

Ouvidoria

**ATIVIDADES DO
PRIMEIRO SEMESTRE DE 2016**



Este relatório objetiva apresentar informações básicas sobre a Ouvidoria do Banco do Nordeste do Brasil S.A., consoante sua Política de Integridade e Ética, com destaque para as diretrizes relacionadas a transparência e acesso à informação, assim como informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2016, em atendimento à Resolução CMN/BACEN Nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

Diretor Ouvidor

Marcos Costa Holanda

Ouvidor

Edgar Arilo Saldanha Fontenele

Equipe da Ouvidoria

Ana Flávia Freitas Lins Cruz
Leovigildo Carlos da Silva Holanda
Lucas Alves Pinheiro
Michelly Chaves Nunes Ribeiro
Rosana Aquery Moraes de Abreu

A OUVIDORIA NO BANCO DO NORDESTE

1. O Banco do Nordeste

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB) é uma instituição financeira múltipla, organizada sob a forma de sociedade anônima aberta, de economia mista, criada pela Lei Federal nº 1.649, de 19 de julho de 1952, no modelo de banco de desenvolvimento com carteira comercial. Sua área de atuação na promoção do desenvolvimento é a região Nordeste do Brasil, além de partes delimitadas de territórios ao norte dos estados de Minas Gerais e Espírito Santo.

Tendo como missão institucional “Atuar como o Banco de Desenvolvimento da Região Nordeste”, o Banco do Nordeste oferece produtos e serviços financeiros autorizados aos bancos múltiplos, objetivando associar financiamentos de longo prazo ao oferecimento de créditos de curto prazo e demais soluções financeiras típicas do mercado, demandadas pelos agentes econômicos da região.

2. A Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco do Nordeste foi criada e instalada no ano de 2007 em consonância com os normativos do Banco Central do Brasil, estando em constante evolução quanto às suas atribuições, estratégias e processos de trabalho. Seu escopo de atuação contempla as responsabilidades determinadas por aquela instituição por meio da resolução CMN/BACEN nº 4.433/2015, além de outras determinadas pela própria administração do Banco.

Consoante atuar como instância recursal para reapreciação das reclamações cuja resposta dos habituais canais de atendimento seja considerada insatisfatória pelos demandantes, tem a Ouvidoria a responsabilidade de, após proceder análise aprofundada dos casos apresentados visando atestar a fundamentação do que está sendo reclamado, interagir com as diversas unidades da instituição com objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor, os demais normativos vigentes e a boa técnica bancária.

Além de reportar periodicamente ao Conselho de Administração os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelas instâncias administrativas internas para solucioná-los, a área também emite Recomendações de Ouvidoria, que podem envolver essas questões ou melhorias de processos, produtos e serviços, e realiza o acompanhamento do seu cumprimento, mantendo o Conselho de Administração informado a respeito.

A estrutura organizacional, as atribuições e a forma de atuação da Ouvidoria do Banco do Nordeste constam do Estatuto Social da Instituição, onde também estão definidos os requisitos e o disciplinamento para a investidura na função de Ouvidor, bem como sua forma de atuação. Nesse instrumento também estão definidas as competências do Diretor responsável pela Ouvidoria. Todos os funcionários que prestam serviços à Ouvidoria possuem Certificação em Ouvidoria e contam no mínimo com formação de nível superior.

A Ouvidoria, enquanto unidade organizacional, situa-se no nível de Superintendência, subordinada administrativamente diretamente ao Presidente do Banco, que também exerce a função de Diretor Ouvidor. Esse modelo permite agilidade na articulação interna desde o nível estratégico ao mais operacional, o que é de suma importância para o cumprimento das atividades atribuídas à área, cujos assuntos necessitam de tratamento prioritário por todas as unidades envolvidas.

A atuação da Ouvidoria está fincada nos princípios da transparência, independência, imparcialidade e isenção, de forma que também exerce, entre os cidadãos e o Banco do Nordeste, o papel de mediação de conflitos.

3. Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco do Nordeste está acessível aos seus clientes e cidadãos por meio de telefone, Internet, fax, correspondência e contato pessoal. Estes são os canais de atendimento:

- Telefone com chamada gratuita: 0800-033-3033
- Telefone para atendimento às pessoas com alguma deficiência auditiva, 0800-033-3031. Para utilizar este canal de comunicação é necessário um aparelho especial para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, conhecido com TDD.
- Fax: (85) 3251-5858.
- Carta, para o seguinte endereço:
Ouvidoria do Banco do Nordeste
Av. Doutor Silas Munguba, 5700 - Bloco C1 Superior - Caixa Postal 628 - Passaré
CEP: 60.743-902 – Fortaleza-CE
- E-mail: ouvidoria@bnb.gov.br
- Links no sítio de Internet do Banco:
<http://www.bnb.gov.br/web/guest/ouvidoria>
<http://www.bnb.gov.br/fale-conosco2>

Objetivando dar ampla divulgação acerca da existência, atuação e forma de contato com a Ouvidoria, todas as peças publicitárias do Banco do Nordeste que divulgam seus produtos e serviços contêm a indicação da linha de discagem gratuita (0800) para contato com a Ouvidoria, assim como os extratos bancários, comprovantes de transações eletrônicas, contratos e demais documentos disponibilizados para os clientes.

4. Atividades da Ouvidoria

As atividades principais da Ouvidoria são:

a. Atendimento de Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco do Nordeste cumpre a função de ser instância de recurso aos clientes e usuários no que tange às suas reclamações acerca de produtos e serviços ofertados, cujas soluções apresentadas pelos demais canais de atendimento não foram consideradas plenamente satisfatórias pelos demandantes. Para tal, satisfaz a atribuição de, no prazo de até 10 dias úteis, proceder ao registro, análise, encaminhamento às áreas, conclusão e resposta às manifestações recebidas. Em complemento, a Ouvidoria registra e encaminha, para tratamento por parte das áreas pertinentes, as denúncias, informações e sugestões eventualmente apresentadas pelos cidadãos.

Os atendimentos de Ouvidoria envolvem tanto as manifestações registradas diretamente nos seus canais de atendimento, como também os registrados no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil; no sistema CVMWEB, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM; nos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a exemplo dos Procons; e no serviço Conte Aqui, da Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN.

b. Proposições de Melhorias

A Ouvidoria tem como uma de suas atribuições, conforme aprovado pela Diretoria, “elaborar propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas do Banco a serem encaminhadas ao Conselho de Administração”, a partir das questões suscitadas nas análises das demandas recepcionadas. Posteriormente monitora a implementação dessas medidas pelas áreas internas responsáveis.

c. Promoção do Bom Atendimento e Respeito aos Clientes

Visando contribuir para melhor disseminar a cultura do bom atendimento no Banco do Nordeste, a Ouvidoria, no desempenho das suas atividades, desenvolve ações cotidianas de articulação interna, objetivando tratar as demandas oriundas de clientes e cidadãos, e promove reuniões com áreas definidoras de estratégias, desenvolvimento de produtos, processos e sistemas.

d. Representação e Articulação Institucional

A atuação da Ouvidoria é pautada por outras ações que são desenvolvidas visando ampliar o relacionamento institucional junto às instâncias reguladoras, de representação e de defesa do consumidor. O Ouvidor participa de fóruns, eventos institucionais, reuniões, e realiza visitas, receptivos e outras atividades de representação visando ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria e à defesa dos interesses do Banco e dos seus clientes no objetivo final do cumprimento da missão institucional, com destaque para o Comitê de Autorregulação Bancária da Febraban e os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do qual são integrantes, dentre outros, os Procons e o Ministério Público.

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO NO SEMESTRE

Aqui são apresentadas estatísticas gerais de todos os atendimentos de ouvidoria encerrados no primeiro semestre de 2016, estratificados em várias dimensões, além de estatísticas específicas dos atendimentos classificados como “reclamação”. Os Atendimentos de Ouvidoria incluem todas as manifestações de clientes e cidadãos acatadas e registradas na Ouvidoria, independente de canal utilizado, origem e assunto tratado.

1. Classificação dos Atendimentos de Ouvidoria

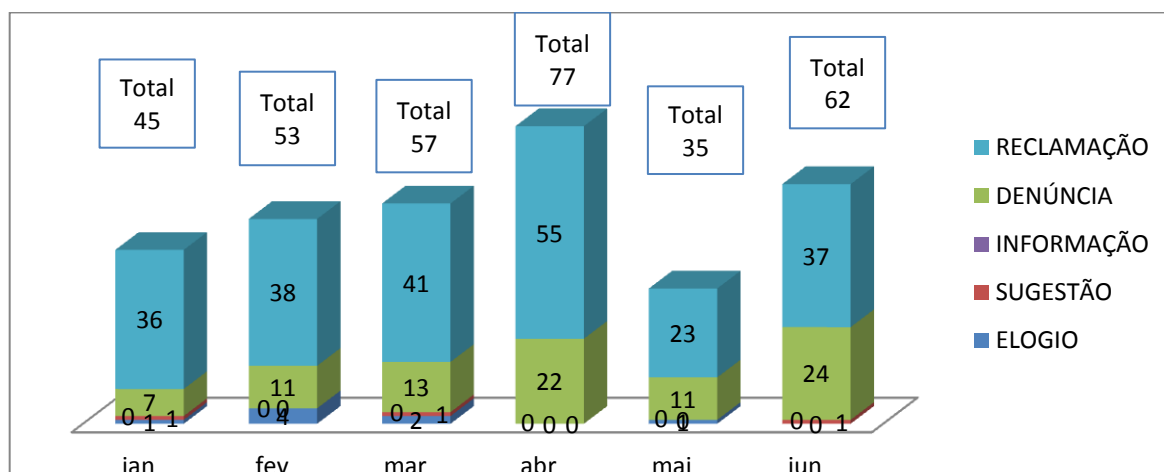
No período considerado, as demandas foram classificadas da seguinte forma, seguindo perfil de distribuição próximo aos padrões históricos:

Total de Manifestações do 1º Semestre de 2016

NATUREZA	QUANTIDADE	%
Reclamação	230	70%
Denúncia	88	27%
Informação	0	0%
Sugestão	3	1%
Elogio	8	2%
TOTAL	329	100%

Ao longo do semestre, verificou-se a seguinte distribuição de demandas, por data de encerramento:

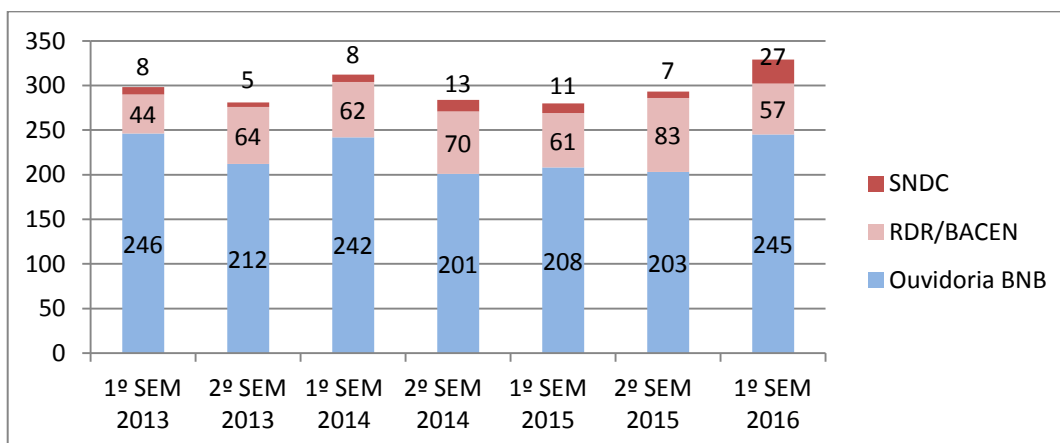
Distribuição mensal das Manifestações



2. Qualificação da Origem dos Atendimentos de Ouvidoria

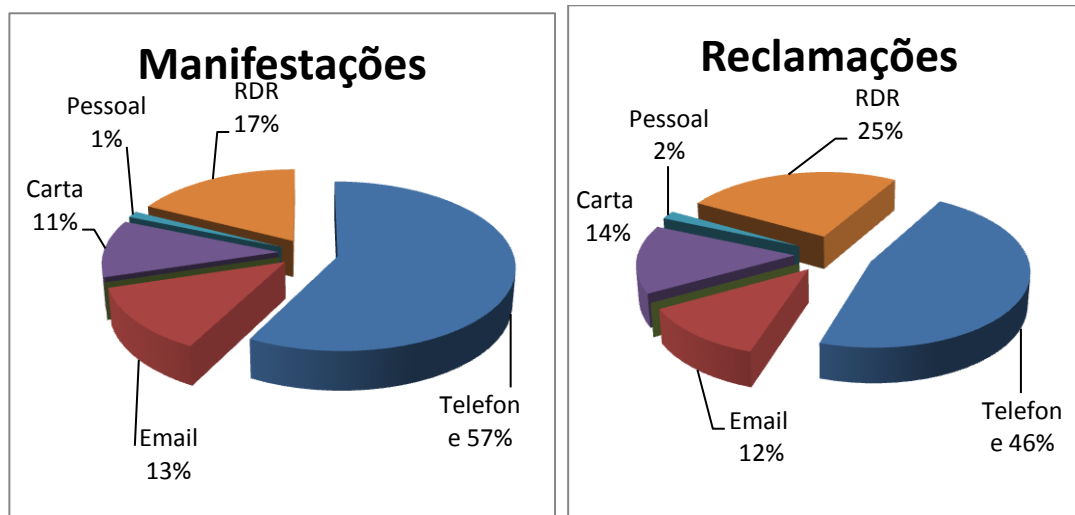
O gráfico a seguir apresenta a evolução das manifestações, nos sete últimos semestres, segregadas as que chegam direto no canal de Ouvidoria das que provêm por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN) e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Evolução das Manifestações por Instrumento de Relacionamento



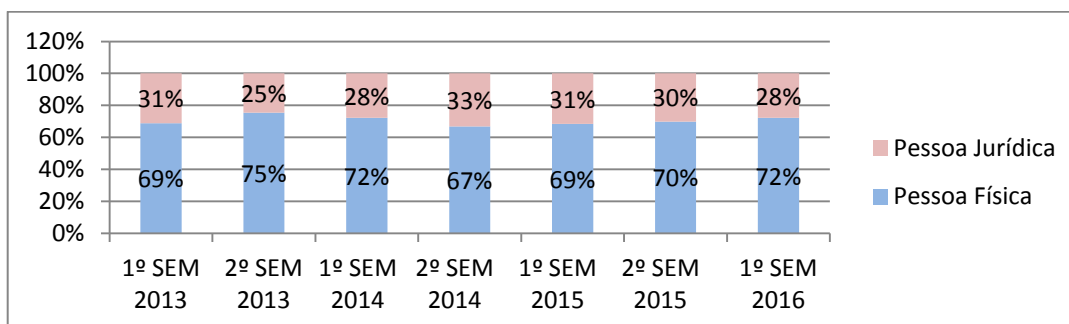
A linha telefônica de discagem gratuita (0800) é o de maior percentual de utilização pelos clientes e cidadãos, conforme se verifica nos gráficos a seguir, sendo que o primeiro contempla as 329 manifestações e o segundo as 230 reclamações.

Canais de Atendimento Utilizados



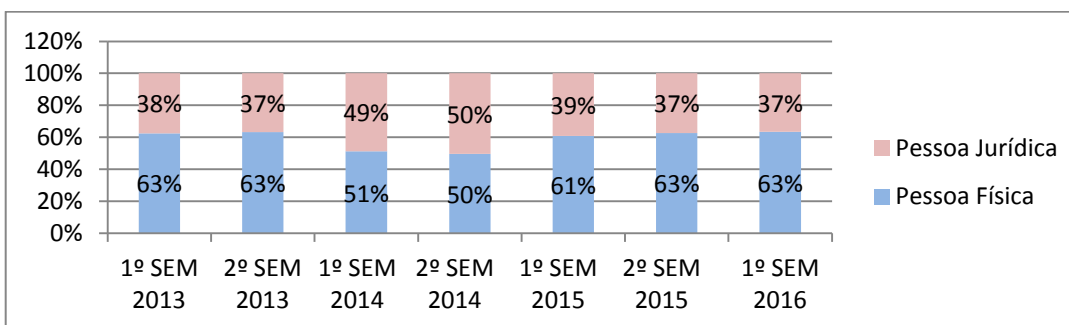
A seguir é apresentado gráfico que mostra o percentual de manifestações recebidas de pessoas físicas e jurídicas nos últimos sete semestres.

Manifestações por Tipo de Demandante



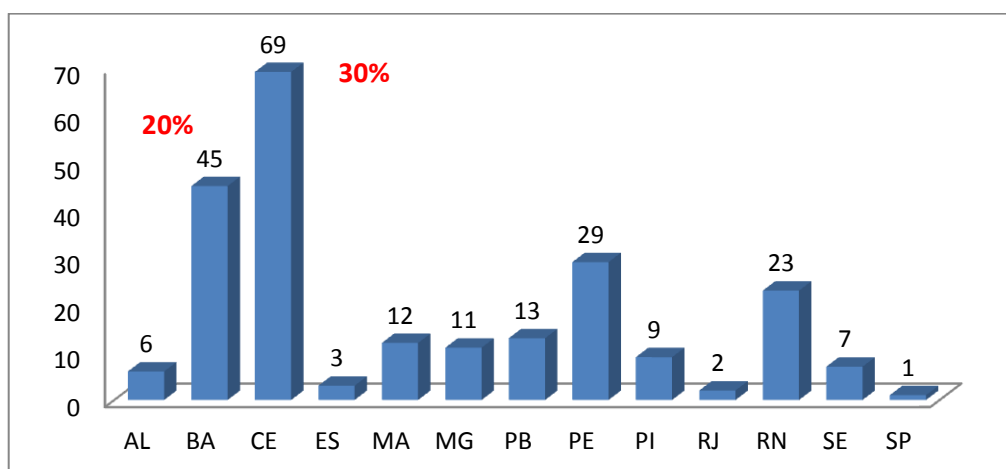
De forma semelhante, o outro gráfico a seguir mostra o percentual de reclamações recebidas de pessoas físicas e jurídicas nos últimos sete semestres.

Reclamações por Tipo de Demandante



A estatística dos Atendimentos de Ouvidoria, em termos da Unidade da Federação do demandante, relativa ao primeiro semestre de 2016 e apresentado abaixo.

Reclamações por Unidade da Federação do Demandante



3. Qualificação dos Assuntos dos Atendimentos de Ouvidoria

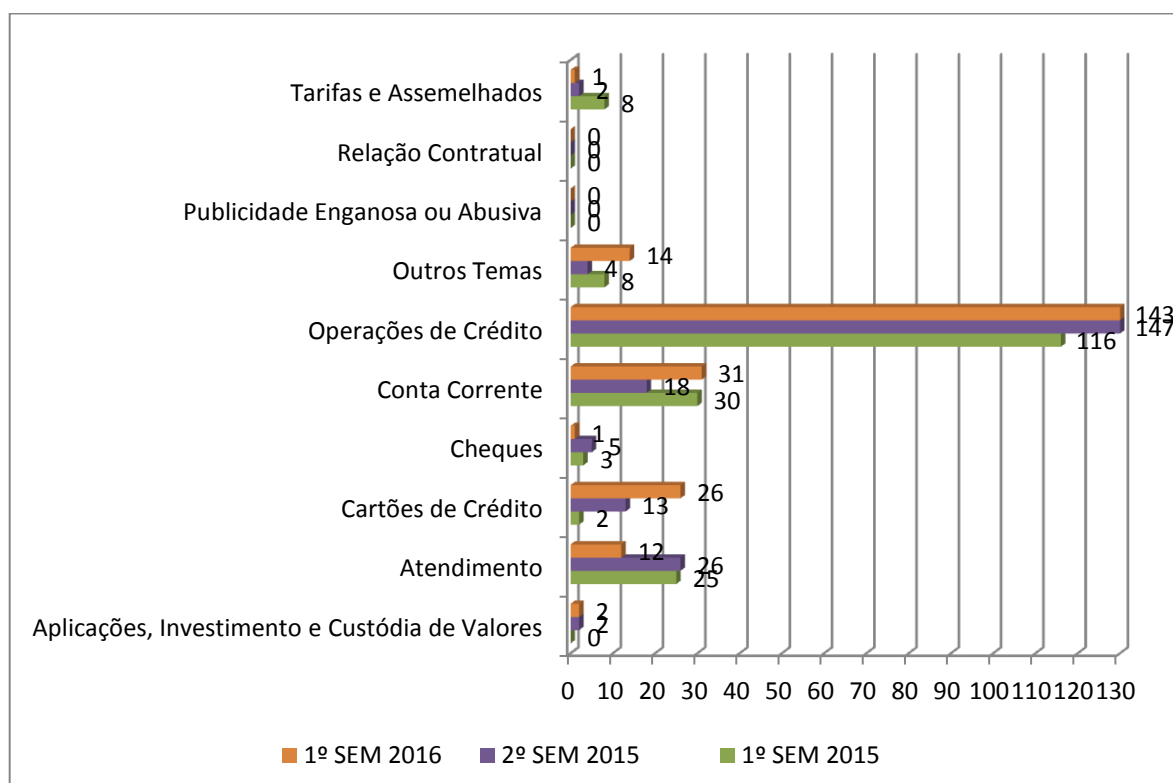
A catalogação das demandas na Ouvidoria segue a classificação por temas disposta na Carta-Circular BACEN nº 3.298/2008. O quadro a seguir apresenta as quantidades de manifestações e, dentre essas, de reclamações por temas, assim como os percentuais de participação dessas últimas no total.

Atendimentos de Ouvidoria por Tema

TEMA	MANIFESTAÇÕES TOTAIS	RECLAMAÇÕES	PARCIPAÇÃO RELATIVA DE RECLAMAÇÕES
Aplicações, Investimento e Custódia de Valores	2	2	100%
Atendimento	21	12	57%
Cartões de Crédito	27	26	96%
Cheques	1	1	100%
Conta Corrente	31	31	100%
Operações de Crédito	148	143	97%
Outros Temas	98	14	14%
Publicidade Enganosa ou Abusiva	0	0	
Relação Contratual	0	0	
Tarifas e Assemelhados	1	1	100%
Total	329	230	70%

O gráfico a seguir apresenta as quantidades de reclamações encerradas nos últimos três semestres por assunto.

Evolução das Reclamações por Tema



INDICADORES DE ATENDIMENTO

100% Percentual de reclamações atendidas dentro do prazo regularmente estabelecido pelo Banco Central.

94,8% Percentual de reclamações registradas na Ouvidoria que foram respondidas dentro do prazo de até dez dias úteis.

7,7 dias Tempo médio, em dias, gasto desde o registro até o envio da resposta final, de todas as manifestações, no período considerado.

10,4 dias Tempo médio, em dias corridos, gasto desde o registro até o envio da resposta final ao demandante, de todas as reclamações encerradas no período.

11,1 dias Tempo médio, em dias, gasto desde o recebimento até o envio da resposta final ao demandante, de todas as demandas recebidas por meio do RDR/BACEN no período.

94,4% Percentual de reclamações procedentes encerradas com a qualificação de “Solucionada” em relação a todas as demandas procedentes encerradas no período.