

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

1º Semestre de 2019 – data base 30 de Junho.

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 1º semestre de 2019 a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. possuiu a seguinte estrutura: 01 (um) Diretor responsável, 01 (um) Ouvidor, e 03 (três) Ouvidores suplentes.

Durante o primeiro semestre de 2019, recebemos 18 (**dezoito**) **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 17h (exceto feriado nacional);
- 2) E-mail corporativo bmbouvidoria@daimler.com;
- 3) Via RDR (Registro de Denúncia 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 1º semestre 2019:

Quadro Geral de Atendimentos

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	182
RDR BACEN	006
E-mail	632
Carta	-



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

Tivemos **182 (cento e cinquenta e seis)** ligações recebidas, sendo:

- 173 tratavam de informações e solicitações diversas, foram transferidas para o SAC BMB;
- 009 tratava de reclamação para Ouvidoria tratar, foi gerado o respectivo protocolo.

b) Via Canal do RDR BACEN:

Tivemos **06 (seis)** reclamações recebidas, gerados os respectivos protocolos de Ouvidoria.

c) Via Canal do E-mail Corporativo

Tivemos **632 (seiscentos e trinta e dois)** e-mails recebidos, sendo:

- 402 tratavam de spam, e temas diversos;
- 133 tratavam de solicitações, informações de competência do SAC BMB;
- 094 tratavam de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas, onde não houve protocolo de Ouvidoria.

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. 2018	Qtde.		1º Sem. 2019	Qtde.
Jan	0		Jan	6
Fev	2		Fev	0
Mar	4		Mar	4
Abr	1		Abr	1
Mai	1		Mai	5
Jun	0		Jun	2
TOTAL	8		TOTAL	18



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 semestre de 2019 foram realizadas 18 pesquisas de satisfação:

- a) **Pesquisa de Satisfação 0800:** Foram realizadas 11 (onze) pesquisas de satisfação, sendo 5 (cinco) respondidas com êxito e 6 (seis) zeradas devido ao abandono por parte do cliente.
- b) **Pesquisa de Satisfação por e-mail:** Foram realizadas 7 (sete) pesquisas de satisfação via e-mail, sendo que apenas 1 (uma) foi respondida com a nota máxima para as duas perguntas e 6 (seis) sem êxito na resposta, sendo classificadas com nota = 0 (*abandono*).

São Paulo, 14 de Agosto de 2019.

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

