

ADMINISTRAÇÃO

Ruth Pimentel Mélo

Diretora Presidente

Bruno Bitar Morhy

Diretor de Tecnologia

Geize Maria T. da S. de Figueiredo

Diretora de Controle, Risco e RI

Jorge Wilson C. e Silva Antunes

Diretor Comercial e Fomento

Paulo Roberto A. Barros Filho

Diretor Administrativo

João Bernardo P. Lima

Diretor Financeiro e de Produtos e Serviços Comerciais

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo

Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Coordenador de Ouvidoria

Clemilson Costa Saraiva

Lucia Maria Strympl Solheiro

Marcos Pimentel Garcia

Zenaide Lopes de Oliveira

Agentes de Ouvidoria

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	MENSAGEM DA OUVIDORIA	3
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	4
4.	ESTRUTURA FUNCIONAL	5
5.	CADASTRO UNICAD/BACEN.....	5
6.	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	5
7.	COMO RECORRER A OUVIDORIA	5
8.	CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ.....	6
9.	SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.....	6
10.	OUVIDORIA EM NÚMEROS – 1º Semestre de 2022	7
11.	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	7
12.	CANAIS ACESSADOS	8
13.	OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:.....	9
14.	TEMAS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2022.....	9
15.	SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária	10
16.	COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO.....	10
17.	UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:	11
18.	INDICADORES DE QUALIDADE	12
19.	PRAZOS E SOLUÇÕES	15
20.	ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA	15
21.	PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS.....	16
22.	GOVERNANÇA.....	17
23.	CONCLUSÃO	17

1. APRESENTAÇÃO

Neste relatório, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S.A, no **primeiro semestre de 2022**, bem como informações que visam dar mais transparência às ações do Banco e ampliar o acesso dos clientes e usuários aos serviços prestados pelos canais de atendimento da Instituição.

A elaboração deste relatório atende ao disposto na Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional (CMN), da Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliário (CVM), da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, do Decreto Estadual nº 1.359/2015, dentre outros normativos do Banco Central do Brasil e da Febraban, por meio do SARB 022/2019, 023/2020 e 024/2021 (autorregulação bancária).

O BANCO DO ESTADO DO PARÁ

O Banpará é uma Sociedade de Economia Mista, organizado sob a forma de banco múltiplo, com a missão de criar valor público para o Estado do Pará, como um banco autossustentável, moderno e promotor do desenvolvimento econômico e social sustentável, com foco na satisfação dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco.

Desde 1961 o Banpará passou a atender a comunidade paraense e a contribuir para o desenvolvimento do Estado. E, continua sua missão criando mecanismos de transformação que lhe permitam estar adequado aos tempos atuais.

Ao longo de sua existência, alicerçado em sua perene missão de agente do desenvolvimento socioeconômico do Estado do Pará, o Banpará não tem medido esforços para oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes e usuários, que se revelam a cada dia mais exigentes. Exatamente por isso, investe na capacitação de seus recursos humanos, fiéis colaboradores e base do seu sucesso, bem como em tecnologia, elemento essencial para a consolidação de qualquer empresa do setor financeiro.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria acompanha às mudanças na relação entre os clientes e o Banco. Atuando como mediadora de conflitos e agente de transformação, incorporando as expectativas dos consumidores às práticas bancárias, com transparência, isenção e empatia. Sempre em busca das melhores soluções para aperfeiçoar os serviços aos clientes e usuários. Eliminar os problemas recorrentes, incorporando ao Banco as

melhores práticas do mercado, é o desafio da área. A Ouvidoria reafirma seu compromisso de permanecer atenta ao cumprimento dos direitos dos clientes e usuários do Banpará.

Registramos desempenho satisfatório no período de **01.01.2022 à 30.06.2022**, conforme demonstraremos os principais indicadores do **1º semestre/2022**, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **132** municípios do Estado do Pará, totalizando em **186** pontos de atendimento.

Reafirmamos o nosso compromisso de atender os clientes e usuários, com soluções adequadas, pautadas na ética, na empatia e de forma humanizada.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banpará foi criada no ano de 2007, em cumprimento aos normativos do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, estando em constante aprimoramento, quanto às suas estratégias e processos de trabalho.

A Ouvidoria atua no atendimento de última instância administrativa, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco, e que, não ficaram satisfeitos com a solução apresentada pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos da Instituição.

A atividade da Ouvidoria é pautada na análise criteriosa dos relatos dos demandantes, classificando-os por tema, qualificando e quantificando a incidência das manifestações recebidas, que auxiliarão na melhoria dos processos do Banco.

Como canal de última instância, atende, registra, instrui, analisa e fornece ao demandante o número de protocolo de sua demanda. Internamente, dá conhecimento dos assuntos às áreas gestoras, acompanha o processo de análise e monitora os prazos de atendimento, em observância a Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM nº 43/2021.

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria, são tratadas por funcionários com Certificação em Ouvidoria, em conformidade com as exigências da Resolução CMN nº 4.860/20, mediante apuração dos fatos recepcionados e apresentação de solução conclusiva aos interessados, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4. ESTRUTURA FUNCIONAL

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará é vinculada ao Diretor - Presidente, que apoia e proporciona condições necessárias para que a Unidade, composta por funcionários do próprio Banco, possa atuar e exercer suas atividades de maneira satisfatória, zelando pelo cumprimento dos normativos externos e internos.

A estrutura física do Banco contempla o atendimento preferencial, com privacidade e acessibilidade aos clientes/usuários portadores de necessidades especiais ou mobilidade reduzida. A Gestão da Ouvidoria funciona no Edifício Matriz do Banpará - Av. Presidente Vargas 251 - 6º andar - Campina – Belém-PA.

5. CADASTRO UNICAD/BACEN

De acordo com a Resolução 4.860/20, do Conselho Monetário Nacional – CMN, o Banpará mantém atualizado os nomes do Diretor responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor, junto ao Banco Central do Brasil, por meio do cadastro UNICAD - Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BACEN, assim como o registro do número do telefone (0800 280 9040) da Ouvidoria.

6. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

O Banpará divulga a existência da Ouvidoria, por meio:

- a) do Site Institucional (www.banpara.b.br);
- b) das redes sociais (Instagram e Facebook) do Banpará;
- c) dos canais de atendimento físico (agências, postos e autoatendimento, cujas informações estão inclusas nos extratos, saldos e telas dos caixas eletrônicos);
- d) dos canais de atendimento digital (Internet Banking e Mobile Banking);
- e) de Folders e contratos de produtos e serviços.

7. COMO RECORRER A OUVIDORIA

Os clientes/usuários podem recorrer à Ouvidoria, como última instância para registrar as reclamações sobre os assuntos não solucionados nos canais de atendimento habituais (Agências, Central de Atendimento Banpará, SAC) do Banpará.

7.1 Telefone com chamada gratuita: 0800 280 9040.

7.2 Atendimento pessoal ou Carta: Ouvidoria Banpará – Avenida Presidente Vargas 251 – 6º andar – Campina – Cep: 66.010.000 – Belém – Pará.

7.3 Site Institucional (Fale Conosco – Ouvidoria – Formulário):
<https://www.banpara.b.br/formulario-da-ouvidoria/>

7.4 E-mail: OuvidoriaBanpara@banparanet.com.br;

8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	
0800.280.6605	24 horas por dia
CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA	
3004.4444 - 0800.285.8080	
<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Eletrônico: 24 horas, 7 dias por semana.• Atendimento Personalizado: 8h às 20h, de segunda a sexta, exceto nos feriados.	
ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVO	
0800.280.1817	24 horas por dia
OUVIDORIA	
0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
Mobile Banking / Internet Banking	24 horas por dia

9. SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

9.1 Quantitativo e Percentual de demandas divididas em informações, cancelamentos, reclamações e outras demandas:

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informações	20.200	89,7
Cancelamentos	379	1,7
Reclamações	1.672	7,4
Outras demandas	277	1,2

10. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 1º Semestre de 2022

10.1 Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários do Banpará: **94**

10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS:

10.2.1 Canais Internos: Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional

1º Semestre 2022: 94

10.2.2 Canais Externos: SIC.PA Governo Digital – Sistema RDR – Plataforma Consumidor.gov.br – Site Reclame Aqui – Pro Consumidor.

1º Semestre 2022: 353

11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

11.1 DEMANDAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA: Das **447** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Primeiro Semestre de 2022**, **430** foram apresentadas por pessoas físicas e **17** por pessoas jurídicas.

11.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

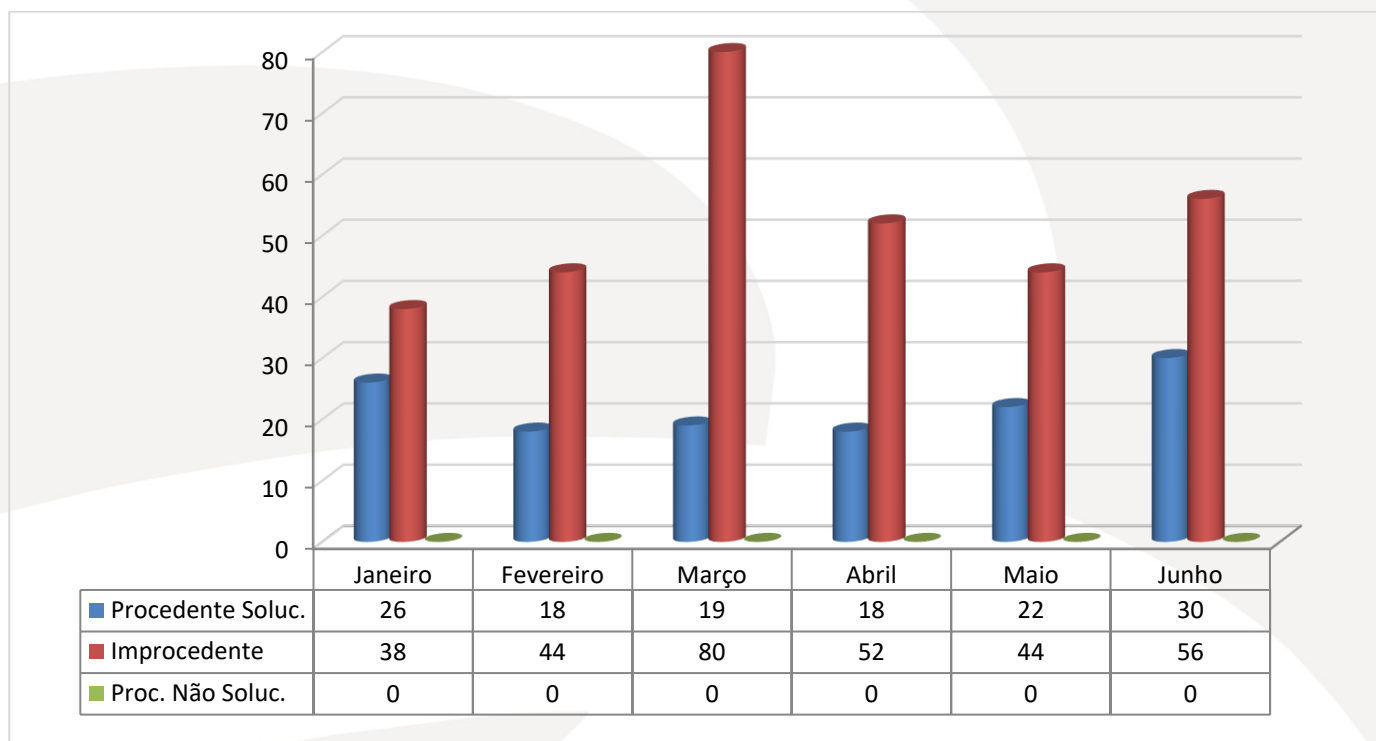
O critério utilizado para qualificar a procedência ou a improcedência de reclamação é tomado por base a avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos externos e da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas ações para a resolutividade imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência.

No **1º semestre de 2022**, das reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas abaixo:

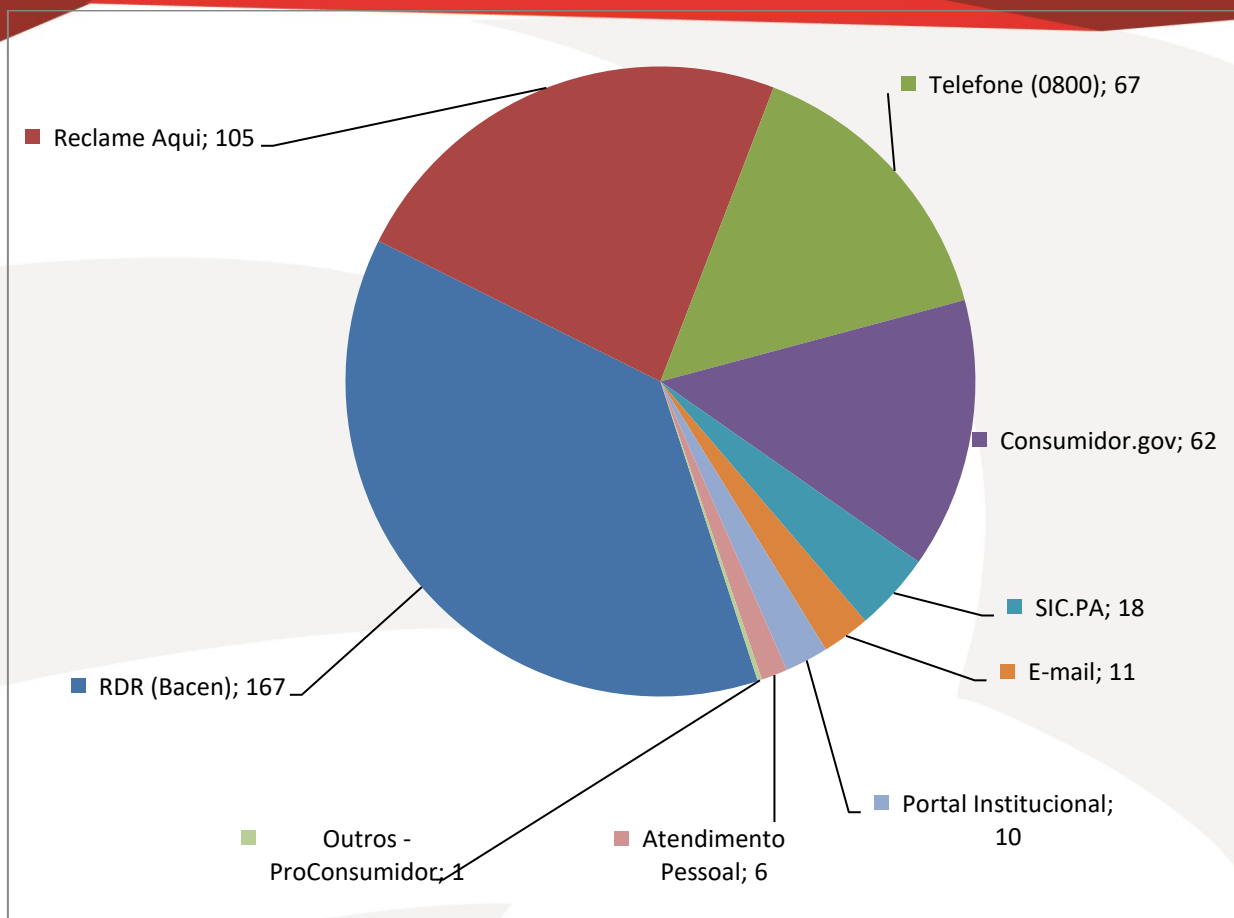
- a) **314 (70,25%)**, improcedentes, acumulado no semestre;
- b) **133 (29,75%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre;
- c) **0 (0%)**, procedentes não solucionadas.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE JANEIRO A JUNHO/2022



12. CANAIS ACESSADOS

Das **447** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Primeiro Semestre de 2022**, os canais mais acessados foram do Órgão Regulador (Bacen-RDR), do Portal Privado de Reclamação (Reclame Aqui) e por atendimento telefônico direto junto à Ouvidoria da Instituição.

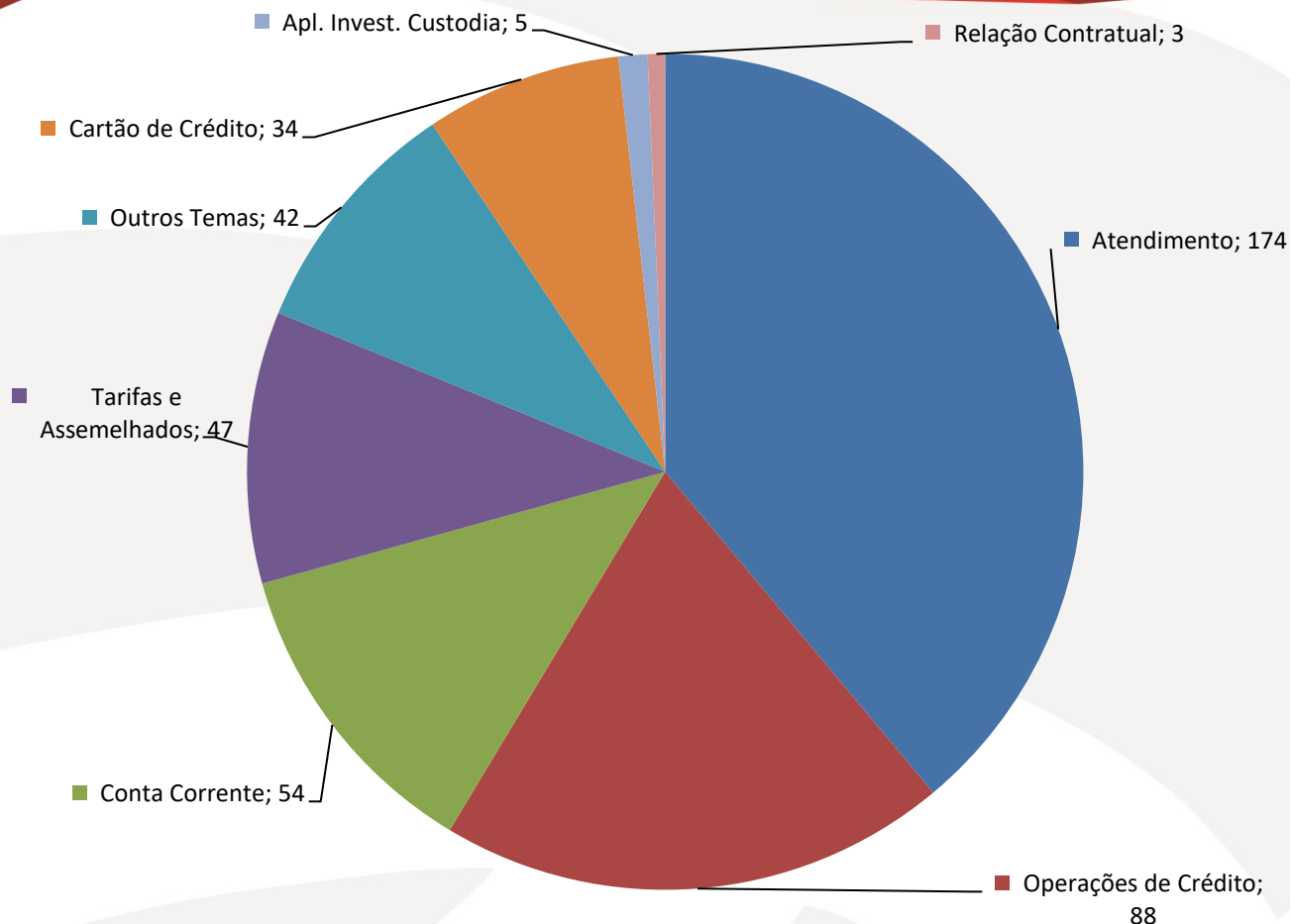


13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:

Possuem caráter reclamatório (437), informativo (10), sugestivo, de elogio, sendo que a maioria refere-se a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública). Não houve registro de sugestão e elogio.

14. TEMAS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2022

São registrados de acordo com a definição estabelecida na Carta Circular Bacen nº 3.298 de 2008 (tabela I – anexa à circular).



15. SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária

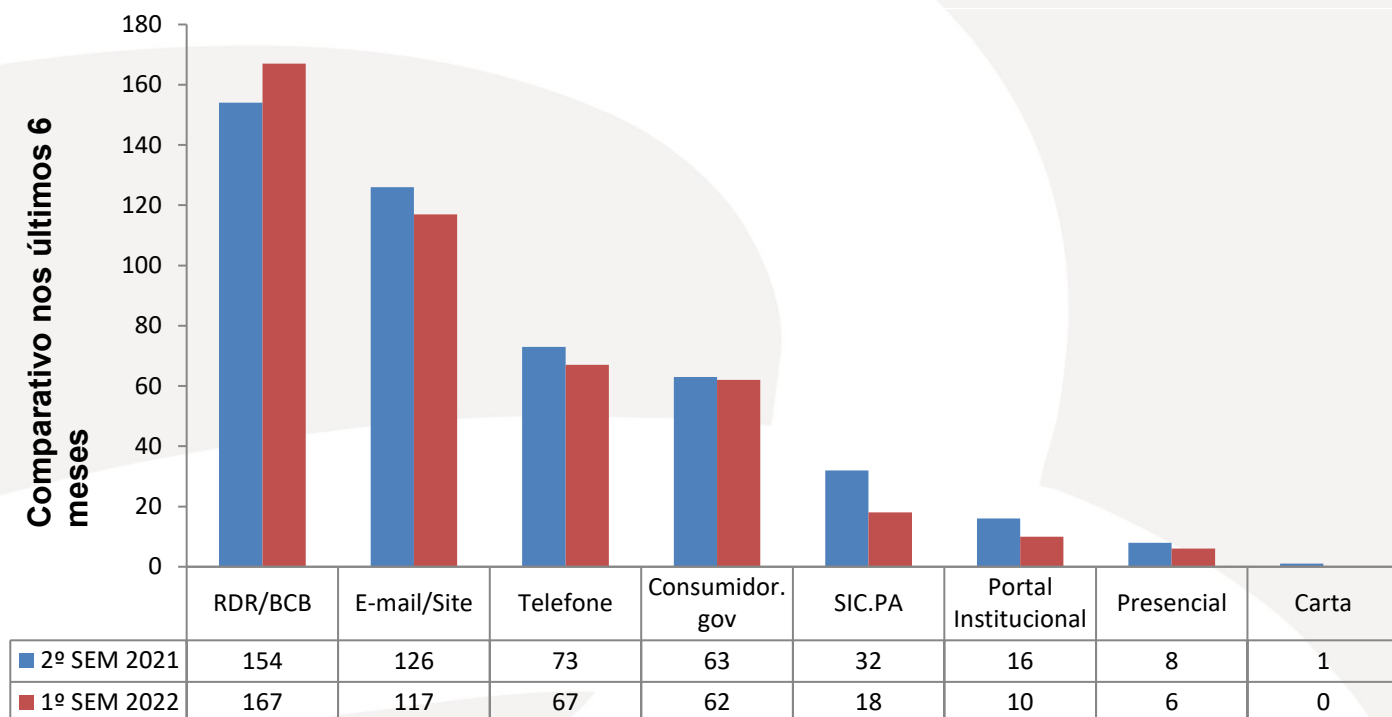
Em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 do CMN, a Ouvidoria tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis para envio de resposta às demandas de clientes/usuários dos produtos e serviços do Banpará. Entretanto, no SARB acima mencionado, para as instituições signatárias, exige que se atenda pelo menos 50% das reclamações recepcionadas, **em até 5 (cinco) dias úteis.**

Das **447** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **1º semestre de 2022**, com total de **286 demandas** respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **63,98%**.

16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No **1º Semestre de 2022** tivemos **447 (Quatrocentos e quarenta e sete)** demandas, comparado ao **2º segundo Semestre de 2021**, que tivemos **473 (quatrocentos e setenta e três)** demandas, apresentando um decréscimo de **26**

demandas, decorrente de melhor divulgação sobre produtos e serviços, nos canais de comunicações e redes de atendimento do Banpará.



Obs: E-mail/Site = E-mails internos + Reclame Aqui + Pro Consumidor

17. UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:

O demonstrativo relaciona as unidades responsáveis pelo tratamento dos assuntos e/ou unidades reclamadas:

ÁREAS	Quantidade	Porcentagem (%)
Superintendência de Rede de Canais - SUREC	46	10,29
Superintendência de Meios de Pagamento - SUMEP	42	9,4
Núcleo de Segurança da Informação - NUSIF	31	6,94
Superintendência Serviços Bancários - SUSER	23	5,15
Superintendência de Cobrança - SUCOB	19	4,25
Agência São Brás	16	3,58
Agência Nazaré	15	3,36
Agência Ananindeua	14	3,13

Agência Belém Centro	13	2,91
Agência Castanhal	13	2,91
Agência Estrada Nova	13	2,91
Agência Senador Lemos	12	2,68
Agência Telégrafo	10	2,24
Agência Altamira	9	2,01

18. INDICADORES DE QUALIDADE

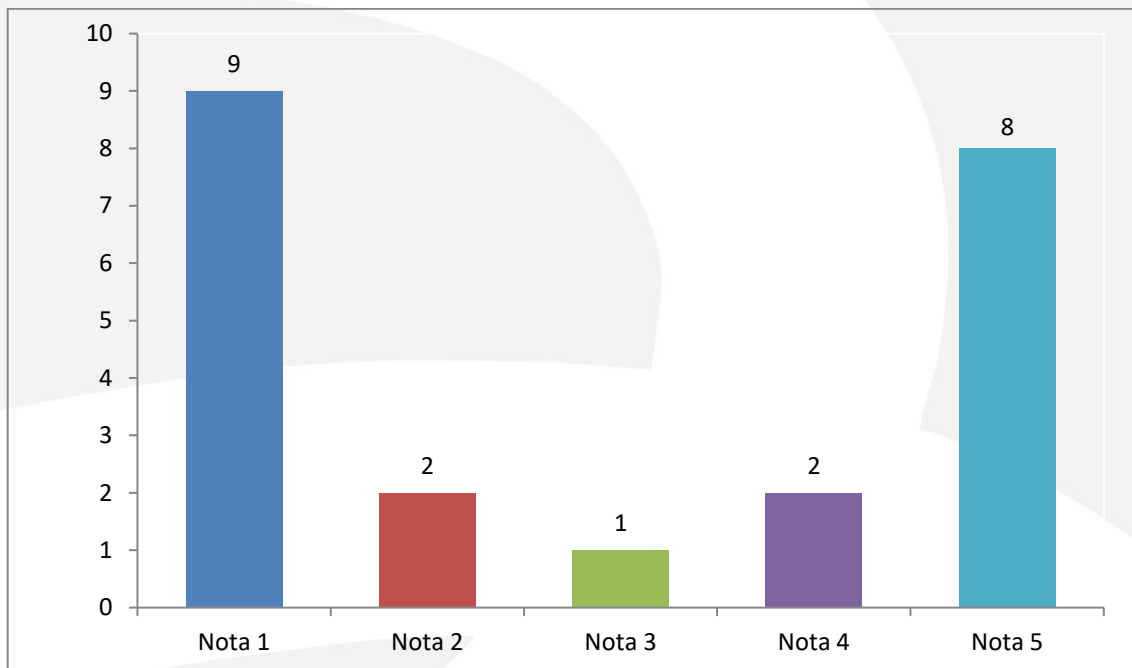
A Ouvidoria utiliza instrumento de **avaliação direta da qualidade do atendimento** prestado aos demandantes, por meio de sistema eletrônico, que funciona pela linha 0800 280 9040 e pelo qual o cliente pode conceituar sua satisfação, em escala de notas de 1 a 5, em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860/20, (art.16,17 e 18) cujo resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários.

Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução CMN nº 4.860/20:

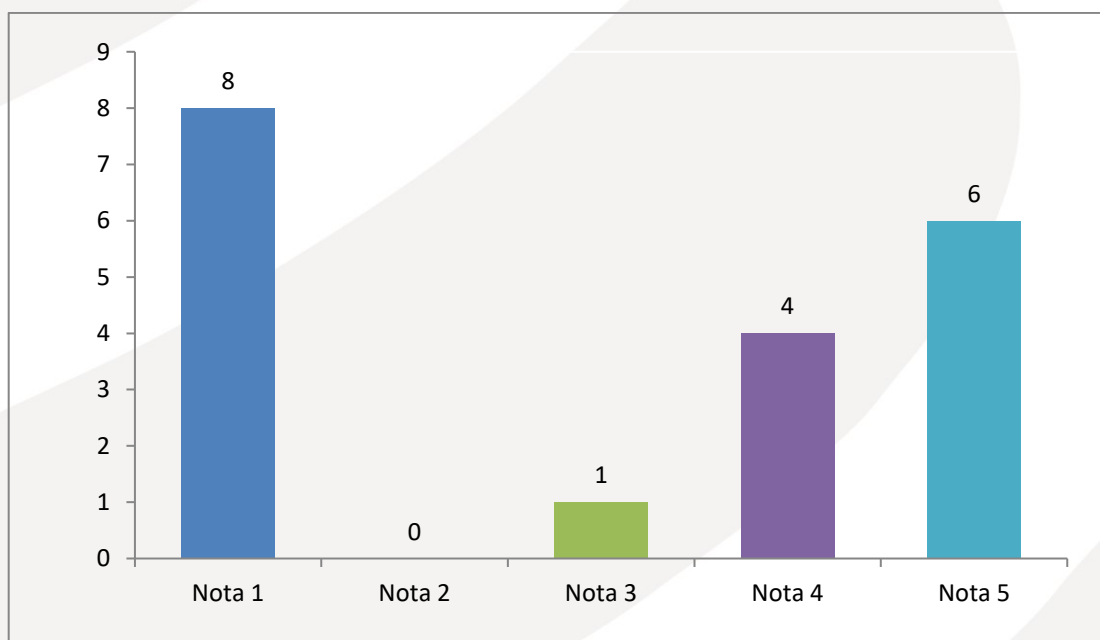
- A **pesquisa de satisfação** tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria e as notas podem variar de 1 a 5.
- Os resultados da **avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria** (pelos canais internos), no **1º Semestre/2022**, tomou por base o universo de **94 (noventa e quatro)** demandas, sendo que:

- **22** (vinte e duas) foram respondidas, para o item Solução Apresentada; e,
- **19** (dezenove) para o item Qualidade no Atendimento.

1. SOLUÇÃO APRESENTADA



2. QUALIDADE DO ATENDIMENTO



18.1 O Ranking de Qualidade de Ouvidorias: Realizado pelo BCB foi descontinuado no ano de 2022, sendo a última publicação referente ao 4º trimestre de 2021. Logo, neste Relatório, não constará o Ranking de Qualidade de Ouvidorias.

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoria>

O BCB publicou(site) que, “Dentro de um processo de reavaliação e aprimoramento do conjunto de rankings, buscando uma maior eficiência de processos, informações relevantes relacionadas ao serviço de ouvidoria das instituições reguladas serão incorporadas ao Ranking de Reclamações, ampliando a precisão e a qualidade da análise”.

No Ranking de Reclamações (BCB) de Bancos e Financeiras – referente ao 1º trimestre de 2022(58 reclamações), o Banpará ficou dentre as instituições com menos de 30 reclamações procedentes, conforme abaixo:

- **Reclamações Reguladas Procedentes:** 19
- **Reclamações Reguladas – outras:** 25
- **Reclamações não Reguladas:** 14

O BCB também, publicou, que o Ranking de Reclamações contra as instituições financeiras do 2º trimestre de 2022 não será publicado, motivo pelo qual deixou de constar neste Relatório, tendo sido publicado apenas o 1º Trimestre de 2022 .

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingsbc>

18.2 PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

- Índice de Solução: **66,7 %**
- Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **2,3**
- Prazo Médio de Respostas (15d): **5,7 dias**

18.3 RECLAME AQUI

- Reclamações Respondidas: **98%**
- Voltariam a fazer negócio: **63,8%**
- Índice de Solução: **79,5%**
- Nota final do consumidor: **6,82**

18.4 DEMANDAS JUDICIAIS

Destaca-se que no **1º Semestre de 2022**, a Ouvidoria registrou **447** demandas, destas, apenas **03 (três)** foram judicializadas nos Órgãos de Proteção ao Consumidor.

19. PRAZOS E SOLUÇÕES

A Ouvidoria alinhada com o planejamento estratégico do Banco, e em consonância com as demais políticas do Banco, auxilia na melhoria contínua das ações de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, levando ao conhecimento das diversas áreas do banco os conteúdos das reclamações recebidas na ouvidoria, apontando possibilidades de melhorias em processos, produtos e serviços, como forma de buscar a excelência no atendimento.

Em compliance com Resolução nº 4.860/20 do CMN e também com o Estatuto Social do Banco, torna relevante as atividades desempenhadas pela Ouvidoria, onde as análises das manifestações recebidas geram acúmulos de conhecimentos para as áreas gestoras dos produtos e serviços no processo de execução favorecendo oportunidades de melhorias.

A Ouvidoria busca analisar e responder às reclamações dos clientes e usuários de forma satisfatória e no menor prazo com a qualidade requerida.

20. ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA

20.1 Revisitar os mecanismos de controle/processo com ajustes dos sistemas, como forma de evitar erros recorrentes, principalmente no que concerne aos sistemas Pix e nos canais digitais (SUMEP/SUREC);

→**Proposição acatada**: com melhorias implementadas e monitoramento contínuo.

20.2 Aperfeiçoar o projeto multifatorial por ser importante ferramenta de segurança para mitigação de perdas, risco operacional e reputacional do Banco (NUSIF);

→**Proposição acatada**, com projetos de melhorias contínuas.

20.3 Garantir o monitoramento dos canais digitais para corrigir tempestivamente as ocorrências de indisponibilidade e inconsistências (SUREC/SUPRO);

→**Proposição acatada**, com a implementação de novos controles de acompanhamento.

20.4 Formatar planejamento de capacitação contínua para os funcionários das Agências, SAC e CallCenter, que atendem clientes/usuários (Unibanp/Suneg).

→ **Proposição acatada e implementada**, com a realização de vários treinamentos e *workshops*.

20.5 Garantir efetivo alinhamento entre os gestores da área de negócios e os funcionários das agências quanto a unicidade das informações prestadas a sociedade sobre produtos e serviços do Banco em suas diversas unidades de atendimento e demais canais eletrônicos (SUNEG);

→ **Proposição acatada e implementada**, com reuniões de alinhamento e treinamentos entre os polos voltados para o atendimento nas unidades, cuja ação deve ser contínua.

20.6 Estudar a viabilidade e mecanismo para avaliar a qualidade no atendimento e satisfação de clientes e usuários nas Agências e Postos;

→ **Proposição acatada**, ainda não implementada, com prazo estimado para conclusão em dezembro/2022.

20.7 Melhorar os mecanismos de controle/processos referentes:

20.7.1 Ao cartão de crédito, com análise das inconsistências ocorridas;

20.7.2 Demora na entrega de cartões;

20.7.3 Informações e orientações pela Central de Atendimento de Cartões mais detalhada;

20.7.4 A concessão indevida de limite de crédito; e,

20.7.5 A demora na baixa de pagamento.

→ **Proposições acima foram acatadas**, com melhorias já implementadas, com acompanhamento contínuo.

20.8 Revisitar os mecanismos de controle/processo, com análise da causa raiz das inconsistências ocorridas no Sistema de Poupança, a fim de garantir efetivo processamento das operações. (Demora no processamento das operações, transferências sem saldo, etc.

→ **Proposição acatada e implementada**, com monitoramento diário.

20.9 Estudar a viabilidade para implantação de canais aptos à realização de renegociação de dívida, a fim de atender aqueles que estão fora do seu domicílio bancário (SUCOB).

→ **Proposição acatada ainda não implementada**, com projeto iniciado, com prazo estimado para conclusão, em dezembro/2022.

21. PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS

21.1 Aprimorar o processo de atualização do cadastro de clientes (SUNEG/SURET);

21.2 Intensificar o controle de documentos decorrentes das contratações de produtos e serviços do Banco, com vistas a disponibilização, quando requisitado (SUNEG/SURET);

22. GOVERNANÇA

22.1 Apresenta Relatório Mensal da Ouvidoria a Diretora Presidente, com dados qualitativos e quantitativos, sobre as ocorrências do mes referenciado.

22.2 Realiza reuniões com os Gestores dos Produtos e Serviços ofertados pelo banco, para fins de melhorias dos processos.

22.3 Apresenta Relatório Semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para:

- Diretora Presidente;
- Diretoria Colegiada;
- Comitê de Auditoria Estatutário
- Conselho de Administração;
- Conselho Fiscal
- Auditoria Interna;
- Auditoria Externa;
- Área de Risco Operacional do Banco;
- Área de Controles Internos do Banco

O Relatório semestral fica disponibilizado por no mínimo 05 (cinco) anos no site do Banco, para fins de acesso pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional, em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 (Cap IV - parágrafo único) do Conselho Monetário Nacional.

23. CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma a sua posição como representante do cliente/usuário dos produtos e serviços do Banco, com atuação pautada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo o papel de mediadora de conflitos, melhorias dos processos internos, auxílio na mitigação de risco operacional e de imagem, possibilitando aos clientes/usuários, experiências positivas, no tocante à oferta do Portfólio do Banco, consoante prevê a Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Acredita também, ser a humanização das relações a chave para se ter um relacionamento sustentável, consoante preceitua a Resolução CMN nº 4.945/2021, voltada para a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Desta forma, apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2022.

Belém (PA), 05 de setembro de 2022.

Ruth Pimentel Mélo
Diretora – Presidente

Glicéria Deusdedit C. de Melo
Ouvidora