

# LEBES FINANCEIRA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**2º SEMESTRE DE 2023**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. NORMATIZAÇÃO .....	4
4. METODOLOGIA .....	4
5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS .....	5
6. ANÁLISE POR CANAL .....	6
6.1 OUVIDORIA .....	6
6.1.1 Canais de Acesso .....	6
6.1.2 Análise Quantitativa.....	6
6.1.3 Avaliação do Atendimento.....	7
6.3 RDR .....	8
6.3.1 Canais de Acesso .....	8
6.3.2 Análise Quantitativa .....	9
7. CONCLUSÃO .....	10

## **1. INTRODUÇÃO**

A Lebes Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento, CNPJ Nº:

11.271.860/000186 constituída em 2009, fundada com objetivo inicial de atender exclusivamente os clientes das Lojas Lebes.

Como instituição financeira, atende atribuições e normas com objetivo de estar em conformidade de suas atividades, através da Resolução CMN nº 4860/20, instituída pelo regulador, Banco Central, da qual dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, que estabelece ao ouvidor elaboração de relatórios em formato quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas semestralmente, sendo estes remetidos para aprovação e análise de auditoria interna e diretoria da instituição.

Neste documento, serão demonstradas informações extraídas do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações (RDR), Canal de Ouvidoria.

O presente relatório compreende dados consolidados referente ao 2º semestre/2023.

## **2. OBJETIVO**

O relatório tem como objetivo apresentar demandas relacionadas aos canais de atendimento do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações (RDR) e Canal de Ouvidoria no 2º semestre/2023, sendo o período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023.

## **3. NORMATIZAÇÃO**

Para embasamento e formulação das análises referente ao relatório apresentado, foi utilizado como base as seguintes normativas:

INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 265/2022

Resolução CMN nº 4.860/20;

Política Interna de Ouvidoria;

Lei nº 8.078/90 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

#### **4. METODOLOGIA**

Os métodos utilizados na coleta de dados foram:

Quantitativos - São utilizados em técnicas estatísticas, geralmente atribuído em questionários para muitos indivíduos. O método é geralmente utilizado quando se deseja saber opiniões a respeito costumes e características sobre um determinado público considerando a quantidade e alternativas pré-estabelecidas;

Qualitativos - São dados que devem ser interpretados, para que sejam medidos, uma vez que não se expressam por meio de números. Também faz referência às informações que são coletadas em formato de palavras ou textos.

#### **5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

As demandas são classificadas como:

Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.

Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.

Improcedente: não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

## 6. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL

### 6.1 OUVIDORIA

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Também é o um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

#### 6.1.1 *Canais de Acesso*

Em atendimento as normas vigentes, a Lebes Financeira oferece atendimento nos telefones 0800 663 9000 (de segunda à sexta-feira das 09:00 às 17:00) e e-mail falecomouvidoria@lebes.com.br

#### 6.1.2 *Análise Quantitativa*

Com relação ao prazo de solução, no segundo semestre de 2023, 100% das demandas registradas na Ouvidoria foram solucionadas no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.

Nos canais acima informados, tivemos um total de 35 demandas tratadas durante o 2º semestre de 2023:

Telefonia/E-mail	Jul/23	Ago/23	Set/23	Out/23	Nov/23	Dez/23	Total
Solicitações	0	14	7	2	9	3	35

Dos contatos recebidos, 100% foram solicitações de clientes que buscavam um primeiro atendimento (informações e solicitações), sem antes passar pelo atendimento de nível 1.

### 6.1.3 Avaliação do Atendimento

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/20 e a fim de medir e acompanhar a satisfação dos clientes com a solução e atendimento prestados pela ouvidoria, no segundo semestre de 2023 foi implementada a pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

A pesquisa é enviada ao cliente após o encerramento do atendimento solicitando que o cliente avalie, em uma escala de 1 a 5, em que 1 representa o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Nos canais acima informados, tivemos um total de 01 demanda avaliada durante o 2º semestre de 2023:

Mês	Avaliações	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito
Jul/23	0	0	0	0	0	0
Ago/23	0	0	0	0	0	0
Set/23	0	0	0	0	0	0
Out/23	0	0	0	0	0	0
Nov/23	0	0	0	0	0	0
Dez/23	1	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 6.3 RDR

É o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

#### 6.3.1 Canais de Acesso

Este canal é acessado pelo cliente através do site do Banco Central: [https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao)

### FLUXO DA RECLAMAÇÃO



### 6.3.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas criadas dentro do período de 01/07/2023 à 31/12/2023 via acesso entre a instituição financeira e o Banco Central no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, foram verificados 71 registros atendidos.

Mês	Reclamações	Reclamações Reguladas	Reclamações Não Reguladas	Reclamações Procedentes	Reclamações Improcedentes	Aguardando Classificação BACEN
Jul/23	13	9	1	4	3	3
Ago/23	17	14	0	7	7	3
Set/23	7	6	0	4	2	1
Out/23	12	7	2	4	3	3
Nov/23	14	3	0	2	1	11
Dez/23	8	0	0	0	0	8
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>29</b>

Dos 71 registros, 21 foram considerados procedentes levando em consideração possíveis indícios de falha no tratamento das solicitações enviadas pelos clientes.

## **7. CONCLUSÃO**

Em busca de excelência no atendimento e retorno pró ativo aos clientes da Lebes Financeira S.A. – CFI, são divulgadas as análises sobre os atendimentos gerados nos canais de Ouvidoria, RDR. A partir deste Relatório, a Ouvidoria pode identificar a causa-raiz das ocorrências e sugerir melhorias nos processos, produtos e serviços disponibilizados pela Financeira.

Quanto aos questionamentos gerados pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), nota-se que todas foram analisadas e respondidas dentro do período. Suas causas também serviram para aprimorar os processos de solicitação de crédito pessoal, para evitar possíveis inconsistências de cadastro, além das ações de acultramento realizadas internamente com a finalidade de garantir o acesso facilitado aos documentos dos pedidos de empréstimo.

O canal de Ouvidoria segue realizando atendimentos de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço ofertado pela Lebes Financeira.

**Rubia da Silva Bagesteiro**  
Ouvidora

**Otelmo Albino Drebes Junior**  
Diretor