

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2018

Fortaleza-CE, janeiro de 2019

DIRETOR OUVIDOR

PRESIDENTE

Romildo Carneiro Rolim

OUVIDOR

Isaias Matos Dantas

EQUIPE DA OUVIDORIA

Bergson Farias Ribeiro

Leovigildo Carlos da Silva Holanda

Lucas Alves Pinheiro

Michelly Chaves Nunes Ribeiro

Tarcísio Soares Bezerra Júnior

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
O BANCO DO NORDESTE	3
A OUVIDORIA DO BANCO DO NORDESTE	6
EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA.....	7
PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	9
ATENDIMENTOS DO SEMESTRE	11
TEMAS E ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS.....	15
MELHORIA DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS	19
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS.....	20
INDICADORES DE DESEMPENHO	22
RANKINGS DO BANCO CENTRAL	24
AÇÕES E PERSPECTIVAS	26

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Nordeste no segundo semestre de 2018, 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. Sua elaboração atende ao disposto na Resolução CMN/Bacen n.º 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, e normativos do Banco Central do Brasil.

No período, a Ouvidoria do Banco do Nordeste registrou 437 atendimentos, entre reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações, tendo respondido a 93% das reclamações no prazo de até cinco dias úteis.

O elevado padrão de atendimento por parte da Ouvidoria do Banco do Nordeste proporcionou a primeira colocação no *Ranking* de Qualidade de Ouvidorias nos dois últimos trimestres de 2018, obtendo desta vez o índice máximo estabelecido nos critérios do Banco Central. O Banco do Nordeste também foi a instituição menos reclamada no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR/Bacen, nos dois últimos trimestres de 2018, no grupo de instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes.

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.

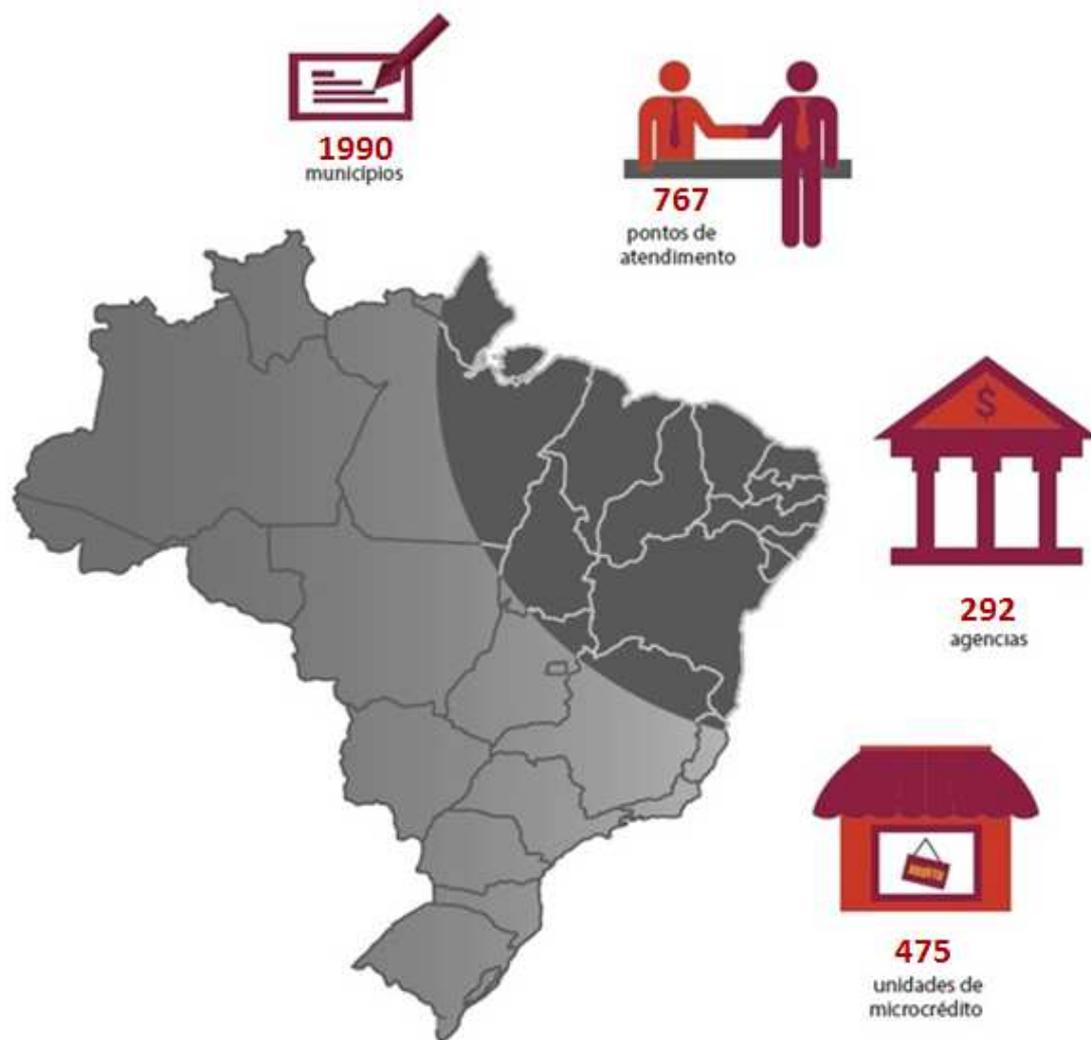
Missão institucional

“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 767 pontos de atendimento, sendo 292 agências e 475 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
(capitals 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)

1

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

<i>Acessibilidade</i>	<i>Competência</i>	<i>Confidencialidade</i>	<i>Credibilidade</i>
<i>Efetividade</i>	<i>Empatia</i>	<i>Independência</i>	<i>Isenção</i>
<i>Justiça</i>	<i>Respeito</i>	<i>Transparência</i>	<i>Agilidade</i>

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 oriundas de órgãos 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.
- 2018/1º sem – 90% das reclamações são atendidas em até 5 dias úteis.

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.

Em 2017, a partir de maio, a Ouvidoria obteve índices mensais de atendimento das reclamações em até 5 dias úteis superiores a 80%.

Neste segundo semestre, o índice de atendimentos em até 5 dias úteis foi de 93%, idêntico ao primeiro semestre precedente.

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

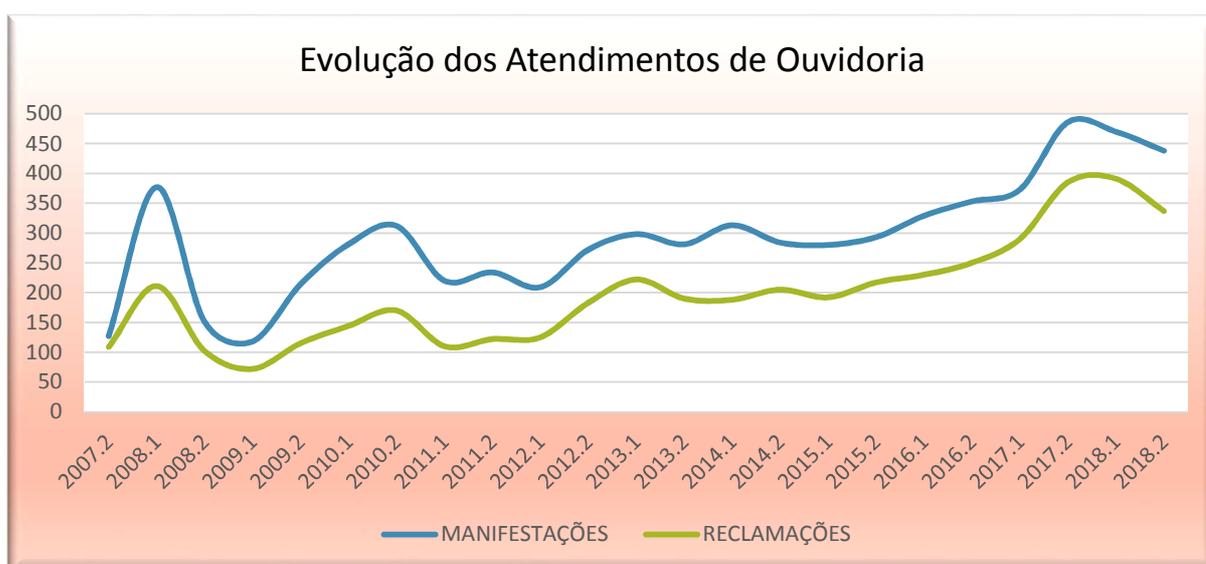


ATENDIMENTOS DO SEMESTRE

No segundo semestre de 2018, a Ouvidoria encerrou 438 atendimentos, distribuídos da seguinte forma:

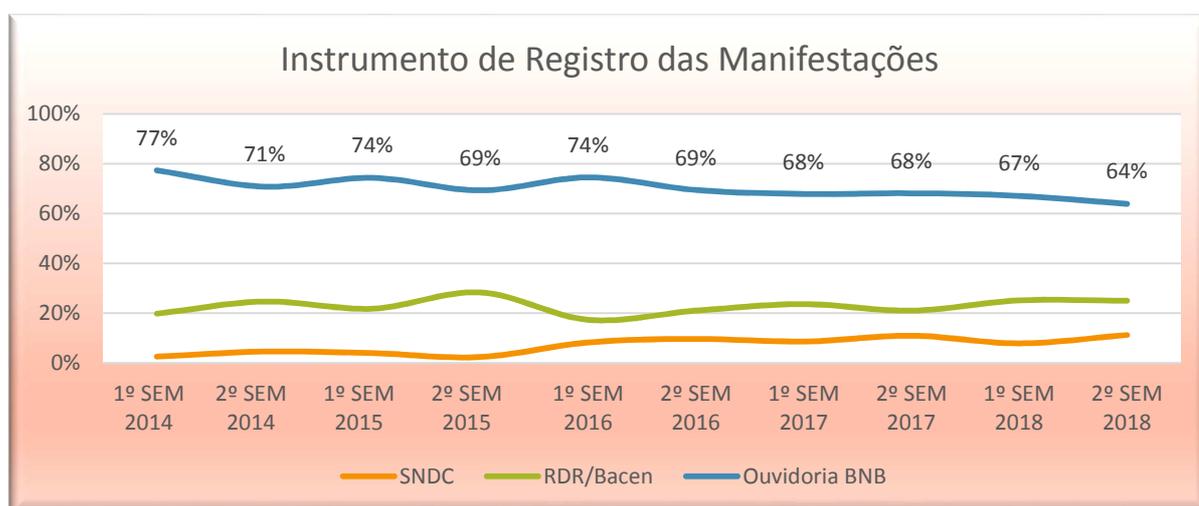
NATUREZA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	337	77,1%
Denúncia	79	18,1%
Informação	1	0,2%
Sugestão	10	2,3%
Elogio	10	2,3%
TOTAL	437	100%

A quantidade de reclamações atendidas no 2º semestre de 2018 diminuiu em relação ao semestre anterior, quando a Ouvidoria atingiu a maior quantidade da sua história. O total de manifestações também diminuiu, conforme apresenta o gráfico abaixo.



Ao longo da sua existência, a Ouvidoria registrou o atendimento a 6.712 manifestações, das quais 4.560 (68%) foram reclamações.

Os canais de atendimento disponibilizados pelo próprio Banco do Nordeste, como telefone, endereço eletrônico e carta, receberam 64% das manifestações atendidas no semestre pela Ouvidoria. Tomando-se os últimos seis anos, verifica-se progressiva diminuição desse percentual, resultado do aumento da participação de reclamações no total de manifestações e do crescimento do uso dos canais do Banco Central e dos Procons para registro de reclamações por parte dos cidadãos.

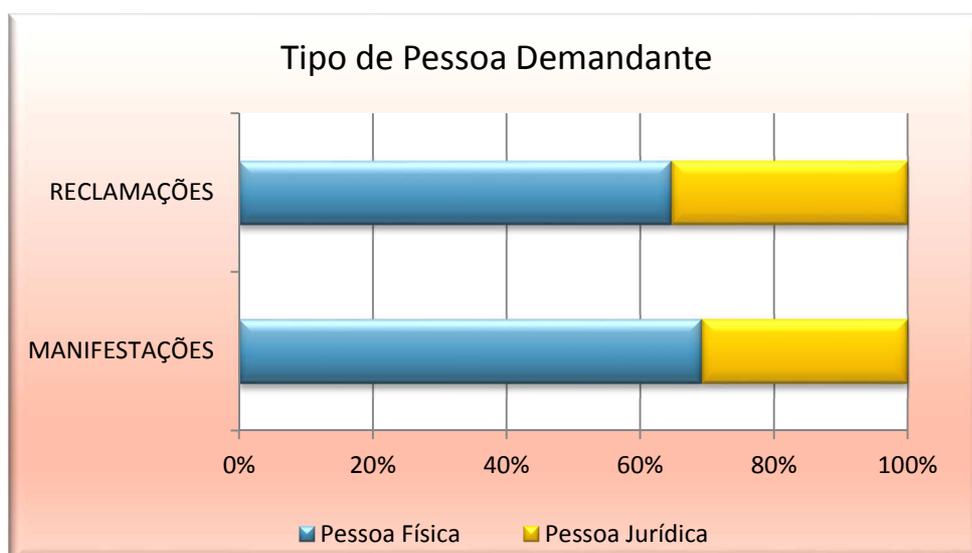


SNDC: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)
RDR: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen)

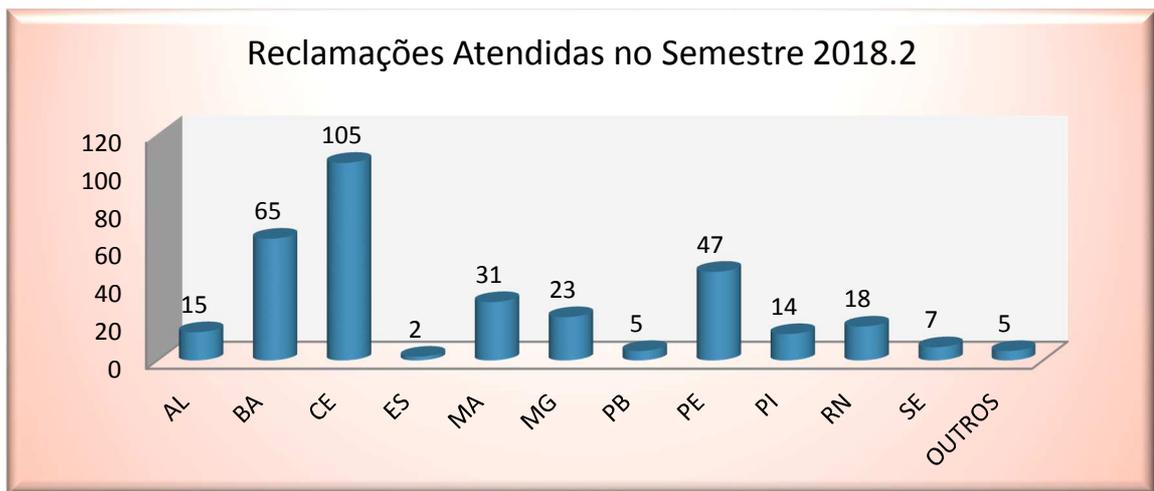
A maioria dos contatos com a Ouvidoria no semestre foi realizada por meio do telefone de discagem gratuita disponibilizado pelo Banco do Nordeste, representando acima de 50% dos casos, resultado compatível com períodos anteriores. O e-mail, que foi o canal utilizado para 12% das manifestações do primeiro semestre de 2015 ao primeiro semestre de 2018, neste período representou apenas 7%.



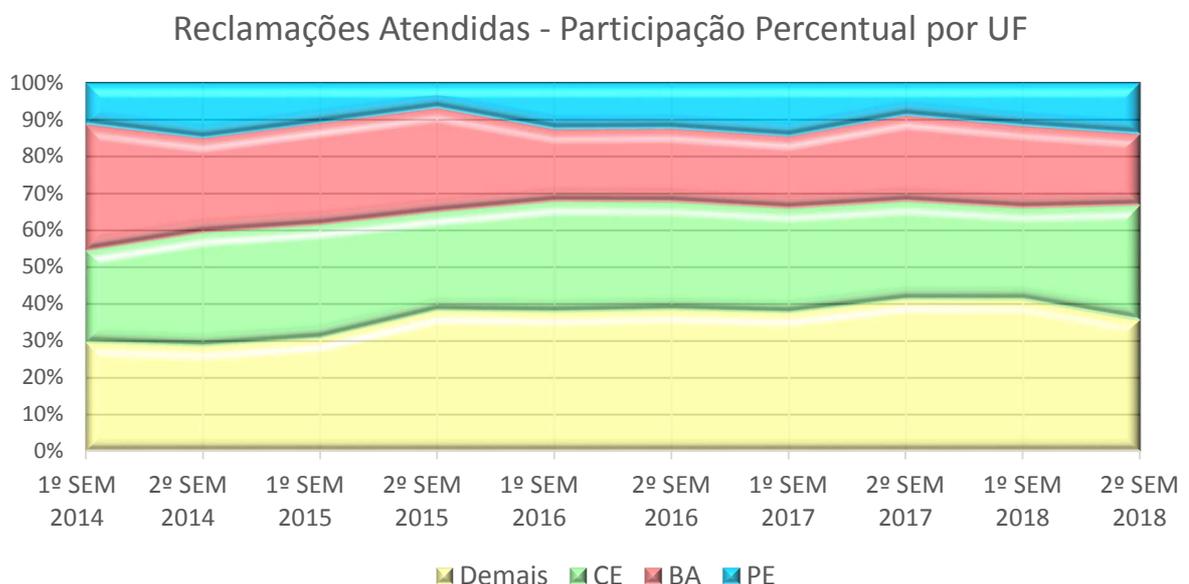
A maioria das demandas de Ouvidoria representa interesses de pessoas físicas. No segundo semestre de 2018, esse público representou 69% das manifestações totais e 65% das reclamações registradas, percentuais compatíveis com as médias históricas.



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.



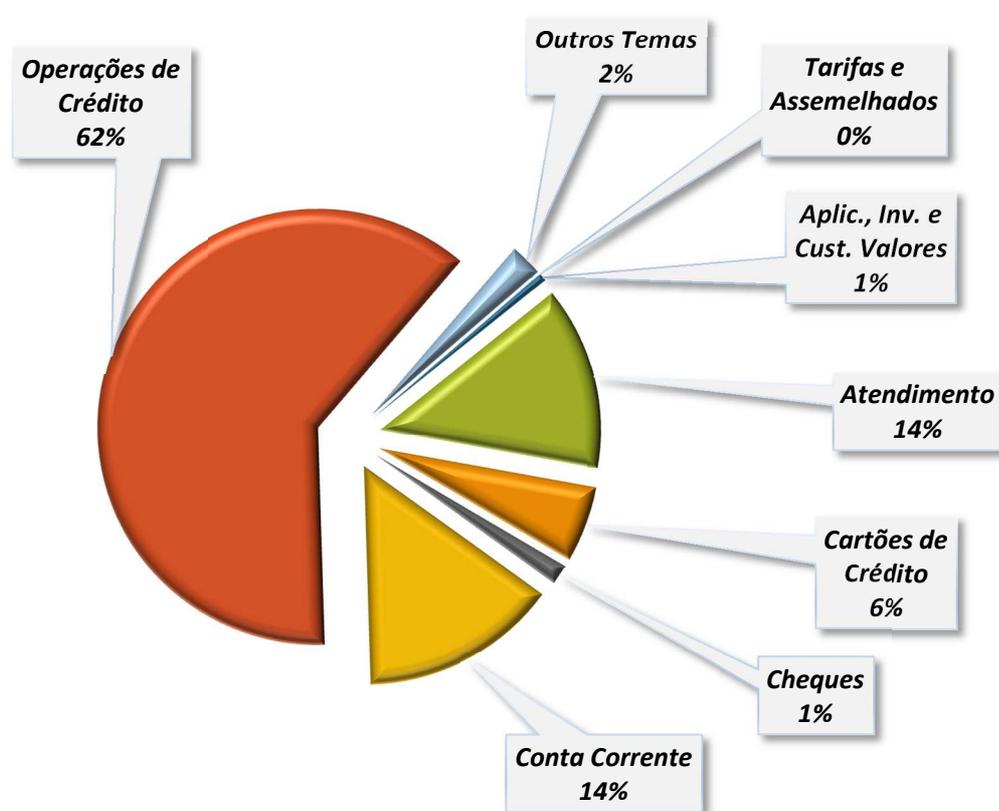
As reclamações provenientes do estado do Ceará representaram 31% do total do semestre, da Bahia, 19%, e do Pernambuco, 14%. Proporcionalmente, as reclamações da Bahia vêm diminuindo ao longo do tempo, enquanto as do demais estados aumentou até o 1º semestre de 2018, mas retraiu-se neste.



TEMAS E ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS

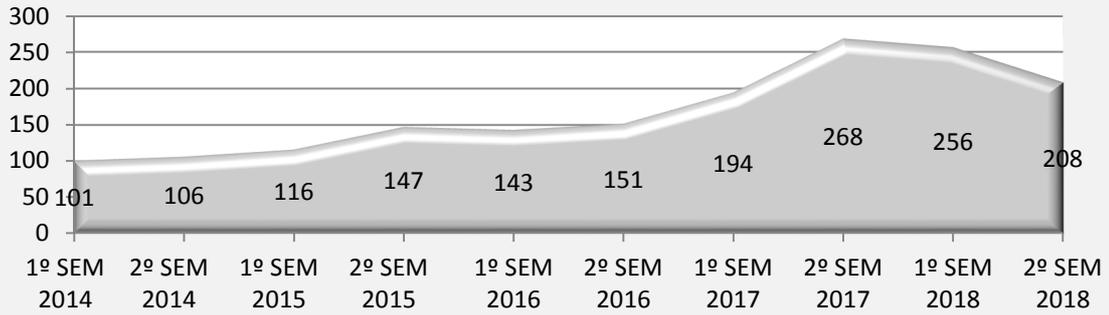
As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular Bacen nº 3.298/2008. O tema de maior relevância nos negócios do Banco, Operações de Crédito, também representa o maior percentual de reclamações de ouvidoria atendidas no semestre: 62%.

Reclamações por Tema

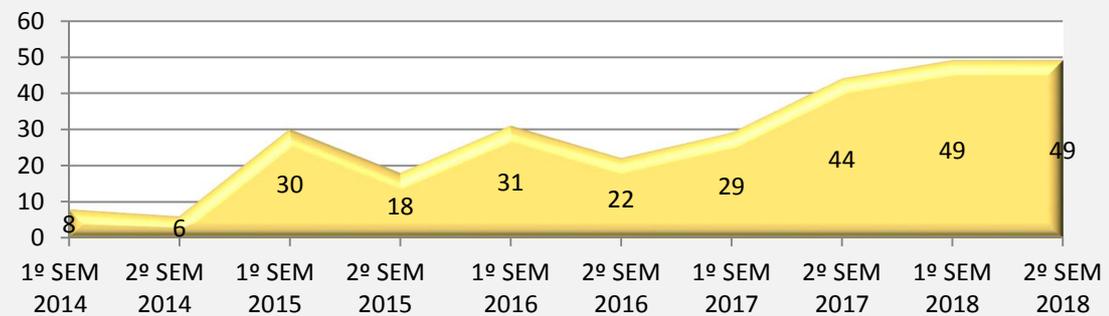


As quantidades de reclamações atendidas de todos os temas apresentam variações positivas e negativas a cada semestre. O tema Operações de Crédito, que vinha aumentando a quantidade de reclamações até 2017, decresceu nos dois semestres de 2018. A seguir são apresentados os gráficos das quantidades de reclamações atendidas na Ouvidoria, por tema, compreendendo os últimos dez semestres.

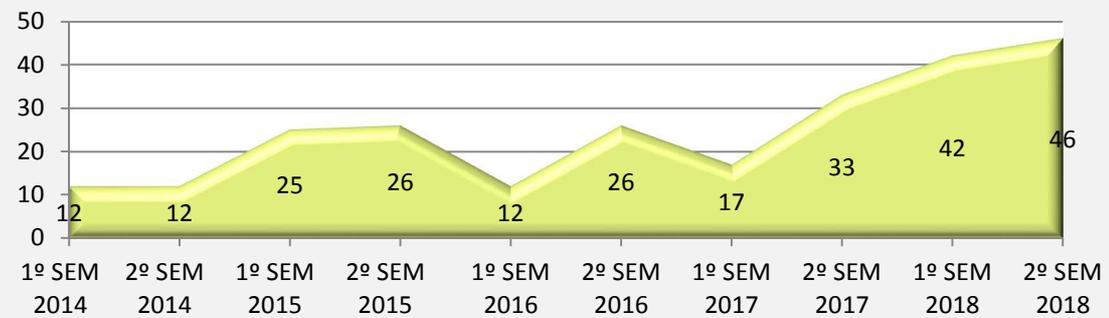
Operações de Crédito



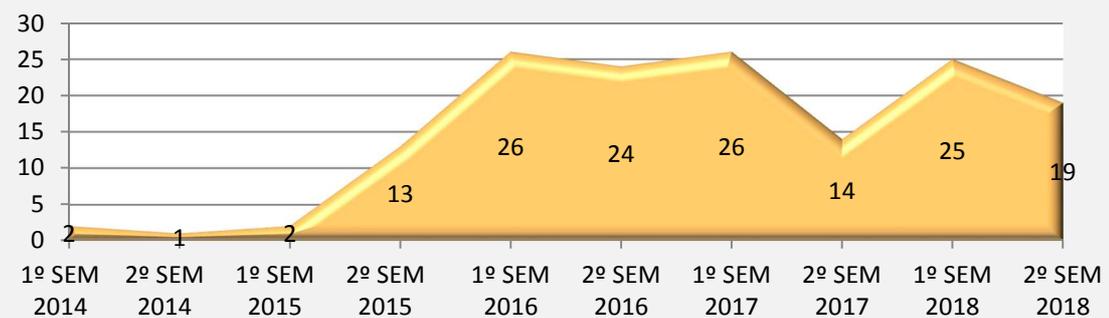
Conta Corrente

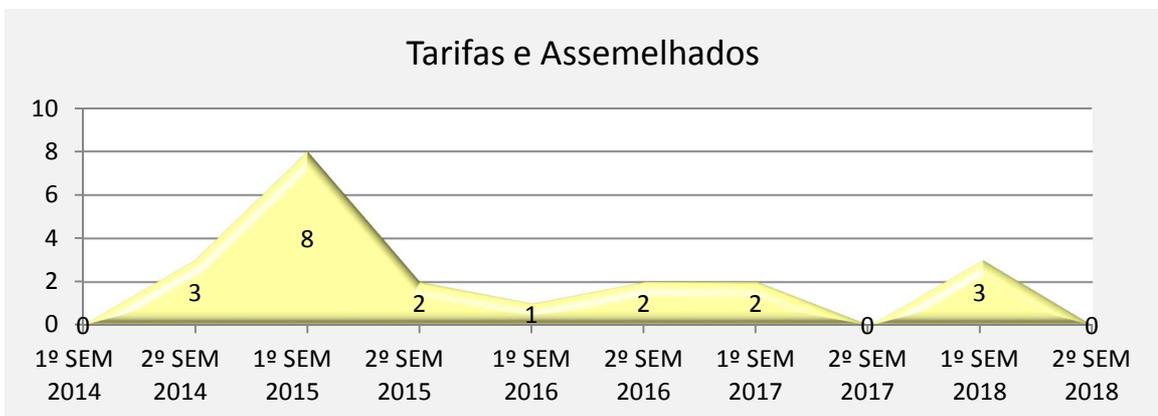
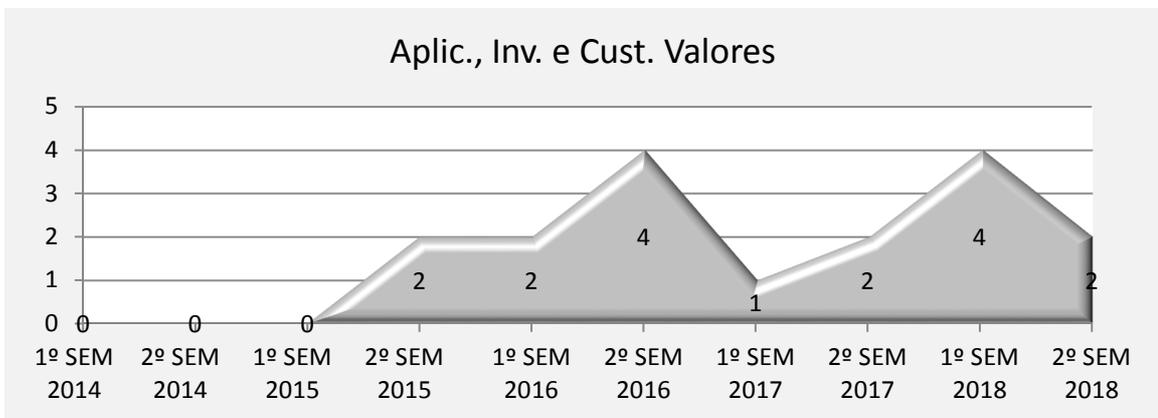
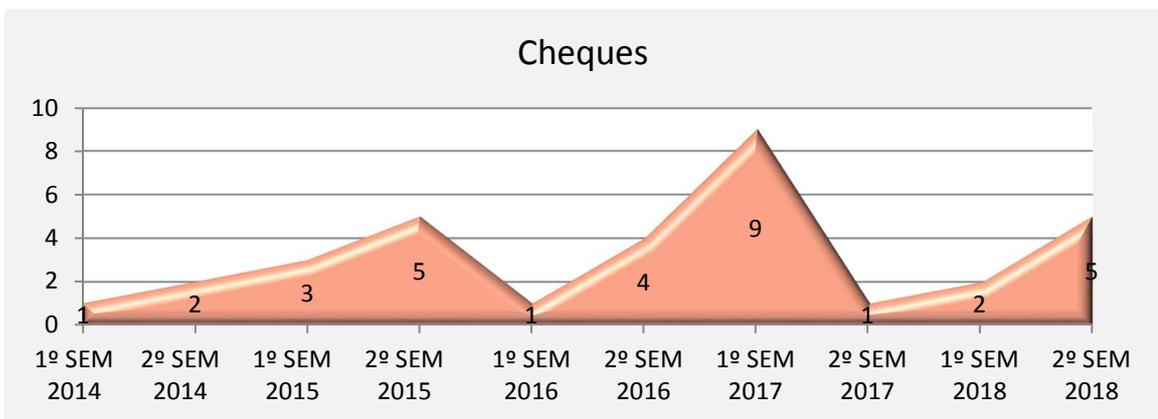
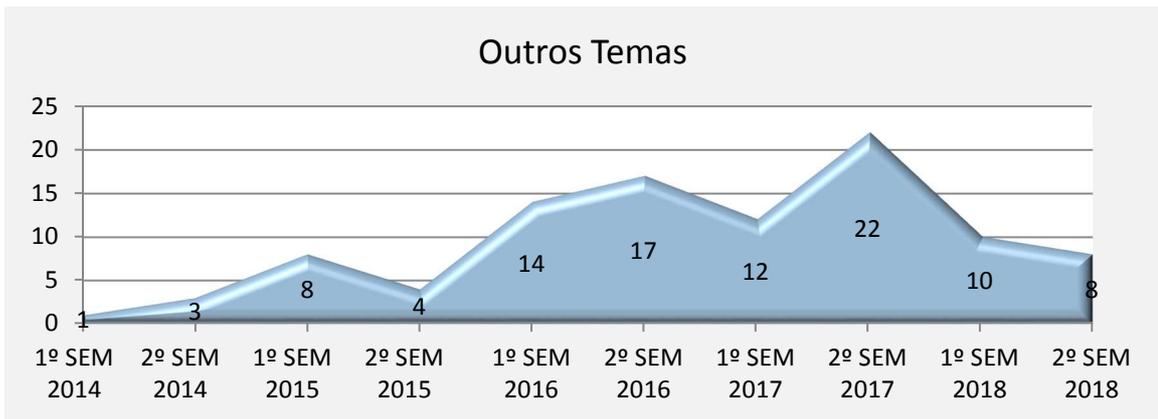


Atendimento



Cartões de Crédito

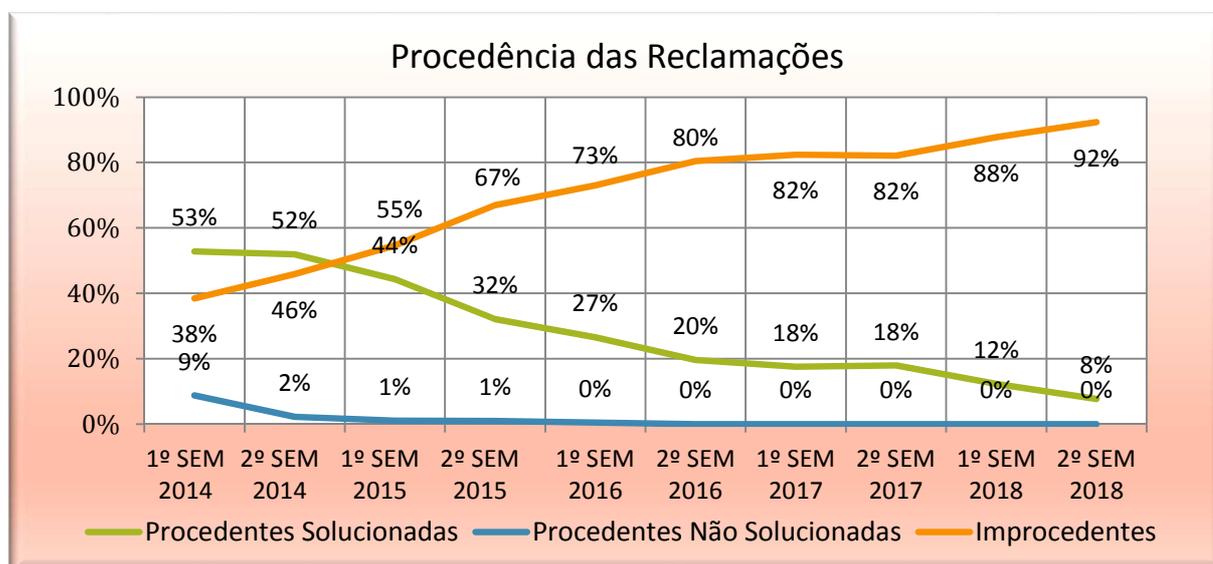




Em cada tema são identificados os assuntos arrolados, permitindo a análise das questões que mais geram reclamações e sua evolução no tempo, o que é objeto de tratamento com as áreas internas do Banco do Nordeste, objetivando o aperfeiçoamento de processos, produtos e serviços. Dentro do tema Operações de Crédito, o assunto Renegociação de Dívidas tem sido o mais representativo pelo sétimo semestre seguido e atingiu 39% neste.

ASSUNTO	QUANTIDADE	% TOTAL
RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS	81	39%
CONTRATAÇÃO/RENOVAÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS	54	26%
BÔNUS DE ADIMPLÊNCIA	9	4%
PAGAMENTOS	8	4%
RESTRIÇÃO CADASTRAL/ ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO	8	4%
OUTROS ASSUNTOS	48	23%
TOTAL	208	100%

As demandas também são classificadas quanto a 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 seu máximo percentual, 92% do total, e todas as consideradas procedentes 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 no seu dia-a-dia reuniões com as demais áreas internas, enfocando casos específicos, a partir das manifestações dos clientes e usuários do Banco do Nordeste, buscando conhecer e estimular medidas corretivas e de aperfeiçoamento.

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 5 recomendações emitidas anteriormente que estão em fase de implantação.

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 instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários”, 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 todo o universo de 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.

Referenciado nas reclamações atendidas no segundo semestre de 2018, foram pesquisados 999 pessoas, sendo que 888 aceitaram responder à pesquisa.

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 semestre, foram pesquisados 86 clientes ou usuários dos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sendo 55% representantes de pessoas jurídicas. A média geral de todas as notas obtidas para as três perguntas foi de 3,3, na escala de um a cinco, conforme se verifica no quadro detalhado abaixo.

Questões	Nota Média
Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda	2,9
Avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria	3,7
Avalie a clareza das informações prestadas pela ouvidoria	3,2
Média Geral	3,3

Por ser a última instância do relacionamento com os clientes e usuários, a Ouvidoria busca reverter insatisfações que se acumulam no relacionamento com os canais precedentes. Para isto, considera o viés negativo das notas objetivas e aprofunda as análises dos comentários adicionais dos clientes e usuários, identificando assim oportunidades de melhoria no atendimento e nos processos, produtos, serviços.

INDICADORES DE DESEMPENHO

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido mensalmente por meio de indicador do Programa de Ação do Banco do Nordeste, que tem meta anual estabelecida pela Diretoria, cujo resultado alcançados até o final do 1º semestre de 2018 é apresentado a seguir.

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 em 2018: 100%

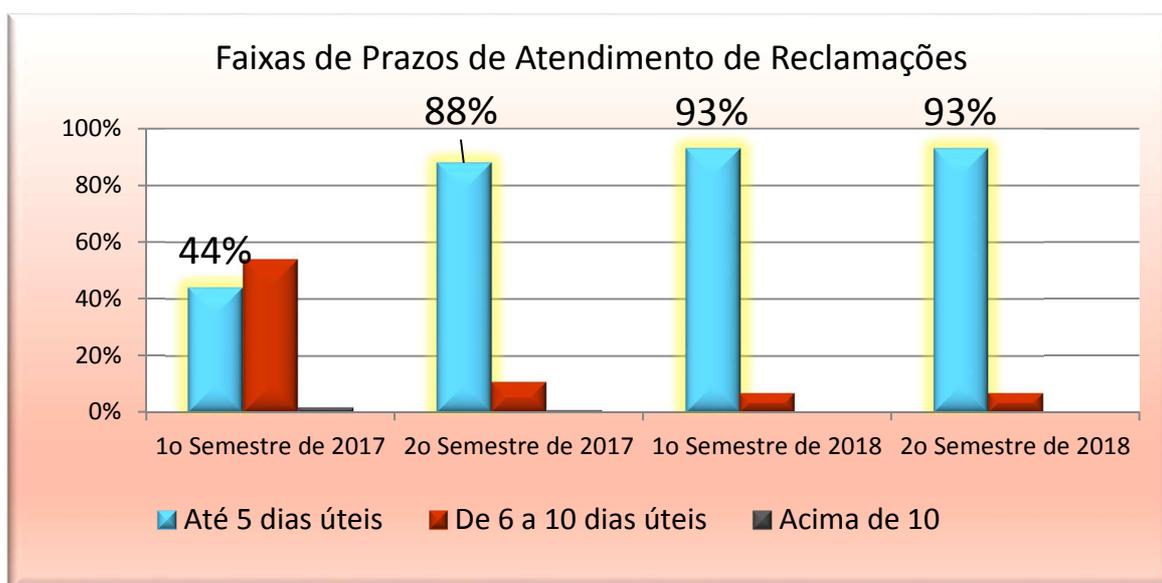
A Ouvidoria é focada na excelência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os demandantes no prazo estabelecido legalmente, além de efetivamente solucionar todas as demandas procedentes apresentadas.

Afora os indicadores citados, cabe destacar os resultados do quadro a seguir, obtidos no segundo semestre de 2018, que compõem indicadores gerenciais internos que auxiliam na avaliação do desempenho da área.

Reclamações respondidas dentro do prazo legal	100%
Reclamações procedentes solucionadas	100%
Reclamações respondidas em até 5 dias úteis	93%
Reclamações com prazos prorrogados além de 10 dias úteis	Nenhuma
Prazo médio de atendimento de todas as reclamações	4,3 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 neste 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. Em 2018 o Banco do Nordeste atendeu mais de 90% das reclamações dentro desse prazo.



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 2º semestre de 2018, de acordo com o ranking divulgado pelo Banco Central, que inclui os bancos com mais de 4 milhões de clientes.

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

Na primeira medição, relativa ao 3º trimestre de 2017, considerando as instituições com mais de 4 milhões de clientes, o Banco do Nordeste figurou na segunda colocação, tendo, desde o trimestre seguinte, alcançado e permanecido na primeira colocação. No terceiro e no quarto trimestre de 2018 o Banco do Nordeste obteve o índice máximo de 5.

O Banco do Nordeste alcançou a melhor colocação no Ranking de Qualidade das Ouvidorias de Instituições Financeiras com mais de 4 milhões de clientes, nos dois últimos trimestres de 2018, com índice máximo.

AÇÕES E PERSPECTIVAS

No 2º semestre de 2018, foram concluídas as atividades de transformação do Processo de Atendimento de Ouvidoria, resultando na proposição de 19 soluções que objetivam seu aperfeiçoamento, e que encontram-se atualmente em fase de implantação. Na posição de dezembro de 2018, seis dessas soluções já haviam sido implementadas, estando prevista a conclusão das restantes para o 1º semestre de 2019. O desenvolvimento do projeto considerou a opinião e sugestões de clientes, contou com a participação de toda a equipe da Ouvidoria e teve como seu direcionador “elevar a satisfação do cliente”.

Um dos projetos implantados foi a redefinição da pesquisa de satisfação, que considerou além da nova regulamentação do Banco Central, aperfeiçoamentos que permitiram sua maior efetividade e o enriquecimento de informações sobre a percepção dos clientes demandantes sobre o trabalho da Ouvidoria.

Nesse contexto, também foram introduzidas atividades que permitem a confirmação e o efetivo recebimento das respostas às demandas pelos clientes e usuários, especialmente quando são realizadas por meio de carta. Outras soluções implementadas favoreceram a maior aproximação da Ouvidoria com os gestores das unidades de relacionamento com clientes.

A partir das demandas de julho de 2018, a Ouvidoria introduziu atividades de revisão dos atendimentos, de maneira a permitir o aprofundamento do entendimento de eventuais questões que impactam os clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco, objetivando o encaminhamento de ações de aperfeiçoamento pelas áreas gestoras, bem como o enriquecimento das informações gerenciais com a melhor qualificação das reclamações.

O Portal da Transparência “BNB Transparente”, disponibilizado para acesso a partir da página principal da Internet do Banco do Nordeste (www.bnb.gov.br/bnb-transparente), recebeu aperfeiçoamentos no semestre, consoante diretriz de incrementar as ações de transparência pública. A atualização das informações agregadas de contratações de operações de crédito com FNE e outros recursos públicos, referentes ao ano em curso, passou a ser mensal. A base de dados para consulta de operações específicas de clientes também passou a ser atualizada mensalmente.

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, Economia, Engenharia e Comunicação. 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.