

1º semestre de 2021

Relatório de Ouvidoria

BACEN – Res.4.860/20



Safra

Sumário

03	Introdução
06	Política de Relacionamento com Clientes
08	Canais de Atendimento
10	A Ouvidoria
27	Melhoria Contínua

Introdução

O Banco Safra vem intensificando a cultura da **transparência das relações com seus clientes e sociedade**. Nesse contexto, a Ouvidoria tem papel fundamental em impulsionar as áreas internas para melhorarem continuamente seus produtos, serviços e atendimento.

Neste relatório, que atende à Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), serão apresentados os principais resultados do **primeiro semestre de 2021** sobre as empresas do **Grupo J. Safra no Brasil**.



O propósito do Banco Safra

“Compromisso em valorizar o legado
e o negócio de nossos clientes.”

Nosso foco é o crescimento de nossos clientes,
seja para negócios ou patrimônio pessoal.

Para o Safra, excelência não é só uma palavra. É um princípio.

Buscamos entender nossos Clientes, para atendê-los de forma assertiva, com:



Agilidade



Comunicação simples, clara e transparente



Soluções adequadas para suas necessidades



Política de Relacionamento com Clientes

Resolução 4.539/16

Política de Relacionamento com Clientes

A **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários** reforça os objetivos estratégicos da organização, observando **os mais altos padrões éticos** e as **melhores práticas de mercado**, de maneira a alcançar a convergência de interesses do Safra e seus Clientes.

Em atendimento à Resolução 4.539/16 do Comitê Monetário Nacional (CMN) disponibilizamos no site **www.safra.com.br** e na J. Safra Academy como Curso Online obrigatório para todos os funcionários do conglomerado.

93% dos funcionários capacitados



Canais de Atendimento

Os Canais de Atendimento estão preparados para atender todas as solicitações e fornecer informações aos clientes em primeira instância por Chat, WhatsApp, Telefone e por Assistentes Virtuais.

Canais de Atendimento

Central de Atendimento

Canal consultivo e transacional para atendimentos de primeira instância, como pagamentos, transferências, entre outros. Atendimento disponível por telefone ou Chat e WhatsApp.

SAC

Com funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, o SAC visa fornecer informações, esclarecer dúvidas e solucionar problemas sobre produtos e serviços.

Ouvidoria

Canal de última instância para demandas de clientes que não concordaram com a solução nos canais primários da instituição.

2,7 MM Acionamentos

409,6 mil Ligações

362,2 mil Protocolos

Informações: 86% (100% FCR)
Cancelamento: 2,5% (100% D5)
Reclamações: 11,8% (100% D5)

20,5 mil Reclamações

0,67% das demandas totais chegaram à Ouvidoria

O propósito da Ouvidoria Safra

“**Acolher o Cliente** e agir como **agente intermediador** de conflitos, observando sempre as normas legais e regulamentares do direito do consumidor, além de **promover a Melhoria Contínua** de Produtos e Serviços”

Nosso foco é dar a melhor solução ao Cliente para manutenção de um relacionamento de longo prazo com o Safra.

A Ouvidoria possui 3 canais de acionamento, dando flexibilidade e comodidade ao Cliente.

Para abrir uma demanda, o Cliente deve ter **registro prévio de reclamações** nos canais primários, na própria Ouvidoria, em órgãos reguladores ou de defesa do consumidor.



Atendimento gratuito pelo telefone 0800 770 1236*



Formulário Eletrônico, disponível no www.safra.com.br



Endereço: Av. Paulista, nº 2.100, Bela Vista - São Paulo-SP

Caso o cliente não seja elegível, o SAC – que possui atendimento 24 horas e 7 dias por semana – fará o atendimento, desde o registro até a comunicação sobre a solução da demanda.

São atribuições da Ouvidoria:

Retroalimentar o Conselho de Administração sobre oportunidades identificadas.

Provocar e acompanhar resultados de melhorias faz parte do nosso dia a dia.

- Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na **mediação de conflitos**;
- Atender, registrar, instruir, analisar e **dar tratamento adequado** às demandas dos Clientes e consumidores;
- Encaminhar **resposta conclusiva** para a demanda no **prazo** previsto;
- Prestar **esclarecimentos** aos Clientes sobre o **andamento** das demandas, informando o **prazo** previsto para resposta;
- Promover a **Melhoria Contínua de Produtos e Serviços** que mais geram reclamações de Clientes.
- **Relacionar-se** com **Órgãos Reguladores e Fiscalizadores**, mantendo-os informados sobre mudanças relevantes e esclarecendo dúvidas sobre processos e produtos.

Algumas ações implantadas no período:

13



Reabertura da URA Procon Fone em 26/02/2021.



Ferramenta de Monitoria considerando três aspectos: itens regulatórios, operacionais e causa raiz.



Política de contato intensificada com Clientes alavancando a pesquisa de Satisfação da Ouvidoria.



Lançamento **da Nova Ferramenta de Workflow*** que registra demandas e controle de SLA de atendimento de todas as Centrais do Banco, de forma integrada.



SARB 23 – Prioridade ao Cliente Idoso em todos os canais de atendimento. Com procedimentos diferenciados para esse público.

Nossa estrutura

Silvio
de Carvalho

PRESIDENTE

Paulo S. Cavalheiro

**DIRETOR DE
OUVIDORIA**

Beatriz Alves

OUVIDORA

Governança

Para fortalecer seu papel de influenciadora e mobilizadora da mudança, a Ouvidoria tem papel atuante em fóruns internos e externos com foco na visão Cliente.

FÓRUNS INTERNOS

15

- **Comitê de Produtos**, cujas responsabilidades são:
 - Analisar e se posicionar sobre o atendimento às normas legais e regulamentares do direito do consumidor
 - Avaliar a clareza nos processos envolvidos, desde a contratação até o cancelamento
 - Necessidade de redimensionamento e capacitação dos Ouvidores
- **Comitê de Qualidade e Relacionamento com Clientes**, em que são discutidas oportunidades de Melhoria na Experiência dos Clientes em todos os canais de atendimento.
- **Reuniões de Melhoria Contínua** para aprimorar os produtos existentes.
- **PMO de Veículos e Consignado**, que avalia Indicadores, processamento das esteiras, projetos e gestão de Mudanças.
- **Reunião Bimestral da Ouvidoria** com todos os colaboradores da área para falar dos resultados atingidos, ações de engajamento e melhorias implantadas através da Ouvidoria.

FÓRUNS EXTERNOS

- Reuniões periódicas com o BACEN
- Reuniões periódicas com a SENACON
- Fóruns da FEBRABAN
- ABBC – Comissão de Ouvidoria
- CNSeg – Comissão de Ouvidoria
- ACREFI – Comissão de Ouvidoria



Capacitação

Devido a pandemia, a capacitação dos funcionários foi realizada à distância, visando a segurança de todos.

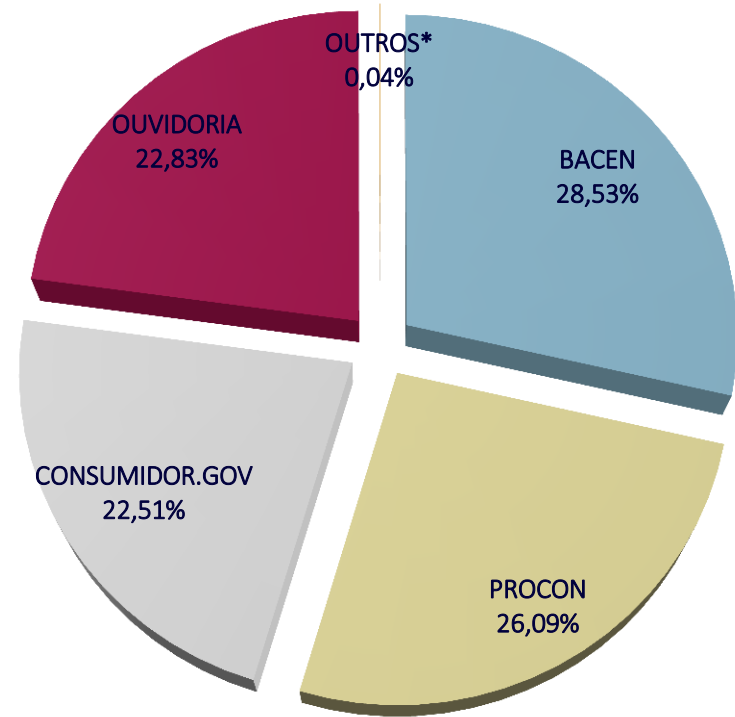
Reforçamos que 100% dos Ouvidores Safra possuem certificação em Ouvidoria.

Foram realizadas 22 horas de treinamento entre capacitação e reciclagem por analista, com a interação entre funcionários e multiplicadores.

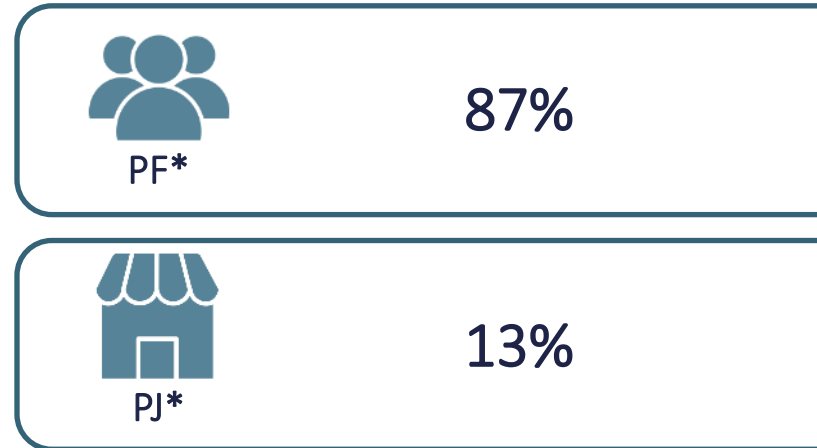
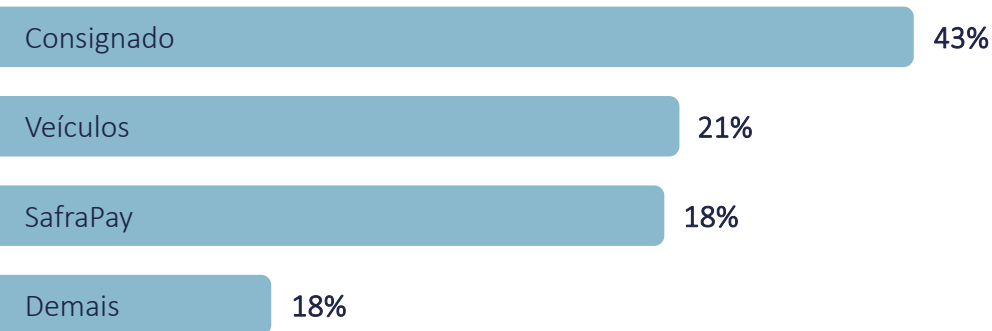
Na J.Safra Academy foram realizados 60 cursos pelo time de Ouvidoria, entre jornadas obrigatórias e cursos adicionais.

Ouvidoria em números

Foram registradas **20.532** manifestações na Ouvidoria, distribuídos da seguinte forma:



Em fevereiro/21 a formalização dos contratos consignados foram migradas para o digital, trazendo mais clareza, segurança na contratação do produto. Desde então o assunto desconhece a operação apresentou redução de mais de 50% do volume de entradas na Ouvidoria.



Os Indicadores da Ouvidoria

Reforçamos nosso compromisso de cumprir os prazos com os reguladores, fiscalizadores e com o Cliente.

O Tempo Médio de Conclusão das demandas da Ouvidoria Atendimento reduziu de 12 para 06 dias úteis.

99%

das respostas ao Cliente dentro do prazo regulamentar

25%

dos casos resolvidos em até 5 Dias Úteis

7,34%

de passagem prévia* para canais externos

Revisão de SLA

Com o objetivo de garantir o atendimento das necessidades dos nossos Clientes no primeiro contato, intensificamos o trabalho de análise de autonomias para a Ouvidoria, trazendo resultados efetivos no tempo médio de conclusão das demandas.

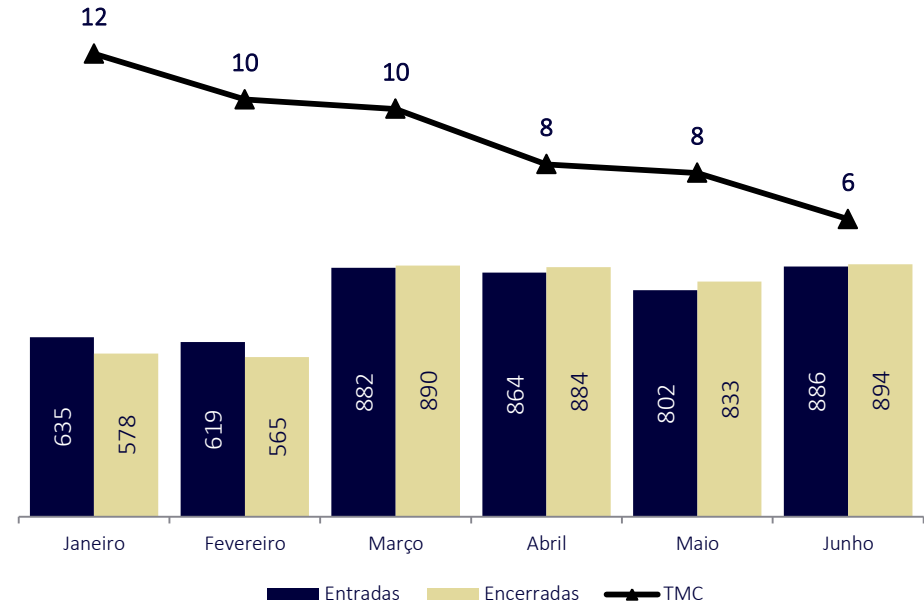
O trabalho foi realizado por etapas, sendo priorizados os assuntos que mais impactavam no prazo.

Durante o processo foram realizados:

- Fóruns com os BackOffices para revisão dos SLA's das áreas com mais volume de acionamentos.
- Treinamento junto ao BackOffice para reduzir a revisão de respostas entre as áreas de apoio.
- Criação de check list com padronização de respostas.

Ouvidoria Atendimento

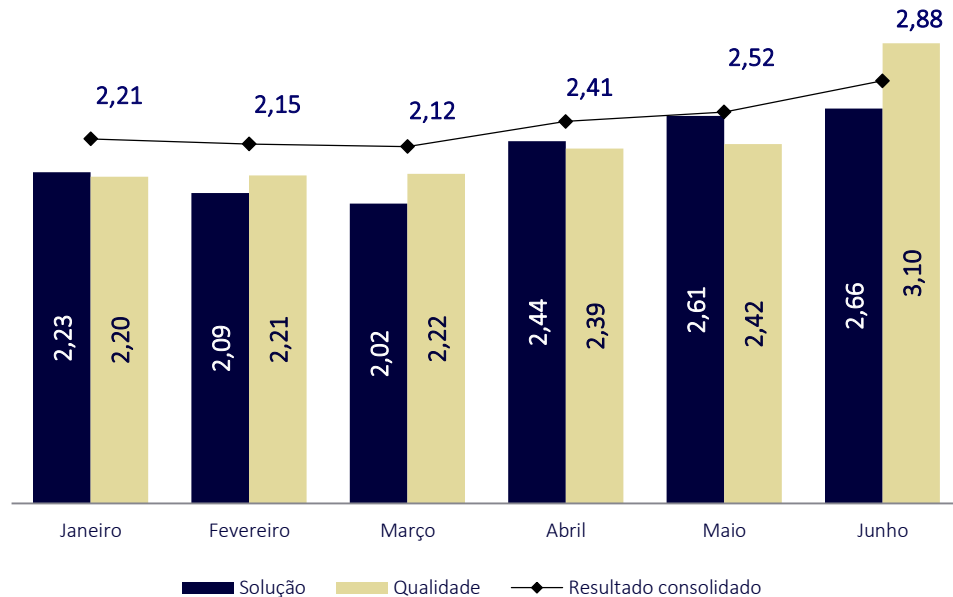
Em função do cenário de Pandemia, como medida de precaução e segurança aos colaboradores, a URA seguiu fechada no 1º semestre de 2021, e o atendimento da Ouvidoria realizado em formato híbrido entre presencial e home office. Os registros de Clientes são feitos pelo Formulário Eletrônico disponível nos sites do Conglomerado Safra, 24 horas e 7 dias da semana, e seguem todas as normas regulamentares do Canal.



0800 - Pesquisa de Satisfação

Atendendo às Circulares 3.880 e 3.881 do Banco Central, todos os Clientes atendidos pela Ouvidoria recebem a Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento e a solução dada ao problema via SMS ou E-mail.

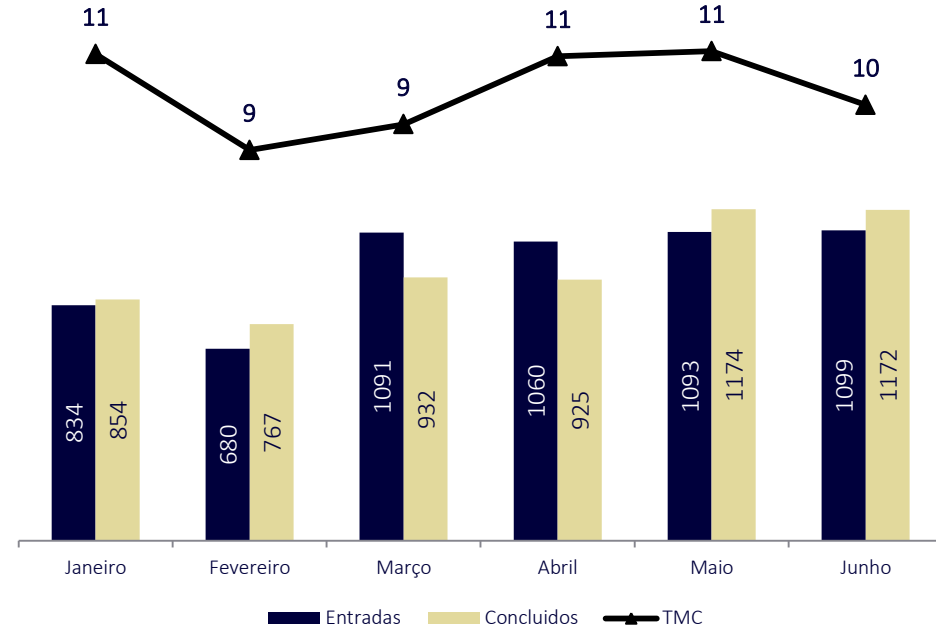
Com a intensificação da Política de contato e análises de detratores, foi possível atingir o melhor resultado da pesquisa desde 2019.



BACEN

Permanecemos próximos ao Bacen buscando dar mais clareza ao Regulador sobre nossos processos, mudanças relevantes e soluções às manifestações.

O 1º semestre foi marcado pela redução no índice de reclamações procedentes analisadas pelo BACEN, onde foi possível obter o melhor resultado desde o 1TRI2019.

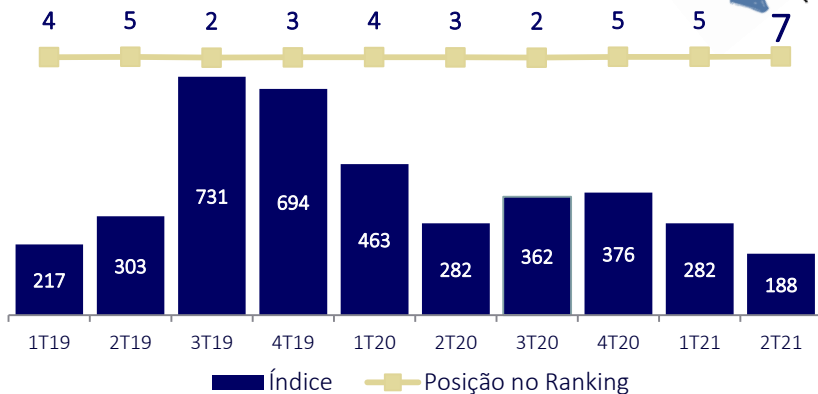


BACEN

95%

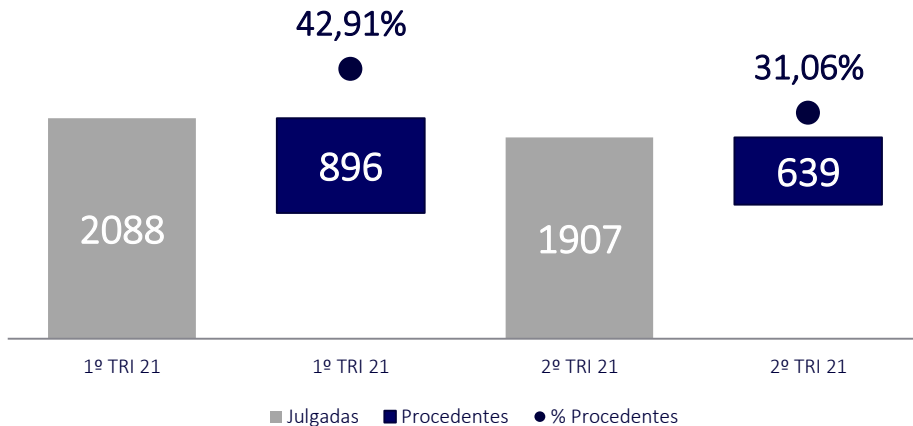
dos registros no BACEN não tiveram
passagem prévia na Ouvidoria
Atendimento.

Melhor índice e
colocação desde 2019



Desempenho

24



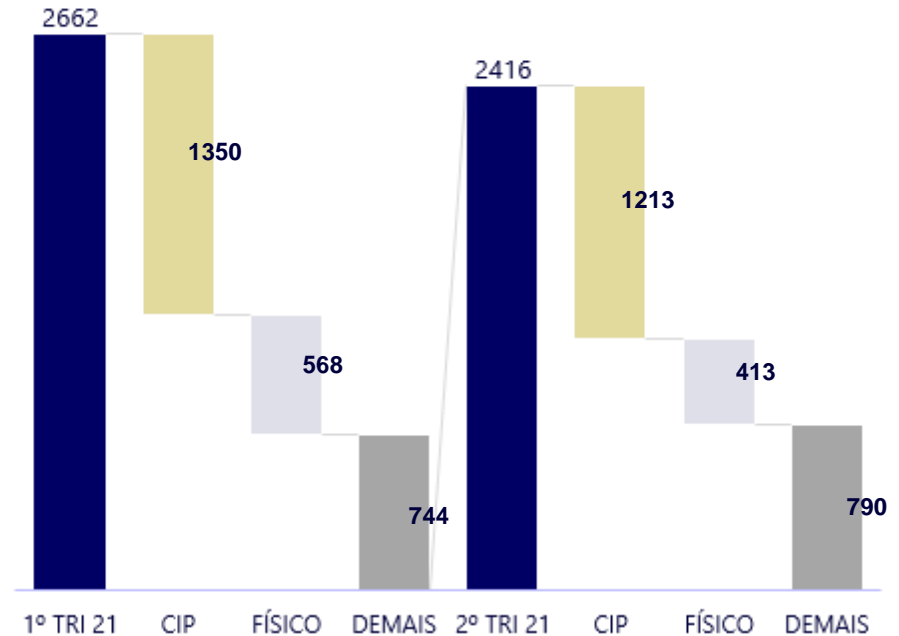
Top Motivo Bacen	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	1º S
Adequação e Prestação de Informação sobre Produto e Serviço - Crédito Consignado	34%	15%	12%	6%	9%	8%	17%
Integridade, Confiabilidade, Segurança, Sigilo e Legalidade da Operação/Serviço - Operação De Crédito	8%	9%	8%	9%	9%	12%	9%
Integridade, Confiabilidade, Segurança, Sigilo e Legalidade da Operação/Serviço - Credenciadora	4%	7%	8%	9%	10%	9%	7%
Esclarecimentos Inconclusivos	6%	6%	6%	7%	6%	7%	6%
Fornecimento documentação – Liquidação antecipada	4%	2%	3%	5%	5%	4%	4%
TOTAL	55%	39%	38%	35%	37%	39%	43%

PROCON

Nesse semestre intensificamos a adesão a ferramenta Sindec junto aos Procon's, gerando mais eficiência e controle no processo.

No primeiro trimestre de 2021 ocupamos a 32ª posição no ranking Sindec com índice de solução de 71,68%.

Para ganhar celeridade no atendimento aos Procon's, no final de fevereiro reabrimos a URA do Procon Fone com mais de 65% dos acionamentos resolvidos em linha e com o tempo médio de conclusão de até 4,5 dias úteis.

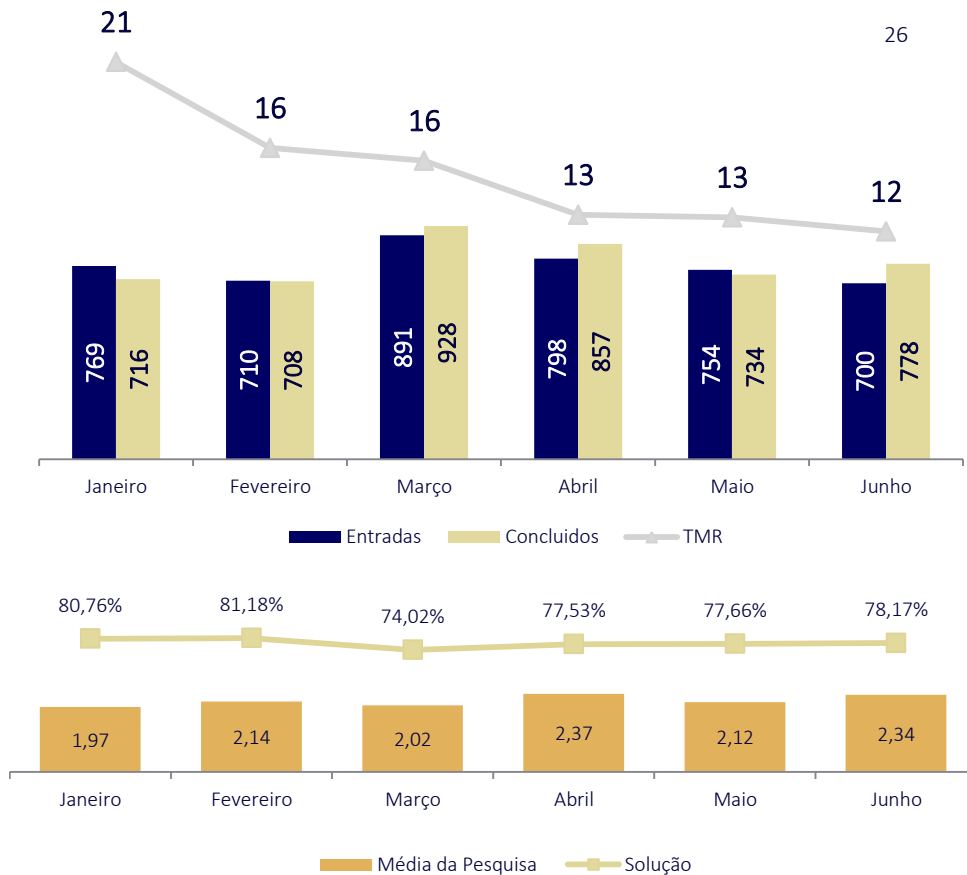


Consumidor.GOV

O Safra atingiu 96% das respostas dentro do prazo com solução definitiva para os Clientes na plataforma do Consumidor.gov.br

Redução significativa do tempo médio de resposta aos clientes que acionaram o Banco nesse canal.

Também houve a intensificação da política de contato para entendimento da demanda, com resposta assertiva a fim de evitar acionamentos do mesmo assunto nos canais de Ouvidoria.



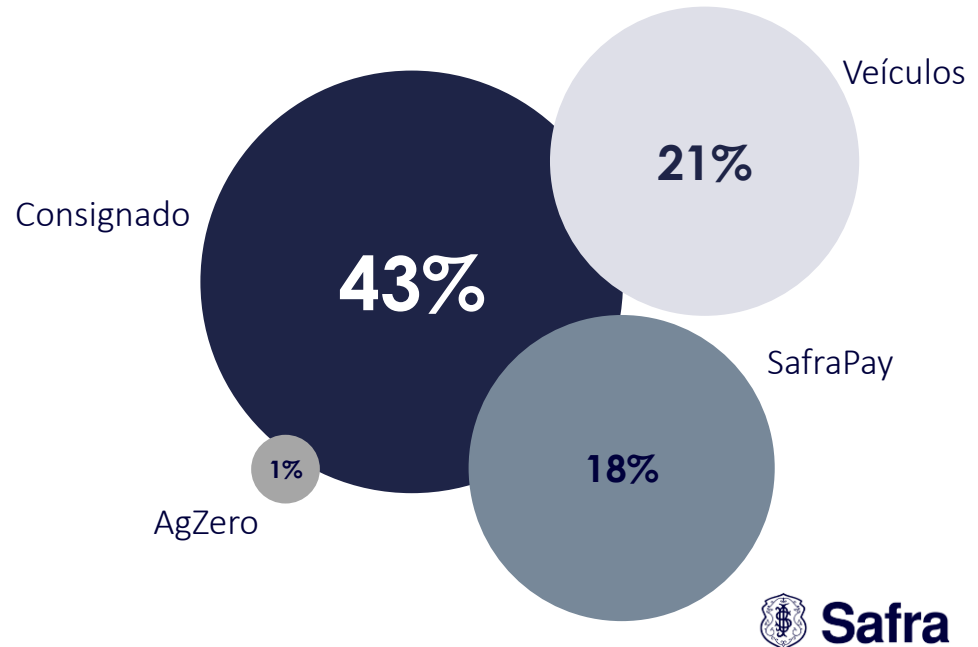


Melhoria Contínua

Intensificando o protagonismo da Ouvidoria nas Melhorias de Atendimento, Produtos e Serviços prestados, as ações de Melhoria Contínua com suas frentes de trabalho atingiu no 1º semestre de 2021 a abrangência de 83% dos ofensores de reclamações. Além disso, foram tratadas melhorias internas de atendimento e eficiência da operação, buscando tornar a Ouvidoria cada vez mais resolutiva e com Clientes satisfeitos.

Intensificado pela Ouvidoria, o **Comitê de Causa Raiz** atinge a abrangência de 83% dos temas reclamados.

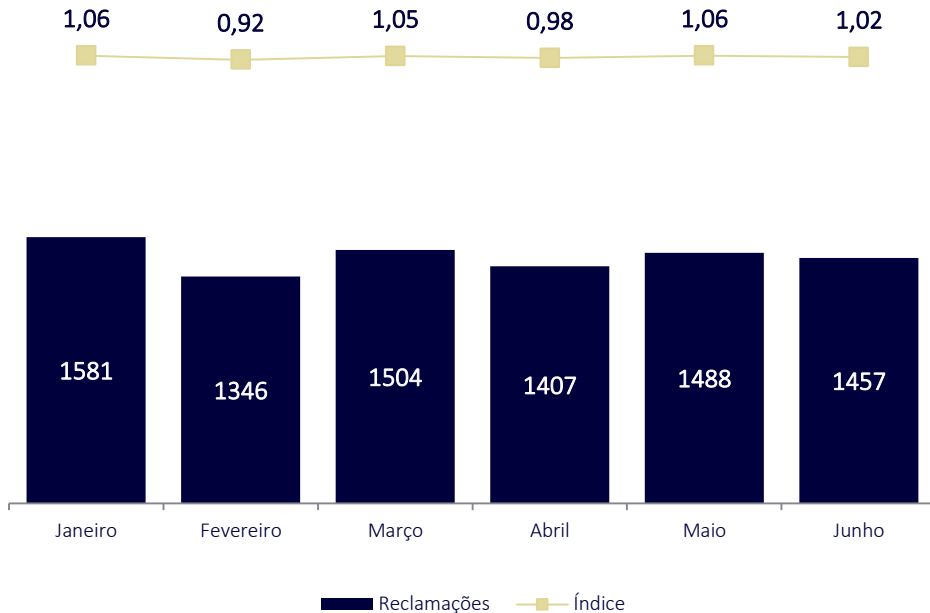
Com participação da Ouvidora, o Diretor de Ouvidoria e as áreas de Central de Atendimento, Operações, Produtos e Qualidade, o Comitê tem como objetivo combater às causas-raízes de reclamações e fomentar a implantação de medidas preventivas, elevando os índices de satisfação de nossos Clientes.



Consignado

Além das revisões de jornadas, a partir de fevereiro desse ano foi realizada a implantação da Formalização Digital para 100% dos convênios INSS, Siape e Contratos Privados*, reduzindo em mais de 50% o volume de acionamentos na Ouvidoria para o assunto desconhece a contratação.

O Banco Safra atende a 100% da autorregulação bancária vigente.

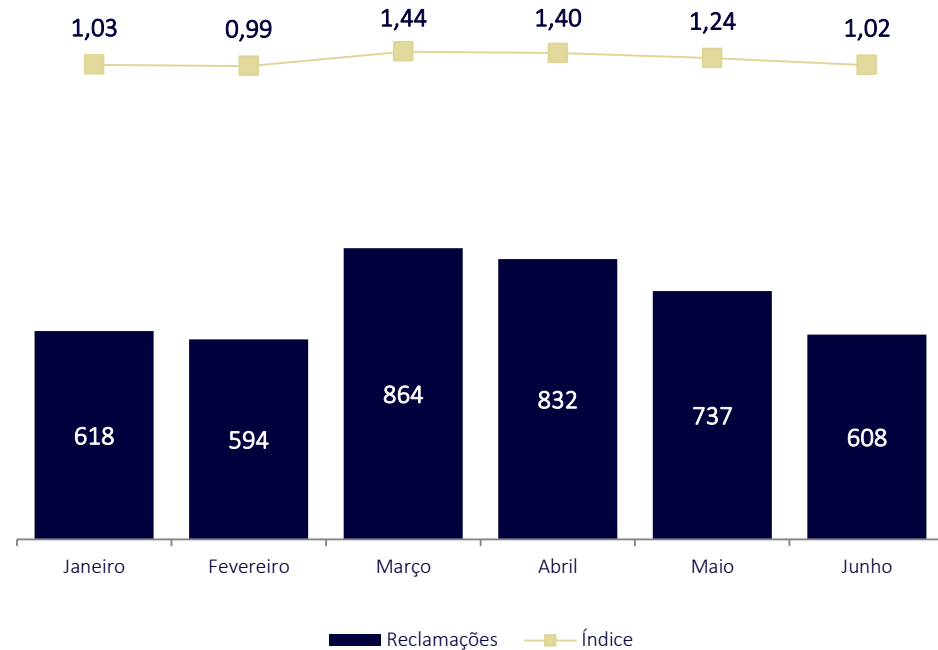


Para os trabalhos de Melhoria Contínua, Índice é calculado: (quantidade total de entradas de reclamações / base de contratos ativos no Produto) * 1.000

* Exceto Portabilidade ou exigência do convênio.

Veículos

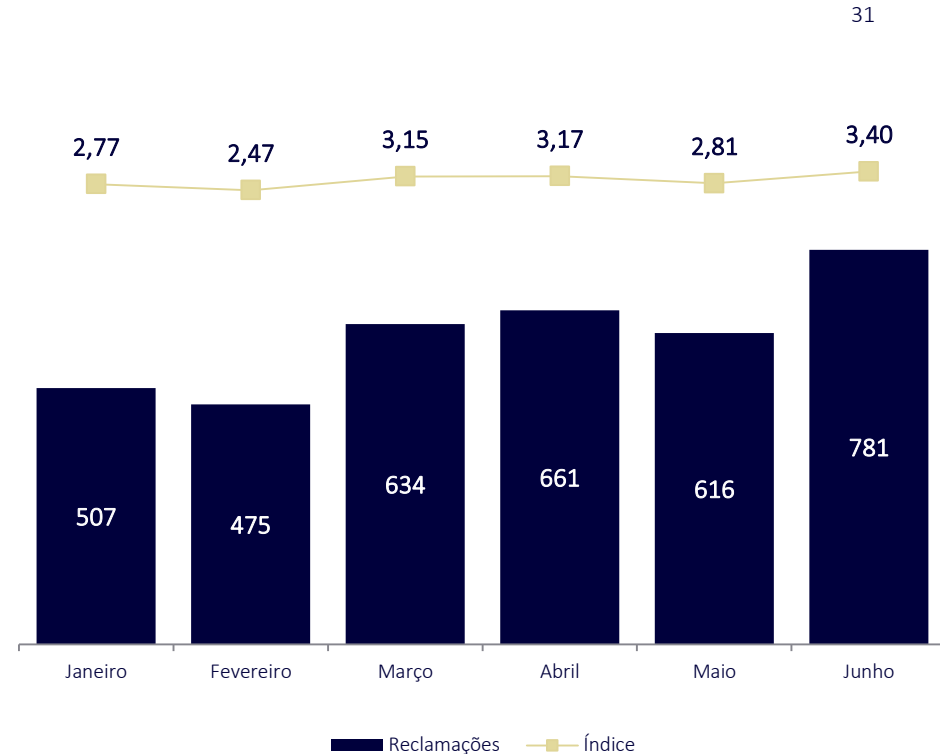
Nesse período, tivemos implantações significativas, tais como melhorias na jornada de Gravame e alertas ao cliente no site da Safra Financeira a fim de evitar pagamentos em boletos fraudados.



SafraPay

O mercado de credenciadora teve impactos importantes com a vigência da resolução 4.734/19 iniciada em junho/21.

Nesse semestre foram mapeados 26 planos de ações com 03 já implantados por meio do comitê de Melhoria Contínua.



Mesmo com o distanciamento pela Pandemia, a **Ouvidoria intensificou** seus **alinhamentos** com a equipe, para garantir um **alto engajamento**.

Com parte dos colaboradores em Home Office, as reuniões de equipe passaram a ser realizadas por Canal Digital de forma recorrente com o objetivo de intensificar os alinhamentos, especialmente em função do distanciamento físico das equipes.

Mensagem do Ouvidor

“O 1º semestre de 2021 foi marcado por grandes transformações no banco, e em nossa Ouvidoria não foi diferente!

Estamos trabalhando arduamente para que nosso cliente se sinta satisfeito após passar por nosso canal. E é isso que nos move: atender o consumidor com excelência.

Entre os avanços do período, a Ouvidoria colaborou de forma ativa na melhoria dos processos internos e um dos resultados obtidos foi o ranking BACEN, que obtivemos nesse último trimestre de 2021 o melhor índice desde 2019. Isso demonstra nossa preocupação com todo o ciclo de vida do produto.

E não paramos por aí, estamos com entregas relevantes para este ano, queremos que nosso cliente seja atendido no canal que ele escolher, teremos a reabertura da URA para atendimento telefônico, Chat, WhatsApp e ainda permaneceremos com o formulário eletrônico que fica à disposição 24 horas por dia 7 dias da semana.”

Beatriz A D Dias

São Paulo, 30 de Junho de 2021



Paulo Sérgio Cavalheiro

Diretor de Ouvidoria



Beatriz A D Dias

Ouvidora Geral



Safran