



- O papel das ouvidorias na construção do relacionamento com clientes é um tema cada vez mais relevante para o Banco Central.
- Em 2017, completam-se 10 anos da criação das Ouvidorias das Instituições Financeiras (IFs) por força da Resolução 3.477/2007.
- Há muito estuda-se uma forma de divulgação de indicadores positivos sobre a atuação das ouvidorias das IFs.
- Nesse sentido, como resultado das discussões com as IFs, estamos construindo um novo produto: o **Ranking de Qualidade de Ouvidorias**.

RANKING DE QUALIDADE DE OUVIDORIAS

Objetivo:

- Disponibilizar à sociedade informações qualitativas sobre o desempenho das ouvidorias das instituições financeiras

Características:

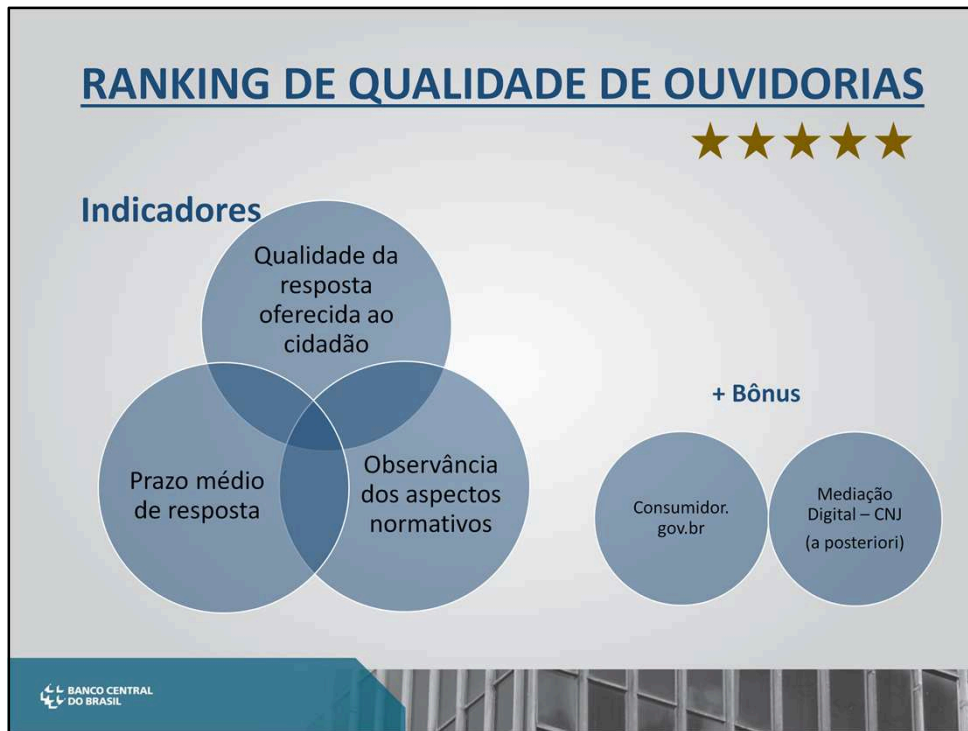
- Contempla conglomerados, bancos e financeiras
- Apresentação na forma de ranking
- Periodicidade trimestral
- Notas de 1 a 5
- Flexibilidade para inclusão de novos critérios de avaliação
- Segmentação por porte da instituição (4 milhões de clientes = 90% da base de clientes = Ranking de Reclamações)

- Os indicadores (critérios de avaliação) foram desenvolvidos com base em dados objetivos obtidos no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR (prazo médio de respostas, quantidade de reclamações relacionadas a temas de ouvidoria) e adesão a ferramentas públicas de mediação.
- Não há atribuição de notas com base em avaliações subjetivas pelo BCB.

RANKING DE QUALIDADE DE OUVIDORIAS

- O desenvolvimento do ranking foi previamente debatido com o mercado (IF's e entidades representativas)
- A proposta do índice foi submetida ao Comitê do Cidadão
- A Procuradoria-Geral do BC foi consultada sobre o ranking:
 - a PGBC sugeriu a alteração da Circ. nº 3.729/2014 (regulamenta o tratamento das reclamações – sistema RDR) para inserção de previsão explícita da utilização de informações oriundas de bancos de dados públicos nas estatísticas a serem divulgadas

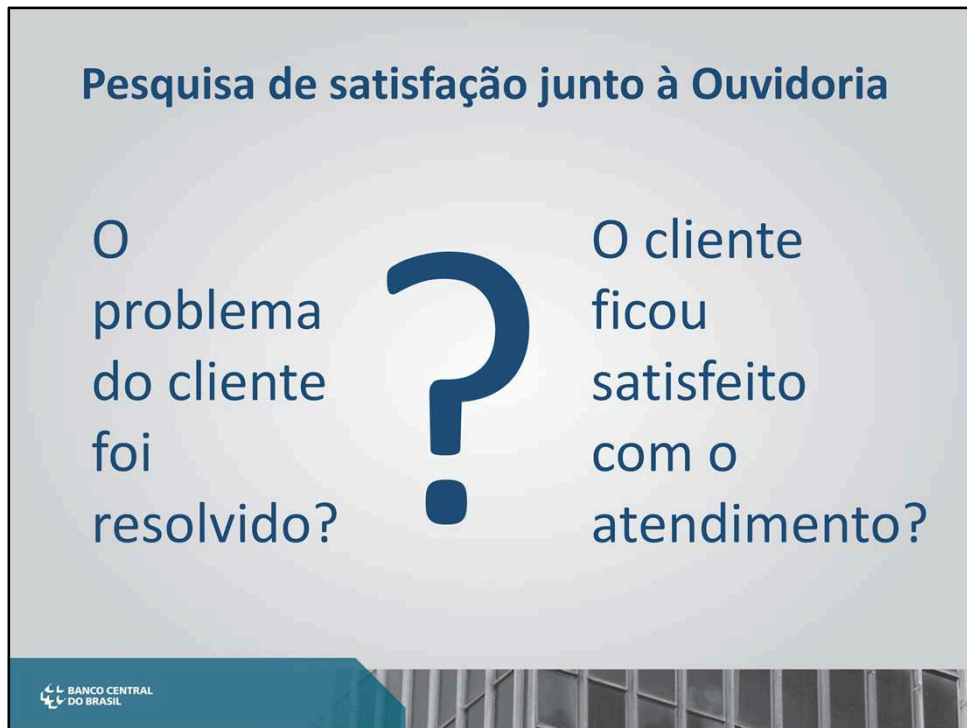
- O novo ranking de ouvidorias lançado hoje com dados referentes ao 3º trimestre/2017 também contempla o 1º semestre.
- As sugestões apresentadas pelo Comitê do Cidadão foram incorporadas ao trabalho.



- O **Ranking de Qualidade de Ouvidorias** será, no primeiro momento, composto por 3 indicadores que devem sintetizar: a qualidade da resposta oferecida pelas ouvidorias a seus clientes; o prazo médio de resposta; e a observância dos aspectos normativos pelas ouvidorias (Res. 4.433/2015).
- A participação das instituições em ambientes eletrônicos de soluções de conflitos (consumidor.gov.br) também pode melhorar o ranking.
- A principal sugestão do Comitê do Cidadão refere-se à inserção de indicadores que meçam diretamente a satisfação do cidadão. Em relação a esse assunto, estão em desenvolvimento indicadores que colhem diretamente a opinião do cliente:

Satisfação do cliente com a resposta da instituição, medida no serviço de atendimento do BCB;

Satisfação do cliente medida diretamente na Ouvidoria da instituição (requer Circular que discipline o assunto).



- Em nova etapa, o ranking deverá contemplar informações a serem obtidas diretamente das ouvidorias das IFs por meio de pesquisa de satisfação.
- A pesquisa será realizada imediatamente após o final do atendimento da ouvidoria ou em até cinco dias após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, § 2º, da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015;
- Será estruturada de forma a gerar nota variando entre 1 e 5, valores inteiros, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto.
- Serão 2 ou 3 perguntas objetivas. Exemplo: O problema do cliente foi resolvido? Ele ficou satisfeito com o atendimento que recebeu?

Obrigado