



OUVIDORIA BANESE
RELATÓRIO SEMESTRAL
2º 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

OUIDORIA

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora

Faraíse Vasconcelos Campos Ávila
Técnica da Ouvidoria

Hugo Luiz da Silva Hora
Técnico da Ouvidoria

Márcia Santos de Jesus Soares
Técnica da Ouvidoria

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. SEÇÃO DESCRITIVA.....	5
2.1 – ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	5
2.2 - ESTATUTO.....	7
2.3 - CADASTRO – UNICAD/BACEN	7
2.4 - MEIOS DE ACESSO A OUVIDORIA.....	8
2.5 - CERTIFICAÇÃO	8
2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	8
3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....	10
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	14
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 2º 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 uma unidade organizacional com finalidade de atender e solucionar, em última instância, as demandas dos clientes e usuários que não ficaram satisfeitos com os atendimentos realizados nos canais de atendimento da Banese 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 MULVI PAY), como também as demandas relacionadas ao Desty e aos 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 Banese e empresas do conglomerado, não apenas no aprimoramento contínuo de processos operacionais e correção definitiva das falhas identificadas, mas buscando promover uma mudança fundamental na forma como o Grupo Banese se relaciona com seu público, fortalecendo a confiança, a conformidade, a ética, a integridade e ampliando cada vez mais a carteira de clientes satisfeitos e fiéis à Instituição.

A atuação da Ouvidoria em ações de correção e melhorias contínuas é direcionada pelas falhas identificadas através dos temas e assuntos mais reclamados.

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 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).

Em cumprimento às diretrizes das Resoluções nº 4.860 de 23/10/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil (BCB), a estrutura da Ouvidoria no período em análise deixa de estar vinculada à DIRAD e passa a ser vinculada à Presidência do Banese. Com essa mudança, a Ouvidoria fica devidamente apartada da gestão executiva do banco, o que garante mais isenção em suas análises e apontamentos e permite que esta unidade atue de forma mais incisiva nas ações de correção e melhorias do atendimento aos clientes e usuários, passando também a se posicionar corretamente no organograma do banco.

Devido às últimas ações de controle na abertura das demandas e melhorias nos processos internos da Ouvidoria, houve uma redução no quantitativo de demandas, que vem se mantendo nos últimos semestres e, dessa forma, a equipe da Ouvidoria que atua na operação está atendendo satisfatoriamente as demandas atuais. É um time qualificado, experiente e bastante comprometido com o propósito da unidade. Quanto à necessidade da Ouvidoria em ter uma equipe para atuar em ações

estratégicas juntamente com a Ouvidora, esta já foi tratada pela Ouvidoria junto às áreas responsáveis do banco e diretoria, porém ainda não foi atendida, necessitando que a Ouvidora atue em muitas atividades da operação, o que prejudica as atividades estratégicas da unidade, que não fluem na velocidade desejada.

A equipe da Ouvidoria é formada pela Ouvidora e Técnicos que analisam as demandas recebidas e intermediam com as áreas gestoras e unidades responsáveis pelo produto ou serviço objeto da reclamação na busca da melhor solução para apresentar para clientes e usuários. Os operadores que fazem o atendimento de primeiro nível da Ouvidoria através do telefone (0800) ficam lotados na MULVI, empresa do conglomerado Banese, e são responsáveis por ouvir os clientes e usuários, recepcionar a demanda e registrar em sistema para posterior análise da equipe técnica da Ouvidoria e dos referidos gestores e unidades.

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 regulatórias:

- ✓ 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/ajuda/ouvidoria
- **Banco Central do Brasil** - www.bcb.com.br
- **Atendimento telefônico** – 0800 021 9009
- **Mulvi Pay** – 0800 021 7077
- **Desty** – 0800 280 8567
- **SE-OUV – Plataforma do Governo do Estado na Web** - www.ouvidoria.se.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)
- **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:

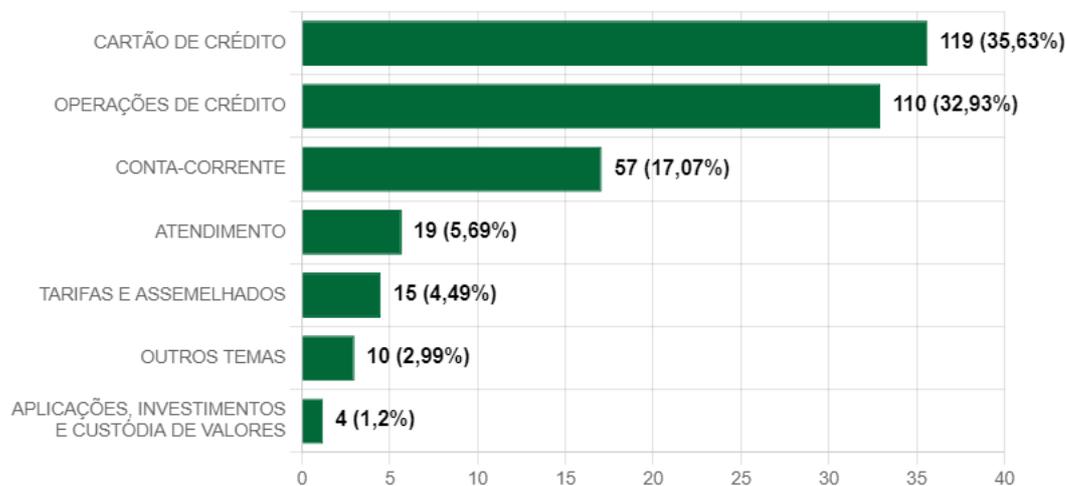
- Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes no País, Internet Banking, Terminais de Autoatendimento, etc.;
- Nos materiais de propaganda, publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes, a exemplo de saldos, extratos, contratos de abertura de contas, empréstimos, entre outros;
- Sites: BANESE, FEBRABAN, 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 2º semestre do ano de 2023 foram registradas **338 ocorrências**, sendo 334 reclamações, 3 solicitações e 1 elogio, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

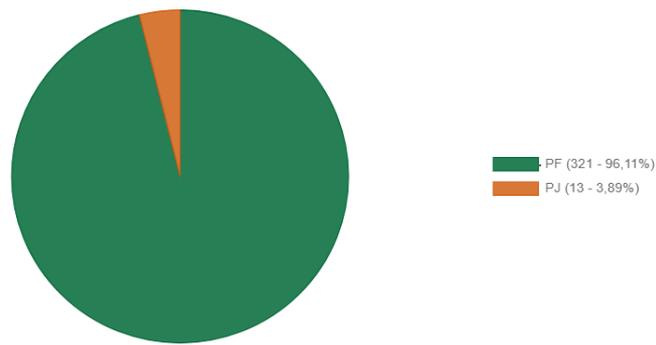
As 334 reclamações foram catalogadas por temas de acordo com as normas do BACEN e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir.

Gráfico 1 – Reclamações classificadas por tema



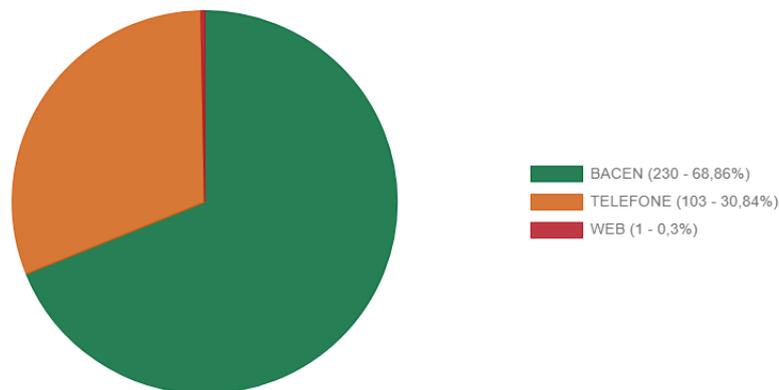
Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente continuaram à frente no *ranking* dos temas mais reclamados, conforme gráfico 1. Comparado com o primeiro semestre de 2023, observa-se no período em análise uma redução da quantidade total de reclamações recebidas na Ouvidoria, decorrente principalmente da redução de reclamações acerca dos temas Cartão de Crédito e Outros temas. Em relação aos temas Operações de Crédito, Conta-Corrente e Atendimento houve um aumento na quantidade de reclamações.

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. No semestre em análise foi observado um aumento no quantitativo de pessoas jurídicas utilizando a Ouvidoria.

Gráfico 3 – Reclamações classificadas por meio de contato

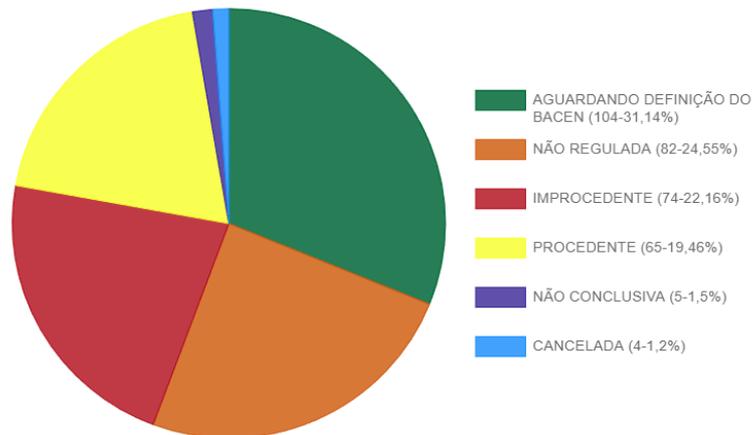


O meio mais utilizado por clientes e usuários para efetuar reclamação no período em análise foi o BACEN. No semestre analisado foram registradas 230 reclamações via BACEN, 103 reclamações através do telefone (0800) e 1 via Web.

As 230 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).

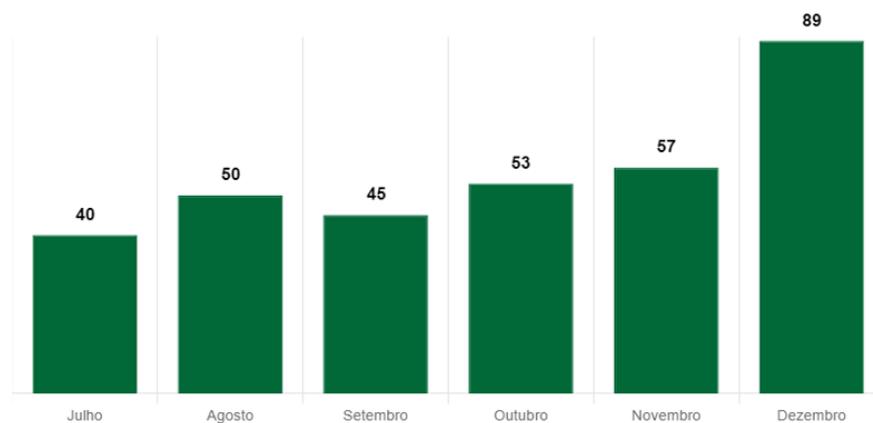
O acompanhamento de todos os registros das demandas, a adoção das providências e os documentos necessários para compor as respostas são de responsabilidade da Ouvidoria, cabendo protocolar a devolutiva num prazo de até dez dias úteis, contados da data do registro no referido sistema, devendo ainda, inserir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

Gráfico 4 – Total geral de reclamações por Classificação



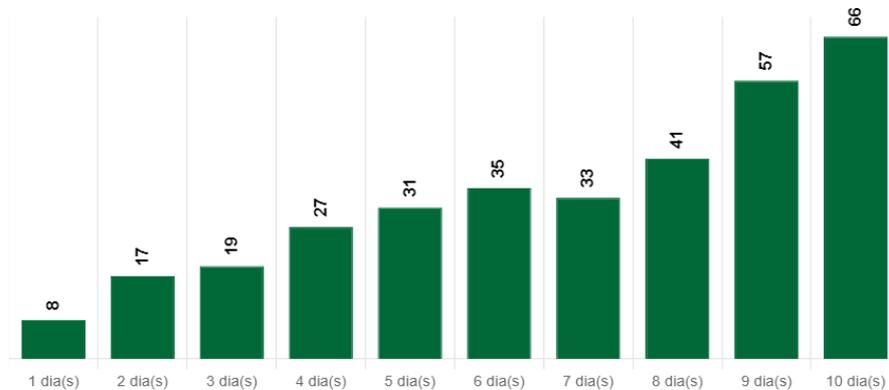
Do total de 334 reclamações no período, 65 foram classificadas como “Procedentes”, 74 como “Improcedentes”, 4 “Não Conclusivas”, 4 “Canceladas” e 82 como “Não Reguladas”.

Gráfico 5 – Reclamações no 2º semestre de 2023



A média mensal do semestre é de 56 reclamações, sendo os maiores volumes apresentados nos meses de Novembro (57) e Dezembro (89).

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 tivemos um comportamento semelhante comparado ao semestre anterior, mantendo, mais uma vez, a maior quantidade de demandas com respostas enviadas aos clientes no décimo dia.

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.

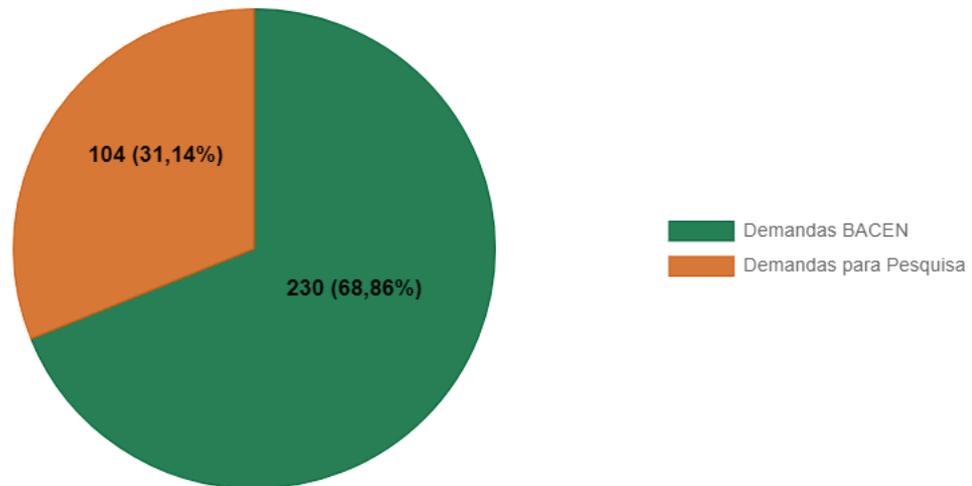
- Pergunta 1 - Avaliação da solução apresentada pela Ouvidoria;
- Pergunta 2 - Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

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.

Vale registrar que nem todos os reclamantes que respondem a pesquisa avaliam as duas perguntas, muitas vezes respondem apenas uma delas.

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

Gráfico 13 – Demandas destinadas à pesquisa



Das 338 demandas registradas na Ouvidoria, 234 (230 reclamações, 3 solicitações e um elogio) foram originárias do BACEN e, portanto, exclui-se esse público da Pesquisa de Satisfação. Para as 104 demandas restantes foi encaminhada a pesquisa aos demandantes. Desse total, a Ouvidoria não recebeu resposta para o período em análise.

Para buscar reverter esse cenário e ampliar a participação dos clientes e usuários na Pesquisa de Satisfação do atendimento da Ouvidoria, foi solicitado a TI a disponibilização da pesquisa através do APP do Banese. A entrega dessa funcionalidade está prevista para ocorrer no segundo semestre de 2024.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentação resumida dos dados estatísticos e ações mais relevantes no período:

Total de demandas no 2º semestre de 2023: **338 ocorrências** (334 reclamações, 3 solicitações e 1 elogio). Todas as demandas foram analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

- O tema mais reclamado foi “Cartão de Crédito”, representando 35,63% (119) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito” representando 32,93% (110) e do tema “Conta Corrente” com 17,07% (57);
- A respeito da classificação por tipo de cliente, a “Pessoa Física” representou 96,11% (321) e a “Pessoa Jurídica” 3,89% (13), 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 68,86% (230), seguido do telefone (0800), com 30,84% (103) e Web com 0,3% (1);
- Considerando a **qualificação geral** das reclamações, as “procedentes” representaram 19,46% (65), as “não reguladas” 24,55% (82) e as “improcedentes” 22,16% (74);
- Quanto ao tempo de atendimento e envio de respostas, a ouvidoria continuou cumprindo o prazo regulamentado, melhorando o tempo médio de atendimento, que foi de 6,89 (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 334 reclamações, excluindo-se as oriundas do BACEN (104), restaram 230 para serem avaliadas. Não houve participação de clientes e usuários na pesquisa de satisfação no período em análise;

A pedido desta Ouvidoria foi aprovada a criação do Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes – COREC. O objetivo do Comitê é fiscalizar e acompanhar as ações de correção e melhorias voltadas para o atendimento aos clientes e usuários do Grupo Banese, assim como analisar os impactos na experiência do cliente decorrentes da oferta de novos produtos e serviços e da necessidade de mudanças em produtos e serviços atualmente oferecidos. O COREC utilizará os relatórios da Ouvidoria, do Ranking BACEN e dos Canais de atendimento interno e externo para apoiar as decisões a serem tomadas pela diretoria do Banese e das empresas do conglomerado.

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

Procura valorizar e qualificar os seus profissionais através de treinamentos e outras capacitações que contribuam com o aprimoramento da qualidade dos trabalhos desenvolvidos e resultados alcançados, visando a excelência do atendimento aos clientes e usuários para uma gestão cada vez mais eficiente;

Realiza reuniões e conversas com os gestores do Banese e empresas do Conglomerado com o intuito de compartilhar as informações mapeadas e diagnósticos resultantes das demandas que são recepcionadas, buscando sempre uma solução definitiva para os problemas reportados para melhorar continuamente o atendimento aos cliente e usuários do Grupo Banese.

Marco Antônio Queiroz
Presidente

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora