadas à Ouvidoria, em última instância, também foram introduzidas novas melhorias na disposição das informações no site, dando mais clareza quanto ao papel desse canal e as diferentes formas para acioná-lo.

A implantação do projeto de substituição do sistema de atendimento do SAC e da Ouvidoria, inicialmente prevista para o esse semestre, foi transferida para o próximo exercício.

BEZZ SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

Fernando Henrique Schneider
Diretor Presidente
Responsável pelo Canal de Ouvidoria

Washington Rodrigues Filho
Ouvidor

Rio de Janeiro, janeiro de 2024.