

**Relatório da Ouvidoria Conglomerado Financeiro do Banco Mercedes-Benz do Brasil.**

2º Semestre de 2020 – data base 31 de dezembro.  
Base Normativa: **Circular 4.433**

A Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. tem a missão de atuar na solução dos conflitos de forma imparcial, transparente e eficiente, de modo que nossos processos e serviços internos apresentem uma constante melhora, proporcionando a satisfação de nossos clientes.

Com base na missão que apresentamos, todas as demandas foram atendidas e devidamente tratadas. A Ouvidoria junto com as áreas envolvidas buscou soluções rápidas e eficientes.

O Banco Mercedes-Benz do Brasil S/A está comprometido e com toda estrutura necessária para atender as demandas recebidas na Ouvidoria.

No 2º semestre de 2020 a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. possuiu a seguinte estrutura: Diretor responsável, Ouvidor oficial, e Ouvidores suplentes.

Durante o segundo semestre de 2020, recebemos **17 (dezessete) reclamações**, de modo que nossa estrutura de Ouvidoria permanece adequada para atender as demandas de nossos clientes.

O Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. disponibilizou atendimento das demandas de seus clientes pelos seguintes canais:

- 1) Telefônico 0800 722 8499 (opção 5) de 2ª à 6ª-feiras das 09h às 18h (exceto feriado nacional);
- 2) E-mail corporativo [bmbouvidoria@daimler.com](mailto:bmbouvidoria@daimler.com);
- 3) Via RDR (Registro de Denuncia e Reclamação), através do site do Banco Central do Brasil;
- 4) Através de cartas que podem ser direcionadas ao endereço comercial: Av. do Café, 277, 6º andar - Torre A – Jabaquara – São Paulo/SP – CEP 04311-900.

Segue quadro geral de atendimentos da Ouvidoria BMB durante o 2º semestre 2020:

*Quadro Geral de Atendimentos*

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	25
RDR BACEN	9
E-mail	1.028
Carta	-



**a) Via Canal Telefônico 0800 722 8499, opção 5:**

Tivemos **25 (vinte e cinco)** ligações recebidas, sendo:

- 24 ligações tratavam de informações e solicitações diversas;
- 01 ligações tratavam-se de reclamação para Ouvidoria dar tratamento, gerado respectivo protocolo.

**b) Via Canal do RDR BACEN:**

Tivemos **09 (nove)** reclamações recebidas, gerados os respectivos protocolos de Ouvidoria.

**c) Via Canal do E-mail Corporativo**

Tivemos 1.028 (**mil e vinte oito**) e-mails recebidos, sendo:

- 499 tratavam-se de spam, e temas diversos;
- 441 tratavam-se de solicitações, informações de competência da Central de Atendimento;
- 88 tratavam-se de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas e 07 e-mails tratavam-se de registros de reclamação, com protocolos gerados.

**d) Via Endereço de Correspondência (Carta):**

Não tivemos reclamações via Carta.

**Quadro quantitativo:**

Segregadas por mês e comparadas com o mesmo período do ano anterior:

1º Sem. 2020	Qtde.	2º Sem. 2020	Qtde.
Jan	1	Jul	4
Fev	0	Ago	4
Mar	1	Set	3
Abr	10	Out	0
Mai	6	Nov	2
Jun	4	Dez	4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

**III – Pesquisa de Satisfação**

Em atendimento a Circular n.º 3.881/2018 do Banco Central do Brasil, a partir de 02 de Julho de 2018, a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil, deve disponibilizar aos clientes e/ou usuários, a Pesquisa de Satisfação de Atendimento do canal Ouvidoria, após os atendimentos que houve abertura de protocolo Ouvidoria, tanto nos contatos iniciais quanto nos conclusivos;

- a) O canal de Ouvidoria, deve realizar a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo canal de atendimento à Ouvidoria do Banco Mercedes Bens, estruturada a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, sobre duas perguntas de avaliações, disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva. A pesquisa abandonada pelo cliente deverá ser computada = 0 (*abandono*).

**Item 1:** Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para sua demanda.

**Item 2:** Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

- b) O canal da Ouvidoria, deve disponibilizar ao cliente a pesquisa de satisfação via e-mail, quando não for possível localizar o cliente em contato telefônico. Após o recebimento da resposta, será necessário incluir a nota manualmente nos relatórios mandatórios para envio ao BACEN (arquivo XML).

**No primeiro segundo de 2020 foram realizadas 17 pesquisas de satisfação:**

- a) **Pesquisa de Satisfação 0800:** não houveram pesquisas de satisfação realizadas através do canal 0800.
- b) **Pesquisa de Satisfação por e-mail:** foram realizadas 17 pesquisas de satisfação via e-mail, todas sem êxito na resposta, sendo classificadas com nota = 0 (*abandono*).

São Paulo, 01 de março de 2021.

**BANCO MERCEDES-BENZ DO BRASIL S/A  
OUVIDORIA**

