

Relatório de Ouvidoria – 2º Semestre 2019

Apresentação

De acordo com o previsto e determinado pela Resolução nº 4.433, de 23 de Julho de 2015, do Banco Central do Brasil, apresentamos relatório a acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período do segundo semestre do ano 2019.

Atribuições

A Ouvidoria do Paraná Banco e JMalucelli DTVM, atua como última instância de atendimento, com caráter mediador, representando os clientes, com a finalidade de solucionar problemas e/ou reclamações, de forma assertiva e definitiva almejando sua satisfação, estreitando e valorizando o relacionamento.

Canais de Atendimento

Compõe o escopo da Ouvidoria Paraná Banco e JMalucelli DTVM o atendimento e gestão dos seguintes canais/plataformas: 0800, e-mail e correspondência, presencial; Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN); Ouvidoria INSS; SIGEPE (SIAPE); Procon; Consumidor.Gov; PróConsumidor; Suporte aos escritórios de advocacia terceiros.

Fatos relevantes e conquistas

- ❖ Alteração na estrutura da Ouvidora. Nova Ouvidora, Tatiane da Silva Santos que assumiu o cargo em Setembro/19. Ajuste da equipe para 3 Analistas de Ouvidoria.
- ❖ Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria estão devidamente certificados.
- ❖ Adesão a plataforma do Consumidor.Gov.
- ❖ Em decisão tomada pelo INSS, o canal oficial para registros e atendimento das manifestações dos beneficiários sobre empréstimos consignado e cartão de crédito, passa a ser a plataforma Consumidor.Gov.
- ❖ Devido a mudança de sistema de registro de manifestação do INSS, o projeto de desenvolvimento da Ouvidoria Eletrônica foi suspenso.
- ❖ Adesão a plataforma PróConsumidor. O sistema foi apresentado pela SENACON com intuito de substituir o atual dos Procons, o SINDEC. Projeto iniciado com Procon de Maceió.
- ❖ Atuação em 100% das ações apresentadas pela Auditoria Interna como processo de melhoria, destas, 72% foram encerradas em 2019 e demais pendentes com outras áreas.
- ❖ Participação ativa da Ouvidoria Paraná Banco junto a comissão de Ouvidorias da ABBC.

www.paranabanco.com.br

- ❖ Adequação nos tratamentos e registro de demandas procedentes, visando atender as alterações da Autorregulação.

Como grandes conquistas, destacamos que no 3º trimestre:

- ❖ Não aparecemos no ranking do BACEN de piores Instituições Financeiras com base no atendimento e relacionamento com clientes; e
- ❖ No ranking de Qualidade das Ouvidorias aparecemos entre as 10 melhores colocadas.

* Ressaltamos que nestes dois rankings obtivemos **nosso melhor resultado histórico**, o que nos deixa orgulhosos e com a certeza que estamos no caminho certo.

* Nossa projeção é que esses resultados também se **repitam no 4º trimestre**, que serão divulgados até o final do mês de Janeiro 2020.

Considerações Finais

Acreditamos que cada contato com os nossos clientes, independente do canal e de sua natureza, nos propicia oportunidade única para aprimorarmos o relacionamento e um feedback importantíssimo para nossa evolução.

Nossa história sempre foi pautada no respeito, no diálogo e na transparência, e é com estes princípios que a Ouvidoria atua diariamente, seja na intermediação e resolução de problemas, seja junto aos órgãos reguladores ou interagindo com as demais áreas da Instituição. Temos o papel fundamental de disseminar os direitos e deveres do cidadão de acordo com as resoluções e regulamentações existentes.

Os resultados obtidos no segundo semestre de 2019 reforçam que nossas ações estão alinhadas com nosso propósito, afinal para nós **não** temos clientes, e **sim amigos**.

Curitiba, 10 de janeiro de 2020.

Anilson Fieker Pedrozo
Diretor de Ouvidoria Paraná Banco

Ricardo Benatti Cunha
Diretor de Ouvidoria JMalucelli DTVM

Tatiane da Silva Santos
Ouvidora

www.paranabanco.com.br