



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2017

Diretor Ouvidor

Presidente

Romildo Carneiro Rolim

Ouvidor

Isaias Matos Dantas

Equipe da Ouvidoria

Ana Flávia Freitas Lins Cruz

Leovigildo Carlos da Silva Holanda

Lucas Alves Pinheiro

Michelly Chaves Nunes Ribeiro

Raquel Ximenes de Freitas

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
O BANCO DO NORDESTE.....	4
A OUVIDORIA DO BANCO DO NORDESTE.....	7
EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA.....	9
PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	10
ATENDIMENTOS DO SEMESTRE.....	12
TEMAS E ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS	16
MELHORIA DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS	20
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS.....	22
INDICADORES DE DESEMPENHO	24
RANKINGS DO BANCO CENTRAL.....	27
AÇÕES E PERSPECTIVAS	29

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Nordeste no segundo semestre de 2017. Contém, ainda, informações que visam dar mais transparência às ações do Banco e ampliar o acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos canais de atendimento da Instituição.

Sua elaboração atende ao disposto na Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, e segue diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento com a Instituição.

No período considerado, a Ouvidoria do Banco do Nordeste foi definida como principal canal de recepção de denúncia, de acordo com a Resolução n.º 4567 do Banco Central (Bacen), e reduziu, numa tendência que segue desde maio de 2017, os prazos de atendimento de mais de 80% das reclamações para até cinco dias úteis.

Ao completar dez anos de funcionamento no segundo semestre de 2017, a Ouvidoria do Banco do Nordeste registrou 486 atendimentos e manteve-se na melhor classificação no *ranking* do Bacen, para instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes.

O elevado padrão de atendimento por parte da Ouvidoria do Banco do Nordeste foi confirmado com a primeira colocação em um novo Ranking de Qualidade de Ouvidorias, estabelecido e divulgado pelo Bacen, no quarto trimestre de 2017.

É importante dizer, também, que, no segundo semestre de 2017, a Ouvidoria do Banco do Nordeste consolidou importantes avanços iniciados ao longo do ano. É o caso, por exemplo, do Portal BNB Transparente, que se afirma como valioso meio de acesso crescente, via internet, a um conjunto de informações de interesse social, incluindo painéis georreferenciados das aplicações do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) na região Nordeste, no Norte de Minas Gerais e Norte do Espírito Santo. Tais informações podem ser consultadas em diversos formatos.

Por fim, os resultados constantes neste relatório expressam o esforço da equipe da Ouvidoria com a intenção de oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos clientes e aos órgãos de supervisão, ao mesmo tempo em que refletem o compromisso de toda a organização com a transparência na relação entre o Banco do Nordeste e seus públicos.

Romildo Carneiro Rolim

Diretor Ouvidor

Isaías Matos Dantas

Ouvidor

O BANCO DO NORDESTE

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB) é instituição financeira criada pela Lei Federal nº 1.649, de 19 de julho de 1952, que aplica recursos na Região Nordeste e partes dos estados de Minas Gerais 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.

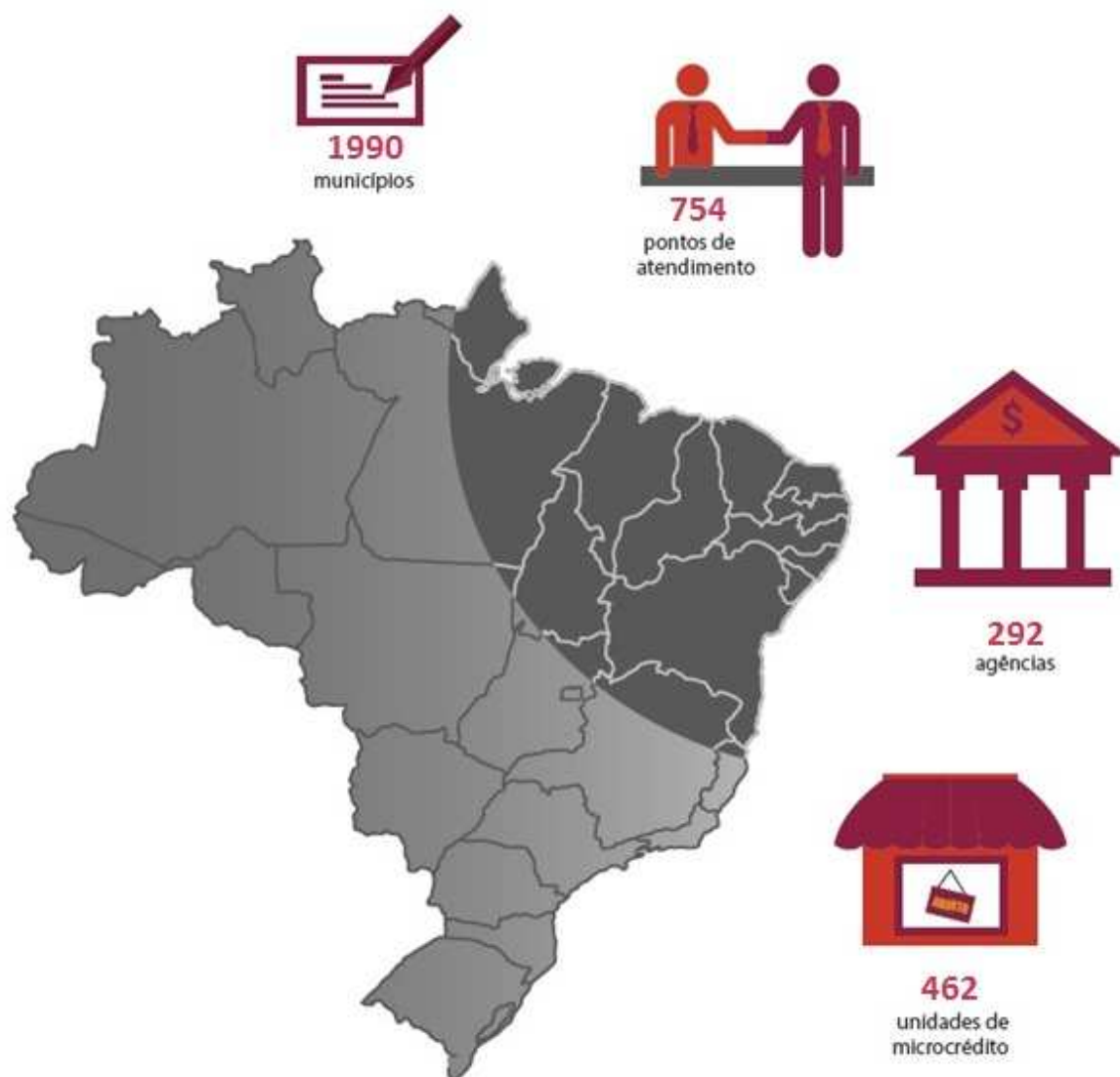
Missão institucional:

“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 e da atuação em áreas de grande carência econômica, como o Semiárido. Nesta região em que possui cobertura geográfica, o Banco atende 1990 municípios por meio de 754 pontos de atendimento, sendo 292 agências e 462 unidades de microcrédito.



Principais produtos e serviços definidos no mapa estratégico corporativo:

- Captação de recursos
- Empréstimos e financiamentos
- Microfinanças
- Produtos e serviços bancários

Além da sua rede de agências e outros pontos de atendimento presencial, o Banco do Nordeste também conta com outros canais de atendimento alternativos:



Pelo telefone:

- **Cliente Consulta**
Consultas, informações, serviços e transações
4020 0004
(capitais e regiões metropolitanas)
0800 033 0004
(demais localidades)
- **SAC**
Sugestões, elogios, reclamações e informações gerais
0800 728 3030
- **SAC - Cartão de Crédito**
0800 720 0780
- **Atendimento para pessoas com deficiência auditiva ou de fala**
0800 033 3031
- **Ouvidoria**
Reclamações não solucionadas nos demais canais de atendimento
0800 033 3033



Pela Internet:
bancodonordeste.gov.br



Pelo celular ou tablet:

- **Banco do Nordeste Mobile**
(iOS, Android e Windows Phone)



Caixas Eletrônicas:

- **Banco do Nordeste**
- **Rede Compartilhada**
(Banco24Horas e terminais externos do Banco do Brasil)

A OUVIDORIA DO BANCO DO NORDESTE

A Ouvidoria foi criada e instalada no ano de 2007, em consonância com os normativos do 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.

Funciona como instância recursal para reapreciação das reclamações de clientes e usuários do Banco do Nordeste, cuja resposta dos habituais canais de atendimento seja considerada insatisfatória pelos demandantes.

A Ouvidoria é o canal responsável pelo acolhimento de denúncias, realizando o registro e encaminhamento para tratamento pelas áreas competentes do Banco do Nordeste.

Sugestões, elogios e informações, originários dos cidadãos, também são recepcionados e enviados aos órgãos responsáveis.

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.

Fincada nos princípios da transparência, independência, imparcialidade e isenção, exerce, entre os cidadãos e o Banco do Nordeste, o papel de mediador de conflitos.

Tipos de atendimento:

- Demandas registradas diretamente na Ouvidoria
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/Bacen)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM/WEB)
- Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)
- Outros órgãos governamentais
- Ouvidorias de outras instituições

A Ouvidoria também atua na melhoria de processos, produtos e serviços da instituição, a partir da análise das demandas dos clientes, emitindo e acompanhando 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 modelo de excelência em ouvidoria bancária e como referência pelo resultado alcançado com a proposição de melhoria de processos, produtos e serviços.”

Valores da Ouvidoria

Acessibilidade	Competência	Confidencialidade	Credibilidade
Efetividade	Empatia	Independência	Isenção
Justiça	Respeito	Transparência	

EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA

- 2007/setembro – Criação e instalação da unidade organizacional “Ouvidoria”.
- 2008/fevereiro – Apresentação do primeiro relatório da Ouvidoria.
- 2008/março – Inclusão de dispositivos sobre a Ouvidoria no Estatuto Social.
- 2008/1º sem – Disponibilização do canal de acesso à Ouvidoria pela Internet.
- 2008/2º sem – Adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban.
- 2009/1º sem – Realização da primeira pesquisa de satisfação com usuários da Ouvidoria.
- 2009/1º sem – Centralização do gerenciamento das demandas do RDR/Bacen.
- 2010/1º sem – Centralização do recebimento de correspondências provenientes de instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.
- 2013/2º sem – Atribuição à Ouvidoria da responsabilidade pelo tratamento de demandas de ouvidoria relativas às atividades do mercado de valores mobiliários (IN CVM nº 529).
- 2016/2º sem – Desenvolvimento do portal "BNB Transparente".
- 2017/1º sem – Implantação do portal "BNB Transparente".
- 2017/1º sem – Redução do prazo de atendimento para até 5 dias úteis em, pelo menos, 50% das reclamações.
- 2017/2º sem – Definição da Ouvidoria como principal canal de recepção de denúncias, em decorrência da Res. 4567 do BACEN.

PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA



CONTATO – O início do processo é o contato realizado por clientes e usuários de produtos e serviços do Banco do Nordeste e cidadãos, 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 próprio com os devidos requisitos de segurança.



ANÁLISE - A Ouvidoria procede à análise aprofundada 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 resposta às manifestações recebidas, que podem ser enviadas também por meio de telefone, fax, carta ou mensagem eletrônica.

De acordo com a Resolução CMN/Bacen 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% dos casos, ser excepcionalmente prorrogado por mais 10 dias úteis.

Em abril/2017, o Banco do Nordeste assumiu compromisso de atender pelo menos 50% das reclamações recepcionadas em até 5 dias úteis, em consonância com o estabelecido na edição de junho/2017 do normativo SARB 001/2008, do Sistema de Autorregulação Bancária, da Febraban.

Desde maio/2017 a Ouvidoria vem obtendo índices mensais de atendimento das reclamações em até 5 dias úteis em níveis superiores a 80%.

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

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

Site institucional:
banconordeste.gov.br/Ouvidoria

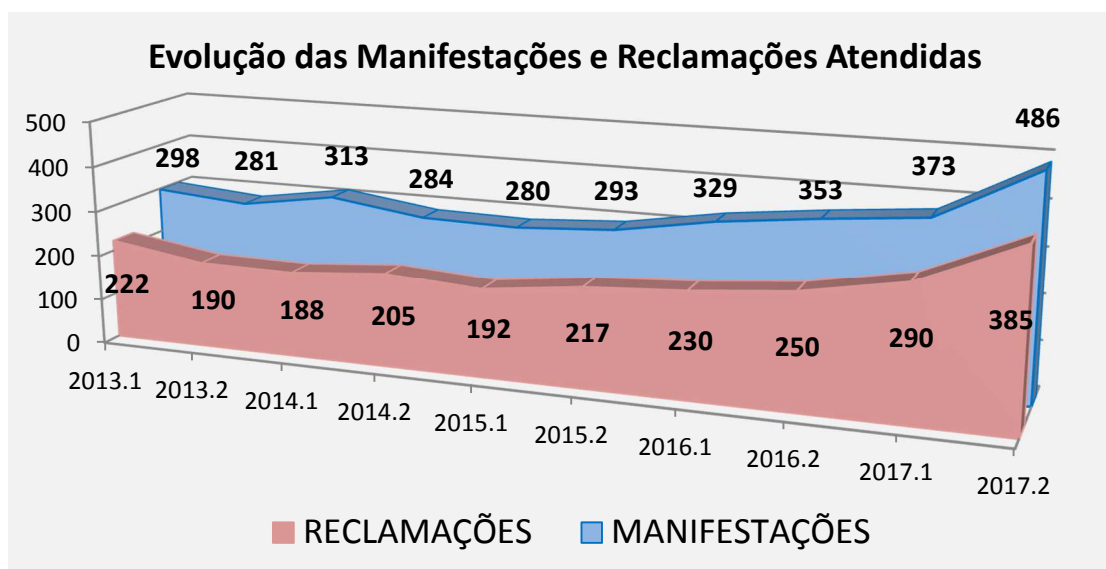


ATENDIMENTOS DO SEMESTRE

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria encerrou 486 atendimentos, distribuídos da seguinte forma:

NATUREZA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	385	79%
Denúncia	86	18%
Informação	2	0%
Sugestão	10	2%
Elogio	3	1%
TOTAL	486	100%

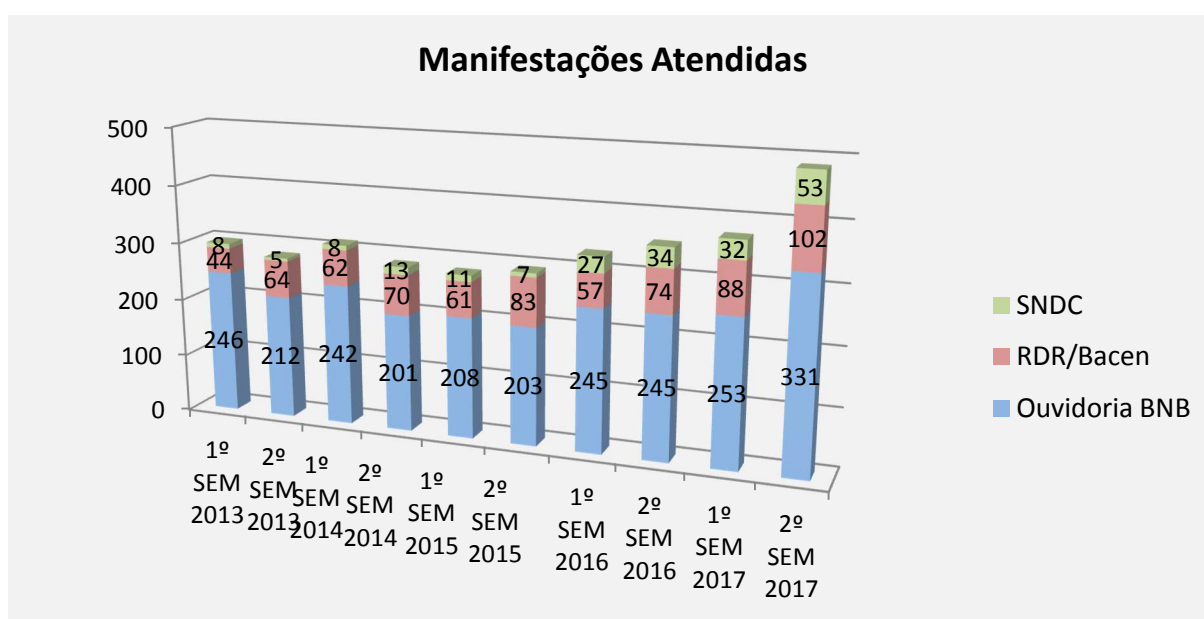
No semestre em que completou 10 anos de existência, a Ouvidoria registrou sua quantidade máxima de atendimentos totais, assim como de atendimentos específicos de reclamações. A representatividade de 79% de reclamações em relação aos demais tipos de manifestação foi superada apenas pelo índice de 86% do segundo semestre 2007, quando a Ouvidoria foi instalada. A representatividade média é de 66%.



As quantidades totais de manifestações, bem como de reclamações, que apresentaram crescimento contínuo nos últimos anos, elevaram-se significativamente neste semestre, como indica a tabela abaixo:

ATENDIMENTO	INCREMENTO 2017.2 EM RELAÇÃO A 2017.1	INCREMENTO 2017.2 EM RELAÇÃO À MÉDIA DOS SEMESTRES ANTERIORES
Manifestações Totais	30%	83%
Reclamação	33%	124%
TOTAL	486	100%

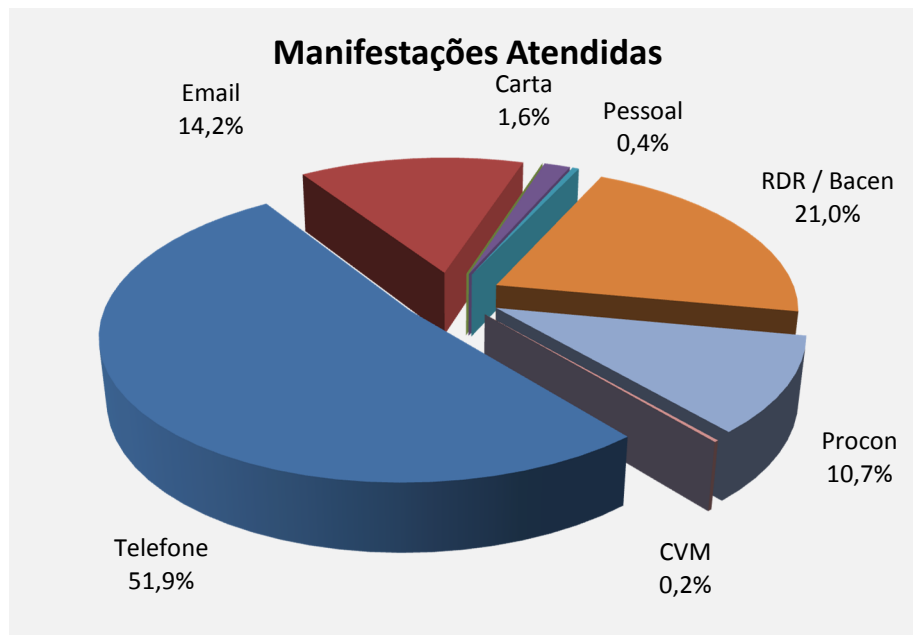
Os canais de atendimento disponibilizados pelo próprio Banco do Nordeste, como telefone, endereço eletrônico e carta, receberam 68% das manifestações atendidas no semestre pela Ouvidoria. Os demais canais vêm aumentando sua representatividade ao longo dos semestres e, dentre esses, o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central (RDR/Bacen), mantém-se como o segundo instrumento mais utilizado.



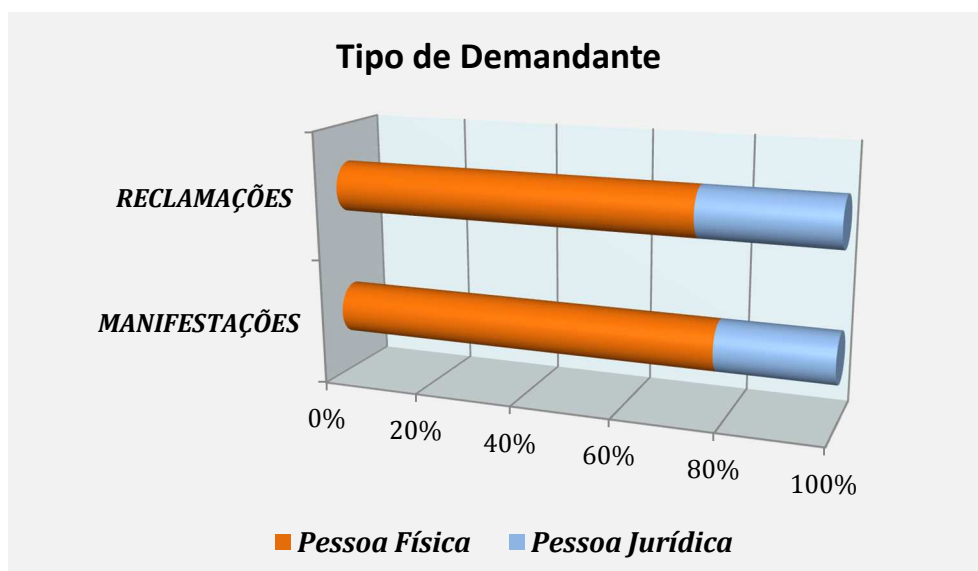
SNDC: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)

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

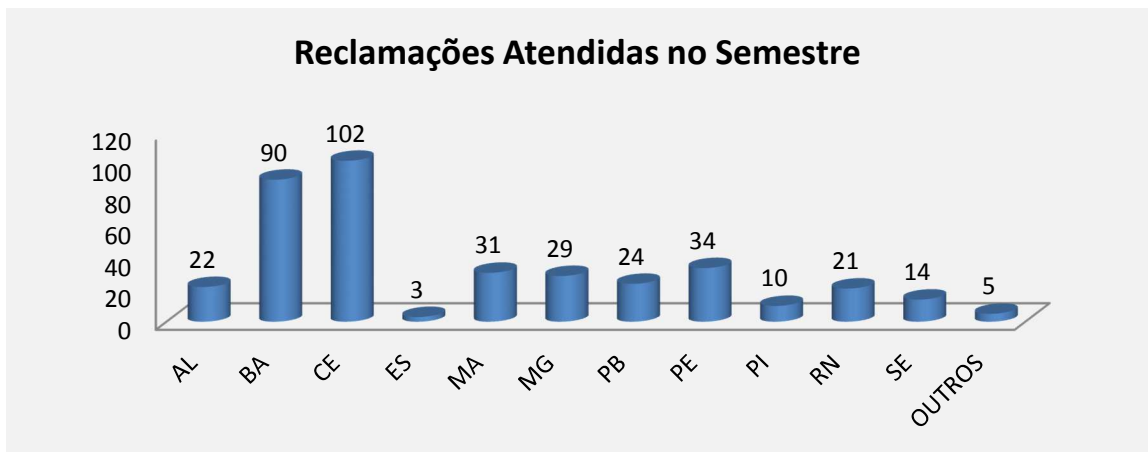
A maioria dos contatos com a Ouvidoria no semestre foi realizada por meio do telefone de discagem gratuita disponibilizado pelo Banco do Nordeste, representando acima de 50% dos casos, resultado compatível com períodos anteriores.



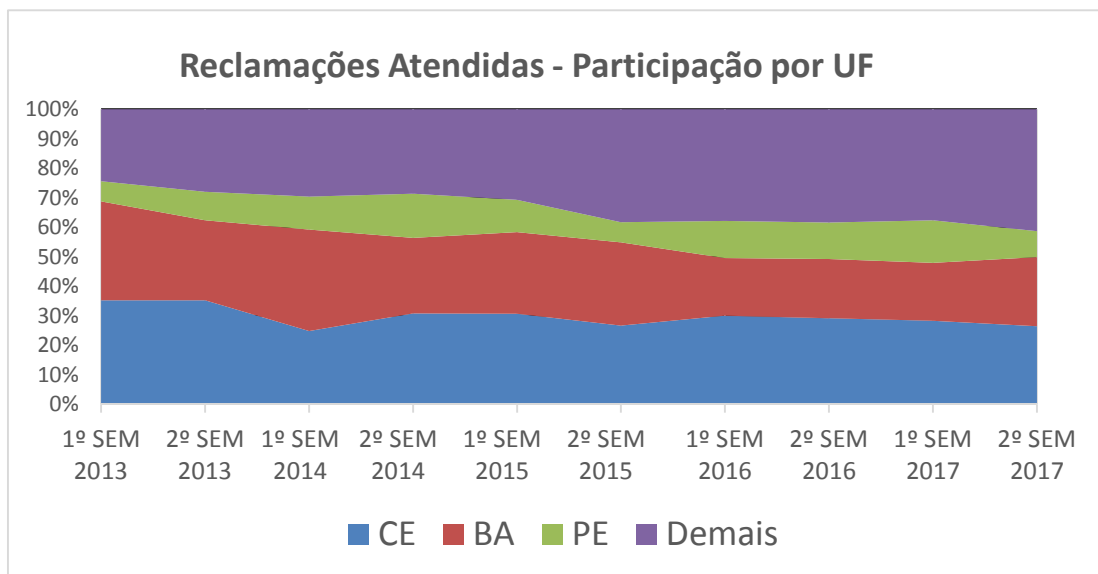
Historicamente, a maioria das demandas de Ouvidoria é originada por pessoas físicas. No segundo semestre de 2017, esse público representou 77% das manifestações totais e 73% das reclamações registradas.



Os estados do Ceará e da Bahia apresentaram a maior quantidade de demandas, inclusive de reclamações, seguidos de Pernambuco e Maranhão, o que guarda coerência com os volumes de negócios do Banco do Nordeste nessas unidades federativas, que historicamente são os mais expressivos. As reclamações atendidas provenientes do Ceará representaram 26% do total do semestre, da Bahia, 23%, e do Pernambuco, 9%.

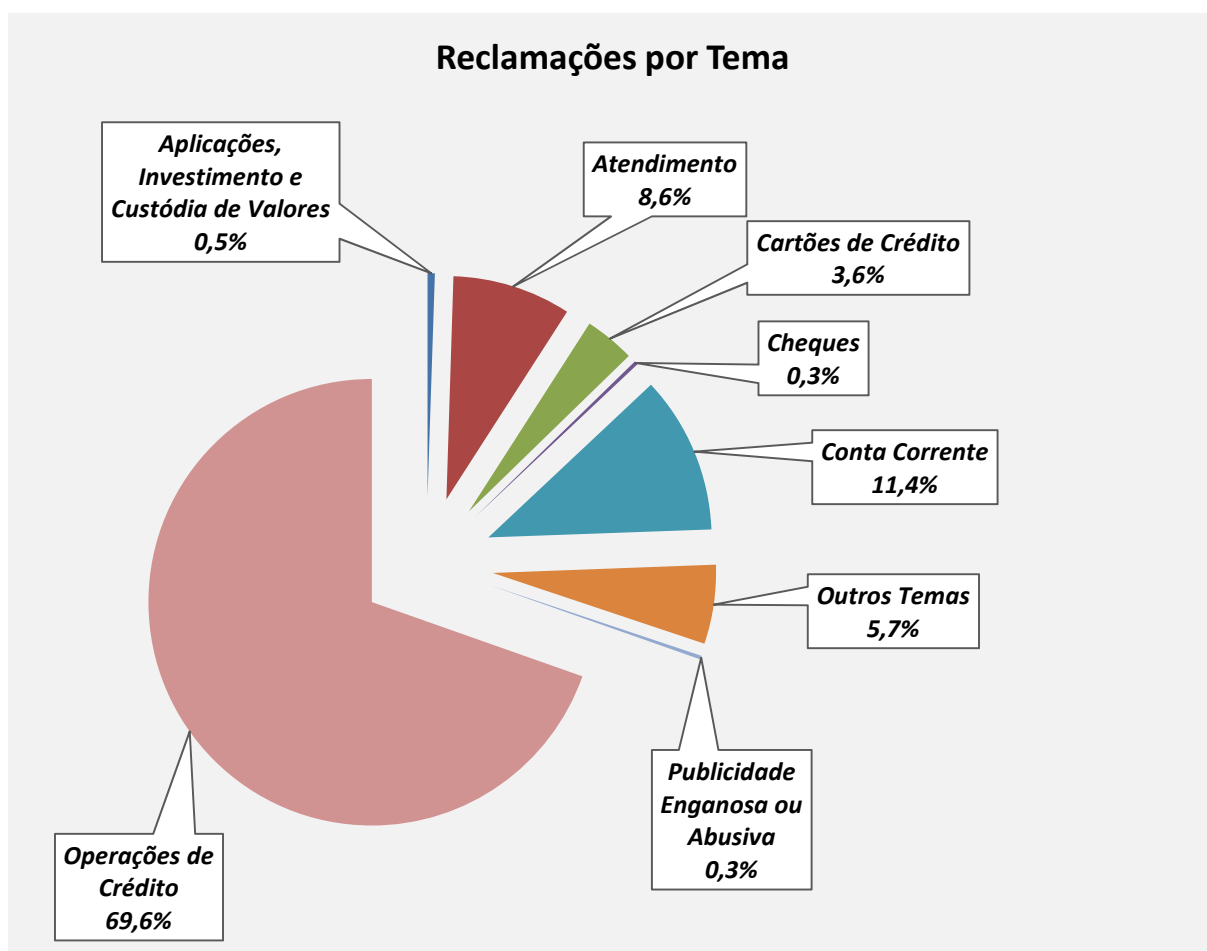


Apesar da elevada participação desses três estados no total de reclamações atendidas, ao longo dos últimos cinco anos as demais unidades federativas vêm aumentando suas participações proporcionais, como se vê no gráfico abaixo:



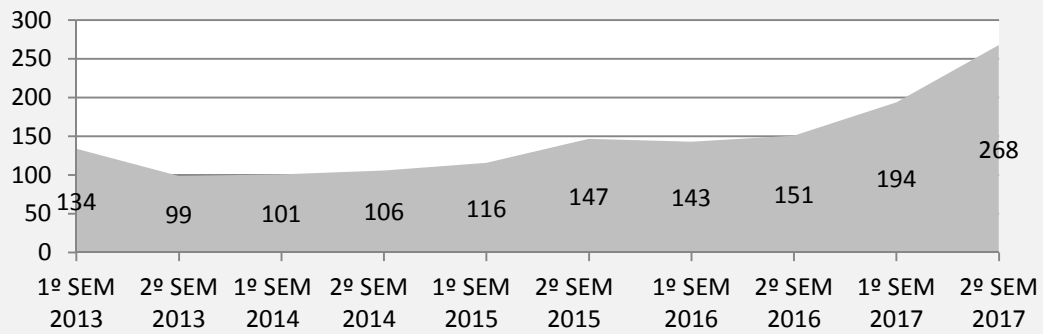
TEMAS E ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS

As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular Bacen nº 3.298/2008. Acompanhando o tema de maior relevância nos negócios do Banco, as Operações de Crédito motivaram 69,6% das reclamações do segundo semestre de 2017.

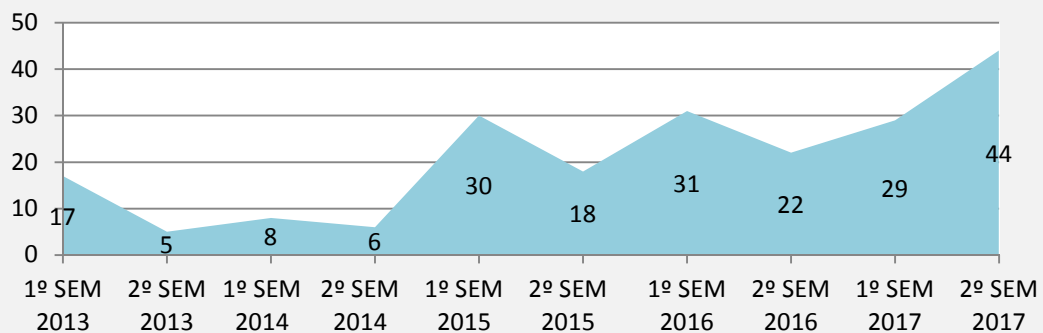


Nos últimos dez semestres, as quantidades de reclamações atendidas de todos os temas apresentaram variações, destacando-se o tema Operações de Crédito, que apresentou diminuição somente no segundo semestre de 2013 e crescimento contínuo a partir de 2014, como se pode observar nos gráficos a seguir.

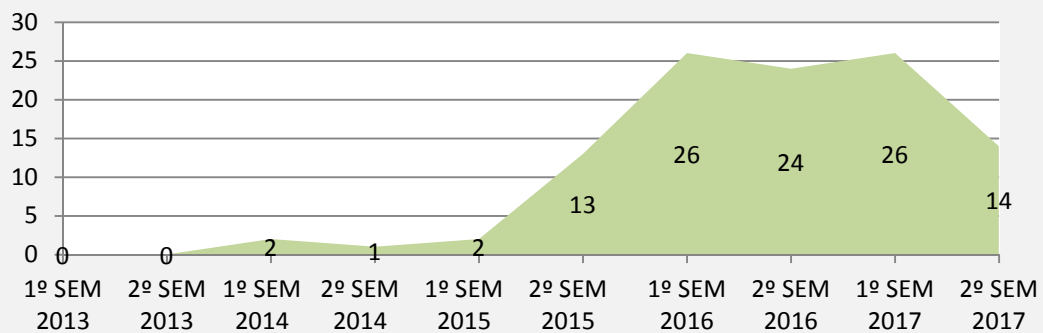
Operações de Crédito



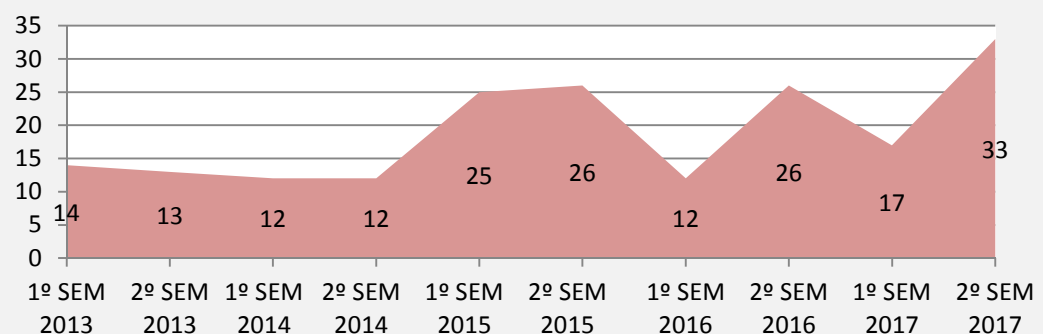
Conta Corrente



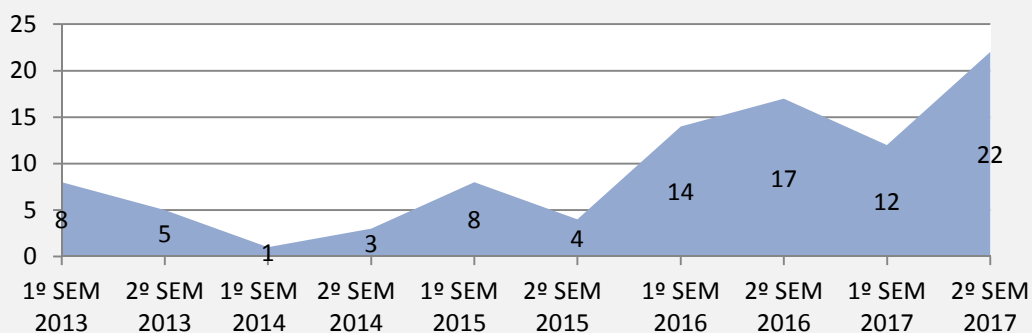
Cartões de Crédito



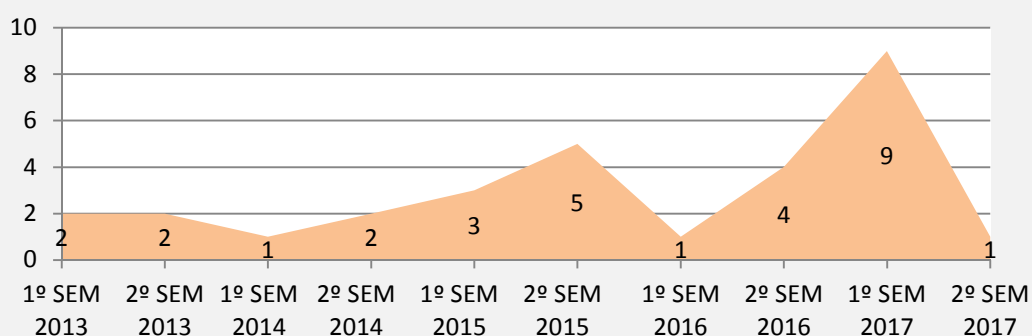
Atendimento



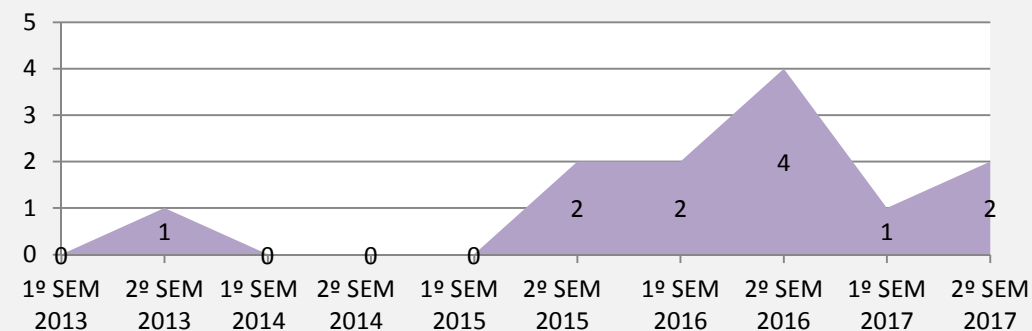
Outros Temas



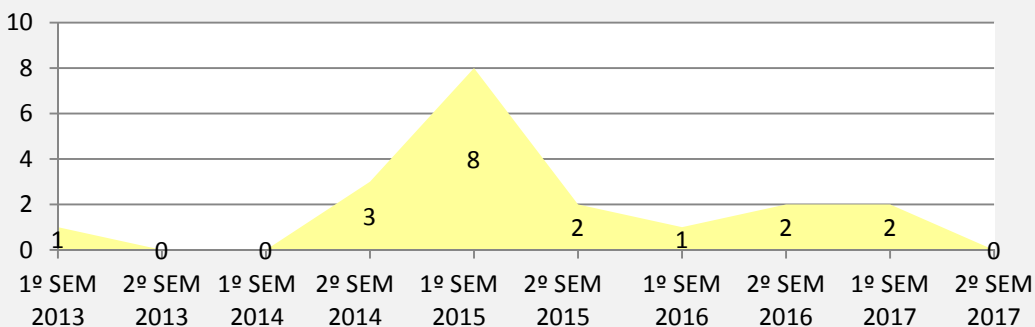
Cheques



Aplicações, Investimento e Custódia de Valores



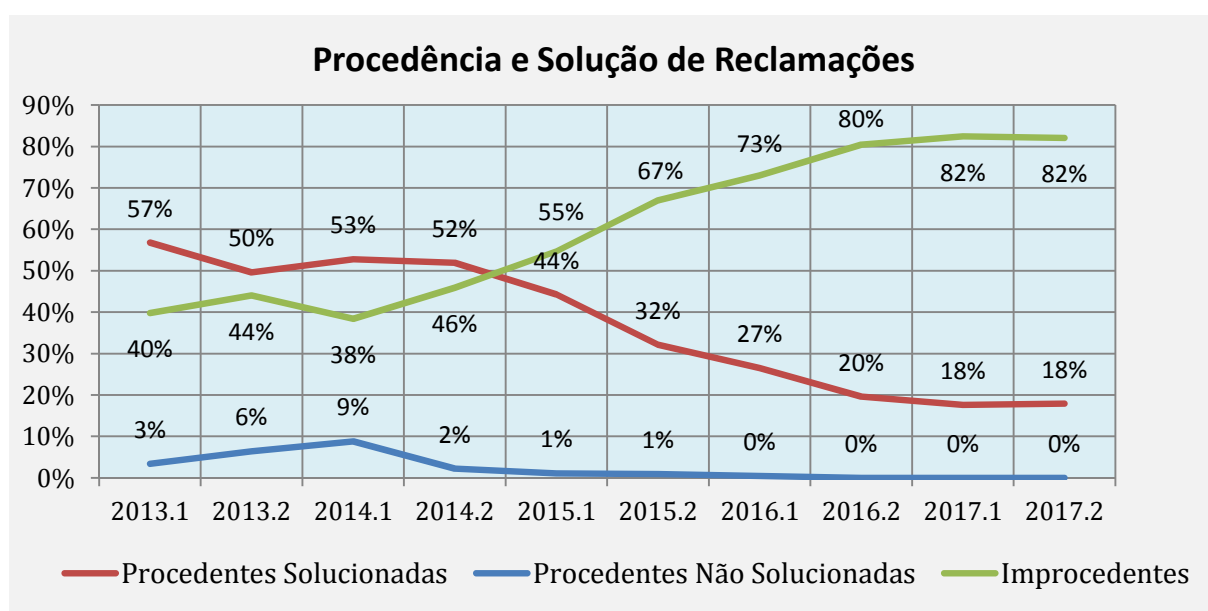
Tarifas e Assemelhados



Em cada tema são identificados os assuntos arrolados, permitindo a análise das questões que mais geram reclamações e sua evolução no tempo, o que é objeto de tratamento com as áreas internas do Banco do Nordeste, objetivando o aperfeiçoamento de processos, produtos e serviços. Pela tabela abaixo, dentro do tema Operações de Crédito, o assunto Renegociação/Liquidação de Dívidas foi o mais representativo, com 44% das reclamações, o que vem se repetindo há quatro semestres.

ASSUNTO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
RENEGOCIAÇÃO / LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDA	119	44%
ANÁLISE DE CRÉDITO	64	24%
LIBERAÇÃO DE RECURSO	15	6%
RESTRIÇÃO CADASTRAL	14	5%
OUTROS	56	21%
Total	268	100%

As demandas, também, são classificadas quanto a sua procedência, ou seja, se a reclamação apresentada pelo demandante tem fundamentação legal ou normativa, ou ainda, se tem como causa a não observância dos procedimentos internos do Banco do Nordeste. No segundo semestre de 2017, as reclamações improcedentes representaram 82% do total e todas as consideradas improcedentes foram solucionadas.



MELHORIA DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS

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

Dentre as abordagens de aperfeiçoamento, a Ouvidoria realiza reuniões sistemáticas objetivando compartilhar, com as demais áreas internas, as principais queixas e anseios dos clientes e usuários do Banco do Nordeste, focando nos temas que apresentam maior ocorrência de registros.

Questões específicas são tratadas também com as áreas gestoras desses processos, produtos e serviços, para que desenvolvam ações de melhoria, a partir das “Recomendações de Ouvidoria” que são determinadas pelo Diretor-Ouvidor e acompanhadas pela Ouvidoria até sua completa implementação.

Desde a sua criação, a Ouvidoria emitiu 59 recomendações, das quais 50 foram implantadas e 1 cancelada. Na posição deste relatório, existem 8 recomendações emitidas anteriormente que estão em fase de implantação.

Dos problemas, deficiências e aprimoramentos analisados no semestre, 2 questões foram resolvidas, uma apresentou-se inviável para tratamento e 3 continuam em processo de análise e tratativas com as áreas envolvidas para emissão de recomendação.

Neste semestre foram implantadas quatro recomendações envolvendo os assuntos e questões abaixo:

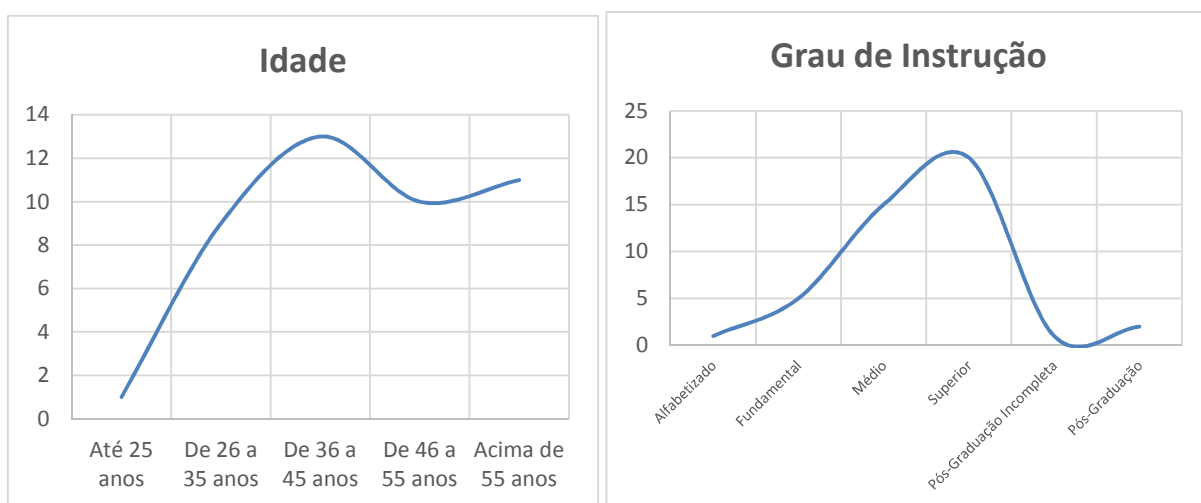
- OPERAÇÕES DE CRÉDITO – Débito automático em conta-corrente de prestações de operações de crédito em atraso.
- PAGAMENTOS – Disponibilização de Informações ao Cliente.
- CHEQUES – Fornecimento aos interessados informações sobre o cliente emissor de cheques do Banco.
- HOME BANKING - Visualização da movimentação atualizada das contas correntes dos clientes por ocasião de atraso no processamento diário.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS

A pesquisa de satisfação dos clientes e usuários do Banco do Nordeste atendidos pela Ouvidoria passou a ser realizada mensalmente desde janeiro de 2017. Ao longo deste segundo semestre, o objetivo de aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria tornou-se cada vez mais importante no aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com esse público.

Os resultados do semestre consideram clientes e usuários com atendimento de Ouvidoria finalizado de julho a dezembro de 2017, classificados como “procedente”, e com número de telefone válido. A amostra foi de 44 pessoas.

O perfil das pessoas pesquisadas se caracterizou por ser, em sua maioria, do sexo masculino (70%), clientes do Banco do Nordeste (93%), sendo 30% representantes de pessoas jurídicas. Quanto a idade e grau de instrução, os gráficos a seguir apresentam o perfil dos pesquisados.



O foco central da pesquisa, foram cinco perguntas respondidas com notas em escala de 0 a 10, objetivando aferir o nível de satisfação com aspectos relacionados ao atendimento de Ouvidoria, cujas notas médias apuradas constam do quadro a seguir, assim como as do semestre anterior.

Questão	Notas Médias	
	1º Semestre de 2017	2º Semestre de 2017
Facilidade de entrar em contato com a Ouvidoria	8,4	8,4
Facilidade de entender a resposta da Ouvidoria	7,8	7,8
Tempo de espera até o recebimento da resposta da Ouvidoria	6,8	6,4
Contribuição da Ouvidoria na satisfação com o Banco	7,1	6,7
Nota para a Ouvidoria do Banco do Nordeste	7,2	7,3

Três dos quesitos pesquisados tiveram resultados praticamente idênticos nos dois semestres. O nota média do terceiro item, “tempo de espera até o recebimento da resposta da Ouvidoria” diminuiu no segundo semestre, a despeito dos prazos de atendimento terem sido significativamente menores, como é tratado em tópico específico deste relatório, permitindo supor que o nível de exigência dos demandantes quanto à agilidade na resposta é maior que o estimado.

O quarto quesito do quadro, “contribuição da Ouvidoria na satisfação com o Banco”, busca aferir o impacto que os serviços da Ouvidoria provocam na satisfação dos demandantes com o Banco do Nordeste, configurando-se como indicador de efetividade da área. Considerando seu resultado, percebe-se que este indicador ainda é um desafio a ser vencido, para o que, novas ações estão sendo delineadas em projeto específico para 2018.

INDICADORES DE DESEMPENHO

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido mensalmente por meio de indicadores do Programa de Ação do Banco do Nordeste, que têm meta anual estabelecida pela Diretoria e cujos resultados são acompanhados mensalmente. Os resultados do exercício de 2017 estão apresentados a seguir:

Reclamações Atendidas no Prazo

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

Meta: 100% **Resultado do Ano: 98,8%**

Resolução de Reclamações Procedentes

Percentual de reclamações de clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco do Nordeste, junto à Ouvidoria, consideradas procedentes, cujas questões apresentadas foram solucionadas.

Meta: 100% **Resultado do Ano: 100%**

Pesquisa de Satisfação de Clientes Atendidos pela Ouvidoria

Nível de satisfação, com o Banco, dos clientes atendidos na Ouvidoria, com base em pesquisa de satisfação aplicada mensalmente.

Meta: 80% **Resultado do Ano: 71,6%**

Atendimento a Recomendações de Auditoria Interna, Órgãos de Controle e Entidades Fiscalizadoras

Percentual de cumprimento de recomendações da Auditoria Interna, órgãos de controle e entidades fiscalizadoras pela Ouvidoria.

Meta: 100%

Resultado do Ano: 100%

Gestão de Projetos

Percentual de entregas realizadas nos projetos da área.

Meta: 80%

Resultado do Ano: 100%

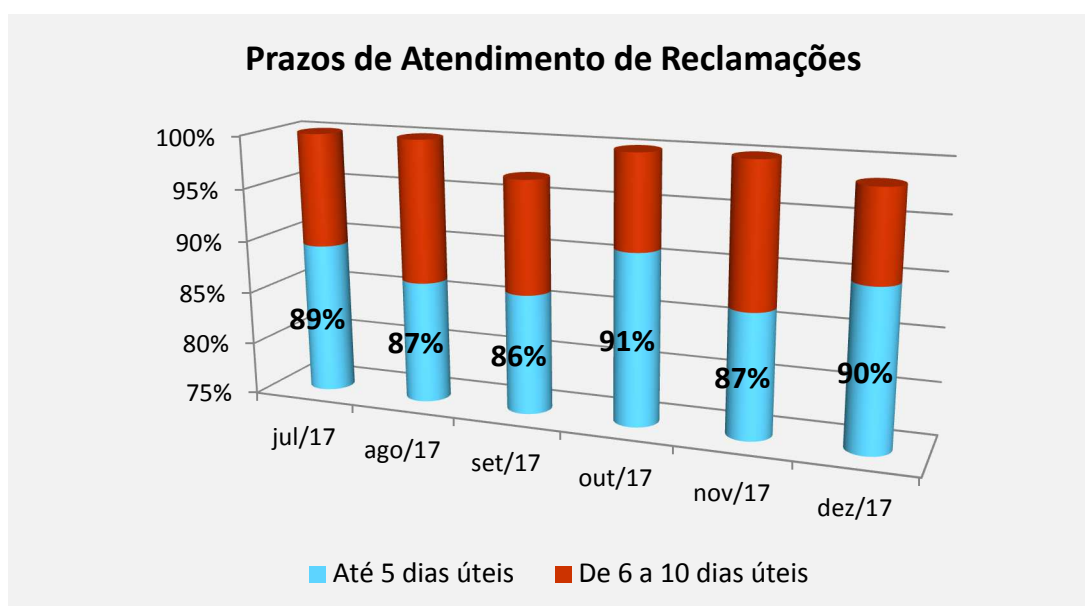
A Ouvidoria é focada na excelência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os demandantes no prazo estabelecido legalmente, além de efetivamente solucionar todas as demandas procedentes apresentadas, no âmbito das responsabilidades do Banco do Nordeste. Afora os indicadores do Programa de Ação, cabe destacar os seguintes resultados do semestre:

Reclamações respondidas dentro do prazo legal	100%
Reclamações procedentes solucionadas	100%
Reclamações respondidas em até 5 dias úteis	88%
Reclamações com prazos prorrogados além de 10 dias úteis	1%
Prazo médio de atendimento de todas as reclamações	5 dias úteis

A Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015 estabelece o prazo máximo de atendimento às reclamações nas ouvidorias de 10 dias úteis, no entanto, permite a prorrogação, por mais 10 dias úteis, para o máximo de 10% dos casos registrados. Esses limites sempre foram observados pelo Banco do Nordeste, que neste semestre prorrogou os prazos de apenas 1% das reclamações.

A atualização do normativo SARB 001, do Sistema de Autorregulação Bancária da Fabraban, realizada em junho de 2017, estabeleceu que as instituições financeiras signatárias, incluindo o Banco do Nordeste, devem atender a pelo menos 50% das reclamações de seus clientes e usuários às ouvidorias em até 5 dias úteis, objetivando oferecer aos clientes e usuários dos bancos condições melhores que as estabelecidas na regulamentação do Banco Central.

Desde abril de 2017 a Ouvidoria do Banco do Nordeste vinha perseguindo essa meta, obtendo, a partir de maio, percentuais acima de 80% a cada mês, para os atendimentos nessas condições. Isto foi possível a partir de mudanças nos processos internos e nos prazos de resposta das instâncias internas envolvidas com as demandas. No semestre, esse percentual foi de 88%.



RANKINGS DO BANCO CENTRAL

Adicionalmente às manifestações apresentadas pelos clientes nos canais de acesso da Ouvidoria, a unidade trata, também, as demandas encaminhadas pelo **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)** do Banco Central do Brasil, registradas nos canais de atendimento daquela autarquia. A estas, a Ouvidoria atribui o mesmo tratamento dado às reclamações enquadráveis na Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015, observadas as especificidades do processo estabelecidas na regulamentação desse tipo de demanda.

O Ranking de Instituições por Índice de Reclamações é divulgado trimestralmente (<http://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>) e 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.

Essa classificação é realizada, pelo Banco Central, à luz da análise dos argumentos e evidências apresentados pela instituição financeira acerca da situação relatada pelo reclamante, no sentido de verificar se ocorreu indício de descumprimento de lei ou regulamentação, cuja competência de supervisão esteja a cargo daquele órgão fiscalizador.

O Banco do Nordeste foi a instituição com menor número de reclamações procedentes no segundo semestre de 2017, de acordo com o ranking divulgado pelo Banco Central, que inclui os bancos com mais de 4 milhões de clientes.

Importante salientar que 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 novembro de 2017, o Banco Central divulgou o primeiro **Ranking de Qualidade de Ouvidorias** das instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes, referente ao 3º trimestre do ano, onde o Banco do Nordeste figurou na segunda colocação, com índice de 3,41 numa escala de um a cinco. Em janeiro de 2018, também divulgou o resultado do 4º trimestre (<https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/p/indiceclientes>), em que o Banco do Nordeste se destaca na primeira colocação, com índice de 4,94.

Com o objetivo de disponibilizar à sociedade informações qualitativas sobre o desempenho das ouvidorias das instituições financeiras, o ranking avalia os seguintes indicadores: a qualidade das respostas, o prazo médio de resolução, as reclamações sobre a ouvidoria da instituição e considera a iniciativa na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br).

O Banco do Nordeste alcançou a melhor colocação no Ranking de Qualidade das Ouvidorias de Instituições Financeiras com mais de 4 milhões de clientes, no 4º trimestre de 2017.

AÇÕES E PERSPECTIVAS

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria desenvolveu ações para o aperfeiçoamento de sua gestão e seus processos, focando na maior integração com as demais unidades organizacionais internas, com o objetivo de melhorar a qualidade e reduzir ainda mais o tempo de resposta, que também se reflete na melhoria da satisfação do cliente com o atendimento da Ouvidoria e com o Banco.

As ações de comunicação prosseguiram com a edição mensal do Boletim da Ouvidoria, lançado em janeiro de 2017, direcionado aos gestores das diversas unidades organizacionais internas do Banco do Nordeste, sua Diretoria e demais colegiados estatutários. Editado em formato eletrônico, o boletim tem sido uma forma de estabelecer comunicação sistemática com os diversos públicos e para tanto, tem como pauta levar informações úteis sobre as atividades e o atendimento prestado pela Ouvidoria.



Todos os funcionários e gestores da Ouvidoria, contam com Certificação em Ouvidoria e formação mínima em nível de pós-graduação, incluindo as áreas de conhecimento em Administração, Economia, Comunicação e Tecnologia da Informação. Esses profissionais acumulam experiências nas mais diversas áreas bancárias e mantêm-se atualizados por meio da participação em cursos, presenciais e à distância, e eventos de capacitação internos e externos.



As ações de aperfeiçoamento do portal "BNB Transparente" prosseguiram no segundo semestre de 2017 em projetos específicos a cargo das áreas de comunicação e de tecnologia da informação, para que em 2018 seja lançado novo formato da plataforma, modernizada graficamente e mais funcional.

Ao final do período deste relatório, a revisão do planejamento estratégico da Ouvidoria estabeleceu projetos relacionados a promoção de conhecimentos, gestão de informações e aperfeiçoamento de processos, dentre outros, apoiados nas experiências acumuladas e especialmente nos resultados das pesquisas com clientes e usuários da Ouvidoria.