



**RELATÓRIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DE OUVIDORIA  
BANCO VR S.A.  
2º SEMESTRE DE 2021**

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria do Banco VR é um canal de comunicação à disposição de clientes e usuários que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solicitação apresentada pela Central de Relacionamento VR.

Principais atividades do Banco VR:

### **1) Serviços prestados pela agência (vide Política 009 anexa)**

Os clientes permanentes que utilizam os serviços acima podem ser pessoas físicas e jurídicas. Hoje, exclusivamente, a carteira de clientes do Banco VR é formada pelos acionistas e empresas do Grupo. Como clientes eventuais, temos os Estabelecimentos para os quais o Banco VR antecipa recebíveis e faz empréstimos baseados em valores a reembolsar com a Empresa VR Benefícios.

O Banco VR teve a preocupação em implantar o serviço de Ouvidoria para que pudesse medir junto aos seus clientes a qualidade dos canais de atendimento da empresa, bem como a qualidade dos produtos e serviços prestados para garantir a satisfação dos clientes. A partir do mês de Outubro de 2021 o Banco deixou de prestar qualquer serviço de atendimento na Agência física.

A Ouvidoria do Banco VR tem o compromisso de esclarecer os direitos e deveres dos seus clientes, dando-lhes a garantia de que as condições contratuais serão sempre cumpridas, promovendo melhoria contínua de nossos produtos e serviços.

## **2. ESTRUTURA**

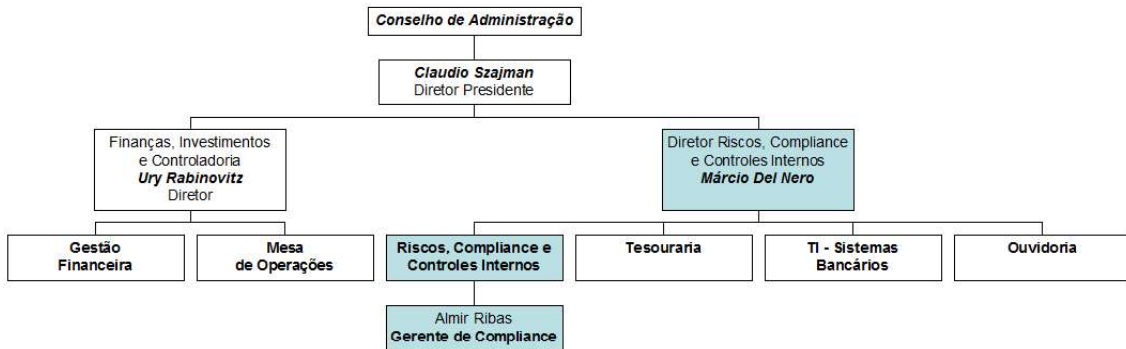
A Ouvidoria reporta-se diretamente ao Diretor-Ouvidor do Banco VR que é responsável pelas áreas de: Riscos, Compliance e Controles Internos do Banco.

Essa diretoria tem a missão de identificar, avaliar, monitorar, controlar e mitigar os riscos operacionais da instituição, garantindo assim a adequada condução das operações e dos processos internos.

O Diretor-Ouvidor, bem como o Ouvidor do Banco VR se encontram regularmente registrados no SISBACEN – Sistema do Banco Central do Brasil – UNICAD.



## 2.1. ORGANOGRAMA DO BANCO VR



## 2.2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA:

A estrutura e a mão de obra de atendimento da Ouvidoria do Banco VR é terceirizada.

A empresa que nos presta serviço:

NEOBPO Serviços de Processos de Negócio e Tecnologia S/A

CNPJ 24.765.823/0001-76 localizada na Av. Prof. Carlos Ferreira Lopes, 490 – Vila Mogilar – Mogi das Cruzes – São Paulo – SP.

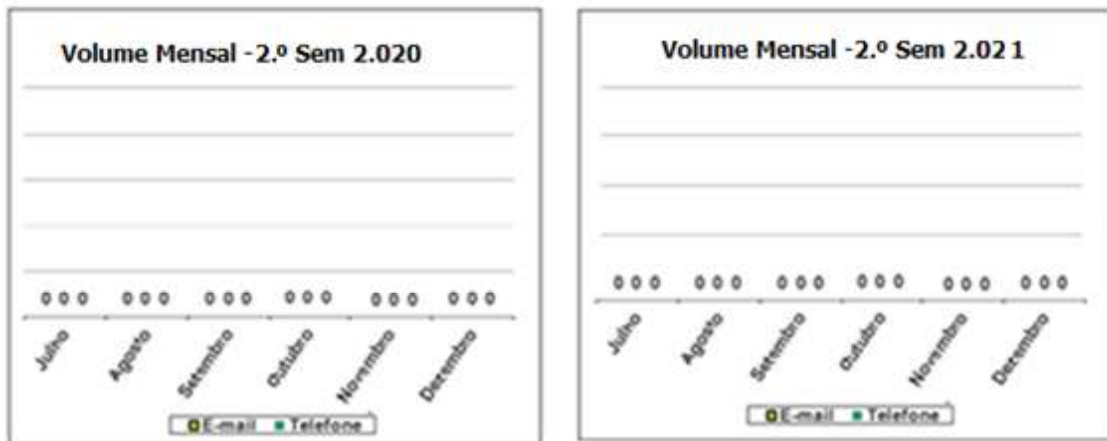
Devido ao volume de ligações e e-mails ser pequeno, atualmente o quadro de funcionários de atendimento de Ouvidoria é composto apenas por 2 Atendentes Ouvidores\*

No 2º semestre de 2021, com o ainda elevado índice transmissão do Covid-19, sofremos um grande impacto no turnover da Central de Atendimento e acabamos por ficar sem profissional Certificado em nossa estrutura, prontamente substituímos por profissionais qualificados e conhecedores dos nossos Produtos, mas com pendência de Certificação. Apesar do cenário ser atenuado pela ausência de registros procedentes (dada as características da base de clientes do Banco VR), entendemos que esse é um ponto de não conformidade, portanto, já está em andamento um Plano de Ação para adequação da estrutura no primeiro semestre de 2022.

No Banco VR, classificamos como improcedente a reclamação que não seja proveniente de cliente ou usuário de nossos produtos e serviços.



**Abaixo segue gráfico comparativo das informações de volume mensal – 2º semestres 2020 e 2021:**



### **3. TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO**

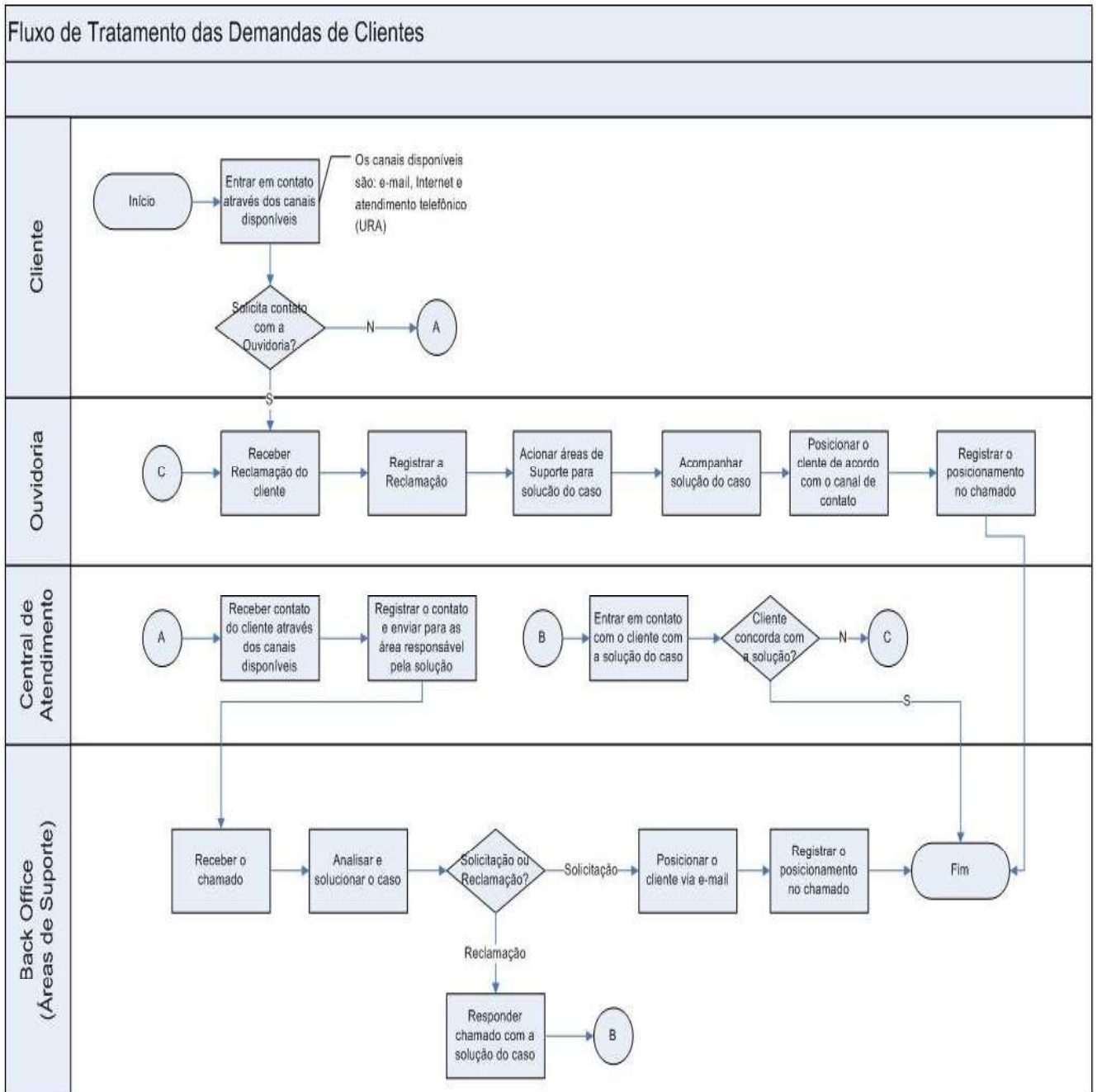
Para atendimento do disposto na Resolução 4.860/20, quanto ao exame de certificação de Ouvidores, informamos que todos se encontram devidamente certificados.

Além do curso de Ouvidores, destinado à certificação dos profissionais de atendimento, o Banco VR possui um programa de treinamento que visa aprimorar os conhecimentos dos integrantes da Ouvidoria.

A realização de treinamentos está condicionada a mudanças na legislação, alteração do quadro estrutural do Banco, ou ainda, a criação de novos produtos, portanto, foi programado e realizado no mês de Julho de 2.018 um curso de atualização junto à Empresa Ancord - Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias.



#### 4. SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA E FLUXOGRAMA



A Central de Atendimento de Ouvidoria utiliza de duas formas de registros de atendimento:



- a) Planilha de registros diários de ligações e e-mails recebidos separados por procedentes e improcedentes, onde informamos também os motivos das chamadas, razão social, tipo de contato, número de chamado, UF, etc.
- b) Sistema CRM (People Soft) onde são registrados todos os contatos da central de atendimento de Ouvidoria, gerando número de protocolo para todos os contatos.

## 5. CANAIS DE DIVULGAÇÃO

O telefone 0800 770 0417 é de uso exclusivo da Central de Atendimento da Ouvidoria e está divulgado em todos os canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.

A divulgação está contemplada nos extratos enviados, no portal da internet e nos demais documentos que se destinam aos clientes dos produtos e serviços da instituição.

### 5.1. PORTAL VR (www.bancovr.com.br)

The screenshot displays the VR Banco VR website. At the top left is the VR logo and the text 'Banco VR'. Below this is a navigation menu with 'Serviços Financeiros' highlighted. The main content area features a large image of a tree with a red arrow pointing to the 'Ouvidoria' section. This section includes the following contact information:

- Telefone: 0800 770 0417
- Fax: (11) 2596-6333
- E-mail: [ouvidoria@vr.com.br](mailto:ouvidoria@vr.com.br)

Below the contact information is a 'Lembre-se:' section with the text: 'Quando entrar em contato com a Ouvidoria, tenha em mãos o número do seu chamado.' and 'Manifestações que não foram anteriormente registradas na Central de Relacionamento serão redirecionadas para esse Canal.'


At the bottom of the page is a footer with three links: 'Termos de uso', 'Configuração mínimas de acesso', and 'Política de privacidade'.



## 5.2. EXTRATO DE CONTA CORRENTE

 BANCO VR S/A Extrato de C/C para Simples Conferência	MATRIZ AVENIDA DOS BANDEIRANTES, 460 SÃO PAULO - SP CNPJ: 078.626.983/0001-63	BROOKLIN PAULISTA CEP: 04553-900																														
Agência: 00019		Página: 1 Emitido em: 23/02/2022 12:10:14																														
BANCO VR S/A RUA ROSA GAETA LAZARA 93 SAO PAULO - SP	Conta Corrente: 0000160204																															
Período de: 01/07/2021 à 31/12/2021	TRANS. LIQ. PAGTOS																															
	Saldo Anterior:	0,00																														
<table><thead><tr><th>Data de Lanço</th><th>Documento</th><th>Histórico</th><th>Débito</th><th>Crédito</th><th>Saldo</th></tr></thead><tbody><tr><td>01/07/2021</td><td>0000001</td><td>00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Fundo Garantidor de Crédito ref. Mai/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i></td><td>35.174,15</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0000007</td><td>00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Tarifa pelo uso do STR ref. Jun/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i></td><td>9.210,38</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0000000</td><td>00063 PAGTO TIT.DIV.</td><td>13,19</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Saldo a transportar:</td><td></td><td>-4.216,05</td></tr></tbody></table>	Data de Lanço	Documento	Histórico	Débito	Crédito	Saldo	01/07/2021	0000001	00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Fundo Garantidor de Crédito ref. Mai/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i>	35.174,15				0000007	00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Tarifa pelo uso do STR ref. Jun/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i>	9.210,38				0000000	00063 PAGTO TIT.DIV.	13,19						Saldo a transportar:		-4.216,05		
Data de Lanço	Documento	Histórico	Débito	Crédito	Saldo																											
01/07/2021	0000001	00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Fundo Garantidor de Crédito ref. Mai/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i>	35.174,15																													
	0000007	00315 PAGTO DE USO SISBACEN VIA SGR <i>Tarifa pelo uso do STR ref. Jun/21</i> <i>PIX Compra: PIX Troco:</i>	9.210,38																													
	0000000	00063 PAGTO TIT.DIV.	13,19																													
			Saldo a transportar:		-4.216,05																											
*** Sujeito a alterações até o final do expediente ***																																
OUVIDORIA DO BANCO VR 0800 770-0417 ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS DAS 9h às 18h																																

## 5.3. ENVELOPES

			<a href="http://www.vr.com.br">http://www.vr.com.br</a> <a href="mailto:relacionamento@vr.com.br">relacionamento@vr.com.br</a>		3003 1093 (capitais e regiões metropolitanas) 0800 707 1567 (demais localidades)		0800 707 1595 SAC 0800 770 0417 Ouvidoria		Caixa Postal 21.132-0 São Paulo SP CEP 04556-970
---	---	---	---	---	---	---	--	---	---

## 6. ESTATUTO SOCIAL

O Estatuto ou Contrato Social da Instituição teve sua última Assembléia Geral Extraordinária em 21 de julho de 2016 e contém as descrições das atribuições da Ouvidoria, os critérios de designação e destituição do Ouvidor e o tempo de mandato. Informa o compromisso expresso da Instituição em criar condições para o funcionamento da Ouvidoria com transparência, imparcialidade e isenção e assegurar o acesso da Ouvidoria às informações para elaboração de resposta às reclamações recebidas.



## 7. SEÇÃO ESTATÍSTICA

### SISTEMA E CONTROLE DE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

As informações abaixo servem de base para evidenciar nosso volume de demandas recebidas na Ouvidoria em 2020 e 2021 (1º semestre):

#### 7.1. CONTROLE OUVIDORIA

**Quadro comparativo 2º semestre de 2020 e mesmo período de 2021:**

<b>Volumes – 2º Semestre de 2020</b>	<b>Volumes – 2º Semestre de 2021</b>
<b>Pessoa Física - Improcedentes: 0</b>	<b>Pessoa Física - Improcedentes: 0</b>
<b>    Procedentes: 0</b>	<b>    Procedentes: 0</b>
<b>    Total: 0</b>	<b>    Total: 0</b>
<b>Pessoa Jurídica – Improcedente: 0</b>	<b>Pessoa Jurídica – Improcedente: 0</b>
<b>    Procedente: 0</b>	<b>    Procedente: 0</b>
<b>    Total: 0</b>	<b>    Total: 0</b>

#### 7.2. CONTATOS POR FEDERAÇÃO – 2º SEMESTRE 2021

Não houve contato no semestre.

**É importante destacar que no 2º semestre de 2021:**

- a) Não tivemos qualquer irregularidade envolvendo a Administração ou os funcionários que desempenhem papéis importantes no sistema de controles internos;
- b) Não ocorreram irregularidades envolvendo outros empregados, as quais poderiam ter efeito sobre a estrutura, os sistemas e os procedimentos definidos para a área de Ouvidoria do Banco VR;
- c) Não recebemos comunicações de entidades oficiais referentes ao não cumprimento de normas ou de deficiência na apresentação de relatórios relativos às atividades de Ouvidoria, as quais poderiam ter efeitos sobre a estrutura, os sistemas e os procedimentos definidos para a área de Ouvidoria.



### 7.3. MODELO DE CARTA E SCRIPT

#### **E-mail:**

*Prezado cliente,*

*Agradecemos seu contato.*

*Em resposta a sua solicitação, informamos que a Ouvidoria VR permanece como canal de comunicação à disposição de correntistas do Banco VR que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada pela Central de Relacionamento, somente com relação a assuntos relacionados ao Banco VR.*

*Atenciosamente,*

#### **Script:**

**Atendente:** Ouvidoria do Banco VR, bom dia/boa tarde/boa noite, com quem eu falo?

Sr(a) \_\_\_\_\_, em que posso ajudá-lo(a)? (Sondagem)

Ouve a manifestação

Se a manifestação do contato se enquadra nos atendimentos da Ouvidoria e se a reclamação é procedente, a Ouvidoria do Banco VR abre protocolo de tratamento e adota o seguinte script referente a prazos de atendimento que está de acordo com a solução exigida pelo BACEN que não pode ser superior a 10 (dez) dias úteis.

**Atendente:** Sr(a) \_\_\_\_\_, foi aberto o protocolo XXXXX para averiguarmos o ocorrido e conforme normativa do Banco Central, o prazo máximo para resposta final não poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis. "Atualmente nossas ocorrências são respondidas em até 72 horas úteis."

Posso ajudá-lo em algo mais?

Ouvidoria do Banco VR agradece a ligação e deseja um bom dia/boa tarde/boa noite!

#### **Script sobre crédito consignado**

**Atendente:** Ouvidoria do Banco VR, bom dia/boa tarde/boa noite, com quem eu falo?

Sr(a) \_\_\_\_\_, em que posso ajudá-lo(a)? (Sondagem)

Ouve a manifestação

**Atendente:** Sr(a) \_\_\_\_\_, este assunto não é negócio sob nossa gestão. Informamos que a Ouvidoria VR permanece como canal de comunicação à disposição de correntistas do banco VR que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada pela Central de Relacionamento, somente com relação a assuntos relacionados ao Banco VR.

Posso ajudá-lo em algo mais?

Ouvidoria do Banco VR agradece a ligação e deseja um bom dia/boa tarde/boa noite!

**Atenciosamente,**





## 8. COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA COM AS DEMAIS ÁREAS

O fluxograma apresentado no **item 4** deste relatório demonstra os procedimentos de comunicação da Ouvidoria do Banco VR com as demais áreas da instituição.

Atualmente o Ouvidor possui uma ferramenta chamada: **B.I – Painel de Indicadores do CRM**, onde é possível acompanhar as ocorrências geradas no sistema de atendimento, visando tomar, quando necessário, ações para evitar que as mesmas se transformem em casos de Ouvidoria.

Com uma demanda de apenas 33 casos procedentes desde 2.007, conseguimos responder as reclamações para os clientes dentro do prazo exigido pelo BACEN que é de 15 dias.

## 9. COMITÊ DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco VR não possui Comitê de Ouvidoria devido ao volume de acessos a esse serviço, tendo em vista que desde a sua implantação, em Outubro de 2007, foram registrados apenas 33 casos Procedentes.

As decisões complexas que possam surgir serão encaminhadas diretamente ao Diretor-Ouvidor para tomada de decisão.

Atenciosamente,

MÁRCIO DEL NERO  
Márcio Del Nero  
Diretor-Ouvidor

Almir Ribas dos Santos  
Ouvidor