

COMO OS 7 MAIORES BANCOS
COMERCIAIS SE ADEQUARAM ÀS
**NOVAS NECESSIDADES
DE ATENDIMENTO DOS
CONSUMIDORES A PARTIR
DA PANDEMIA?**

2022



GuiaDosBancos®
Responsáveis

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

ELABORAÇÃO

Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

INSTITUCIONAL

Carlota Aquino Costa | Diretora Executiva

Igor Rodrigues Britto | Diretor de Relações Institucionais

Georgia Carapetkov | Gerente de Programas e Projetos

SERVIÇOS FINANCEIROS

Ione Amorim | Economista e coordenadora do programa

Fabio Machado Pasin | Advogado e analista de pesquisa do programa

Julia Catão Dias | Advogada e analista de pesquisa do programa

REVISÃO DE COMUNICAÇÃO

Fernando Gentil | Analista de Comunicação

Somos uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que atua para proteger e ampliar os direitos dos/as consumidores/as, de forma independente de governos, partidos políticos e empresas. Nosso trabalho é mantido com recursos de projetos de fundações filantrópicas e por doações de pessoas físicas que acreditam na importância do que fazemos.

Desde 1987, representamos consumidores/as de todo o país na luta por relações de consumo mais justas, especialmente nas áreas de telecomunicações e direitos digitais, serviços financeiros, saúde, alimentação saudável, mobilidade urbana e energia. No âmbito dos Serviços Financeiros, lutamos por políticas públicas que combatam abusos e fraudes para proteção dos consumidores mais vulneráveis.

RELATÓRIO DE PESQUISA

Como os 7 maiores bancos comerciais se adequaram às novas necessidades de atendimento dos consumidores a partir da pandemia?

MAIO
2022

Principais achados

- Durante a pandemia, houve um crescimento das reclamações realizadas pelos consumidores nos canais de atendimento internos às instituições financeiras;
- O índice de resolutividade das demandas se manteve aproximadamente o mesmo do período anterior à pandemia: historicamente observa-se que uma a cada cinco pessoas não têm o seu problema resolvido.
- A digitalização dos canais de atendimento e a incorporação de tecnologia por parte dos bancos ainda não foi capaz de refletir numa maior capacidade de resolução das reclamações dos consumidores;
- O fechamento das agências bancárias, aliado à digitalização dos canais e automação do atendimento, tende a ser mais prejudicial ao consumidor hipervulnerável, como idosos e endividados, devido às barreiras de acesso e às limitações das ferramentas digitais;
- Os relatórios de ouvidorias dos bancos analisados são inconclusivos, não possuem padronização e a disponibilidade dos dados apresentados variam de semestre a semestre, não trazendo uma análise qualitativa e aprofundada da evolução no tratamento efetivo das demandas e dados comparativos;
- As variações observadas nos indicadores permitem afirmar que dentre os sete bancos selecionados, Caixa, Bradesco e Santander foram os que demonstraram menor capacidade de implementação de melhorias no tratamento das reclamações dos consumidores realizadas no período pós-pandemia. Segundo dados do SINDEC e Banco Central, esses bancos apresentaram queda na capacidade de solucionar reclamações.
- Bradesco e Caixa também demonstraram queda no índice de solução da plataforma consumidor.gov.br. Porém, ainda que com variações negativas, a Caixa apresentou os melhores indicadores na qualidade das ouvidorias do Banco Central e no índice de solução preliminar do SINDEC. Com relação ao índice de solução do

consumidor.gov.br, a Caixa ocupou a segunda posição, logo atrás do Banco Itaú, que apresentou o melhor desempenho nesta plataforma.

- Embora o BTG Pactual e Safra tenham apresentado melhorias significativas nos indicadores do Banco Central, é importante destacar que o desempenho apresentado por esses dois bancos, tanto em 2019 quanto em 2021, seguem sendo os mais baixos quando comparados aos demais bancos selecionados no estudo.

Índice

Introdução	7
Metodologia	8
Principais resultados	9
Canais de atendimento das instituições financeiras	13
4.1. Central de Atendimento ao Consumidor -CAC	13
4.2. Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	13
4.3. Ouvidorias	15
4.4. Atendimento presencial	16
4.5. Canais digitais de atendimento	17
Canais de reclamação de órgãos reguladores: Banco Central, Procons (Sindec) e Plataforma Consumidor.gov.br	19
5.1. Resultado do setor bancário consolidado (Consumidor.gov.br e Procons).	19
5.2 - Banco Central: Análise de indicadores por Banco	22
5.3 - Procons (Sindec): Análise de desempenho por Banco	26
5.4 - Plataforma Consumidor.gov.br: Análise de desempenho por Banco	28
5.5. Indicadores sobre o fechamento de agências e postos de atendimento	30
Panorama do atendimento prestado pelos sete maiores bancos múltiplo em operação no Brasil	31
6.1. ITAÚ UNIBANCO	31
6.2. BANCO DO BRASIL	35
6.3. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	38
6.4. BRADESCO	40
6.5. SANTANDER	43
6.6. BTG PACTUAL	45
6.7. SAFRA	47
6.8. Resumo dos canais de atendimento	49
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	50
Resposta das Instituições Financeiras	57
CONCLUSÃO	58
Bibliografia	60

1. Introdução

O acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços é um dos direitos básicos de todo o consumidor e, portanto, de observação obrigatória pelos fornecedores de produtos e serviços. Os principais instrumentos que as instituições financeiras dispõem para atender este direito são os canais de atendimento tais como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), as Ouvidorias e o atendimento presencial. Há também os recentes canais digitais, com o uso de inteligência artificial via website e até mesmo contato via aplicativos de mensagem instantânea.

Historicamente, o segmento de serviços financeiros é um dos mais reclamados em números absolutos, sendo responsável por milhares de demandas de consumo ano após ano. O início da pandemia do Coronavírus (Covid-19) em 2020 trouxe desafios significativos para a efetivação do atendimento de qualidade dos consumidores de serviços financeiros, os quais foram obrigados a migrar quase todas as suas demandas para o atendimento remoto.

Frente a isso, além do aumento expressivo de demandas de atendimento, o setor financeiro passou a implementar sua digitalização de modo mais acelerado. Evidente que este processo traz resultados positivos a partir de novas soluções digitais e modernização. Contudo, questiona-se se este processo de modernização tem se convertido em ganhos de qualidade na solução de demandas e no atendimento oferecido aos consumidores. Se há mais canais de atendimento com potencial de ampliar o acesso, o índice de resolutividade indica que existem problemas recorrentes que não são resolvidos e não são tratados em profundidade.

Desse modo, as recentes mudanças de paradigma no atendimento trazem consigo a necessidade de acompanhar a especificidade dos consumidores, em especial os mais vulneráveis. Por exemplo, barreiras relacionadas à exclusão digital ou, ainda, relacionadas a adaptação e conhecimento técnico para uso da internet podem significar um impeditivo para o acesso aos canais de atendimento digital.

Portanto, o presente trabalho tem por objetivo analisar como as instituições financeiras têm se adaptado às transformações impostas pela pandemia no que diz respeito ao atendimento dos consumidores. Pretende-se também avaliar se os atuais instrumentos de atendimento do setor bancário têm se mostrado eficazes na resolução

administrativa de conflitos, fato capaz de prevenir outras problemáticas como o elevado número de demandas judiciais relacionadas a serviços financeiros.

2. Metodologia

O presente estudo constitui-se em uma análise qualitativa de dados secundários levantados e disponíveis publicamente nos sites dos bancos e dos órgãos de regulação do setor bancário e de acolhimento de demandas - Banco Central, Consumidor.gov.br e Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)¹ -, no período entre 01/03/2022 até 10/04/2022.

O escopo da análise realizada está voltado para os canais de atendimento regulamentados e com atribuições específicas de receber e tratar reclamações dos consumidores.

O estudo se estrutura em quatro partes: (i) panorama geral da legislação que disciplina os canais de atendimento de reclamações e análise de dados dos órgãos de regulados referentes ao segmento de serviços financeiros; (ii) levantamento e análise do desempenho dos canais de atendimento dos sete maiores bancos comerciais que operam no Brasil - Banco do Brasil, Bradesco, BTG Pactual, Caixa, Itaú Unibanco, Santander e Safra -, selecionados em função do volume em ativos financeiros (iii) análise qualitativa das informações² e discussão dos resultados; (iv) conclusão sobre os principais achados da pesquisa.

(i) Panorama geral da legislação que disciplina os canais de atendimento e análise de dados dos órgãos de reclamações alternativos referentes ao segmento de serviços financeiros:

- Foi traçado um panorama geral sobre as regras que disciplinam os canais de atendimento presencial das instituições financeiras, o Serviço de Atendimento ao Consumidor e as ouvidorias;
- Foi apresentado o modo de funcionamento dos canais de reclamação externos aos bancos, a saber, indicadores do Consumidor.gov.br, dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e os rankings de reclamações e Ouvidoria do Banco do Brasil;
- Foram analisados os dados dos canais externos de reclamação com o objetivo de expor o presente cenário do segmento de serviços financeiros;

¹ O Sindec consolida os dados dos atendimentos realizados pelos Procons estaduais e municipais.

² Os documentos analisados compreendem: índices de soluções, índices de qualidade do atendimento, prazo de resposta, qualidade da ouvidoria dos bancos, ranking de reclamações e conteúdo dos relatórios de ouvidoria das instituições financeiras

(ii) Análise comparativa do desempenho dos canais de atendimento dos sete maiores bancos

- Foram analisados os dados fornecidos pelos relatórios de ouvidorias disponibilizados por cada uma das instituições financeiras a partir do segundo semestre de 2019, as estatísticas produzidas pelo Consumidor.gov.br, pelo Sindec e pelo Banco Central;
- Comparou-se o número de reclamações registradas nos canais internos e externos aos bancos, o índice de resolutividade de demandas, as notas de satisfação do consumidor pelo atendimento recebido e pelo encaminhamento proposto, bem como a posição no ranking de qualidade de ouvidorias;
- Foi realizado levantamento dos canais de atendimento disponibilizados por cada um dos bancos, a partir das informações coletadas de seus sites;

(iii) Análise qualitativa das informações e discussão dos resultados

- Analisou-se os dados referentes ao cenário das reclamações sobre serviços financeiros e as reclamações relativas a cada um dos sete bancos selecionados;
- Comparou-se o desempenho das sete instituições financeiras a partir das informações públicas sobre seus canais de atendimento para tratamento de reclamações;

(iv) Conclusão

- Análise conclusiva sobre como os bancos selecionados se adaptaram às demandas de atendimento do consumidor após o início da pandemia.

3. Principais resultados

Os resultados do presente estudo foram obtidos a partir da análise dos relatórios de ouvidorias dos sete maiores bancos comerciais que operam no Brasil, bem como a partir das estatísticas disponibilizadas pelo Consumidor.gov.br, pelo Banco Central e pelo Sindec. A pergunta que se buscou responder foi como os canais de atendimento das instituições financeiras destinados a tratar reclamações se adequaram frente às mudanças de paradigma promovidas pela pandemia no início de 2020. Novos canais digitais foram

incorporados? Houve uma diminuição das reclamações recebidas? O índice de resolatividade das demandas registradas melhorou?

Conforme dados disponibilizados pelo Consumidor em Números entre 2019 e 2021, durante a pandemia os bancos se consolidaram como o segmento mais demandado entre todos os tipos de fornecedores. O Banco Central também acusou um volume maior de reclamações. Em paralelo à digitalização dos canais de atendimento, quatro dos sete bancos analisados fecharam agências no período analisado, representando um total de 2.318 filiais encerradas durante a pandemia - uma redução de 12,6%.

Ainda que seis, dos sete bancos analisados, mencionem em seus relatórios de ouvidorias a implementação de novas tecnologias para melhorar o atendimento ao consumidor, não foi possível observar uma efetiva melhora nos indicadores de qualidade do atendimento das instituições financeiras.

3.1. Índice de solução Consumidor.gov.br e Sindec (Procons)

O índice de solução das reclamações registradas junto aos Procons apresentou uma queda em 2021 em relação ao índice alcançado em 2019. Na média, os bancos recuaram 4,96 pontos percentuais - de 78,18% em 2019 para 73,22% em 2021. Individualmente, a maior redução foi observada no índice de solução do Bradesco, com queda de treze pontos percentuais - 80,60% para 67,60%. A menor redução ficou com a Caixa, com queda de um ponto percentual - 79,30% em 2019 para 78,20% em 2021. O desempenho da Caixa apresentou o melhor resultado, se mantendo na primeira posição nos dois períodos avaliados. Os demais bancos sofreram reduções dentro da média geral e os resultados comparativos estão detalhados nas tabelas encontradas no Capítulo 5.

No ranking de desempenho do índice de solução na plataforma Consumidor.gov.br, o resultado médio dos bancos subiu dois pontos percentuais - 75,94% em 2019 para 78,05% para 2021. O banco com melhor desempenho foi o Safra, que obteve um aumento de 4,77 pontos percentuais - 74,13% em 2019 para 78,90% - em 2021. A Caixa e o Bradesco sofreram redução abaixo de 1,3 pontos percentuais. Os demais bancos ficaram com crescimento próximo da média.

O resultado alcançado nos dois canais de acolhimento de demandas apresentam resultados similares para canais com características de recebimento muito distintas. As demandas dos Procons, tradicionalmente presenciais, foram mais impactadas pelos efeitos da pandemia não só no acolhimento das reclamações, mas também nos processos internos de encaminhamento das cartas e informações preliminares, o que pode justificar a queda no

índice de solução. No caso da plataforma Consumidor.gov.br, o canal digital recebeu maior volume de demandas e alcançou um índice de crescimento na solução das demandas que apontam melhor desempenho geral entre os sete bancos.

3.2. Ranking de Reclamações e Ranking da Qualidade da Ouvidoria - Banco Central

O Banco Central disponibiliza o resultado do desempenho dos bancos em relação às reclamações dos consumidores por meio de dois rankings distintos. O primeiro deles, o Ranking de Reclamações, apresenta um índice segundo o qual quanto maior for o índice alcançado pelo banco, maior a quantidade de reclamações em relação a sua carteira de clientes. Já o segundo ranking avalia a qualidade das ouvidorias dos bancos e é composto por quatro variáveis: (i) prazo de resposta; (ii) qualidade da resposta; (iii) volume de reclamações internas das ouvidorias e; (iv) participação na plataforma Consumidor.gov.br.

Ambos os rankings são constituídos por dois grupos: o primeiro formado pelas instituições que possuem mais de quatro milhões de clientes e o segundo com as instituições com menos de quatro milhões de clientes. Entre os sete bancos avaliados neste estudo, seis encontram-se no primeiro grupo - Banco do Brasil, Bradesco, BTG Pactual/Pan, Caixa, Itaú Unibanco e Santander -, enquanto o Banco Safra está no segundo segmento.

O desempenho das instituições no Ranking de Reclamações entre 2019 e 2021 apresenta uma dinâmica de alternância dos bancos em relação à colocação e o índice alcançado. Neste indicador, quanto menor o índice, melhor é o resultado alcançado pelo banco e mais baixa é a posição ocupada no ranking. No comparativo realizado somente com os sete bancos, tendo como referência o índice obtido por cada um deles, o BTG Pactual/Pan está na primeira e pior colocação, sendo o índice de 2021, 63,08, e em 2019, 126,47. Apesar da melhora no desempenho em 2021, o banco apresenta o pior índice quando comparado com os outros seis analisados pelo presente estudo. ,

Acompanham o BTG Pactual/Pan na melhora do desempenho no Ranking de Reclamações os bancos, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Banco Safra e Itaú Unibanco, conforme indicado na Tabela II no Capítulo 5. Importante ressaltar que o Banco Safra foi adicionado ao comparativo dos sete bancos, mas não foi classificado pelo índice por não pertencer ao mesmo grupo. Na classificação das instituições com menos de quatro milhões de clientes, o banco apresentou um resultado favorável, deixando a terceira colocação em 2019, com índice de 629,65, para a décima sétima posição em 2021, com um índice de 58,24, quase onze vezes menor que o anterior.

Por sua vez, o Ranking de Qualidade das Ouvidorias varia numa escala de 0 a 5 e segue os mesmos critérios de classificação dos bancos, dividindo-os em dois grupos. Dessa forma, o Safra apresenta uma colocação diferente das demais instituições avaliadas nesse estudo. Importante destacar que a seleção dos sete bancos no presente estudo segue o critério dos maiores bancos por carteira de ativos e, de acordo com essa condição, o Safra integra o grupo dos maiores bancos.

Neste ranking, ao contrário do anterior, relativo ao Índice de Reclamação, quanto maior a nota, melhor o desempenho e mais elevada a posição. No comparativo do resultado entre 2019 e 2021, observa-se uma redução no índice médio de qualidade de 3,35 (2019) para 3,29 (2021). Individualmente, quatro bancos também apresentaram índice inferior ao resultado alcançado em 2019: Caixa, Santander, Itaú Unibanco e Bradesco. A Caixa apesar da redução, ficou com melhor desempenho entre os sete bancos, obtendo o índice de 4,43 em 2019 e 4,02 em 2021, caindo da quinta para a terceira colocação.

Na sequência, o Santander e Itaú mantiveram suas posições, respectivamente 10º e 11º, com uma pequena redução no índice. O Bradesco caiu cinco posições, de 5º para o 13º colocado e o índice caiu de 4,04 em 2019 para 2,98 em 2021. O Banco do Brasil, o BTG Pactual/Pan e o Safra apresentaram crescimento do índice no mesmo período. O Banco do Brasil avançou cinco posições, da 12º para a 8º colocação e o índice subiu de 3,66 em 2019 para 3,72 em 2021. O BTG Pactual/Pan manteve a colocação, mas melhorou o índice de 2,37 em 2019 para 2,83 em 2021. O Safra, seguindo os critérios dos bancos com menos de quatro milhões de clientes, quase dobrou o índice, passando de 1,3 em 2019 para 2,49 em 2021, mas caiu quatro posições, sinal que os demais bancos estão alcançando melhor desempenho na qualidade das ouvidorias. Confira o comparativo na Tabela III, Capítulo 5.

O que a análise dos dados evidencia é que, embora as instituições financeiras anunciem a digitalização de seus canais e que a incorporação de inovação tecnológica - como a utilização de inteligência artificial - seja positiva para parte dos consumidores, ainda é insuficiente para garantir uma melhora significativa na capacidade de resolução de demandas, sobretudo as mais complexas. Portanto, aliada à diminuição dos postos de atendimento presencial, observa-se uma diminuição dos canais de atendimento com interação humana,, , fator especialmente importante para o tratamento de reclamações de consumidores mais vulneráveis..

Conclui-se que a digitalização dos canais de atendimento não deve se descolar da excelência do atendimento prestado, bem como deve considerar a condição de vulnerabilidade dos consumidores, compreendendo que parte da população brasileira não tem acesso aos meios digitais. Por fim, cabe mencionar que a estrutura e o conteúdo dos relatórios de ouvidorias são insuficientes para que o leitor compreenda em profundidade os dados apresentados, na medida em que as informações exibidas são pouco analíticas e despadronizadas.

4. Canais de atendimento das instituições financeiras

4.1. Central de Atendimento ao Consumidor -CAC

As Centrais de Atendimento ao Consumidor (CAC) são canais telefônicos disponíveis para esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços do banco. Embora algumas centrais ofereçam a funcionalidade de registro de reclamações, trata-se de canal de atendimento não regulado, com finalidades diversas. Por esta razão, o presente estudo teve por principal escopo a análise dos canais regulamentados com atribuições específicas voltadas para o recebimento de reclamação dos consumidores.

4.2. Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) tem como função a solução de problemas de consumo, o recebimento de reclamações, pedidos de cancelamentos de produtos ou serviços contratados.

4.2.1. Decreto 6.523 de 2008

Embora as regras sobre este canal tenham sido recentemente modificadas pelo novo Decreto 11.034 de 05 de abril de 2022, o Decreto 6.523 de 2008 segue vigente até outubro de 2022.

Conforme o Decreto vigente, as reclamações realizadas no SAC são feitas por telefone e devem ser resolvidas em até cinco dias úteis, a contar de seu registro. Na

hipótese de solicitação de cancelamento de serviço, o decreto assegura ao consumidor o seu processamento imediato. Entre outros direitos, também é garantido ao consumidor o fornecimento de um protocolo no início do atendimento, o qual lhe permite comprovar o registro e acompanhar a sua demanda.

Importante destacar que o Decreto do SAC obriga somente os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, como o caso das instituições financeiras, energia elétrica, telecomunicações, planos de saúde e outros.

Em abril de 2020, por meio da Portaria nº 156 da SENACON, o tempo máximo de espera, garantido para o atendimento célere dos consumidores³, foi suspenso pelo período de 60 dias. A medida foi motivada pela pandemia do Coronavírus e teve validade de 60 dias⁴. Do mesmo modo, em abril de 2021 uma nova portaria foi editada com o mesmo objetivo, porém com prazo de 120 dias de suspensão da regra de tempo máximo de espera do consumidor. Essas medidas impactaram todo o setor, trazendo a necessidade de os consumidores se adequarem a novos canais de atendimento, como os canais alternativos que analisaremos mais adiante.

4.2.2. Decreto 11.034 de abril de 2022

O recente Decreto editado, que entrará em vigor em outubro de 2022 substituindo o Decreto 6.523/08, apresenta a flexibilização de algumas regras até então estabelecidas que poderão significar redução de custos para os fornecedores sem a devida contrapartida da melhora do atendimento dispensado aos consumidores. Algumas regras neste sentido que podem ser consideradas pontos de atenção são as seguintes:

- O atendimento humano disponibilizado por um número de telefone que funciona 24 horas por dia e sete dias por semana passará a ser exigido apenas durante 08 horas por dia.
- O SAC deixará de ser um canal telefônico exclusivo e passará a considerar diversos canais integrados dos fornecedores.

³ O art. 1º, § 1º da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, editada pelo Ministério da Justiça, determina que nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente é de 45 segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, o prazo máximo é de noventa segundos.

⁴ Disponíveis em:

<<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/04/portaria-suspende-o-tempo-de-espera-para-o-servico-de-atendimento-ao-cliente>>

- Desse modo, embora o texto mencione que o SAC funcionará de maneira ininterrupta, as demais 16 horas do dia não cobertas pelo atendimento telefônico obrigatório poderão ser realizadas, por exemplo, por “chatbots” ou atendimento automático por robôs.
- Caberá à entidade reguladora definir o horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto.
- A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto.

Ao final do presente estudo, tendo em vista o levantamento de dados sobre o setor bancário, são feitas algumas considerações específicas relacionadas ao novo cenário proposto por este decreto recém editado.

4.3. Ouvidorias

As ouvidorias constituem a última instância de atendimento dos bancos. São responsáveis pela gestão dos canais de atendimento e principais articuladoras das demais áreas internas de acolhimento das demandas dos consumidores. Compete às Ouvidorias acolher e responder os consumidores, quando as suas reclamações não são solucionadas previamente pelos outros canais, como pelo SAC. As ouvidorias não podem estar submetidas à estrutura organizacional dos bancos, e seus diretores não podem acumular atividades com outras áreas que resultem em conflito de interesse. Cabe à ouvidoria manter o conselho e a direção da instituição informados sobre os desdobramentos das demandas dos consumidores, a capacitação técnica dos profissionais de atendimento, o aprimoramento dos canais e recursos tecnológicos e a gestão dos indicadores internos e externos das reclamações.

Desse modo, caso os problemas não sejam resolvidos após o contato com o SAC, os consumidores devem buscar as Ouvidorias, fornecendo o número de protocolo do atendimento realizado pelo canal de primeira instância. O fato de o consumidor não ter sua

demanda solucionada de modo satisfatório ou adequado é suficiente para buscar este canal de atendimento.

No caso das instituições financeiras, as ouvidorias são reguladas pela Resolução nº 4.860/20, do Banco Central. Entre as principais regras vigentes, destacam-se:

- (i) Prazo máximo de encaminhamento de resposta ao cliente de 10 dias úteis, prorrogável, de forma excepcional e mediante justificativa fundamentada, pelo mesmo período, uma única vez;
- (ii) Obrigatoriedade do número de telefone da ouvidoria constar na página inicial do site da instituição;
- (iii) Obrigatoriedade do atendimento telefônico da ouvidoria ser gravado;
- (iv) Certificação dos profissionais atuantes nas ouvidorias;
- (vi) Obrigatoriedade de divulgação semestral no site da instituição financeira das informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria;

As ouvidorias tendem a registrar menos reclamações quando comparadas ao SAC, pois o registro de reclamação neste segundo é exigido como pré-requisito para acessar o primeiro. Ademais, os consumidores que optam por recorrer a esta instância, além do critério de terem anotado número de protocolo e aguardado o prazo de resolução do SAC, precisam aguardar mais 10 dias úteis para obter uma resposta da Ouvidoria.

4.4. Atendimento presencial

Além do SAC e das Ouvidorias, os bancos devem oferecer aos seus clientes o atendimento presencial nas agências bancárias. Por meio da Resolução 2932/2002, o Banco Central dispõe que o horário mínimo de expediente para atendimento ao público é de cinco horas diárias ininterruptas, dentre as quais deve haver atendimento obrigatório no período de 12:00 às 15:00 horas, horário de Brasília. O expediente mínimo pode ser reduzido para duas horas em casos excepcionais, como, por exemplo, na véspera das festividades do dia 25 de dezembro.

A obrigatoriedade do atendimento presencial também se extrai do art. 3º da Resolução 4.746/2019 do Banco Central que veda às instituições financeiras de “impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas

dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais”.

Todavia, em março de 2020, em razão da pandemia, o Banco Central editou a Circular nº 3.991/2020, que flexibilizou as regras de atendimento presencial. Assim, a circular cuidou de garantir que o serviço essencial de atendimento fosse fornecido desde que as instituições financeiras fixassem aviso em local visível em suas dependências e comunicassem aos clientes, pelos demais canais de atendimento disponíveis, sobre o horário de atendimento⁵⁶.

A flexibilização foi adotada pelos bancos durante 2020, porém no final de 2021, alguns dos grandes bancos anunciaram a retomada dos horários normais de atendimento, sendo o período entre 10h e 16h o mais comum⁷⁸⁹. Ainda que o horário de atendimento tenha se normalizado, muitas das agências e postos de atendimento foram fechados durante o período de pandemia, conforme veremos no Capítulo 4 do presente trabalho.

4.5. Canais digitais de atendimento

Observa-se que a digitalização do atendimento realizado por fornecedores de grande porte tem sido crescente, especialmente após o início da pandemia, em razão da necessidade de tornar as atividades remotas.

Essa tendência possui especial atenção das sete maiores instituições financeiras que atuam no mercado brasileiro, primeiro, pela oportunidade de redução de custos com recursos humanos e agilidade em atendimentos de baixa complexidade e, segundo, pela rápida expansão no mercado das fintechs, chamados de bancos digitais, que vêm ganhando cada vez mais espaço e competindo com os bancos tradicionais.

⁵ Disponível em

<<https://www.migalhas.com.br/quentes/322362/bc-autoriza-flexibilizacao-de-atendimento-presencial-em-bancos-devido-ao-coronavirus>>. Acesso em 23/03/2022.

⁶ Disponível em

<<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/10/28/bancos-poderao-escolher-horario-de-abertura-e-fechamento-de-agencias-veja-como-fica.ghtml>> Acessado em 23/03/2022.

⁷ Volta ao horário de atendimento do Banco do Brasil. Disponível em:

<[https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/atendimento/novo-horario-de-atendimento-das-agencias#/>](https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/atendimento/novo-horario-de-atendimento-das-agencias#/). Acesso em: 25/03/2022.

⁸ Volta ao horário da CEF. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/11/23/agencias-da-caixa-retomam-atendimento-em-horario-pre-pandemia-a-partir-desta-terca-feira.ghtml>> Acesso em: 25/03/2022.

⁹ Notícia sobre a volta do Bradesco. Disponível em:

<<https://spbancarios.com.br/12/2021/bradesco-anuncia-retorno-ao-horario-normal-de-atendimento-na-s-agencias>> Acesso em: 25/03/2022

Em Tecnologia Bancária 2021¹⁰, estudo realizado anualmente pela FEBRABAN junto aos principais bancos do país com o objetivo de mapear o estágio da tecnologia bancária no Brasil, evidencia-se a importância que os canais digitais assumiram em 2020 com o início da pandemia. Dados que merecem destaque são:

- Canais digitais concentraram 9 em cada 10 contratações de crédito e 8 em cada 10 pagamentos de contas;
- Mobile banking tornou-se, pela primeira vez, o canal responsável por mais da metade das transações bancárias. O Internet Banking ocupou o segundo lugar;
- Em 2020, as instituições financeiras investiram R\$ 8,9 bilhões e tiveram despesa de 16,8 bilhões com tecnologia, totalizando o orçamento de R\$ 25,7 bilhões para esta área. Inteligência artificial e automatização robótica de processos são as prioridades destacadas pelos bancos nos investimentos em tecnologia;
- As instituições financeiras representaram o segundo setor com maior orçamento em tecnologia no Brasil e no mundo, atrás somente de “Governos”;
- Ainda assim, demandas mais complexas como pedidos de renegociação de dívidas apresentaram aumento no número de atendimentos presenciais, demonstrando a importância dos canais físicos das agências.

Assim, desde 2020 o investimento em tecnologia tem aumentado de maneira significativa. Ilustra essa movimentação os balanços do quarto trimestre de 2021 dos bancos Itaú, Santander, Bradesco e Banco do Brasil, valendo destacar a declaração do Banco Itaú, publicizada recentemente, em fevereiro de 2022, sobre o fato de os investimentos na área de tecnologia terem aumentado 60% nos últimos dois anos¹¹.

Contudo, merece destaque as limitações que os canais digitais apresentaram para atendimentos mais complexos envolvendo consumidores vulneráveis ou serviços específicos, como o exemplo mencionado da renegociação de dívidas.

¹⁰ Íntegra do estudo pode ser acessada neste link:
<<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>> Acesso em 25/03/2022.

¹¹ Disponível em:
<<https://valor.globo.com/financas/noticia/2022/02/14/bancos-investem-em-tecnologia-e-canais-digitais-ganham-forca.ghtml>> Acesso em 25/03/2022.

5. Canais de reclamação de órgãos reguladores: Banco Central, Procons (Sindec) e Plataforma Consumidor.gov.br

Quando o consumidor busca a instituição financeira para resolver um problema e não encontra uma solução adequada via SAC, Canais Digitais, Atendimento presencial ou Ouvidoria, pode optar por registrar uma reclamação junto aos principais órgãos públicos responsáveis pela relação entre consumidores e segmentos econômicos.

No caso dos bancos, o Banco Central responde pela regulamentação das atividades do setor bancário e recebe reclamações através do telefone 145 ou do site da entidade bcb.gov.br. Outra entidade responsável pela gestão das reclamações é a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) vinculada ao Ministério da Justiça, responsável por acolher as demandas de todos os setores por meio de duas frentes de atuação: Plataforma Consumidor.gov.br e Procons de todo o país.

As reclamações realizadas no Banco Central e na Plataforma Consumidor.gov.br funcionam de forma semelhante: o consumidor registra a sua reclamação, que é encaminhada à instituição financeira para que forneça resposta em até dez dias. Posteriormente, o consumidor tem até vinte dias para avaliar se o seu problema foi ou não resolvido e ainda apontar o seu grau de satisfação com o atendimento recebido. Já o fluxo dos Procons apresenta determinadas particularidades que veremos adiante.

A partir dos registros realizados, o Consumidor.gov.br, o Banco Central e os Procons elaboram indicadores, evidenciando quais são os principais problemas enfrentados pelos consumidores e em relação a quais instituições financeiras os problemas ocorreram. Além disso, a análise da base de dados de reclamações serve de insumo para ações de regulação e fiscalização dos órgãos públicos responsáveis. A seguir, estes indicadores são apresentados considerando todo setor de serviços financeiros e, na sequência, a análise de desempenho de cada um dos bancos selecionados no presente estudo.

5.1. Resultado do setor bancário consolidado (Consumidor.gov.br e Procons).

Anualmente, é divulgado o relatório Consumidor em Números, uma iniciativa do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio de levantamento da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Por meio deste relatório é possível verificar quais foram os setores mais demandados nos canais de atendimento do Consumidor.gov.br e nos Procons Estaduais e Municipais do Brasil organizados por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

O Setor Financeiro esteve entre os dois segmentos mais demandados em volume de reclamações nas três últimas edições do Consumidor em Números.

Tabela I - Posição do Setor Financeiro nos índices de reclamação do Consumidor.gov e Sindec (2019 - 2021)

Canais de reclamação	Indicador	Participação % no volume total de reclamações		
		2019	2020	2021
Consumidor.gov.br	Participação do setor financeiro no total de reclamações %	24,3% (2°)	26,8%(1°)	29% (1°)
	Índice de Solução	78,70%	78,80%	79,90%
Sindec (Procons)	Participação do setor financeiro no total de reclamações %	21,9% (2°)	16,6%(2°)	21,6% (1°)
	Índice de Solução Preliminar	76,31%	74,82%	73,54%
	Assuntos mais demandados	6,7%(3°)	8,4%(3°)	10,3%(1°)

Fonte: Boletim Sindec e Consumidor.gov.br (2019 e 2021) / Elaboração: Idec

Nota-se que, em 2019¹², foi o segundo setor mais demandado, tanto na plataforma consumidor.gov.br quanto no atendimento dos Procons. Recebeu, respectivamente, 24,3% e 21,9% de todas as reclamações registradas nestes canais. Desse modo, ficou somente atrás do setor de Telecomunicações, responsável por 36,9% e 25,6% das reclamações registradas nos canais mencionados.

¹² Consumidor em Números 2019. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>. Acesso em 30/03/2022.

Em 2020¹³, o setor financeiro passou a ocupar a primeira posição dentre os mais demandados na plataforma consumidor.gov.br, sendo responsável por 26,8% das demandas recebidas. Contudo, manteve a segunda posição no número de reclamações realizadas nos Procons, com 16,6% e atrás somente do Setor de Telecomunicações, que recebeu 18,3%. Destaca-se que a redução da porcentagem de reclamações destes setores em 2020 possui relação com o expressivo aumento das demandas relacionadas ao setor de comércio eletrônico, o qual ocupou a terceira posição dos índices e foi muito demandado devido às mudanças de consumo via *e-commerce* causadas pelo início da pandemia.

Em 2021¹⁴, conforme relatório recentemente divulgado, o setor financeiro foi o que mais recebeu reclamações no consumidor.gov.br e canais do Procon, com 29% e 21,6%, respectivamente, de todas as demandas recebidas. Desse modo, ocupou a primeira posição com uma margem significativa de distância do segundo colocado: o setor de Telecomunicações, responsável por 21,1% e 17,4%, respectivamente. Esses dados demonstram que, na medida em que o setor de telecomunicações tem reduzido paulatinamente seus índices, o segmento de Serviços Financeiros tem aumentado, passando a ser a principal origem de problemas de consumo dos brasileiros que recorrem a estas plataformas.

Com relação à capacidade de resolver as reclamações recebidas, vemos uma relativa estabilidade do setor financeiro entre 2019, 2020 e 2021. Nesse período, respectivamente, 78,7%, 78,8% e 79,9% das demandas foram consideradas resolvidas. Destaca-se que em 2019, o segmento esteve um pouco abaixo da média de resolução de todos os demais segmentos (80,7%), ficando, porém, um pouco acima da média nos anos de 2020 (78,4%) e 2021 (78,4%).

O relatório também informa os assuntos mais demandados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons.

Conforme mencionado, os canais do Consumidor.gov.br e do SINDEC costumam ser acionados após uma tentativa frustrada do consumidor de resolver o problema diretamente com o fornecedor. Inclusive, ambos os canais estimulam esse procedimento por meio da solicitação de protocolos prévios de atendimento relacionados ao problema reclamado. Com efeito, o aumento de reclamações e a consolidação do segmento financeiro como o

¹³ Consumidor em Números 2020. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Consumidor_em_n%C3%BAmoros_-_2020_V4.pdf. Acesso em 30/03/2022.

¹⁴ Consumidor em Números 2021. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Biblioteca/Consumidor_em_n%C3%BAmoros_-_2021_3.pdf. Acesso em 30/03/2022.

mais demandado em 2021 é um indício de que, durante o período de transição da pandemia, os canais de atendimento do setor não aprimoraram sua efetividade na justa medida das necessidades de seus clientes.

É importante ressaltar que antes mesmo da pandemia o setor financeiro tradicionalmente figura nas primeiras posições nos rankings de reclamações setoriais, sempre com elevado número de reclamações. Mas, com o isolamento social provocado pela pandemia, os registros mostram um aumento no volume de reclamações e também um maior índice de solução. Esse segundo indicativo aponta para os investimentos realizados e a tendência dos consumidores migrarem para os canais digitais. Do mesmo modo, torna-se interessante comparar com o segmento de telecomunicações, que também possuía alto índice de demandas mas, em contrapartida, têm demonstrado ser capaz de reduzir estes números, mantendo o índice de resolutividade acima da média.

Há vários fatores que contribuíram para o aumento das demandas do setor financeiro. Os impactos da crise na economia, a dificuldade de acesso aos canais de atendimento, a piora da condição financeira dos consumidores, a urgência para assistir as famílias mais vulneráveis e mais impactadas afetadas pelos efeitos da crise sanitária, a bancarização promovida pelo Auxílio Emergencial, novos concorrentes no mercado ou a edição das já mencionadas portarias que flexibilizaram o tempo de espera máximo para atendimento nos SACs durante a pandemia. Ainda assim, o comparativo é capaz de demonstrar que a regulamentação setorial precisa ser mais eficaz para que os eventuais efeitos negativos de variáveis relacionadas ao mercado não sejam suportados pelos consumidores.

5.2 - Banco Central: Análise de indicadores por Banco

Conforme mencionado, as demandas de consumidores que não forem tratadas na fase inicial junto à própria instituição financeira, como pelo SAC e Ouvidoria, podem ser registradas no Banco Central, por meio do telefone 145 ou no próprio site bcb.gov.br.

As demandas seguem o prazo de 10 dias para respostas: são registradas e repassadas aos bancos, que são os responsáveis por fornecer uma resposta/solução ao consumidor. As reclamações possuem um tratamento interno e são agrupadas em três categorias: Reclamações procedentes (aquelas que estejam alinhadas às normas específicas dos Banco Central); Reclamações improcedentes (aquelas consideradas fora da competência da regulação do setor bancário, como, por exemplo, questões de segurança

pública) e, finalmente, Outras Reclamações (aquelas que compreendem reclamações setoriais desvinculadas de normas específicas).

O Banco Central divulga mensalmente dois rankings de desempenho dos bancos relacionados aos conflitos registrados por consumidores. O primeiro e mais antigo é o “Ranking de Reclamações”, que apresenta o índice de reclamações de cada instituição com base no volume de clientes do próprio banco. Ou seja, busca evidenciar a proporção entre o volume total de reclamações dividido pela quantidade de clientes da instituição financeira. Nesse caso, quanto maior é o índice, pior é o desempenho do banco no tratamento das demandas¹⁵.

A Tabela II aponta que no comparativo entre 2021 e 2019, embora todos os sete bancos selecionados tenham ocupado posições melhores no ranking - onde a 1º posição equivale ao banco com pior desempenho -, houve uma piora no índice de reclamação de três dentre os principais bancos.

Tabela II - Comparativo dos desempenho dos bancos no Ranking de Reclamações 4º trimestre (2021 x 2019)

Instituição Financeira	2021		2019	
	Posição(*)	Índice	Posição(*)	Índice
BTG PACTUAL/Banco PAN (conglomerado)	5º	63,08	1º	126,47
Bradesco (conglomerado)	8º	25,3	5º	19,36
Santander (conglomerado)	10º	24,58	4º	22,94
Caixa Economica Federal (conglomerado)	11º	17,66	7º	17,19
Banco do Brasil (conglomerado)	13º	14,39	6º	19,06
Itaú Unibanco (conglomerado)	14º	12,76	8º	16,85
Safra (conglomerado)	17º(**)	58,24	3º	629,65

Fonte: Banco Central - Ranking de reclamações / Elaboração: Idec

(*) A posição dos principais bancos pertencem ao ranking das 15 maiores instituições com mais de 4 milhões de clientes

(**) O banco Safra pertence ao segundo grupo de bancos que reúne 28 instituições com menos de 4 milhões de clientes e com mais de 30 reclamações registradas no 4º trimestre 2021

O Bradesco foi o que apresentou maior variação negativa de índice, subindo de 19,36 em 2019 para 25,3 em 2021. Os outros dois bancos que apresentaram piora foram o Santander e a Caixa. O resultado positivo de maior destaque foi do Banco Safra, que reduziu

¹⁵ Banco Central: Ranking de Reclamações - <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoesentenda>

seu índice de 629,65 para 58,24 em 2021. O Banco Safra não consta no ranking dos 15 maiores bancos e por isso apresentou a 17ª posição dentro de seu grupo em 2021. Apesar do desempenho expressivo, se comparado ao grupo dos quinze maiores bancos, o Safra ocuparia a segunda posição.

O segundo destaque mais expressivo foi apresentado pelo Banco BTG Pactual, que recentemente teve a compra do Banco PAN consolidada e incorporada pelo Banco Central, constituindo-se, assim, no mesmo conglomerado. Em 2019, o Banco Pan, considerado separadamente, ocupava a primeira colocação. Já em 2021, integrando o conglomerado junto ao Banco BTG Pactual, foi para o quinto lugar devido à redução do índice, praticamente a metade do valor de 2019. Ainda assim, o índice de desempenho da instituição é o pior entre os bancos analisados.

Outro indicador importante sobre o desempenho da prestação de atendimento aos consumidores de serviços financeiros é o Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central. Tal índice¹⁶ se constrói a partir das demandas registradas pelos consumidores nos canais de atendimento do Banco Central e no consumidor.gov.br.

O ranking foi criado em 2014 e representa a qualidade das ouvidorias dos bancos. Desse modo, os bancos são classificados pela agilidade e qualidade do atendimento dado às reclamações registradas pelos clientes. A composição do ranking considera o prazo de atendimento, a qualidade da resposta, a quantidade de reclamações e a utilização do índice de desempenho do banco na plataforma consumidor.gov.br¹⁷. Os bancos são agrupados em dois grupos: o primeiro grupo reúne 15 instituições bancárias com carteira acima de quatro milhões de clientes e o segundo grupo reúne 40 instituições bancárias com menos de quatro milhões de clientes. Quase todos os bancos avaliados encontram-se no ranking dos 15 maiores, exceto o Banco Safra, que está incluído no segundo grupo.

No comparativo de desempenho de qualidade das ouvidorias, observa-se uma piora no resultado médio dos sete bancos. Com variação de 0 a 5, em 2019 o índice médio foi de 3,35, caindo em 2021 para 3,29. Os bancos Caixa, Santander, Itaú Unibanco e Bradesco apresentaram índice inferior a 2019, enquanto os bancos Banco do Brasil, BTG Pactual e Safra apresentaram melhor desempenho em relação a 2019. Vale destacar que o Safra não

¹⁶ A nota conferida às ouvidorias é calculada de acordo com a seguinte fórmula: índice = $[(A+B)/2] + C + D$. Sendo "A" o prazo médio de resposta da instituição; "B" o índice de qualidade da resposta; "C", as reclamações sobre a ouvidoria da instituição e; "D", a participação da instituição no Consumidor.gov.br. Para compreender melhor o índice: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoriaentenda>.

¹⁷ Banco Central: ranking de Qualidade das Ouvidorias <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoriaentenda>

compõe o grupo dos quinze maiores bancos com mais de 4 milhões de clientes e, apesar de ter seu índice dobrado no período analisado, caiu do 39º lugar para a 43ª posição em qualidade de ouvidoria.

Tabela III - Comparativo do Ranking de Qualidade das Ouvidorias 4º trimestre (2021 x 2019)

Instituição Financeira	2021		2019	
	Posição (*)	Índice	Posição (*)	Índice
Caixa Econômica Federal (Conglomerado)	5º	4,02	3º	4,43
Banco do Brasil (Conglomerado)	8º	3,72	12º	3,66
Santander (Conglomerado)	10º	3,52	10º	3,95
Itaú Unibanco (Conglomerado)	11º	3,5	11º	3,71
Bradesco (Conglomerado)	13º	2,98	8º	4,04
BTG Pactual/Banco PAN (Conglomerado)	14º	2,83	14º	2,37
Safra (Conglomerado)	43º(**)	2,49	39º(**)	1,3
Média		3,29		3,35

Fonte: Banco Central - Ranking de reclamações / Elaboração: Idec

(*) A posição dos principais bancos pertencem ao ranking das 15 maiores instituições com mais de 4 milhões de clientes

(**) O banco Safra pertencem ao segundo grupo que reúne 47 instituições com menos de 4 milhões de clientes no 4º trimestre 2021

Por fim, o estudo também avaliou o volume de reclamações procedentes registradas junto ao Banco Central. Conforme já mencionado, as reclamações procedentes são aquelas consideradas alinhadas às normas específicas do Banco Central.

A análise entre o volume de reclamações ocorrida em 2019 e os registros realizados em 2021, após o início da pandemia, aponta um crescimento expressivo de ocorrências em quatro bancos (BTG Pactual/Pan 116,58%; Caixa 111,90%; Santander 42,19% e Bradesco 21,09%). O aumento das reclamações refletem as dificuldades de acesso junto aos bancos. Os três bancos restantes apresentaram redução no volume de ocorrências (Banco do Brasil -1,48%; Itaú Unibanco -2,57% e Safra -46,37%).

Tabela IV - Comparativo do volume de reclamações procedentes registradas nos canais do Banco Central (2021 x 2019)

Banco (Conglomerado)	Volume de reclamações procedentes		
	2021	2019	Variação(%) 2021/2019
BTG/PAN	5.618	2.594	116,58%
Caixa	15.772	7.443	111,90%
Santander	6.080	4.276	42,19%
Bradesco	10.905	9.006	21,09%
Banco do Brasil	5.133	5.210	-1,48%
Itaú Unibanco	5.615	5.763	-2,57%
Safra	2.276	4.244	-46,37%
Total	7.343	5.505	33,38%

Fonte: Banco Central / Elaboração: Idec

5.3 - Procons (Sindec): Análise de desempenho por Banco

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec, integra as demandas de mais de 969 Procons estaduais e municipais presentes em 750 cidades brasileiras. Entre as demandas encaminhadas aos Procons e consolidadas através do Sindec, o recurso mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP). Trata-se de uma notificação física ou eletrônica que é encaminhada ao banco através do Procon na tentativa de resolução do conflito registrado pelo consumidor, sem a necessidade de instalação de processo administrativo.

Após esta etapa, o Procon encaminha a resposta para o consumidor junto com um formulário para informar se o problema foi resolvido. Caso não seja, o Procon faz uma análise do fato e, na hipótese de a reclamação do consumidor apresentar fundamento, instaura um processo administrativo, dando 20 dias para o fornecedor apresentar uma defesa ou proposta de acordo.

A Tabela V apresenta o desempenho dos bancos através do índice de solução preliminar obtido entre 2019 e 2021. Este índice avalia o desempenho dos bancos por meio das soluções de reclamações obtidas após a notificação realizada via CIP¹⁸.

¹⁸ Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON - Boletim Sindec 2021
https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Biblioteca/boletim_sindec_2021WEB_1.pdf

O índice médio em 2021 foi de 73,22%, bem abaixo do índice obtido em 2019, com média de 78,18%. Todos os bancos apresentaram um desempenho inferior ao resultado de 2019. A maior variação foi observada com o Bradesco, que em 2019 liderou o ranking dos sete bancos ao apresentar índice de solução de 80,60%, o maior índice alcançado no período. Contudo, em 2021, o mesmo banco ficou na última colocação, apresentando apenas 67,60% de solução. Desse modo, foi o que apresentou o menor índice de solução em 2021, constatando-se uma redução de 13 pontos percentuais. Os demais bancos também obtiveram um índice de solução inferior ao alcançado em 2019. O Banco Safra não teve os dados divulgados no Boletim Sindec em 2019.

Tabela V - Ranking do Índice de Solução Preliminar - Procons (Sindec) - (2021 x 2019)

Banco	Índice de Solução Preliminar	
	2021	2019
Caixa	78,20%	79,30%
Itaú Unibanco	75,30%	80,00%
Santander	74,30%	79,70%
Banco do Brasil	72,90%	75,40%
Safra	72,34%	ND
BTG Pactual (PAN)	71,90%	74,10%
Bradesco	67,60%	80,60%
Média dos sete bancos	73,22%	78,18%

Fonte: Sindec <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao/> / Elaboração: Idec

Na sequência, a Tabela VI apresenta a análise do volume de reclamações ocorridas em 2019 e 2021 (após o início da pandemia). Os dados apontam uma discreta redução do volume de reclamações na soma dos resultados dos sete bancos. Individualmente, quatro bancos apresentaram crescimento do volume de reclamações (BTG Pactual/Pan +50,70%; Safra +10,72% e Caixa +3,92%) e três bancos sofreram redução (Banco do Brasil -11,27%; Bradesco -10,20% e Itaú Unibanco -20,20%). O resultado reflete os efeitos das restrições impostas pelo isolamento social, em função das características do canal de acolhimento presencial, já que a maioria dos Procons teve as atividades presenciais suspensas.

Tabela VI - Comparativo do volume de reclamações do Sindec (Procons consolidados) 2021 x 2019

Banco	Volume de reclamações fundamentadas		
	2021	2019	Variação%
Banco do Brasil	8.062	9.086	-11,27%
Bradesco	30.557	34.026	-10,20%
BTG/PAN	13.611	9.032	50,70%
Caixa	17.936	17.260	3,92%
Itaú Unibanco	22.718	28.470	-20,20%
Safra	4.223	3.814	10,72%
Santander	14.563	12.318	18,23%
Total	111.670	114.006	-2,05%

Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao> / Elaboração: Idec

5.4 - Plataforma Consumidor.gov.br: Análise de desempenho por Banco

A plataforma Consumidor.gov.br, criada em 2014 e monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores, empresas e serviços, buscando a solução de conflitos por meio da internet.

Em abril de 2020, a Senacon editou a Portaria 12/2020 tornando obrigatório a inclusão de vários grupos empresariais, elevando o número de empresas com cadastro obrigatório na plataforma. O setor bancário desde o início do sistema já integra a base do Consumidor.gov.br. Recentemente os bancos digitais e fintechs também passaram a integrar a base de dados.

Com esses insumos o Consumidor.gov.br elabora o índice de solução das demandas recebidas. O índice de solução corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas mais as reclamações finalizadas sem avaliação dos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Avaliadas e Não Avaliadas).

Desse modo, esta fórmula cria a possibilidade de reclamações não resolvidas serem computadas como solucionadas pelo sistema. Embora apresente tal limitação, ainda sim é capaz de demonstrar a margem mínima de reclamações não resolvidas, sendo em média 21,5% de todas as realizadas em desfavor dos bancos selecionados:

Tabela VII - Comparativo do índice de solução de reclamações na Plataforma Consumidor.gov.br 2021 x 2019)

Instituição Financeira	Índice de solução	
	2021	2019
Itaú Unibanco	82,90%	79,62%
Caixa	81,19%	82,49%
Banco do Brasil	80,54%	78,83%
Bradesco	79,00%	79,31%
Safra	78,90%	74,13%
BTG/Pactual (Pan) (*)	77,94%	77,19%
Santander	76,35%	73,12%
Média	78,05%	75,94%

(*) Índice considerado para o conglomerado corresponde ao resultado do Banco Pan disponível nos dois períodos, o BTG Pactual não possui índice de 2019, em 2021 obteve índice de 64,95%

Fonte: Consumidor <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMWVjZDg0NzltYjcyYy00MDE5LWZhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdiliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>

A plataforma do Consumidor.gov.br, por ser um canal digital, apresentou a maior variação no volume de reclamações registradas entre 2019 e 2021. A soma das reclamações registradas pelos sete bancos apresentou um crescimento de 102,30%. Individualmente, todos os bancos apresentaram crescimento expressivo no volume de ocorrências. A maior variação foi identificada no BTG Pactual/Pan, com crescimento de 244,83%; o menor crescimento foi observado no resultado do Itaú Unibanco, com 47,49%.

Contrariamente ao resultado observado nos canais do Banco Central e Procons, o canal exclusivamente virtual concentrou o maior volume de demandas, provavelmente pela facilidade de acesso à plataforma virtual. O resultado também reflete os efeitos das restrições impostas pelo isolamento social, fazendo com que muitos consumidores buscassem alternativas remotas para endereçar seus problemas de consumo.

Tabela VIII - Comparativo do volume de reclamações da plataforma Consumidor.gov.br 201x2019

Banco	Volume de reclamações		
	2021	2019	Variação%
Banco do Brasil	16.567	9.484	74,68%
Bradesco	62.780	27.137	131,34%
BTG Pactual/Pan	33.555	9.731	244,83%
Caixa	53.486	25.526	109,54%
Itaú Unibanco	35.149	23.831	47,49%
Safra	7.504	4.040	85,74%
Santander	33.049	19.918	65,93%
Total	242.090	119.667	102,30%

Fonte: Consumidor.gov.br / Elaboração: Idec

5.5. Indicadores sobre o fechamento de agências e postos de atendimento

Ainda, para compreender o contexto do atendimento aos consumidores pelas instituições financeiras a partir da pandemia, torna-se importante lançar luz às variações relativas aos canais de atendimento presenciais - as agências e os postos de atendimento¹⁹ - no período. Como é possível depreender da tabela abaixo, quatro, dos sete bancos analisados fecharam um número considerável de agências, representando um total de 2318 filiais encerradas.

A Caixa Econômica Federal, embora sinalize em seu relatório de ouvidoria que incorporou 58,8 milhões de beneficiários, como se verá adiante, abriu apenas uma nova agência no período considerado. O Banco BTG Pactual foi aquele que mais inaugurou

¹⁹ Conforme Resolução do Banco Central nº 4.072/2012, a agência é a dependência destinada ao atendimento aos clientes e ao público em geral no exercício de atividades da instituição, não podendo ser móvel ou transitória. As agências devem dispor de atendimento presencial, bem como de guichês de caixa destinados ao atendimento aos clientes e ao público em geral. Já o Posto de Atendimento é dependência, subordinada à agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel. A norma também faculta a instalação de PA destinado ao oferecimento de serviços de conveniência aos clientes da instituição, bem como à divulgação de produtos e serviços, sem a realização de operações ou prestação de serviços financeiros.

agências: um total de 25. Tal fato pode ser explicado pela crescente expansão do banco, que em 2019 tinha apenas 14 filiais.

Tabela IX - Comparativo de canais de atendimento presencial entre set/2019 e set/2021.

Bancos	Agências (Quantidade)				Postos de Atendimento(Quantidade)			
	2019	2021	Variação 2021/2019		2019	2021	Variação 2021/2019	
			Quantidade	%			Quantidade	%
Itaú Unibanco	3.191	2.901	-290	-9,1%	897	958	61	6,8%
Bco do Brasil	4.424	3.987	-437	-9,9%	1.001	719	-282	-28,2%
CEF	3.374	3.375	1	0,0%	749	895	146	19,5%
Bradesco	4.596	3.111	-1.485	-32,3%	1.425	1.388	-37	-2,6%
Santander	2.739	2.606	-133	-4,9%	1.446	1.953	507	35,1%
BTG Pactual	14	39	25	178,6%	0	0	0	-
Safra	119	120	1	0,8%	5	4	-1	-20,0%
Total	18.457	16.139	-2318	-12,6%	5523	5917	394	7,1%

Fonte: IF DATA Banco Central. Organização: IDEC

6. Panorama do atendimento prestado pelos sete maiores bancos múltiplo em operação no Brasil

Neste item, pretende-se verificar quais são os canais de atendimento disponíveis para os clientes dos sete maiores bancos comerciais em operação no Brasil a partir de informações publicizadas por cada instituição em seus respectivos websites. Do mesmo modo, por meio da análise de cada um dos relatórios de ouvidoria, apresenta-se os indicadores de SAC, Ouvidoria e canais alternativos de atendimento durante o período de o período de 2019 a 2021. A partir destas informações, torna-se possível fazer um balanço de como os bancos comunicam em seus relatórios sobre eventuais mudanças frente aos novos paradigmas impostos aos seus canais de atendimento desde o início da pandemia.

6.1. ITAÚ UNIBANCO

O Banco Itaú Unibanco é o maior banco brasileiro em ativos (R\$1.973.726.134), com uma carteira total de R\$ 390.682.240 de crédito para pessoas físicas. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#)²⁰ recebem reclamações:

WhatsApp Itaú: disponível 24 horas por dia. Usa inteligência artificial para oferecer os seguintes serviços: consultas de saldo, de limite e de LIS, dúvidas e renegociação. De acordo com o site, o WhatsApp do Itaú não envia ofertas e nem spam. Só é possível trocar mensagens de texto com o assistente virtual, ou seja, não há possibilidade de fazer ligações, enviar arquivos, imagens ou mensagens de áudio. Pelo WhatsApp não é possível falar com um humano, apenas com o assistente virtual. Telefone: 4004-4828.

Chat Itaú: está disponível no aplicativo do banco e na internet. Conta com assistentes virtuais e um time de especialistas. O atendimento virtual está disponível 24h e, embora não informem o horário de início do atendimento dos especialistas, informam que este time fica disponível até às 22h. Neste caso, se o assistente virtual não consegue responder, é possível falar com um humano.

Envie sua mensagem: permite o envio rápido de mensagens ao banco. Para utilizar esse serviço, o consumidor deve responder qual o tipo de mensagem - solicitação, sugestão, reclamação ou elogio -, se é cliente Itaú, qual a categoria da mensagem - cancelamento, cartão de crédito, consórcio, conta corrente empresas, crédito consignado - e qual a sub categoria. Depois, o consumidor fornece seus dados - CPF, nome, e-mail, telefone para contato -, e escreve a mensagem.

Telefones: consultas, informações e serviços, 24 horas por dia.

Para correntistas: 4004 4828

Central de atendimento a deficientes auditivos ou de fala: 4004 1999 (capitais e regiões metropolitanas); 0800 721 1999 (demais localidades).

Redes sociais: é possível interagir com o banco comentando em suas publicações no Facebook e Twitter.

SAC: 0800 728 0728

²⁰ Disponível em: <<https://www.itaunet.com.br/canais-atendimento>>. Acessado em: 20/03/2022.

Ouvidoria: 0800 570 0011 ou "envie sua mensagem" no site.

- **Relatório de Ouvidorias**

Ainda que as instituições financeiras tenham que publicar semestralmente os relatórios de atuação de suas ouvidorias, para a realização da presente pesquisa, em relação ao Banco Itaú Unibanco, só foi possível localizar os relatórios referentes ao primeiro semestre de 2020 e ao segundo semestre de 2021.

De acordo com o relatório de ouvidorias disponíveis, é possível perceber que houve um aumento das reclamações na ouvidoria do banco do primeiro semestre de 2020 para o segundo semestre de 2021. Por outro lado, a pesquisa de satisfação do consumidor quanto ao atendimento prestado e a solução do caso apresenta leve queda, conforme tabela abaixo:

Tabela X - Relatórios de ouvidoria do Banco Itaú Unibanco - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	ND	4,7 milhões	ND	ND	5,2 milhões
Ouvidoria (ligações)	ND	33.114	ND	ND	59.201
Índice de solução	ND	3,3	ND	ND	3,1
Índice de qualidade do atendimento	ND	3,5	ND	ND	3,3

ND - Não Disponível

Um ponto a ser mencionado em relação às pesquisas de satisfação é a baixa porcentagem de respondentes. No primeiro semestre de 2020, apenas 19% dos consumidores responderam sobre a satisfação com a solução apresentada, enquanto 18,6% avaliaram o atendimento prestado.

Em relação às inovações do período, no primeiro semestre de 2020, o banco informa que foram implementadas novas estratégias com foco no cliente que não possui afinidade com a tecnologia, além da disponibilização de novas funcionalidades nos canais digitais - mas não menciona quais seriam essas novas funcionalidades. Além disso, comunica que a

ouvidoria flexibilizou os critérios de acesso para acolher um contingente maior de clientes que buscavam atendimento.

Já no segundo semestre de 2021, a instituição relata o lançamento de dois programas, o Ituber Visita e Ituber Escuta, que têm por objetivo fomentar que os colaboradores do banco vivenciem momentos de interação com os clientes nas agências e centrais de atendimento. Além disso, o relatório menciona a criação de atendimento por WhatsApp.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Em relação aos canais alternativos para reclamações, o Banco Itaú analisa que no primeiro semestre de 2021 as reclamações cresceram no Banco Central e no consumidor.gov.br, podendo este dado, segundo o banco, refletir um maior interesse dos consumidores pelos canais digitais. Por outro lado, também sustentam que a queda das demandas no Sindec pode ser interpretada como consequência da restrição do atendimento presencial dos Procons em razão da pandemia.

Já no segundo semestre de 2021, as demandas cresceram no consumidor.gov.br e no Sindec. Apesar do crescimento das demandas no consumidor.gov.br, o índice de resolutividade e o prazo médio de respostas melhoraram. No Banco Central as reclamações diminuíram.

Tabela XI - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria do Banco Itaú Unibanco - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	ND	19.695	ND	ND	39.332
Consumidor.gov.br Demandas	ND	18.430	ND	ND	22.524
Índice de solução	ND	82,50%	ND	ND	83,60%
Prazo de resposta	ND	8 dias	ND	ND	7,2 dias
BCB (demandas)	ND	20.511	ND	ND	16.878

ND - Não Disponível

6.2. BANCO DO BRASIL

O Banco do Brasil é o segundo maior banco em ativos com operação no Brasil (R\$ 1.960.241.747), com uma carteira de R\$ 448.408.541 em crédito para pessoas físicas. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#)²¹ recebem reclamações:

WhatsApp - (61) 4004-0001: atendimento por assistentes virtuais 24h. Se tiver dúvida específica, é possível falar com uma equipe humana, de segunda a sexta (exceto feriados), das 8h às 18h. Se o assunto for cartão de crédito, o horário se estende até 20h. Se for para renegociar dívidas, o horário vai até as 19h. É possível enviar áudio, mensagem de texto ou arquivos em PDF.

Autoatendimento pela Internet: disponível 24h. É possível entrar em contato com o banco, realizar transações básicas, simular e contratar empréstimos.

Assistente de voz: disponível 24h. O BB usa inteligência artificial para oferecer assistentes por voz, por meio do Google Assistente. É possível tirar dúvidas, buscar esclarecimentos e realizar transações por qualquer caixa inteligente (smartspeaker), como no carro, televisão, smartphone ou qualquer dispositivo que tenha Google Assistente.

Central de Relacionamento BB: 4004 0001 / 0800 729 0001.

SAC: 0800 729 0722 (24 horas, todos os dias)

Ouvidoria BB: 0800 729 5678 (9h às 19h, dias úteis)

Deficientes Auditivos/Fala: 0800 729 0088 (24 horas, todos os dias)

- **Relatório de Ouvidorias:**

²¹ Disponível em: <<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/atendimento#/>>. Acesso em: 29/03/2022.

Conforme os relatórios de ouvidorias disponibilizados pelo Banco do Brasil, percebe-se que houve um aumento nos atendimentos do SAC no primeiro semestre de 2020, em comparação ao segundo semestre de 2019. No segundo semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021 a quantidade de atendimentos se manteve aproximadamente a mesma, apesar de haver um crescimento nas demandas sobre "reclamações". O relatório do segundo semestre de 2021 ainda não foi disponibilizado pela instituição.

Já as ouvidorias foram acionadas com mais frequência:

Tabela XII - Relatórios de ouvidoria do Banco do Brasil - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	2.511.183	3.246.679	3.600.000	3.008.988	ND
Ouvidoria (ligações)	30.092	50.724	62.290	62.759	ND
Índice de solução			3,26	3	ND
Índice de qualidade do atendimento	2,02(*)	3,23(*)	3,4	3,07	ND

ND - Não Disponível

(*) A nota indica a média da nota obtida entre o índice de solução e de qualidade do atendimento.

Em relação à resolução das demandas pela ouvidoria, ao contrário do Banco Itaú, o Banco do Brasil não disponibiliza o dado.

Sobre a pesquisa de satisfação dos usuários, a instituição recebeu a sua menor pontuação no último semestre de 2019, houve uma melhora na avaliação no ano de 2020, que decaiu no primeiro semestre de 2021. Com relação à porcentagem de respondentes, nota-se um crescimento de respostas ao longo dos semestres, com uma pequena queda no último período: em 2019 apenas 2,4% dos consumidores responderam à pesquisa, 3,23% no primeiro semestre de 2020, 8,99% no segundo semestre de 2020 e 8,8% no primeiro semestre de 2021.

No que diz respeito às inovações implementadas no período, o relatório do primeiro semestre de 2021 indica que após a pandemia a ouvidoria do banco passou a atender 63% mais demandas, fazendo com que a instituição implementasse reuniões periódicas da ouvidoria com o SAC, para trocas de experiências, e com a diretoria de tecnologia, para o aprimoramento e construção de modelos preditivos. No entanto, não menciona quais seriam esses modelos.

No segundo semestre de 2019, o banco informou que realizou o aprimoramento do tratamento de manifestações e treinamentos dos funcionários das agências para melhoria do atendimento. Com o início da pandemia em 2020, a instituição descreve que se reestruturou e se adequou ao novo cenário provocado pela pandemia, mas não informa quais foram as mudanças substanciais no atendimento.

Todos os relatórios analisados mencionam que o atendimento digital é um diferencial competitivo e um ponto de atenção do banco. Além disso, informam a utilização do Chatbot, uma solução baseada em inteligência cognitiva, com interação automática com os clientes nas redes sociais.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Os relatórios de ouvidorias do Banco do Brasil trazem informações sobre as reclamações registradas no Sindec e no consumidor.gov.br. Enquanto as demandas diminuíram no primeiro canal, praticamente dobraram no segundo quando comparamos o segundo semestre de 2019 com o primeiro de 2021.

O índice de resolatividade do consumidor.gov.br demonstra que nos dois primeiros semestres da pandemia - primeiro e segundo semestres de 2020 -, houve uma diminuição das reclamações resolvidas, com a retomada do patamar de 2019 no primeiro semestre de 2021.

Tabela XIII - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria do Banco do Brasil - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	10.357	6.462	7.299	7.490	ND
Consumidor.gov.br	5.587	6.905	8.022	10.793	ND
Demandas	78.7%	76,50%	77,20%	78,76%	ND
Índice de solução	ND	ND	ND	9,56	ND
Prazo de resposta	ND	ND	ND	9,56	ND
BCB (demandas)	Não informa	Não informa	Não informa	Não informa	ND

ND - Não Disponível

6.3. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

A Caixa Econômica Federal é o 3º maior banco brasileiro em ativos (R\$ 1.485.073.307), com uma carteira de R\$ 647.306.828 de crédito para pessoas físicas. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#) recebem reclamações:

Agência Digital Caixa: um novo canal de relacionamento que oferece serviços e consultoria financeira. Disponível das 08h às 22h (18h), exceto finais de semana e feriados. Atendimento personalizado pelo telefone ou e-mail, em horário estendido. "O canal está disponível para clientes selecionados de acordo com o perfil".

WhatsApp: entre em contato com seu gerente por WhatsApp. Atendimento em dias úteis, das 08h às 18h. Telefone: 0800 104 0104.

E-mail: "Entre em contato com o seu gerente por e-mail".

Assistente Virtual Caixa: é possível falar sobre o FGTS, Pix, Fundos de Investimento "e muito mais".

Redes Sociais: a Caixa tira dúvidas pelo Facebook.

SAC: 0800 726 0101

Ouvidoria: 0800 725 7474

Atendimento a clientes portadores de deficiências auditiva e de fala: 0800 726 2492

- **Relatórios de Ouvidorias**

É possível notar, a partir dos relatórios da ouvidoria da Caixa Econômica Federal, que houve um crescimento nos atendimentos e nas reclamações a partir do primeiro semestre de 2020, quando teve início a pandemia. Os números começam a decair a partir do primeiro semestre de 2021, como é possível depreender da tabela abaixo.

Além dos dados acima mencionados, a Caixa Econômica Federal anuncia em seus relatórios de ouvidorias quais os meios mais utilizados para o registro de reclamações. Observa-se que o acionamento via internet atinge o seu maior patamar no semestre anterior à pandemia, decrescendo nos semestres seguintes.

Tabela XIV - Relatórios de ouvidoria da Caixa Econômica Federal - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	240.102	401.557	524.457	346.109	ND
SAC (% internet)	66%	64%	63%	50%	ND
SAC (% telefone)	32%	35%	35%	49%	ND
SAC (% outros)	2%	1%	2%	1%	ND
Ouvidoria (ligações)	12.658	21.033	29.700	26.877	ND
Índice de solução	2,49	3,1	2,7	2,75	ND
Índice de qualidade do atendimento	2,54	3,3	3	2,7	ND

ND - Não Disponível

No que diz respeito à pesquisa de satisfação, as notas se mantêm basicamente no mesmo patamar, apresentando uma sensível melhora no primeiro semestre de 2020.

Em relação às inovações mencionadas, destaca-se, em 2019, a implantação de um canal de denúncia, por meio do qual as ocorrências são recebidas por empresa externa e independente. Ainda no segundo semestre de 2019, o banco informa que implementou a Escola de Ouvidoria, com a missão de consolidar e compartilhar conhecimentos sobre a melhoria dos processos de resposta aos consumidores e formar a equipe para o tratamento das demandas recebidas em todos os canais.

Com a chegada da pandemia, no primeiro semestre de 2020, a Caixa informa ter aperfeiçoado os canais de ouvidoria para atender aos 58,8 milhões de beneficiários do Auxílio Emergencial. No segundo semestre do mesmo ano, o banco comunica que a sua base de clientes aumentou 51% em comparação com o mesmo período do ano anterior. Para conseguir atender a todos os consumidores, a instituição informou que contratou, no primeiro semestre de 2021, 21 novos empregados.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Os canais de atendimentos externos à Caixa Econômica Federal registraram um aumento das demandas a partir do início da pandemia, no primeiro semestre de 2020, além de uma queda nos índices de resolutividade e no prazo médio para respostas.

No último semestre analisado - o primeiro de 2021 -, é possível notar uma diminuição das demandas em relação ao ano anterior, ainda que o índice de resolutividade tenha se mantido no mesmo patamar e que o prazo médio para respostas tenha aumentado 0,4 dias em relação ao semestre anterior.

Tabela XV - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria da Caixa Econômica Federal - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	9.951	7.727	13.124	12.425	ND
Consumidor.gov.br Demandas	ND	22.302	25.959	20.933	ND
Índice de solução	96,5%	80,8%	79,6%	79,6%	ND
Prazo de resposta	7,6	7,6	7,7	8,1	ND
BCB (demandas)	18.008	36.985	54.288	45.093	ND

ND - Não Disponível

6.4. BRADESCO

O Bradesco é o 4º maior banco brasileiro em ativos (R\$ 1.471.643.155), com uma carteira de R\$ 298.698.108 de crédito para pessoas físicas. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#) recebem reclamações:

Chat: para tirar suas dúvidas sobre produtos, serviços e como usar os canais. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, e aos sábados das 9 às 15h.

Aplicativo: pelo aplicativo é possível tirar dúvidas por voz ou texto na opção "Pergunte ao Bradesco".

Assistente de Voz: o Bradesco utiliza o Google Assistente, apelidado de Bia. É possível acessá-lo baixando o Google Assistente, pelo aplicativo do banco ou pelo WhatsApp.

WhatsApp: é possível falar com a Bia pelo WhatsApp através do número (11) 3335-0237.

SAC Alô Bradesco: atendimento 24h, telefone: 0800 704 8383.

Deficiência auditiva ou de fala: atendimento 24h, por meio do telefone: 0800 722 0099

Ouvidoria: é possível registrar a reclamação no próprio [site](#) ou ligar para 0800 727 9933.

- **Relatório de Ouvidorias**

Os relatórios de ouvidorias disponibilizados pelo Banco Bradesco evidenciam um crescimento das reclamações a partir do início da pandemia. Em relação à pesquisa de satisfação, as notas se mantiveram aproximadamente no mesmo patamar, com pequenas alterações, para mais e para menos, entre o segundo semestre de 2019 e o primeiro semestre de 2021.

Tabela XVI - Relatórios de ouvidoria do Banco Bradesco - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	ND	ND	356 mil	355 mil	ND
Ouvidoria (ligações)	40.267	ND	47.019	49.355	ND
Índice de solução	2,65	ND	2,74	2,71	ND
Índice de qualidade do atendimento	3,23	ND	3,25	3,1	ND

ND - Não Disponível

No segundo semestre de 2019, o Banco Bradesco informa a implementação do que denomina "Ouvidoria 2.0", um novo modelo de tratamento de reclamações, por meio do qual

o mesmo funcionário é responsável por atender o cliente, registrar a demanda, acompanhar a tratativa e fornecer a solução.

Já no segundo semestre de 2020, a instituição menciona a ampliação dos assuntos tratados como "solução imediata" no canal da ouvidoria, além da criação da Sala Ágil de Atendimento, retaguarda de atendimento ao cliente, formada por analistas com especialidades multidisciplinares.

No primeiro semestre de 2021 o banco comunica a realização de ciclos de divulgação do SAC e da ouvidoria, inclusive com o lançamento do Bradesco Explica, um canal no Youtube que explica ao consumidor como acessar os canais para registros de reclamações. Neste semestre, a instituição também viabilizou o acesso ao SAC e à ouvidoria pelo seu site e aplicativo.

Além dos dados objetivos sobre os canais de atendimento, o Banco Bradesco disponibiliza em seus relatórios de ouvidorias, a partir de 2020, informações sobre suas ações de diversidade e sustentabilidade.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Em relação aos canais alternativos à ouvidoria do Banco Bradesco, é possível notar que no início da pandemia houve uma diminuição dos registros no Sindec, mas, por outro lado, as reclamações no consumidor.gov e no Banco Central cresceram, ainda que timidamente neste último canal.

Os relatórios de ouvidoria do banco indicam apenas o prazo médio de respostas e o índice de resolutividade referentes ao segundo semestre de 2020 e ao primeiro semestre de 2021. Enquanto o prazo médio de respostas se manteve o mesmo nos dois semestres, o índice de resolutividade melhorou em 0,4% no primeiro semestre de 2021.

Tabela XVII - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria do Banco Bradesco - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	29.504	ND	19.915	21.609	ND
Consumidor.gov.br Demandas	20.931	ND	26.100	27.000	ND
Índice de solução	ND	ND	79,7%	80,1%	ND
Prazo de resposta	ND	ND	13	13	ND
BCB (demandas)	22.309	ND	23.076	18.391	ND

ND - Não Disponível

6.5. SANTANDER

O Santander é o 5º maior banco múltiplo em ativos (R\$ 989.212.960), com uma carteira de R\$ 256.355.190 de crédito para pessoas físicas. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#) recebem reclamações:

Autoatendimento pelo GENTE Inteligência Coletiva: Inteligência coletiva do Santander, para resolver assuntos que antes só poderiam ser resolvidos dentro de uma agência. É possível registrar reclamação, falar com a inteligência artificial e consultar protocolos. Pode ser acessada pelo aplicativo, pelo WhatsApp e pelo site do banco;

WhatsApp: é possível falar com a GENTE pelo WhatsApp (11) 4004-3535.

Redes sociais: é possível tirar dúvidas pelo Facebook.

SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor): todos os dias, 24h por dia. SAC com atendimento 24h por dia, durante toda a semana: 0800 762 7777;

Ouvidoria: de segunda a sexta, das 8h às 22h, e aos sábados das 9h às 14h, exceto feriados. Telefone: 0800 726 0322 ou WhatsApp (11) 3012 0322;

Pessoas com deficiência auditiva e de fala: 0800 771 0301;

- **Relatório de Ouvidorias**

A análise dos relatórios de ouvidorias disponibilizados pelo Santander, referentes ao segundo semestre de 2019 e primeiro semestre de 2021, indica que houve um crescimento das reclamações, bem como uma piora na satisfação dos consumidores a partir do início da pandemia, como é possível observar na tabela abaixo:

Tabela XVIII - Relatórios de ouvidoria do Banco Santander - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	ND	ND	ND	ND	ND
Ouvidoria (ligações)	30.048	ND	21.882	29.410	36.946
Índice de solução	3,82	ND	3,01	3,36	3,17
Índice de qualidade do atendimento	4	ND	3,32	3,32	3,28

ND - Não Disponível

Entre as inovações anunciadas pelo banco, destaca-se, em 2019, a implementação do atendimento aos sábados, das 9h às 14h, e a ampliação do horário de atendimento durante a semana até as 22h. No relatório do primeiro semestre de 2021, o banco informa que no final de 2020 criou o programa É Gent&, um assistente virtual com inteligência artificial disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio da qual é possível registrar reclamações no Whatsapp, no aplicativo do banco e no site. Por meio desta plataforma, o banco recebeu mais de 168 mil reclamações ao longo do ano de 2021.

No início de 2021 o banco implementou a plataforma Weduka, com a função de organizar e escalar treinamentos dos analistas buscando um melhor atendimento.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Os relatórios de ouvidorias do Banco Santander explicitam o número de reclamações registradas no Sindec e no Banco do Brasil. Seguindo a tendência dos demais bancos, as demandas no Sindec diminuíram a partir do início da pandemia, ao contrário daquelas anotadas no Banco Central.

Em relação ao consumidor.gov.br, o banco anuncia a quantidade de reclamações feitas no canal apenas no segundo semestre de 2021, não sendo possível fazer uma comparação com os demais períodos em análise. Nota-se que no primeiro semestre de 2021 o índice de resolutividade melhorou 0,4% em relação ao semestre anterior. Por outro lado, o prazo médio de respostas passou de oito para 8,7 dias no mesmo período.

Tabela XIX - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria do Banco Santander - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	15.386	10.588	10.469	10.955	ND
Consumidor.gov.br Demandas	ND	ND	ND	ND	29.015
Índice de solução	ND	ND	76,1%	76,5%	ND
Prazo de resposta	ND	ND	8	8,7	ND
BCB (demandas)	13.808	18.635	19.827	22.854	23.588

ND - Não Disponível

6.6. BTG PACTUAL

O BTG Pactual é o 6º maior banco múltiplo brasileiro em ativos(R \$395.158.744), com uma carteira de R\$ 35.073.770 de crédito para pessoa física. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#) recebem reclamações:

SAC: 0800 772 2827, atendimento 24h por dia, 7 dias por semana.

SAC - Deficiência auditiva ou de fala: 0800 047 4335;

SAC E-mail: sac@btgpactual.com;

Ouvidoria: atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h (exceto feriados). Telefone 0800 722 0048. Ou ainda pelo próprio site do BTG, em Fale com a Ouvidoria.

- **Relatório de Ouvidorias**

Os relatórios de ouvidorias apresentados pelo BTG Pactual no segundo semestre de 2019 e primeiro semestre de 2020 não apresentaram dados sobre o atendimento do banco. Já o relatório do primeiro semestre de 2021, ainda que indique a porcentagem de reclamações por canal, não menciona o número de acionamentos de sua ouvidoria. O único documento disponível com dados referentes às ouvidorias é o relatório do segundo semestre de 2020, conforme tabela abaixo:

Tabela XX - Relatórios de ouvidoria do BTG Pactual - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	ND	ND	24.869	ND	ND
Ouvidoria (ligações)	ND	ND	2% do SAC	ND	ND
Índice de solução	ND	ND	2,9	3,1	ND
Índice de qualidade do atendimento	ND	ND	2,8	3	ND

ND - Não Disponível

Em relação ao relatório do segundo semestre de 2020, o banco informa que dos 24.869 atendimentos, 57% foram realizados por WhatsApp, 19% por e-mail, 16% por chat e 7% por telefone.

Nos seus relatórios de ouvidorias, o BTG Pactual não descreve as inovações implementadas no período.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

O Banco BTG Pactual não traz nenhuma informação sobre os canais de atendimento alternativos ao SAC e Ouvidoria em seus relatórios, razão pela qual tais dados não aparecem tabelados neste tópico.

6.7. SAFRA

O Safra é o 7º maior banco múltiplo brasileiro em ativos (R \$238.568.560), com uma carteira de R\$31.456.159 de crédito para pessoa física. Em seu site, informa que os seguintes [canais de atendimento](#) recebem reclamações:

Chat: para dúvidas e reclamações. É preciso fazer login no aplicativo ou site do banco para utilizar o chat.

SAC: 0800 772 5755 ou 0800 772 4136 (este último para atendimento aos portadores de necessidades especiais auditivas e de fala), 24h por dia;

Ouvidoria: 0800 770 1236, de segunda a sexta, das 9h às 18h (exceto feriado);

Ouvidoria - Atendimento aos portadores de Necessidades Especiais Auditivas e de Fala:
0800 727 7555

- **Relatório de Ouvidorias**

Os relatórios de ouvidorias do Banco Safra revelam um crescimento constante dos atendimentos no SAC e, em sentido contrário, uma baixa nas reclamações registradas nas ouvidorias, salvo no primeiro semestre de 2020, quando os números aumentaram.

Tabela XXI - Relatórios de ouvidoria do Banco Safra - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021.

Demandas Internas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
SAC (atendimentos)	325,5 mil	345,9 mil	352,4 mil	409,6 mil	ND
Ouvidoria (ligações)	6.992	7.082	5.062	4.688	ND
Índice de solução	ND	1,9	2,04	2,04	ND
Índice de qualidade do atendimento	ND	1,93	2,07	2,4	ND

ND - Não Disponível

Um dado interessante anunciado nos relatórios de 2019 e 2020 é a quantidade de reclamações solucionadas por meio das redes sociais. No segundo semestre de 2019, 1,1 mil demandas foram resolvidas pelas redes sociais, seguidas de 861 no primeiro semestre de 2020 e 701 no segundo semestre do mesmo ano. Curioso notar que durante a pandemia o número de soluções por este meio decresceu.

Em relação às inovações implementadas pelo Banco Safra no período analisado, o relatório de ouvidorias do segundo semestre de 2019 indica a criação do Comitê de Causa Raiz, que tem por objetivo aumentar a interação entre as áreas de negócio e atendimento, para assim combater as causas-raízes de reclamações e implementar medidas preventivas. Além disso, no mesmo semestre o banco informou ter implementado a gestão de demandas por ferramenta de workflow, eliminando os processos manuais.

Já no primeiro semestre de 2020, a instituição informa que passou a monitorar os funcionários dos canais. No segundo semestre do mesmo, houve o lançamento do projeto piloto de uma nova ferramenta de workflow, que registra as demandas de atendimento de todas as centrais de forma integrada. O projeto foi lançado no primeiro semestre de 2021.

Ainda no primeiro semestre de 2021, o Safra informa a reabertura do URA Procon Fone, além da implementação da prioridade ao cliente idoso em todos os canais, com procedimentos diferenciados para este público - ainda que não diga o que isso significa.

- **Canais de atendimento alternativos: Consumidor.gov.br, Sindec e Banco Central**

Em relação aos canais externos ao Banco Safra, é possível notar um crescimento das demandas no Sindec e no consumidor.gov.br ao longo da pandemia, bem como uma oscilação das reclamações registradas no Banco Central.

O índice de resolatividade apresenta uma melhora no primeiro e no segundo semestre de 2020, decrescendo no primeiro semestre de 2021. Já o prazo médio de respostas aumentou de 8,2 dias no segundo semestre de 2019 para uma média de 14,5 nos três semestres seguintes.

Tabela XXII - Indicadores sobre outros canais no relatórios de ouvidoria do Banco Safra - 2º semestre de 2019 à 2º semestre de 2021

Demandas Externas	2ºS 2019	1ºS 2020	2ºS 2020	1ºS 2021	2ºS 2021
Sindec (demandas)	3.197	4.649	4.751	5.078	ND
Consumidor.gov.br Demandas	2.970	3.988	5.227	4.622	ND
Índice de solução	73,4%	85,9%	80%	78%	ND
Prazo de resposta	8,2	15	14	15	ND
BCB (demandas)	7.722	6.699	7.404	5.857	ND

ND - Não Disponível

6.8. Resumo dos canais de atendimento

A partir dos dados coletados nos websites das instituições financeiras em análise, foi possível consolidar a tabela abaixo, evidenciando os canais de atendimento disponíveis para reclamações em cada uma delas.

Tabela XXIII - Canais de atendimento disponíveis para reclamações - Abril/2022

Banco	SAC	Ouvidoria	Ouvidoria p/ Whatsapp	WhatsApp	Atendimento PCD
Itaú Unibanco	0800 728 0728	0800 570 0011	não tem	(11) 4004-4828	4004 1999 0800 721 1999
Banco do Brasil	0800 729 0722	0800 729 5678	não tem	(61) 4004-0001	0800 729 0088
CEF	0800 726 0101	0800 725 7474	não tem	0800 104 0104	0800 726 2492
Bradesco	0800 704 8383	0800 727 9933	não tem	(11) 3335-0237	0800 722 0099
Santander	0800 762 7777	0800 726 0322	(11) 3012 0322	(11) 4004-3535	0800 771 0301
BTG Pactual	0800 772 2827	0800 722 0048	não tem	(11) 4007-2511	0800 047 4335
Safr	0800 772 5755	0800 770 1236	não tem		0800 772 4136 0800 727 7555

Fonte: Site dos bancos

7. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

7.1. Análise dos indicadores da capacidade de resolver reclamações por banco

A análise comparativa sobre os indicadores de qualidade do Banco Central, Procons (Sindec) e Consumidor.gov.br mostrou que as sete instituições bancárias selecionadas apresentaram desempenhos distintos após o início da pandemia.

No ranking de reclamações do Banco Central, o BTG e o Safr tiveram melhora significativa de desempenho entre 2019 e 2021. Também melhoraram o seu desempenho Itaú e Banco do Brasil, sendo, respectivamente, os dois bancos com melhor índice em 2021 quando comparados às 7 instituições selecionadas. Caixa, Bradesco e Santander apresentaram piora de desempenho no período observado.

Já no ranking de ouvidorias, identificou-se uma piora na média geral do índice que calcula a qualidade das ouvidorias dos bancos selecionados. Analisando individualmente, os bancos Caixa, Santander, Itaú Unibanco e Bradesco foram os que apresentaram índice inferior a 2019. Já os bancos Banco do Brasil, BTG Pactual e Safr apresentaram melhor desempenho em relação a 2019.

Com relação aos dados reunidos pelo Sindec, o índice médio de solução preliminar realizada pelos Procons em 2021 caiu cinco pontos percentuais quando comparado ao

índice de 2019 dos sete bancos selecionados. Além disso, todos os bancos apresentaram um desempenho inferior ao resultado de 2019, sendo a maior variação atribuída ao Bradesco, que apresentou redução de 13 pontos percentuais. Os demais bancos também obtiveram um índice de solução inferior ao alcançado em 2019. Não foi possível avaliar o desempenho do Banco Safra, pois os dados de 2019 não foram divulgados no Boletim Sindec.

Por fim, a Plataforma Consumidor.gov.br apresentou indicador de melhora positiva no comparativo da média entre 2019 e 2021. A média do índice de solução dos sete maiores bancos comerciais variou de 75,94% para 78,05% durante este período. Todavia, apresentaram piora no desempenho deste indicador apenas o Bradesco e a Caixa.

Dessa forma, embora a Plataforma Consumidor.gov.br tenha apresentado melhora no índice de solução entre o período analisado, observa-se um crescimento médio de apenas 2,1%, sendo uma mudança ainda muito tímida. Diante deste cenário, merece destaque os indicadores de desempenho do Banco Central e do Sindec, que registraram quedas significativas no desempenho dos canais de atendimento dos bancos no período pós pandemia.

As variações observadas nestes indicadores permitem afirmar que dentre os sete bancos selecionados, Caixa, Bradesco e Santander foram os que demonstraram menor capacidade de implementação de melhorias no tratamento das reclamações dos consumidores realizadas no período pós pandemia. Pelo contrário, segundo os indicadores do Banco Central e Sindec, estes bancos apresentaram queda na capacidade de solucionar reclamações. Ainda, Bradesco e Caixa também demonstraram queda no índice de solução da plataforma consumidor.gov, ressaltando ainda mais o destaque negativo.

Porém, ainda que com variações negativas, a Caixa apresentou os melhores indicadores no que tange à qualidade das ouvidorias do Banco Central e ao índice de solução preliminar do Sindec. Com relação ao índice de solução do consumidor.gov.br, ocupou a segunda posição, logo atrás do Banco Itaú.

Em contrapartida, embora o BTG Pactual e Safra tenham apresentado melhorias significativas nos indicadores do Banco Central, é importante destacar que o desempenho apresentado por estes dois bancos nos indicadores do Banco Central, tanto em 2019 quanto em 2021, seguem sendo os mais baixos quando comparados aos demais bancos selecionados no estudo.

Por fim, cabe observar que, ainda que o índice de resolução da plataforma Consumidor.gov.br pareça elevado, a sua fórmula de cálculo considera como reclamações resolvidas tanto aquelas finalizadas sem a avaliação do consumidor quanto as

expressamente avaliadas como resolvidas. Ou seja, as reclamações que não tiveram solução satisfatória e, ao mesmo tempo, não foram avaliadas, são consideradas como solucionadas segundo este critério. Da mesma maneira, é preocupante constatar que o número de casos não resolvidos é alto, tendo em vista a essencialidade do serviço e o grande número de reclamações recebidas: em média, 20%, ou 1 a cada 5 consumidores, não conseguiram resolver seus problemas de consumo em canais alternativos como o consumidor.gov.br.

7.2. Comparativo entre o volume de reclamações dos 7 maiores bancos comerciais a partir do segundo semestre de 2019

Embora a indisponibilidade de acesso de alguns relatórios de ouvidoria não tenha permitido um comparativo completo, é possível observar um aumento no volume de reclamações dirigidas aos SACs e ouvidorias durante o período de 2019 a 2021 na maioria dos sete bancos selecionados. Segundo estes relatórios, apresentaram aumento de reclamações no SAC: Itaú, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal²² e Safra. Com relação às ouvidorias, os relatórios demonstram aumento nos seguintes bancos: Itaú, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco e Santander. Não foi possível o comparativo das reclamações do SAC Santander pois o banco não apresenta essa informação em seus relatórios. Do mesmo modo, o comparativo do banco BTG não foi realizado devido à indisponibilidade das informações em seus relatórios de ouvidoria.

Paralelamente aos relatórios de Ouvidoria, ao analisarmos a variação de volume de reclamações recebidas pelo Banco Central entre 2019 e 2021, observamos que tiveram a maior variação de aumento, respectivamente: BTG Pactual, Caixa, Santander e Bradesco. Os bancos Itaú, Banco do Brasil e Safra apresentaram variação negativa.

Já no indicador de volume dos Procons, ainda que prejudicado pelas restrições do atendimento presencial nas unidades devido a pandemia, tiveram aumento de reclamações, por ordem de variação, os seguintes bancos: BTG Pactual; Santander; Safra e Caixa. Os demais apresentaram variação negativa.

No que tange ao volume de reclamações observadas na Plataforma Consumidor.gov.br, todos os sete bancos apresentaram aumento no registro de reclamações, sendo a ordem de maiores variações no período a dos seguintes bancos: BTG Pactual, Bradesco, Caixa, Safra, Banco do Brasil, Santander e Itaú. O aumento expressivo do

²² A Caixa Econômica Federal apresentou um expressivo aumento de reclamações no SAC e Ouvidoria em 2020 e relativa diminuição em 2021. Ainda assim, as reclamações observadas em 2021 mantiveram números absolutos superiores aos registrados em 2019.

volume de reclamações registradas nesta plataforma pode ser explicado pelas restrições do atendimento presencial no período, bem como pelo maior tempo de espera enfrentado pelos consumidores nos SACs, haja vista as portarias que flexibilizaram as regras deste canal durante o período,

Estes dados vão ao encontro das informações apresentadas no Relatório de Ouvidorias 2022 da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)²³, que indicou aumento de reclamações nos SACs de 11% entre 2019 e 2020 e, de 9% entre 2020 e 2021 em 15 instituições bancárias²⁴.

O mesmo relatório também demonstrou que, em 2020, houve um aumento de 58% das demandas registradas nas Ouvidorias no ano anterior, havendo queda de 13% em 2021, fato que pode ser entendido como uma resposta ao abrupto aumento de reclamações ocorrido em 2020. Ainda assim, o número absoluto de reclamações em 2021 se manteve significativamente maior do que quando comparado a 2019, antes da pandemia. Este mesmo movimento pode ser observado nos dados apresentados no relatório de ouvidoria da Caixa Econômica Federal.

7.3. Destaques específicos da análise dos relatórios de Ouvidoria

Conforme mencionado, a análise dos dados disponibilizados nos relatórios de ouvidorias dos sete maiores bancos que operam no Brasil possibilita perceber um aumento médio das reclamações registradas pelos consumidores a partir do primeiro semestre de 2020.

Merece especial destaque o expressivo aumento de reclamações recebidas pela Caixa Econômica Federal (CEF) e pelo Banco do Brasil na comparação entre o segundo semestre de 2019 (antes da pandemia) e segundo semestre de 2020 (após a pandemia).

No caso da CEF, a Tabela XIV mostra que os atendimentos no SAC e Ouvidoria aumentaram, respectivamente, 118% e 134% neste período. Já o Banco do Brasil, conforme Tabela XII apresentou aumento de demandas no SAC e Ouvidoria de, respectivamente, 43,3% e 106,9%. Destaca-se também a queda do indicador de resolutividade da CEF, com diminuição do índice de 96,5% em 2019 para 79,6% em 2021.

²³ Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3244/52/pt-br/relatorio-ouvidorias-geral>>

²⁴ Banco BMG; Banco Bradesco; Banco Cooperativo Sicredi; Banco CSF; Banco Daycoval; Banco do Brasil; Banco do Nordeste do Brasil; Banco Inbursa; Banco Mercantil do Brasil; Banco PAN; Banco Santander (Brasil); Banco Triângulo; Banco Votorantim; Caixa Econômica Federal e Itaú Unibanco.

No caso do Banco Safra, embora a quantidade de reclamações registradas em sua ouvidoria tenha diminuído (Tabela XXI), o número de reclamações nos canais alternativos aumentou (Tabela XXII), bem como o prazo médio para respostas.

Ainda, o Banco Santander também demonstrou redução de reclamações registradas na Ouvidoria. De todo modo, merece destaque a diminuição das notas da pesquisa de satisfação dos consumidores.

Com relação ao Itaú, Bradesco e BTG, não foi possível analisar seus respectivos relatórios por indisponibilidade dos dados no referido período.

7.4. Digitalização sem aumento significativo da qualidade na solução de problemas de consumo

Além disso, os dados acima expostos indicam que a digitalização dos canais de atendimento e a incorporação de tecnologia por parte dos bancos não refletiu, até o momento, numa maior capacidade de resolução das demandas dos consumidores.

Conforme os relatórios de ouvidorias analisados, as inovações apresentadas pelas instituições financeiras relacionadas aos canais digitais são anteriores ao início da pandemia, mas se intensificaram a partir do momento que o atendimento presencial foi suspenso. Todos os bancos avaliados, salvo a Caixa Econômica Federal, mencionam em seus documentos alguma novidade relacionada à implantação de alternativas digitais no atendimento a partir do primeiro semestre de 2020. Contudo, é possível identificar que o índice de solução da plataforma Consumidor.gov.br dos sete bancos selecionados se manteve na mesma faixa do índice de todo o segmento, apresentado no relatório Consumidor em Números.

Com efeito, é de se esperar que a inovação traga ganho real de qualidade no atendimento dos consumidores, revertendo a redução de custos de operação em aumento de efetividade dos serviços de atendimento prestados para os clientes. Contudo, a inexpressiva variação dos indicadores de qualidade do atendimento no período entre 2019 e 2021 sinalizam que os consumidores não foram beneficiados de maneira equânime com as inovações digitais promovidas pelo setor durante o período.

Ademais, conforme o mencionado relatório de Tecnologia Bancária, há que se considerar que, por melhor que seja a alternativa digital oferecida, esta ainda se mostra insuficiente para tratar demandas mais complexas, frequentemente endereçadas por canais presenciais, por exemplo.

7.5. Problema relacionado ao fechamento significativo de agências

Concomitante aos investimentos em tecnologia para atendimento, observamos que, entre 2019 e 2021, a maioria dos bancos encerrou atividades em uma quantidade considerável de agências. Vide exemplo da Tabela IX, o Itaú fechou 290 agências; o Banco do Brasil, 437; o Bradesco 1.485; e o Santander, 133. Além disso, reduziram significativamente seus postos de atendimento o Banco do Brasil, com redução de 282 e o Bradesco, com diminuição de 37 postos. Entre os 7 maiores bancos comerciais, foram 2.318 agências bancárias fechadas no período entre o início da pandemia e setembro de 2021.

O contexto de expressiva diminuição dos canais de atendimento presenciais é preocupante na medida em que as inovações implementadas durante a digitalização dos canais no pós pandemia não vieram acompanhadas de uma maior capacidade de resolução de problemas, sobretudo aqueles mais complexos, normalmente resolvidos por atendimento humano.

Além disso, não é possível compreender, a partir dos relatórios das ouvidorias dos bancos, quais as iniciativas de acolhimento e tratamento daqueles consumidores que, devido à existência de barreiras técnicas ou vulnerabilidades socioeconômicas, não conseguem acessar os canais digitais. Nesse sentido, uma pesquisa realizada pelo Idec em parceria com o Instituto Locomotiva em novembro de 2021 demonstrou que 47% das pessoas entrevistadas das classes D e E deixaram de fazer alguma transação financeira por falta de acesso à internet.

Portanto, a diminuição de canais de atendimento presencial e, em contrapartida, a expansão de novas opções ainda não regulamentadas de canais digitais de atendimento deve se ater às demandas dos consumidores mais vulneráveis, de modo a garantir que as facilidades implementadas também sejam benéficas especialmente para este grupo. Ao mesmo tempo, é importante que eventuais benefícios implementados reflitam de modo positivo nos indicadores com um aumento significativo da qualidade e capacidade de resolução de reclamações dos canais de atendimento.

7.6. Novo Decreto do SAC diante do cenário analisado

O novo Decreto SAC foi editado sob a justificativa de aprimorar o atendimento dos consumidores pelos fornecedores de produtos e serviços regulados. Contudo, as novidades

são questionáveis na medida em que flexibilizam algumas importantes garantias favoráveis aos consumidores.

Nesse sentido, ao analisar o cenário do segmento de serviços financeiros, foi possível observar que as demandas de atendimento do SAC aumentaram continuamente em 2020 e 2021. Esse aumento está relacionado à importância que o SAC desempenha para os consumidores em cenários de incertezas, sendo um canal telefônico obrigatório para fornecedores de produtos e serviços de grande relevância social, como é o caso dos serviços financeiros. Até então, o atual decreto vigente garante, por exemplo, que consumidores deste segmento possam optar por serem atendidos por um operador humano 24 horas por dia e sete dias por semana.

Com a vigência do novo decreto, a partir de outubro de 2022, o atendimento humano passará a ser exigido apenas durante oito horas por dia. Além disso, o SAC deixa de ser considerado um número de telefone e passa a ser entendido como o conjunto de diversos canais integrados dos fornecedores. Desse modo, nos horários não cobertos pelo atendimento humano, as instituições financeiras poderão disponibilizar o atendimento automatizado para seus clientes, a ser realizado apenas por robôs, por exemplo.

Conforme vimos, o atendimento por canais digitais, embora traga inúmeras facilidades, ainda não se mostrou eficiente em aprimorar a capacidade das instituições bancárias em resolver problemas de consumo de modo mais satisfatório para os consumidores, especialmente as demandas mais complexas. Inclusive, quando falamos em serviços financeiros é importante destacar a necessidade dos canais com atendimento humano para tratar de questões sensíveis como o endividamento, que hoje atinge parte expressiva da população brasileira.

Nesse sentido, o fechamento de locais de atendimento presencial somado à flexibilização do atendimento humano via SAC cria grandes incertezas no que diz respeito à possibilidade de melhora futura da qualidade do atendimento prestado pelos bancos. Ao contrário, o cenário apontado no presente trabalho é de queda de desempenho dos sete maiores bancos em alguns dos principais indicadores de qualidade de atendimento durante os anos de 2020 e 2021.

Embora a pandemia tenha sido desafiadora para a adequação das instituições financeiras, observamos ao mesmo tempo que a flexibilização das regras do SAC, o fechamento de agências, a dificuldade de ser atendido por uma pessoa e a rápida expansão dos canais digitais também trouxeram grandes desafios de adequação para os consumidores, especialmente os mais vulneráveis.

8. Resposta das Instituições Financeiras

Para ampliar o debate sobre as questões apontadas no estudo, foi elaborada uma correspondência para as sete maiores instituições financeiras em operação no Brasil contendo questionamentos sobre as matérias analisadas, bem como os principais achados da pesquisa. A carta foi enviada pelo Idec para o Banco Itaú Unibanco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Santander, Banco Bradesco, Banco BTG Pactual, Banco Safra e para a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) no dia 14 de abril de 2022. A FEBRABAN respondeu em nome das instituições associadas em 02 de maio de 2022. O Banco do Brasil e o Banco Safra encaminharam ao Idec um documento com o mesmo conteúdo da carta apresentada pela Federação. Já a Caixa Econômica Federal apresentou resposta complementar, ressaltando as adaptações dos canais de atendimento para atender a base de clientes, que cresceu cerca de 50% no período da pandemia.

A FEBRABAN é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. O quadro associativo da entidade conta com 119 instituições financeiras associadas, sendo os sete bancos comerciais mencionados integrantes deste quadro. Com efeito, na qualidade de associação representativa, a Febraban apresentou resposta em nome de seus associados citados.

Em síntese, a Federação argumenta que a pandemia impôs desafios ao sistema bancário, sobretudo na readequação dos canais de atendimento. A busca dos consumidores por canais digitais aumentou no período, impulsionando a criação de novas modalidades de relacionamento digital por parte das instituições financeiras.

Nas respostas apresentadas pela associação, merece destaque a indicação de dados que divergem da média dos índices de resolutividade analisados no presente estudo. Segundo a Febraban, o índice observado pelos SAC's e Ouvidorias seriam superiores a 95%, e não inferiores a 80%, conforme identificado no presente trabalho. Contudo, a divergência deriva do fato de os Relatórios Anuais da Febraban considerarem como índice de resolutividade a não procura do consumidor por outros canais após ser atendido nos canais internos do Banco. Assim, o índice sempre avalia o canal interno com base no número de consumidores que buscaram outro canal após o contato inicial. Portanto, caso 100 consumidores tenham procurado o SAC e somente 1 tenha buscado a Ouvidoria após contato com o SAC, o índice de resolutividade deste em comparação àquele será de 99%. Trata-se de interpretação controversa sobre a definição de resolutividade de um caso, pois este índice não considera o número de casos resolvidos sobre o número de casos recebidos, mas sim o número de casos que buscaram determinado canal de atendimento

após o contato sobre o número de casos recebidos no canal interno (SAC ou Ouvidoria). Por essa razão os dados da associação apresentaram porcentagens exorbitantes, incompatíveis com o índice de solução dos órgãos analisados no presente estudo.

A íntegra das cartas enviadas e das respostas recebidas podem ser conferidas, respectivamente, nos [Anexo 1](#)²⁵, [Anexo 2](#)²⁶ e [Anexo 3](#)²⁷.

9. CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, é possível concluir que apesar das variações - positivas e negativas - observadas nos diferentes indicadores de desempenho dos canais de atendimento das instituições financeiras, ainda é preciso que melhorias substantivas sejam implementadas para o devido tratamento das reclamações consumeristas.

As ouvidorias, os SACs e os demais canais de atendimento desempenham um papel fundamental na defesa e garantia dos direitos dos consumidores, na medida em que, por meio deles, é possível que as assimetrias na relação entre fornecedores e consumidores sejam atenuadas. Em se tratando de instituições financeiras, tendo em vista o desequilíbrio causado pelo poderio econômico dos bancos, espera-se que os canais de atendimento aos consumidores respondam às suas demandas de maneira efetiva, com qualidade e celeridade.

No entanto, as instituições financeiras seguem liderando os rankings dos segmentos mais reclamados, permanecendo na primeira posição do Consumidor.gov.br e Sindec nos últimos dois anos. Nas estatísticas específicas sobre o setor financeiro, nota-se um aumento, a partir da pandemia, do registro de reclamações consideradas procedentes no Banco Central e reclamações em geral no Consumidor.gov.br. Por outro lado, a diminuição das reclamações registradas nos Procons pode se explicar pelo fechamento do atendimento presencial em razão do isolamento social imposto pela pandemia. Pelo mesmo motivo é possível compreender a piora de 4,96 pontos percentuais no desempenho das instituições financeiras no índice de solução dos Procons.

²⁵ Disponível em:

<<https://drive.google.com/drive/folders/1GdNi0norDCS8xwUScMP6742HSOIDIM5c?usp=sharing>>.

Acesso em 04/05/2022.

²⁶ Disponível em:

<<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1GdNi0norDCS8xwUScMP6742HSOIDIM5c>>. Acesso em 04/05/2022

²⁷ Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/1TJhGTQo9SMvENumauVeoT_TWKKrnHZUT/view?usp=sharing>.

Acesso em 05/05/2022.

Já no Consumidor.gov.br, os bancos melhoraram a capacidade de resolver problemas em dois pontos percentuais. Se por um lado é importante reconhecer que parte das instituições financeiras melhoraram a sua capacidade de resolução de demandas no índice do Consumidor.gov.br, por outro, chama a atenção o fato de 21,5% das reclamações, em média, não serem solucionadas, o que quer dizer que um, a cada cinco consumidores, não tem o seu problema devidamente tratado.

A qualidade geral das ouvidorias também piorou no período, segundo o Ranking de Ouvidorias do Banco Central. Entre os bancos analisados na pesquisa, o Itaú Unibanco, a Caixa Econômica Federal, o Bradesco e o Santander seguiram a tendência.

Em relação aos relatórios de ouvidorias apresentados pelas instituições financeiras em questão, é importante ressaltar que a pesquisa limitou-se a analisar somente os documentos disponibilizados publicamente no website dos bancos, sendo constatado que muitos destes documentos são substituídos pelas versões mais recentes, fato que inviabiliza a realização de uma análise histórica destes dados. Mais do que isso, os documentos apresentados são muito pouco analíticos, além de não haver uma padronização dos dados que devem constar em cada um deles.

Ainda segundo os dados analisados, a digitalização dos canais de atendimento se intensificou durante a pandemia, mas não representou melhorias substanciais na resolução dos problemas de consumo. O número significativo de fechamento das agências e postos de atendimentos presenciais é preocupante, na medida em que questiona-se qual o tratamento alternativo que está sendo conferido aos consumidores mais vulneráveis, que dependem dessa modalidade para endereçar suas reclamações.

Soma-se a isso a recente edição do Decreto 11.034/2022 que restringe as regras de atendimento humano no SAC e possibilita uma maior flexibilização das regras de atendimento dos setores regulados. Tais mudanças são temerárias na medida em que o atendimento desempenhado por operadores humanos, seja presencialmente ou via telefone, cumpre um papel importante para o tratamento de casos de consumidores vulneráveis e problemas mais complexos, como os observados com o aumento de endividados brasileiros.

Portanto, no período após a pandemia, os sete maiores bancos comerciais não demonstraram uma satisfatória adaptação às novas necessidades de atendimento dos consumidores na medida em que a digitalização dos canais não foi capaz de melhorar os índices de solução de demandas observados até o presente momento.

10. Bibliografia

- IF DATA Banco Central. Setembro de 2021. Disponível em <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/> . Acesso em: 30/03/2022.
- Acesso à Internet Móvel pelas Classes CDE. Idec e Instituto Locomotiva, novembro de 2021. Disponível em: https://idec.org.br/sites/default/files/versao_revisada_pesquisa_locomotiva.pdf. Acesso em 31/03/2022.
- Banco Central do Brasil. Circular nº 3.991, de 19 de março de 2020. Dispõe sobre o horário de atendimento ao público nas dependências das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil enquanto perdurar a situação de risco à saúde pública decorrente do novo Coronavírus (Covid-19). Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/circular-n-3.991-de-19-de-marco-de-2020-249312262>. Acesso em 01/04/2022.
- Banco Central do Brasil. Resolução nº 2.932, de 28 de fevereiro de 2002. Altera e consolida as normas que dispõem sobre o horário de funcionamento das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como acerca dos dias úteis para fins de operações praticadas no mercado financeiro. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2002/pdf/res_2932_v3_l.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Banco Central do Brasil. Resolução nº 4.072, de 26 de abril de 2012. Altera e consolida as normas sobre a instalação, no País, de dependências de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- Banco Central do Brasil. Resolução nº 4.746, de 29 de agosto de 2019. Altera a Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, para disciplinar o atendimento presencial nas dependências das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-4.746-de-29-de-agosto-de-2019-213801506>. Acesso em 01/03/2022.
- Banco Central do Brasil. Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4860>. Acesso em 30/03/2022.
- Brasil. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm.
Consulta em 28/03/2022.

- Brasil. Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm#art18>. Consulta em 07/04/2022.
- Ministério da Justiça. Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008. Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/1145>. Consulta em 05/04/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Itaú Unibanco, 1º Semestre de 2020. Disponível em: <https://docplayer.com.br/199144549-Relatorio-de-ouvidoria-itaunibanco-1-o-semestre-de-2020-iniciar.html>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Itaú Unibanco, 2º Semestre de 2020. Disponível em: <https://www.itaunet.com.br/content/dam/itaunet/atendimento/pf/relatorio-de-ouvidoria-2S21.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Atividades Ouvidoria BB. Banco do Brasil, 2º Semestre de 2019. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/portal/pub/OuvidoriaRelatorioSemestral.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Atividades Ouvidoria BB. Banco do Brasil, 1º Semestre de 2020. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/portal/pub/OuvidoriaRelatorioSemestral1S20.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Atividades Ouvidoria BB. Banco do Brasil, 2º Semestre de 2020. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/portal/ouvidoriaexterna/Ouvidoria-Relatorio-Semestral.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Atividades Ouvidoria BB. Banco do Brasil, 1º Semestre de 2021. Disponível em: https://www.bb.com.br/docs/portal/ouvidoriaexterna/Relatorio_das_Atividades_da_Ouvidoria_BB_1S21.pdf?pk_vid=f2d06194cb2325ce16472874098d1dd6. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Caixa Econômica Federal, 2º Semestre de 2019. Disponível em: https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-ouvidoria/Relatorio_Ouvidoria_2_semestre_2019.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Caixa Econômica Federal, 1º Semestre de 2020. Disponível em: https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-ouvidoria/Relatorio_Institucional_1_SEM_2020.pdf

Acesso em 30/03/2022.

- Relatório da Ouvidoria. Caixa Econômica Federal, 2º Semestre de 2020. Disponível em:
<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-ouvidoria/relatorio-institucional-2-sem-2020.pdf>
Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Caixa Econômica Federal, 1º Semestre de 2021. Disponível em:
<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-ouvidoria/relatorio-institucional-1-sem-2021.pdf>
Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Bradesco S.A., 2º Semestre de 2019. Disponível em:
http://www.bradescopj.com.br/assets/common/pdf/atendimento/fale-conosco/ouvidoria/2_semestre_19.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Bradesco, 2º Semestre de 2020. Disponível em:
<https://banco.bradesco/assets/common/pdf/atendimento/fale-conosco/ouvidoria/Relatorio-Semestral-da-Ouvidoria-1S2020.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Bradesco, 1º Semestre de 2021. Disponível em:
<https://banco.bradesco/assets/common/pdf/atendimento/fale-conosco/ouvidoria/relatorio-ouvidoria-1-semester-2021.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Banco Santander, 2º Semestre de 2019. Disponível em:
https://cms.santander.com.br/sites/WPS/documentos/arg-atendimento-ouvidoria-download-10/20-03-05_212449_rasantanderouvidoria2s19web.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Banco Santander, 2º Semestre de 2020. Disponível em:
https://cms.santander.com.br/sites/WPS/documentos/arg-ra-ouvidoria-2s20-relatorio/21-03-08_132531_ra-ouvidoria-2s20-web.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Banco Santander, 1º Semestre de 2021. Disponível em:
https://cms.santander.com.br/sites/WPS/documentos/arg-semanalouvidoria/21-09-24_165730_rel%C3%B3rio+semestral+de+ouvidoria++1s2021.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Santander, 2º Semestre de 2021. Disponível em:
https://cms.santander.com.br/sites/WPS/documentos/arg-relatorio-semestral-2-2021/22-03-04_151139_relatorio-semestral-de-ouvidoria-2s2021-santander-brasil-web.pdf#xd_co_f=ZWI2NjRkOTUtMGY3YS00ODkyLTljYUtZTA5ZmZiMTkyOTY0~. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Empresas do Conglomerado Financeiro BTG Pactual, 2º Semestre de 2019. Disponível em:
<https://static.btgpactual.com/media/relatorio-de-ouvidoria-2-sem-2019.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Empresas do Conglomerado Financeiro BTG Pactual, 1º Semestre de 2020. Disponível em:
<https://static.btgpactual.com/media/relatorio-de-ouvidoria-1-sem-2020.pdf>. Acesso em 30/03/2022.

- Relatório da Ouvidoria. Empresas do Conglomerado Financeiro BTG Pactual, 2º Semestre de 2020. Disponível em: <https://static.btgpactual.com/media/relatorio-de-ouvidoria-2020-2-sem-internet.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório da Ouvidoria. Empresas do Conglomerado Financeiro BTG Pactual, 1º Semestre de 2021. Disponível em: <https://www.btgpactual.com/ouvidoria>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Safra, 2º Semestre de 2019. Disponível em: https://www.safra.com.br/data/files/E3/06/5A/F5/6FDB1710DC00B817E03EF9C2/Relatorio%20de%20Ouvidoria%202_sem_2019.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Safra, 1º Semestre de 2020. Disponível em: https://www.safra.com.br/data/files/A9/71/C7/78/98954710A3C9E327E03EF9C2/relat_rio_de_ouvidoria_-_1_semestre_2020_v11_final_.pdf. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Safra, 2º Semestre de 2020. Disponível em: <https://www.safra.com.br/data/files/38/B1/C2/DA/8F0B7710BA69E327E42EF9C2/RELATORIO%20DE%20OUVIDORIA%20-%202020semestre%202020.pdf>. Acesso em 30/03/2022.
- Relatório de Ouvidoria. Safra, 1º Semestre de 2021. Disponível em: <https://www.safra.com.br/data/files/BA/A0/2A/49/F302E7101AC0ABD7E03EF9C2/RELAT%C3%93RIO%20DE%20OUVIDORIA%20-%202021%20semestre%202021.pdf>. Acesso em 30/03/2022.