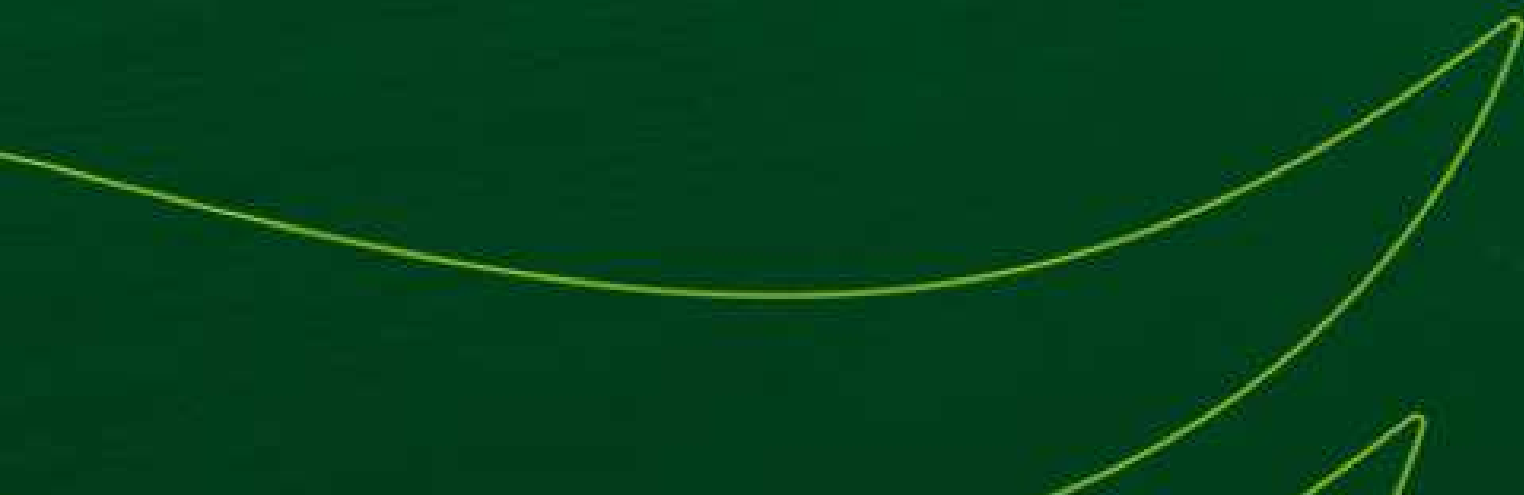


OUVIDORIA BANESE  
RELATÓRIO SEMESTRAL  
1º SEMESTRE DE 2020





## DIRETORIA EXECUTIVA

**Helom Oliveira da Silva**

Presidente Interino

Diretor de Finanças, Controles e Relações com Investidores

**José Marcelino Andrade**

Diretor Administrativo

**Renato Augusto Cruz Dantas**

Diretor de Gestão Estratégica e Tecnologia

**Olga Maria dos Santos Carvalhaes**

Diretora de Crédito e Serviços

## OUIDORIA

**Neila Maria Santana Mendonça de Oliveira**

Ouvidora

**Adalbertina Santos de Jesus**

**Maria Eunice da Silva Nascimento**

Equipe da Ouvidoria

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Banese, referentes ao 1º semestre de 2020, a respeito do processo de atendimento das demandas registradas, que gerou um total de 266 reclamações. Sua elaboração atende às disposições constantes na Resolução do CMN nº 4.433 de 23 de julho de 2015; no Artigo 3º da Circular nº 3.503 de 26 de julho de 2010 do Banco Central do Brasil; na Resolução nº 4.629 de 25 de janeiro de 2018; na Circular nº 3.881 de 7 de março de 2018 e na Carta Circular nº 3.880 de 11 de maio de 2018.

A Ouvidoria atua fixada aos princípios da transparência, independência, imparcialidade, isenção, na melhoria de processos, produtos e serviços disponibilizados pelo Banco a partir da análise das demandas dos clientes e usuários, juntamente com os gestores das unidades de negócios e funciona como canal de comunicação de última instância para reapreciação das reclamações registradas pelos clientes e usuários, cuja resposta fornecida pelos habituais canais de atendimento tenha sido considerada insatisfatória.

Ao longo da apresentação deste relatório, são demonstrados os dados estatísticos qualitativos e quantitativos acerca dos registrados efetuados junto à Ouvidoria assim como as informações referentes à pesquisa sobre a avaliação da qualidade do atendimento prestado e a resposta encaminhada pelo canal, conforme prevê os Instrumentos Legais supracitados. Os dados estatísticos, encontram-se segregados da seguinte forma:

- Seção Descritiva – contempla as informações sobre a Ouvidoria constantes no Estatuto do Banco; sobre a Estrutura de Funcionamento; Formas de Divulgação e Meios de Acessibilidade ao canal; entre outras.
- Seção Estatística - aborda os dados quantitativos sobre as demandas, apresentados através de gráficos e tabelas.
- Avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria - disponibiliza os dados referentes à pesquisa realizada junto aos demandantes, sobre o nível de satisfação com a solução apresentada e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, em concordância com os normativos que os regulamentam.

A Ouvidoria também atende, aos clientes e usuários que recorrem diretamente ao Banco Central do Brasil, de forma íntegra, respeitosa com absoluta coerência e comprometimento, garantindo que todo o relato e detalhes transmitidos pelos demandantes sejam avaliados minuciosamente e que os esclarecimentos necessários sejam abordados. Neste contexto, a Ouvidoria atua, analisando cada demanda, prezando sempre pelo direcionamento de uma solução e sigilo das informações.

## 2. SEÇÃO DESCRITIVA

Esta seção reporta-se sobre as seguintes informações: A Estrutura Física e de Funcionamento da Ouvidoria; os conteúdos constantes no Estatuto Social; os Meios de Acessibilidade à Ouvidoria e as Formas de Divulgação do Canal.

### 2.1 - ESTRUTURA FÍSICA E DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

- Vinculação: Diretoria Administrativa - DIRAD;
- Equipe: Composta por três funcionárias, inclusive a Ouvidora;
- Localização: Centro Administrativo do Banese – CAB;
- Segregação das Áreas: não está vinculada a componente organizacional da Instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negócios dos produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de Auditoria Interna, em concordância com o parágrafo único do Art. 4º da Resolução do CMN nº 4.433/2015.
- Sistema de Controle dos Registros das Demandas: conforme prevê o Art. 7º da Resolução do CMN nº 4433/2015, o controle dos dados das demandas recebidas, tais como: data, número do protocolo, identificação dos clientes e usuários, registros dos históricos, respostas encaminhadas e prazos estão sendo efetivados através de Sistema.
- Funcionamento: de acordo com o previsto no Art. 6º da supracitada Resolução, cumpre-se as seguintes atribuições:
  - ✓ Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
  - ✓ Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta, que é de até dez dias úteis e fornecer o número do protocolo;
  - ✓ Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo regulamentado;
  - ✓ Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria, quando existente e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo sobre os dados extraídos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.
  - ✓ Acessar o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil para identificar os registros feitos pelos clientes e usuários do Banese e adotar as providências cabíveis para tratativas, registros, elaboração de resposta e encaminhamento ao demandante por meio eletrônico ou correspondência registrada no serviço postal, no prazo de até dez dias úteis, contados da data de disponibilização do registro no citado Sistema.

- ✓ Disponibilizar aos demandantes, após o fechamento do registro, pesquisa de avaliação sobre o nível de satisfação com a solução apresentada, com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e as respectivas notas atribuídas em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, de acordo com a Resolução CMN nº 4.629 de 25/01/2018, a Circular do BACEN nº 3.881 de 07/03/2018 e à Carta Circular nº 3.880 de 11/05/2018.
- ✓ Enviar ao Banco Central do Brasil, arquivo contendo os dados relativos a referida avaliação, dentro do prazo regulamentado, através do Sistema de Transmissão (STA), conforme os normativos acima citados.

## 2.2 - ESTATUTO SOCIAL

De acordo com o Art. 9º da Resolução nº 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional, o Banco deve dispor, de forma expressa, através do seu Estatuto Social, os aspectos sobre as atribuições e atividades da Ouvidoria, critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato assim como o compromisso expresso da Instituição no sentido de:

- Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Assegurar o acesso às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

## 2.3 - MEIOS DE ACESSIBILIDADE À OUVIDORIA

Os clientes e usuários, após ter sido atendido por meio de um dos nossos canais de atendimento primários e, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, pode acionar a Ouvidoria por meio das opções abaixo relacionadas, em atendimento ao Art. 8º da Resolução nº 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional.

- **Internet** - [www.banese.com.br](http://www.banese.com.br) - mediante o preenchimento do formulário da Ouvidoria Banese;
- **Atendimento pelo Telefone** – Discagem Direta Gratuita (DDG) - 0800;
- **Banco Central do Brasil** – Site: “[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)”;
- **Ouvidoria Geral do Estado** – Site: “[www.se-ouv.se.gov.br](http://www.se-ouv.se.gov.br)”;
- **Correspondência** - Endereçada à Ouvidoria Banese.



## 2.4 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

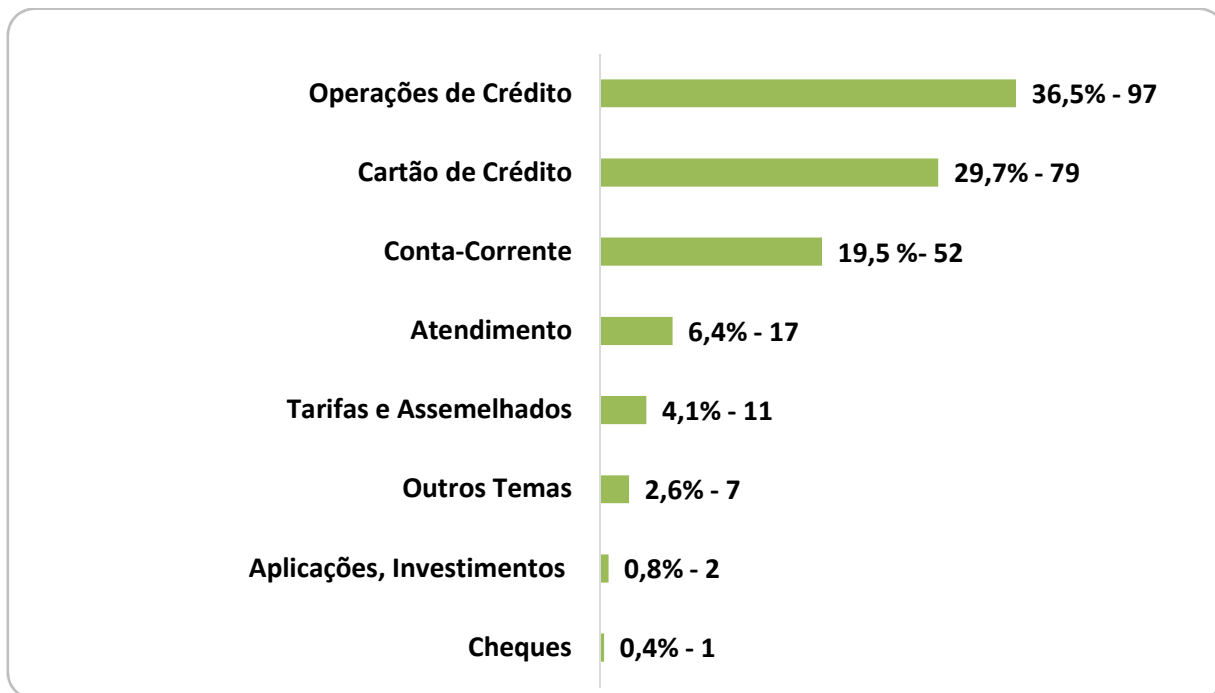
Em atendimento ao previsto no Art. 8º da Resolução CMN nº 4433/2015, que trata sobre a divulgação dos dados da Ouvidoria, tais como: a existência, finalidade e formas de acesso para registros de demandas, estão disponíveis aos clientes e usuários, através dos seguintes acessos:

- ⇒ Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes, Internet Banking, Caixas Eletrônicos, etc.;
- ⇒ Materiais de propaganda e publicidade;
- ⇒ Sites: BANESE, FEBRABAN, Banco Central do Brasil e o Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD/BACEN).

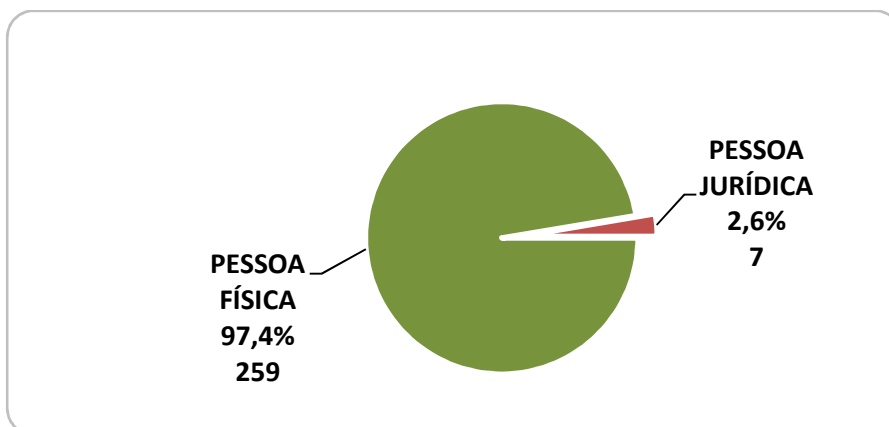
### 3. SEÇÃO ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES

Apresentamos a seguir, os gráficos e as tabelas que demonstram os dados estatísticos sobre as manifestações registradas durante o período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2020, perfazendo um total de 266 reclamações.

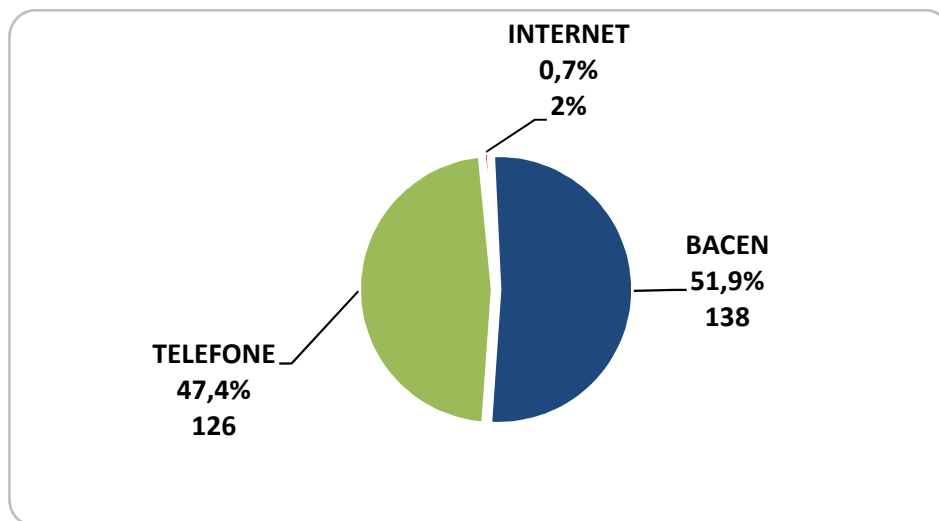
**Gráfico 1 – Reclamações Classificadas por Temas**



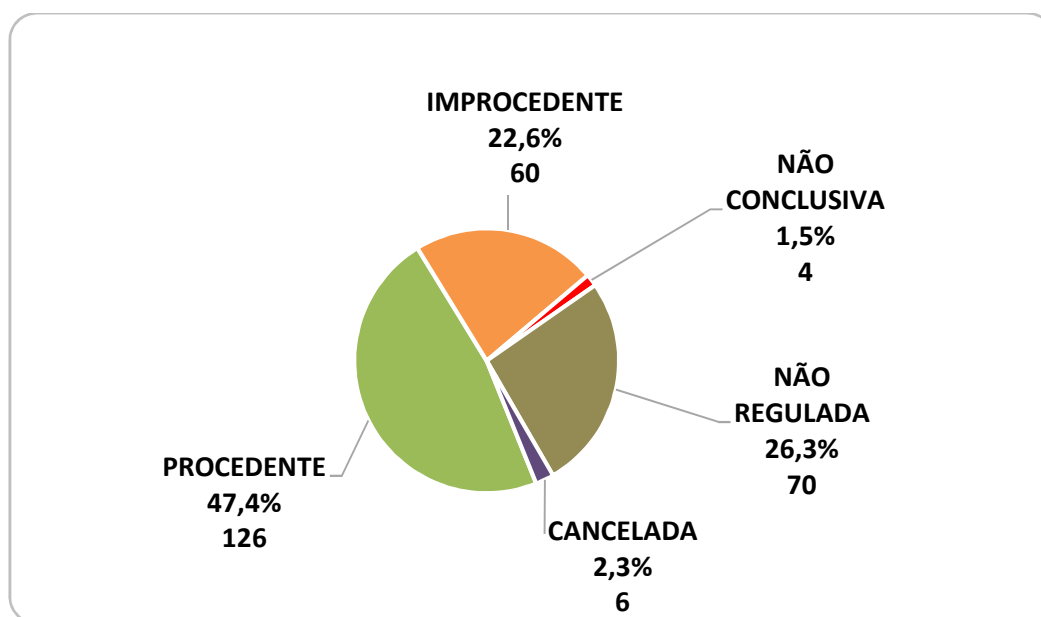
**Gráfico 2 – Reclamações Classificadas por Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)**



**Gráfico 3 – Reclamações Classificadas por Meio de Contato com a Ouvidoria**



**Gráfico 4 – Reclamações Classificadas por Qualificação**



Quando do fechamento das demandas, que ocorre após ter sido realizada todas as análises pertinentes a cada registro e emitidos os posicionamentos finais, as reclamações são classificadas quanto a sua qualificação, tais como: reguladas procedentes; reguladas outras (improcedente; não conclusiva; cancelada) e não reguladas, observando a aderência à legislação e normativos que regulamentam os serviços bancários. Quanto as demandas originárias do Banco Central do Brasil, essas qualificações são definidas pela própria Autarquia, conforme seguem abaixo suas definições:

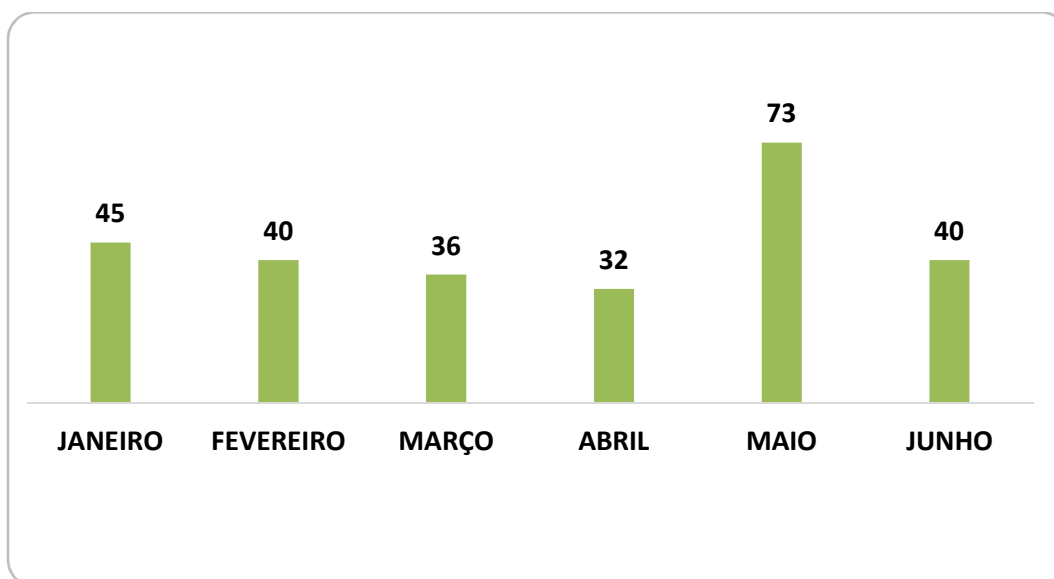


- **Reclamações Reguladas Procedentes** – 47,4% - 126 – quando se verifica indícios de descumprimento, por parte da Instituição, de Lei ou Regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil;
- **Reclamações Reguladas Outras:** ocorre quando não se verificou indícios de descumprimento, por parte da Instituição, de Lei ou Regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Dividem-se em:

- ✓ **Improcedente** – 22,6% - 60;
  - ✓ **Cancelada** – 2,3% - 6;
  - ✓ **Não conclusiva** – 1,5% - 4.
- **Reclamações Não Reguladas** – 26,3% - 70 - são as não relacionadas a Lei ou Regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

**Gráfico 5 – Reclamações Segregadas por Mês**



## 4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Por determinação da Resolução nº 4629 de 25/01/2018 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria implementou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado aos clientes e usuários. Do mesmo modo, em conformidade aos parâmetros especificados pela Circular do BACEN nº 3881 de 07/03/2018 e Carta Circular nº 3880 de 11/05/2018, os demandantes que tenham tido suas manifestações registradas na Ouvidoria, após o recebimento da resposta conclusiva, têm a oportunidade de avaliar o atendimento recebido através de duas perguntas:

- Pergunta 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;
- Pergunta 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

O normativo prevê também que a Ouvidoria transmita os resultados da pesquisa, mensalmente, ao Banco Central do Brasil, até o 5º dia útil do mês subsequente.

Quanto aos dados das demandas registradas diretamente na Ouvidoria do Banco Central do Brasil (RDR), nos órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, são excluídos destes resultados, conforme Instrução (Fonte da instrução: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/avaliacaodireta>).

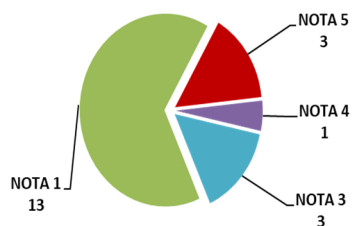
Através da tabela abaixo, seguem os resultados referentes à pesquisa de satisfação, contendo a quantidade de manifestações e respectivas notas, se pontuadas pelos clientes e usuários, acerca das perguntas relacionadas acima, considerando o período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2020.

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

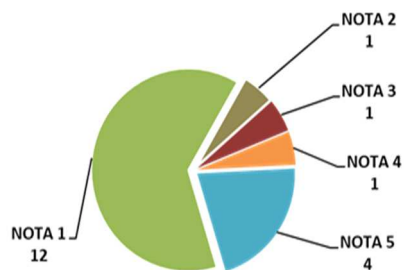
**1º SEMESTRE DE 2020**

TOTAL DE DEMANDAS	DEMANDAS BACEN	DEMANDAS PARA PESQUISA	PERGUNTA 1	NOTA 1	NOTA 2	NOTA 3	NOTA 4	NOTA 5	PESQUISA AVALIADA
266	138	128	SOLUÇÃO APRESENTADA	13	0	3	1	3	20
TOTAL DE DEMANDAS	DEMANDAS BACEN	DEMANDAS PARA PESQUISA	PERGUNTA 2	NOTA 1	NOTA 2	NOTA 3	NOTA 4	NOTA 5	PESQUISA AVALIADA
266	138	128	ATENDIMENTO PRESTADO	12	1	1	1	4	19

**PERGUNTA 1**  
SATISFAÇÃO PELA SOLUÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA  
1º SEMESTRE - 2020



**PERGUNTA 2**  
QUALIDADE PELO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA  
1º SEMESTRE - 2020



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste relatório, a Ouvidoria Banese apresentou os principais dados estatísticos sobre os registros de reclamações efetivados durante o 1º semestre de 2020, com o objetivo de demonstrar o cumprimento aos normativos dos Órgãos reguladores, conferindo a maior transparência possível ao seu trabalho. A seguir, resalta-se algumas considerações sobre os dados disponibilizados:

- ✓ Total de demandas: 266 Reclamações;
- ✓ Considerando por tipo de cliente, se pessoa física ou jurídica: a maioria foi oriunda de “Pessoas Físicas” representados por 97,4% (259) sendo “Pessoas Jurídicas” por 2,6% (7);
- ✓ Referente ao meio de contato com a Ouvidoria mais demandado foi através do BACEN / SISBACEN / RDR, com representação de 51,9% (138);
- ✓ Sobre os totais de reclamações segregados por mês, o mês de maio (73) atingiu o maior número de registros e o mês de abril (32) com a menor quantidade;
- ✓ Analisando os dados da pesquisa de satisfação, quanto a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e da solução apresentada, observa-se que, do total de 266 reclamações, exclui-se as originárias do Banco Central do Brasil (138), ficando 128 possíveis das pesquisas serem respondidas. Destas 138 reclamações, 20 demandantes responderam à pergunta de número 1 (Satisfação pela Solução apresentada) e 19 demandantes responderam à pergunta de número 2 (Qualidade pelo Atendimento prestado pela Ouvidoria).

A Ouvidoria trabalha focada no compromisso de prezar pelo cumprimento aos normativos, pela melhoria contínua do atendimento, buscando oferecer respostas para todos os demandantes, por conta dos seus registros, o que demonstra confiança ao canal de comunicação. Internamente, na busca de soluções, promove aos gestores responsáveis pelos processos, uma análise do que pode ser melhorado, diante das questões apresentadas. Visa também a melhoria no relacionamento com os clientes e usuários, primando pela transparência, gerando como resultado, a credibilidade.

Em, 01 de julho de 2020.

JOSÉ MARCELINO ANDRADE

Diretor Administrativo

NEILA MARIA S. M. DE OLIVEIRA

Ouvidora