

# Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2023





## Índice

- Introdução
- Mensagem inicial
- O banco BV
- Missão da Ouvidoria
- Canais de Ouvidoria
- Estrutura e instalações da Ouvidoria
- Mensagem da Ouvidora
- Indicadores de Ouvidoria
  - a) Canal de atendimento Ouvidoria
    - a.1) Satisfação de clientes
  - b) Canal de atendimento Bacen | RDR
  - c) Canal de atendimento ao PROCON
- Ouvidoria em números
- Reclame Aqui
- Consumidor.gov
- Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- Governanças das Reclamações
- Melhoria Contínua
- Política de Relacionamento com Clientes
- Relacionamento Institucional



## Introdução

Atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e normas complementares e correlatas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do banco BV, no período de 01/07/2023 a 31/12/2023.





## Mensagem inicial

Nossa principal finalidade é atender os clientes em última instância e mediar conflitos, e nossa missão é ampliar a atuação de melhoria contínua a partir destas reclamações para evitar novos conflitos. Por isso, focamos em atender bem, entregar soluções resolutivas e proporcionar uma boa experiência aos clientes que passam pelos canais de Ouvidoria.

De todo modo, sabemos que esta experiência não deve ser medida apenas quando o consumidor aciona algum canal de atendimento, motivo pelo qual nosso principal desafio é o de identificar estes problemas que ainda trazem fricção na jornada do cliente, e acompanhar os indicadores que traduzem a satisfação (ou não) de quem utiliza os nossos produtos e serviços.

A partir disso, estabelecemos no plano da Ouvidoria o atendimento aos consumidores com agilidade e resolutividade, bem como rotinas que visam melhorar a qualidade dos produtos e processos do BV, numa seara mais ampla que traga cada vez mais o negócio para entender a voz e a dor do cliente.

Neste relatório, traremos os principais resultados atingidos no segundo semestre de 2023, bem como os desafios perseguidos pelo time de Ouvidoria durante o ano de 2023 e demais áreas que trabalham incansavelmente na busca pela excelência no atendimento.

Boa leitura.

### **Ricardo Sanfelice**

Diretor-Executivo de Clientes, Produtos e Inovação

### **Thais Cristine**

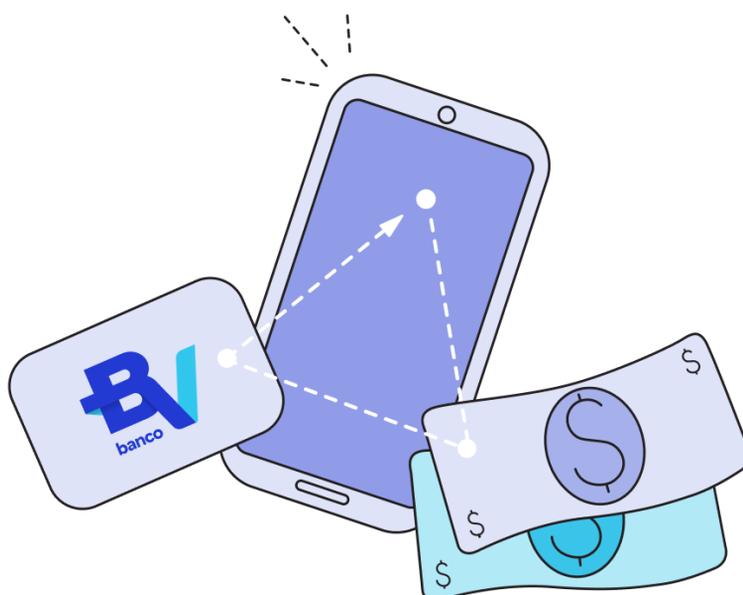
Ouvidora



## O banco BV

Somos um dos maiores bancos privados do Brasil, conforme ranking do Banco Central. Em nosso DNA, temos a união de uma das maiores instituições financeiras da América Latina, o Banco do Brasil, e um dos maiores conglomerados do mundo, a Votorantim. Essa união nos permite fazer mais e melhor, garantindo soluções inovadoras que atendem às necessidades dos nossos clientes em todos os segmentos em que atuamos: conta, cartões, empréstimo e financiamento para pessoas físicas, seguros e assistências, investidores institucionais, veículos, Corporate & Investment Banking, Asset Management e Private Banking.

Em 35 anos de trajetória, transformamos nosso negócio para acompanhar as evoluções do mundo. A nossa cultura é simples e ágil, e garante nossa essência de estarmos sempre próximos de nossos clientes. Por eles, lançamos novas plataformas digitais e, para eles, buscamos parcerias com fintechs, trazendo novos olhares para nossa constante transformação digital.





## Missão da Ouvidoria



*“Ser a Ouvidoria reconhecida por excelência em resolutividade e qualidade, transformando reclamações em oportunidades de melhoria contínua”*

O compromisso da Ouvidoria continua sendo o de atuar na mediação de conflitos e em defesa dos interesses dos consumidores que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento, e que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado ao seu pedido.

A missão da Ouvidoria, alinhada ao propósito do banco BV, corrobora o compromisso de atender de forma diferenciada cada cliente e oferecer-lhes as melhores soluções, provendo de maneira sustentável os melhores resultados.

Com o condão de propor à Organização processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, a Ouvidoria debruça-se também na propositura de melhorias formais, para transformar cada problema em oportunidades dentro da Companhia, prevenindo e mitigando riscos operacionais e de imagem.



## Canais de Ouvidoria

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, chat na página eletrônica do banco BV ou por correspondência:

**Telefone:**

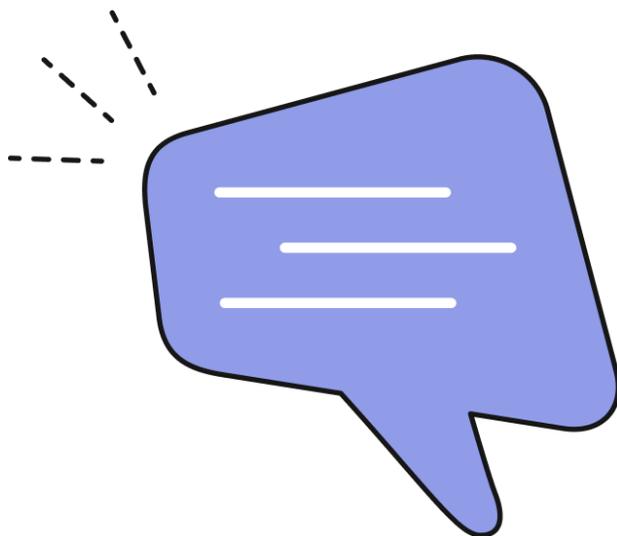
0800-707-0083, de 2ª a 6ª feira das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)  
Atendimento para Deficientes Auditivos e de Fala: 0800-701-8661

**Chat na página:**

[www.bv.com.br/site/ouvidoria/](http://www.bv.com.br/site/ouvidoria/)

**Correspondência:**

Caixa Postal 21074 - CEP: 04602-970 - São Paulo - SP





## Estrutura e instalações da Ouvidoria

Temos Thais Cristine como Ouvidora, reportando-se a Ricardo Sanfelice, que segue à frente da Diretoria de Clientes, Produtos e Inovação.

O quadro de funcionários totaliza 41 (quarenta e um) colaboradores próprios. Na gestão da Ouvidoria, permanece Thais Cristine (Ouvidora) à frente do canal de atendimento Ouvidoria, atendimento Procon, RDR Bacen, Governança de Reclamações e da célula de Qualidade. A governança dos canais especiais, como Consumidor.gov, Reclame Aqui e Procon Fone, também é feita pela Ouvidoria.

Estamos localizados na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, na capital do estado de São Paulo, e permanecemos atuando no modelo híbrido de trabalho, sendo que os colaboradores se deslocam para a matriz de acordo com as necessidades da área e da Companhia.





## Mensagem da Ouvidora

Ao longo do 2º semestre, mantivemos o foco na qualidade e resolutividade, entendemos as necessidades de nossos clientes, endereçamos as oportunidades de melhorias em nossos processos e produtos, e, com isso, entregamos experiências melhores ao longo de sua jornada. Nossos clientes são atendidos de forma individualizada, de acordo com a urgência e necessidade que cada demanda exige, e é isso que faz com que nosso atendimento seja reconhecido dentro da zona de excelência.

Atuamos ativamente com as áreas internas do banco, buscando cada vez mais sinergia com a equipe de Produtos e Negócios. Isso permite que as esteiras de comunicação e contratação estejam fluidas, digitais e acessíveis aos nossos clientes e consumidores, trazendo autonomia e agilidade do início ao fim de sua jornada e reduzindo reclamações. O relatório demonstrará esses avanços.

Boa leitura.

**Thais Cristine**



## Indicadores de Ouvidoria

A seguir, detalharemos por célula os indicadores do semestre:

### a) Canal de atendimento Ouvidoria

Neste segundo semestre, registramos 2.259 demandas, com redução de 27% (vinte e sete por cento) em comparação ao primeiro semestre de 2023, conforme evolução do gráfico abaixo:

Gráfico 01: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria (1º Semestre/23 x 2º Semestre/23)



Nosso tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de 4 (quatro) dias; permanecendo abaixo do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis estabelecido pelo artigo 6º, §2º da Resolução CMN 4.860/2020.



Gráfico 02: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/23 x 2º semestre/23)



Respondemos 77% (setenta e sete por cento) das demandas de Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis, atendendo ao estabelecido pela SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que dispõe que ao menos 50% (cinquenta por cento) das demandas devem ser respondidas dentro deste prazo.

O índice de resolutividade, que representa a quantidade de clientes que não migraram para outro canal, foi de 98% (noventa e oito por cento) neste semestre.

### a.1) Satisfação de clientes

Conforme determinação da Resolução CMN 4.860/2020, todos os clientes atendidos pelo canal de Ouvidoria passam por avaliação direta da qualidade do atendimento, sendo a pesquisa enviada através de SMS ou WhatsApp.

Tivemos, em média, 20% (vinte por cento) de clientes respondentes no período. As notas para as perguntas 1 e 2<sup>1</sup> ficaram na média de 3,9 e 4,0, respectivamente, em uma escala de 1 a 5.

Avaliamos a percepção geral dos clientes com o banco, após a conclusão de sua demanda através da pesquisa de NPS, onde perguntamos: "Considerando o atendimento recebido na Ouvidoria do banco BV, numa escala de 0 a 10, sendo 10 você recomendaria e 0 você não recomendaria, qual a probabilidade de você recomendar o BV para um parente?", e neste semestre apresentamos o indicador dentro da zona de excelência, com 90,5 pontos.

<sup>1</sup> Pergunta 1: "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para a sua demanda."

Pergunta 2: "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria."

## b) Canal de atendimento Bacen | RDR

Recebemos 3.039 demandas no segundo semestre de 2023, o que representa um pequeno incremento de 2% (dois por cento) em relação ao semestre anterior:

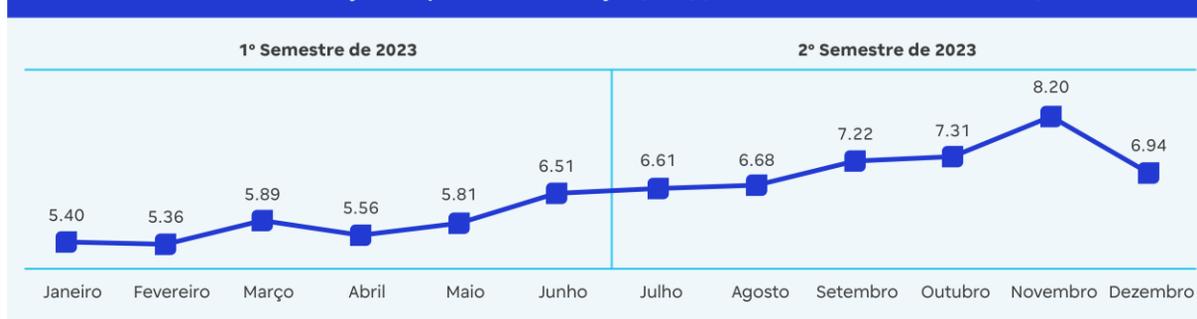
Gráfico 03: Registros de demandas por mês no canal de Bacen/RDR (1º Semestre/23 x 2º Semestre/23)



O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 7 (sete) dias úteis, abaixo do regulamentar estipulado pelo artigo 3º da Resolução BCB Nº 222 de 30/03/2022, que é de 10 (dez) dias úteis.

Gráfico 04: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/23 x 2º semestre/23)



Fechamos o ano de 2024 mantendo excelente posição no Ranking de Reclamações do Banco Central, ocupamos a 12ª posição<sup>2</sup>, entre as 15 principais Instituições Financeiras do Mercado.

### c) Canal de atendimento ao PROCON

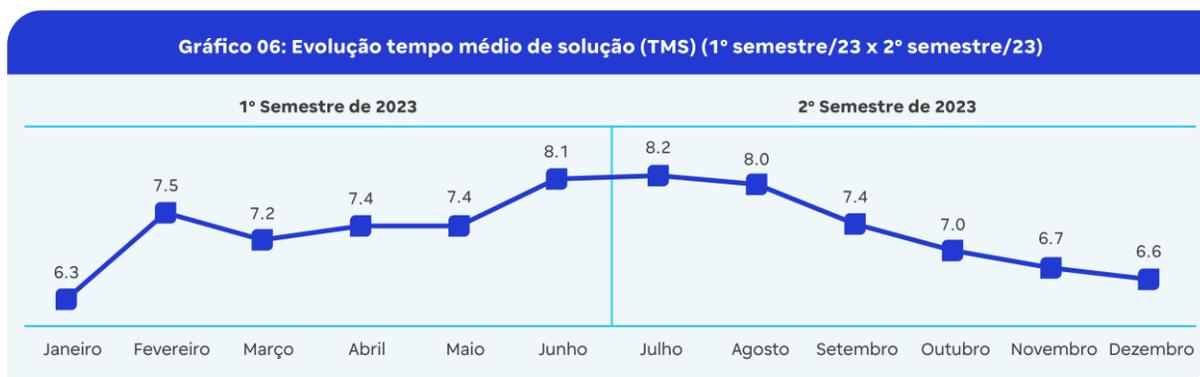
Tivemos 4.484 demandas recebidas no PROCON no segundo semestre, o que representa um aumento de 23% (vinte e três por cento) em relação ao semestre anterior. Este aumento está relacionado diretamente às solicitações de renegociação de dívida, que foram potencializadas pelo Programa Renegocia, lançado pelo Governo neste semestre, e também às solicitações de cópia de contrato. Segue gráfico evolutivo:

Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de Procon (1º Semestre/23 x 2º Semestre/23)

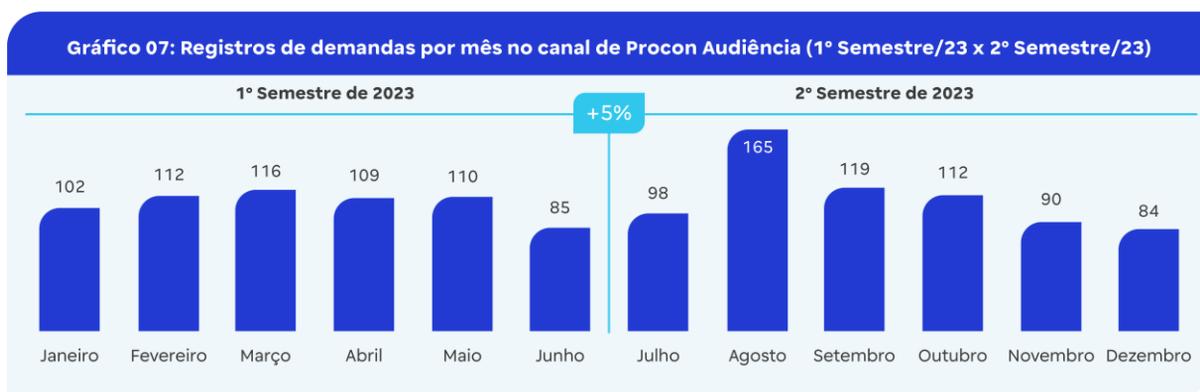


O índice de resolutividade foi de 89% (oitenta e nove por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal. Tivemos uma queda neste indicador, pois muitas das solicitações de renegociação de dívida estavam fora da nossa política. Dessa forma, o cliente acabou tentando em outros canais ser atendido.

O tempo médio de solução (TMS) ficou em 7 (sete) dias corridos, conforme gráfico abaixo:



Em relação às audiências realizadas pelos Procons, foram recebidas 668 notificações de audiências no segundo semestre de 2023, 5% (cinco por cento) maior que o recebimento do semestre passado, tendo sido o recebimento no mês de agosto acima da média, devido ao Programa Renegocia:





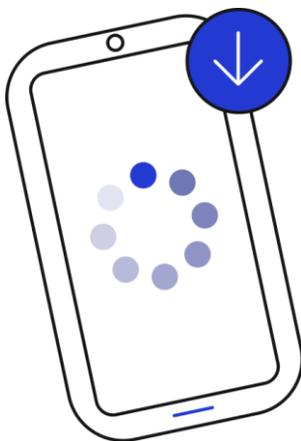
## Ouvidoria em números

Apresentamos no gráfico abaixo o índice de reclamações das demandas recebidas nos Canais Regulatórios de Ouvidoria (células de Bacen, PROCON e canal de Ouvidoria) por milhão de clientes, mês a mês, neste semestre:

Gráfico 08: Evolução do índice de reclamações de Ouvidoria



Não notamos variações consideráveis nos indicadores reportados que careçam de destaque.

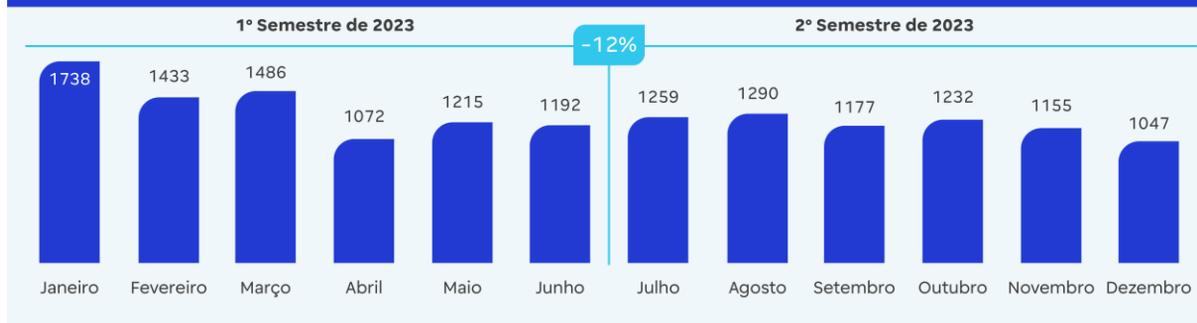




## Reclame Aqui

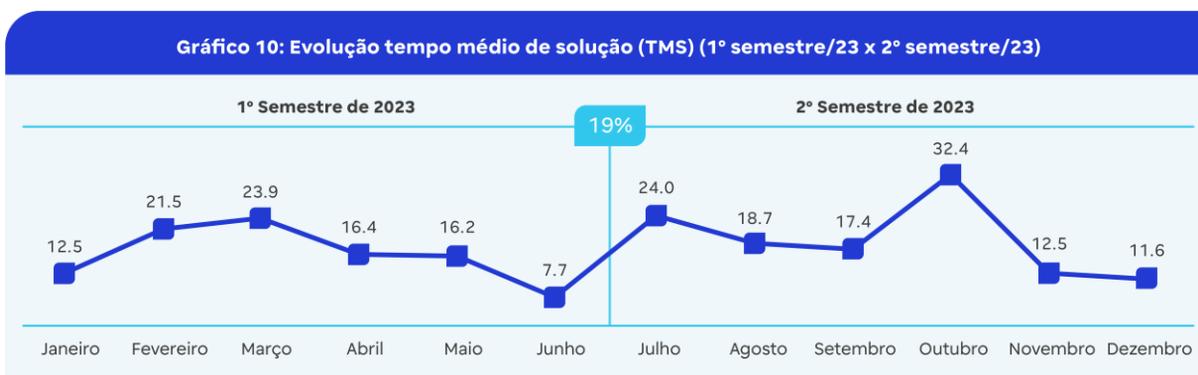
A plataforma do Reclame Aqui atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, sendo um dos mais procurados na busca por soluções de conflitos. O segundo semestre de 2023 ficou com volumetria 12% (doze por cento) menor se comparado com o primeiro semestre de 2023, sendo que os principais motivos para essa redução foram, em especial, os assuntos relacionados a Não Cliente / Recebe Contato BV e Conta BV. Para esse semestre, este último tema nem figurou no top 10. Outros temas que também alavancaram essa queda foram Redução de Limite e Problemas com Pagamento, ambos em Cartão de Crédito.

Gráfico 09: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui (1º Semestre/23 x 2º Semestre/23)

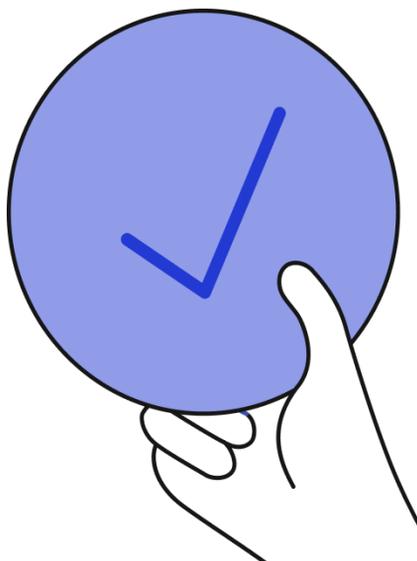


Neste segundo semestre de 2023, nosso TMS (tempo médio de solução) ficou em 19.4 dias – vale destacar que o prazo para responder às manifestações protocoladas na plataforma do Reclame Aqui são de 30 dias. Assim, se comparado ao semestre anterior, tivemos um aumento no tempo, mas nosso primeiro contato com cliente após a abertura da reclamação é em até D+1 e é possível ver uma boa evolução nos últimos 2 meses de 2023.

Gráfico 10: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/23 x 2º semestre/23)



Vale mencionar que fechamos esse semestre com o melhor desempenho da célula, com 78% (setenta e oito por cento) de índice de solução, 61% (sessenta e um por cento) voltaria a fazer negócio e reputação em 7,4.

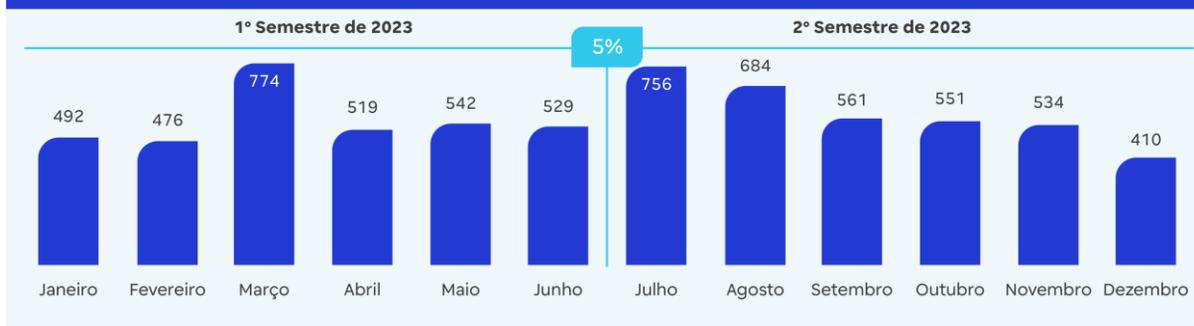




## Consumidor.gov

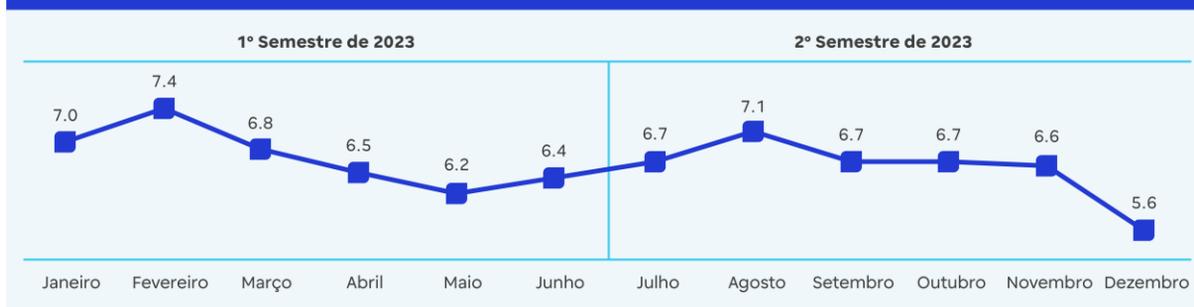
A plataforma Consumidor.gov, além de ser uma importante frente de trabalho para desjudicialização, continua sendo um canal de procura na busca de soluções pelos consumidores. Abaixo podemos observar que, no 2º semestre de 2023, tivemos um pequeno aumento no volume em comparação com o semestre anterior, 5% (cinco por cento), devido principalmente aos meses em que ocorrem os feirões de renegociação de dívidas. Foram quase 3.500 demandas tratadas no período. A seguir, veremos os principais motivos de acionamentos destas dores:

**Gráfico 11: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.gov (1º Semestre/23 x 2º Semestre/23)**



O tempo médio de solução (TMS) no segundo semestre ficou em 6 (seis) dias, sendo que o prazo regulamentar da plataforma é de 10 (dez) dias:

**Gráfico 12: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/23 x 2º semestre/23):**



O índice de solução do primeiro semestre ficou em 85% (oitenta e cinco por cento) e nota média do consumidor em 3,1 (notas de 1 a 5), o que nos posiciona entre os melhores bancos do mercado.

O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal.



## Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O SAC está estruturado para atender aos requisitos do Código de Defesa do Consumidor, acatando demandas ligadas a Reclamações, Informações, Cancelamento, Elogios e outros de todos os produtos do banco (conta, cartão, financiamentos e empréstimos). Sendo assim, este serviço obedece a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 11034/2022.

As ligações para este canal são gratuitas. No primeiro menu eletrônico, garante ao cliente as opções de contato com o operador, o registro de reclamação e solicitação de cancelamento de contratos e serviços, assim como a solicitação de informações gerais e elogios. Após abertura das reclamações, tais informações são direcionadas às áreas responsáveis, quando não for possível a resolução do caso em linha com o consumidor, e devem ser solucionadas em até 7 (sete) dias corridos.

As opções para reclamações e cancelamento são tratadas pelo atendente no primeiro nível de atendimento e devem ser atendidas com prioridade, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda.

O atendimento está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O acesso inicial ao atendente não é condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Caso a chamada seja finalizada pelo fornecedor sem a conclusão do atendimento, é feito o retorno e o atendimento é devidamente concluído.

O acompanhamento da efetividade do SAC é realizado pela taxa de resolução na ótica do consumidor e grau de satisfação do consumidor.

Abaixo, em atendimento ao Normativo SARB 27 da Autorregulação Bancária, apresentamos os dados dos atendimentos de demandas no SAC, Financeira e Cartões:

Segundo semestre de 2023						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	112.543	106.076	82.530	78.138	70.146	65.011
Tarefas geradas no SAC	58.108	58.251	49.035	43.151	42.458	54.304
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	99,25%	98,80%	99,12%	98,70%	99,08%	98,95%
Cancelamento	1,66%	1,99%	2,02%	2,31%	1,78%	2,12%
Informação	38,77%	36,77%	37,95%	41,87%	38,57%	35,50%
Reclamação	6,98%	7,51%	8,05%	8,19%	7,67%	8,09%
Solicitação	52,59%	53,73%	51,97%	47,62%	51,97%	54,29%

Observa-se uma redução no volume de ligações recebidas a partir de setembro, que reflete a evolução do cliente pela busca de canais digitais. Além disso, estamos realizando um trabalho no SAC de digitalização do cliente via WhatsApp para solicitação de boletos. Com isso, tivemos grande redução dos temas que o cliente pode se autosservir na URA.

É necessário que os atendentes analisem no detalhe as reclamações destes clientes, compreendam o real problema e resolvam o máximo de questões possíveis no primeiro contato, evitando uma rechamada ou migração. A comunicação assertiva e a evolução no conhecimento dos processos farão total diferença na solução do problema e na percepção final do cliente.

A Ouvidoria continua o trabalho em conjunto com o time de atendimento para minimizar os casos que migram para os canais regulatórios, assim prestando um melhor atendimento aos nossos clientes no primeiro contato deles conosco. Os assuntos com maior incidência de migração para a Ouvidoria estão relacionados a cobrança, quando o cliente tem dificuldade para localizar a assessoria ou reclama de inflexibilidade na negociação, contestação de despesas de cartão de crédito, reclamações relacionadas ao lojista e boleto fraudado.





## Governanças das Reclamações

O Programa de Governança das Reclamações, em 2023, contemplou as reclamações oriundas dos canais de atendimento da Financeira, Cartões, Banco Digital, Redes Sociais e Ouvidoria.

Com o desafio de reduzir, no ano de 2023, 20% (vinte por cento) das reclamações em comparação ao 4ºTRI/22, mantivemos o modelo de atuação em conjunto com diversas áreas, como Negócios, Operações, Atendimento, Canais Digitais, entre outras, utilizando metodologia lean six sigma, pois se mostrou um processo eficaz para evolução dos indicadores de reclamações, resultando numa melhor experiência dos clientes.

Ao final do semestre, destacamos significativa evolução no indicador de reclamações após entregas de melhorias em praticamente todos os temas priorizados, com redução de 33% (trinta e três por cento) no índice geral de reclamações (lembrando que o índice é formado pelo volume de reclamações a cada mil clientes):





## Melhoria Contínua

Neste segundo semestre de 2023, continuamos com o aprimoramento constante nos processos, endereçando os principais sintomas de reclamações identificados nas demandas recebidas na Ouvidoria.

Foram mapeadas no ano de 2023, 79 (setenta e nove) oportunidades de melhorias, das quais 29 (vinte e nove) foram implantadas.

Dentre as 29 (vinte e nove) melhorias implantadas, agrupamos por categoria de ação:

- Processo/esteira operacional:** 20 melhorias
- Comunicação com o cliente:** 9 melhorias

Abaixo também destacamos a quantidade de melhorias implantadas por BU:

- Rodas:** 11 melhorias
- Banco Digital:** 6 melhorias
- Cartões:** 5 melhorias
- Empréstimos:** 4 melhorias
- Seguros:** 3 melhorias

Exemplificando a atuação e responsabilidade da Ouvidoria na análise e apuração do impacto das melhorias implantadas, além do compromisso em monitorar o pós-implantação seguindo a metodologia DMAIC.



## Política de Relacionamento com Clientes

A nossa Política de Relacionamento com Clientes apresenta diretrizes e responsabilidades nos processos e procedimentos do BV que englobam desde a pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Este documento está em constante aprimoramento, em linha com o dinamismo dos assuntos relacionados a clientes, e está sob responsabilidade da estrutura de Planejamento, dentro da Diretoria de Clientes.

O trabalho em parceria das áreas de primeira e segunda linhas de defesa continua, visto que o objetivo principal deste projeto é melhorar as esteiras de processos afetados ao cliente sob a ótica da Resolução CMN 4.949/21.





## Relacionamento Institucional

Abaixo destacamos as principais agendas de Ouvidoria no mercado:

- a) Participação na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes – Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- b) Participação da Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria – Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
- c) Participação no Seminário de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC)
- d) Participação no Encontro das Ouvidorias do Conglomerado Banco do Brasil

