

## Relatório de Ouvidoria – 1º Semestre 2020

### 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 **primeiro semestre do ano 2020**.

### Atribuições

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

### Fatos relevantes

- ❖ A estrutura da Ouvidoria manteve-se da seguinte forma: Ouvidora, Tatiane da Silva Santos e equipe com três 3 analistas. Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria são devidamente certificados.
- ❖ Pandemia Covid-19
  - Adequações, fechamento das lojas para atendimento presencial, e atividades realizadas em *home office*, em função da pandemia do Covid-19.
  - Mesmo com esse novo cenário, a Ouvidoria manteve com maestria o atendimento sem qualquer impacto.
- ❖ Decretos para Suspensão de descontos, em função da Covid-19
  - Estados e Prefeituras publicaram Decretos com medidas de suspensão de descontos em folha pelo período de 90 dias, em decorrência da Covid-19.
  - A Ouvidoria foi canal de interlocução entre os órgãos e equipe interna para adequação. Além de mediar as demandas juntos com nossos clientes.
  - Clientes mais exaltados em todos os canais de contato e principalmente na Ouvidoria exigindo suspensão imediata em atendimento ao Decreto do seu Convênio.

#### ❖ SIGEPE/SIAPE

- Com acompanhamento diário da Ouvidoria nas demandas do site do SIGEPE, detectamos crescimento significativo nas solicitações em relação ao semestre anterior.
- Em parcerias com bancos vinculados a ABBC e Febraban, foi identificado ataque com alto volume de demanda e suspensão de consignações a determinado banco. Houve um alerta os demais bancos.
- Devido ao nosso controle e forma de atuação nas solicitações, conseguimos evitar qualquer tipo de impacto ou prejuízo neste ataque. Importante! Devido a Portaria nº 209, 13/05/2020, onde decorrido o prazo de cinco dias, sem que haja manifestação, a consignação é suspensa.

### **Rankings BACEN**

#### ❖ Ranking de Reclamações – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – SISCAP/RDR

- Após um período sem constar entre os primeiros colocados no ranking das reclamações do banco, agora no 1º trimestre de 2020 voltamos a aparecer no ranking de reclamações e assumimos a 15ª posição. No 2º trimestre de 2020 ficamos em 8ª posição do ranking.
- Aplicaremos Plano de Ação junto as áreas e BUs, afim de melhorar nossa posição no ranking das reclamações.

#### ❖ Ranking de Ouvidorias

- Orgulhosos do nosso atendimento, apresentamos que estamos a três trimestres entre os 10 melhores colocados no ranking.

### **Comissão de Ouvidorias ABBC – Principais temas discutidos**

- ❖ Evolução da Autorregulação do Crédito Consignado, como “Não me perturbe”.
- ❖ Resultados dos Ranking de Reclamações e Ranking de Ouvidorias BACEN.
- ❖ Pleito Ranking de Instituições por Índice de Reclamações.
- ❖ Melhorias no processo de Pesquisa de Satisfação, com intuito de aumentar adesão dos clientes.
- ❖ Adequações, fluxos e aumento significativo de atendimentos, após cenário da Pandemia Covid-19.
- ❖ Decretos para Suspensão de descontos, em função da Covid-19.
- ❖ Pesquisa do Advogados ofensores e utilização indevida da plataforma Consumidor.gov.
- ❖ Aumento das demandas “Procedentes” nas RDRs com análises mais severas dos DEATIs.
- ❖ Revisão do Decreto Nº 6.523, de 31 de julho de 2008, SAC.
- ❖ Participação ativa da Ouvidoria Paraná Banco junto a comissão de Ouvidorias da ABBC.

### *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. Como conciliadores impactamos não apenas na fidelização, mas na redução de riscos e a desjudicialização, frente as constantes mudanças em benefício de nossos clientes.

Curitiba, 20 de julho de 2020.

---

**Anilson Fieker Pedrozo**  
**Diretor de Ouvidoria Paraná Banco**

---

**Tatiane da Silva Santos**  
**Ouvidora**