

Disponibilização de Informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro S.A., inclusive dados referentes à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado

Data base: 31 de dezembro de 2021

A Ouvidoria do Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro S.A. (“SMBCB”) representa o elo entre o SMBCB e seus clientes, tendo por finalidade prestar atendimento em última instância às demandas requeridas por clientes ou usuários, ou qualquer outro a estes equiparados legalmente, de produtos e/ou serviços oferecidos pelo SMBCB (“Requerentes”), que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário do SMBCB, e, ainda, atuar como canal de comunicação entre este e os Requerentes, na mediação de conflitos (“Finalidade”).

Em atendimento à obrigação constante do artigo 13 da Resolução do Conselho Monetário Nacional (“CMN”) nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (“Resolução CMN nº 4.860/2020”), esta Ouvidoria disponibiliza, por meio deste documento, as informações relativas às atividades desenvolvidas e inclusive os dados referentes à avaliação direta de qualidade do atendimento prestado na data base de 30 de dezembro de 2021 (“Data-Base”).

I. Atividades Desenvolvidas por esta Ouvidoria

São consideradas atividades/atribuições da Ouvidoria, conforme explicitado na Política da Ouvidoria e disponibilizada no sítio eletrônico do SMBCB e, conseqüentemente, dos ouvidores:

- ❖ Atender, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado às demandas dos Requerentes;
- ❖ Prestar esclarecimentos aos Requerentes acerca dos andamentos das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- ❖ Encaminhar ao Requerente resposta conclusiva para a demanda no prazo legalmente previsto; e
- ❖ Propostas de medidas corretivas ou aprimoramento nas rotinas e procedimentos internos também fazem parte do escopo desta Ouvidoria, de forma a evitar reincidência de ocorrências relativas à ineficiência da prestação de serviços, do atendimento realizado pelo SMBCB ou mesmo de irregularidades no atendimento e serviços prestados aos clientes do SMBCB.

A) Atividades relacionadas à atuação da Ouvidoria em se tratando de Demandas

Durante o segundo semestre de 2021, foram recebidas no total 27 (vinte e sete) ocorrências, tendo sido dado tratamento formal às Demandas Procedentes e Improcedentes, exceto as Demandas Improcedentes de ligações teste, abandono e/ou engano, sendo estas as seguintes (entre as classificações existentes na Ouvidoria):

- ❖ **Demanda Procedente Solucionada:** ocorrência recebida, registrada, tratada adequada e tempestivamente, e finalizada com encaminhamento de resposta final e conclusiva ao Requerente dentro do prazo legal, nos termos das normas aplicáveis; e
- ❖ **Demanda Improcedente:** ocorrência de demanda de incompetência da Ouvidoria e/ou não comprovada após o processo de investigação da Ouvidoria (incluindo ligações testes, abandono e engano).
- ❖ **Não foram registradas Demandas Procedentes Não Solucionadas.**

Na tabela abaixo compreendem-se todas as demandas relativas ao segundo semestre de 2021:

Classificação	2º Semestre de 2021					
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Demanda Procedente Não Solucionada	0	0	0	0	0	0
Demanda Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0
Demanda Improcedente	1	0	0	0	0	1
Demandas Improcedentes: Ligações Testes, Abandono, Engano e Repasse de Ligação	2	2	14	4	1	2
Total/Mês	3	2	14	4	1	3
Total/Semestre	27					

Alternativamente, tem-se o gráfico comparativo:



B) Dados Referentes à Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Esta Ouvidoria possui instrumento telefônico de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários de produtos e serviços do SMBCB, estruturado de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

A avaliação deve ser disponibilizada em até 01 (um) dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva ao Requerente, sendo concluída em até 05 (cinco) dias úteis, após o término do prazo de

disponibilização acima mencionado, sendo que a Pesquisa de Satisfação é realizada por meio de Unidade de Resposta Audível (URA) Externa aos Requerentes de Demandas tratadas, independentemente se há procedência ou não quanto à Demanda, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

Não obstante, nos termos do art.18, inciso II, da Resolução nº 4.860/2020, e Carta Circular DEATI/BCB nº 3.880, de 11 de maio de 2018, os resultados das Pesquisas de Satisfação são devidamente encaminhados ao Banco Central do Brasil, mensalmente.

Dessa forma, os dados referentes ao segundo semestre de 2021 podem ser encontrados na tabela abaixo:

Pesquisa de Satisfação 2º Semestre de 2021						
Classificação	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de Ocorrências no mês	3	2	14	4	1	3
Total de Demandas Tratadas	1	1	0	0	0	1
Pesquisa de Satisfação - Não quis realizar	0	0	0	0	0	0
Pesquisa de Satisfação - Não conseguiu contato	1	1	0	0	0	1
Pesquisa de Satisfação - Nota 1	0	0	0	0	0	0
Pesquisa de Satisfação - Nota 2	0	0	0	0	0	0
Pesquisa de Satisfação - Nota 3	0	0	0	0	0	0
Pesquisa de Satisfação - Nota 4	0	0	0	0	0	0
Pesquisa de Satisfação - Nota 5	0	0	0	0	0	0
Total de Pesquisas de Satisfação Disponibilizadas	1	1	0	0	0	0

Vale enfatizar que, conforme regulamentação vigente, a Ouvidoria do SMBCB disponibiliza no site da Instituição as informações relacionadas às atividades conduzidas por esta Ouvidoria.

Por fim, ressalta-se o comprometimento desta Ouvidoria em garantir que eventuais manifestações de clientes e/ou usuários de produtos e/ou serviços do SMBCB sejam apreciadas e tratadas pela Instituição, indistinta e imparcialmente, com sigilo absoluto, na busca constante pela qualidade de atendimento e prestação dos serviços do SMBCB, dedicando especial atenção à ética e transparência nas relações entre a instituição e seus clientes.