

TTSCD

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2024

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

TTSCD

O presente relatório corresponde às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da TTSCD no 1º semestre de 2024, em atendimento à Resolução CMN Nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil (“BCB”) e tem por finalidade apresentar as considerações a respeito dos resultados obtidos pela Ouvidoria neste período.

Consideramos como satisfatória a forma como a Ouvidoria está estruturada, tendo em vista a sua compatibilidade com a natureza e complexidade dos nossos produtos e serviços, a sua divulgação em canais apropriados de comunicação e a forma definida para a recepção de demandas, bem como o seu registro e devido tratamento a fim de obter resposta completa e conclusiva em prazo inferior ao estipulado como prazo final.

Esclarecemos que os resultados apresentados nesse relatório correspondem ao período compreendido entre janeiro e junho de 2024.

São Paulo, 31 de julho de 2024.

TTSCD



Apresentação:



TTSCD



A TTSCD é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD) autorizada pelo Banco Central do Brasil, controlada pela TOTVS Techfin S.A. com o objetivo de atuar na realização de operações de empréstimo e financiamentos exclusivamente por meio de plataforma eletrônica.

Foi realizada em novembro de 2023 a alteração da Denominação Social da Instituição, de Supplier SCD para TTSCD.



Ouvidoria



TTSCD



A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os clientes e a TTSCD, atuando como última instância na mediação de conflitos. A Ouvidoria atende clientes que não ficaram satisfeitos com a resolução obtida nos canais primários e, também, demandas encaminhadas pelos canais externos, como Banco Central (BACEN) e Órgãos de Defesa do Consumidor (PROCON).

A atuação da Ouvidoria é orientada a solucionar as demandas de clientes, aprimorar a qualidade do atendimento e identificar possíveis melhorias na organização, com enfoque na legislação vigente.

A Ouvidoria exerce a sua atividade com probidade, boa fé e ética profissional, sendo os seus valores: transparência, independência e imparcialidade. A Ouvidoria usa de linguagem simples e acessível, e garante a recepção da demanda, bem como seu registro e o retorno ao cliente de forma completa e conclusiva, com foco na mediação de conflitos e na melhoria dos produtos e processos da companhia.



Estrutura da Ouvidoria



TTSCD

A Ouvidoria da TTSCD está localizada na Av. Braz Leme, nº 1000 – bloco B (parte) – 3º andar, São Paulo/SP – CEP 02511-000 e atua de forma centralizada visando alcançar a excelência no processo de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes, além de prestar os esclarecimentos acerca do andamento e evolução das demandas. A Ouvidoria está pautada pelos seguintes valores: cumprimento da legislação e normas, ética, imparcialidade, confidencialidade, independência e transparência. Tem como objetivo recepcionar as demandas dos clientes e solucionar os possíveis conflitos de forma rápida, sendo o prazo de resposta em até 10 dias úteis.

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a complexidade dos produtos e serviços da TTSCD. A estrutura da Ouvidoria é compatível com a complexidade dos produtos e serviços da TTSCD. No período de 01/01/2024 a 24/06/2024, atuou como Diretor responsável pela Ouvidoria o Sr. Mario da Silva Rodrigues. A partir do dia 25/06/2024, houve alteração da Diretoria da área de Ouvidoria, sendo assumida pelo Sr. Eduardo Jose Lauria Neubern.

Adicionalmente, o componente organizacional da Ouvidoria é estruturado com profissionais certificados e qualificados com treinamentos recorrentes a respeito da Resolução CMN Nº 4.860/2020 do BCB, do Código de Defesa do Consumidor, bem como orientações acerca e das melhores práticas de relacionamento com clientes, dos produtos e serviços oferecidos pela companhia.

Ao final de cada semestre, são elaborados relatórios detalhados acerca das atividades da Ouvidoria, remetidos à Diretoria e Auditoria Interna. Os relatórios são disponibilizados no site institucional e encontram-se à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.



Canais atendidos pela Ouvidoria



TTSCD

A Ouvidoria disponibiliza canais de atendimento gratuitos para os clientes, sendo de fácil acesso e amplamente divulgados nos materiais de publicidade destinados aos clientes e no site institucional.

**Ouvidoria
TTSCD**

Telefone: 0800 601 4050
E-mail: ouvidoria@ttscd.com.br

Horário de atendimento:
das 10hs às 16hs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

A Ouvidoria também atende demandas encaminhadas pelos canais externos, como RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil (BACEN) e Órgãos de Defesa do Consumidor (PROCON).



Resultados da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como objetivo acolher as demandas dos clientes a fim de propor soluções, atuando como mediador de conflitos entre os clientes e a TTSCD.

Desta forma, disponibilizamos canais de contato eficazes e gratuitos.

No período de janeiro a junho de 2024, a Ouvidoria atendeu 135 acionamentos, sendo que apenas quatro demandas foram elegíveis ao tratamento da Ouvidoria da TTSCD.

No 2º semestre de 2023, informamos sobre um atendimento protocolizado como demanda da Ouvidoria. Finalizamos o caso no prazo regulamentar, sendo classificado com Procedente Solucionada.

Canal de e-mail

A Ouvidoria recebeu 64 contatos, os quais foram acionamentos indevidos na Ouvidoria da TTSCD e, portanto, foram redirecionados aos departamentos responsáveis.

Canal de telefone

A Ouvidoria recebeu 68 contatos, os quais 99% foram acionamentos indevidos na Ouvidoria da TTSCD e, portanto, foram redirecionados aos departamentos responsáveis. Um atendimento foi protocolizado como demanda da Ouvidoria, sendo finalizado no prazo regulamentar e classificado como Procedente Solucionada.

Canais externos

A Ouvidoria recebeu três demandas registradas via canais externos, nas quais os clientes solicitaram esclarecimentos sobre as pendências. As demandas foram atendidas dentro do prazo, e foram finalizadas com as seguintes classificações: duas Improcedentes e uma Procedente Solucionada.





TTSCD

Pesquisa de Satisfação do Cliente e Avaliação Direta de Atendimento

Conforme determina a regulamentação CMN 4.860/2020 do Bacen, a Ouvidoria da TTSCD disponibiliza ao cliente uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento realizado em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva sobre a demanda.

No período correspondente à apuração dos resultados, a Ouvidoria recebeu 1 demanda protocolizada sem o retorno do cliente sobre a pesquisa de satisfação.

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 1 demanda protocolizada, a qual não houve retorno do cliente sobre a pesquisa de satisfação.



Gestão das demandas



TTSCD



A Ouvidoria é um canal de relacionamento e comunicação de último nível com os clientes, trata-se de um canal de julgamento com pensamento crítico, sendo a sua missão prestar um atendimento humanizado para a resolução de conflitos e problemas visando a satisfação dos clientes.

