



**OUVIDORIA BANESE
RELATÓRIO SEMESTRAL
1º SEMESTRE DE 2025**

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

OUVIDORIA

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

Equipe Mulvi para Atendimento de Primeiro Nível

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. SEÇÃO DESCRIPTIVA.....	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.....	7
2.5 - CERTIFICAÇÃO.....	8
2.6 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	8
3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES.....	9
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
5. MENSAGEM DA OUVIDORA.....	20
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar informações relativas ao 1º Semestre de 2025, que inclui a descrição de atividades, responsabilidades e demais informações que visam fornecer maior transparência dos serviços prestados pela Ouvidoria aos clientes e usuários do Conglomerado Banese, incluindo dados quantitativos e qualitativos acerca das demandas registradas no período em análise, 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 que foi alterada pela Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024, que mantém a obrigatoriedade de armazenamento das informações acerca das avaliações da qualidade do atendimento da Ouvidoria, dispensando a obrigatoriedade de remessa dessas informações ao BACEN, 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 nos Canais de Atendimento do Banese e empresas do Conglomerado ou que por algum motivo o atendimento não foi concluído nos referidos canais, 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 atendendo demandas relacionadas aos serviços prestados pelo Desty e aos seguros contratados junto à Banese Administradora e Corretora de Seguros Ltda nas operações de crédito.

É papel da Ouvidoria atuar de forma estratégica na melhoria do atendimento aos clientes e usuários, 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. Essas ações são endereçadas através do COREC - Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes, que tem importante papel na definição, priorização e endereçamento das ações de melhorias identificadas não somente nas demandas da Ouvidoria como também dos Canais de Atendimento. Atualmente o Comitê é coordenado pela Ouvidora.

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 DESCRIPTIVA

Em conformidade 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

Em conformidade 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 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. Dessa forma, vem cumprindo as 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 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 realiza o atendimento de primeiro nível da Ouvidoria (telefone 0800) fica lotada na MULVI e é responsável por ouvir os clientes e usuários, recepcionar as demandas 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 Digital.

Acerca do funcionamento 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.

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:

- **Atendimento Telefônico:**
 - **Banese e Banese Card** – 0800 021 9009
 - **Mulvi Pay** – 0800 021 7077
 - **Desty** – 0800 280 8567
- **Internet** - www.banese.com.br/ajuda/ouvidoria
- **SE-OUV** – Plataforma do Governo do Estado na Web - www.ouvidoria.se.gov.br
- **Banco Central do Brasil** - www.bcb.gov.br



2.5 - CERTIFICAÇÃO

A equipe responsável pelo atendimento das demandas 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.

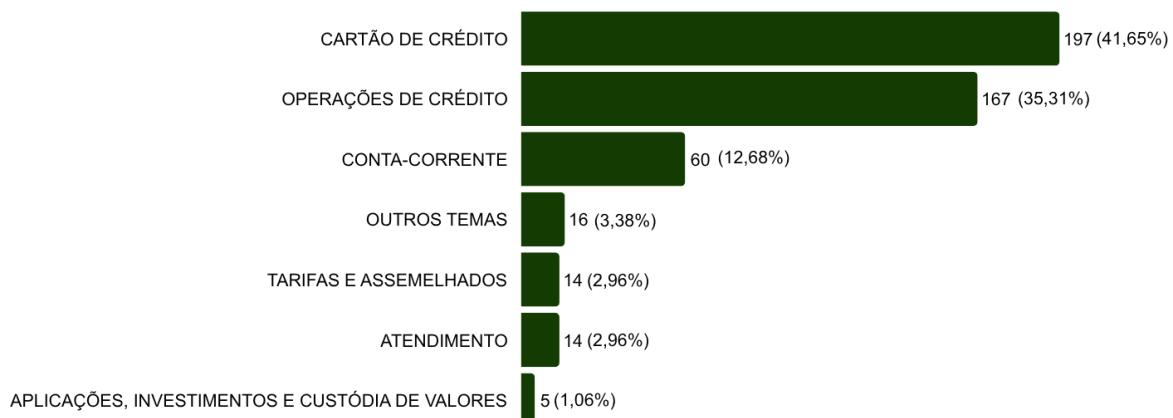
3. ESTATÍSTICA DAS RECLAMAÇÕES

No 1º semestre do ano de 2025, foram recebidas e registradas **1.064 ocorrências**, divididas em **789 reclamações, 134 solicitações e 141 informações**, todas analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

Do total de registros, **584 ocorrências foram canceladas**, sendo **338 reclamações, 127 solicitações e 119 informações**. Esses cancelamentos ocorreram em decorrência da indisponibilidade do atendimento 0800 durante a migração do sistema NEO para o sistema Genesys, atualmente utilizado no referido canal.

As **451 reclamações válidas** 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



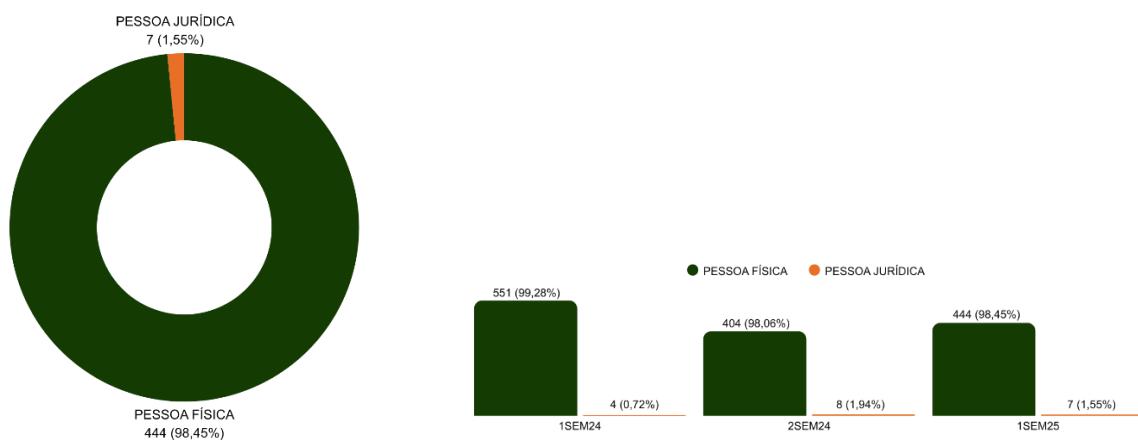
Em comparação com o segundo semestre de 2024, houve aumento no número total de reclamações, passando de **412** para **451**, representado crescimento de **9,47%**.

Assim como no semestre anterior, **Cartão de Crédito, Operações de Crédito e Conta-Corrente** mantiveram-se na mesma ordem, como os principais temas das reclamações registradas no período.



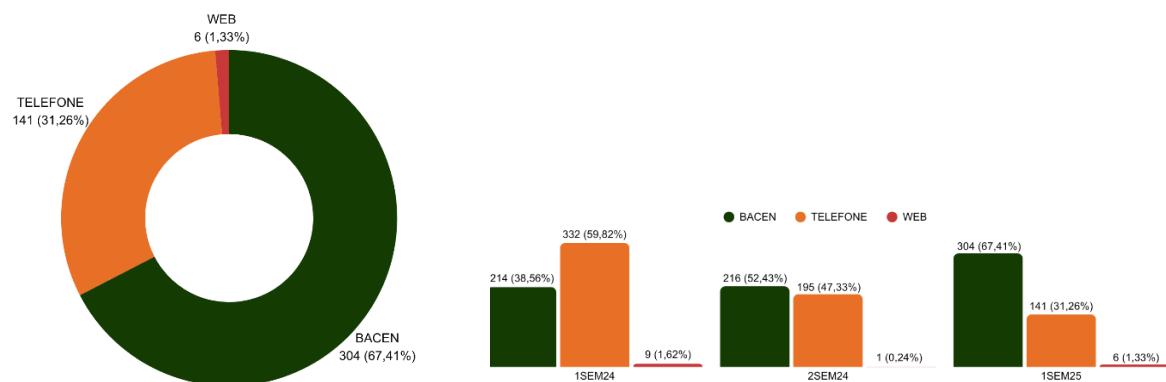
Apesar de registrar uma queda de 6% em comparação com o período anterior, o tema Cartão de Crédito permaneceu como o mais reclamado, concentrando 41,65% do total de reclamações. Contudo, o maior incremento no semestre em análise ocorreu para o tema **Operações de Crédito**, que registrou **aumento de 58%** nas reclamações em relação ao segundo semestre de 2024. O tema Conta-Corrente também apresentou crescimento, com aumento de 18% no número de reclamações.

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



A maior incidência de reclamações registradas pela Ouvidoria continua sendo de pessoas físicas (444), mantendo o padrão observado em semestres anteriores. No período analisado, foi observado um aumento de 10% nas reclamações por pessoa física, e uma pequena redução de 13% nas reclamações por pessoa jurídica, em comparação com o semestre anterior.

Gráfico 3 – Evolução semestral de reclamações por meio de contato

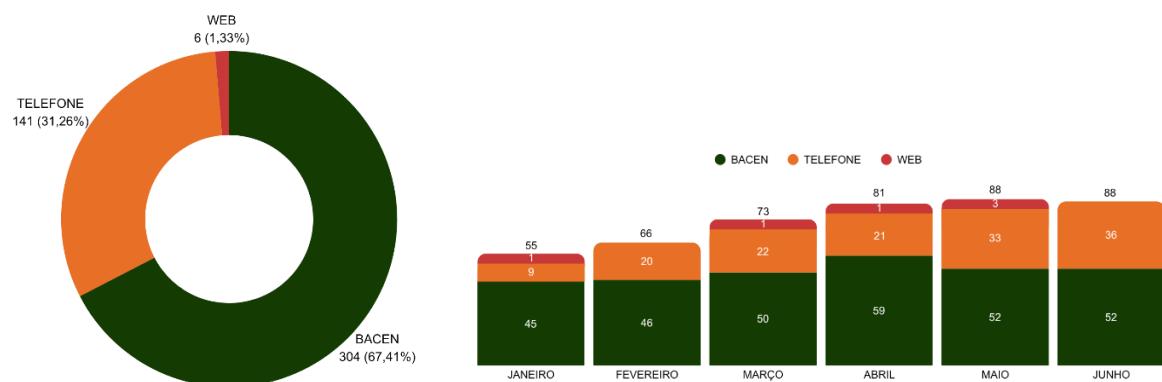


Pela segunda vez consecutiva, o canal **BACEN** permaneceu como o principal meio de registro de reclamações, representando 67% do total de registros no período em análise, o que equivale a um aumento de 40% em relação ao período anterior.

Na sequência, o canal **Telefone** apresentou redução de 28% nas reclamações, em comparação com o semestre anterior.

O canal **WEB**, apesar de ser o meio de contato interno menos utilizado pelos clientes atualmente, apresentou crescimento no período em análise, passando de 1 para 6 registros, em comparação com o semestre anterior.

Gráfico 4 – Reclamação Mês a Mês por Meio de Contato no 1SEM25



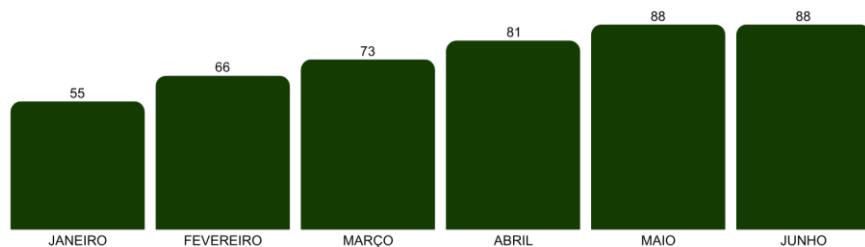
Observando o volume de registros mensal por meio de contato, o **BACEN** se destacou em todos os meses do semestre. Os registros neste canal tiveram uma média de 50 reclamações por mês, enquanto as demandas de **telefone** tiveram uma média de 23, e apresentou o maior volume em junho.



Vale destacar que o registro da demanda no BACEN não necessita de protocolo válido de um atendimento prévio no canal primário 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.

O acompanhamento de todos os registros das demandas, a adoção das providências e a solicitação dos 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 5 – Quantitativo de Reclamações Mês a Mês no 1SEM25



No primeiro semestre de 2025, o volume de reclamações foi crescendo ao longo dos meses, estando maio e junho empatados com o maior volume registrado no semestre.

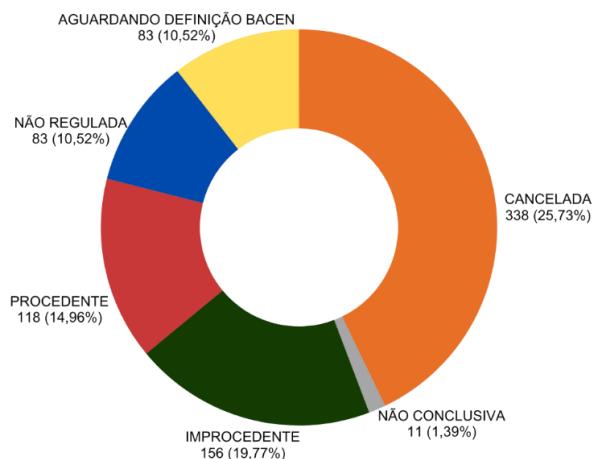
Classificação das Reclamações

- 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.

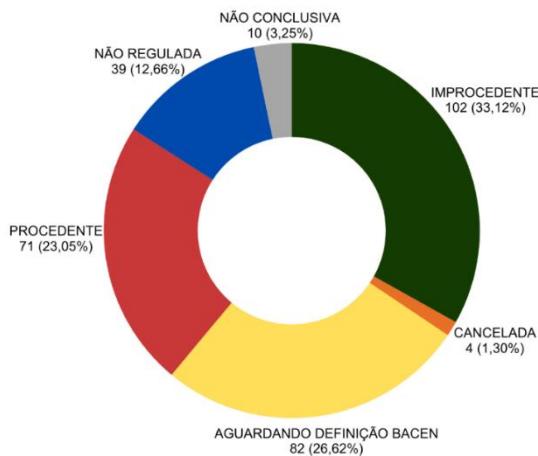
Para o enquadramento da qualificação, considera-se a comprovação ou não de indícios de descumprimentos da legislação e normativos que regulamentam os produtos e serviços bancários, cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Gráfico 6 - Reclamações Geral por Classificação Geral



Do total de 789 reclamações no período, foram classificadas 118 **procedentes**, 156 **improcedentes**, 11 **não conclusivas**, 338 **canceladas**, 83 como **não reguladas** e 83 **aguardando definição do BACEN**.

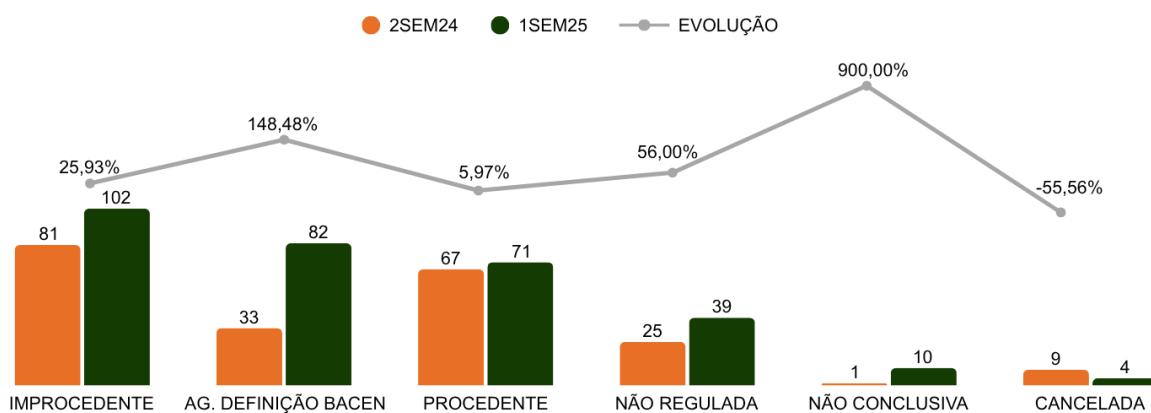
Gráfico 7 – Reclamações registradas no BACEN por qualificação



Foram 308 reclamações registradas no BACEN no período em análise. Em comparação com o segundo semestre de 2024, que contou com 216 manifestações, o volume de registros **aumentou 43%**.

Vale ressaltar que das 4 demandas canceladas recebidas via BACEN, 2 foram registradas por terceiros e não o titular da conta e 2 por duplicidade.

Gráfico 8 – Comparativo Qualificação Reclamações BACEN 2SEM24 x 1SEM25



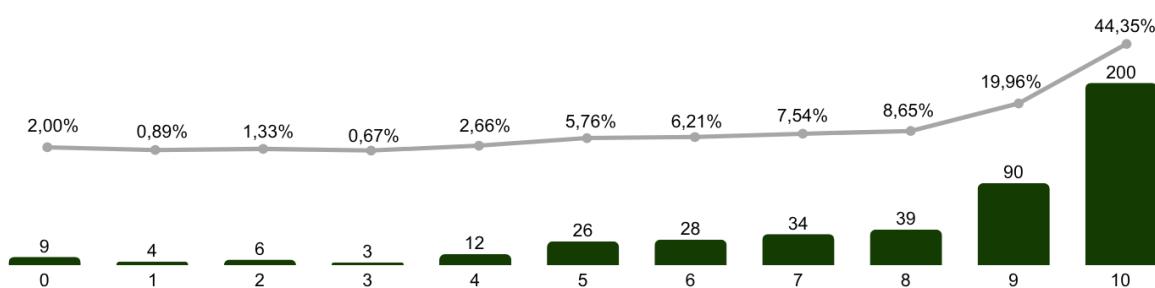
Como o volume total de demandas registradas no BACEN aumentou, consequentemente, houve crescimento em todas as qualificações quando comparado com o semestre anterior.

Observando o gráfico acima, houve um aumento em quase todas as qualificações, com exceção das canceladas no BACEN, que reduziu 55%. Vale ressaltar o aumento das reclamações julgadas como procedentes e improcedentes pelo Banco Central. Cabe destacar as **improcedências**, que registrou **crescimento de 25%**, o que é **positivo para a instituição**, pois indica que o BACEN não deu razão à reclamação registrada pelo cliente ou usuário.

Vale destacar também as demandas julgadas como procedentes pelo Banco Central do Brasil, que registrou um **aumento de 5%**. 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.

A classificação com maior aumento no período foi a de **não conclusiva**, que passou de 1 reclamação no semestre anterior para 10 no atual. Essa classificação ocorre quando não há informações suficientes no registro da reclamação feita pelo cliente que possibilite a devida análise.

Gráfico 9 – 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 nos dois últimos, manteve comportamento semelhante, 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.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

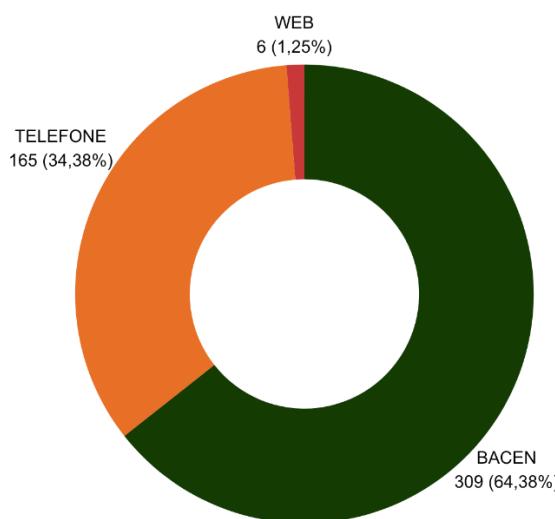
É uma avaliação destinada aos clientes e usuários que registraram demandas na Ouvidoria Banese. De acordo com a Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022, deve disponibilizar aos demandantes, após o recebimento da resposta conclusiva, duas perguntas. A pesquisa tem por objetivo avaliar a satisfação 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.

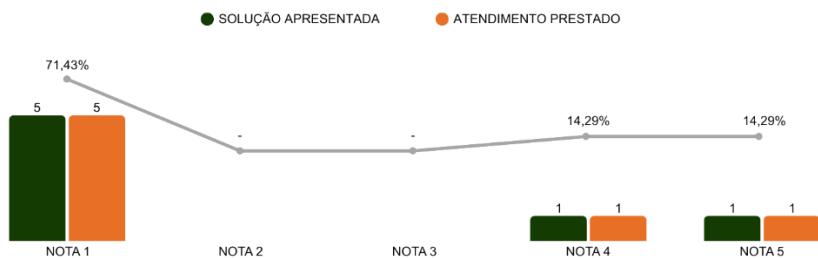
Gráfico 10 – Demandas destinadas à pesquisa



A pesquisa de satisfação foi encaminhada para os demandantes das 480 ocorrências **válidas/elegíveis** registradas na Ouvidoria. Desse total, foram

recebidas apenas 7 respostas, o que impossibilita uma análise mais apurada do resultado.

Gráfico 11 – Quantidade de Respostas por Notas



Em comparação com o semestre anterior, que registrou 6 respostas, no período em análise houve um pequeno aumento na quantidade. Esse volume ainda não é significativo para uma análise consistente, e o baixo volume de respostas já vem sendo observado 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.

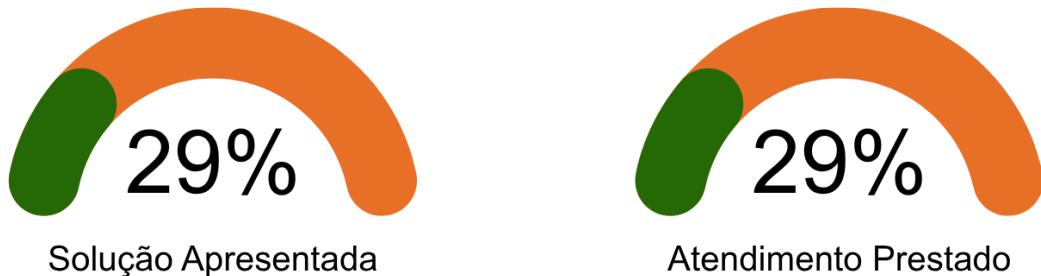
A partir do segundo semestre de 2024, foi aplicada na pesquisa a metodologia CSAT (Customer Satisfaction Score), que é amplamente utilizada para medir o nível de satisfação dos clientes em relação a um produto, serviço ou uma interação. É uma pesquisa simples e direta, geralmente realizado após a conclusão 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.

Gráfico 12 - CSAT



Esse resultado indica que 29% dos respondentes estão satisfeitos com a solução apresentada e com o atendimento prestado. Comparado com o semestre anterior, o primeiro semestre de 2025 registrou redução no índice de satisfação, que passou de 33% para 29%, o que requer ainda mais atenção e prioridade nas ações de correção e melhorias do atendimento aos clientes e usuários.

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.

Cabe registrar que está em fase de conclusão o desenvolvimento da pesquisa de satisfação através do APP Banese, com previsão de entrega na R4.

5. MENSAGEM DA OUVIDORA

O primeiro semestre de 2025 foi marcado pelo fortalecimento do papel estratégico da Ouvidoria como escuta qualificada, diálogo e mediação entre o Banese e empresas do Conglomerado e seus clientes e usuários, atuando continuamente para assegurar o melhor atendimento e experiência do cliente.

Ao longo do período, a Ouvidoria concentrou esforços na análise criteriosa das manifestações recebidas, transformando demandas, sugestões e reclamações em oportunidades concretas de aprimoramento do atendimento ao cliente e de fortalecimento institucional. Nesse contexto, destaca-se a revisão e melhorias de processos internos e a importância da atuação do Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes – COREC, que tem desempenhado papel fundamental na identificação, encaminhamento e acompanhamento das ações corretivas e de melhorias no fluxo de atendimento.

Reafirmamos, assim, o compromisso da Ouvidoria em representar a voz do cliente, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o fortalecimento da relação de confiança com o Banese. Seguiremos atuando de forma integrada, propositiva e responsável, com o propósito de gerar cada vez mais valor para os nossos clientes e usuários.

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Total de demandas no 1º semestre de 2025: **1064 demandas**, divididas em **789 reclamações, 134 solicitações e 141 informações**. Todas as demandas foram analisadas, tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

Do total de registros, **584 ocorrências foram canceladas**, sendo **338 reclamações, 127 solicitações e 119 informações**. Os cancelamentos ocorreram em decorrência, principalmente, de instabilidade apresentada durante a migração do sistema NEO para o sistema Genesys (0800), a qual já foi finalizada e a operação no referido canal normalizada. Vale ratificar que do total de 338 reclamações canceladas, **333 foram recebidas via Telefone (0800)**, 1 via Web e 4 via BACEN.

As **451 reclamações válidas** foram analisadas e catalogadas por tema de acordo com as normas do BACEN.

- O **tema mais reclamado** foi “Cartão de Crédito”, representando 41,65% (197) do total de reclamações, seguido do tema “Operações de Crédito” representando 35,31% (167) e do tema “Conta Corrente” com 12,68% (60).
- A respeito da classificação das reclamações por **tipo de cliente**, a “Pessoa Física” representou maioria com 98,45% (444) e a “Pessoa Jurídica” 1,55% (7), mantendo o comportamento de semestres anteriores e sem diferença significativa percentualmente.

- Referente ao **meio de contato** feito pelos demandantes junto à Ouvidoria, mais uma vez o meio mais utilizado foi o BACEN, representando 67,41% (304), seguido do Telefone (0800), com 31,26% (141) e Web com 1,33% (6).
- Sobre os **locais dos assuntos mais reclamados**, a Digeral foi a localidade com maior número de reclamações, seguida da Mulvi, com 250 e 183 reclamações, respectivamente. O aumento de reclamações acerca de Empréstimo – Débito em Conta colocou a Digeral no topo das localidades mais reclamadas. Em relação à Mulvi, o assunto mais reclamado foi Compra não reconhecida.
- Comparando o **total de reclamações registradas no 1º semestre de 2025** (451) versus o 2º semestre de 2024 (412), houve aumento de 9,46%, já em relação ao mesmo período de 2024 houve uma redução de 18,74%, passando de 555 para 451 reclamações no período em análise.
- Quanto aos **totais de reclamações por mês**, maio (88) e junho (88) apresentaram a maior quantidade de registros, enquanto o mês de janeiro (55) apresentou o menor.
- Quanto ao **tempo de atendimento** das demandas, a Ouvidoria continuou cumprindo o prazo de resposta regulamentado, mas a média de resposta passou de 5 dias úteis para 8 dias. Esse aumento é decorrente do crescimento de demandas de maior complexidade e demandas BACEN registradas no período em análise.
- Considerando a **qualificação geral** das reclamações, as “procedentes” representaram 14,96% (118), as “não reguladas” 10,25% (83) e as “improcedentes” 19,77% (156).



- Quanto a **qualificação BACEN** das reclamações de acordo com o julgamento da referida autarquia, as “procedentes” representaram 23,05% (71), “improcedentes” 33,12% (102) e “não reguladas” 12,66% (39). Houve aumento tanto das reclamações julgadas como “procedentes” como “improcedentes” no período.
- 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. Para ampliar a participação na Pesquisa, foi solicitado à TI a disponibilização da Pesquisa de Satisfação no APP do Banese. A pesquisa no app já foi desenvolvida e está em fase de homologação. Está prevista a implantação para o primeiro trimestre de 2026.

A Ouvidoria vem implantando melhorias no sistema utilizado para registro das demandas e está sempre atenta à qualidade das respostas e a entrega da melhor solução para os assuntos reclamados no menor tempo possível, visando mais agilidade no atendimento e a satisfação dos clientes e usuários. A Ouvidoria também vem mantendo os seus processos em conformidade com as normas e regulamentos internos e externos.

Cabe destacar a atuação fundamental do **Comitê de Ouvidoria e Relações com Clientes – COREC**, que tem priorizado, endereçado e acompanhado as ações de correção e melhorias voltadas para o atendimento aos clientes e usuários. O COREC conta com o apoio da diretoria executiva na priorização das ações de correção e melhorias propostas pelos respectivos membros do comitê, além da aprovação de novos projetos com impacto no atendimento ao cliente, a exemplo do projeto WhatsApp Corporativo, cuja criação do grupo de trabalho para análise de

viabilidade para implantação desse serviço foi autorizada pela DIREX durante reunião do COREC.

Regularmente a Ouvidoria realiza **reuniões e conversas com os gestores** do Banese e empresas do Conglomerado para 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 Conglomerado Banese.

Marco Antônio Queiroz
Presidente

Ana Paula Vasconcelos
Ouvidora