



Relatório Semestral
1º SEMESTRE 2024



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

PROJETO GRÁFICO E REVISÃO
Comunicação Banese

Sumário

1. Apresentação	4
2. Seção Descritiva	7
2.1 – Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	8
2.2 - Estatuto	11
2.3 - Cadastro – Unicad/Bacen	11
2.4 - Meios de Acesso à Ouvidoria	11
2.5 - Certificação	12
2.6 - Divulgação da Ouvidoria	13
3. Estatísticas das Reclamações	14
4. Pesquisa de Satisfação	20
5. Mensagem da Ouvidora	23
6. Considerações Finais	25



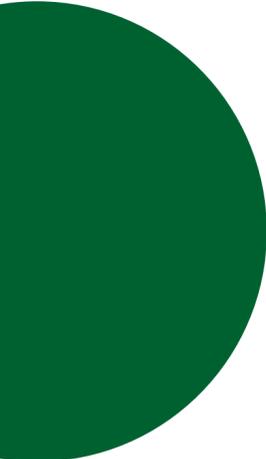
1. Apresentação

Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 1º semestre de 2024, 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/BACEN), nº 222 de 30/03/2022 do Banco Central do Brasil e Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022, além de outros normativos correlatos emitidos por órgãos reguladores.

A Ouvidoria é uma unidade organizacional com a finalidade de atender e solucionar, em última instância, as demandas dos clientes e usuários que não ficaram satisfeitos com o atendimento realizado ou que, por algum motivo, o atendimento não foi concluído nos canais de atendimento do Banese e empresas do Conglomerado, agindo como intermediadora 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 Econômico Banese, formado pelo Banco do Estado de Sergipe S/A e Mulvi Instituição de Pagamento S/A (Banese Card 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 Conglomerado Banese, não apenas no aprimoramento contínuo de processos operacionais e correção definitiva das falhas identificadas,



mas buscando promover uma mudança fundamental na forma como a Instituição 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 do relatório:

- **Seção Descritiva** - 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** - Apresenta a 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** – Resultado da Pesquisa feita com os clientes e usuários que registraram demandas na Ouvidoria no período, conforme Instrução Normativa BCB nº 265/2022, atribuindo-lhes duas perguntas: (1) solução apresentada pela Ouvidoria e (2) qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;



2. Seção Descritiva

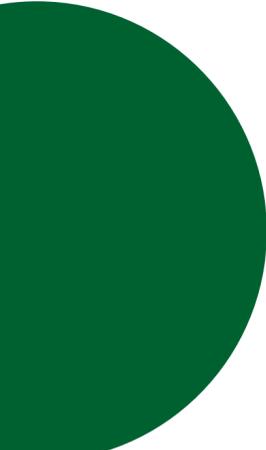
Seção Descritiva

Em aderência às 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 e 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 e nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, a estrutura da Ouvidoria está vinculada à Presidência do Banese e devidamente apartada da gestão executiva do banco, o que garante mais imparcialidade e transparência em suas análises e apontamentos e permite que essa unidade atue de forma mais efetiva nas ações de correção e melhorias do atendimento aos clientes e usuários.



A equipe da Ouvidoria é formada pela ouvidora e técnicos que recebem e analisam as demandas registradas e intermediam com as áreas gestoras e unidades responsáveis pelo produto ou serviço objeto da reclamação na busca pela melhor solução para apresentar a clientes e usuários. Os funcionários que fazem o atendimento de primeiro nível da Ouvidoria através do telefone (0800), ficam lotados na MULVI e são responsáveis por ouvir os clientes e usuários, recepcionar a demanda e registrar em sistema para posterior análise dos respectivos gestores Informação Confidencial Página 6 de 43 responsáveis e equipe técnica de atendimento de segundo nível da Ouvidoria, que fica lotada na Digeral.

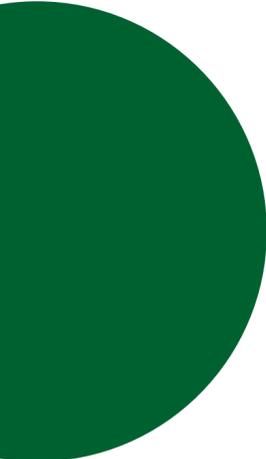
As equipes de primeiro nível de atendimento da Ouvidoria (em torno de 13 funcionários lotados na Mulvi) e de segundo nível de atendimento (3 funcionários lotados na Digeral) estão atendendo satisfatoriamente as demandas atuais da operação.

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 às 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, à Diretoria da Instituição;
- Divulgar semestralmente, no site do Banco, as informações relativas às atividades desenvolvidas, inclusive os dados referentes à 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

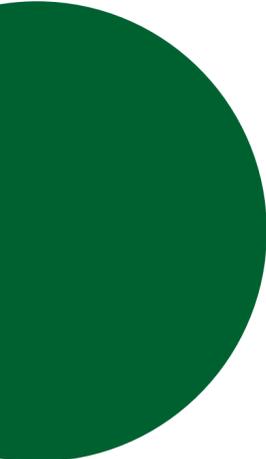
O Estatuto do Banco dispõe sobre os seguintes aspectos:

- 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 às 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 À 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.gov.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 reconhecida capacidade técnica, conforme segue:

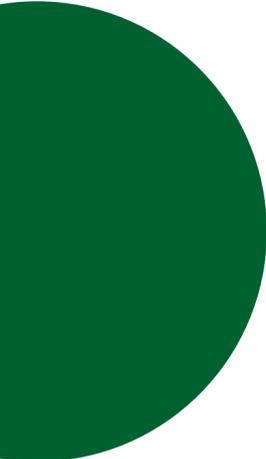
Ouvidora: Ana Paula Vasconcelos

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

Técnica: Márcia Santos de Jesus Soares

2022 – Certificação pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

Equipe Mulvi: Em torno de 13 pessoas (Atendimento, Supervisão e Coordenação) - Foi solicitada pela ouvidora a capacitação dos funcionários do atendimento de primeiro nível, lotados na Mulvi.

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: 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. Estatísticas das reclamações

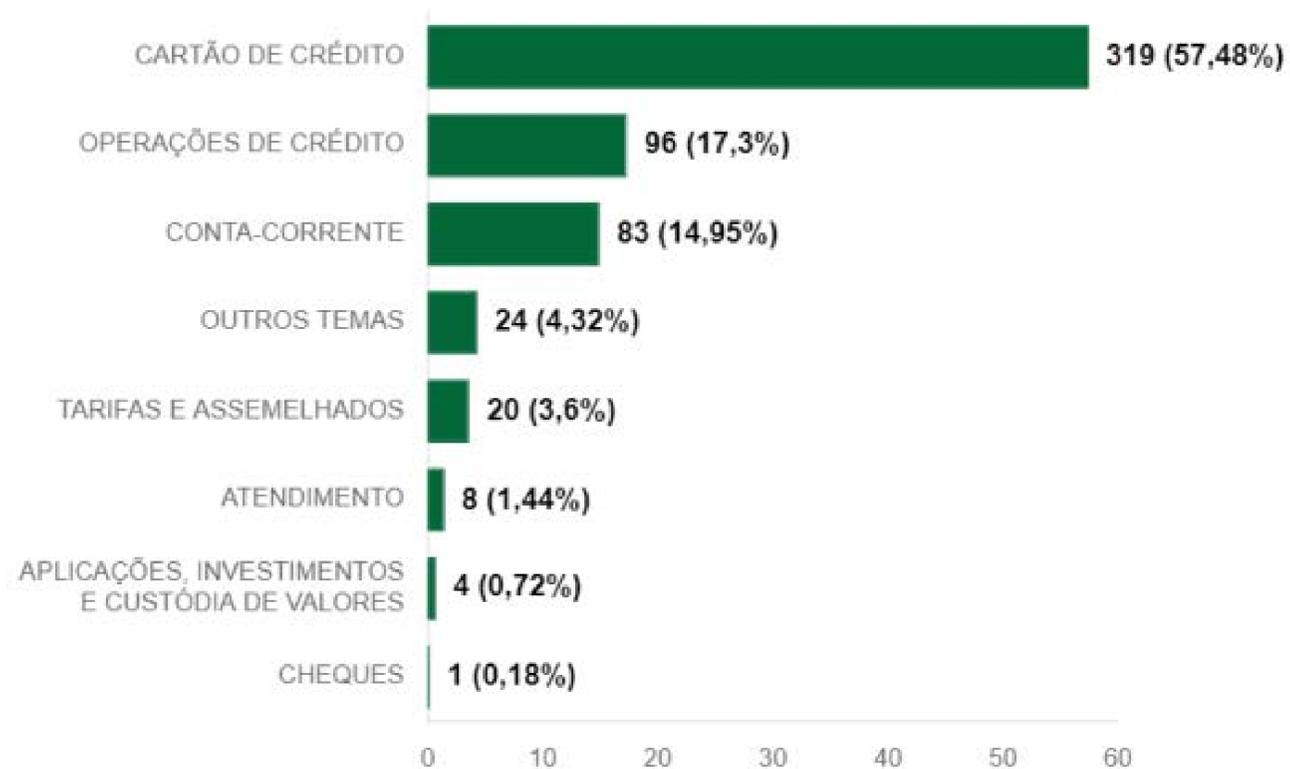


Estatísticas das Reclamações

No 1º semestre do ano de 2024, foram recebidas e registradas **732 ocorrências**, sendo 555 reclamações, 84 solicitações e 93 informações, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido. Vale registrar que desse total, 225 demandas recebidas via 0800 foram qualificadas como canceladas após análise da Ouvidoria, devido ao cliente ou usuário registrar a demanda sobre um assunto diferente do registro feito no SAC, o qual gerou o protocolo válido para abertura de demanda na Ouvidoria.

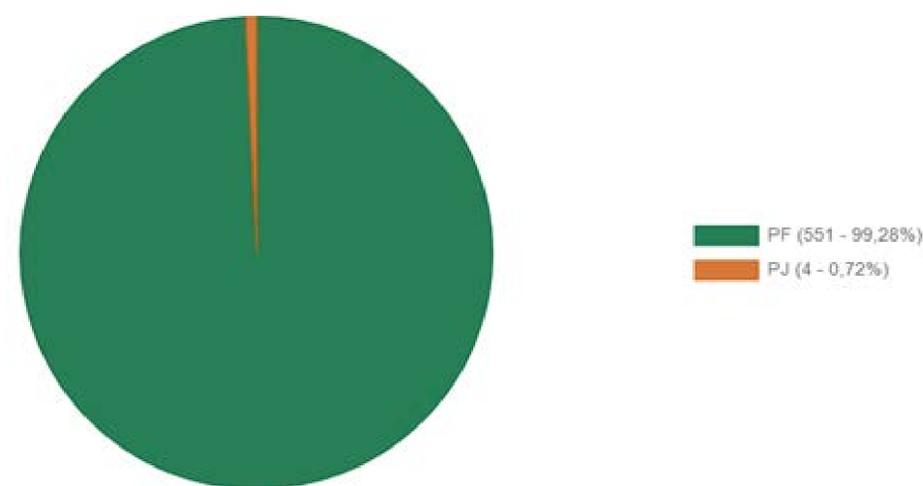
As 555 reclamações foram catalogadas por temas de acordo com as normas do BACEN e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir:

Gráfico 1 – Reclamações classificadas por tema



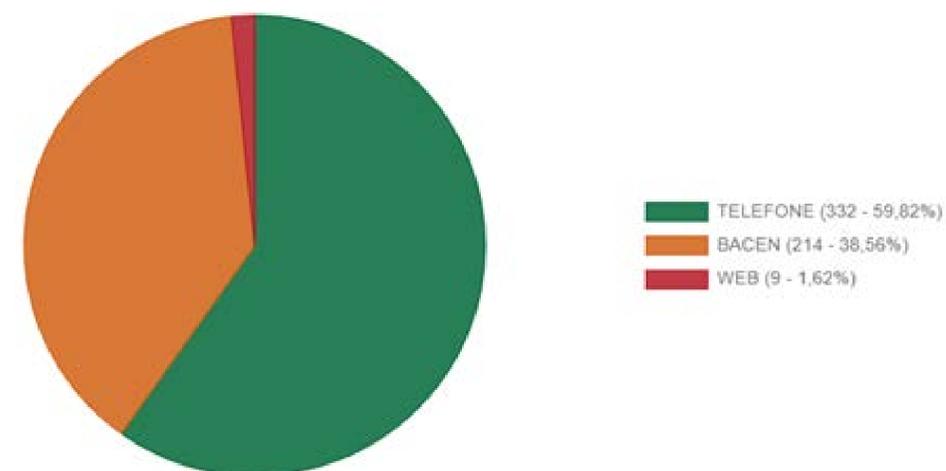
Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente continuaram na lista de temas mais reclamados, conforme gráfico 1. Comparado com o segundo semestre de 2023, observa-se no período em análise que houve aumento na quantidade de reclamações acerca do tema Cartão de Crédito, pequena redução na quantidade de reclamações sobre o tema Operações de Crédito e aumento na quantidade de reclamações do tema Conta Corrente.

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



A maior incidência de reclamação registrada na Ouvidoria continua sendo por Pessoa Física (551), mantendo assim o histórico de semestres anteriores. No semestre em análise, foi observada uma redução no quantitativo de reclamações registradas por Pessoa Jurídica (4) na Ouvidoria.

Gráfico 3 – Reclamações classificadas por meio de contato



Diferente do segundo semestre de 2023, o meio mais utilizado por clientes e usuários para efetuar reclamação no período em análise foi o telefone (0800). No semestre analisado, foram registradas 332 reclamações via telefone (0800), 214 reclamações através do BACEN e 9 reclamações via Web.

Em comparação com o semestre anterior, nota-se um aumento nas demandas recebidas via telefone (0800), que passaram de 103 para 332, e uma redução nas demandas recebidas através do BACEN, que passaram de 230 para 214 registros no período.

Classificação das Reclamações

Tipos de Qualificação:

Reclamações Reguladas Procedentes são aquelas onde se verificam indícios de descumprimento de lei ou regulamentação;

Reclamações Reguladas Outras (improcedentes, canceladas e não conclusivas) são as que não se verificam indícios de descumprimento de lei ou regulamentação;

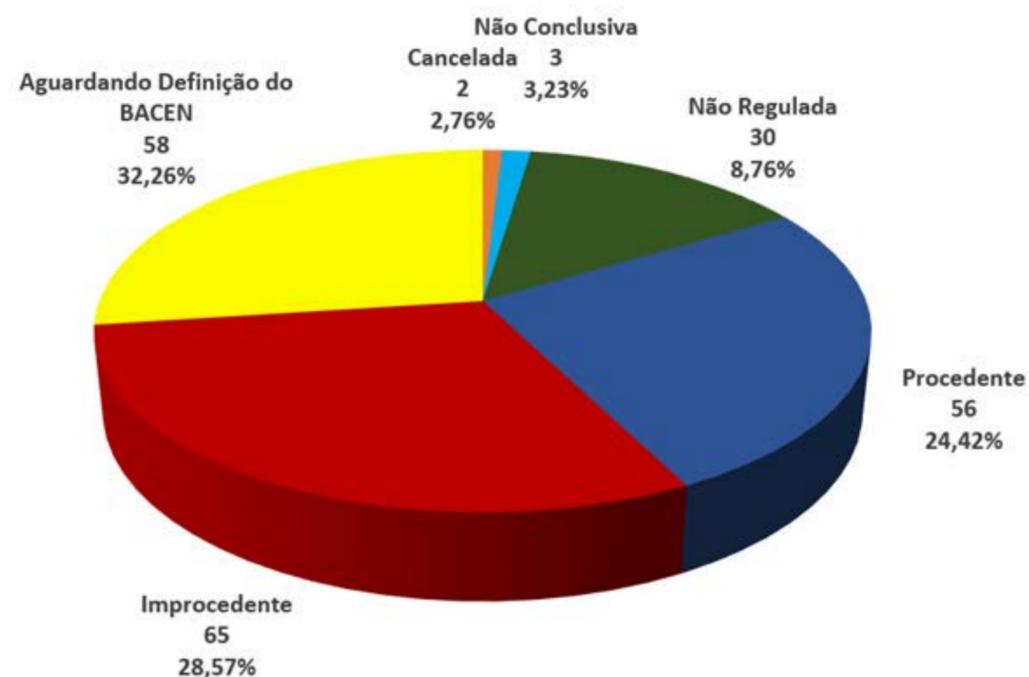
Reclamações Não Reguladas são as demandas não relacionadas à lei ou regulamentação, cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Gráfico 4 – Total geral de reclamações por Classificação



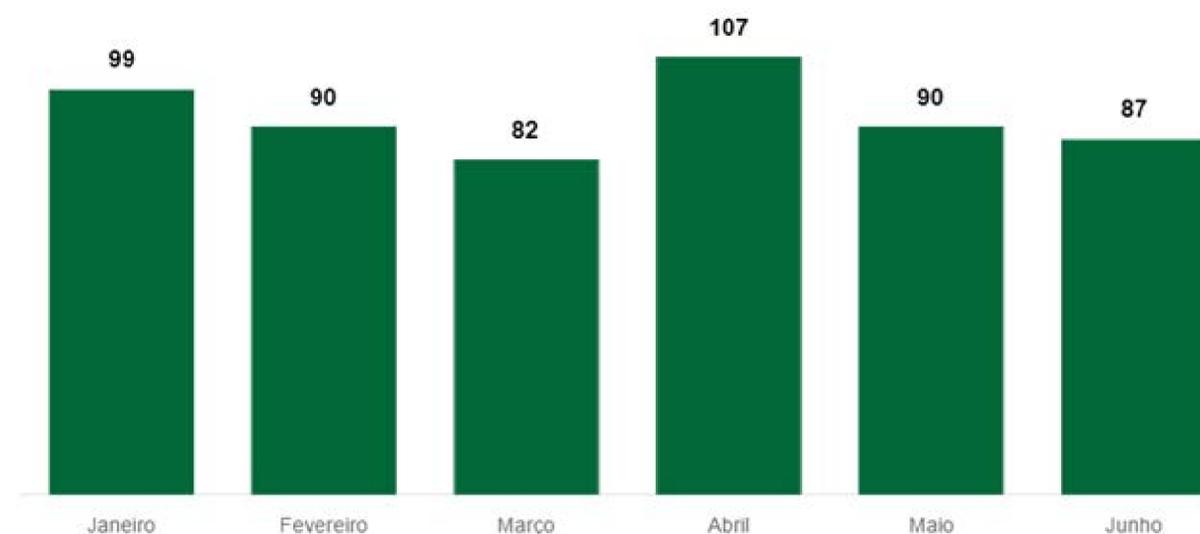
Do total de 555 reclamações no período, 98 foram classificadas como “Procedentes”, 95 como “Improcedentes”, 6 “Não Conclusivas”, 80 “Canceladas” e 219 como “Não Reguladas”.

Gráfico 5 – Reclamações registradas no BACEN por qualificação



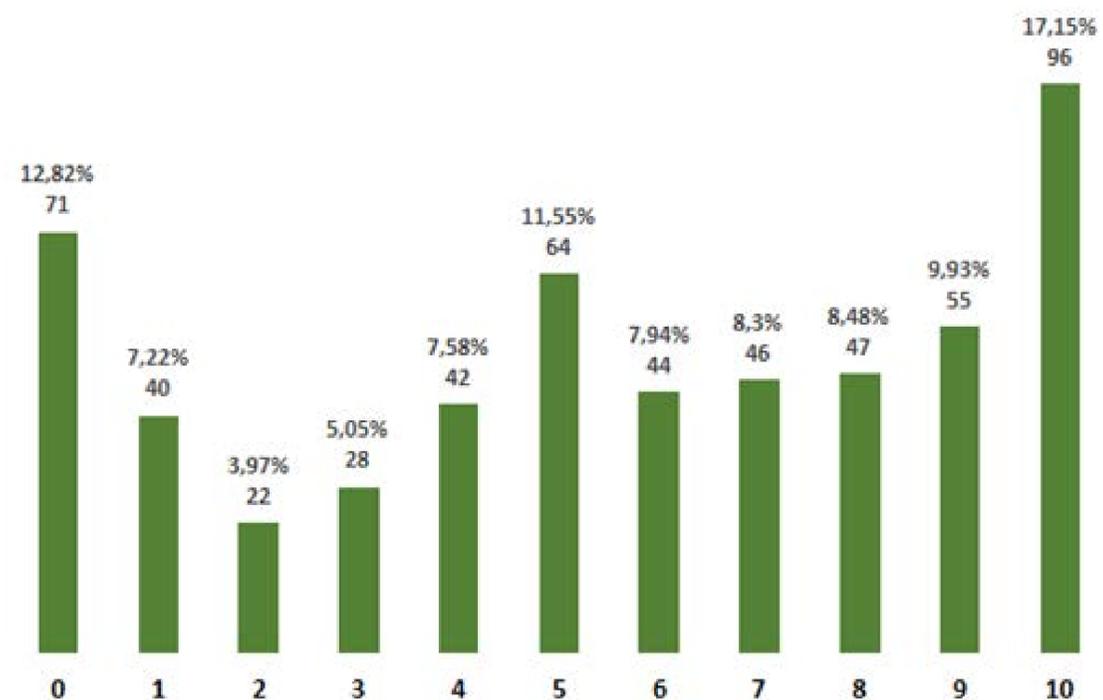
Do total de 214 reclamações no período, 56 foram classificadas como “Procedentes”, 65 como “Improcedentes”, 3 “Não Conclusivas”, 2 “Canceladas” e 30 como “Não Reguladas”.

Gráfico 6 – Evolução mensal das reclamações no 1º semestre de 2024



A média mensal do primeiro semestre de 2024 é de 93 reclamações, sendo os maiores volumes apresentados nos meses de janeiro (99) e abril (107).

Gráfico 7 – Reclamações por quantidade de dias de atendimento



Mais uma vez, a Ouvidoria Banese respondeu todas as reclamações recebidas dentro do prazo legal estabelecido.

O prazo legal para envio de respostas determinado pelo Banco Central é de até 10 (dez) dias úteis. O semestre em análise manteve comportamento semelhante comparado ao semestre anterior, com a maior quantidade de demandas atendidas no décimo dia.



4. Pesquisa de Satisfação



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 BCB nº 265 de 31/03/2022, deve 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;

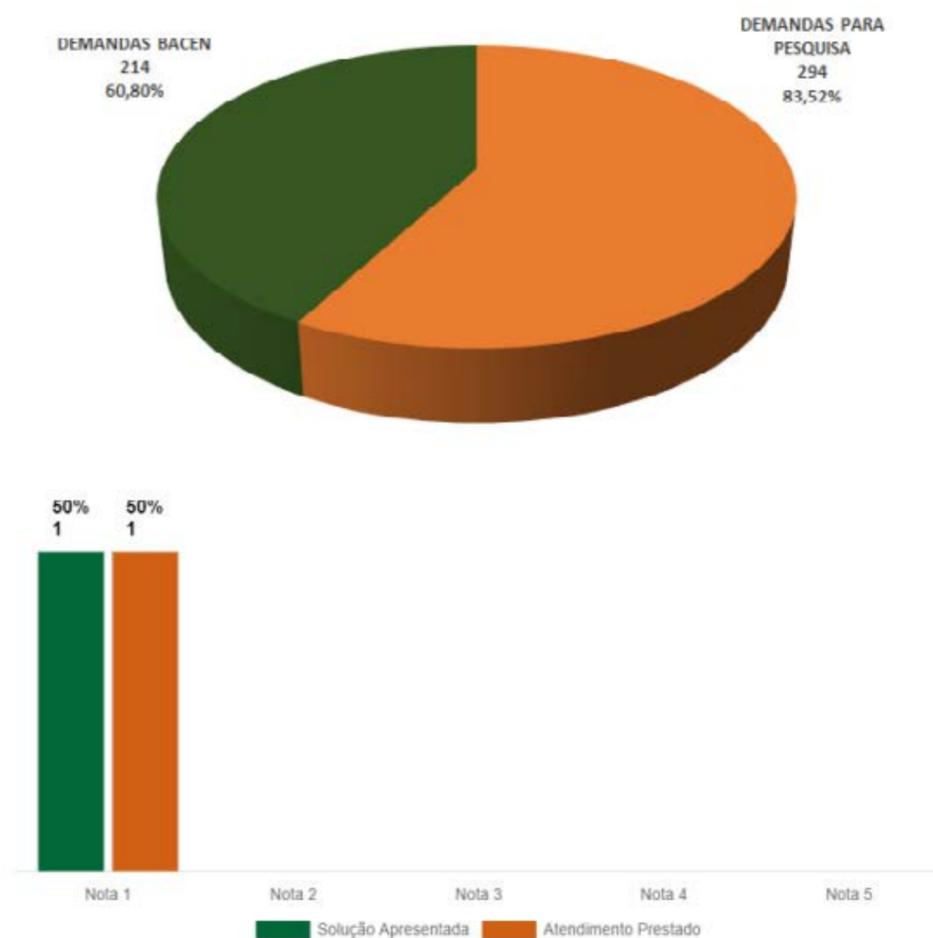
Pergunta 2 - Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

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 a apenas uma delas.

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

Gráfico 8 – Demandas destinadas à pesquisa



de Satisfação. Para as 293 demandas restantes, foi encaminhada a pesquisa aos demandantes.

Com o intuito de ampliar a participação dos clientes e usuários na Pesquisa de Satisfação, foi solicitado à TI do Banese a disponibilização da pesquisa através do APP. A entrega dessa funcionalidade está prevista para ocorrer em meados do segundo semestre de 2024.

Das 732 demandas registradas na Ouvidoria, 214 foram originárias do BACEN, 225 foram canceladas, conforme já reportado, e, portanto, exclui-se esse público da Pesquisa



5. Mensagem da Ouvidora

5

Mensagem da Ouvidora

Mais um semestre finalizado com muitas ações realizadas na Ouvidoria! Melhorar cada vez mais o atendimento ao cliente é o que nos move e nos dá forças para defender e lutar incessantemente pela nossa maior razão de existir! A cada semestre, temos uma nova chance de aprimorar a relação com os nossos clientes, atender às suas expectativas e atuar na resolução de suas reclamações, escutando ativamente os seus anseios e necessidades.

O nosso desejo é que a Ouvidoria continue sendo esse elo forte que une e representa a voz do cliente no Banese, uma unidade de transformação do atendimento ao cliente, atuando para que a cada novo projeto, o cliente esteja sempre no centro da nossa atenção e das nossas decisões!

No primeiro semestre de 2024, demos início às atividades do Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes, que

tem como principal objetivo endereçar as melhorias identificadas durante o atendimento e tornar a relação com o cliente cada vez melhor. Mais uma iniciativa importante, que visa priorizar os clientes da nossa Instituição.

Que no próximo semestre a gente possa realizar ainda mais e construir um Banese cada vez melhor para os nossos clientes e usuários.

Conte conosco!



Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora



6. Considerações Finais

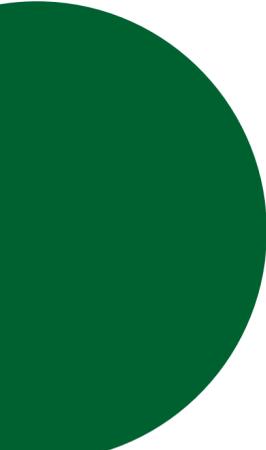
Considerações Finais

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

Total de demandas no 1º semestre de 2024: **732 demandas** (555 reclamações, 84 solicitações e 93 informações). Todas as demandas foram analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido. Vale ratificar que desse total, 225 demandas recebidas via 0800 foram qualificadas como “Canceladas”, após análise da Ouvidoria, devido à tentativa do demandante de fazer o registro acerca de um assunto diferente do registro feito no SAC, o qual gerou protocolo válido.

- **O tema mais reclamado** foi “Cartão de Crédito”, representando 57,48% (319) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito”, representando 17,3% (96) e do tema “Conta Corrente” com 14,95% (83).

- A respeito da classificação das reclamações por **tipo de cliente**, a Pessoa Física representou maioria com 99,28% (551) e a Pessoa Jurídica 0,72% (4), mantendo o comportamento de semestres anteriores.
- Referente ao **meio de contato** feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi o telefone (0800), representando 59,82% (332), seguido do Bacen, com 38,56% (214) e Web com 1,62% (9).
- Considerando a **qualificação geral** das reclamações, as “Procedentes” representaram 17,66% (98), as “Não Reguladas” 39,1% (217) e as “Improcedentes” 17,12% (95).
- Quanto a **qualificação BACEN** das reclamações de acordo com o julgamento da referida autarquia, as “Procedentes” representaram 26,17% (56),



“Improcedentes” 30,37% (65) e “Não Reguladas” 14,02% (30).

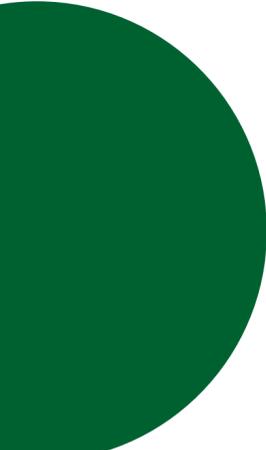
- Quanto ao **tempo de atendimento das demandas**, a Ouvidoria continuou cumprindo o prazo regulamentado e alcançou o objetivo de melhorar a cada semestre o tempo médio de atendimento, que passou de 6,68 no semestre anterior para 5,53 dias úteis no período em análise.
- No que se refere à **Pesquisa de Satisfação**, quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e da solução apresentada, do total de 732 demandas, excluindo-se as oriundas do BACEN (214) e as classificadas como “Canceladas” (225), restaram 293 para serem avaliadas, tendo apenas um cliente feito a avaliação no período, impossibilitando uma análise mais apurada da pesquisa.

O **Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes** (COREC), aprovado em abril deste ano com o objetivo de 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 melhorias em produtos e serviços atualmente oferecidos, iniciou suas atividades em 09 de julho e, desde então, conta com o apoio da Diretoria Executiva para priorizar as ações de correção e melhorias encaminhadas pelos membros dos comitês aos seus respectivos diretores.

A Ouvidoria busca incessantemente aprimorar os sistemas utilizados em sua operação, a qualidade das respostas, com a melhor solução para o assunto reclamado, e reduzir o tempo das respostas, visando mais agilidade no atendimento, satisfação dos clientes e usuários, além de manter os seus processos em conformidade com as normas e regulamentos, tanto internos quanto externos.

Procura valorizar e qualificar continuamente os 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.

A Ouvidoria 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 dos problemas reportados para melhorar continuamente o atendimento aos cliente e usuários do Grupo Banese.

Marco Antônio Queiroz
Presidente

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora



0800 021 9013

0800 021 9010

(Pessoa com deficiência
auditiva/fala)



0800 021 9009





OUVIDORIA
BANESE



Banese
Pode
Contar