



OUVIDORIA BANESE  
RELATÓRIO SEMESTRAL  
2º SEMESTRE DE 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 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

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>2. SEÇÃO DESCRITIVA.....</b>                   | <b>5</b>  |
| 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.....            | 7         |
| 2.5 - CERTIFICAÇÃO .....                          | 8         |
| 2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....                | 8         |
| <b>3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....</b>        | <b>9</b>  |
| <b>4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>             | <b>17</b> |
| <b>5. MENSAGEM DA OUVIDORA .....</b>              | <b>21</b> |
| <b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>              | <b>22</b> |

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 2º 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, nº 222 de 30/03/2022 do Banco Central do Brasil e Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022, que foi alterada pela Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024, além de outros normativos correlatos emitidos por órgãos reguladores.

A nova Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024, altera a Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, que determina a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a obrigatoriedade de remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil. Essa mudança foi analisada nos Comitês de Ouvidoria e Relacionamento com Clientes da Febraban e ABBC, onde foi recomendado por ambos manter a avaliação do atendimento prestado nas Instituições Financeiras, mesmo sem a obrigatoriedade de enviar esses dados mensalmente ao BACEN.

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. A Ouvidoria também atua na coordenação do COREC - Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes, que tem importante papel na definição e priorização de ações de correção das referidas falhas encontradas.

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

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 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 esta unidade atue de forma mais efetiva nas ações de correção e melhorias do atendimento aos clientes e usuários.

Com relação à estrutura, 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 da melhor solução para apresentar para clientes e usuários. A equipe técnica que faz o atendimento de primeiro nível da Ouvidoria através do telefone (0800) fica lotada na MULVI e é responsável por ouvir os clientes e usuários, recepcionar a demanda e registrar em sistema para posterior análise dos respectivos gestores responsáveis. A equipe técnica de atendimento de segundo nível da Ouvidoria,

que faz a análise das demandas e a intermediação com as unidades e gestores envolvidos fica lotada na Digeral.

Acerca da operação da Ouvidoria, vale ressaltar que 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](http://www.banese.com.br/ajuda/ouvidoria)
- **Banco Central do Brasil** - [www.bcb.gov.br](http://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](http://www.ouvidoria.se.gov.br)

## 2.5 - CERTIFICAÇÃO

A equipe da Ouvidoria é qualificada tecnicamente e certificada por entidade de reconhecida capacidade técnica.

## 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:

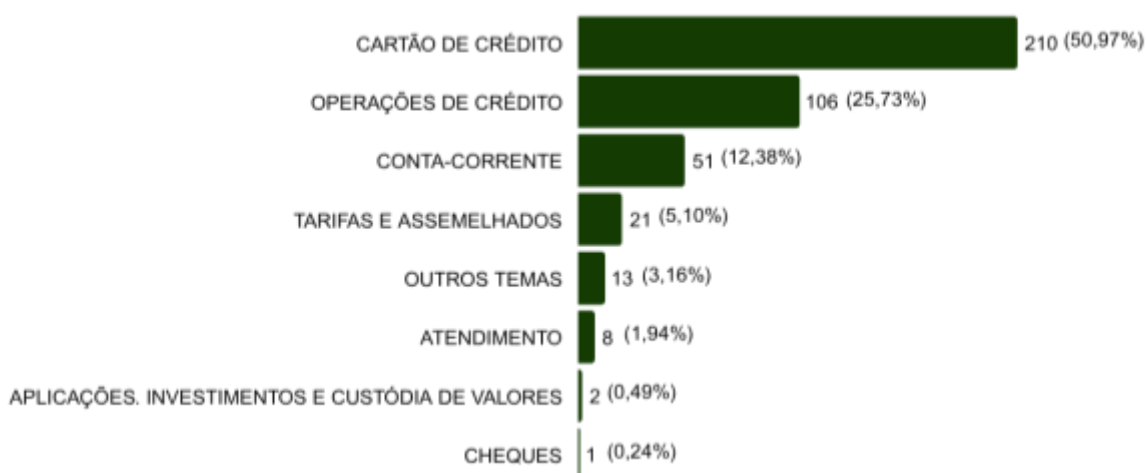
- Unidades de Atendimento e Autoatendimento: Agências, Postos de Serviços, Correspondentes no País, Internet Banking, Terminais de Autoatendimento, etc.;
- Nos materiais de propaganda, publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes, a exemplo de saldos, extratos, contratos de abertura de 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 2024, foram recebidas e registradas **521 ocorrências**, divididas em **412 reclamações**, **48 solicitações** e **61 informações**, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido. Vale destacar que do total de 521 ocorrências, 145 foram canceladas em decorrência de protocolo inválido, sendo desse total 55 reclamações (9 BACEN), 44 solicitações e 46 informações.

As **412 reclamações** registradas no período foram catalogadas por tema de acordo com as normas do BACEN e estão demonstradas nos gráficos e tabelas a seguir.

**Gráfico 1 – Reclamações por tema**

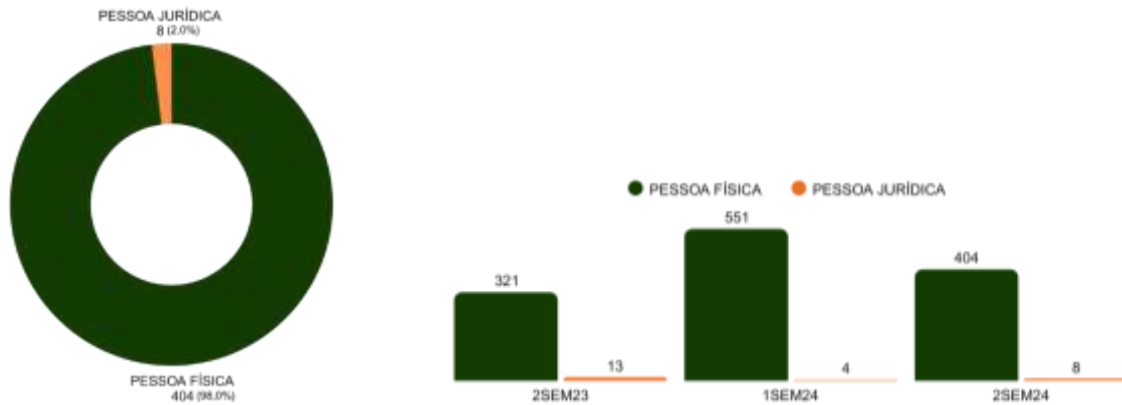


Os temas Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente continuam na lista de temas mais reclamados, sendo Cartão de Crédito o mais reclamado no período em análise, ocupando percentualmente pouco mais da metade do total de reclamações (50,97%).

Comparado com o semestre anterior, observa-se que houve queda no total de reclamações, que passou de 555 para 412, contudo houve aumento na quantidade de reclamações acerca do tema operações de crédito, que passou de 96 para 106 reclamações, enquanto que os temas cartão de crédito e conta corrente tiveram

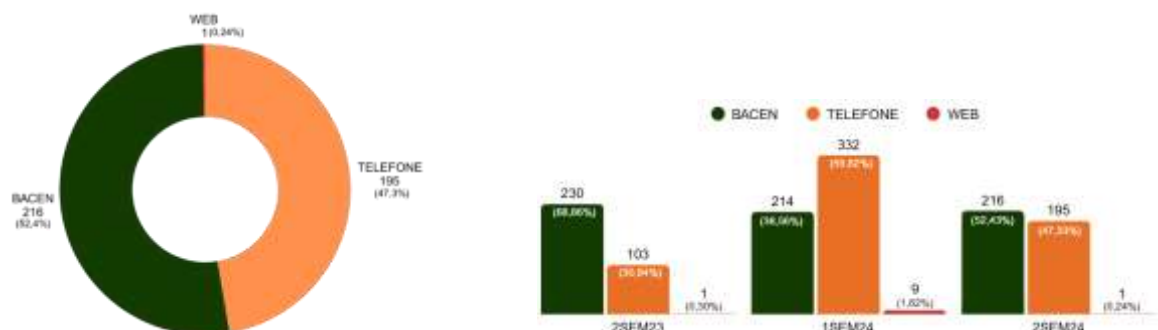
redução na quantidade de reclamações, passando de 319 para 210 e de 83 para 51, respectivamente.

**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. Contudo, neste semestre foi observado uma redução no quantitativo de reclamações de pessoa física (404) e aumento no de pessoa jurídica (8) em comparação ao semestre anterior. Da mesma forma que se observa um aumento na quantidade total de demandas da Ouvidoria, em relação ao segundo semestre de 2023.

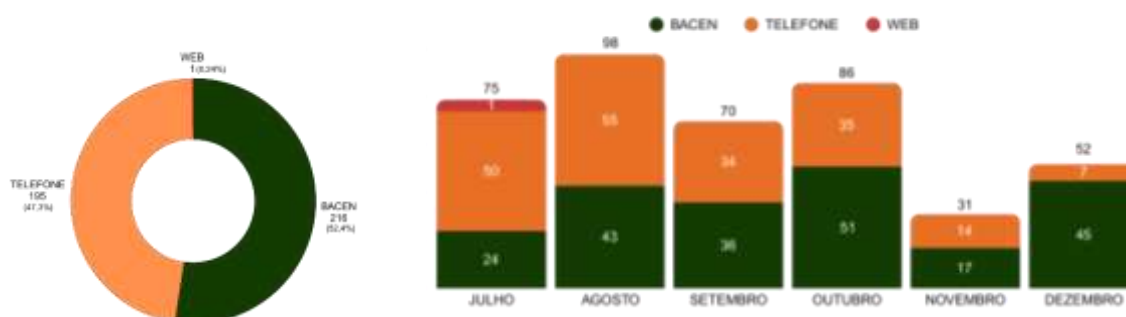
**Gráfico 3 – Reclamações classificadas por meio de contato**



Diferente do semestre anterior, o BACEN foi o meio de contato mais utilizado por clientes e usuários para registrar reclamações no segundo semestre de 2024. Foram registradas 216 reclamações através do BACEN, enquanto por telefone foram 195 reclamações, e na Web somente 1.

Em comparação com o primeiro semestre de 2024, houve um leve aumento nos registros de reclamação pelo BACEN. Em contrapartida, as reclamações realizadas por telefone 0800 tiveram uma redução expressiva de 41,27%, enquanto na Web a queda foi ainda maior, quase 90%. De modo geral, o número total de reclamações diminuiu no último semestre. Cabe registrar que a redução expressiva nas reclamações via telefone 0800 ocorreu devido à instabilidade/indisponibilidade da plataforma de atendimento durante a migração do sistema NeoAssist para Genesys durante os meses de novembro e dezembro.

**Gráfico 4 – Reclamação Mensal por Meio de Comunicação 2SEM24**



Houve um aumento na média mensal de reclamações no segundo semestre de 2024 em comparação com o mesmo período do ano anterior. A média subiu de 55 no segundo semestre de 2023, para 68 reclamações no período atual, com os maiores quantitativos ocorrendo nos meses de agosto e outubro de 2024.

Vale destacar que o registro da demanda no BACEN não necessita de protocolo válido de um atendimento prévio no canal primário (SAC) do banco, o que torna o BACEN um meio de contato muito procurado. Além disso, é um canal recomendado por advogados a depender do tipo de reclamação.

As 216 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).

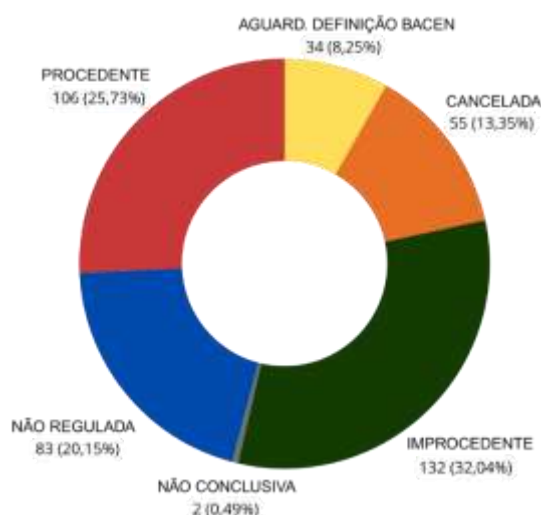
O acompanhamento de todos os registros das demandas, a adoção das providências e os documentos necessários para compor as respostas são de responsabilidade da Ouvidoria, cabendo protocolar a devolutiva num prazo de até dez dias úteis, contados da data do registro no referido sistema, devendo ainda, inserir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

## Classificação das Reclamações

- Tipos de Qualificação:
  - Reclamações Reguladas Procedentes são aquelas onde se verifica 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.

Para o enquadramento da qualificação, considera-se a comprovação ou não de indícios de descumprimentos da legislação e normativos que regulamentam os produtos e serviços bancários, cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

**Gráfico 5 - Reclamações por Classificação Geral**



Do total de **412** reclamações no período, foram classificadas **106 procedentes**, **132 improcedentes**, **2 não conclusivas**, **55 canceladas** e **83 não reguladas**.

**Gráfico 6 – Reclamações registradas no BACEN por qualificação**



As demandas registradas no BACEN neste período totalizam 216 reclamações. Em comparação com o período anterior, a quantidade de reclamações registradas no BACEN se manteve. Houve um aumento de apenas 2 reclamações, o que representa um crescimento menor que 1%.

Como observado no gráfico, houve um aumento nas reclamações classificadas como procedentes e improcedentes pelo Banco Central durante o período. O destaque vai para as improcedências, que registraram crescimento de **24%**, o que é positivo para a instituição, pois indica que o BACEN não concordou com a reclamação feita pelo cliente ou usuário.

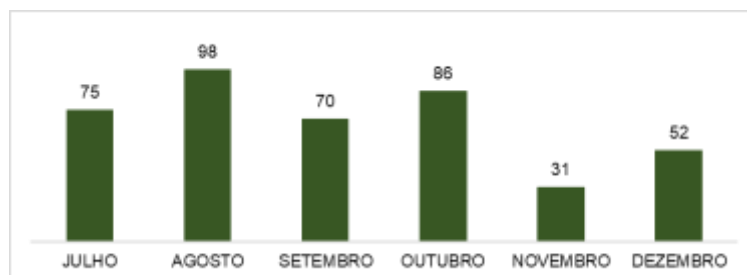
Vale destacar também o aumento no número de demandas julgadas como procedentes pelo Banco Central do Brasil, que passou de **56** no 1º semestre de 2024 para **67** no período em análise, o que representa um crescimento de 19%. Esse crescimento é negativo para a instituição, uma vez que eleva o risco reputacional e aumenta as chances do Banese figurar no ranking de Bancos mais reclamados, divulgado trimestralmente pelo BACEN. Vale destacar o resultado positivo acerca das reclamações julgadas improcedentes as quais cresceram 24%, em relação ao semestre anterior.

Quanto as reclamações classificadas como **aguardando definição BACEN, não reguladas e não conclusivas**, apresentaram redução no período atual. Essa diminuição ainda é reflexo das mudanças estruturais internas no BACEN, que vem melhorando a performance da referida autarquia na fase de julgamento das demandas, possibilitando que mais reclamações sejam analisadas e julgadas.

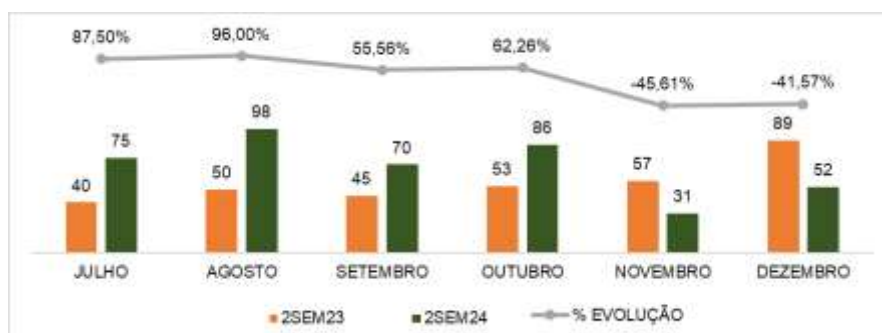
A classificação com maior aumento foi a de **cancelada**, que passou de **2** reclamações no semestre anterior para **9** no atual. No entanto, essa classificação não causa impacto, pois as reclamações canceladas não são efetivamente analisadas, devido a tentativa de os clientes registrarem a reclamação com protocolos inválidos.

A qualificação das reclamações registradas através do BACEN no 2º semestre de 2024 e apresentadas neste relatório ocorreu considerando o retorno/julgamento do BACEN até o dia 18/02/2025.

**Gráfico 7 - Reclamações Mês a Mês Segundo Semestre de 2024**



**Gráfico 8 - Comparativo Segundo Semestre 2023 x 2024**

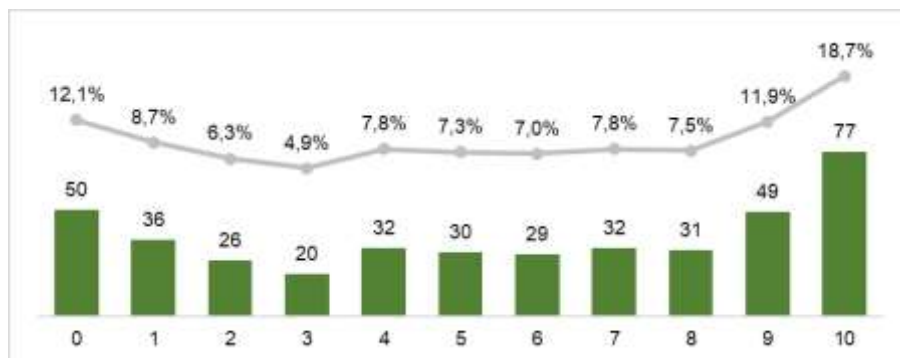


Observa-se no gráfico um aumento nas reclamações durante os primeiros quatro meses do segundo semestre de 2024 em comparação com o mesmo período de 2023. O destaque é o mês de agosto, que apresentou um crescimento de 96%, quase o dobro comparado com o mesmo mês de 2023. Em contrapartida, os meses de novembro e dezembro registraram uma queda superior a 40% no registro de reclamações.

Já na quantidade total de reclamações, registra-se um aumento de 23%. No segundo semestre de 2023 foram 334, e no período em análise 412 registros.

**Gráfico 8 – Reclamações por quantidade de dias de atendimento**





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

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

#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

É uma avaliação destinada aos clientes e usuários que registraram demandas na Ouvidoria Banese. 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. A pesquisa tem por objetivo avaliar a satisfação dos clientes e usuários com o atendimento prestado.

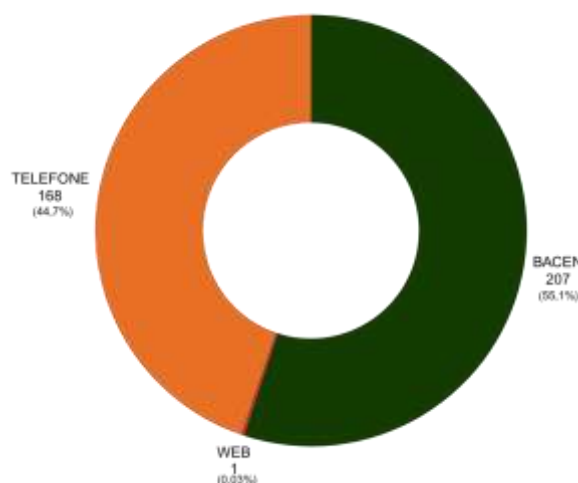
- Pergunta 1 - Avaliação da solução apresentada pela Ouvidoria;
- Pergunta 2 - Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

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 demandantes que respondem a pesquisa avaliam as duas perguntas, muitas vezes respondem apenas uma delas.

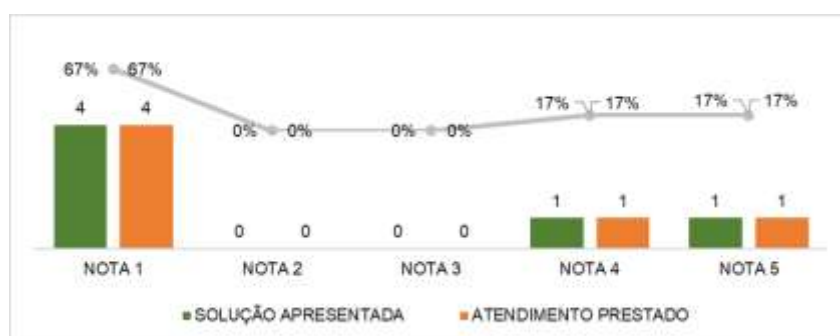
Cabe registrar que a nova Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024, altera a Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, que determina a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a obrigatoriedade de remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil. Vale ressaltar que apesar de não mais enviar os dados para o BACEN, a pesquisa continua sendo encaminhada para o demandante para avaliação e análise interna.

**Gráfico 9 – Demandas destinadas à pesquisa**



Das **521 demandas** registradas na Ouvidoria, **216** foram originárias do **BACEN**, **304** foram originadas por Telefone (0800) e **1** Web. Destas, **145** foram **canceladas**, sendo 9 canceladas BACEN e 136 canceladas Telefone e, portanto, exclui-se as demandas canceladas da Pesquisa de Satisfação. Para as **376 demandas** elegíveis foi encaminhada a pesquisa de satisfação para os demandantes. Desse total, a Ouvidoria recebeu apenas **6 respostas**, o que impossibilita uma análise mais apurada do resultado.

**Gráfico 10 – Quantidade de Respostas por Notas**



Em comparação com o primeiro semestre de 2024, que registrou apenas uma resposta, no período em análise houve um aumento na quantidade, com 6 respondentes. Mesmo com o crescimento registrado, ainda não é um volume significativo, e essa redução que já vem sendo observada desde os semestres anteriores.

Para participar da pesquisa, o cliente é notificado e orientado no e-mail de resposta da demanda, vale lembrar que por medida de segurança, o e-mail deixou de ser enviado com o link de acesso direto à votação, o que dificultou e reduziu a participação dos clientes e usuários.

Neste semestre, trouxemos para a pesquisa a aplicação da metodologia CSAT (Customer Satisfaction Score), que é amplamente utilizada para medir o nível de satisfação dos clientes em relação a um produto, serviço ou uma interação. É uma pesquisa simples e direta, geralmente realizada após a conclusão do atendimento. Seguindo a escala numérica (de 1 a 5), os valores mais altos (4 e 5) representam maior grau de satisfação. A fórmula para apuração é:

$$\text{CSAT (\%)} = (\text{Número de respostas positivas} / \text{Número total de respostas}) \times 100$$

O resultado é expresso em percentual, representando a proporção de clientes satisfeitos em comparação ao total de respostas.



Esse resultado indica que 33% dos respondentes estão satisfeitos com a solução apresentada e com o atendimento prestado.

O CSAT é um indicador importante de monitoramento da percepção do cliente, servindo como termômetro para a qualidade do atendimento e da solução apresentada, servindo como apoio para ajustes rápidos com foco na experiência do cliente.

Entendendo a sua importancia e com o intuito de ampliar a participação na Pesquisa de Satsifação, foi solicitado à TI do Banese a disponibilização da pesquisa através do APP.

## 5. MENSAGEM DA OUVIDORA

*Escutar ativamente as necessidades dos nossos clientes e usuários para tornar o nosso atendimento cada vez melhor é a nossa maior motivação! Neste semestre capacitamos equipes de atendimento, revisamos processos internos e realizamos diversas ações de melhorias no atendimento para aprimorar a relação com os nossos clientes e usuários e atender às suas expectativas.*

*O Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes – COREC, que endereça diversas ações de correção e melhorias identificadas durante o atendimento, também tem papel importante na definição e engajamento das equipes para execução das referidas ações. Esta é uma iniciativa que prioriza o atendimento, tornando a nossa Instituição cada vez melhor para os nossos clientes e usuários.*

*O propósito da Ouvidoria é continuar sendo esse elo forte que une e representa a voz do cliente no Banese e Empresas do Conglomerado, exercendo cada vez mais o seu papel de transformar o atendimento ao cliente! Conte sempre conosco! A gente quer ouvir você!*

Ana Paula Vasconcelos  
Ouvidora

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resumo descritivo das principais informações estatísticas e ações mais relevantes no período:

Total de demandas no 2º semestre de 2024: **521 demandas** (412 reclamações, 48 solicitações e 61 informações). Todas as demandas foram analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

Vale ratificar que do total, 136 demandas recebidas via Telefone (0800) e 9 via BACEN 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, canal onde gerou protocolo.

- O **tema mais reclamado** foi “Cartão de Crédito”, representando 50,97% (210) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito” representando 26,73% (106) e do tema “Conta Corrente” com 12,38% (51).
- A respeito da classificação das reclamações por **tipo de cliente**, a “Pessoa Física” representou maioria com 98,05% (404) e a “Pessoa Jurídica” 1,95% (8), mantendo o comportamento de semestres anteriores.
- Referente ao **meio de contato** feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, o mais utilizado foi o BACEN, representando 52,43%(216), seguido do Telefone (0800), com 47,33% (195) e Web com 0,24% (1).
- Considerando a **qualificação geral** das reclamações, as “procedentes” representaram 25,73% (106), as “não reguladas” 20,15% (83) e as “improcedentes” 32,04% (132).

- Quanto a **qualificação BACEN** das reclamações de acordo com o julgamento da referida autarquia, as “procedentes” representaram 31,02% (67), “improcedentes” 37,50% (81) e “não reguladas” 11,57% (25). Houve um aumento das reclamações julgadas como “procedentes” no período.
- Sobre os **locais dos assuntos mais reclamados**: MULVI e Digeral, representados por 208 e 189 reclamações, respectivamente, mantiveram as posições de locais mais reclamados, comparado com o semestre anterior.
- Quanto aos **totais de reclamações por mês**, agosto (99) e outubro (86) apresentaram a maior quantidade de registros, enquanto o mês de novembro (31) apresentou o menor.
- Comparando o **total de reclamações registradas no 2º semestre** de 2024 (412) versus o 1º semestre de 2024 (555), houve redução de 25,8%, já em relação ao mesmo período de 2023 houve um aumento de 23,4%, passando de 334 para 412 reclamações no período em análise.
- Quanto **ao tempo de atendimento** das demandas, a Ouvidoria continuou cumprindo o prazo regulamentado e manteve a média de resposta em 5 dias úteis, metade do tempo regulado pelo BACEN, registrando um leve aumento no referido tempo, que passou de 5,53 dias úteis no semestre anterior para **5,69 dias úteis** no período em análise.
- Acerca da **pesquisa de satisfação**, quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e da solução apresentada, do total de **521 demandas**, excluindo-se as classificadas como canceladas (145), restaram **376 para serem avaliadas**, tendo apenas seis clientes participado da avaliação no período, impossibilitando uma análise mais apurada da pesquisa.



Destaca-se no período a importância do **Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes – COREC**, que tem como objetivo definir, priorizar e acompanhar as ações de correção e melhorias voltadas para o atendimento aos clientes e usuários, assim como analisar impactos na experiência do cliente decorrentes da oferta dos produtos e serviços. O COREC conta com a participação da diretoria executiva na priorização das ações de correção e melhorias propostas pelos respectivos membros do comitê.

A Ouvidoria realiza **reuniões e conversas com os gestores** do Banese e empresas do Conglomerado com o intuito de compartilhar as informações analisadas e diagnósticos resultantes das demandas que são recepcionadas, buscando sempre uma solução definitiva para os problemas reportados e melhoria contínua do atendimento aos clientes e usuários do Grupo Banese.

Marco Antônio Queiroz  
Presidente

Ana Paula Vasconcelos  
Ouvidora