

OUVIDORIA BANESE
RELATÓRIO SEMESTRAL
1º SEMESTRE DE 2022

DIRETORIA EXECUTIVA

Helom Oliveira da Silva

Presidente

Léa Selmara Almeida de Matos

Diretora Administrativa

Ademario Alves de Jesus

Diretor de Crédito e Serviços

Luciano Cerqueira Passos

Diretor de Gestão Estratégica e Tecnologia

Alessio de Oliveira Rezende

Diretor de Finanças, Controles e Relações com Investidores

OUVIDORIA

Ana Paula Vasconcelos

Ouvidora

Adalbertina Santos de Jesus

Analista da Ouvidoria

Faraíse Vasconcelos Ávila

Analista da Ouvidoria

Márcia Santos de Jesus Soares

Analista da Ouvidoria



Pode
Contar



Banese

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. SEÇÃO DESCRITIVA	6
2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	6
2.2 - ESTATUTO.....	7
2.3 - CADASTRO – UNICAD/BACEN	8
2.4 - MEIOS DE ACESSO A OUVIDORIA.....	8
2.5 - CERTIFICAÇÃO.....	8
2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	9
3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....	10
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18



BANESE.COM.BR

 Centro Administrativo Banese

Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31 Distrito Industrial
Bairro: Inácio Barbosa – Aracaju/SE CEP: 49.040-840

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 1º Semestre de 2022, a exemplo de descrições de atividades, responsabilidades e demais elementos que visam fornecer maior transparência aos dados estatísticos e aos 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 e nº 28 de 23/10/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (BCB), respectivamente, Cartas Circulares do BACEN nº 3.298 de 22/02/2008, nº 3.729 de 17/11/2014, que foi revogada em 01/05/2022 e substituída durante o período em análise pela Resolução do Banco Central do Brasil nº 222 de 30/03/2022 e nº 3.880 de 11/05/2018, que também foi revogada em 01/05/2022 e substituída durante o período em análise pela 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 disponíveis pela instituição, 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 serviços e produtos do Conglomerado (Banese S/A, SEAC - Sergipe Administradora de Cartões e Serviços S/A e Banese Administradora e Corretora de Seguros Ltda.).

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, etc.;
- ✓ **Seção Pesquisa de Satisfação** – trata de pesquisa a clientes e usuários, conforme recomendação da Carta Circular do BACEN nº 3.880/2018, atribuindo-lhes duas perguntas: (1) solução apresentada pela ouvidoria e (2) qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria;
- ✓ **Ranking do Banco Central** – formado a partir das reclamações registradas diretamente nos canais de atendimento e Ouvidoria do BACEN. Cabe registrar que neste 1º semestre o Órgão Regulador decidiu descontinuar o *Ranking* de Qualidade de Ouvidorias. Portanto, para o período desse estudo, não houve divulgação referente a este tópico. Já o *Ranking* de Reclamações foi mantido e continuará sendo divulgado pelo BACEN.

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 a cumprimento do Estatuto Banese e do cadastro no Banco Central do Brasil.

2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A ouvidoria está localizada no Centro Administrativo do Banese e sua estrutura não é 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 vinculação da Ouvidoria é à Diretoria Administrativa – DIRAD e sua equipe é formada por ouvidor, técnicos analistas e operadores de atendimento de primeiro nível, estando estes sob a gestão da SEAC, empresas do conglomerado Banese, para recepcionar, registrar em sistema e atender 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 a 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.
- **Atendimento telefônico** – 0800 0219009.
- **Banco Central do Brasil** – Site: “www.bcb.gov.br”.

2.5 - CERTIFICAÇÃO

A equipe da ouvidoria é qualificada tecnicamente e certificada por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme segue:

- **Ouvidora: Ana Paula Vasconcelos**
2021 - Certificação pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC)
- **Analista: Adalbertina Santos de Jesus**
2022 - Certificação Profissional FEBRABAN
- **Analista: Faraíse Vasconcelos Ávila**
2022 - Certificação Profissional FEBRABAN
- **Analista: Márcia Santos de Jesus Soares**
2022 - Certificação pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC)





Pode
Contar



Banese

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, Banco Central do Brasil e no Sistema de registro de informações do BACEN.

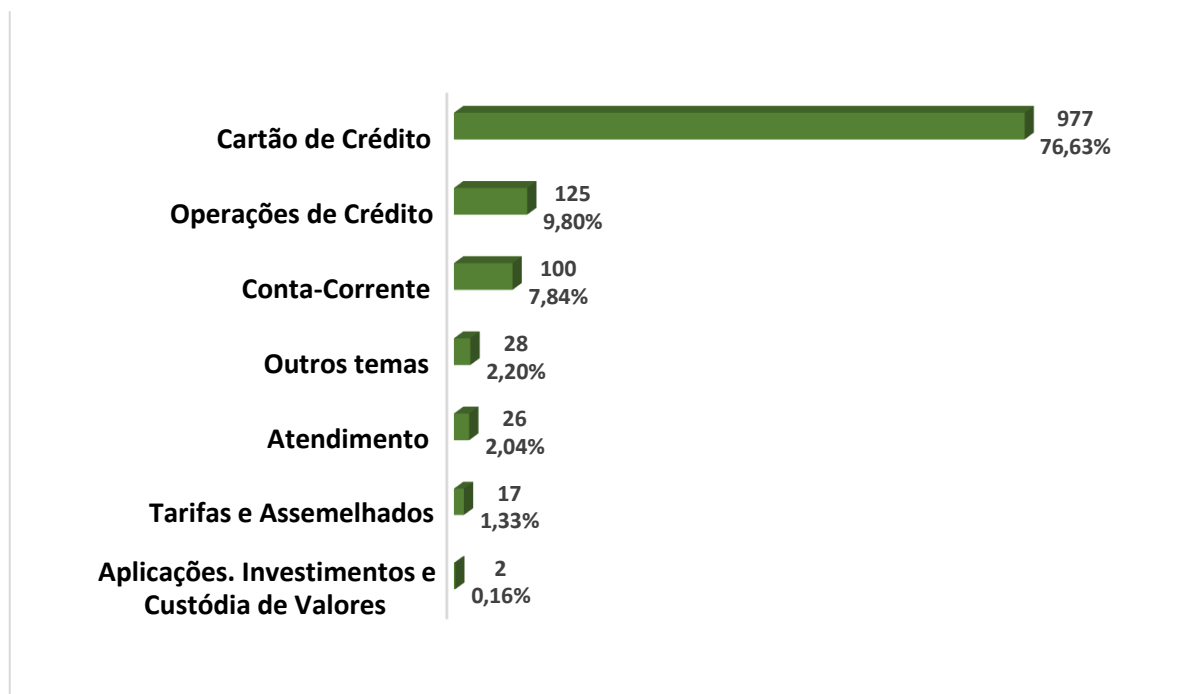


3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES

No 1º semestre do ano de 2022 foram registradas **1275 ocorrências**, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

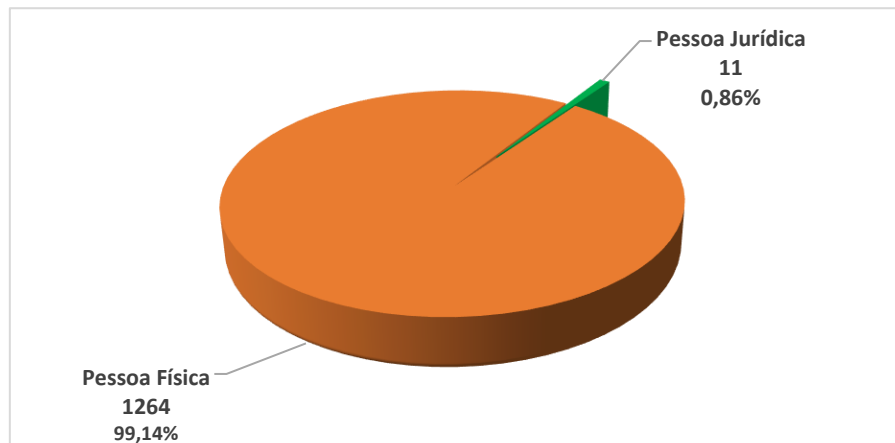
As reclamações foram catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular BACEN nº 3.298/2008 e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir.

Gráfico 1 – Reclamações classificadas por tema



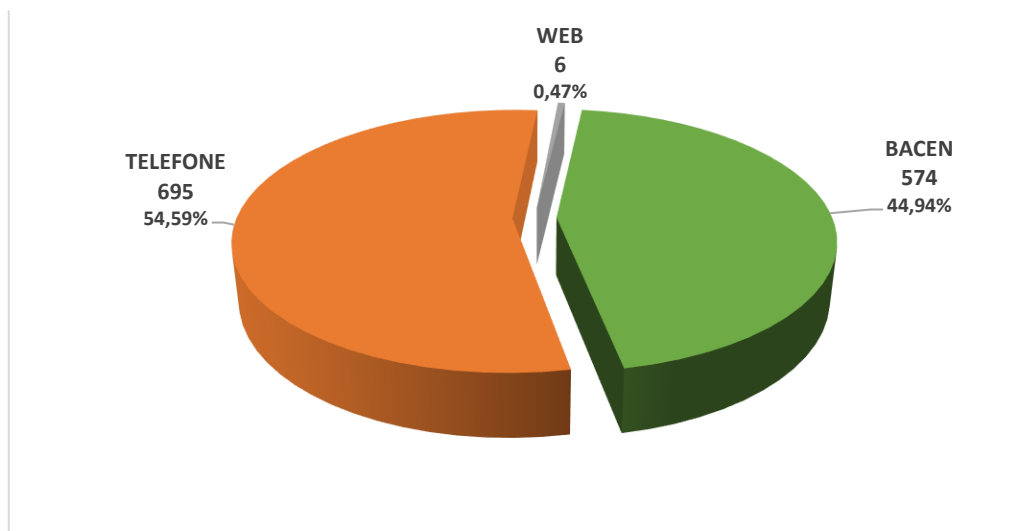
Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente ficaram à frente no *ranking* das reclamações, conforme gráfico 1.

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

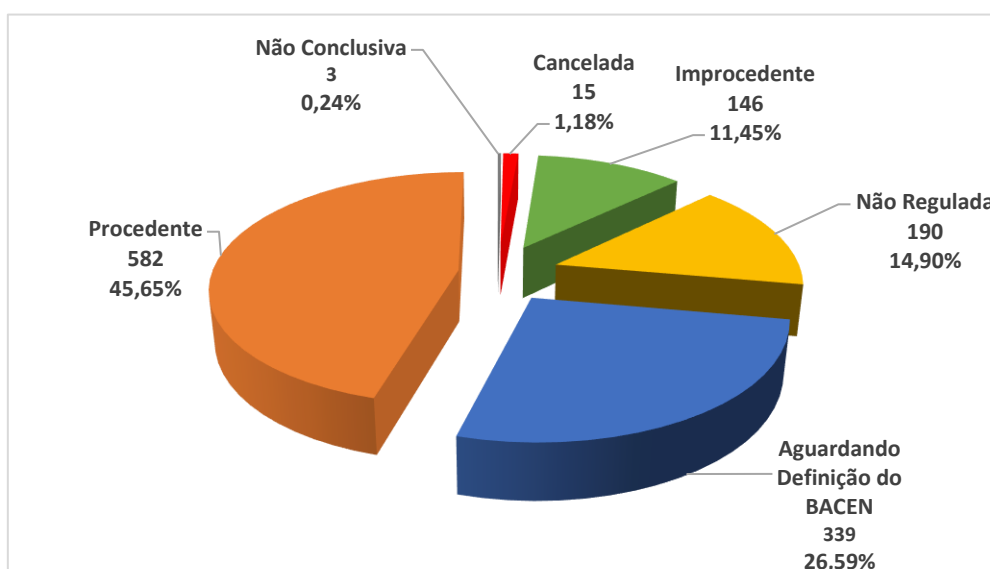


O meio mais utilizado por clientes e usuários para efetuar reclamação continua sendo o telefone. No semestre analisado foram registradas 695 demandas via telefone e apenas 6 demandas via web.

As 574 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).

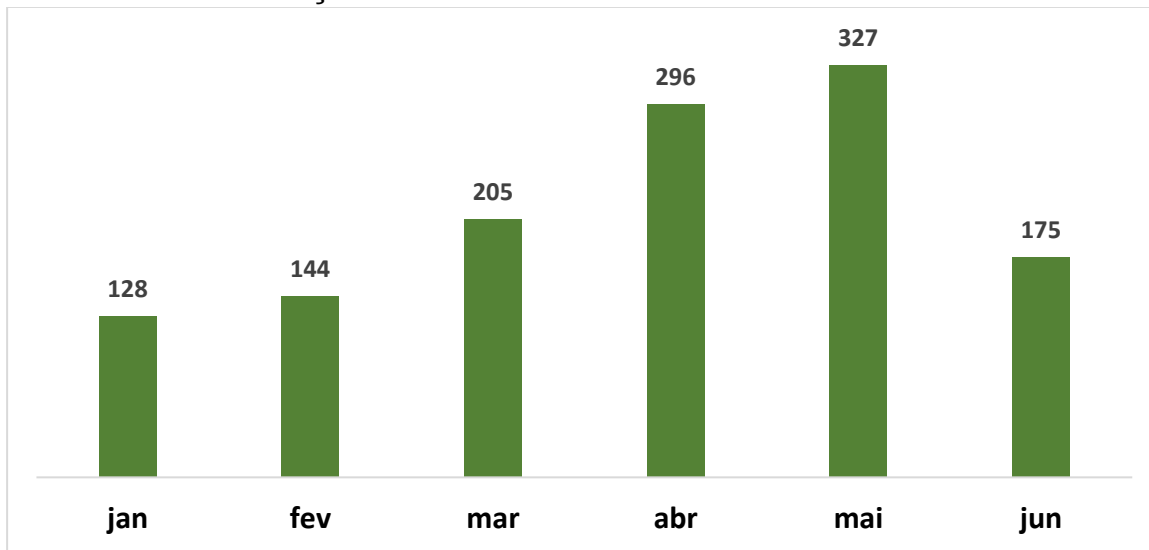
O acompanhamento desses registros, a adoção das providências e os documentos necessários para compor as respostas são de responsabilidade da Ouvidoria, cabendo protocolar a devolutiva num prazo de até dez dias úteis, contados da data do registro no referido sistema, devendo ainda, inserir documentos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

Gráfico 4 – Total de reclamações por qualificação



Do total de 1275 reclamações, 582 foram classificadas como “procedentes” e 146 como “Improcedentes”.

Gráfico 5 – Reclamações no 1º semestre de 2022



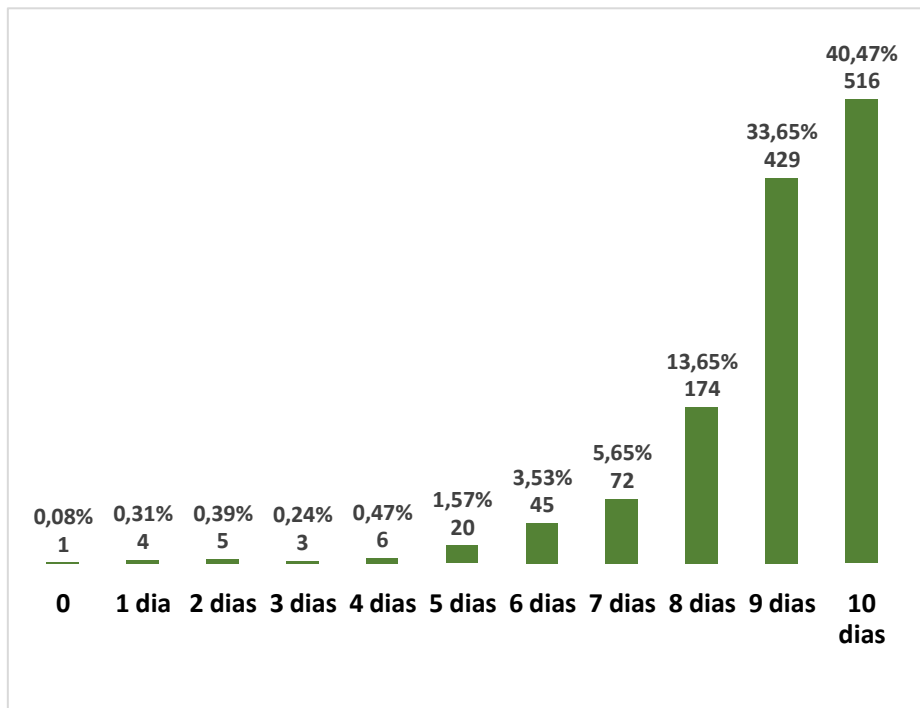
A média do semestre é de 212 reclamações, sendo os maiores volumes apresentados nos meses de março (205), abril (296) e maio (327).

Fica evidenciado o crescimento de reclamações registradas ao longo do 1º semestre de 2022. O incremento foi decorrente de ação executada pela SEAC para mitigar riscos financeiros, que necessitou reduzir limite e bloquear cartão de cliente, além de problemas recorrentes como solicitações de cancelamento de seguro prestamista, atrasos no atendimento de pedidos de portabilidade de crédito e de salário, demora na entrega de cartões e incidências de fraudes/golpes.

Diante desse cenário, a Ouvidoria juntamente com a Superintendência de Gestão de Riscos solicitou à SEAC um replanejamento da ação de forma a controlar a quantidade de usuários impactados, assim como que fosse comunicado ao cliente com antecedência acerca das alterações cadastrais/contratuais para evitar mais reclamações. Prontamente a SEAC revalidou sua estratégia e, dessa forma, foi possível observar uma redução de reclamações no mês de junho.



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



O prazo para envio de respostas estipulado pelo Banco central é de até 10 (dez) dias úteis.



Pode
Contar



Banese

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.

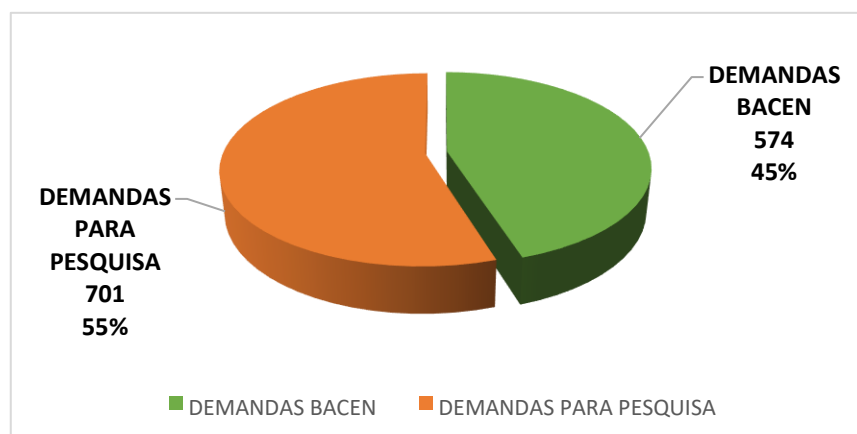
De acordo com a Carta Circular do Banco Central do Brasil nº 3.880/2018 deve-se disponibilizar aos demandantes, após o recebimento da resposta conclusiva, duas perguntas e a pesquisa tem por objetivo avaliar a satisfação dos clientes e usuários com o atendimento prestado.

- 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.

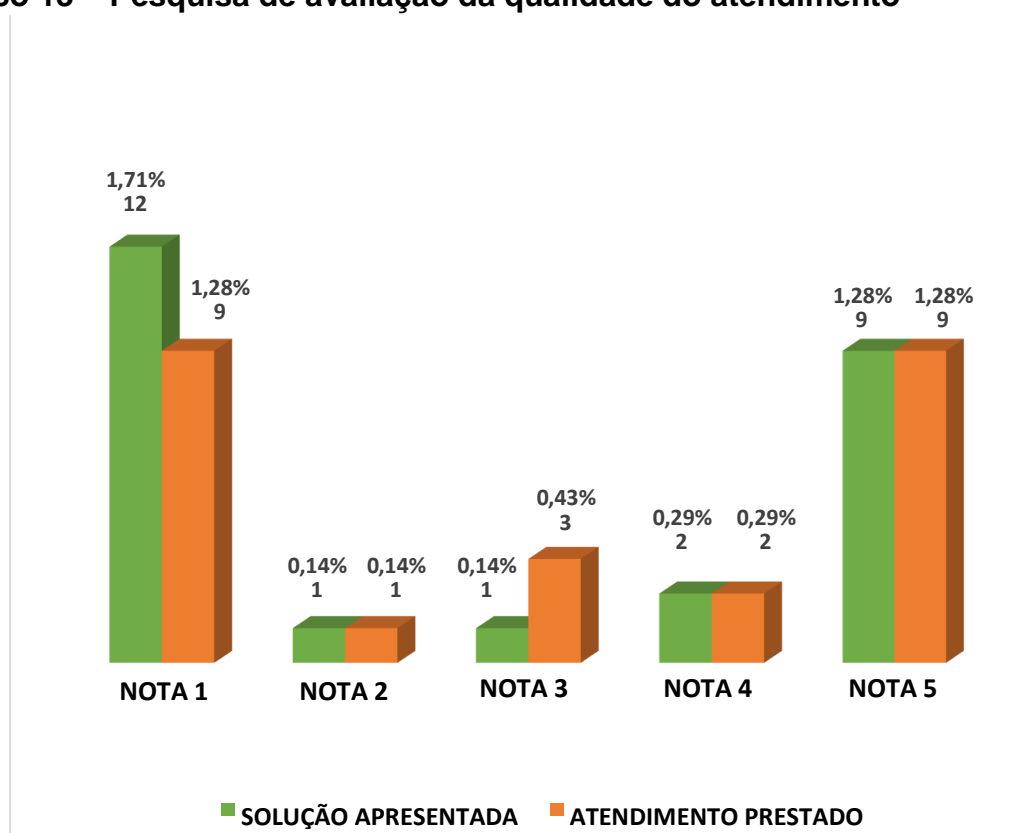
Após a apuração do resultado da pesquisa é gerado relatório e encaminhado mensalmente ao Banco Central por meio de arquivo.

Gráfico 12 – Reclamações destinadas à pesquisa



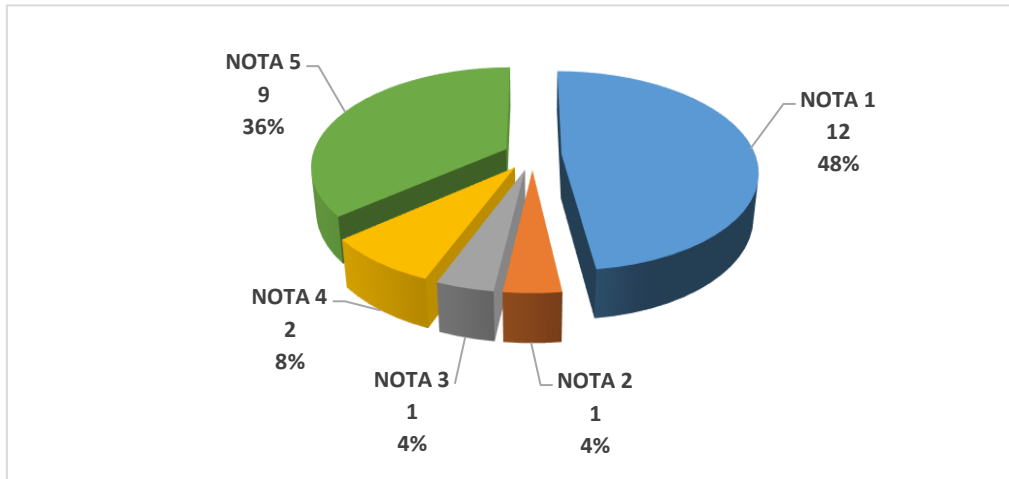
Das 1275 reclamações registradas na ouvidoria, 574 foram originárias do BACEN e, portanto, excluí-se esse público da pesquisa de satisfação. Para as 701 demandas restantes encaminhou-se a pesquisa de satisfação aos demandantes. Desse total, a ouvidoria recebeu 25 respostas relativas a pergunta número 1 e 24 referentes a pergunta de número 2. Observa-se que nem todos os reclamantes que respondem a pesquisa, o fazem para as duas perguntas, muitas vezes avaliam apenas uma delas.

Gráfico 13 – Pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento



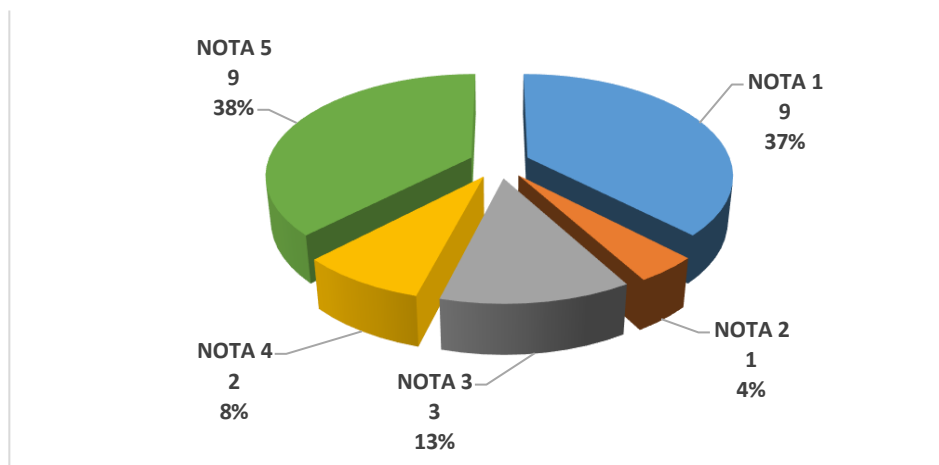
Segue representação gráfica das notas atribuídas pelos demandantes por pergunta:

Gráfico 14 – PERGUNTA 1: Satisfação pela solução apresentada



* 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.

Gráfico 15 – 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.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentação resumida dos dados estatísticos e das pontuações mais significantes deste relatório:

- Total de demandas no 1º semestre de 2022: 1275 registros;
- O tema mais reclamado foi “Cartão de Crédito”, representando 76,63% (977) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito representando 9,80% (125) e do tema “Conta Corrente” com 7,84% (100);
- A respeito da classificação por tipo de cliente, a “Pessoa Física” representou 99,14% (1264) e a “Pessoa Jurídica” 0,86% (11);
- Referente ao meio de contato feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi o telefone (0800), representando por 54,59% (696), seguido do contato via BACEN com 44,94% (574) e via Web com 0,47%(6).
- Considerando a qualificação das reclamações, as “procedentes” representaram 45,65% (582), seguido das “não reguladas” por 14,90% (190) e das “improcedentes” com 11,45% (146);
- Quanto a tempo de atendimento e envio de respostas, a ouvidoria continuou cumprindo o prazo regulamentado, alcançando a média de 8,75 (dias úteis);
- No que se refere a pesquisa de satisfação, quanto a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria e da solução apresentada, do total de 1275 reclamações, excluindo-se as oriundas do BACEN (574), restaram 701 para serem avaliadas.

Porém, somente 25 demandantes responderam a primeira pergunta: “Satisfação pela Solução apresentada” e 24 responderam a segunda pergunta “Qualidade pelo Atendimento prestado pela Ouvidoria”;



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

Busca qualificar-se 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 das diversas áreas das empresas do grupo Banese com intuito de estreitar o relacionamento e partilhar as informações mapeadas e diagnósticos resultantes das demandas que são recepcionadas;

Léa Selmara Almeida de Matos
Diretora Administrativa

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora

