

TTSCD

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE 2024

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

TTSCD

O presente relatório corresponde às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da TTSCD no 2º 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 julho e dezembro de 2024.

São Paulo, 31 de janeiro de 2025.

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, sendo o Diretor responsável o Sr. Leandro Rodrigues Hosizawa.

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 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 09hs às 18hs, 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 julho a dezembro de 2024, a Ouvidoria atendeu **83 acionamentos**, sendo que uma demanda foi elegível ao tratamento da Ouvidoria da TTSCD.

Canal de e-mail

A Ouvidoria recebeu **38 contatos**, os quais foram acionamentos indevidos na Ouvidoria da TTSCD e, portanto, foram redirecionados aos departamentos responsáveis.

Canal de telefone

A Ouvidoria recebeu **45 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 Improcedente.

Canais externos

A Ouvidoria recebeu **uma demanda** registrada via canais externos, na qual o cliente solicitou esclarecimentos sobre as pendências. A demanda foi atendida dentro do prazo, e foi finalizada como 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.



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.

