



OUVIDORIA BANESE  
RELATÓRIO SEMESTRAL  
2º SEMESTRE DE 2022

## DIRETORIA EXECUTIVA

**Marco Antonio 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>8</b>
<b>3. DADOS ESTATÍSTICOS DAS RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>9</b>
<b>4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>16</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 2º Semestre de 2022, 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;

## 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

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 vinculação da Ouvidoria Banese é à Diretoria Administrativa – DIRAD e sua equipe é formada pelo Ouvidor 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 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.nbr](http://www.banese.com.nbr)
- **Atendimento telefônico** – 0800 021 9009
- **Banco Central do Brasil** – [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)
- **Mulvi Pay/TKS** - 0800 021 7077
- **Desty** – 0800 724 1268

### 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)
- **Técnica: Faraíse Vasconcelos Ávila**  
2022 – Certificação Profissional FEBRABAN
- **Técnico: Hugo Luiz da Silva Hora**  
2022 – Certificação Profissional FEBRABAN
- **Técnico: Márcia Santos de Jesus Soares**  
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:

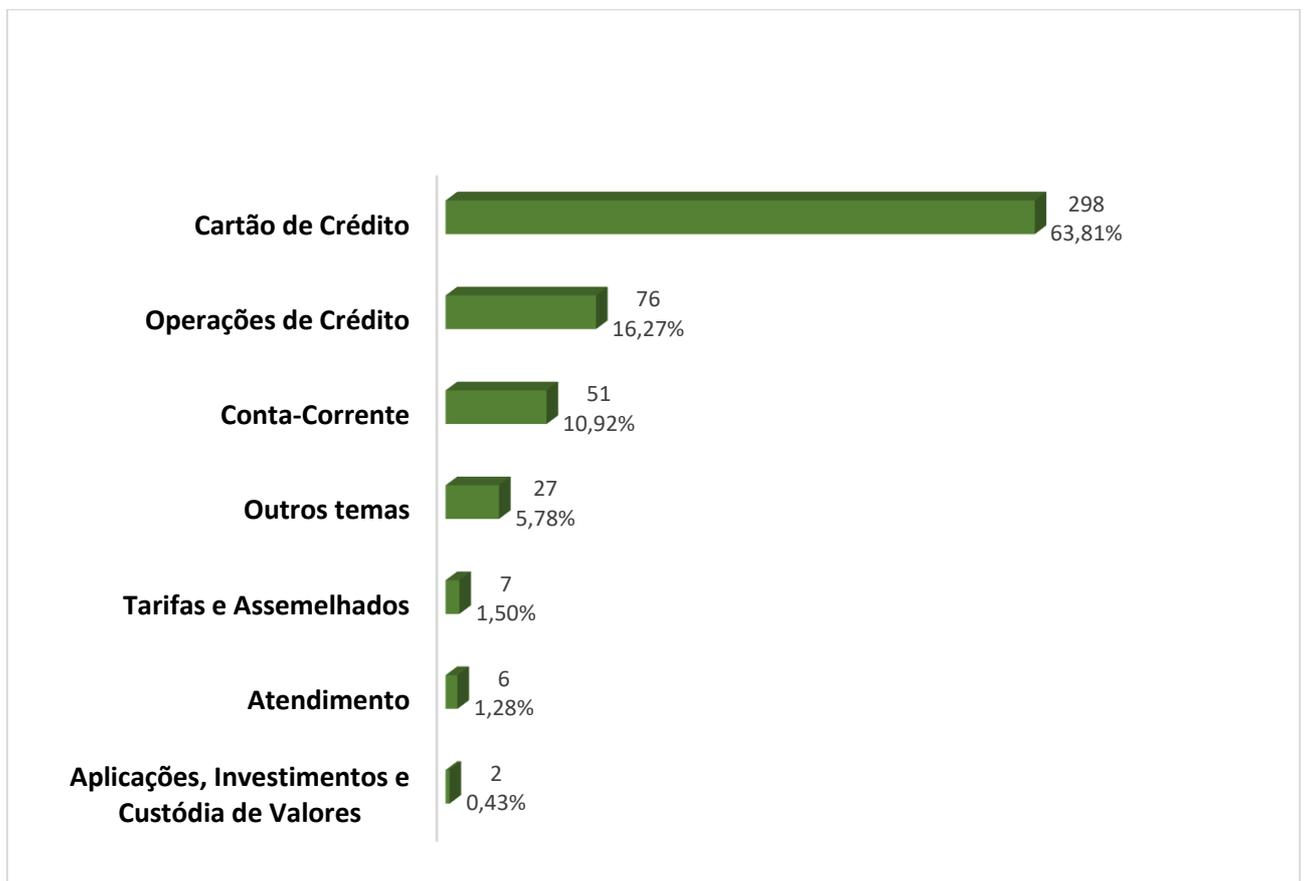
- Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes no País, Internet Banking, Terminais de Autoatendimento, etc.;
- Nos materiais de propaganda, publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes, a exemplo de saldos, extratos, contratos de abertura de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

### 3. DADOS ESTATÍSTICOS DAS RECLAMAÇÕES

No 2º semestre do ano de 2022 foram registradas **468 ocorrências**, sendo 467 reclamações e 1 solicitação, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

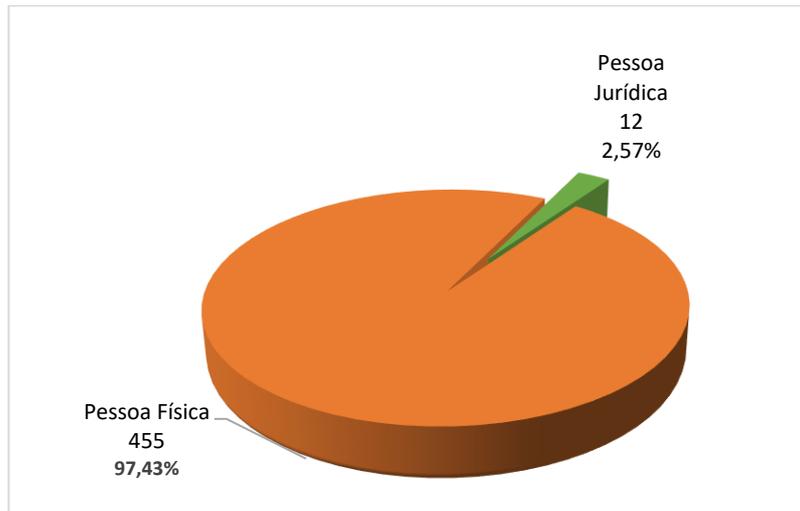
As reclamações foram catalogadas por temas de acordo com as normas do BACEN e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir.

**Gráfico 1 – Reclamações classificadas por tema**



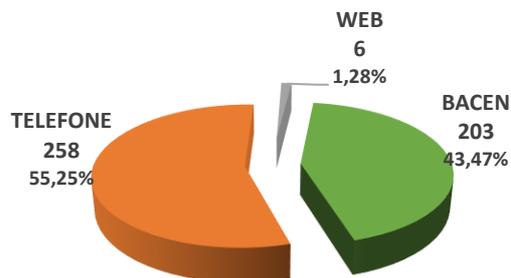
Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente continuaram à frente no *ranking* dos temas mais reclamados, conforme gráfico 1.

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



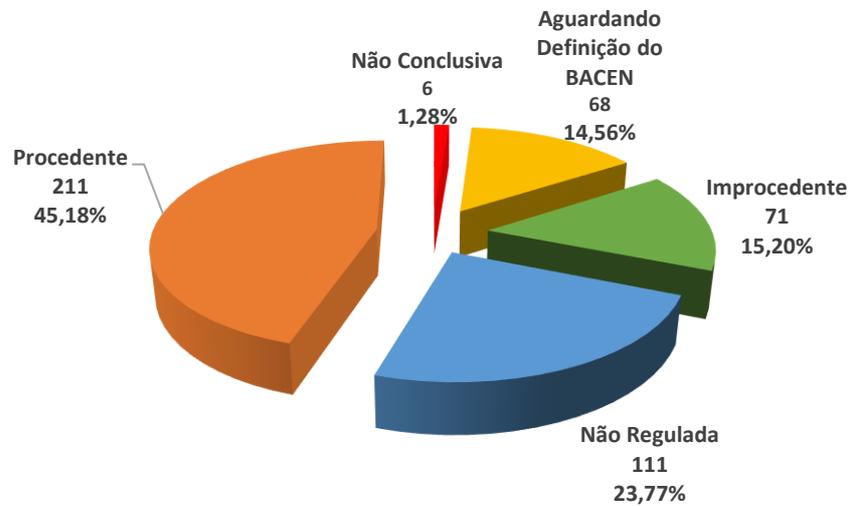
A maior incidência de reclamação registrada na Ouvidoria continua sendo por pessoa física, mantendo assim o histórico de semestres anteriores.

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



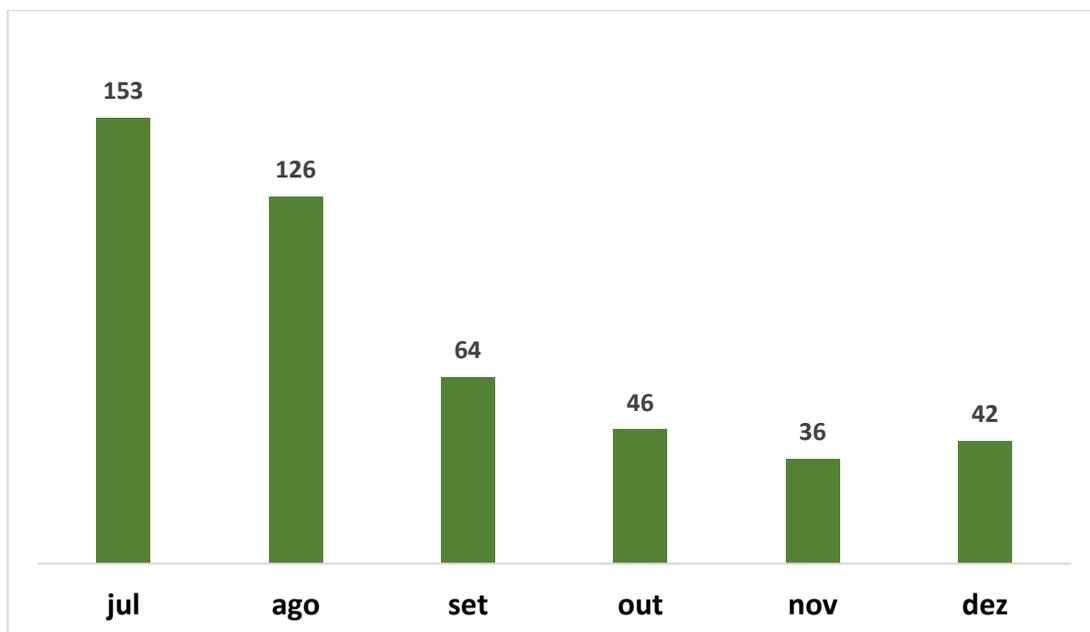
O meio mais utilizado por clientes e usuários para efetuar reclamação continua sendo o telefone. No semestre analisado foram registradas 258 demandas via telefone e apenas 6 demandas via web. Em comparação com o semestre anterior nota-se uma redução significativa tanto das demandas recebidas via telefone como BACEN. Essa redução se deve principalmente ao fato de não ter tido no semestre em análise ações de grande impacto no cliente

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



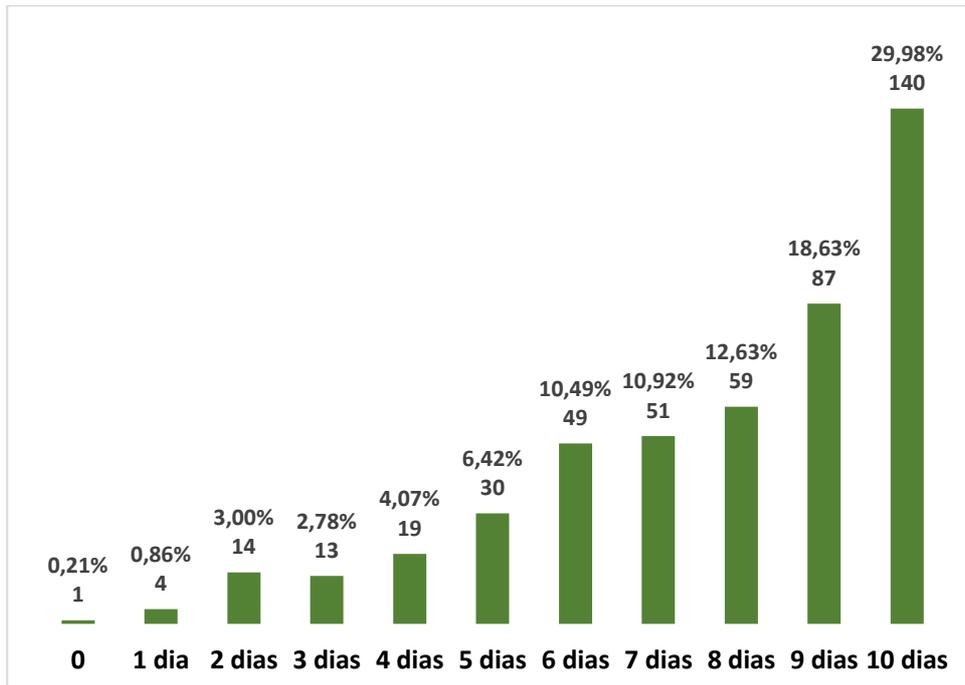
Do total de 467 reclamações, 211 foram classificadas como “procedentes”, 71 como “improcedentes” e 111 como “não reguladas”.

**Gráfico 5 – Reclamações no 2º semestre de 2022**



A média mensal do semestre é de 78 reclamações, sendo os maiores volumes apresentados nos meses de julho (153) e agosto (126).

**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.

#### 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.

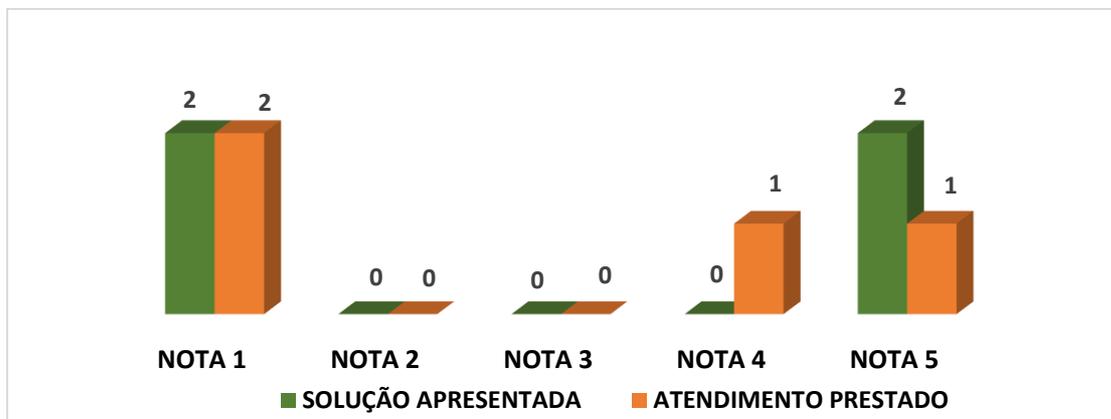
Após a apuração do resultado da pesquisa é gerado relatório e encaminhado mensalmente ao Banco Central por meio de arquivo.

### Gráfico 7 – Demandas destinadas à pesquisa



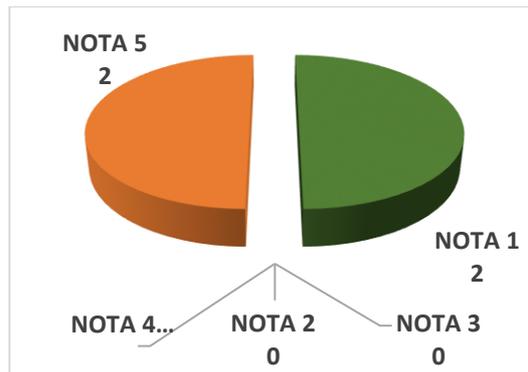
Das 468 demandas registradas na Ouvidoria, 204 (203 reclamações e 1 solicitação) foram originárias do BACEN e, portanto, exclui-se esse público da pesquisa de satisfação. Para as 264 demandas restantes encaminhou-se a pesquisa de satisfação aos demandantes. Desse total, a ouvidoria recebeu 4 respostas relativas à pergunta número 1 e 4 referentes a pergunta de número 2. Observa-se que nem todos os reclamantes que respondem a pesquisa avaliam as duas perguntas, muitas vezes respondem apenas uma delas.

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

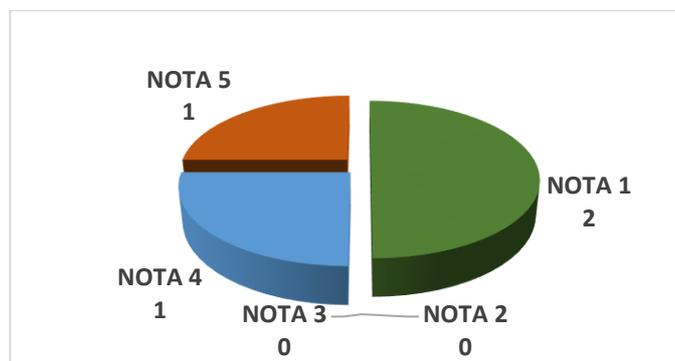


Segue representação gráfica das notas atribuídas pelos demandantes por pergunta:

**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.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Total de demandas no 2º semestre de 2022: 468 registros (467 reclamações e 1 solicitação);
- O tema mais reclamado foi “Cartão de Crédito”, representando 63,81% (298) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito” representando 16,27% (76) e do tema “Conta Corrente” com 10,92% (51);
- A respeito da classificação por tipo de cliente, a “Pessoa Física” representou 97,43% (455) e a “Pessoa Jurídica” 2,57% (12);
- Referente ao meio de contato feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi o telefone (0800), representando por 55,25% (258), seguido do contato via BACEN com 43,47% (203) e via Web com 1,28%(6).
- Considerando a qualificação geral das reclamações, as “procedentes” representaram 45,18% (211), seguido das “não reguladas” por 23,77% (111) e das “improcedentes” com 15,20% (71);
- Quanto aos totais de reclamações por mês, março (205), abril (296) e maio (327) apresentaram a maior quantidade de registros, enquanto o mês de janeiro (128) foi o menor;
- Comparando o total de reclamações registradas no 2º semestre de 2022 (467) versus o 2º semestre de 2021 (1022), houve redução de 54%, sinalizando que as melhorias no atendimento;
- Quanto ao tempo de atendimento e envio de respostas, a ouvidoria continuou cumprindo o prazo regulamentado, alcançando a médio de 7,77 (dias úteis), melhor que o ;

- No que se refere à pesquisa de satisfação, quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e da solução apresentada, do total de 467 reclamações, excluindo-se as oriundas do BACEN (203), restaram 264 para serem avaliadas. Porém, somente 4 demandantes responderam a primeira pergunta: “Satisfação pela Solução apresentada” e 4 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 à satisfação do cliente e manutenção dos seus processos aderentes às normas regulamentadoras, sejam elas internas ou externas.

A Ouvidoria 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 e realiza reuniões e rodas de conversas com os gestores das diversas áreas das empresas do Banese e o Conglomerado com intuito de estreitar o relacionamento e partilhar as informações mapeadas e diagnósticos resultantes das demandas que são recepcionadas.

Marcos Vinicius Nascimento  
Diretor Administrativo

Ana Paula Vasconcelos  
Ouvidora