



OUVIDORIA BANESE  
RELATÓRIO SEMESTRAL  
1º SEMESTRE DE 2023

## DIRETORIA EXECUTIVA

**Marco Antônio Queiroz**  
Presidente

**Marcos Venícius Nascimento**  
Diretor Administrativo

**Wesley Teixeira Cabral**  
Diretor de Crédito e Serviços

**Kleber Teles Dantas**  
Diretor de Gestão Estratégica e Tecnologia

**Aléssio de Oliveira Rezende**  
Diretor de Finanças, Controles e Relações com Investidores

## OUVIDORIA

**Ana Paula Vasconcelos**  
Ouvidora

**Faraíse Vasconcelos Ávila**  
Técnica da Ouvidoria

**Hugo Luiz da Silva Hora**  
Técnico da Ouvidoria

**Márcia Santos de Jesus Soares**  
Técnica da Ouvidoria

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SEÇÃO DESCRITIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 - ESTATUTO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 - CADASTRO – UNICAD/BACEN .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 - MEIOS DE ACESSO A OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.5 - CERTIFICAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>9</b>
<b>4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>16</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 1º Semestre de 2023, que inclui a descrição de atividades, responsabilidades e demais elementos que visam fornecer maior transparência aos dados estatísticos e levantamentos abordados, em termos quantitativo e qualitativo, acerca dos registros das demandas ocorridas no período, assegurando o cumprimento das diretrizes fundamentadas nas Resoluções nº 4.860 de 23/10/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil (BCB), nº 222 de 30/03/2022 do Banco Central do Brasil e Instrução Normativa nº 265 de 31/03/2022, além de outros normativos correlatos emitidos por órgãos reguladores.

A Ouvidoria é um componente organizacional com finalidade de atender e solucionar, em última instância, as demandas dos clientes e usuários que não ficaram satisfeitos com os atendimentos realizados pelos canais de atendimento disponibilizados pela Instituição e empresas do Conglomerado, agindo como intermediador entre as áreas responsáveis pelas soluções dos itens reclamados e seus demandantes, primando pelo bom trato, respeito e presteza de suas necessidades, perante seus direitos e em observância às normas que regulamentam os produtos e serviços do Conglomerado (Banese S/A, MULVI e TKS), como também as demandas do Desty e demandas acerca de seguros contratados em operações de crédito junto à Banese Administradora e Corretora de Seguros Ltda.

É papel da Ouvidoria atuar de forma estratégica na melhoria do atendimento aos clientes e usuários do Banco e conglomerado, solicitar a correção definitiva das falhas identificadas e as melhorias contínuas no processo de atendimento ao cliente, utilizando como principal referência os temas mais reclamados nas demandas recebidas para dar suporte às referidas ações de correção e melhorias.

Estruturação desde relatório:

- ✓ **Seção Descritiva** - trata de informações sobre a estrutura física e de funcionamento, do Estatuto e UNICAD/BACEN, sistema utilizado, certificações, meios de acesso e formas de divulgação da Ouvidoria;
- ✓ **Seção Estatística** - trata de quantidades de registros, classificação, local de atendimento, tipo de pessoa demandante, qualificação quanto à procedência, tempo de atendimento, comparativos semestrais, entre outros;
- ✓ **Seção Pesquisa de Satisfação** – trata de pesquisa a clientes e usuários, conforme Instrução Normativa do BACEN nº 265/2022 do Banco Central do Brasil, atribuindo-lhes duas perguntas: (1) solução apresentada pela Ouvidoria e (2) qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;
- ✓ **Ranking BACEN** – formado a partir das reclamações registradas na Ouvidoria do BACEN acerca do atendimento realizado nos canais da Instituição. Cabe registrar que o *Ranking* de Reclamações do Banco Central é feito trimestralmente através da análise por amostragem das demandas e divulgado no Portal do Banco Central do Brasil. Na lista publicada constam as Instituições com 30 ou mais demandas julgadas como procedentes (a favor do cliente) no trimestre analisado, podendo incluir também no referido *ranking* o julgamento de demandas abertas anteriormente ao trimestre divulgado.

## 2. SEÇÃO DESCRITIVA

Em aderência com as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, nesta seção serão apresentados estrutura, funcionamento, atribuições, sistemas utilizados, responsabilidades, certificações da equipe, meios de acesso e de divulgação da Ouvidoria, observâncias quanto ao cumprimento do Estatuto Banese e do cadastro no Banco Central do Brasil.

### 2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, Art. 4º, Capítulo III – DA ORGANIZAÇÃO, a estrutura da Ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição. Parágrafo único. A Ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (*Compliance*).

A Ouvidoria Banese estava vinculada à Diretoria Administrativa – DIRAD no semestre em análise, tendo sua estrutura alterada e vinculada atualmente à Presidência. A equipe da Ouvidoria é formada pela Ouvidora e Técnicos, que analisam as demandas recebidas e intermediam com as áreas gestoras responsáveis pela reclamação a melhor solução para o cliente e usuários. Os Operadores de Atendimento de primeiro nível ficam lotados na MULVI, empresa do conglomerado Banese, para recepcionar, registrar em sistema e atender em primeiro nível as demandas de clientes e usuários.

Todos os dados, documentos e informações que compõem as demandas são imputados, atualizados e mantidos em sistema específico, possibilitando a guarda, monitoração e geração de relatórios e estatísticas.

Principais atribuições:

- ✓ Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços do conglomerado;

- ✓ Prestar esclarecimentos aos clientes e usuários acerca do andamento das demandas e dos prazos previstos para as respostas;
- ✓ Encaminhar, em até dez dias úteis, resposta conclusiva para cada demanda;
- ✓ Elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo;
- ✓ Encaminhar relatório semestral à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, a Diretoria da Instituição;
- ✓ Divulgar semestralmente, no site do Banco, as informações relativas as atividades desenvolvidas, inclusive os dados referentes a pesquisa de avaliação sobre o nível de satisfação com a solução apresentada e a qualidade do atendimento;
- ✓ Manter arquivados pelo prazo mínimo de cinco anos os documentos, a exemplo de anexos, gravações dos atendimentos realizados e relatórios semestrais;
- ✓ Identificar os atendimentos por protocolo (gerado pelo sistema), o qual deve ser fornecido ao demandante;
- ✓ Gravar e manter arquivados os atendimentos quando são efetuados por telefone, internet (chat/fale conosco) ou pelo Banco Central do Brasil;
- ✓ Consultar e tratar as demandas registradas no BACEN através do sistema RDR/SISBACEN;
- ✓ Disponibilizar pesquisa para conhecer o nível de satisfação com as soluções apresentadas e com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. O apurado é mensalmente transmitido ao BACEN para sua análise e acompanhamento.

## 2.2 - ESTATUTO

O Estatuto do Banco dispõe sobre os seguintes aspectos:

- I – Finalidade, atribuições e atividades da Ouvidoria;
- II - Critérios de designação e de destituição do Ouvidor;
- III - Tempo de duração do mandato do ouvidor fixado em meses;
- IV - Compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria bem como para sua atuação, pautada por transparência, independência, imparcialidade e isenção, assegurando acesso às informações

para elaboração de resposta adequada as demandas recebidas, em total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

### 2.3 - CADASTRO – UNICAD/BACEN

Através do sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil, o Banese mantém atualizados os dados relativos ao Diretor e ao Ouvidor assim como o número do telefone para acesso gratuito à Ouvidoria (0800 0219009).

### 2.4 - MEIOS DE ACESSO A OUVIDORIA

Os clientes e usuários podem registrar suas demandas através dos seguintes canais disponíveis e gratuitos:

- **Internet** - [www.banese.com.br](http://www.banese.com.br)
- **Atendimento telefônico** – 0800 021 9009
- **Banco Central do Brasil** – [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)
- **TKS** - 0800 021 7077
- **Desty** – 0800 724 1268
- **SE-OUV** – Plataforma do Governo do Estado na Web - [www.ouvidoria.se.gov.br](http://www.ouvidoria.se.gov.br)

### 2.5 - CERTIFICAÇÃO

A equipe da Ouvidoria é qualificada tecnicamente e certificada por entidade de reconhecida capacidade técnica.

### 2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A divulgação da Ouvidoria é realizada pelos meios de comunicação do Banese com objetivo de disseminar sua finalidade, atribuições, formas de acesso e número de telefone gratuito:

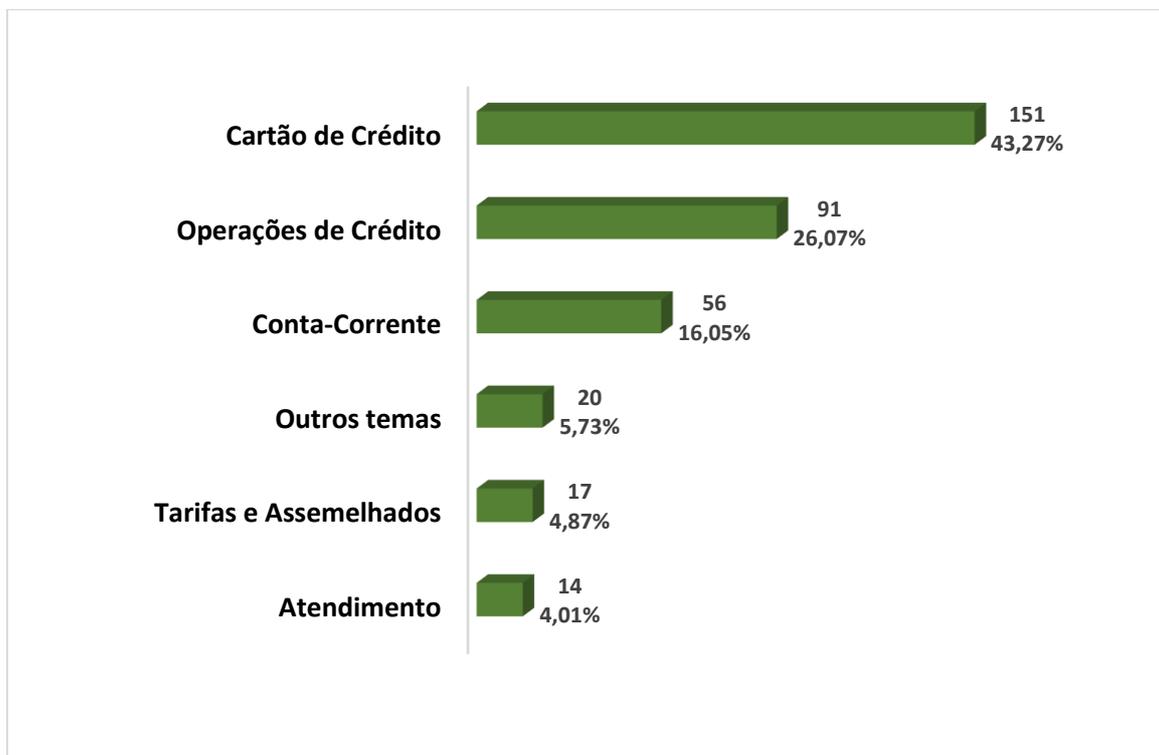
- Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes no País, Internet Banking, Terminais de Autoatendimento, etc.;
- Nos materiais de propaganda, publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes, a exemplo de saldos, extratos, contratos de abertura de contas, empréstimos, entre outros;
- Sites: BANESE, FEBRABAN, Portal SE-OUV – Plataforma para acesso às Ouvidorias do Governo do Estado de Sergipe, Banco Central do Brasil e no Sistema de registro de informações do BACEN.

### 3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES

No 1º semestre do ano de 2023 foram registradas **352 ocorrências**, sendo 349 reclamações e 3 solicitações, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

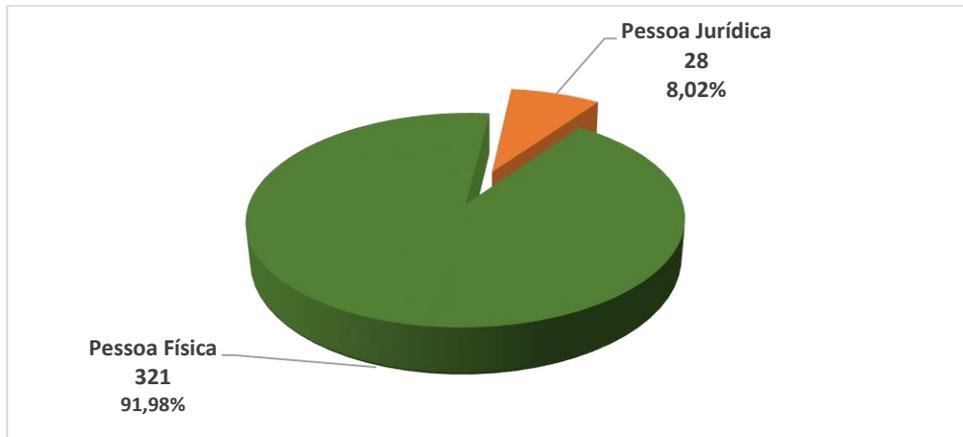
As 349 reclamações foram catalogadas por temas de acordo com as normas do BACEN e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir.

**Gráfico 1 – Reclamações classificadas por tema**



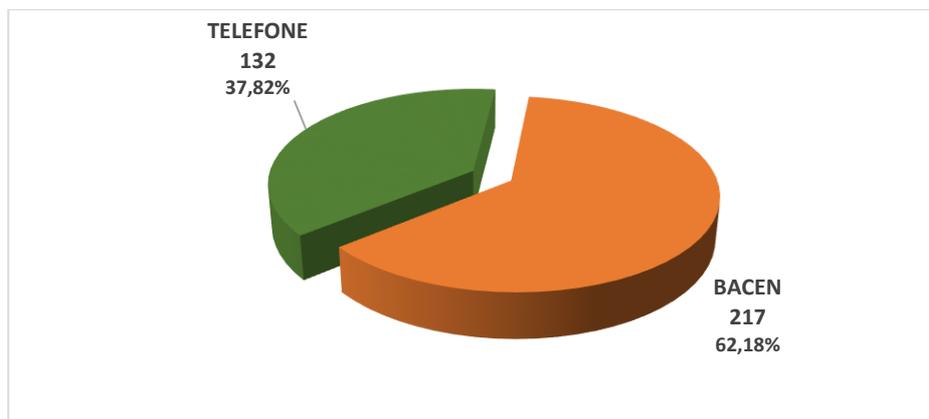
Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente continuaram à frente no *ranking* dos temas mais reclamados, conforme gráfico 1. Ocorre que, comparado com o segundo semestre de 2022, houve uma redução da quantidade total de reclamações recebidas na Ouvidoria no período em análise, diminuindo também o número de reclamações do tema Cartão de Crédito, mas aumentando a quantidade de reclamações dos temas Operações de Crédito e Conta-corrente em relação ao semestre anterior.

**Gráfico 2 – Reclamações por tipo de pessoa (Física ou Jurídica)**



A maior incidência de reclamação registrada na Ouvidoria continua sendo por pessoa física, mantendo assim o histórico de semestres anteriores.

**Gráfico 3 – Reclamações classificadas por meio de contato**

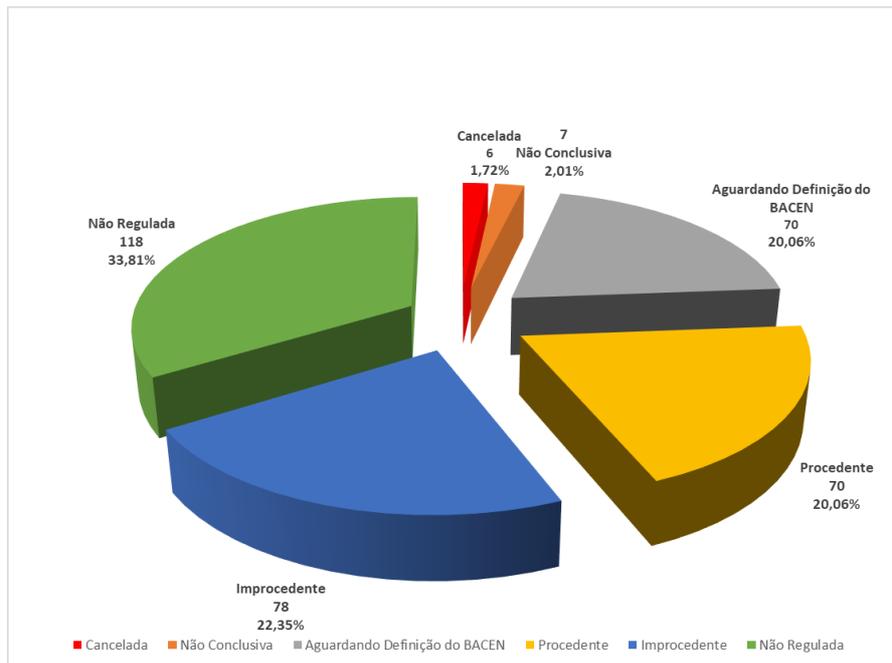


O meio mais utilizado por clientes e usuários para efetuar reclamação no período em análise foi o BACEN. No semestre analisado foram registradas 132 reclamações via telefone e 217 via BACEN.

As 217 demandas oriundas do Banco Central do Brasil foram registradas por clientes e usuários no portal do BACEN e disponibilizadas para a Ouvidoria através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

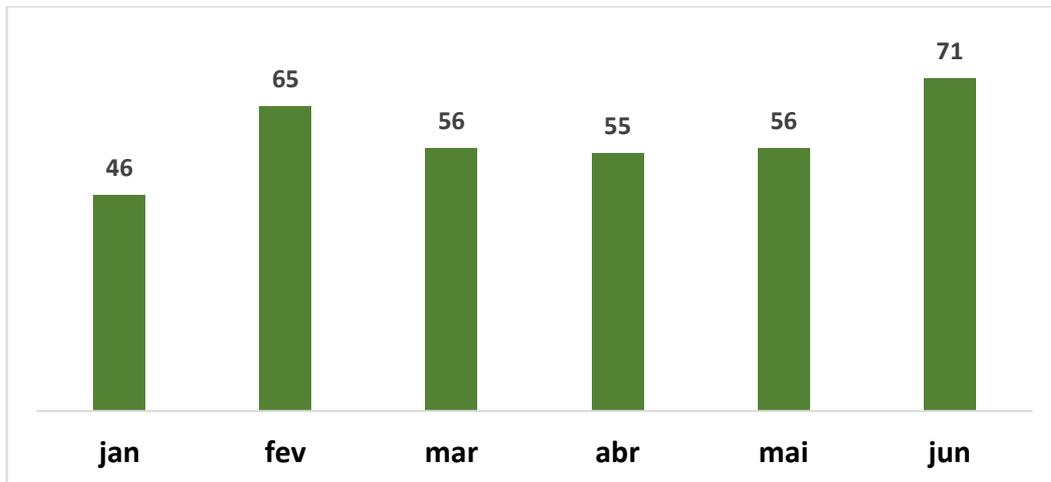
O acompanhamento de todos os registros das demandas, a adoção das providências e os documentos necessários para compor as respostas são de responsabilidade da Ouvidoria, cabendo protocolar a devolutiva num prazo de até dez dias úteis, contados da data do registro no referido sistema, devendo ainda, inserir documentos comprobatórios acerca dos esclarecimentos prestados.

**Gráfico 4 – Total geral de reclamações por Qualificação**



Do total de 349 reclamações, 70 foram classificadas como “procedentes”, 78 como “improcedentes” e 118 como “não reguladas”.

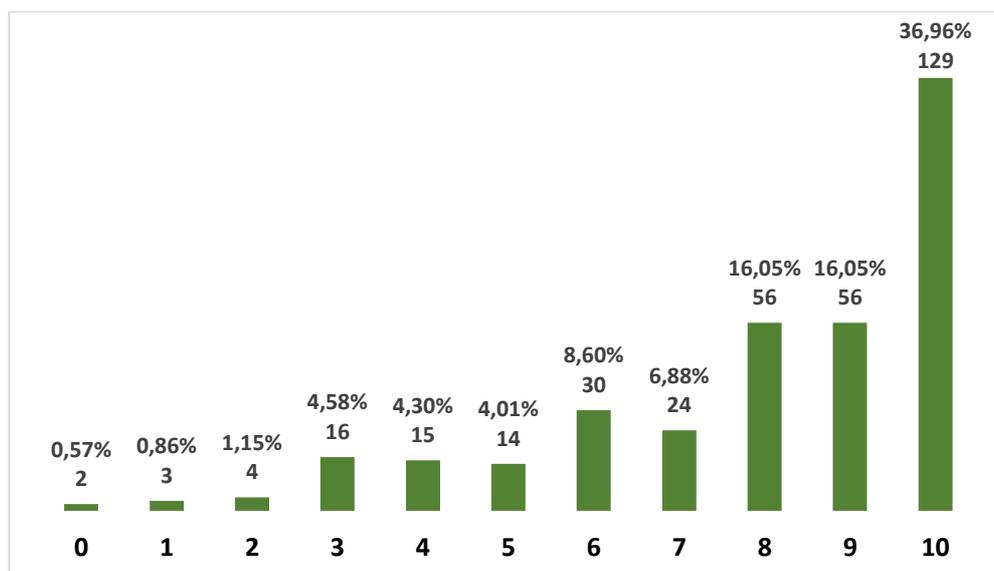
**Gráfico 5 – Reclamações no 1º semestre de 2023**



A média mensal do semestre é de 58 reclamações, sendo os maiores volumes apresentados nos meses de fevereiro (65) e junho (71).

Observando o gráfico 5, fica evidenciado a diminuição de reclamações registradas no 1º semestre de 2023. Vale ratificar que essa redução foi decorrente, principalmente, de ações de correção no fluxo do atendimento de primeiro nível da Ouvidoria e por não termos tido nenhuma ação de grande impacto no cliente no semestre em análise.

**Gráfico 6 – Reclamações classificadas por tempo de atendimento (dias úteis)**



O prazo para envio de respostas determinado pelo Banco central é de até 10 (dez) dias úteis. No semestre em análise esse prazo mais uma vez foi cumprido com todas as demandas respondidas em até 10 dias úteis.

#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

É uma avaliação destinada apenas aos demandantes de reclamações registradas na Ouvidoria Banese e, portanto, não contempla as reclamações encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

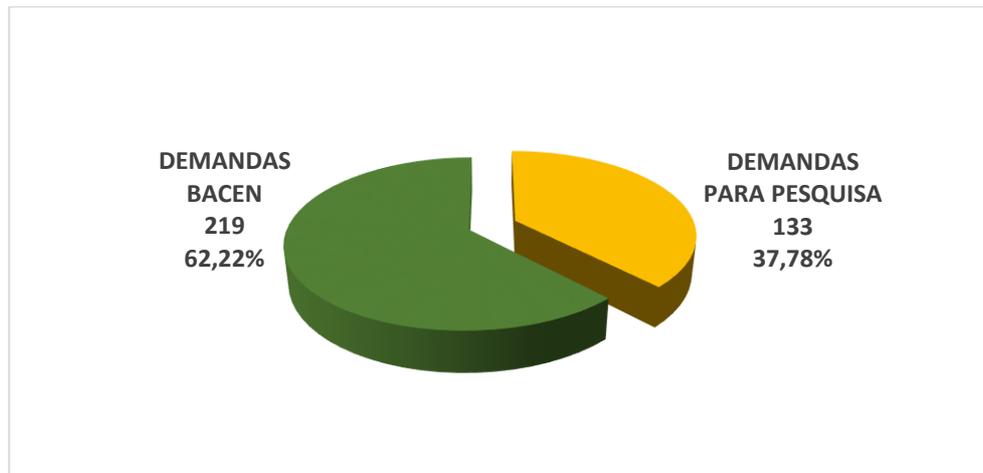
De acordo com a Instrução Normativa nº 265 de 31/03/2022 do Banco Central do Brasil deve-se disponibilizar aos demandantes, após o recebimento da resposta conclusiva, duas perguntas e a pesquisa tem por objetivo avaliar a satisfação dos clientes e usuários com o atendimento prestado.

- Pergunta 1 - Avaliação da solução apresentada pela Ouvidoria;
- Pergunta 2 - Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

A escala de avaliação para ambas as perguntas é de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível mais alto.

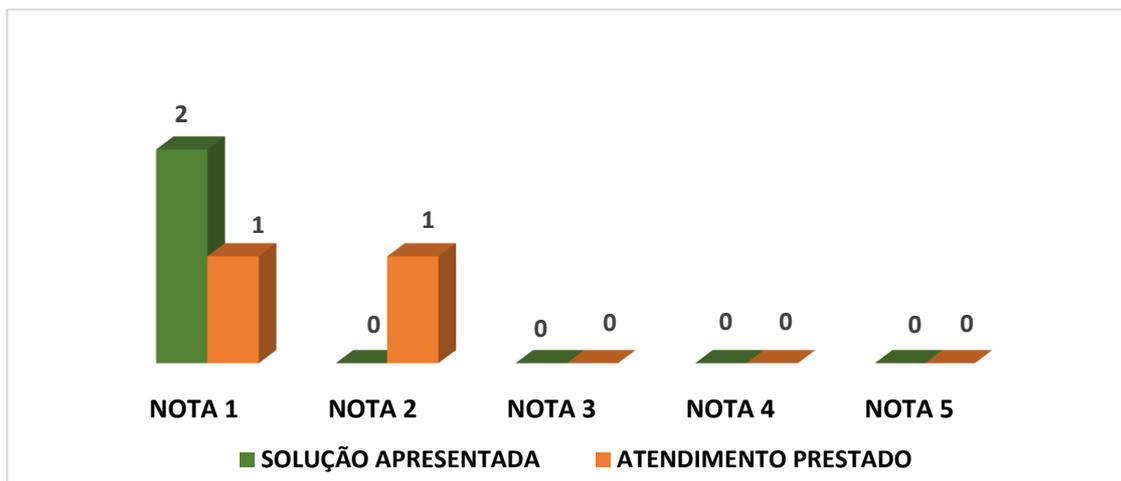
Após a apuração do resultado da pesquisa é gerado relatório e encaminhado mensalmente ao Banco Central por meio de arquivo.

**Gráfico 7 – Demandas destinadas à pesquisa**



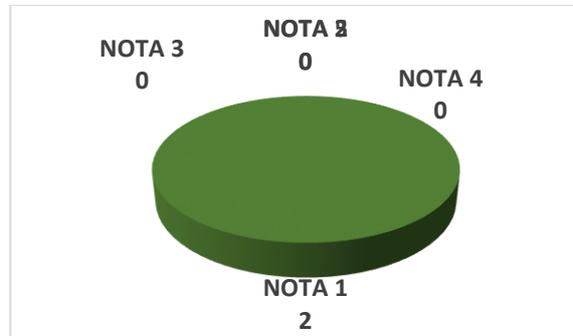
Das 352 demandas registradas na Ouvidoria, 219 (217 reclamações e 2 solicitações) foram originárias do BACEN e, portanto, exclui-se esse público da pesquisa de satisfação. Para as 133 demandas restantes encaminhou-se a pesquisa de satisfação aos demandantes. Desse total, a ouvidoria recebeu somente 2 respostas relativas à pergunta número 1 e 2 respostas acerca da pergunta de número 2.

**Gráfico 8 – Pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento**

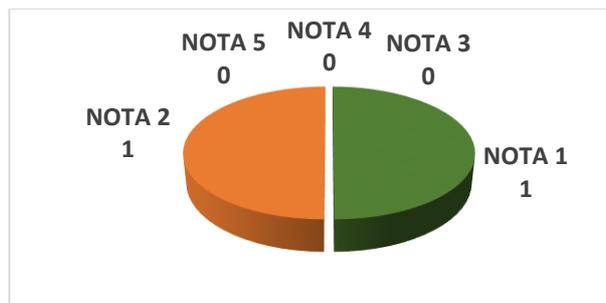


Segue representação gráfica das notas atribuídas pelos demandantes por pergunta:

**Gráfico 9 – PERGUNTA 1: Satisfação pela solução apresentada**



**Gráfico 10 – PERGUNTA 2: Qualidade do atendimento prestado**



A nota atribuída pelo cliente pode variar de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível mais alto.

Observa-se uma quantidade mínima de participação de clientes e usuários na pesquisa de satisfação no semestre em análise, tanto em relação à solução apresentada como ao atendimento prestado, o que impossibilita obter um resultado mais apurado do nível de satisfação. Vale registrar que nem todos os reclamantes que respondem a pesquisa avaliam as duas perguntas, muitas vezes respondem apenas uma delas.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentação resumida dos dados estatísticos e dos apontamentos mais significantes deste relatório:

- Total de demandas no 1º semestre de 2023: 352 registros (349 reclamações e 3 solicitações);
- O tema mais reclamado foi “Cartão de Crédito”, representando 43,27% (151) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito” representando 26,07% (91) e do tema “Conta Corrente” com 16,05% (56);
- A respeito da classificação por tipo de cliente, a “Pessoa Física” representou 91,98% (321) e a “Pessoa Jurídica” 8,02% (28), ocorrendo um aumento no quantitativo de Pessoa Jurídica no período em análise;
- Referente ao meio de contato feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi a Ouvidora do BACEN, representando por 62,18% (217), seguido do telefone (0800), com 37,82% (137). Não houve registros na Ouvidoria feitos através o canal Web;
- Considerando a **qualificação geral** das reclamações, as “procedentes” representaram 20,06% (70), as “não reguladas” 33,81% (118) e as “improcedentes” 22,35% (78);
- Quanto ao tempo de atendimento e envio de respostas, a ouvidoria continuou cumprindo o prazo de resposta regulamentado de até dez dias úteis, alcançando a médio de 7,85 (dias úteis);
- No que se refere à pesquisa de satisfação, quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e da solução apresentada, do total de 352 reclamações, excluindo-se as oriundas do BACEN (219), restaram 133 para serem avaliadas. Porém, somente 2 demandantes responderam a primeira pergunta: “Satisfação pela Solução apresentada” e 2 responderam

a segunda pergunta “Qualidade pelo Atendimento prestado pela Ouvidoria”;

A Ouvidoria Banese, que estava vinculada à Diretoria Administrativa – DIRAD no semestre em análise, teve sua estrutura alterada e atualmente está vinculada à Presidência do Banese.

Por fim, a equipe da Ouvidoria busca incessantemente aprimorar a qualidade de respostas e reduzir o tempo das devolutivas visando à satisfação do cliente e manutenção dos seus processos aderentes às normas regulamentadoras, sejam elas internas ou externas;

Busca se qualificar com capacitações e treinamentos que contribuam para aprimorar a qualidade e as boas práticas para um excelente atendimento e para uma gestão eficiente;

Realiza reuniões e rodas de conversas com os gestores do Banese e empresas do Conglomerado com o intuito de estreitar o relacionamento, compartilhar as informações mapeadas e diagnósticos resultantes das demandas que são recepcionadas, buscando sempre uma solução definitiva para os problemas reportados e a melhoria contínua do atendimento ao cliente.

Marco Antônio Queiroz  
Presidente

Ana Paula Vasconcelos  
Ouvidora