

## Relatório de Ouvidoria – 2º Semestre 2020

### **Apresentação**

De acordo com o previsto e determinado pela Resolução nº4.433, de 23 de Julho de 2015 e Resolução nº4.860, de 23 de Outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, apresentamos relatório a acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período do **segundo 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, correspondência física e atendimento presencial; Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN); SouWeb (sistema de registro de reclamações do convênio INSS); Plataforma do consumidor.gov; SIGEPE (site com termos de reclamação registrada pelos clientes consignado do Convênio SIAPE); EBconsig (site para registro de comunicação feitos pelos clientes consignado do Convênio Exército); Procon e PróConsumidor (atividades repassadas para atendimento via Jurídico em Dezembro/2020).

### **Fatos relevantes**

#### **❖ Pandemia Covid-19**

- Assim como no primeiro semestre de 2020, mantivemos o atendimento e as atividades prestadas pela Ouvidoria em regime de *Home Office*, e esse fato não ocasionou indisponibilidade dos serviços.

#### **❖ Período de aumento de margem de 30% para 35% no Convênio INSS**

- Após liberação do Governo Federal para ampliação de margem consignável do INSS tivemos um aumento de demanda em todos os canais de atendimento. Essa foi uma movimentação que impactou todo o mercado de consignado e que acarretou uma sobrecarga de processamentos e solicitações junto ao Convênio.
- No nosso caso, o aumento de demanda ficou concentrada em situações onde o cliente buscava informações sobre sua proposta como: demora no processamento e liberação do recurso, solicitação de cancelamento e dúvidas na contratação, entre outros.

- O novo percentual de consignação (35%) permitiu a regularização e implantação da consignação de contratos de portabilidade que não haviam sido averbados no prazo normal (por falta de margem) o que gerou dúvidas para alguns clientes.

#### ❖ **Solução Digital**

- Contatos com questionamentos de dúvidas no momento da contratação.

#### ❖ **Aumento significativo das demandas, principalmente nas RDRs/BACEN**

- Em virtude do aumento do volume de operações pós alteração no percentual de 5% da margem consignável do Convênio INSS, autorizado pelo Governo Federal de 01/10/2020 à 31/12/2020.

#### ❖ **SIAPE (SIGEPE) e Comando do Exército**

- Aumento de contatos em que os clientes questionam ou buscam informações sobre a contratação.
- Início das contratações de portabilidade SIAPE na Solução Digital e contatos referentes ao novo processo e andamento na liberação das operações.

#### ❖ **Melhoria de processos juntos às áreas**

- Realizamos regularmente o envio de *reports* relatando impactos, oportunidades e necessidades dos clientes. Essas informações serviram de insumo para ações de melhorias em execução pelas áreas responsáveis.

### **Rankings BACEN**

#### ❖ **Ranking de Reclamações –RDR**

- Frente aos desafios apresentados anteriormente, encerramos 2020 em 4º lugar.

#### ❖ **Ranking de Ouvidoria**

- Frente aos desafios apresentados anteriormente, encerramos 2020 em 26º lugar.

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

- Apresentação de Estrutura de Ouvidoria para a comissão de Ouvidorias da ABBC. Cada banco, através de seu Ouvidor, realizou a apresentação de sua estrutura de Ouvidoria.
- Discussões e alinhamentos sobre Resolução 4.860 de 23.10.2020, sobre os impactos na Ouvidoria.
- Destaque para o aumento significativo de reclamações em todas as Instituições Financeira que atuam com consignado do INSS, pós período de liberação adicional de 5% de margem no Convênio INSS.
- Ranking de Reclamações e de Ouvidoria frente ao aumento das demandas “Procedentes” nas RDRs.
- Adequações, fluxos e aumento significativo de atendimentos.

- Discussão sobre a obrigatoriedade de manter o canal 0800, diante dos demais canais alternativos.
- Acompanhamento sobre GT (Grupo de Trabalho) Desjudicialização.
- Participação ativa da Ouvidoria Paraná Banco junto a comissão de Ouvidorias da ABBC como *benchmarking*.

\*ABBC – Associação Brasileira de Bancos é uma entidade pluralista, representando bancos pequenos e médios, financeiras, cooperativas, sociedades de crédito direto, sociedades de empréstimo pessoal, corretoras, *fintechs* e instituições de pagamento.

## 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, frente as constantes mudanças em benefício de nossos clientes.

Ao longo do segundo semestre de 2020 vivenciamos momentos de grandes desafios frente as alterações ocorridas na economia, na rotina dos clientes e na alteração de regras e políticas para a contratação de empréstimo consignado, adotadas pelos principais Convênios. Entendemos que o aprendizado adquirido neste período servirá como base para a melhoria e adequação de muitos de nossos processos, visando entregar sempre a melhor experiência para nossos clientes.

Curitiba, 23 de fevereiro de 2021.

---

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

---

**Tatiane da Silva Santos**  
Ouvidora