

# OUVIDORIA BB

Relatório Institucional 2013



**BOMPRATODOS**

# Índice

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	<b>6</b>
Como recorrer à Ouvidoria BB .....	6
Como a Ouvidoria BB funciona .....	6
Atendimento e Registro.....	6
Tratamento e Resposta .....	7
Monitoramento .....	7
Proposição de Melhorias.....	8
• Superendividamento .....	8
• Atendimento – Cliente.....	8
• Atendimento – Cliente no exterior.....	9
• Atendimento – Procon.....	9
Relacionamento Interno .....	10
Fórum de Soluções e Melhorias no Atendimento.....	10
Ponto de Controle sobre Reclamações de Clientes.....	10
Avanços Importantes em 2013.....	10
Reestruturação do SAC .....	10
Solução no 1º Contato .....	10
Exercício das Novas Alçadas da Ouvidoria BB.....	11
Relacionamento com o Mercado.....	11
Federação Nacional dos Bancos – Febraban .....	11
Órgãos Externos de Regulação e Defesa do Consumidor .....	11
Banco Central do Brasil.....	12
Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon/MJ e Procons .....	12
Outras Demandas Especiais.....	12
<b>OUVIDORIA BB EM NÚMEROS</b> .....	<b>13</b>
Causas das Reclamações e Denúncias.....	14
OUVIDORIA – Reclamações não solucionadas nos Canais Habituais de Atendimento do BB... ..	15
BACEN – Demandas intermediadas pelo Banco Central do Brasil .....	16
PROCON – Demandas intermediadas pelo Procon .....	17
Demandas por Região .....	18
<b>PLANEJAMENTO PARA 2014</b> .....	<b>19</b>

Aldemir Bendine  
Presidente

Walter Malieni Júnior  
Vice-presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos

Nilson Martiniano Moreira  
Diretor de Controles Internos

Carlos Antonio Decezaro  
Ouvidor



# APRESENTAÇÃO

O **Banco do Brasil S.A. (BB)** é a maior instituição financeira da América Latina e tem a maior rede própria de atendimento entre as instituições brasileiras. Presente em mais de 5 mil municípios brasileiros, com o incremento dos pontos de atendimento do Banco Postal, atende a 61 milhões de clientes, além de usuários de serviços bancários.

No relacionamento com este público, surgem importantes oportunidades de negócios e realizações. O que implica também o oferecimento de canais ágeis e eficientes de comunicação, para resolução de demandas e mediação de conflitos, dentre os quais está a **Ouvidoria BB**, a instância máxima a que recorrer na organização.

Os cidadãos, cada vez mais conscientes e atuantes na defesa dos seus direitos, compartilham experiências e demandam mudanças, incitando as empresas a acompanhá-los. Atuando como interlocutora entre o público e a alta administração do Banco do Brasil, a Ouvidoria é responsável por transformar as manifestações de clientes em propostas de melhoria ao Conglomerado BB.

Seguindo a mesma linha de cooperação para transformação, a Ouvidoria BB busca atuação próxima às áreas gestoras de produtos, serviços, canais e clientes a fim de concretizar as inovações internas sinalizadas pelos clientes e mapeadas pela equipe.

O Relatório Institucional Anual da Ouvidoria BB traz a visão de sua atuação ao longo do ano, com os avanços e conquistas que refletem comprometimento da instituição com a garantia do respeito aos direitos do consumidor e a busca constante por excelência no relacionamento com o público.

# ATUAÇÃO DA OUVIDORIA BB

## COMO RECORRER À OUVIDORIA BB

A Ouvidoria BB está disponível aos clientes e usuários, via telefone, internet ou carta, para tratamento de reclamações não solucionadas nos canais habituais de atendimento do Banco do Brasil – agências, Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, Central de Atendimento BB – CABB e demais.



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



0800 729 5678 (de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados)  
0800 729 0088 (Deficiente auditivo ou de fala)



Banco do Brasil  
Setor Bancário Sul – SBS  
Ed. Sede I – Sobreloja Brasília-DF

## COMO A OUVIDORIA BB FUNCIONA

### Atendimento e Registro

A Central de Atendimento da Ouvidoria BB atende as ligações de clientes, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Com funcionários do quadro próprio do BB, a Central não apenas recebe a demanda, com registro no sistema corporativo BB Atende, mas busca solucionar de imediato a insatisfação do demandante.

Além do 0800, o cliente pode registrar sua demanda também via portal BB – [www.bb.com.br/ouvidoria](http://www.bb.com.br/ouvidoria) ou carta.

## Tratamento e Resposta

A Unidade de Apoio da Ouvidoria é responsável pela análise final das demandas não solucionadas de imediato. Analistas e gerentes de Ouvidoria realizam apuração detalhada dos fatos e fornecem solução conclusiva no prazo máximo de 15 dias corridos (Res. CMN 3.849/10).

A Ouvidoria BB avalia, de forma imparcial e independente, todas as alternativas de solução, para decisão final sobre cada caso. Para tal, são analisados o histórico de atendimentos do cliente, os normativos internos e externos, além das interações com as áreas intervenientes, para esclarecimentos ou providências.

O sistema de informações corporativo – BB Atende – dá suporte a todo o processo de condução de demandas, permitindo o acompanhamento histórico e a geração de informações gerenciais.



## Monitoramento

A Ouvidoria BB realiza monitoramento constante da qualidade do trabalho desenvolvido por sua equipe.

É avaliada a qualidade da resposta enviada ao cliente, que deve ser clara e conclusiva. A descrição do relato do cliente e a classificação do motivo da demanda também são criteriosamente analisados, já que impactam diretamente a qualidade das informações gerenciais que são base para o fomento de melhorias na instituição.

A Pesquisa de Satisfação do Cliente também é realizada pela equipe da Ouvidoria BB, mensalmente, por meio de abordagem ativa.

## Proposição de Melhorias

É por meio da proposição de melhorias que a Ouvidoria extrapola sua função de solucionar casos pontuais para alcançar a correção definitiva de falhas e o aprimoramento de processos, produtos, serviços e canais.

São manifestações individuais que provocam melhorias de alcance coletivo e representam real ganho estratégico para a empresa.

Em 2013, houve mudança no fluxo de proposição de melhorias, com objetivo de atuar com foco nas causas-raízes e aprimorar o acompanhamento sobre as proposições em andamento, além de aumentar a retroalimentação aos gestores com base em toda a cadeia de reclamações (SAC, Ouvidoria, Bacen, Procon e Juizado Especial Cível – JEC).

Tiveram início as reuniões mensais com as principais diretorias gestoras, a fim de discutir as reclamações do mês anterior, identificar medidas adotadas para reversão das ocorrências apresentadas e propor eventuais RPM – Relatório de Proposição de Melhorias.

A Ouvidoria BB apresentou 54 proposições de melhoria ao Conselho de Administração em 2013, entre elas:

### Superendividamento

Implementar mecanismos que permitam identificar, dentro da base de clientes do BB, indivíduos com perfil e tendência ao superendividamento, para ações de orientação e prevenção.

### Atendimento – Cliente

- Desenvolver campanha corporativa para divulgar a estratégia de atendimento ao consumidor a todas as unidades, incentivando o cliente a buscar solução de seus problemas nos canais internos do BB.
- Fortalecer a divulgação dos canais de atendimento do Banco em todos os pontos de venda do BB (agências, correspondentes bancários, entre outros).

- Conferir à rede de agências e SAC alçadas compatíveis para a solução tempestiva e definitiva das reclamações.
- Incrementar a disponibilidade dos canais de atendimento em meios alternativos como internet, terminais de autoatendimento, totens, entre outros.

### Atendimento – Cliente no Exterior

Informar ao consumidor, previamente a uma viagem internacional, as transações e canais disponíveis no exterior, suas limitações e extensões.

### Atendimento – PROCON

- Criar estratégia de atendimento preliminar às demandas dos Procons, junto às superintendências, com instrumentos e alçadas que permitam solucionar imediatamente as reclamações, evitando o registro de denúncias.
- Desenvolver política de relacionamento com os Procons estaduais e municipais, por meio das superintendências, em parceria com a Ouvidoria.
- Negociar centralização da entrega das CIPs e convocações para audiências na Ouvidoria, nos casos de Procons que não aderiram à CIP Eletrônica.
- Definir estratégia corporativa para acordos em audiências nos Procons: reorientação dos prepostos, avaliação das propostas de conciliação e das alçadas aplicáveis.



## RELACIONAMENTO INTERNO

No BB, encontros com administradores da Rede de Agências, visitas às agências mais reclamadas de SP e reuniões com a Cielo S.A., Banco Votorantin e ouvidores do Conglomerado BB e Mapfre fizeram parte da estratégia de aproximação aos gestores da Rede de Atendimento e das empresas do Conglomerado BB para equalização de práticas voltadas para a satisfação do cliente.

### Fórum de Soluções e Melhorias do Atendimento

A Ouvidoria BB participa do Fórum periódico de Soluções e Melhorias do Atendimento, por meio do qual apresenta aos gestores da instituição os problemas relatados pelos clientes e as sugestões de melhorias nos processos, produtos, serviços e canais inspiradas por eles.

### Ponto de Controle sobre Reclamações de Clientes

Adicionalmente ao Fórum de Soluções, são realizados Pontos de Controle com vice-presidentes e diretores de diversas áreas. São reuniões quinzenais em que são discutidas ações de melhorias propostas pela Ouvidoria BB, ações de iniciativa dos gestores de produtos e serviços e demais temas relacionados ao aprimoramento de produtos, serviços, processos e canais, que impactam o cotidiano dos clientes e da rede de atendimento.

## AVANÇOS IMPORTANTES EM 2013

### Reestruturação do SAC

O BB vem investindo no fortalecimento dos seus canais de atendimento, em especial o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor que, em 2013, passou por uma reorganização de pessoal, processos, alçadas e limites operacionais para maior autonomia e celeridade na condução das demandas.

A maior capacidade resolutiva do SAC tem impacto direto sobre os processos da Ouvidoria BB, uma vez que a solução definitiva e satisfatória das demandas ainda na 1ª Instância implica menor volume de recorrência à Ouvidoria, para maior dedicação aos casos mais complexos.

### Solução no 1º Contato

Outro movimento estratégico bastante relevante é o Solução Imediata, que impacta positivamente a forma como o BB relaciona-se com seus clientes. A estratégia

estimula a atuação mais intensiva da Rede de Agências e do SAC para solução das demandas dos clientes já no primeiro contato com o Banco, com alçadas compatíveis e ferramental em ambiente web. O objetivo é a satisfação dos clientes, além de evitar a busca por canais externos ou mesmo a judicialização de demandas.

### Exercício das Novas Alçadas da Ouvidoria BB

A fim de incrementar também a resolutividade e autonomia da Ouvidoria BB na condução das reclamações, passou a vigorar o exercício das alçadas específicas para os casos procedentes envolvendo ressarcimento/pagamento aos clientes. Com isso o BB, além de atender à demanda dos clientes, busca reduzir perdas operacionais.

## RELACIONAMENTO COM O MERCADO

### Federação Nacional dos Bancos – Febraban

Em 2013, a Ouvidoria BB esteve presente em importantes eventos promovidos pela Febraban: Seminários de Relacionamento com Clientes – Semarc Regionais do Norte/Centro-Oeste, Nordeste e Sul, reuniões mensais da Comissão de Ouvidoria e Grupo de Trabalho Painel Indicadores Setoriais. Os encontros promovem integração entre as instituições financeiras e buscam fortalecer seu relacionamento com os consumidores e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, por meio de diálogo construtivo e debate das boas práticas de mercado.

A Ouvidoria BB manteve sua participação em discussões a respeito do fenômeno do superendividamento, sob a perspectiva da responsabilidade social dos bancos em relação à concessão de crédito e educação financeira dos consumidores. Internamente, integrou Grupo de Trabalho corporativo orientado a traçar estratégias de atendimento ao consumidor considerado superendividado.

### Órgãos Externos de Regulação e Defesa do Consumidor

No BB, a Ouvidoria é o principal interlocutor a relacionar-se com o Banco Central do Brasil (Bacen), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ), os Procons de todo o País e demais órgãos de defesa do consumidor e ouvidorias, para questões relativas a reclamações de consumidores.

A Ouvidoria BB busca aproximação institucional com tais órgãos para alinhamento de estratégias e melhoria no atendimento final ao cidadão.

## Banco Central do Brasil

Os clientes que recorrem ao Banco Central têm suas demandas comunicadas ao BB de forma automatizada, por meio do sistema do Bacen (RDR), integrado ao sistema BB Atende, da Ouvidoria BB.

A Ouvidoria BB, com apoio das áreas intervenientes, avalia as demandas e elabora resposta final aos demandantes e ao Bacen, no prazo de até 10 dias úteis.

Fizeram parte da agenda da Ouvidoria BB, em 2013, reuniões periódicas com representantes do Banco Central, para alinhamento de entendimentos e melhoria das práticas da instituição.

Foi estabelecida, ainda, a realização de reuniões semanais por audioconferência com o Bacen, além de reuniões presenciais em Brasília/DF (Departamento de Atendimento Institucional – Deati) e Curitiba/PR (Gerência Técnica de Atendimento ao Cidadão em Curitiba – DEATI/GTCUR), com a participação das diretorias gestoras de produtos e serviços.

## Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon/MJ e Procons

Em 2013, a Ouvidoria BB estreitou seu relacionamento com a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça – Senacon/MJ, órgão máximo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com apresentação das principais ações implementadas pelo BB ao longo do ano, a exemplo dos reportes de maior transparência na divulgação do extrato de serviços e da simplificação do portfólio de pacotes de serviços.

Em reunião com os seis maiores bancos, o BB foi inclusive citado pela Senacon/MJ como referência positiva no que se refere à simplificação dos pacotes, promovida em julho/2013. A ação, que reduziu de 31 para apenas 07 pacotes de serviços, facilita a tomada de decisão dos clientes.

## Outras Demandas Especiais

A Ouvidoria BB confere tratamento especializado também às demandas intermediadas por outras ouvidorias e órgãos governamentais, como a Presidência da República, Ministério da Fazenda, Controladoria Geral da União, Febraban, Abecs, além do Comitê de Auditoria – Coaud, Secretaria Executiva do BB – Secex e Imprensa.

# OUVIDORIA BB EM NÚMEROS

Em 2013, a Ouvidoria BB encerrou um total de 58.774 demandas, dentre as recebidas diretamente na Ouvidoria e as intermediadas por órgãos externos – Bacen, Procons e outros, o que representa um aumento de 15% em relação ao ano anterior. A base de clientes do BB também foi incrementada em 4,8%, o que equivale a 2.824 mil novos clientes.

### OUVIDORIA

Ano	Volume de Demandas	Evolução da Base de Clientes/mil	Índice Anual <sup>1</sup>
2012	16.475	58.551	28,14
2013	18.869	61.375	30,74

### BACEN

Ano	Volume de Demandas	Evolução da Base de Clientes/mil	Índice Anual <sup>1</sup>
2012	18.220	58.551	31,12
2013	26.813	61.375	43,69

### PROCON

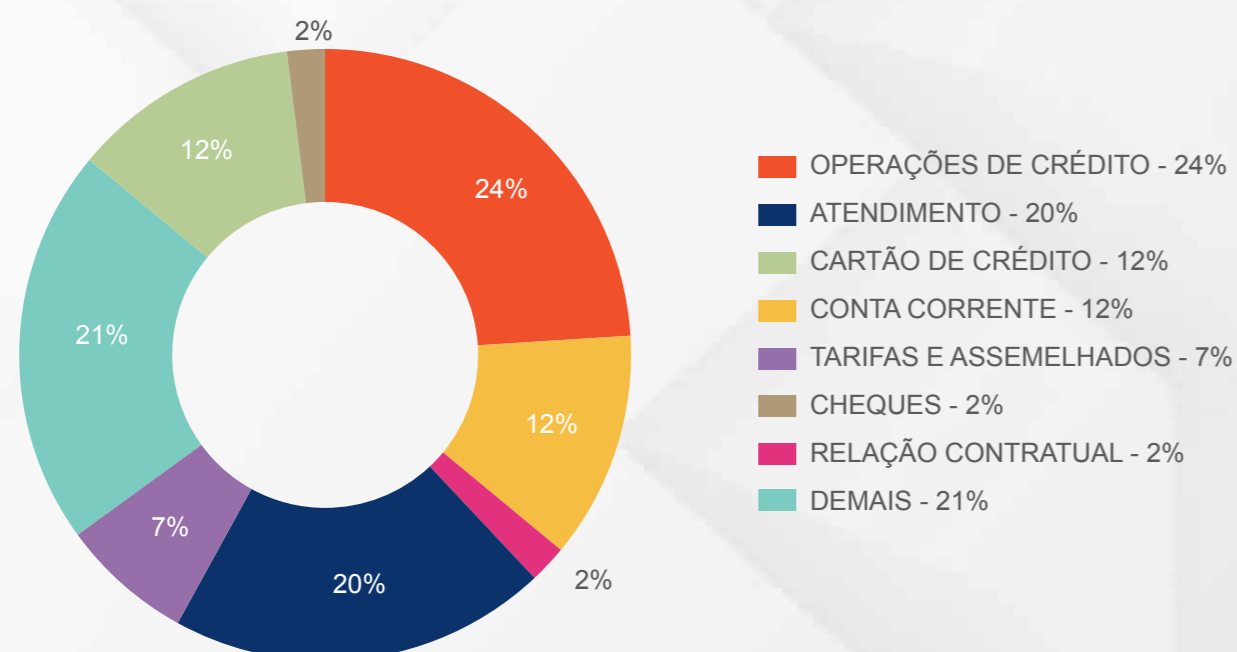
Ano	Volume de Demandas	Evolução da Base de Clientes/mil	Índice Anual <sup>1</sup>
2012	13.828	58.551	23,62
2013	13.092	61.375	21,33

<sup>1</sup> Índice: número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100.000, que equivale ao número de reclamações a cada Grupo de 100.000 clientes.

## CAUSAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Reclamações relacionadas a Operações de Crédito mantêm-se como as mais representativas ao longo do ano de 2013, correspondendo a 24% do total.

### PRINCIPAIS CAUSAS



As demais causas, que correspondem a 21,39% das reclamações do período, estão relacionadas a Aplicações e Investimentos (1,42%), Consórcio – Contemplação (0,86%), Consórcio – Encerramento de Grupos (0,10%), Publicidade e Propaganda Enganosa/Abusiva (0,01%) e Outros Temas (19%). As causas compõem os temas definidos pelo Banco Central para classificação das demandas de instituições financeiras.



## OUIDORIA – Reclamações não solucionadas nos canais habituais de atendimento do BB

As ocorrências tratadas originalmente nos canais habituais – SAC, agências e demais pontos de atendimento e posteriormente reabertas na Ouvidoria apresentaram aumento de 14,5% em relação ao ano anterior, com o total de 18.869 demandas, volume semelhante ao observado em 2011.

### OUIDORIA - Quantidade de demandas encerradas



O quadro a seguir demonstra a evolução mensal das demandas durante o ano de 2013 e o prazo médio de solução, que se manteve abaixo do prazo legal determinado pela Resolução CMN 3.849/10 – 15 dias corridos.

### OUIDORIA - Volume mensal e prazo médio de solução

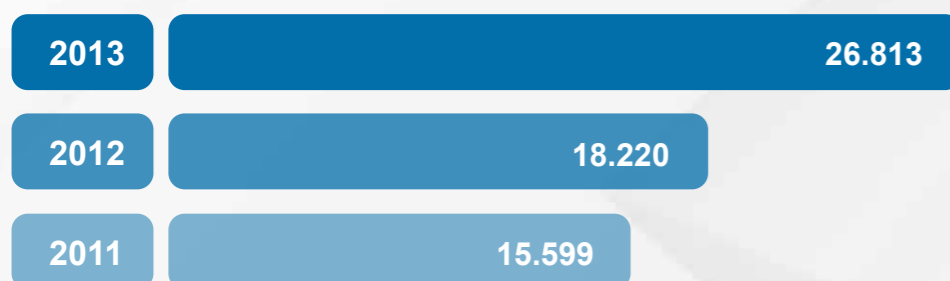




## BACEN – Demandas intermediadas pelo Banco Central do Brasil

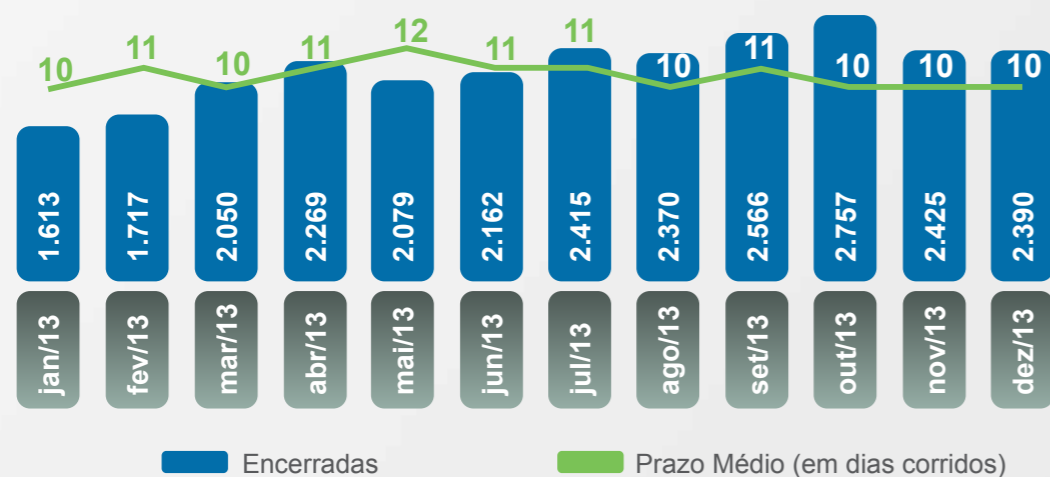
As demandas dos clientes e usuários do Banco do Brasil que recorreram ao Banco Central, tratadas centralizadamente na Ouvidoria BB, atingiram o total de 26.813 ocorrências, volume 47,2% superior ao ano anterior.

BACEN - Quantidade de demandas encerradas



A seguir, a evolução mensal das demandas Bacen e o prazo médio de solução que se manteve abaixo do prazo estabelecido pelo Regulador.

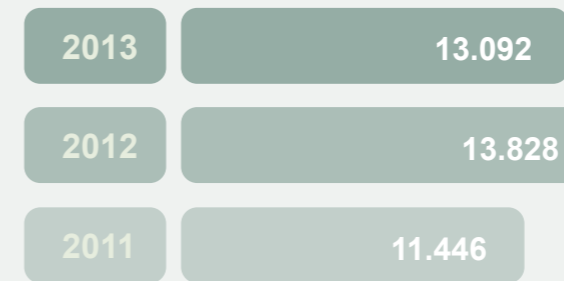
BACEN - Volume mensal e prazo médio de solução



## PROCON – Demandas intermediadas pelo Procon

Em 2013, a quantidade de demandas dos clientes e usuários do Banco do Brasil que recorreram ao Procon foi de 13.092, que representa redução de 5,3% em relação a 2012.

PROCON - Quantidade de demandas encerradas



A seguir, a evolução mensal das reclamações de origem Procon. O prazo médio de solução é definido por cada órgão, não havendo padronização.

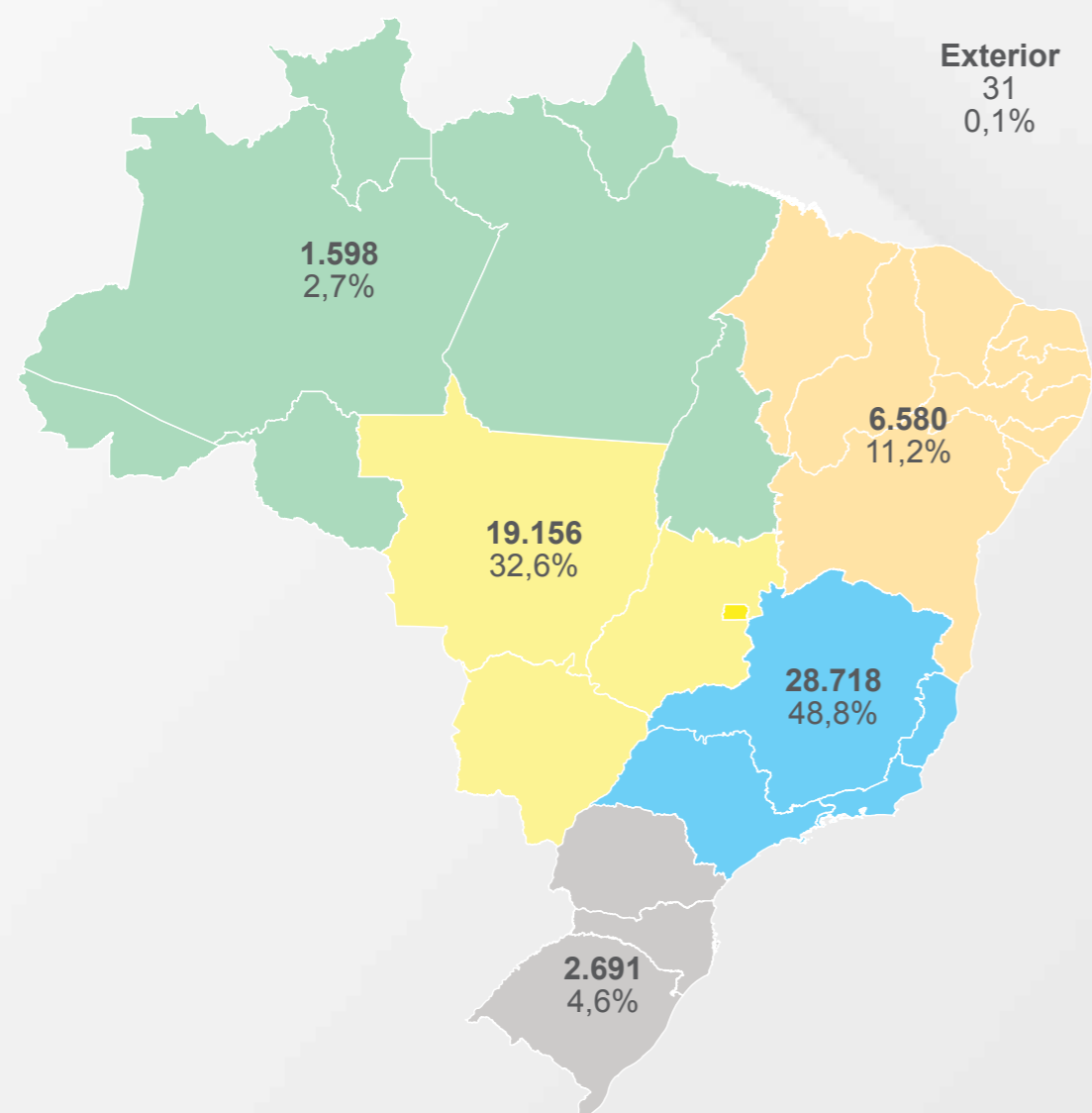
PROCON - Volume mensal e prazo médio de solução



## DEMANDAS POR REGIÃO

A região Sudeste mantém maior incidência de reclamações conduzidas pela Ouvidoria BB, como já observado nos anos anteriores, com 48,8% do volume total, o que se justifica pela concentração na região da maior base de clientes atendidos.

REGIÃO	DEMANDAS			
	2012		2013	
SUDESTE	26.169	53,9%	28.718	48,8%
CENTRO-OESTE	13.320	27,5%	19.156	32,6%
NORDESTE	5.360	11,0%	6.580	11,2%
SUL	2.356	4,9%	2.691	4,6%
NORTE	1.271	2,6%	1.598	2,7%
EXTERIOR	47	0,1%	31	0,1%
TOTAL	48.523	100%	58.774	100%



## PLANEJAMENTO PARA 2014

Em 2014, a Ouvidoria BB pretende fortalecer ainda mais seu papel institucional, promovendo mudanças significativas na forma de atender às demandas do consumidor, com reconhecimento e cooperação das áreas gestoras de produtos, serviços, canais e clientes.

Além disso, direciona sua atenção também para a aproximação com órgãos reguladores e de defesa do consumidor, a fim de aprimorar suas práticas na mediação de conflitos e expectativas dos consumidores e da empresa, o que se reflete na melhoria da posição do BB nos indicadores externos e em maior satisfação e confiança dos clientes na instituição.

 @bancodobrasil  /bancodobrasil [bb.com.br](http://bb.com.br)

**Central de Atendimento BB**

Atendimento 24 horas, sete dias por semana

4004 0001 ou 0800 729 0001

(saldos, extratos, pagamentos, resgates, transferências,  
demais transações, informações e dúvidas)

**Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**

Atendimento 24 horas, sete dias por semana

0800 729 0722

(reclamações, cancelamentos, informações e dúvidas gerais)

**Ouvidoria BB**

Atendimento em dias úteis, das 8 às 18 horas

0800 729 5678

(reclamações não solucionadas nos canais  
habituais – agência, SAC e demais pontos)

**Deficiente Auditivo ou de Fala**

Atendimento 24 horas, sete dias por semana

0800 729 0088



**BOMPRATODOS**