

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2019

# SUMÁRIO

Apresentação	3
O Banco do Nordeste	4
O Serviço de Atendimento ao Consumidor	6
A Ouvidoria do Banco do Nordeste	7
Processo de Atendimento de Manifestações pela Ouvidoria	9
Atendimentos dos Canais Primários	11
Atendimentos da Ouvidoria	13
Atuação Estratégica da Ouvidoria	22
Satisfação de Clientes e Usuários	24
Indicadores de Desempenho	26
Rankings do Banco Central	28
Ações e Perspectivas	29

# Apresentação

Na forma prevista na Resolução CMN nº 4.433, de 23.07.2015, normativos do Bacen e normas do Sistema de Autorregulação Bancária, da Federação Brasileira de Bancos – Febraban, são apresentadas, neste relatório, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Nordeste no 2º semestre de 2019, bem como informações que visam dar transparência às ações do Banco e ampliar o acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos canais de atendimento da Instituição.

A Ouvidoria do Banco do Nordeste representa o cidadão, em última instância, e nas suas demandas junto ao Banco do Nordeste, mediando conflitos e contribuindo com a melhoria dos processos, produtos e serviços. Tem como visão ser reconhecida como indutora da excelência no atendimento ao cidadão, parceira na promoção de melhorias nos processos, produtos e serviços, e referência em ouvidoria bancária.

No 2º semestre de 2019, foram registrados **637 atendimentos**, entre reclamações, denúncias, elogios e sugestões, representando um acréscimo de 18% em relação ao período anterior.

De acordo com a Resolução CMN nº 4.433/2015, a Ouvidoria tem o prazo de **10 dias úteis** para enviar resposta às demandas dos

clientes e usuários do Banco do Nordeste, prazo que poderá, em até 10% do total de casos do mês, ser excepcionalmente prorrogado por mais 10 dias úteis. Destaque-se que, no 2º semestre de 2019, a Ouvidoria do Banco do Nordeste **respondeu 100%** das reclamações dentro do prazo legal.

Em abril/2017, o Banco do Nordeste assumiu o compromisso de **atender pelo menos 50%** das reclamações recepcionadas em até **5 dias úteis**, em consonância com o estabelecido no normativo SARB 001/2008, do Sistema de Autorregulação Bancária, da Febraban. A Ouvidoria do Banco do Nordeste vem obtendo índices superiores ao estabelecido e neste 2º semestre de 2019, **respondeu 97% das reclamações dentro desse prazo.**

Os resultados constantes neste relatório expressam o esforço da Ouvidoria do Banco do Nordeste com a intenção de oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco, aos cidadãos, aos órgãos de supervisão e demais públicos que interagem diretamente ou indiretamente com a Instituição, ao mesmo tempo em que refletem o compromisso de toda a Organização com a transparência em toda a sua atuação.

# O Banco do Nordeste

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. é instituição financeira criada pela Lei Federal nº 1.649, de 19.07.1952, que aplica recursos na Região Nordeste e norte dos estados de Minas Gerais (incluindo os vales do Mucuri e do Jequitinhonha) e Espírito Santo, por meio de operações de empréstimos, financiamentos e oferta de produtos e serviços financeiros aos agentes econômicos, visando produzir resultados que garantam tanto a sua sustentabilidade quanto os interesses da sociedade.

## Missão institucional

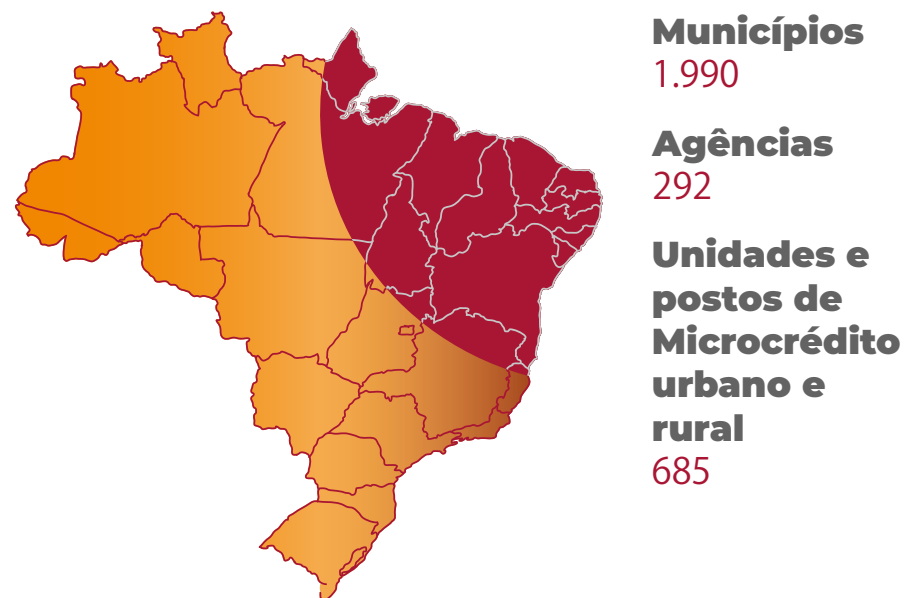
“Atuar como o Banco de Desenvolvimento da Região Nordeste.”

## Visão

“Ser o banco preferido do Nordeste, reconhecido pela sua capacidade de promover o bem-estar das famílias e a competitividade das empresas da Região.”

No cumprimento de sua missão, o Banco do Nordeste atua estimulando a inovação, ampliando oportunidades e produzindo impactos de interesse da sociedade nordestina, por meio da geração de empregos, da melhoria da renda das famílias, da promoção da inclusão social e financeira. Na região em que possui cobertura geográfica, o Banco atende **1990 municípios** e finalizou 2019 com 977 pontos físicos de atendimento, sendo 292 agências e 685 unidades e postos de microcrédito urbano e rural (Figura 1).

Figura 1 – Cobertura Geográfica do Banco do Nordeste



Além da sua rede de agências e demais pontos de atendimento presencial, o Banco do Nordeste também conta com outros canais de atendimento alternativos, conforme indicado na Figura 2 a seguir.

Figura 2 – Canais de Atendimento do Banco do Nordeste



# O Serviço de Atendimento ao Consumidor

O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, no Banco do Nordeste, funciona sob a responsabilidade do Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão – CRCIC, unidade organizacional que integra a Superintendência de Marketing e Comunicação, que é vinculada à Presidência da Instituição.

O serviço tem por finalidade o atendimento receptivo voltado para serviços que envolvem a prestação de informações, esclarecimento de dúvidas e acatamento de sugestões, reclamações e elogios, em conformidade com o Decreto nº 6.523, de 31.07.2008, e presta atendimento personalizado todos os dias da semana, 24 horas por dia, por meio da linha telefônica de discagem gratuita 0800-728-3030.

O CRCIC também desenvolve outras atividades de relacionamento com clientes e usuários do Banco, com destaque também para o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, criado em decorrência da Lei nº 12.527, de 18.11.2011, denominada Lei de Aces-

so à Informação, prestando atendimento por transparência ativa (Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/acesso-a-informacao>) e transparência passiva (Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>).

Outro serviço importante sob a responsabilidade do CRCIC é o atendimento transacional e reativo, que envolve o fornecimento de informações sobre negócios e transações bancárias, serviços de emissão de boletos, campanhas sobre produtos e serviços, informações sobre pagamentos, atualização cadastral e orientações sobre transferências de recursos.

Estes serviços, além de outros disponibilizados pelo CRCIC, como Atendimento Eletrônico, Atendimento Ativo e Atendimento Web, constituem-se canais de primeira instância, para os quais os clientes e usuários do Banco devem direcionar suas demandas previamente ao contato com a Ouvidoria.

# A Ouvidoria do Banco do Nordeste

A Ouvidoria foi criada e instalada no ano de 2007, em consonância com os normativos expedidos pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e dispositivos do Estatuto Social do Banco do Nordeste, estando em constante evolução quanto às suas atribuições, estratégias e processos de trabalho.

Todos os funcionários e gestores lotados na Ouvidoria contam com Certificação em Ouvidoria e quase todos com formação em nível de pós-graduação, incluindo as áreas de conhecimento em Administração, Ciências Contábeis, Comunicação, Direito, Economia e Informática. Esses profissionais acumulam experiências nas mais diversas áreas bancárias e mantêm-se atualizados por meio da participação em cursos (presenciais e à distância) e demais eventos de capacitação internos e externos.

Em resumo, a Ouvidoria do Banco do Nordeste realiza atendimento a demandas recebidas por meio dos canais dispostos a seguir:

- **Ouvidoria do Banco do Nordeste**
- **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/Bacen)**
- **Comissão de Valores Mobiliários (CVM/WEB)**
- **Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)**

Com atuação consubstanciada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, a Ouvidoria representa os interesses do cidadão, atuando também na intermediação de conflitos e, preventivamente, trabalhando aspectos que devam ser aperfeiçoados, para que o atendimento e o relacionamento do Banco com o cliente e a sociedade sejam cada vez melhores.

Além do atendimento às manifestações registradas nos seus canais próprios, a Ouvidoria também trata as demandas enviadas ao Banco do Nordeste por outras instituições e órgãos públicos, sendo também designada como a “área solucionadora”, com vistas à prestação de informações à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene, quando do atendimento a demandas registradas na Ouvidoria do FNE, instalada na referida Superintendência.

- **Ouvidoria do FNE (SUDENE)**
- **Simplifique (Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU)**
- **Outros órgãos governamentais**
- **Ouvidorias de outras instituições**

A Ouvidoria recebe manifestações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões e elogios, a saber:

- **Atua no atendimento de reclamações que não foram solucionadas adequadamente ou quando o demandante não se sentir satisfeito com a solução dada ao problema pelos outros canais de atendimento do Banco, agências ou Centro de Relacionamento. Constitui-se na última instância na busca de uma solução para as queixas dos clientes e usuários junto à Instituição.**
- **Acolhe as denúncias, realiza o registro e faz o encaminhamento para tratamento pelas áreas competentes do Banco do Nordeste. A denúncia pode ser realizada de forma anônima ou identificada. Os procedimentos adotados asseguram o tratamento confidencial das informações e a proteção da identidade do denunciante, quando informada.**
- **Recebe sugestões e elogios sobre todos os aspectos que permeiam as atividades da Instituição, sempre em busca da excelência no atendimento aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco do Nordeste, e os encaminha às áreas responsáveis.**

A Ouvidoria também atua na melhoria de processos, produtos e serviços da Instituição, a partir da análise das demandas dos clientes, emitindo e acompanhando proposições de melhorias e recomendações para as diversas áreas internas.

## Missão da Ouvidoria

Representar o cidadão, em última instância, nas suas demandas junto ao Banco do Nordeste, mediando conflitos e contribuindo com a melhoria dos processos, produtos e serviços.

## Visão da Ouvidoria

Ser reconhecida como indutora da excelência no atendimento ao cidadão, parceira na promoção de melhorias nos processos, produtos e serviços, e referência em ouvidoria bancária.

## Valores da Ouvidoria

- Acessibilidade
- Agilidade
- Competência
- Confidencialidade
- Credibilidade
- Efetividade
- Empatia
- Independência
- Isenção
- Justiça
- Respeito
- Transparência



# Processo de Atendimento de Manifestações pela Ouvidoria



## CONTATO

O processo inicia com o contato realizado por clientes e usuários de produtos e serviços do Banco do Nordeste e cidadãos em geral, por meio de telefone, carta, mensagem eletrônica ou presencialmente, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou informações.



## REGISTRO

A manifestação dos cidadãos é registrada em sistema próprio, com a geração de número de protocolo, que é informado ao demandante, ficando todos os documentos e gravações telefônicas acondicionados em arquivo específico com os devidos requisitos de segurança.



## ANÁLISE

A Ouvidoria procede à análise detalhada do caso apresentado, atestando a fundamentação do que está sendo reclamado, bem como conhecendo os procedimentos adotados pelas instâncias de atendimento e os normativos existentes sobre o tema.



## SOLUÇÃO

Após a análise, a Ouvidoria interage com as diversas unidades da Instituição com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor, outros normativos vigentes e a boa técnica bancária.



## RESPOSTA

No prazo legalmente estabelecido, a Ouvidoria encaminha respostas às manifestações recebidas, que podem ser enviadas também por telefone, carta ou mensagem eletrônica.

## Canais de Atendimento da Ouvidoria

---



Telefone com chamada gratuita:  
**0800-033-3033**

---



Telefone para atendimento de  
pessoas com 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)

---



Carta ou atendimento pessoal:  
**Ouvidoria do Banco do Nordeste**  
Av. Doutor Silas Munguba, 5700  
Bloco B2 Subsolo - Caixa Postal 628  
Passaré | CEP: 60.743-902  
Fortaleza-CE

---



E-mail:  
**ouvidoria@bnb.gov.br**

---



Site institucional:  
**bnb.gov.br/Ouvidoria**

---

# Atendimentos dos Canais Primários

No 2º semestre de 2019, o Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão finalizou 195.456 atendimentos, que foram acionados por meio dos instrumentos disponibilizados pelo Banco aos seus clientes, usuários e cidadãos em geral, descritos no quadro ao lado e dispostos na Tabela 1:

- **SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor**
- **CAC – Central de Atendimento ao Cliente**
- **Outros Canais – Web, e-mail, telefone, presencial, carta, fax, mídias sociais (Facebook, Instagram)**
- **E-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão**

Tabela 1 – Quantidade de Atendimentos do CRCIC (2019.2)

TIPO	SAC	CAC	Outros Canais	e-SIC	TOTAL
Reclamação	3.332	0	1.028	0	4.360
Denúncia	-	-	-	-	0
Elogio	108	0	2.027	0	2.135
Sugestão	12	0	46	0	58
Informação	93.799	79.562	15.397	145	188.903
Cancelamento	-	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>97.251</b>	<b>79.562</b>	<b>18.498</b>	<b>145</b>	<b>195.456</b>

\* - não se aplica

Além desses canais, o CRCIC também realiza os atendimentos de primeira instância de demandas registradas para o Banco no serviço privado de registro de reclamações de consumidores Reclame Aqui e na plataforma Consumidor.gov, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela Internet, sob a monitoração da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A Tabela 2, a seguir, apresenta as quantidades de demandas atendidas e resolvidas nos dois semestres de 2019, além do índice de resolutividade obtido, representado pela proporção entre as demandas resolvidas e as demandas totais atendidas.

Tabela 2 – Atendimentos de Consumidor.gov e Reclame Aqui (2019.1 e 2019.2)

TIPO	consumidor.gov		Reclame Aqui	
	2019.1	2019.2	2019.1	2019.2
Demandas finalizadas resolvidas	93	185	95	97
Total de demandas	117	228	110	111
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>79%</b>	<b>81%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>

# Atendimentos da Ouvidoria

# 2019

No 2º semestre de 2019, a Ouvidoria encerrou 637 atendimentos, distribuídos conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Quantidade de Atendimentos da Ouvidoria (2019.1 e 2019.2)

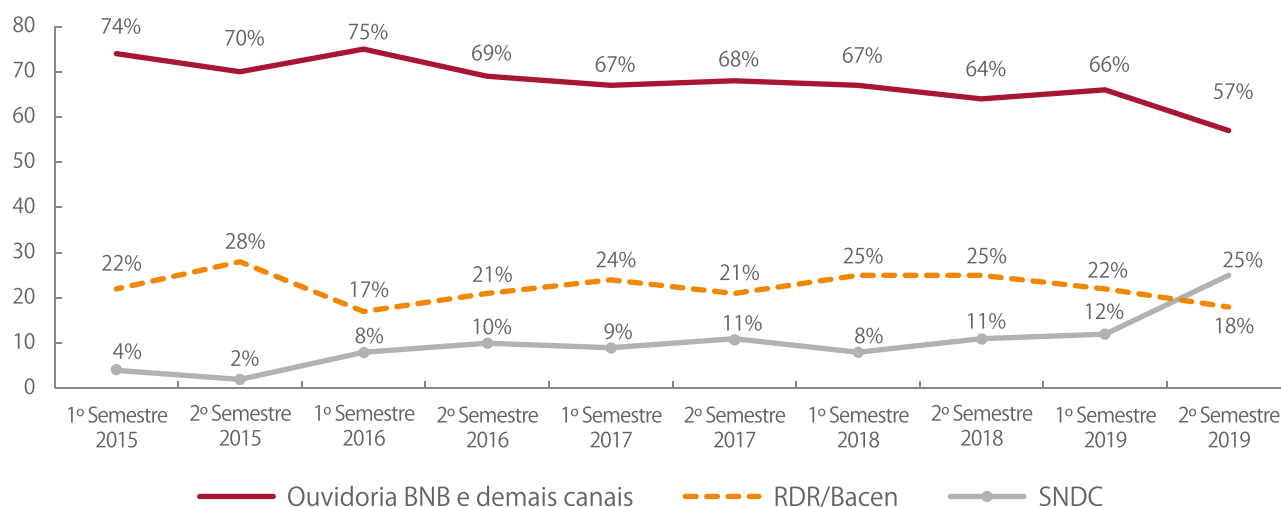
Natureza	2019.1		2019.2	
	Quantidade	% do total	Quantidade	% do total
Reclamação	434	80,0%	539	84,6%
Denúncia	93	17,2%	68	10,7%
Elogio	8	1,5%	23	3,6%
Sugestão	7	1,3%	7	1,1%
Informação	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

Ao longo da sua existência, a Ouvidoria registrou o atendimento de 7.891 manifestações, das quais 5.533 foram reclamações, correspondendo a 70%.

Os canais de atendimento disponibilizados pelo Banco do Nordeste, como telefone, endereço eletrônico, carta e presencial, conforme Figura 3 a seguir, continuam sendo os principais meios de recepção de demandas, representando 57% das manifestações atendidas no semestre pela Ouvidoria.

O percentual relativo de demandas registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor se elevou especialmente em razão da estratégia do PROCON CE/DECON de passar a realizar atendimentos em várias cidades do Estado do Ceará com uso de escritório itinerante. Neste semestre, a Ouvidoria atendeu uma demanda registrada na CVM, duas encaminhadas pelo portal Simplifique e duas direcionadas à Presidência da República.

**Figura 3 – Manifestações Atendidas pela Ouvidoria por Canal de Origem (2015.1 – 2019.2)**



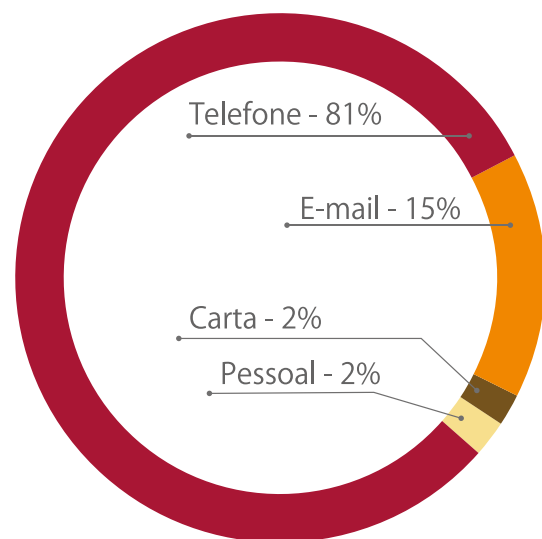
Notas:

SNDC: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons).

RDR: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen).

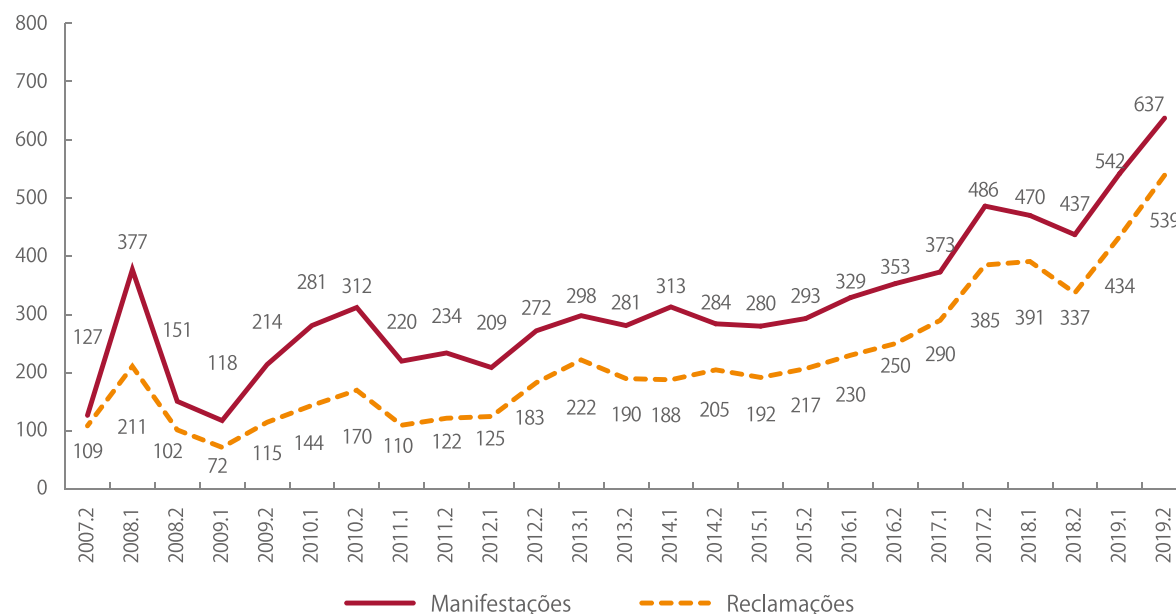
Dos contatos realizados diretamente com a Ouvidoria no semestre, o telefone de discagem gratuita disponibilizado pelo Banco do Nordeste foi o meio mais acessado, representando 81% dos casos. O envio de e-mail diretamente para o endereço [ouvidoria@bnb.gov.br](mailto:ouvidoria@bnb.gov.br) ou por meio do serviço Fale Conosco, disponível no site do Banco do Nordeste, correspondeu a 15% das manifestações registradas diretamente na Ouvidoria (Figura 4).

**Figura 4 – Manifestações por Canal de Atendimento (2019.2)**



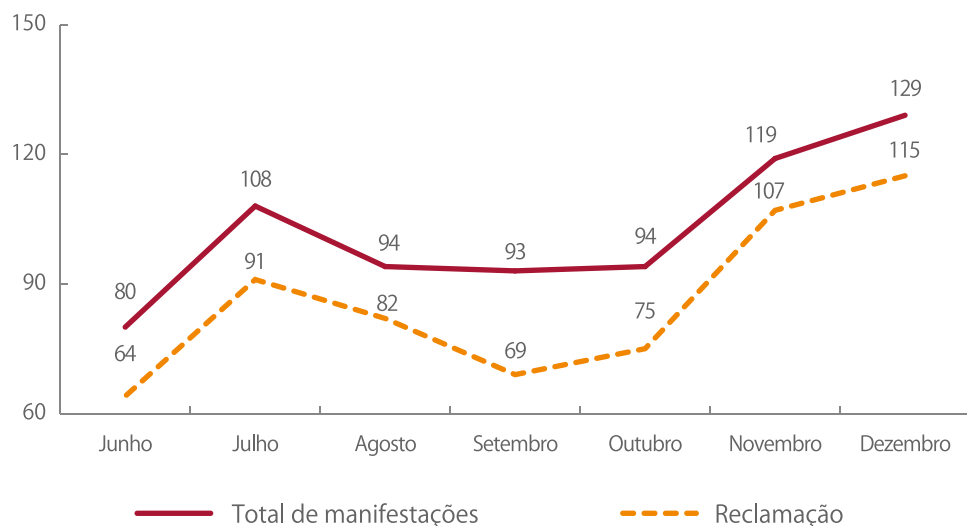
A quantidade de reclamações atendidas no 2º semestre de 2019 (539) aumentou 24% em relação ao semestre anterior (434), atingindo, pelo segundo semestre consecutivo, a maior quantidade de atendimentos da história da Ouvidoria. O total de manifestações também aumentou, conforme evidenciado na Figura 5.

**Figura 5 – Evolução dos Atendimentos de Ouvidoria (2007.2 – 2019.2)**



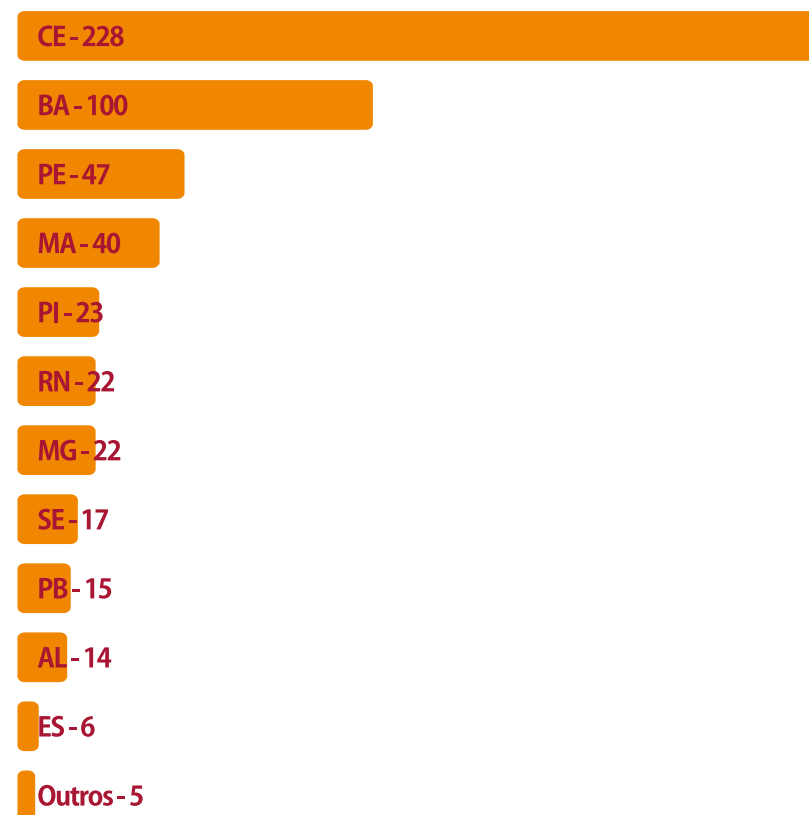
Em relação à quantidade de reclamações tratadas mensalmente, no mês de julho de 2019 foram atendidas 91 reclamações, quantidade superior ao mês anterior, quando foram atendidas 64 manifestações dessa natureza. Em agosto e setembro a quantidade de reclamações decresceu e, a partir de outubro, voltou a registrar incremento (Figura 6). Os meses de novembro e dezembro representaram as maiores quantidades de reclamações atendidas, por mês, pela Ouvidoria, desde a sua criação.

**Figura 6 – Reclamações atendidas por mês (2019.2)**



Os Estados do Ceará, Bahia e Pernambuco destacaram-se com as maiores quantidades de demandas no semestre, inclusive de reclamações, situação que vem sendo constatada ao longo dos anos, e que se relaciona ao fato desses estados apresentarem os maiores volumes de negócios no Banco. As reclamações provenientes do Estado do Ceará representaram 42% do total do semestre, Estado da Bahia, 19%, e do Pernambuco, 9% (Figura 7).

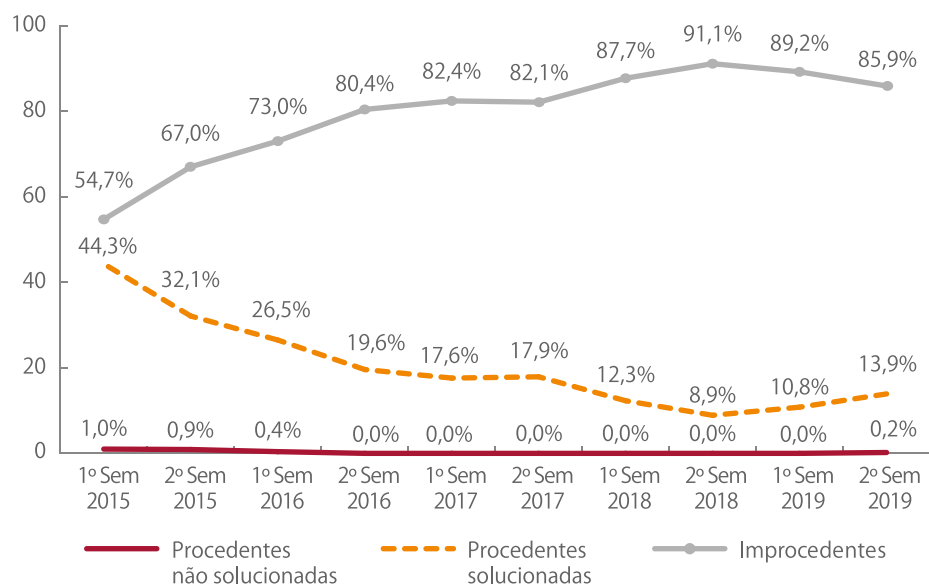
**Figura 7 – Reclamações por UF (2019.2)**





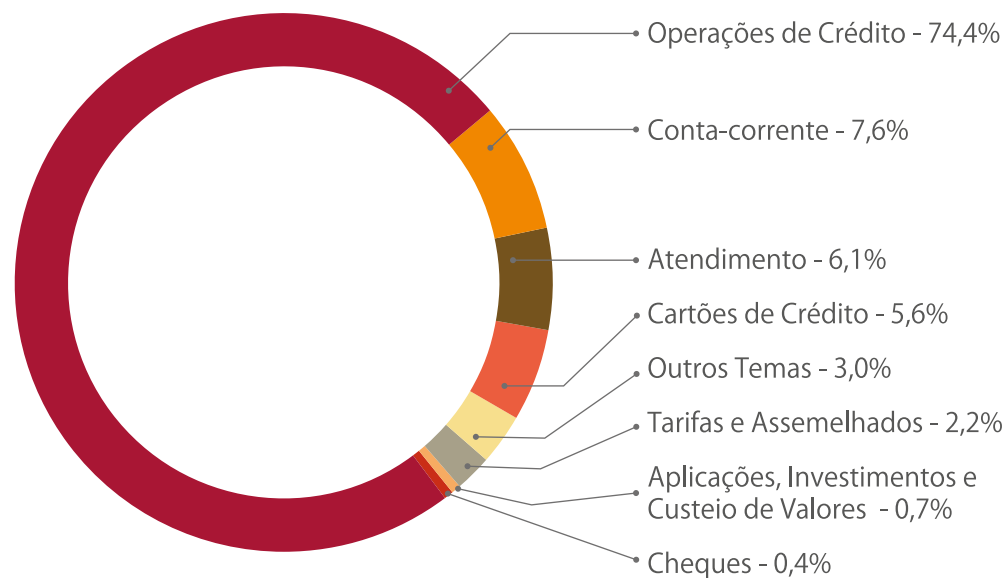
As demandas também são classificadas quanto à sua procedência, considerando a fundamentação legal, normativa ou, ainda, se têm como causa a não observância dos procedimentos internos do Banco. Neste semestre, as reclamações improcedentes atingiram 86% do total, enquanto as procedentes solucionadas representaram 14% (Figura 8).

**Figura 8 – Procedência das Reclamações (2015.1 – 2019.1)**



As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular Bacen nº 3.298, de 22.02.2008 (Figura 9). O tema Operações de Crédito, de maior relevância nos negócios do Banco, registrou a maior quantidade de reclamações de ouvidoria atendidas no semestre, representando 74% do total, maior percentual verificado nos últimos dez semestres. Importante notar que essa constatação está compatível com as médias históricas.

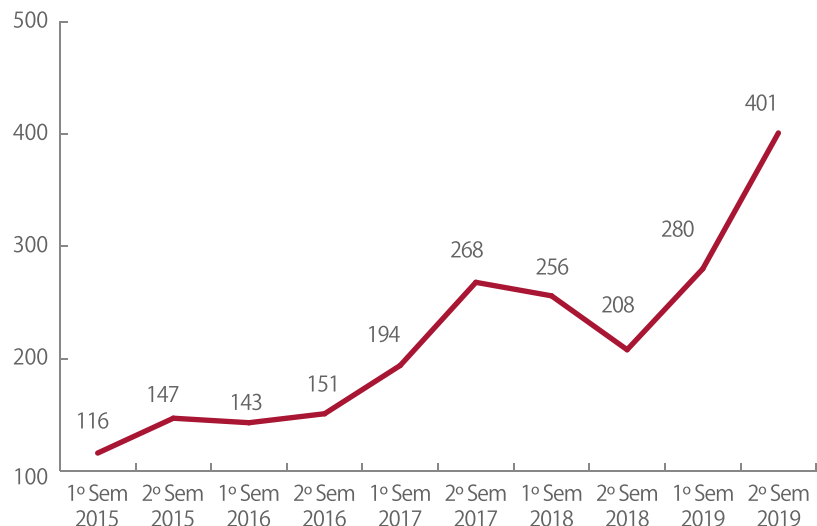
**Figura 9 – Reclamações por Tema (2019.2) <sup>1</sup>**



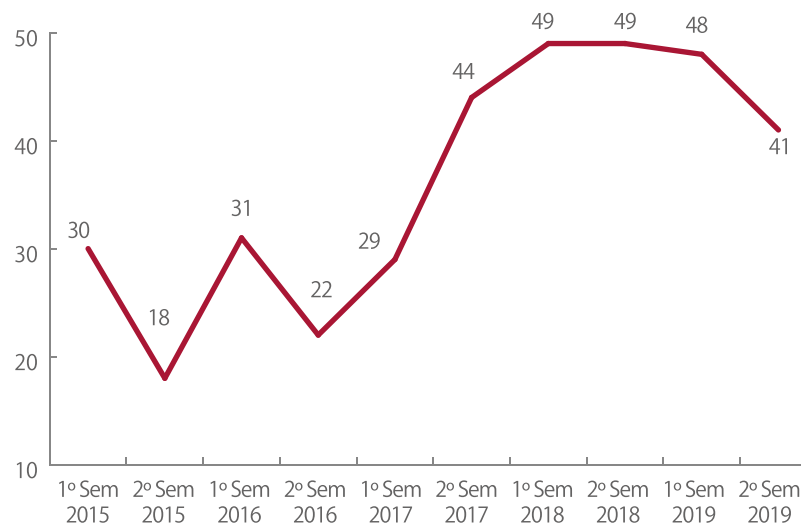
<sup>1</sup>Os temas Relação Contratual e Publicidade Enganosa ou abusiva não estão evidenciados na Figura 9 por terem apresentado índices iguais a 0%.

Nas Figuras 10 a 17, a seguir, são apresentadas as quantidades de reclamações atendidas na Ouvidoria, por tema, compreendendo os últimos dez semestres.

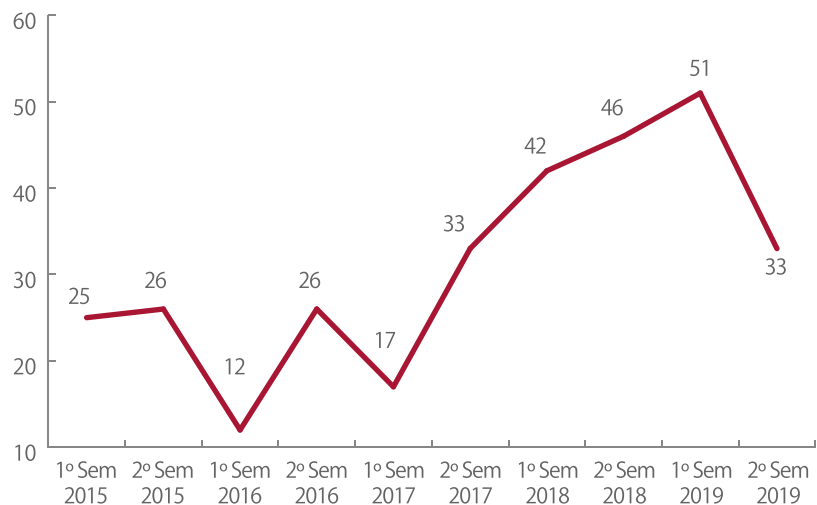
**Figura 10 – Reclamações - Operações de Crédito (2015.1 – 2019.2)**



**Figura 12 – Reclamações - Conta-Corrente (2015.1 – 2019.2)**



**Figura 11 – Reclamações - Atendimento (2015.1 – 2019.2)**



**Figura 13 – Reclamações - Cartões de Crédito (2015.1 – 2019.2)**

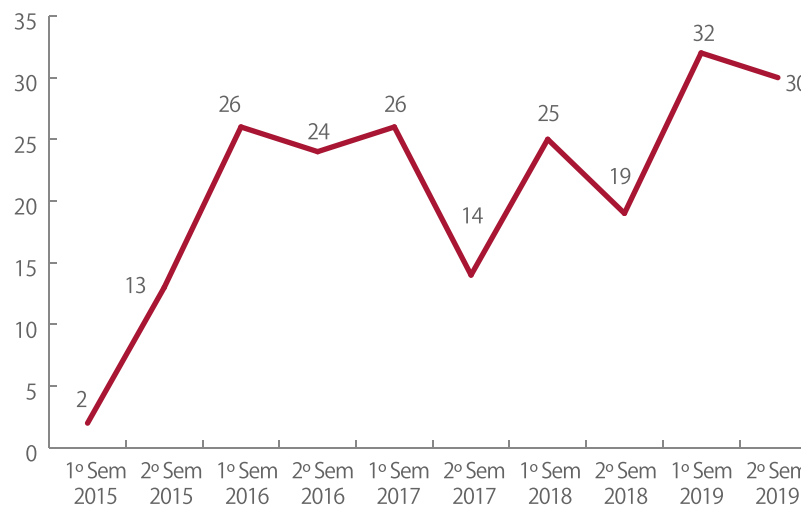


Figura 14 – Reclamações - Cheques (2015.1 – 2019.2)

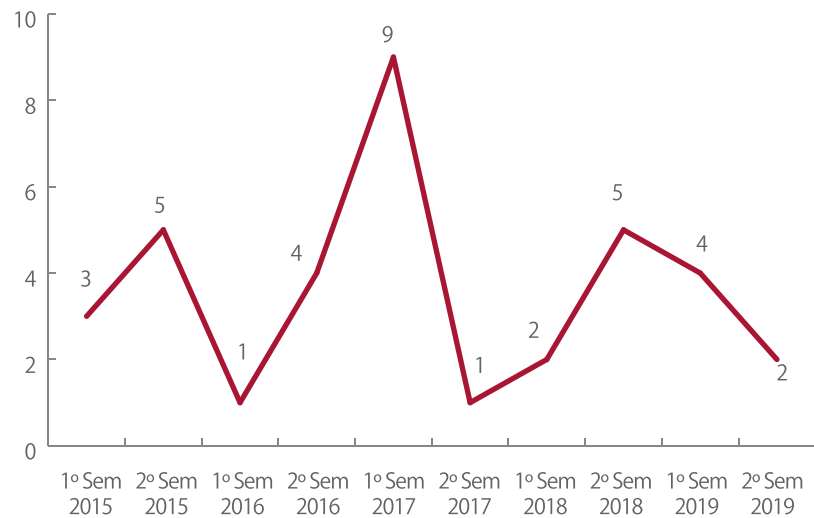


Figura 16 – Reclamações - Tarifas e Assemelhados (2015.1 – 2019.2)

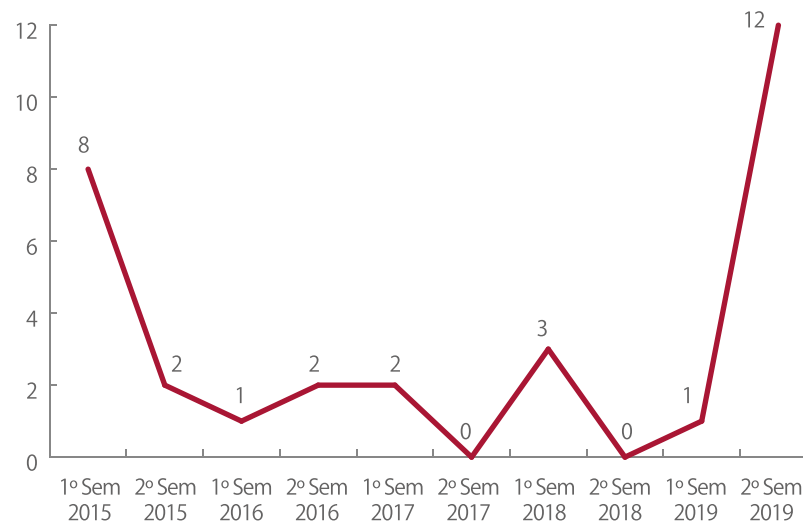


Figura 15 – Reclamações - Aplicações, Investimentos e Custeio de Valores (2015.1 – 2019.2)

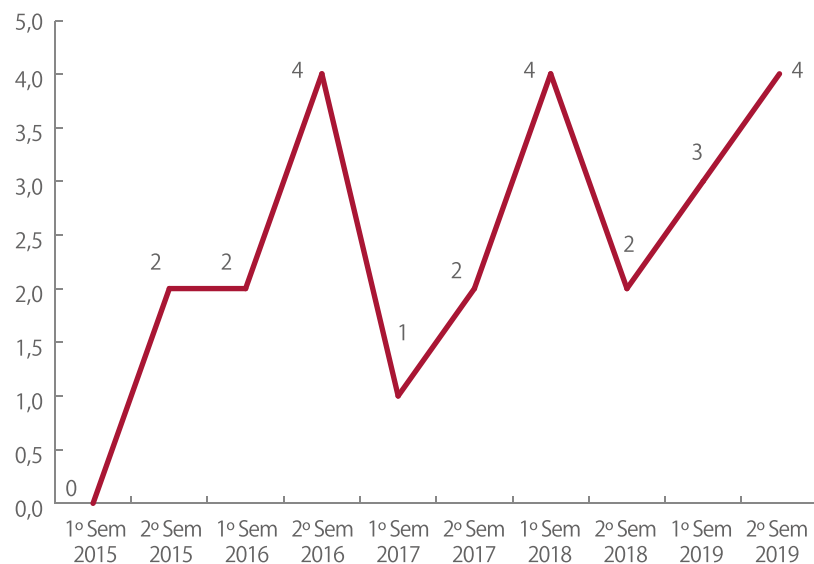


Figura 17 – Reclamações - Outros Temas (2015.1 – 2019.2)



Sobre o tema Operações de Crédito, o assunto Renegociação de Dívidas tem sido o mais representativo e atingiu 49% neste semestre, superior ao percentual verificado no 1º semestre de 2019 (Tabela 4).

Tabela 4 – Tema Operações de Crédito – Assuntos mais Reclamados (2019.1 e 2019.2)

Assunto	2019.1		2019.2	
	Quantidade	% do total	Quantidade	% do total
Renegociação de dívidas	120	43%	197	49%
Contratação/Renovação de produtos ou serviços	78	28%	98	24%
Restrição cadastral/ Órgão de proteção ao crédito	16	6%	29	7%
Pagamentos	14	5%	19	5%
Cobrança	1	0%	6	2%
Outros assuntos	51	18%	52	13%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>

A partir de julho de 2019, a Ouvidoria passou a classificar os atendimentos de reclamações relativos ao tema Operações de Crédito também por segmento de clientes, conforme a definição mercadológica do Banco. A Tabela 5, a seguir, apresenta os principais grupos atendidos, que contemplam demandas de pessoas físicas e jurídicas.

Tabela 5 – Reclamações de Operações de Crédito por Segmento de Clientes (2019.2)

Segmento	Quantidade de reclamações	% do total
Microempreendedor Urbano	156	39%
Micro e Pequena Empresa	81	20%
Pessoa Física	55	14%
Microempreendedor Rural	46	12%
Pequeno e Miniprodutor Rural	29	7%
Agricultura Familiar	26	6%
Outros segmentos	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>

# Atuação Estratégica da Ouvidoria

Observando as orientações da Resolução CMN nº 4.539, de 24.11.2016, o Banco do Nordeste instituiu a sua política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. Referida política tem por objetivo promover o atendimento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, mediante um relacionamento capaz de abranger as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação.

A Ouvidoria tem contribuído na promoção da cultura organizacional, incentivando a excelência no atendimento, o relacionamento cooperativo e o tratamento de forma justa e equitativa dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco do Nordeste.

O Ouvidor participa, semanalmente, das reuniões da Diretoria Executiva da Instituição, realiza apresentações periódicas para o Comitê de Auditoria e para o Conselho de Administração, em que enfoca as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, as principais demandas de clientes e usuários, além dos problemas, deficiências e aperfeiçoamentos relativos aos processos, produtos e serviços do Banco. Esses assuntos também são objetos de reuniões com as diversas áreas gestoras da Direção Geral, objetivando for-

talecer as ações consentâneas com a Política de Relacionamento com Clientes e provocar aperfeiçoamentos e correções.

O Banco do Nordeste dispõe de Comitê de Produtos, que é responsável por deliberar sobre avaliação, desenvolvimento, melhoria e descontinuidade de produtos e serviços ofertados aos clientes do Banco, a serem posteriormente submetidos à Diretoria Executiva, do qual o Ouvidor é membro permanente.

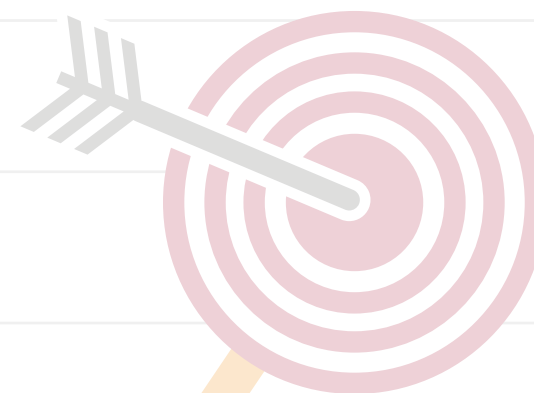
No tratamento das reclamações encaminhadas pelos clientes e usuários, a Ouvidoria acumula competências e conhecimentos sobre os processos internos, bem como entendimento dos anseios dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco, o que permite identificar oportunidades de aprimoramento dos processos, produtos e serviços.

Dentre as abordagens de aperfeiçoamento, a Ouvidoria realiza no seu dia a dia reuniões de alinhamento, enfocando casos específicos, a partir das manifestações dos clientes e usuários do Banco do Nordeste, buscando conhecer e estimular medidas corretivas e de aperfeiçoamento, além da conscientização da máxima resolutividade e da diminuição do tempo de resposta ao cidadão.

No relacionamento com as áreas gestoras de processos, produtos e serviços, é realizado um alinhamento prévio por meio de proposições de aprimoramento, melhorias ou correções que podem gerar “Recomendações de Ouvidoria”, determinadas pelo Diretor-Ouvidor. Todo esse processo é acompanhado pela Ouvidoria até a completa implementação ou justificativa de sua inviabilidade de implementação. O atendimento às recomendações de ouvidoria pontuam no programa de avaliação de desempenho das Unidades do Banco do Nordeste.

Em 2019, a Ouvidoria, focando em sua contribuição estratégica para o Banco do Nordeste, reforçou as ações relacionadas ao aprimoramento de processos, produtos e serviços, emitindo 12 proposições de melhorias, que foram encaminhadas para as áreas gestoras com 4 já implementadas. Desde a sua criação, a Ouvidoria emitiu 59 recomendações, com 52 já implementadas. Na posição deste relatório, existem em aberto 5 recomendações e 9 proposições de melhorias.

No tocante ao princípio de assegurar a conformidade e a legitimidade dos produtos e serviços, a Ouvidoria tem atuado fortemente em reclamações reguladas julgadas procedentes pelo Banco Central. Por meio de comunicados explicativos sobre o tema, apresentações detalhadas sobre as reclamações e ofícios enviados para as Superintendências da Direção Geral e Superintendências Estaduais, a Ouvidoria dá conhecimento e solicita providências preventivas, no sentido de evitar novas ocorrências.



# Satisfação de Clientes e Usuários

A pesquisa sistemática de satisfação dos clientes e usuários do Banco do Nordeste, atendidos pela Ouvidoria, começou a ser realizada em janeiro de 2009, com periodicidade semestral. Ao longo do tempo, a pesquisa passou por várias transformações e aperfeiçoamentos, e, em janeiro de 2017, passou a ser realizada mensalmente.

Tendo como objetivo principal aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria, a pesquisa tornou-se insumo cada vez mais importante para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes.

Com a edição da Resolução CMN nº 4.629, de 25.01.2018, as instituições financeiras passaram a ter uma regulamentação para “implementar um instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários”. Nessa ocasião, a Ouvidoria do Banco do Nordeste realizou ajustes na sua sistemática de pesquisa para adequação ao normativo expedido pelo Órgão de supervisão bancária.

A partir de julho de 2018, a pesquisa de qualidade passou a considerar os clientes e usuários que registravam reclamação diretamente na Ouvidoria da Instituição, e a pesquisa passou a ser realizada já a partir do dia útil seguinte ao encerramento da demanda.

A regulamentação definiu duas perguntas objetivas a serem feitas aos pesquisados, para as quais deveriam ser atribuídas notas de um a cinco, sendo cinco a de melhor avaliação. Também foi permitido o acréscimo de outras perguntas, a critério de cada instituição, tendo o Banco do Nordeste acrescentado uma terceira pergunta objetiva, com vistas a avaliar a comunicação com seus demandantes. Ao final da aplicação da pesquisa, também é facultado o registro de comentários livres por parte do pesquisado.



No 2º semestre de 2019, foram contatados 502 clientes ou usuários dos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sendo que 288 responderam à pesquisa. A média geral de todas as notas obtidas para as três perguntas foi de 3,8, na escala de um a cinco, superior às médias obtidas nos semestres anteriores. Considerando a pesquisa no formato divulgado pelo Banco Central, as notas obtidas vêm apresentando crescente evolução, conforme observa-se na Tabela 6.

**Tabela 6 – Questões e Nota Média da Pesquisa de Satisfação (2018.2 a 2019.2)**

<b>Questões</b>	<b>Note Média 2018.2</b>	<b>Nota Média 2019.1</b>	<b>Nota Média 2019.2</b>
Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda	2,9	3,1	3,4
Avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria	3,7	3,9	4,1
Avalie a clareza das informações prestadas pela ouvidoria	3,2	3,4	3,7
<b>Média Geral</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>

# Indicadores de Desempenho

A Ouvidoria é focada na excelência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os demandantes nos prazos normativos estabelecidos, além de estar comprometida com a implementação de soluções a todas as demandas procedentes apresentadas.

O desempenho das atividades de Ouvidoria é acompanhado mensalmente por meio de indicadores gerenciais, cujos resultados alcançados nos dois semestres de 2019 são apresentados a seguir, na Tabela 7.

Tabela 7 – Indicadores de Desempenho da Ouvidoria (2019.1 e 2019.2)

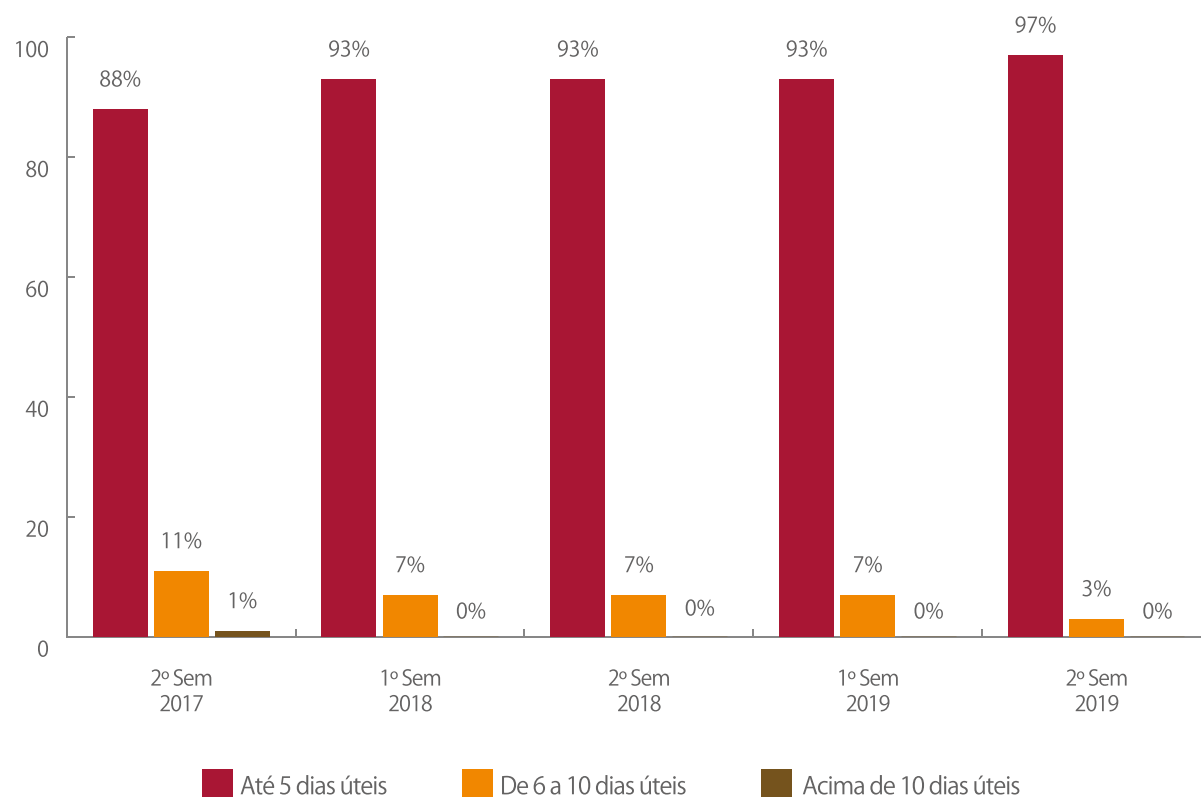
INDICADOR	2019.1	2019.2
Reclamações respondidas dentro do prazo legal	100%	100%
Reclamações respondidas em até 5 dias úteis	93%	97%
Reclamações com prazos prorrogados além de 10 dias úteis	1	Nenhuma
Prazo médio de atendimento de todas as reclamações	4,4 dias úteis	3,7 dias úteis

A Resolução CMN nº 4.433/2015 estabelece o prazo máximo de atendimento às reclamações nas ouvidorias de 10 dias úteis e permite a prorrogação, por mais 10 dias úteis, para o máximo de 10% do total de casos registrados no mês. Esses limites sempre foram observados pelo Banco do Nordeste, e este semestre não houve nenhum caso de prorrogação de prazo.

O Sistema de Autorregulação Bancária, da Febraban, do qual o Banco do Nordeste é signatário, estabeleceu, a partir de junho de 2017, que as instituições financeiras devem atender a pelo menos 50% das reclamações de seus clientes e usuários às ouvidorias em até 5 dias úteis.

No esforço de proporcionar agilidade na resposta aos seus clientes e usuários, desde maio de 2017 a Ouvidoria vem obtendo índices mensais de atendimento das reclamações, em até 5 dias úteis, superiores a 80%, finalizando o 2º semestre de 2019 com a média mensal de 97%, o melhor índice obtido desde a entrada em vigor da norma estabelecida (Figura 18).

Figura 18 – Faixas de prazos de atendimento de reclamações (2017.2 – 2019.2)



# Rankings do Banco Central

# OUIDORIA 2019

O Banco Central, trimestralmente, divulga os *Rankings* de Reclamações e de Qualidade de Ouvidorias. Essas informações permitem aos cidadãos conhecerem as instituições financeiras e consórcios mais reclamados, além disso, é possível consultar a eficiência das ouvidorias dessas instituições na resolução das reclamações.

O Ranking de Reclamações é formado a partir das demandas registradas pelo público no Banco Central. Participam do Ranking os bancos comerciais, múltiplos, cooperativos, de investimento, além de filiais dos bancos comerciais estrangeiros, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI) e administradoras de consórcio.

**O Banco do Nordeste foi a segunda instituição com menor número de reclamações procedentes no 4º trimestre de 2019, de acordo com o ranking divulgado pelo Banco Central, que inclui os bancos com mais de 4 milhões de clientes.**

Essa classificação é realizada à luz da análise dos argumentos e evidências apresentados pela instituição financeira acerca da si-

tuação relatada pelo reclamante, no sentido de verificar se ocorreu indício de descumprimento de lei ou regulamentação, cuja competência de supervisão esteja a cargo do Banco Central.

O trabalho da Ouvidoria na gestão das reclamações registradas por meio do Sistema RDR/Bacen compreende, além do processo habitual de atendimento, de instruir, analisar, articular e fornecer resposta satisfatória ao demandante no prazo estipulado, também posicionar os analistas do Banco Central no sentido de que formem convicção quanto aos critérios e fundamentação normativa aplicados à situação relatada, no intuito de que tais profissionais possam julgar nossa resposta quanto à procedência da manifestação.

Em 2017, o Banco Central criou o Ranking de Qualidade de Ouvidorias com o objetivo de disponibilizar à sociedade informações qualitativas sobre o desempenho das ouvidorias das instituições financeiras, avaliando os seguintes aspectos: a qualidade das respostas, o prazo médio de resolução, as reclamações sobre a ouvidoria da instituição e na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br). No quarto trimestre o Banco do Nordeste ficou na nona colocação dentre as instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes.

# Ações e Perspectivas

Em 2019, a Ouvidoria conduziu suas ações e projetos orientados pelo Planejamento Estratégico para os anos de 2019 a 2023, o qual está alinhado com as diretrizes apresentadas no Planejamento Empresarial do Banco no Nordeste.

O portfólio de projetos e ações da Ouvidoria está estruturado em **6 programas**:

- 1 Indução da Excelência no Atendimento**
- 2 Governança de Ouvidoria**
- 3 Gestão do Conhecimento**
- 4 Aperfeiçoamento do Processo de Atendimento de Ouvidoria**
- 5 Gestão da Informação**
- 6 Relacionamento Institucional e Externo**

No 2º semestre de 2019, destacam-se a conclusão de projetos relacionados à qualificação das demandas de

Ouvidoria e à unificação de informações de demandas do Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão, permitindo a geração de dados para análise qualitativa e estatística, o que possibilitou o encaminhamento de informações qualificadas relacionadas aos negócios do Banco, tais como: segmento, fonte de recursos e programa de crédito.

Em relação ao atendimento, foram finalizadas as providências para recebimento de demandas encaminhadas pela Ouvidoria FNE (Sudene) e Simplifique (Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU), além da qualificação de demandas provenientes do canal de atendimento Fale Conosco.

Visando à agilidade no atendimento de demandas de Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons), a Ouvidoria formalizou a sua adesão à CIP Eletrônica do Procon-CE/DECON e ao ProConsumidor (sistema que unificará todas as demandas de consumidores vindas dos Procons).

Para 2020, a Ouvidoria priorizará os projetos e as ações vinculados à disseminação da cultura do bom atendimento ao público de relacionamento do Banco do Nordeste, como clientes e usuários, com o intuito de reduzir o número de reclamações registradas nos canais de atendimento (SAC e Ouvidoria), bem como em canais externos de registro de reclamações pelos consumidores, a exemplo do Bacen (RDR), Procons e plataforma Consumidor.gov.

**Diretor Ouvidor  
Presidente**

Romildo Carneiro Rolim

**Ouvidor**

José Válder Bento de Freitas

**Equipe da Ouvidoria**

Jânio César Martins

Leovigildo Carlos da Silva Holanda

Lucas Alves Pinheiro

Michelly Chaves Nunes Ribeiro

Raquel Ximenes de Freitas

Tarcísio Soares Bezerra Júnior

Acelerar para  
desenvolver



Banco do  
Nordeste



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL