

OUVIDORIA BANESE
RELATÓRIO SEMESTRAL
2º SEMESTRE DE 2021



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

Aléssio de Oliveira Rezende

Diretor de Finanças, Controles e Relações com Investidores

OUIDORIA

Ana Paula Vasconcelos

Ouvidora

Adalbertina Santos de Jesus

Analista da Ouvidoria

Gleisse Kelly Fontes Costa Cyrillo

Analista da Ouvidoria



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....4

2. SEÇÃO DESCRITIVA5

2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA5

2.2 - ESTATUTO 6

2.3 - CADASTRO – UNICAD/BACEN..... 6

2.4 - MEIOS DE ACESSO A OUVIDORIA 7

2.5 - CERTIFICAÇÃO 7

2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA 7

3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....8

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 11

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 13

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta dados e informações apuradas relativas ao 2º Semestre de 2021 acerca das demandas ocorridas no período e reitera o cumprimento de diretrizes fundamentadas nas Resoluções 4.860 e 028 de 23/10/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), Cartas Circulares do Banco Central do Brasil nº 3.880 de 11/05/2018, nº 3.298 de 22/02/2008 e nº 3.729/2014, além de outros normativos correlatos emitidos por órgãos reguladores.

A Ouvidoria é um componente organizacional com finalidade de ser última instância de acolhimento das demandas dos clientes e usuários, que não ficaram satisfeitos com os atendimentos realizados pelos canais, agindo como intermediador entre as áreas competentes pelas conduções das soluções dos pontos reclamados e os demandantes, primando pelo bom trato, respeito e presteza de suas necessidades, perante seus direitos e em observância às legislações 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.).

O documento está segmentado em 4 seções:

- ✓ **Seção Descritiva** - que trata das 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** - que trata de quantidades de registros, classificação, local de atendimento, tipo de pessoa (PF/PJ) demandante, qualificação quanto à procedência, tempo de atendimento, comparativos semestrais, etc.;
- ✓ **Pesquisa de Satisfação dos clientes e usuários** - conforme a Carta Circular do BACEN nº 3.880/2018, que atribui duas perguntas: (1) solução apresentada pela ouvidoria e (2) qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria;
- ✓ **Rankings do Banco Central** – é formado a partir das demandas registradas diretamente nos canais de atendimento do BACEN.
 - *Ranking* de Reclamações.
 - *Ranking* de Qualidade de Ouvidorias.

2. SEÇÃO DESCRITIVA

A estrutura da Ouvidoria está aderente às normas estabelecidas pelos órgãos reguladores nos seus mais diversos aspectos: estrutura, funcionamento, atribuições, sistemas utilizados, responsabilidades, certificações de equipe, meios de acesso e de divulgação da ouvidoria, dados constantes no Estatuto e no cadastro do Banco Central do Brasil.

2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A ouvidoria está localizada no Centro Administrativo do Banese e sua estrutura não está 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*).

É vinculada à Diretoria Administrativa – DIRAD e a equipe é formada por ouvidor, técnicos analistas e operadores de atendimento de primeiro nível que estão sob a gestão da SEAC, uma das empresas do conglomerado Banese, para recepcionar e registrar em sistema 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 dos 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 relativos 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 todos 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 na pesquisa é mensalmente transmitido ao Banco Central do Brasil 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: Gleisse Kelly Fontes Costa Cyrillo
2022 – Certificação pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

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 (0800 0219009):

- Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes no País, Internet Banking, Caixas Eletrônicos, 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 Banco Central do Brasil.

3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES

No 2º semestre do ano de 2021 foram registradas 1023 ocorrências, sendo 1022 reclamações e 1 elogio, todos analisados, tratados e respondidos em tempo hábil.

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 Temas

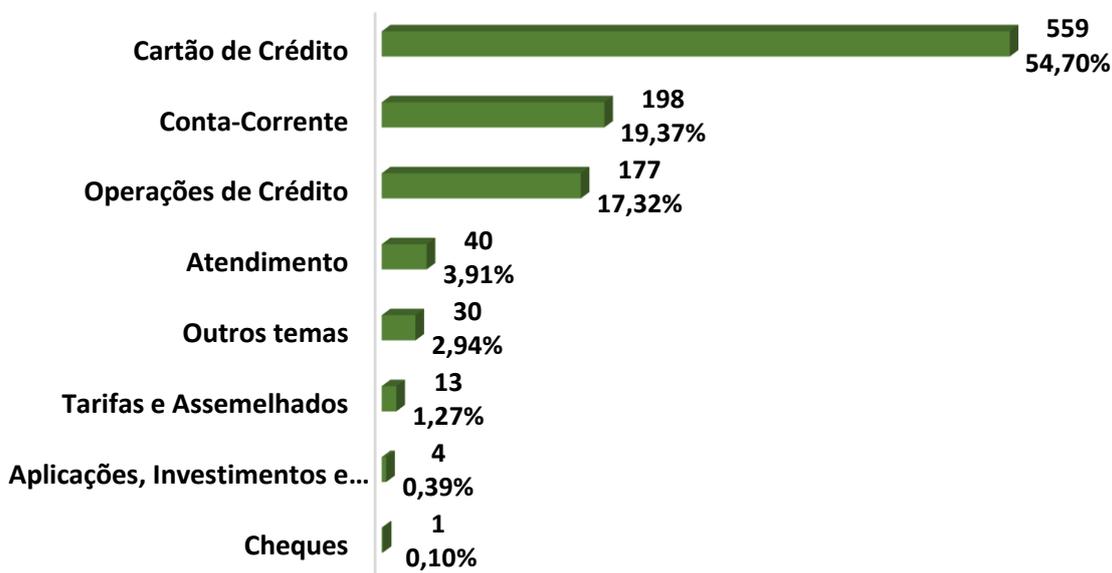
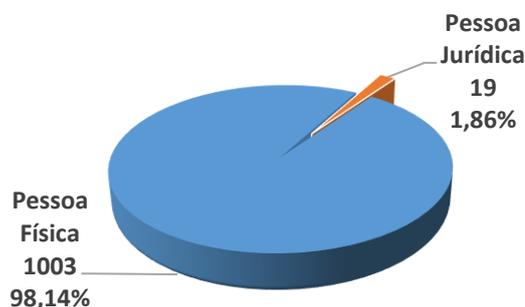
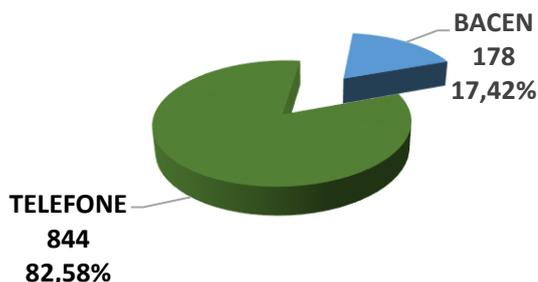


Gráfico 2 – Reclamações por Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)



Conforme evidenciado no gráfico 2, a maior incidência de reclamação registradas na ouvidoria foram feitas por pessoa física, mantendo assim o histórico dos semestres anteriores.

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

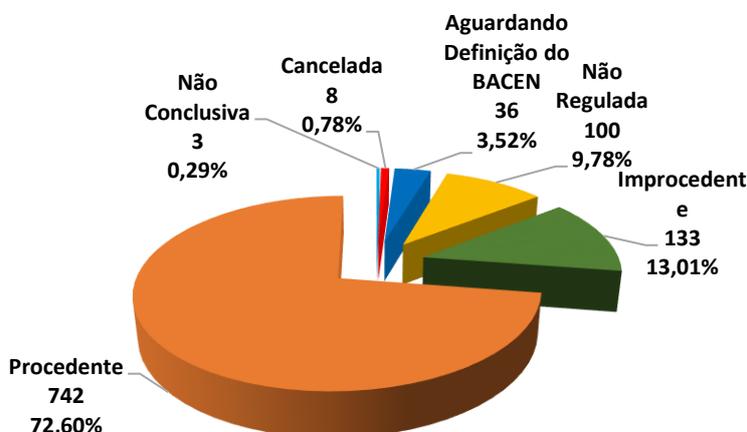


Notadamente o meio mais utilizado pelos clientes e usuários para efetuarem suas reclamações é o telefone (0800). No semestre analisado não foram registradas reclamações via web.

As demandas oriundas do Banco Central do Brasil, que foram registradas pelos clientes e usuários no portal do BACEN, são 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.

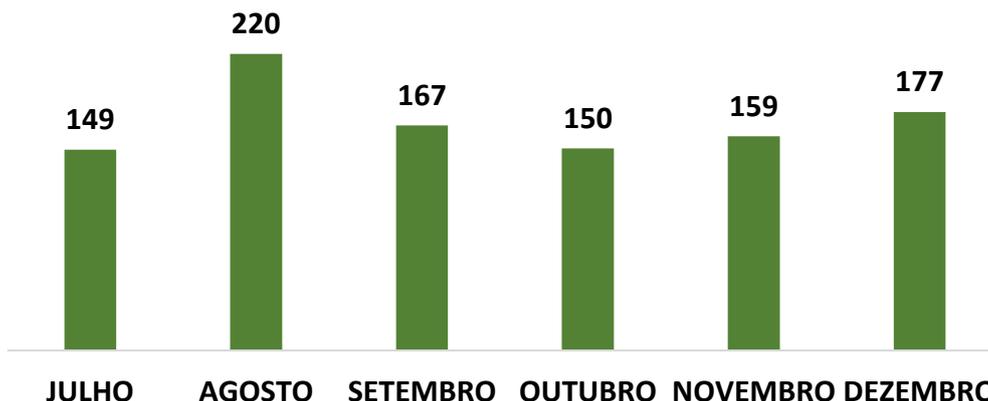
Gráfico 4 – Reclamações por Qualificação



Do total de 1022 reclamações, 742 foram classificadas como “procedentes” e 133 como “improcedentes”.



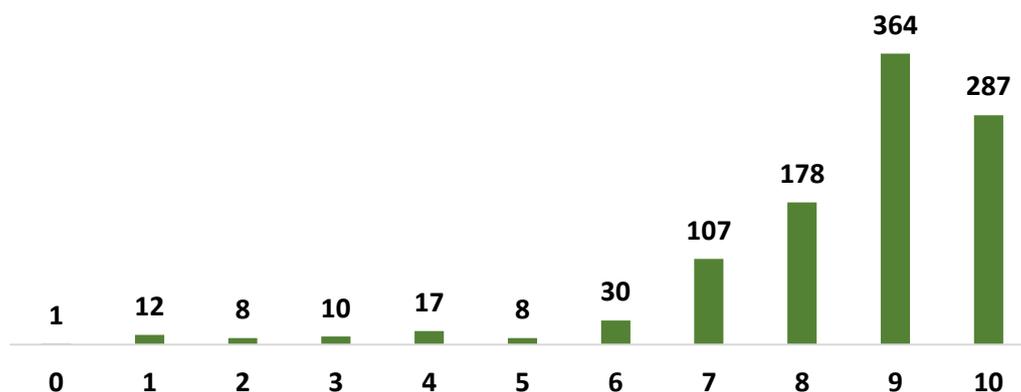
Gráfico 5 – Reclamações por mês do 2º Semestre de 2021



As maiores quantidades de registros de reclamações no 2º semestre de 2021 ocorreram nos meses de agosto (220) e dezembro (177), sendo o mês de julho (149) o que apresentou a menor quantidade de reclamações, mantendo uma média mensal de 170 reclamações.

O aumento expressivo de reclamações no mês de agosto ocorreu em decorrência do atraso na entrega do cartão dos clientes devido a problemas com a Courier. Diante desse cenário, a SEAC contratou uma nova Courier e atendeu o pedido da Ouvidoria Banese de criar uma esteira paralela e mais célere para entrega do cartão dos clientes que registraram reclamações na Ouvidoria (Até 10 dias úteis).

Gráfico 6 – Reclamações Classificadas por Tempo de Atendimento (Dias Úteis)



O prazo de resposta das demandas tratadas na Ouvidoria não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

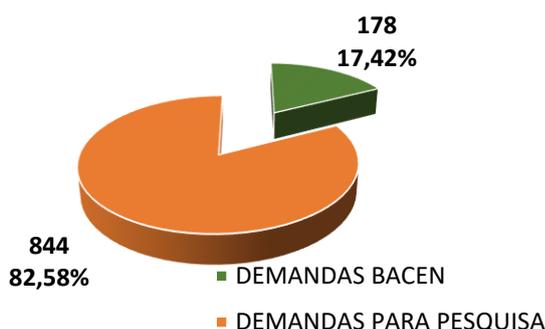
É uma avaliação destinada apenas aos demandantes das reclamações registradas diretamente na Ouvidoria Banese e, portanto, não abrange as reclamações encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

De acordo com a Carta Circular do Banco Central do Brasil nº 3.880/2018 são disponibilizadas aos demandantes, após o recebimento da resposta conclusiva, duas perguntas:

- Pergunta 1 - Avalia a solução apresentada pela ouvidoria, atribuída em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível mais alto;
- Pergunta 2 - Avalia a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria e também atribuí-se a mesma escala para aferir o nível de satisfação.

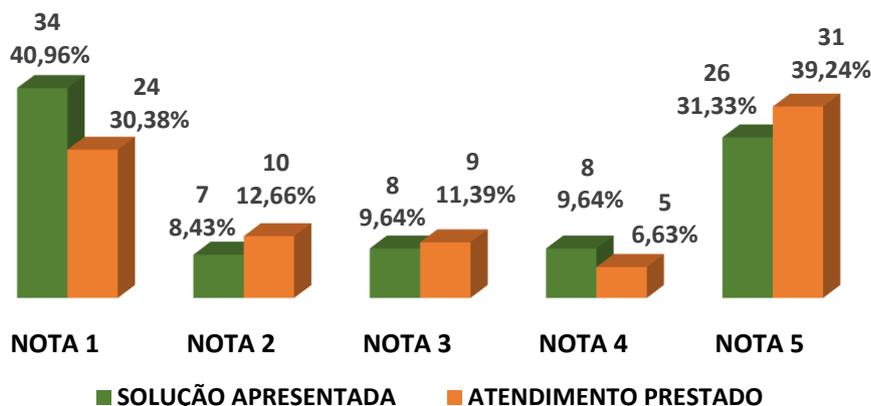
A pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação dos clientes e usuários com o atendimento prestado. Após apuração do resultado da pesquisa é gerado relatório e encaminhado mensalmente ao Banco Central por meio de arquivo.

Gráfico 7 – Total de reclamações destinadas à pesquisa



Do total de 1022 reclamações registradas na ouvidoria, 178 foram originárias do BACEN e, portanto, não se destinou pesquisa de satisfação. Já as 844 demandas restantes foi direcionada pesquisa de satisfação. Desse total de 844 registros, a ouvidoria recebeu 83 respostas referentes a pergunta 1 e 79 referentes a pergunta 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 8 – Pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento



Segue representação gráfica das notas atribuídas pelos demandantes no período separados por pergunta:

Gráfico 9 – PERGUNTA 1: Satisfação pela solução apresentada

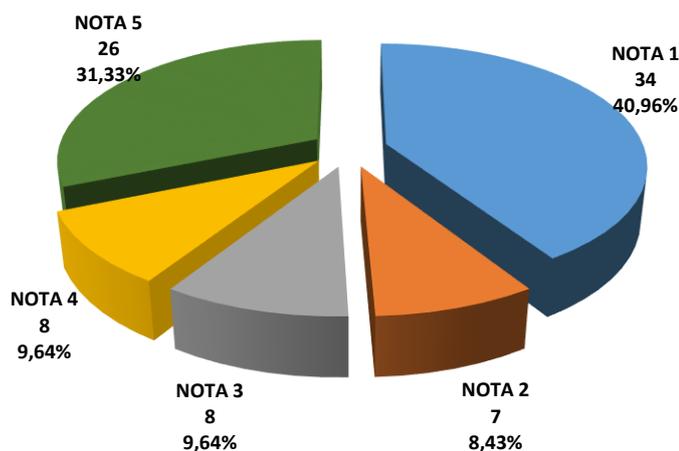
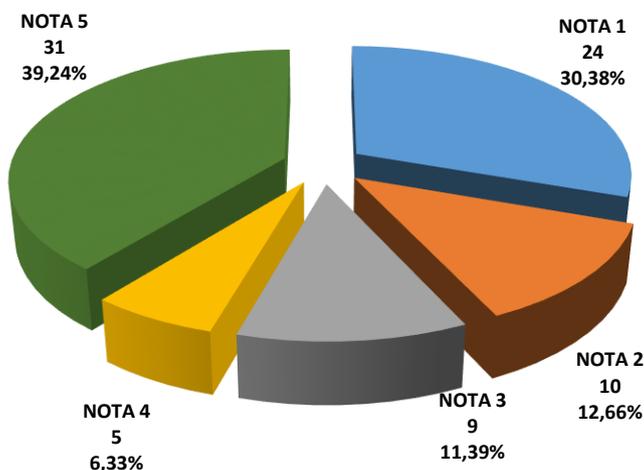


Gráfico 10 – PERGUNTA 2: Qualidade do Atendimento Prestado



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Banese, com o intuito de cumprir os normativos que a regulamentam e, diante das reclamações registradas no 2º semestre de 2021, apresenta de forma sucinta os dados estatísticos e as pontuações mais relevantes:

- Total de demandas: 1023 registros, sendo 1022 reclamações e 1 elogio;
- Quanto aos “Temas” demandados, a maioria dos registros foi para “Cartão de Crédito”, representado por 54,70% (559) do total de reclamações, seguido do tema “Conta Corrente”, apresentando 19,37% (198) e o tema “Operações de Crédito com 17,32% (177);
- A respeito da classificação por tipo de cliente, a “Pessoa Física” representou 98,14% (1003) e a “Pessoa Jurídica” 1,86% (19);
- Referente ao meio de contato feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi o telefone (0800), representado por 82,58% (844), seguido do contato via BACEN com 17,42% (178);
- Considerando a qualificação das reclamações, as classificadas como “procedentes” atingiram o maior percentual, ou seja, 72,60% (742), seguido das “improcedentes”, representadas por 13,01% (133);
- Analisando o tempo de atendimento das reclamações, observa-se o cumprimento ao prazo regulamentado e com referência ao tempo médio semestral foi de 8,45 (dias úteis);
- Os dados da pesquisa de satisfação, quanto a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria e da solução apresentada, do total de 1022 reclamações, excluindo-se as oriundas do Banco Central do Brasil (178), restaram 844 para serem respondidas. Porém, destas 844 reclamações, somente 83 demandantes responderam a primeira pergunta: “Satisfação pela Solução apresentada” e 79 responderam a segunda pergunta “Qualidade pelo Atendimento prestado pela Ouvidoria”;

O compromisso da Ouvidoria é reduzir o tempo de respostas resolutivas das demandas e obter continuamente melhoria dos atendimentos. Para isso, conta com o apoio das diversas unidades e das empresas do conglomerado.

Léa Selmara Almeida de Matos
Diretora Administrativa

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora