

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2019

# SUMÁRIO

Apresentação	3
O Banco do Nordeste	4
A Ouvidoria do Banco do Nordeste	6
Processo de atendimento de Ouvidoria	8
Atendimentos do semestre	10
Temas e assuntos dos atendimentos	15
Melhoria de processos, produtos e serviços	20
Pesquisa de satisfação de clientes e usuários	22
Indicadores de desempenho	24
Rankings do banco central	26
Ações e perspectivas	28

# Apresentação

# OUIVIDORIA 2019

Na forma prevista na Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, e normativos do Bacen, são apresentadas, neste relatório, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Nordeste no primeiro semestre de 2019, bem como 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.

A Ouvidoria do Banco do Nordeste representa o cidadão, em última instância, e as 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 primeiro semestre de 2019, foram registrados **542 atendimentos**, entre reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações, representando um acréscimo de 24% em relação ao segundo semestre de 2018.

De acordo com a Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015, a Ouvidoria tem o prazo de **10 (dez) 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. Destaque-se que, no primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria do BNB **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 primeiro semestre de 2019, **respondeu 93% das reclamações dentro deste prazo**.

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.

# 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 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

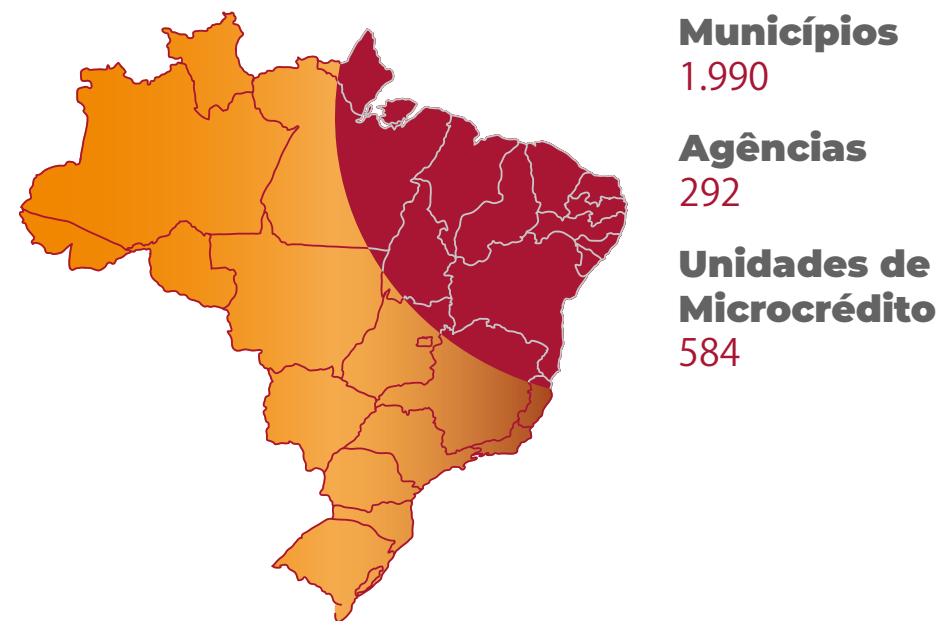
“Atuar como o Banco de Desenvolvimento da Região Nordeste.”

## 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 1.990 municípios por meio de 292 agências e 584 unidades de microcrédito (Figura 1).

Figura 1 – Cobertura Geográfica do Banco do Nordeste



Além da sua rede de agências e outros 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



# 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.

Todos os funcionários e gestores lotados na Ouvidoria contam com Certificação em Ouvidoria e formação mínima 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 eventos de capacitação internos e externos.

O canal de atendimento da Ouvidoria representa os interesses do cidadão, atuando imparcialmente na intermediação de possíveis conflitos e, preventivamente, trabalhando pontos que devam ser aperfeiçoados para que o atendimento e o relacionamento do Banco com o cliente e a sociedade sejam cada vez melhores. Pautada nos princípios da transparência, independência, imparcialidade e isenção, a Ouvidoria exerce ainda o papel de mediador de conflitos, na relação entre os cidadãos e o Banco do Nordeste.

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. Em resumo, realiza atendimento a:

- **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 recebe manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, a saber:

- **Atua no atendimento de reclamações que não foram solucionadas adequadamente ou quando o cliente não se sentir satisfeito com a resolução dada ao problema pelos nossos outros canais de atendimento, 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. Serão assegurados 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 na excelência no atendimento aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco do Nordeste.**

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 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 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 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 resposta às manifestações recebidas, que podem ser enviadas também por telefone, 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.

Em 2017, a partir de maio, a Ouvidoria obteve índices mensais de atendimento das reclamações em até 5 dias úteis superiores a 80%, finalizando o primeiro semestre de 2019 com 93% .

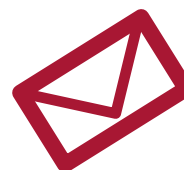
## Canais de Atendimento da Ouvidoria



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

# 2019

No primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria encerrou 542 atendimentos, distribuídos da seguinte forma, 24% acima do segundo semestre de 2018, conforme Tabela 1.

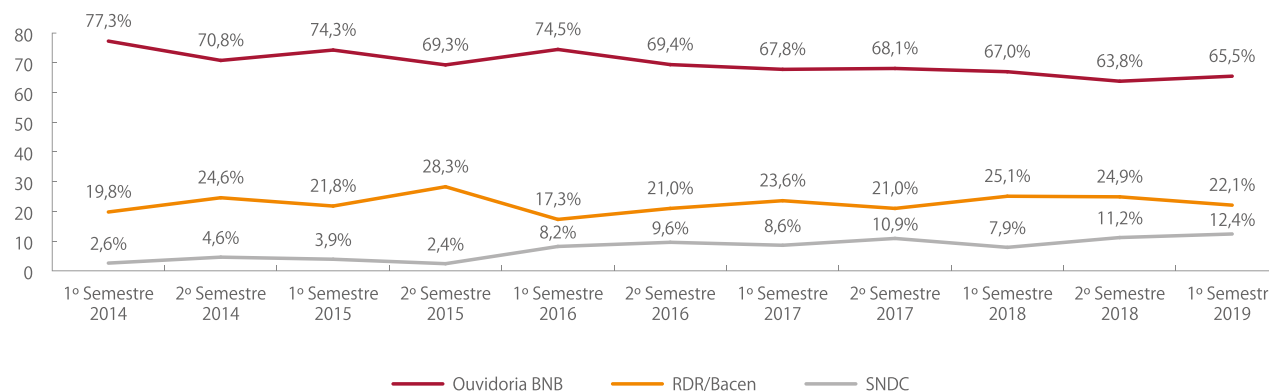
Tabela 1 – Quantidade de Atendimentos da Ouvidoria (2018.2 e 2019.1)

NATUREZA	2018.2		2019.1	
	QUANTIDADE	% DO TOTAL	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	337	77,1%	434	80,0%
Denúncia	79	18,1%	93	17,2%
Elogio	1	0,2%	8	1,5%
Sugestão	10	2,3%	7	1,3%
Informação	10	2,3%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>

Ao longo da sua existência, a Ouvidoria registrou o atendimento a 7.254 manifestações, das quais 4.994 (69%) foram reclamações.

Os canais de atendimento disponibilizados pelo próprio Banco do Nordeste, como telefone, endereço eletrônico, carta e pessoalmente, conforme Figura 3 a seguir, continuam sendo os principais meios de recepção de demandas, representando 65,5% das manifestações atendidas no semestre pela Ouvidoria.

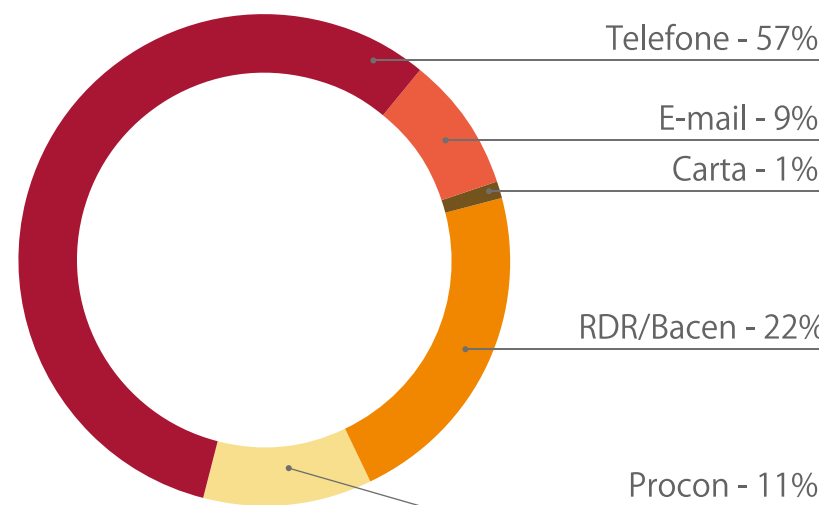
Figura 3 – Evolução de Registro das Manifestações (2014.1 – 2019.1)



Notas:  
 SNDC: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons).  
 RDR: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen).

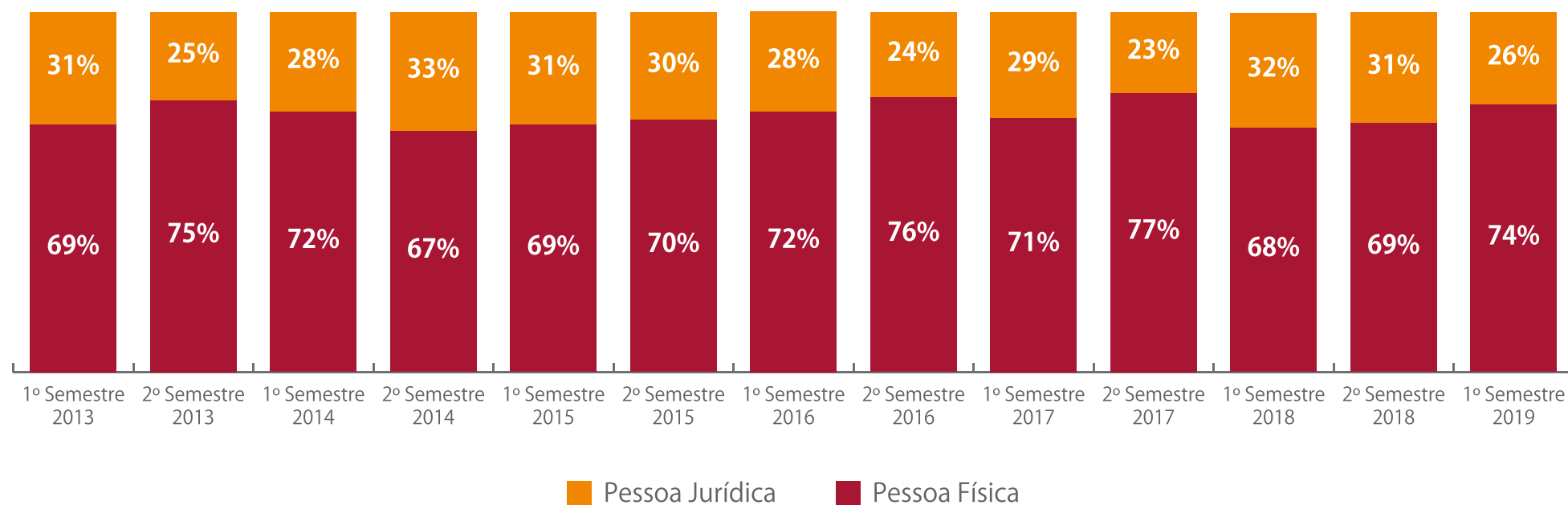
A maioria dos contatos com a Ouvidoria no semestre foi realizada por meio do telefone de discagem gratuita disponibilizado pelo Banco do Nordeste, representando 57% dos casos. As demandas registradas no Sistema RDR/Bacen foram responsáveis por 22% dos atendimentos de ouvidoria do semestre e as registradas nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor representaram 11%. No semestre anterior, esses percentuais foram 25% e 10%, respectivamente (Figura 4).

Figura 4 – Manifestações por Canal de Atendimento (2019.1)



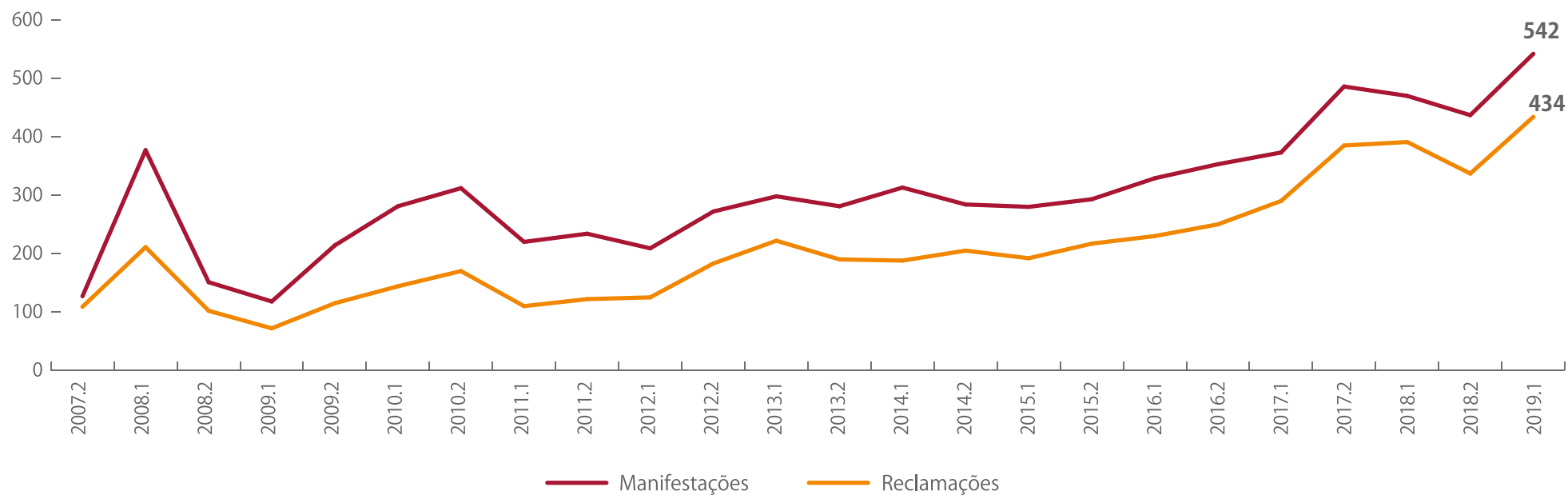
A maioria das demandas de Ouvidoria representa interesses de pessoas físicas. No primeiro semestre de 2019, esse público representou 74% das manifestações totais, percentuais mais elevados do que as médias históricas (Figura 5).

Figura 5 – Manifestações Pessoa Física x Jurídica (2013.1 - 2019.1)



A quantidade de reclamações atendidas no 1º semestre de 2019 (434) aumentou 28,8% em relação ao semestre anterior (337), atingindo a maior quantidade de atendimentos da história da Ouvidoria. O total de manifestações também aumentou, conforme evidenciado na Figura 6.

Figura 6 – Evolução dos Atendimentos de Ouvidoria (2007.2 – 2019.1)



Em relação à quantidade de reclamações tratadas mensalmente, no primeiro semestre de 2019, à exceção dos meses de abril e junho, houve um aumento do volume de reclamações, em relação aos últimos três anos, notadamente no mês de maio, onde se observa um expressivo crescimento na quantidade de reclamações (Figura 7).

Figura 7 – Histórico Mensal de Reclamações (primeiros semestres de 2016 – 2019)

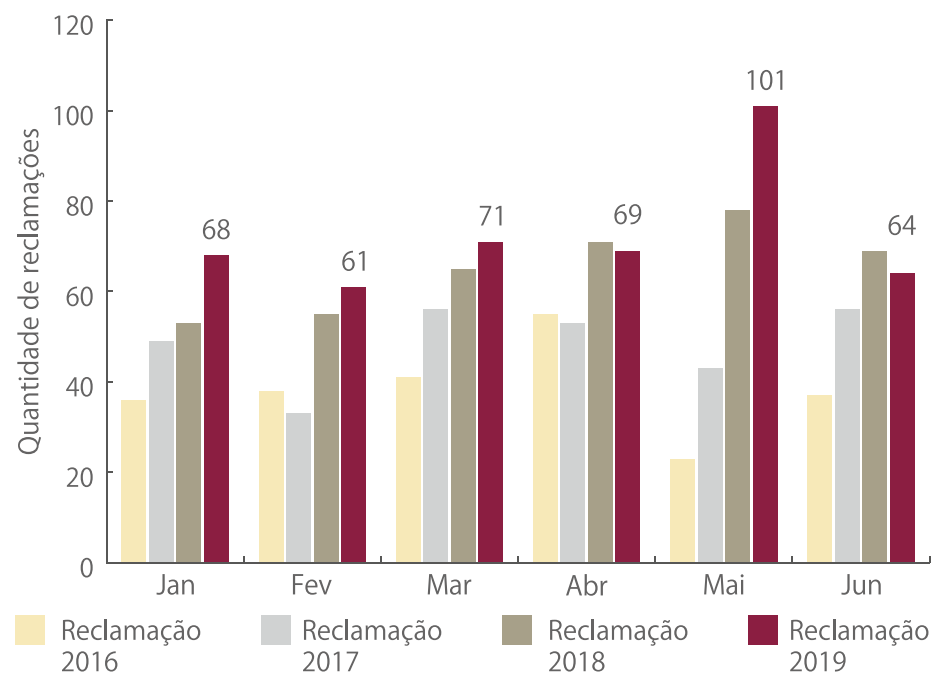
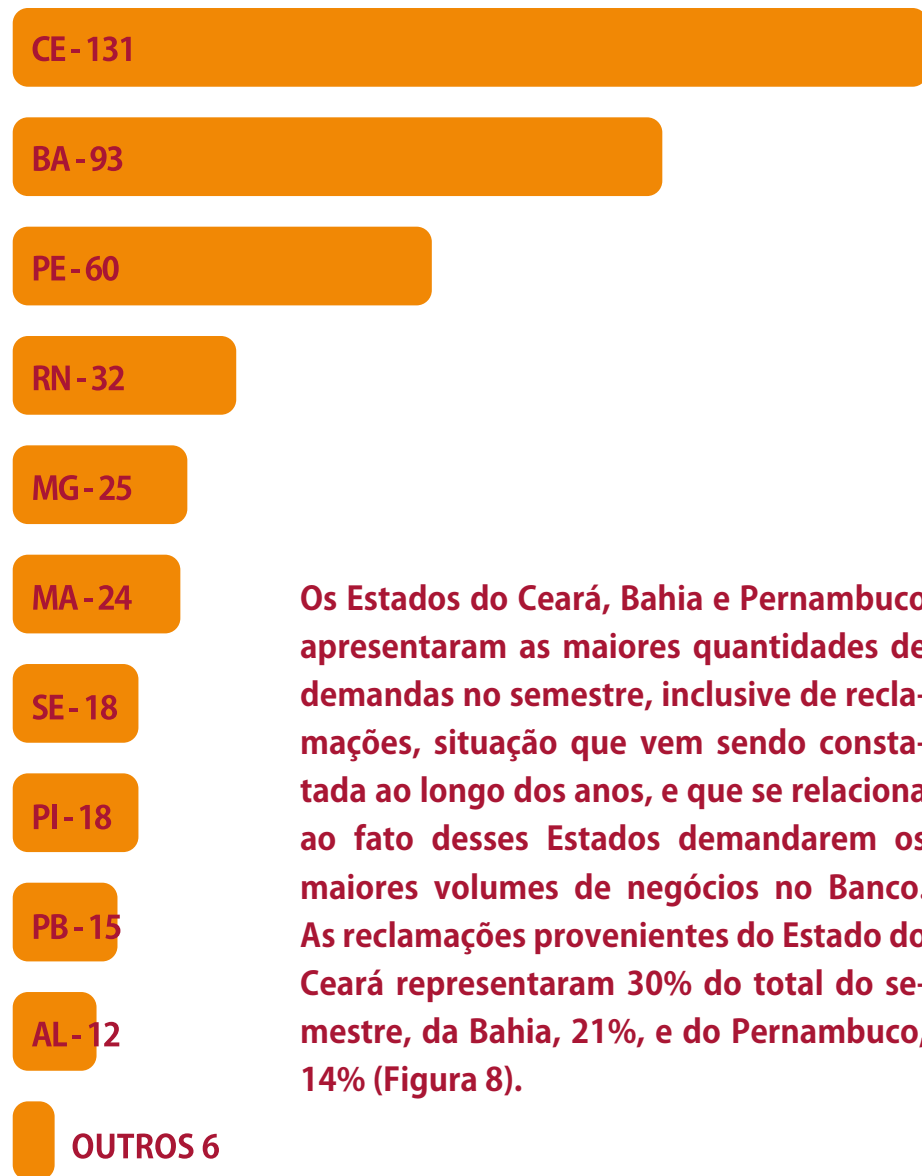


Figura 8 – Reclamações por UF (2019.1)

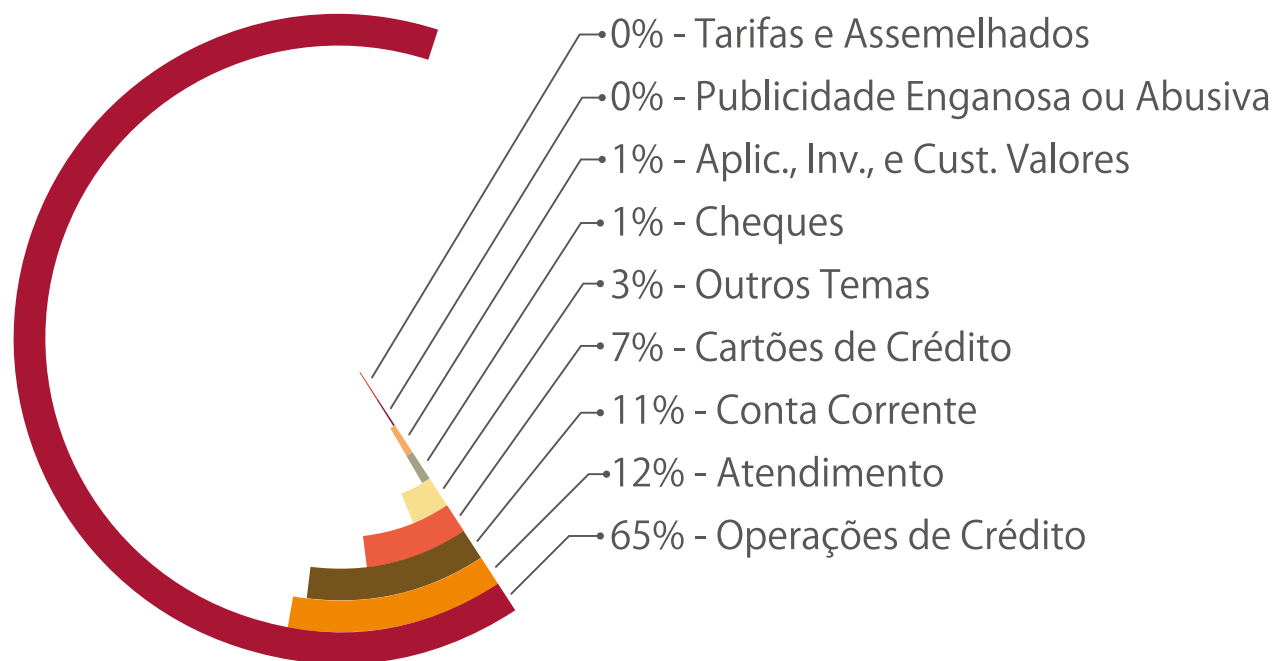


Os Estados do Ceará, Bahia e Pernambuco apresentaram as maiores quantidades de demandas no semestre, inclusive de reclamações, situação que vem sendo constatada ao longo dos anos, e que se relaciona ao fato desses Estados demandarem os maiores volumes de negócios no Banco. As reclamações provenientes do Estado do Ceará representaram 30% do total do semestre, da Bahia, 21%, e do Pernambuco, 14% (Figura 8).

# 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 (Figura 9). O tema de maior relevância nos negócios do Banco, Operações de Crédito, também representa o maior percentual de reclamações de ouvidoria atendidas no semestre (65%), ligeiramente acima do percentual registrado no segundo semestre de 2018 (62%).

Figura 9 – Reclamações por Tema (2019.1)



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

Figura 10 – Reclamações tema Operações de Crédito (2014.2 – 2019.1)

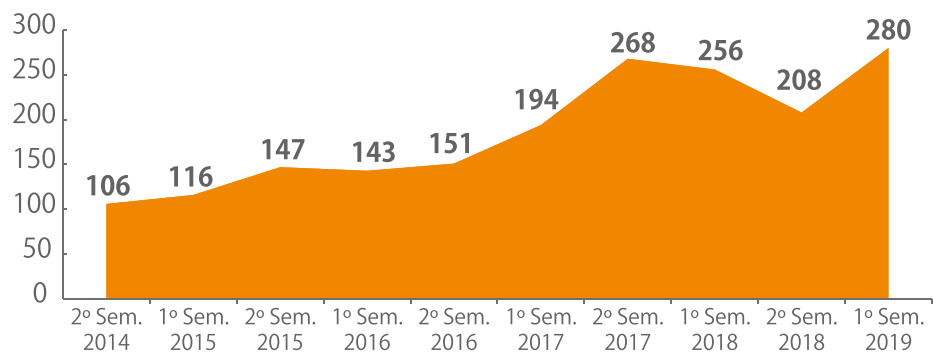


Figura 12 – Reclamações Tema Conta-Corrente (2014.2 – 2019.1)

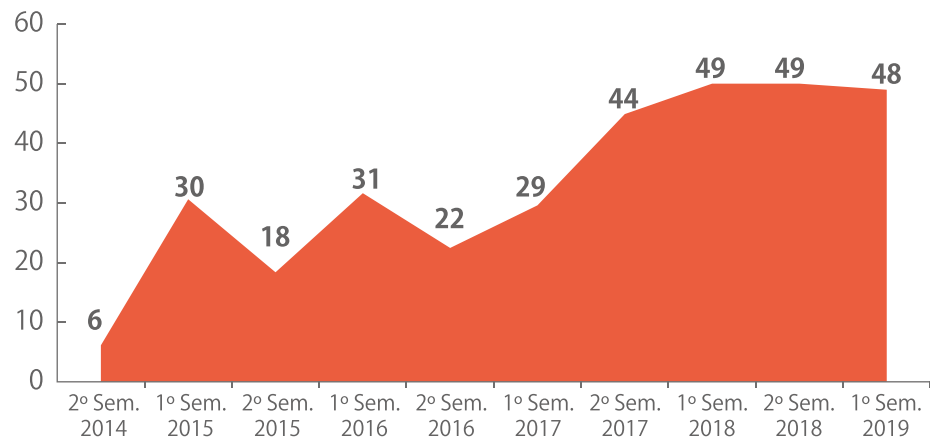


Figura 11 – Reclamações Tema Atendimento (2014.2 – 2019.1)

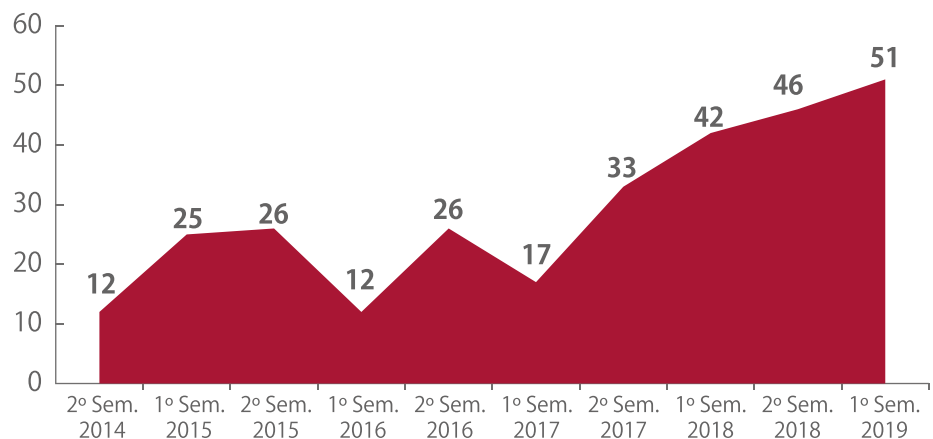


Figura 13 – Reclamações Tema Cartões de Crédito (2014.2 – 2019.1)

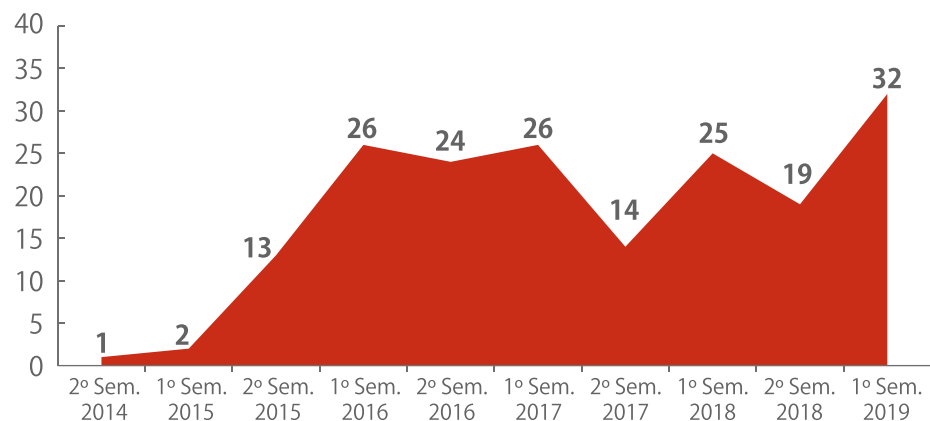




Figura 14 – Reclamações Tema Cheques (2014.2 – 2019.1)

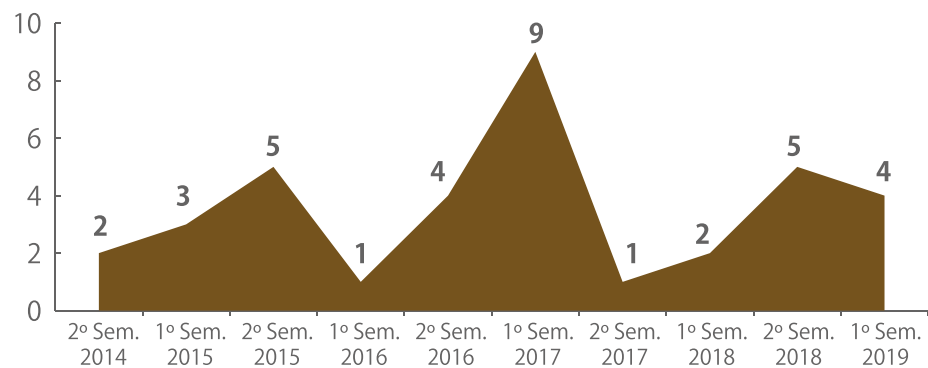


Figura 16 – Reclamações Tema Tarifas e Assemelhados (2014.2 – 2019.1)

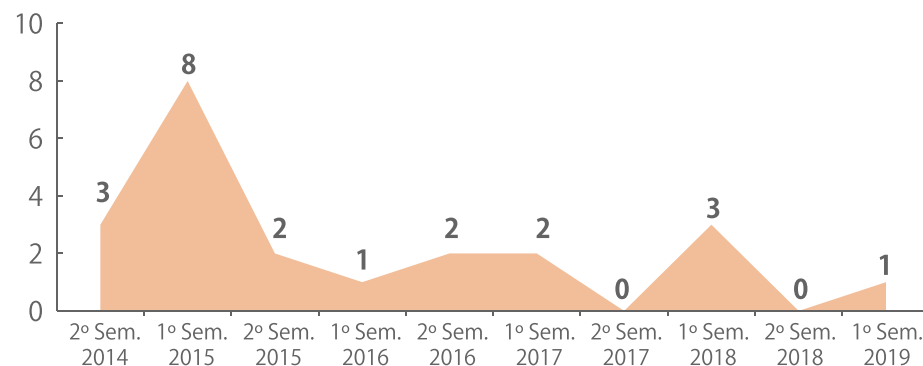


Figura 15 – Reclamações Tema Aplicações, Investimentos e Custeio de Valores (2014.2 – 2019.1)

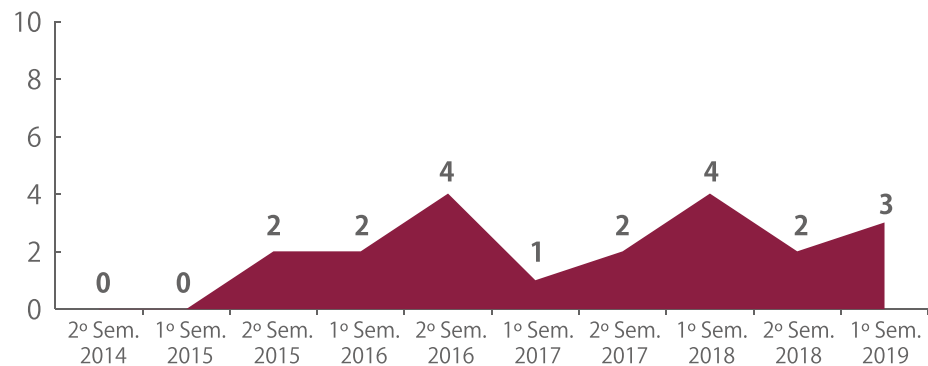
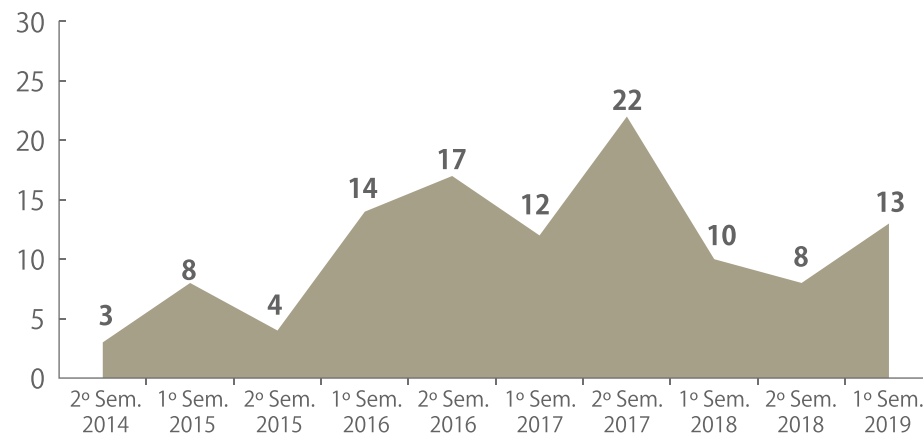


Figura 17 – Reclamações Outros Temas (2014.2 – 2019.1)



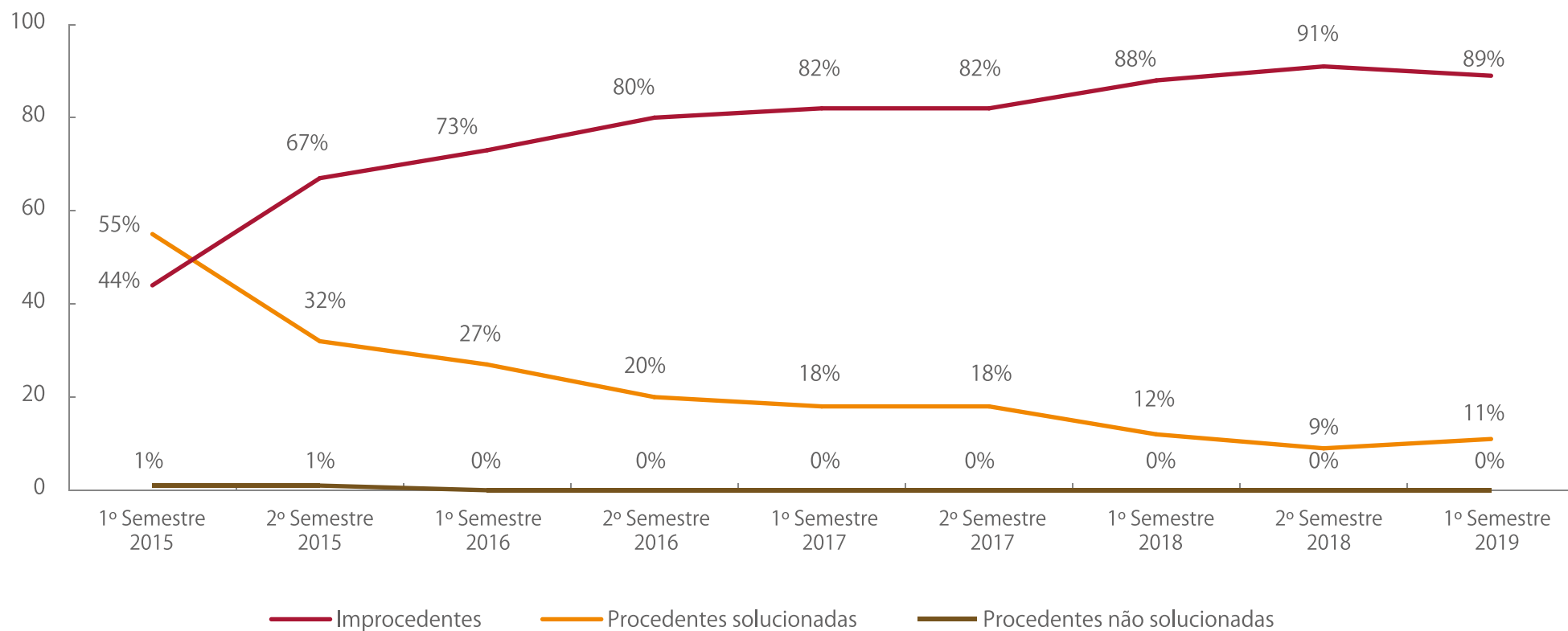
Dentro do tema Operações de Crédito, o assunto Renegociação de Dívidas tem sido o mais representativo e atingiu 42,8% neste semestre, com incremento de 48% em relação ao segundo semestre de 2018 (Tabela 2).

Tabela 2 – Operação de Crédito: assuntos mais recorrentes (2018.2 e 2019.1)

ASSUNTO	2018.2		2019.1	
	QUANTIDADE	% TOTAL	QUANTIDADE	% TOTAL
RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS	81	38,9%	120	42,8%
CONTRATAÇÃO/RENOVAÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS	54	26,0%	78	27,9%
RESTRIÇÃO CADASTRAL/ ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO	8	3,9%	16	5,7%
PAGAMENTOS	8	3,9%	14	5,0%
CONSTESTACÃO DE LANÇAMENTOS, DÉBITOS OU SAQUES	3	1,4%	10	3,6%
GARANTIA - INCLUSÃO, SUBSTITUIÇÃO, OU BAIXA DE GRAVAME	0	0%	7	2,5%
BÔNUS DE ADIMPLÊNCIA	9	4,3%	1	0,4%
- OUTROS ASSUNTOS	45	21,6%	34	12,1%
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

As demandas também são classificadas quanto à sua procedência, considerando a fundamentação legal, normativa, ou ainda, se tem como causa a não observância dos procedimentos internos do Banco do Nordeste. Neste semestre, as reclamações improcedentes atingiram 89% do total, e todas as consideradas procedentes foram solucionadas (Figura 18).

**Figura 18 – Procedência das Reclamações (2015.1 – 2019.1)**



# 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 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.

Dentre as reuniões realizadas durante o primeiro semestre de 2019, cabe destacar:

- **Banco Central, em Fortaleza, com a equipe da Gerência Técnica de Atendimento ao Cidadão do Departamento de Atendimento ao Cidadão, responsável pela análise das demandas recebidas por aquele órgão. Na oportunidade, foram tratados temas relacionados aos critérios para qualificação das reclamações (procedentes e improcedentes) de clientes cadastradas no RDR/Bacen, sistema constituído pelo Bacen para registro e acompanhamento de demandas, assim como foi detalhada a metodologia de cálculo do Ranking de Qualidade de Ouvidoria. Além disso, foram apresentados os temas mais recorrentes das reclamações de clientes relacionados ao BNB.**
- **Defesa do Consumidor do Ceará (Decon-CE) com a Promotora de Justiça do Programa Estadual de Proteção. Na ocasião, foram tratados diversos assuntos relacionados a reclamações de consumidores realizadas junto ao Decon, em especial, as manifestações relacionadas à renegociações de dívidas.**
- **Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste com gestores para exame e análise de demandas encaminhadas aos canais primários e Ouvidoria, e para unificação de classificação de demandas.**

Além das reuniões listadas, também foi intensificado o contato com as unidades de relacionamento da demanda, buscando a conscientização da máxima resolutividade e da diminuição do tempo de resposta.

Questões de maior relevância também são tratadas 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 **52** foram **implantadas** e 1 cancelada. Na posição deste relatório, existem 6 recomendações emitidas anteriormente, sendo que 5 estão em fase de implantação e 1 em fase de análise de cancelamento.

**59**  
Recomendações  
emitidas

**52**  
Recomendações  
implantadas

# Pesquisa de satisfação de clientes e usuários

A pesquisa sistemática da satisfação dos clientes e usuários do Banco do Nordeste atendidos pela Ouvidoria começou a ser realizada semestralmente em janeiro de 2009. 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/Bacen nº 4.629, de 25 de janeiro de 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”, foi quando a Ouvidoria do Banco do Nordeste realizou ajustes na sua sistemática de pesquisa para adequação ao regulamento.

A partir de julho de 2018, a pesquisa de qualidade passou a considerar os clientes e usuários que registraram reclamação diretamente na Ouvidoria do Banco do Nordeste, 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 a Ouvidoria do 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 primeiro semestre de 2019, foram pesquisados 244 clientes ou usuários dos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sendo que 133 aceitaram responder à pesquisa. A média geral de todas as notas obtidas para as três perguntas foi de 3,5, na escala de um a cinco, conforme se verifica na Tabela 3, a seguir, representando um aumento da média em 6% relação ao segundo semestre de 2018.

Tabela 3 – Questões e Nota Média da Pesquisa de Satisfação (2018.2 e 2019.1)

QUESTÕES	NOTA MÉDIA 2018.2	NOTA MÉDIA 2019.1
Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda	2,9	3,1
Avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria	3,7	3,9
Avalie a clareza das informações prestadas pela ouvidoria	3,2	3,4
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>

# OUVIDORIA 2019

## Indicadores de desempenho

A Ouvidoria é focada na excelência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os demandantes no prazo estabelecido legalmente, além de buscar solucionar todas as demandas procedentes apresentadas.

O desempenho das atividades de Ouvidoria é acompanhado mensalmente por meio de indicadores gerenciais, cujo resultado alcançado no primeiro semestre de 2019 é apresentado a seguir, na Tabela 4.

Tabela 4 – Indicadores de Desempenho Ouvidoria (2018.2 e 2019.1)

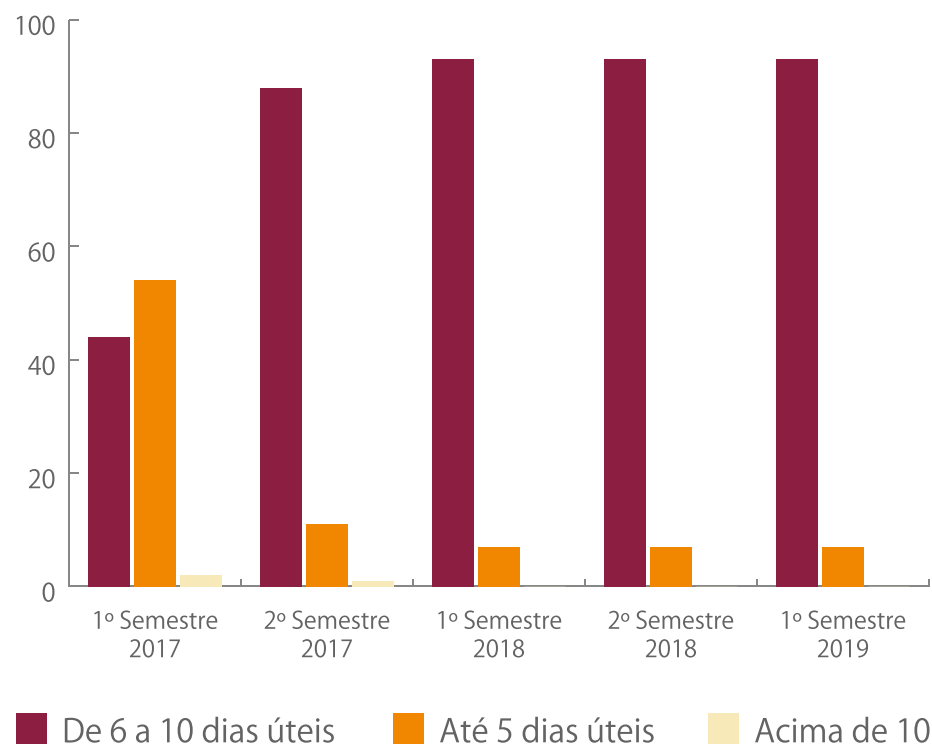
INDICADOR	2018.2	2019.1
Reclamações respondidas dentro do prazo legal	100%	100%
Reclamações respondidas em até 5 dias úteis	93%	93%
Reclamações com prazos prorrogados além de 10 dias úteis	Nenhuma	1
Prazo médio de atendimento de todas as reclamações	4,3 dias úteis	4,4 dias úteis



A Resolução CMN/Bacen 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% dos casos registrados. Esses limites sempre foram observados pelo Banco do Nordeste, e este semestre houve apenas 1(um) 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 devam atender a pelo menos 50% das reclamações de seus clientes e usuários às ouvidorias em até 5 dias úteis. No primeiro semestre de 2019, o Banco do Nordeste atendeu 93% das reclamações dentro desse prazo, percentual idêntico ao verificado nos dois semestres anteriores (Figura 19).

Figura 19 – Faixas de Prazos de Atendimento de Reclamações (2017.1 – 2019.1)



# Rankings do Banco Central

# OUIDORIA 2019

O Banco Central divulga trimestralmente os Rankings de Reclamações e 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.

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 considera a iniciativa na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br).

**O Banco do Nordeste alcançou a primeira colocação no Ranking de Qualidade das Ouvidorias de Instituições Financeiras com mais de 4 milhões de clientes, no 2º trimestre de 2019.**

O Ranking de Instituições por Índice 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.

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 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.

**O Banco do Nordeste foi a segunda instituição com menor número de reclamações procedentes no 2º trimestre de 2019, de acordo com o ranking divulgado pelo Banco Central, que inclui os bancos com mais de 4 milhões de clientes.**



# Ações e perspectivas

No 1º semestre de 2019, a equipe Ouvidoria revisou o seu Planejamento Estratégico para os anos de 2019 a 2023. Foram revisitados sua missão, visão, valores e o portfólio de projetos/ações, tendo como insumo as diretrizes do Banco do Nordeste, apresentadas no Planejamento Empresarial corporativo, e a análise das ações já implantadas pela Ouvidoria no decorrer dos anos de 2018 e 2019.

O portfólio de projetos e ações 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**

Nos projetos a serem desenvolvidos, a Ouvidoria pretende atingir sua visão de contribuir como indutora da excelência no atendimento ao cidadão, na parceria da promoção de melhorias nos processos, produtos e serviços, bem como continuar sendo referência em ouvidoria bancária.

A disseminação da cultura do bom atendimento aos nossos clientes e usuários visa reduzir o número de reclamações registradas nos canais de atendimento do 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**

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