

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

JUNHO | 2015

Última atualização: 20 | 07 | 2015

Data-base: 30 de junho de 2015

DIRETORIA

Presidente

Otto Alencar Filho

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda – Desenvolvimento de Negócios

Jairo Alfredo Oliveira Carneiro – Administração e Finanças

OUVIDORIA ESPECIALIZADA

Ouvidora Titular

Danielle Soares Paiva

Ouvidora Adjunta

Daniella Vieira dos Santos

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Na Desenhahia, a Ouvidoria está em funcionamento desde 2004 integrando o Sistema Geral de Ouvidoria do Estado da Bahia (OGE), figurando a Agência como uma das Ouvidorias Especializadas.

Em 2007, através da Resolução nº 3.477, o Banco Central do Brasil determinou que toda instituição financeira deve instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as instituições e seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Desta forma, a Ouvidoria Especializada da Desenhahia (OED), que já estava em operação há 3 anos, tomou todas as providências necessárias para seu pleno atendimento.

A função profícua da OED é atuar como canal de comunicação, de 2ª instância, entre a Desenhahia e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, atuando com os princípios da ética, imparcialidade e transparência. O propósito maior, atendidas as demandas dos clientes, é promover a melhoria da gestão pública.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A OED encontra-se localizada no edifício sede da Desenhahia, situado à Rua Ivonne Silveira, 313 - Doron (Paralela), sua sala localizada no 5º andar.

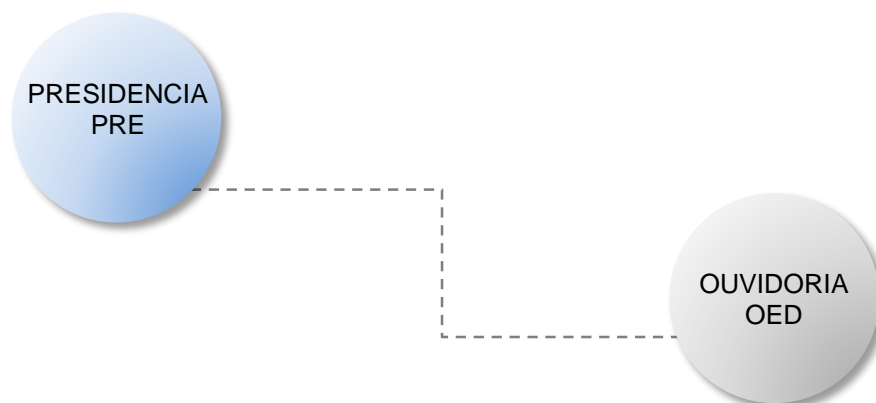
Ouvidora Titular: Danielle Soares Paiva

Ouvidora Adjunta: Daniella Vieira dos Santos

No desempenho de suas atribuições, a equipe de Ouvidoras desenvolve os trabalhos da Ouvidoria obedecendo aos procedimentos relacionados abaixo:

- Atender e registrar as manifestações, utilizando Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG e Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR, gerando um número de ocorrência, o qual é fornecido ao cliente para proceder ao acompanhamento desejado;
- Analisar, providenciar e acompanhar, junto aos gestores das unidades demandadas, as resoluções pertinentes aos assuntos abordados pelos clientes e usuários até sua solução, conforme prazos estabelecidos;
- Elaborar e encaminhar à Diretoria e à Auditoria Interna e Externa, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação dos trabalhos da Ouvidoria, para as aprovações e pareceres;
- Encaminhar ao Conselho de Administração - CAD, para apreciação e aprovação, o relatório semestral, contendo além dos dados estatísticos, as proposições de melhorias aprovadas pela Diretoria.

A OED está subordinada à Presidência. Portanto, de acordo com o previsto no Art. 1º, § 4º da Resolução nº 3.849 – CMN, de 25 de março de 2010, a citada área está segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna, conforme Organograma apresentado abaixo.



SISTEMA

A OED opera com o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, fornecido pela OGE. Através da ferramenta é possível realizar os controles dos registros das manifestações de forma a manter o histórico dos atendimentos efetuados, os dados dos clientes e usuários e as providências adotadas, tais como: e-mails com posicionamentos e respostas aos clientes, monitoramento dos números, datas e status dos registros, geração de estatísticas, etc.

A ferramenta está entre as mais modernas do país e vem ganhando novas versões a cada ano, o que vem tornando o TAG uma referência nacional em sistemas de gestão de ouvidorias públicas.

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A divulgação da existência, finalidade e formas de utilização da OED encontra-se em permanente implementação/ revisão, conforme o Art. 1º, § 2º da Resolução nº. 3.849 – CMN de 25 de março de 2010.

Essa divulgação é feita através dos canais de comunicação utilizados pela Agência para disseminar os seus produtos e serviços, conforme seguem abaixo, cujas distribuições ocorrem de forma sistemática e periódica nas áreas de relacionamento com clientes e gerências (operacionais e de negócios), além dos demais meios de comunicação:

- **Folders** e materiais de campanhas que divulgam os produtos da Desenbahia;
- **Banner** nas dependências da Central de Relacionamento com Clientes;
- **Cartões de Visita** da Central de Relacionamento com Clientes;
- **Tabela de Tarifas e Ressarcimentos** – disponível através do site, do GDD, da Central de Relacionamento com Clientes, dos murais espalhados pela Agência e dos Gerentes de Negócios;
- **Boletos e extratos**;
- **Cartas**;
- **Campanhas publicitárias**;
- **Site** da Agência;
- **Formulários** de Cadastros, Cartas Consultas, Quadro Resumo dos Investimentos, Informações Gerenciais e dos Contratos; e
- **Sistema** de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – UNICAD.

MEIOS DE ACESSIBILIDADE

Quanto aos meios de acessibilidade, a Desenbahia entende que deve:

- a) Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes; e
- b) Disponibilizar acesso telefônico gratuito.

Para que ocorra atendimento de forma ágil e eficaz, os demandantes podem utilizar-se de um dos canais abaixo:

- **Internet** - através do site da Desenbahia - www.desenbahia.ba.gov.br ou da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia – www.ouvidoriageral.ba.gov.br ou ainda do Sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão;
- **Pessoalmente** – Na sede da Instituição;
- **Correspondência**;
- **Telefone** - Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG): 0800 284 0011;
- **E-mail** – ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br; e
- **Fax**: 71 3341-9331

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Na Desenbahia a Ouvidoria é vista como oportunidade de aprimoramento da gestão pública. As manifestações são direcionadas para ela quando o atendimento convencional não for capaz de resolver a questão demandada. A atuação, portanto, é na 2ª instância.

Nota-se que o índice de resolubilidade da Ouvidoria da Desenbahia é de 100%, o que mostra a preocupação em receber, registrar, analisar as reclamações e buscar soluções, procurando defender os clientes e usuários dos produtos e serviços da Agência.

Dentro de uma política de aprimoramento de procedimentos e rotinas de trabalhos, todo registro feito na Ouvidoria é encaminhado às gerências envolvidas para as devidas apreciações, focando identificar nas manifestações as oportunidades de melhorias. Em seguida, elabora-se uma resposta conclusiva, respeitando o prazo estabelecido no Art. 2º da Resolução nº 3.849 do Conselho Monetário Nacional.

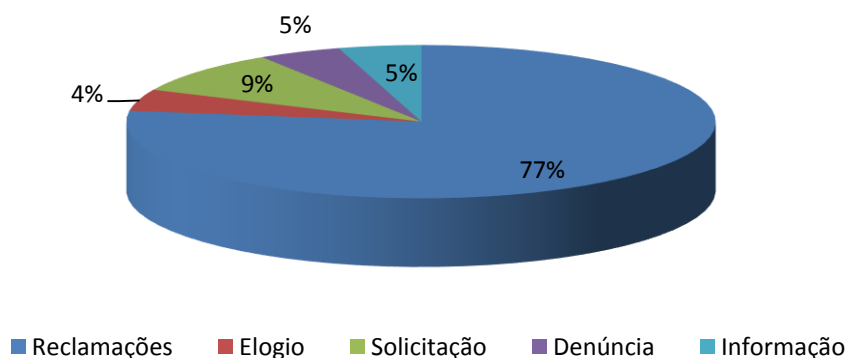
Durante o período de 1º de janeiro de 2015 a 30 de junho de 2015, foram registradas 22 (vinte e duas) manifestações, conforme informações a seguir:

Total de Manifestações por Tipologia

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas pela “**Tipologia**”.

- **Reclamação** – 77% ou seja, 17 (dezessete) mensagens do total;
- **Solicitação** – 9%, ou seja, 02 (duas) mensagem do total;
- **Informação** – 5%, ou seja, 01 (uma) mensagem do total;
- **Denúncia** – 5%, ou seja, 01 (uma) mensagem do total; e
- **Elogio** - 4%, ou seja, 01 (uma) mensagem do total.

Total de Manifestações por Tipologia

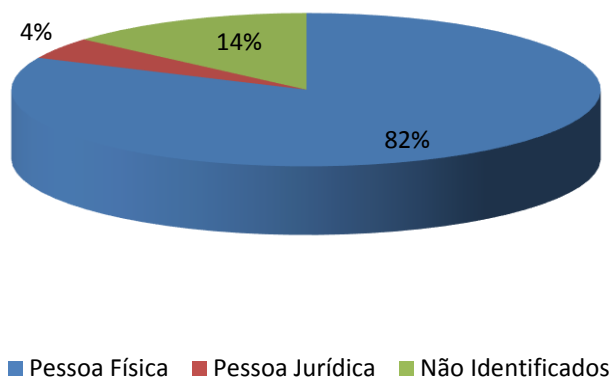


Total de Manifestações por Tipo de Pessoa

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas por “**Tipo de Pessoa**”.

- **Pessoas Físicas** – 82%, ou seja, 18 (dezoito) mensagens do total;
- **Pessoas Jurídicas** – 4%, ou seja, 01 (uma) mensagem do total; e
- **Não Identificados** – 14%, ou seja, 03 (três) mensagens do total.

Total de Manifestações por Tipo de Pessoa

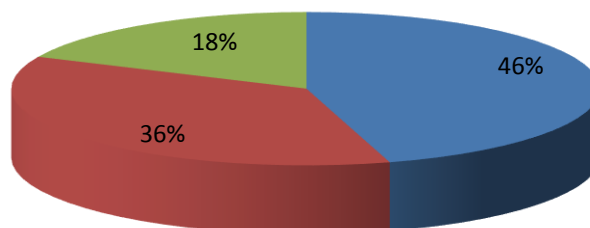


Total de Manifestações por Sexo

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas pelo “**Sexo**”.

- **Masculino** – 46%, ou seja, 10 (dez) mensagens do total;
- **Feminino** – 36%, ou seja, 08 (oito) mensagens do total; e
- **Não Identificados** – 18%, ou seja, 04 (quatro) mensagens do total.

Total de Manifestações por Sexo



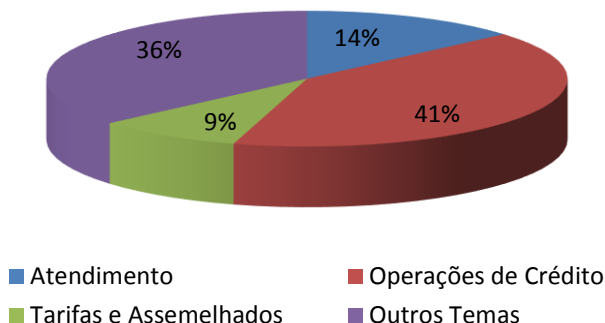
■ Masculino ■ Feminino ■ Não Identificados

Total de Manifestações por Tema

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas por “**Tema**”.

- **Tema: “Operações de Crédito”** – Representou 41% do total, ou seja, 09 (nove) manifestações entre as manifestações procedentes. Explicação: São as mensagens que envolvem as operações de financiamento em suas várias etapas do processo “Conceder Financiamento”.
- **Tema: “Outros Temas”** - Representou 36% do total, ou seja, 08 (oito) manifestações, entre as manifestações procedentes. Explicação: São as mensagens com temáticas diversas de difícil classificação.
- **Tema: “Atendimento”** - Representou 14% do total, ou seja, 03 (três) manifestações, entre as manifestações procedentes. Explicação: São as mensagens com foco direto no atendimento ao cliente ou potencial cliente.
- **Tema: “Tarifas e Assemelhados”** - Representou 9% do total, ou seja, 02 (duas) manifestações, entre as manifestações procedentes. Explicação: São as mensagens com temáticas ligadas a custos, tarifas e assemelhados.

Total de Manifestações por Tema

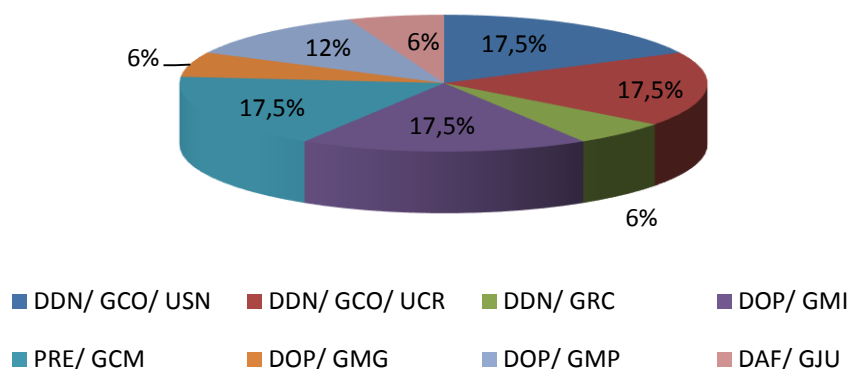


Temática das Reclamações Recebidas por área responsável

O registro abaixo apresenta o percentual das 17 (dezesete) reclamações recebidas classificadas pela “**Área Responsável**”, entre as consideradas procedentes.

- **Áreas Responsáveis:** “**DDN/GCO/ USN**”, “**DDN/GCO/ UCR**”, “**DOP/GMI**” e “**PRE/GCM**” – alcançaram 18% do total, ou seja, 03 (três) manifestações para cada área;
- **Área Responsável:** “**DOP/GMP**” – alcançaram 12% do total, ou seja, 02 (duas) manifestações para cada área; e
- **Áreas Responsáveis:** “**DDN/GRC**”, “**DOP/GMG**” e “**DAF/GJU**” – alcançaram 6% do total, ou seja, 01 (uma) manifestação para cada área.

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR ÁREA RESPONSÁVEL



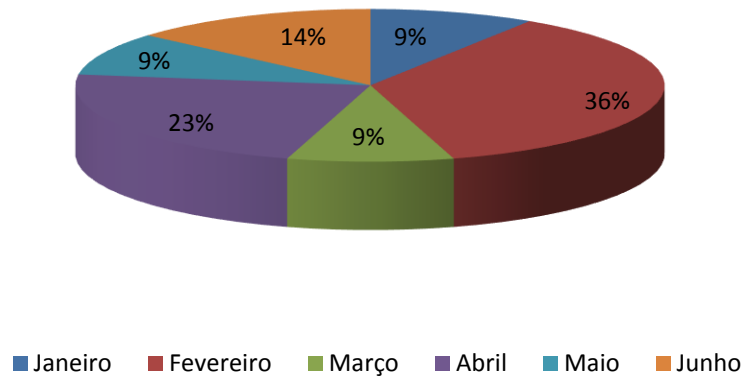
Total de Manifestações Segregadas por Mês

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas pelo “**Mês do Recebimento**”.

- **Janeiro** – 02 (duas) manifestações recebidas (9% do total);
- **Fevereiro** – 08 (oito) manifestações recebidas (36% do total);
- **Março** – 02 (duas) manifestação recebida (9% do total);
- **Abril** – 05 (cinco) manifestações recebidas (23% do total);

- **Maio** – 02 (duas) manifestações recebidas (9% do total);
- **Junho** – 03 (três) manifestações recebidas (14% do total).

Total de Manifestações Segregadas por Mês



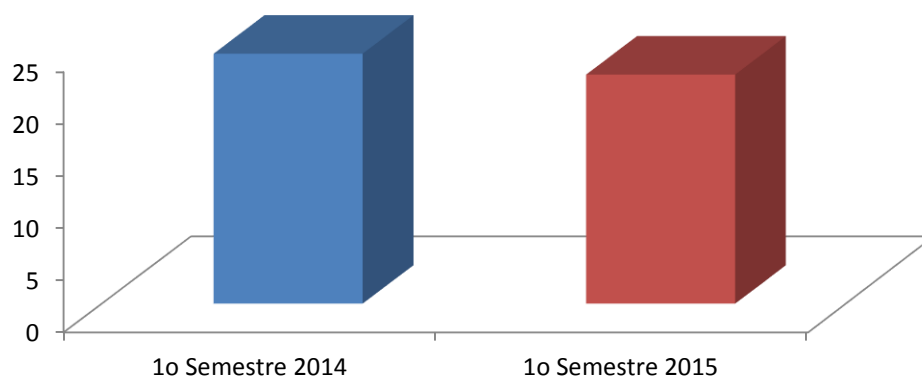
Total de Manifestações Comparando com 1º Semestre do Ano Anterior

O registro abaixo apresenta o comparativo das mensagens recebidas em igual período do ano anterior:

1º semestre de 2014 – 24 manifestações.

1º semestre de 2015 – 22 manifestações.

Total de Manifestação comparado com semestre Anterior



Total de Manifestações por Qualificação

O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas pela “**Qualificação**”.

Procedente Solucionada – 22 (vinte e duas) mensagens, representando 100% das manifestações recebidas.

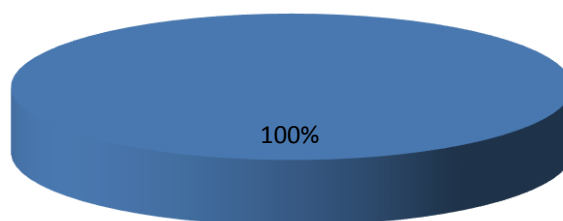
A seguir os conceitos adotados pela OED sobre cada tipo de qualificação:

1) Improcedente – mensagens que não se aplicam, que são indevidas, ou que, após apreciação e análise, verifica-se o distanciamento completo da realidade.

2) Procedente solucionada – mensagens devidas, que após apreciação são efetivamente resolvidas e finalizadas/concluídas.

3) Procedente não solucionada – mensagens devidas, que mesmo após apreciação ainda não foram efetivamente finalizadas/concluídas.

Total de Manifestações por Qualificação

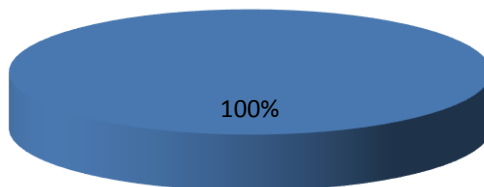


■ Procedente solucionada ■ Procedente não solucionada ■ Improcedente

Total de Reclamações por Qualificação

O registro abaixo apresenta o percentual de solução entre as 17 (dezessete) mensagens classificadas como “Reclamações” pela “**Qualificação**” - *Procedente Solucionada*:

Qualificação das mensagens do tipo "Reclamação"



- Reclamações - Procedente solucionada
- Reclamações - Improcedente
- Reclamações - Procedente não solucionada

Total de Manifestações por Meio de Contato

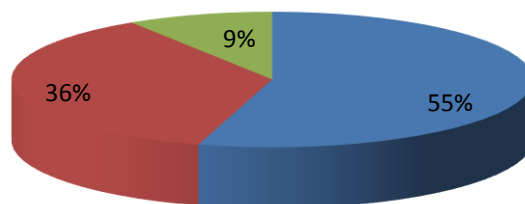
O registro abaixo apresenta o percentual das 22 (vinte e duas) mensagens classificadas pelo "**Meio de Contato**".

Telefone – 55%, ou seja, 12 (doze) mensagens do total;

Internet – 36%, ou seja, 08 (oito) mensagens do total; e

Outros (ofício, email e pessoal) – 9%, ou seja, 02 (duas) mensagens do total.

Total de Manifestações por Meio de Contato



- Telefone
- Internet
- Outros (ofício, email e pessoal)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas do 1º semestre de 2015 da OED mostram que, das 22 (vinte e duas) manifestações recebidas, 77% foram classificadas como “Reclamações”, o que corresponde a uma redução de 10% em relação ao 2º semestre de 2014. Os pedidos de “solicitação” ficaram com 9% enquanto que os de “informações” e “denúncias” aparecem em seguida com 5%, sendo apresentado uma manifestação de “elogio” (4% do total).

Quanto ao tipo de pessoa, observa-se que 82% das mensagens foram enviadas por “Pessoas Físicas”, enquanto 4% por “Pessoas Jurídicas” e 14% por “Não Identificados”. Por sua vez, a participação do sexo “Masculino” representou 46% do total, enquanto 36% foi do sexo “Feminino” e 18% estão entre os “Não Identificados”.

Dos Temas demandados, o de maior relevância foi “Operações de Crédito” com 41% do total de manifestações seguindo de “Outros Temas com 36%. Na sequência, as temáticas “Atendimento” e “Tarifas e Assemelhados” aparecem com 14% e 9% respectivamente.

Ao segregarmos as 22 (vinte e duas) manifestações pelo mês de recebimento, registramos os seguintes percentuais: “Janeiro” (9%), “Fevereiro” (36%), “Março” (9%), “Abril” (23%), “Maio” (9%) e “Junho” (14%). Fevereiro e Abril, portanto, concentram a maior parte das demandas do período.

Do total de reclamações recebidas, todas foram classificadas como procedentes solucionadas, ou seja, eram pertinentes e obtiveram êxito na sua resolução.

Quando apuramos o meio de contato para envio das mensagens temos a “Telefone” como principal, com 55% do total, em seguida “Internet” com 36%. Embora nos dois últimos semestres o meio mais utilizado ter sido a internet, os dados desse semestre reafirmam a série histórica anterior em que o telefone é o meio mais utilizado pelos manifestantes.

Em relação às 22 (vinte e duas) manifestações recebidas, o tempo médio de resposta observado foi de 11 dias, ficando na média acima do prazo estipulado pelo Art. 2º da Resolução nº. 3.849 – CMN. O atraso no retorno de duas manifestações corroborou para esse resultado. A situação foi reportada pela equipe da Ouvidoria para as instâncias superiores, sendo já adotadas medidas para que o problema não mais ocorra.

Por fim, é possível registrar que a Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 1º semestre de 2015, sempre alicerçada nos normativos do BACEN e do CMN.