



**Relatório
da
Ouvidoria
2º Semestre de 2019**

BELÉM - PARÁ

ADMINISTRAÇÃO

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva

Diretor de Ouvidoria - Presidente

Paulo Roberto Arevalo Barros Filho

Diretor Administrativo

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo

Diretora de Controle, Risco, Planejamento e RI

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes

Diretor Comercial e Fomento

Ruth Pimentel Mello

Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo

Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Coordenador de Ouvidoria

Liana Conceição Lobo Pinheiro

Lucia Maria Strympl Solheiro

Pablo Cesar Calandrine de Azevedo Sampaio

Vivian Araújo Pereira Carneiro

Agentes de Ouvidoria

Sumário

I- APRESENTAÇÃO	04
II- SEÇÃO DESCRITIVA	06
Atuação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	06
Atuação da Ouvidoria	07
Estrutura funcional	09
Cadastro Unicad /BACEN	10
Divulgação da Ouvidoria	10
III- DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	11
Ocorrências registradas no SAC	11
Ocorrências por personalidade jurídica	12
Classificação das demandas	13
Procedência Mês a Mês	14
Canais Acessados	14
Gráfico dos canais acessados	15
Ocorrências das demandas por natureza	16
Assuntos demandados	17
Comparativo de demandas por 12 meses	18
Distribuição Territorial das demandas	18
Pesquisa de Satisfação	21
IV- DADOS INFORMATIVOS DAS DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS	23
V- CERTIFICAÇÃO	23
VI- CONCLUSÃO	23

I – Apresentação

Neste relatório apresentamos as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S.A, no segundo semestre de 2019, bem como informações que visam dar mais transparência às ações do Banco e ampliar o acesso dos clientes e usuários dos serviços prestados pelos canais de atendimento da Instituição.

A elaboração deste relatório atende ao disposto na Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015 e Resolução 4.629/2018, Decreto Estadual nº 1.359/2015, Lei 12.527/2011, dentre outros normativos do Banco Central do Brasil e Febraban, por meios dos SARBs vinculados a Ouvidoria.

A Ouvidoria do Banpará registrou 323 atendimentos, dentre reclamações, elogios, e informações, tendo respondido a **203 (62,85%)** reclamações no prazo de até 05 (cinco) dias, no segundo semestre de 2019, em conformidade com o SARB 22/2019, Art. 7º, Parágrafo único.

Os resultados constantes neste relatório resulta do esforço da equipe da Ouvidoria em atender as necessidades dos clientes e usuários do Banco, com a intenção de oferecer respostas esclarecedoras e objetivas, de forma a vislumbrar a preservação da confiança refletindo a imagem do Banco.

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 gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social.

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 permita 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.

Missão

Gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social.

Visão

Ser reconhecido como o Banco regional que gera os melhores resultados econômicos e sociais.

Valores

- Lucro como medida de desempenho.
- Inovação com foco nos resultados.
- Transparência.
- Meritocracia.
- Responsabilidade Socioambiental.
- Compromisso com o cliente.

No cumprimento de sua missão o Banpará atende **106** municípios, por meio de **158** pontos de atendimento, sendo **124** agências e **34** postos físicos.

Além de sua rede de agências e pontos de atendimento presencial, o Banpará também, conta com canais de atendimentos alternativos:

- Mobile Banking
- Internet Banking
- Central Banpará 3004.4444 | 0800.285.8080
- SAC 0800.280.6605
- **Deficiente Auditivo** 0800.280.1817
- **Ouvidoria** - 0800.280.9040 e;
- Site Eletrônico – www.banpara.b.br

II – Seção Descritiva (SARB 22/2019)

Atuação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), pode ser utilizado por qualquer cidadão, independente de ser ou não correntista do Banco, tendo como objetivo a resolução de demandas causadas por reclamações, pedidos de cancelamentos de produtos e serviços, bem como elogios, informações e sugestões. Para acessar o serviço, a Instituição disponibiliza atendimento gratuito, por meio do Telefone 0800.280.660, o qual atende em regime de tempo integral, 24x7, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07(sete) dias por semana, incluindo atendimento para deficientes auditivos e/ou de fala no 0800.280.1817, bem como por meio de formulário específico no portal institucional, área Fale Conosco, opção SAC.

O SAC possui um tempo máximo para o contato direto com o atendente de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem

e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, esse prazo será de até 90 (noventa) segundos.

Para o que não puder ser resolvido de imediato, a instituição financeira terá prazo de 5 dias úteis para promover essa solução, a qual não sendo possível atender no prazo estimado, informará sobre a impossibilidade, buscando em conjunto com o demandante uma solução provisória e estimativa para a finalização.

Atuação da Ouvidoria

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

A Ouvidoria é a Unidade de apoio recursal para condução das demandas não solucionadas pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos. Analisando criteriosamente os relatos dos demandantes e os classifica por tema, qualificando e quantificando a incidência das manifestações recebidas, que determinarão a gestão setorial e os processos de melhorias institucional.

Como canal de segunda 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 o prazo de atendimento, de 10 dias úteis, com exceção daquelas recebidas pelo SIC-PA, cujo prazo se estende a 20 dias corridos.

Dentre as atribuições da Ouvidoria, cabe:

► Informar o Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da instituição a respeito das atividades de Ouvidoria, sugerindo ações corretivas, para mitigação de recorrências e de risco operacional e, de imagem;

► Elaborar e encaminhar ao Diretor responsável pela Ouvidoria, mensalmente, relatório qualitativo e quantitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições;

► Elaborar relatório SEMESTRAL referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, o qual deve permanecer sob a guarda da Ouvidoria, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, de acordo com o Capítulo VIII, Art. 6º, inciso V e § 1º, 7º e 13, da Resolução 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN., disponível no site do Banco.

Ainda sobre o Relatório SEMESTRAL, encaminhamos também, para:

- Comitê de Auditoria Estatutário, quando existente, e ao Conselho de Administração, em tudo observados os requisitos na Resolução nº 4.433/2015;
- Ouvidoria Geral do Estado – OGE (conforme Ofício Circular nº 06/2016 de 09 de junho de 2016); Auditoria Interna (Audin); Superintendência de Contabilidade (Sucon)/Auditoria Externa, Controles Internos (Nucic) e Risco Operacional (Surop), após aprovação do diretor responsável pela Ouvidoria.

1. Elaborar e encaminhar Relatório ANUAL do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-PA, à Auditoria Geral do Estado – AGE, por meio de ofício, nos termos do Decreto Estadual 1.359/2015, que regula a Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Canais de acesso à Ouvidoria:

1. Canais internos do Banpará:

1.1 No Sítio Institucional do Banpará, acessando o link Portal Ouvidoria;

1.2 Pelo telefone - DDG 0800 280.9040

1.3 Por correspondência, para o endereço - Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar.

1.4 Presencialmente – Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar

1.5 Comitê de Auditoria

1.6 Pelo e-mail: ouvidoriaBANPARA@banparanet.com.br

2. Canais externos

2.1 Portal da Transparência do Governo do Estado do Pará – Governo Digital - SIC.PA

2.2. Site da FEBRABAN

2.3 Site Externo: Reclame Aqui

2.4. Sistema RDR (Banco Central do Brasil)

A Ouvidoria oferece 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.

A Ouvidoria recebeu e tratou **323** demandas, recebidas por acessos internos e externos, tendo alcançado pelo Ranking de Qualidade de Ouvidoria do BACEN – referente ao 2º Semestre 2019, a seguinte avaliação:

CRITÉRIOS AVALIADOS	3º TRIMESTRE 30º Lugar	4º TRIMESTRE 12º Lugar
1.Prazo Médio de respostas em dias úteis	6,07	4,79
2.Reclamação sobre a qualidade de Resposta	1	0
3.Reclamação sobre Ouvidoria	0	0
4.Participa do consumidor.gov	NÃO	NÃO

Informações: www3.bcb.gov.br/ranking

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 internos e externos.

Funciona no 6º andar do Ed. Banpará - Avenida Presidente Vargas, 251 – Campina – Belém-PA.

A estrutura física do Banco contempla o atendimento preferencial, com privacidade e acesso viável aos clientes portadores de necessidades especiais ou mobilidade reduzida. Possui dois elevadores, rampa para cadeirantes, porta de entrada de fácil acesso. Possui sistema informatizado, que atende aos normativos vigentes de monitoramento e atendimento técnico pela empresa Vox Data, para registro e identificação de dados históricos e procedimentos adotados em cada demanda.

Cadastro Unicad/BACEN

De acordo com a Resolução 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, o Banpará mantém atualizado os nomes do Diretor – Presidente, 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.

Divulgação da Ouvidoria

O Banpará divulga as atribuições e a forma de acesso à Ouvidoria por meio de seus canais de atendimento, quais sejam:

- a) Site Institucional - www.banpara.b.br, e-mail - OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br, Telefone 0800, Cartas, Autoatendimento (cujas informações estão contidas nos extratos, saldos e telas

dos caixas eletrônicos), folders e contratos de produtos e serviços, e de aplicativo para smartphones;

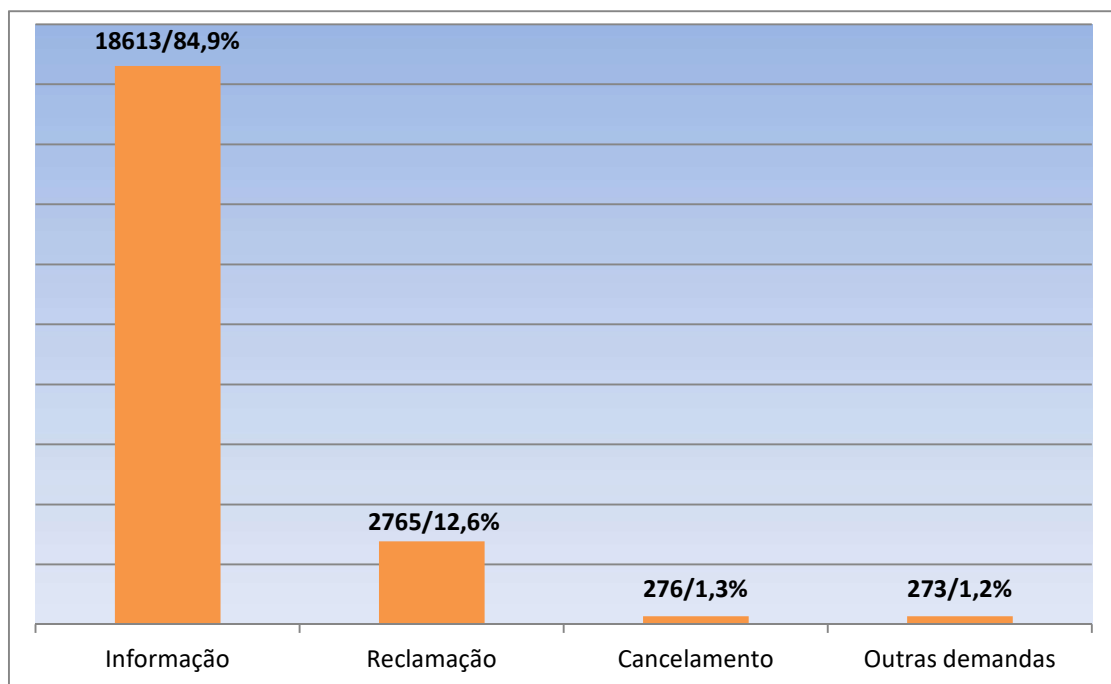
- b) Site FEBRABAN (www.febraban.org.br/arquivo/serviços/ouvidorias/canais) em atendimento ao dispositivo da citada Resolução do Conselho Monetário Nacional.

III – Dados estatísticos das demandas protocoladas

► Ocorrências registradas no SAC

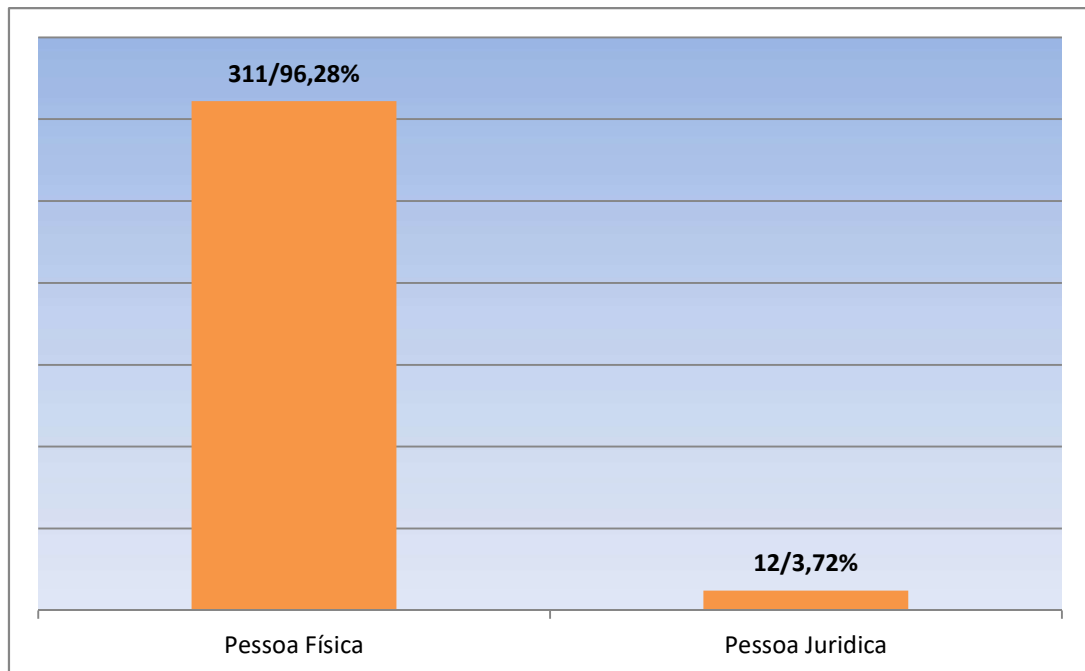
Das **21.927** demandas registradas no SAC, no Segundo Semestre de 2019, apresentamos abaixo a classificação das demandas de acordo com o quantitativo e percentual, conforme SARB nº 022/2019:

- a) **18.613** (84,9%) informações;
- b) **2.765** (12,6%) reclamações;
- c) **276** (1,3%) cancelamentos;
- d) **273** (1,2%) outras demandas.



► **Ocorrências por personalidade jurídica**

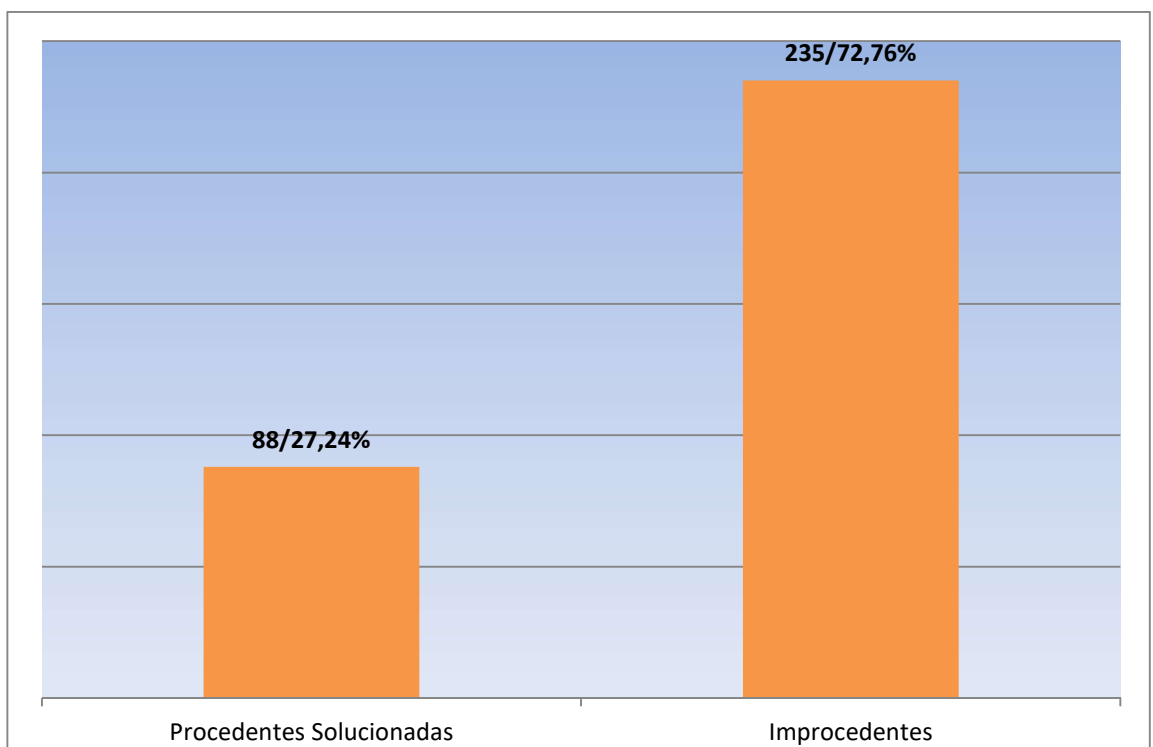
Das **323** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no Segundo Semestre de 2019, sendo **311** apresentadas por **peessoas físicas** e **12** por **peessoas jurídicas**.



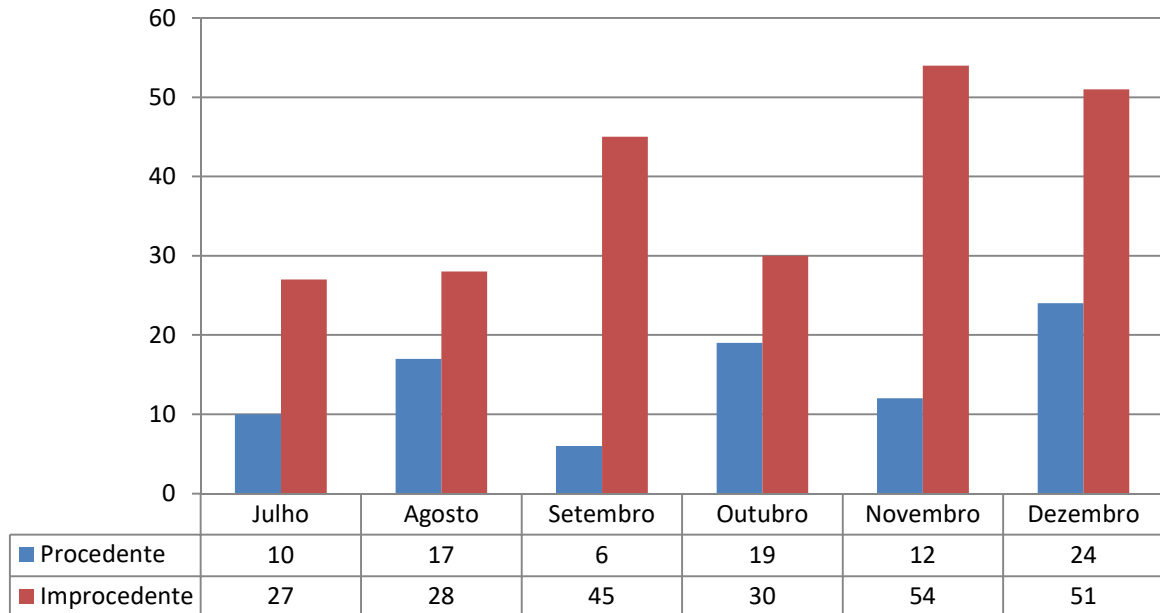
► **Classificação das Demandas**

Conforme demonstrativos abaixo, na tabela e nos gráficos, as demandas foram classificadas de acordo com a procedência, sendo:

- a) **88** (27,24%) procedentes solucionadas;
- b) **235** (72,76%) improcedentes.



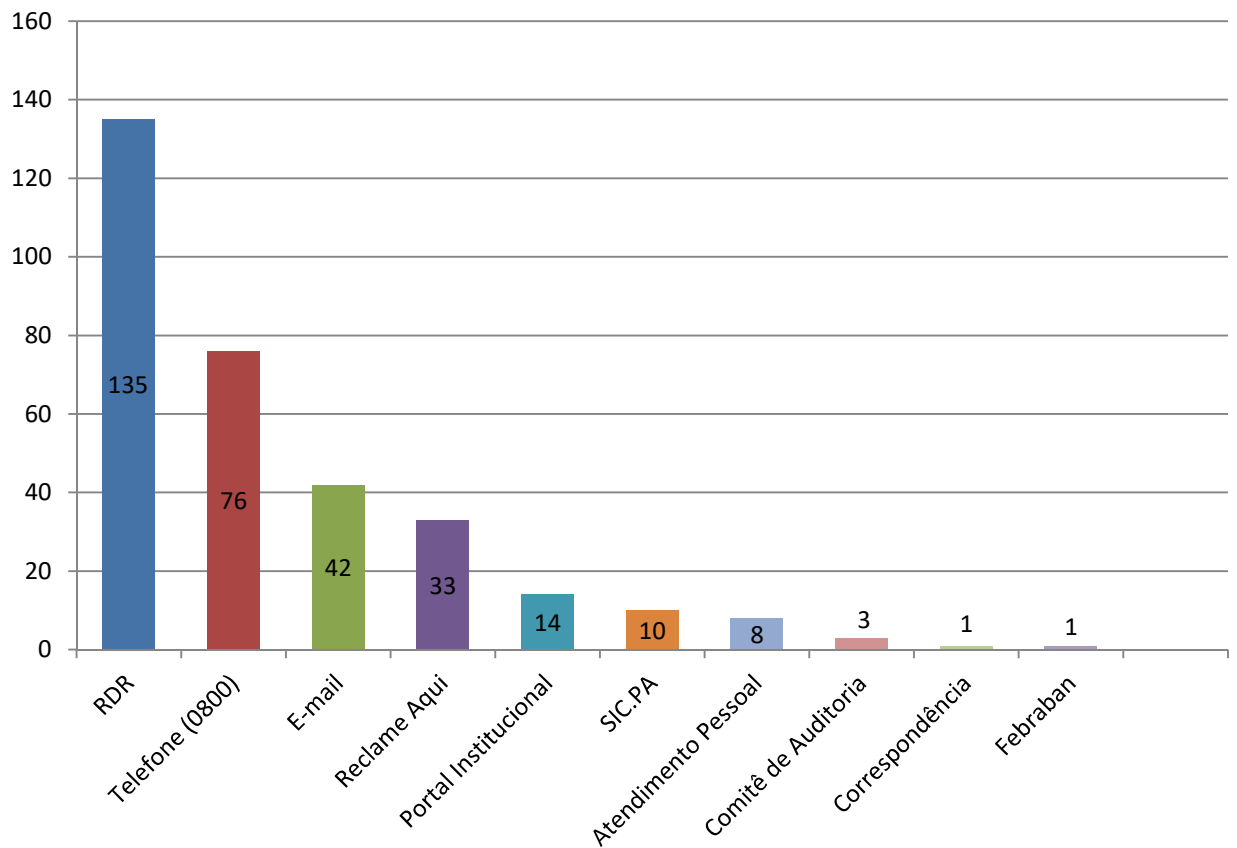
► **Procedências mês a mês**



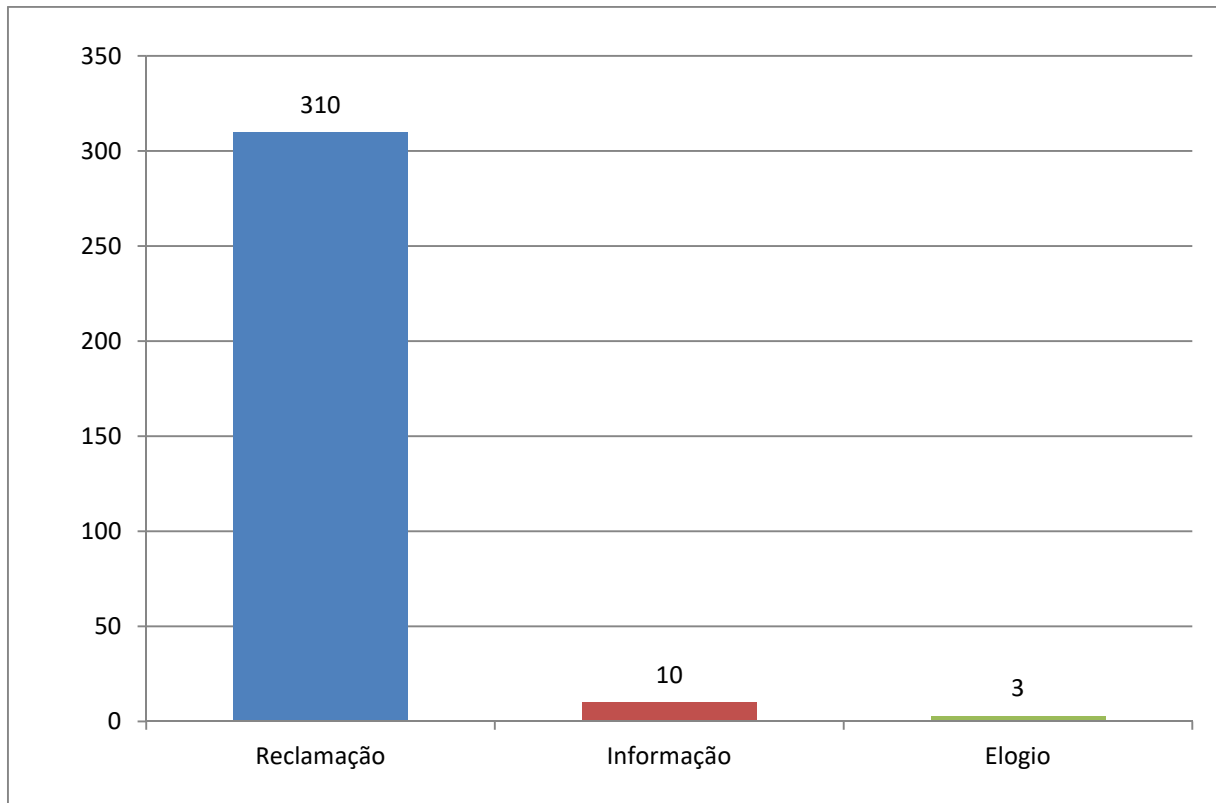
► **Canais acessados**, no 2º Semestre/2019, incluído o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.PA:

- Atendimento Pessoal: **8**
- Carta: **1**
- RDR/BACEN: **135**
- Telefone: **76**
- E-mail: **42**
- Portal Institucional: **14**
- Febraban: **1**
- Reclame Aqui: **33**
- SIC.PA: **10**
- Comitê de Auditoria: **3**

► Gráfico dos Canais Acessados

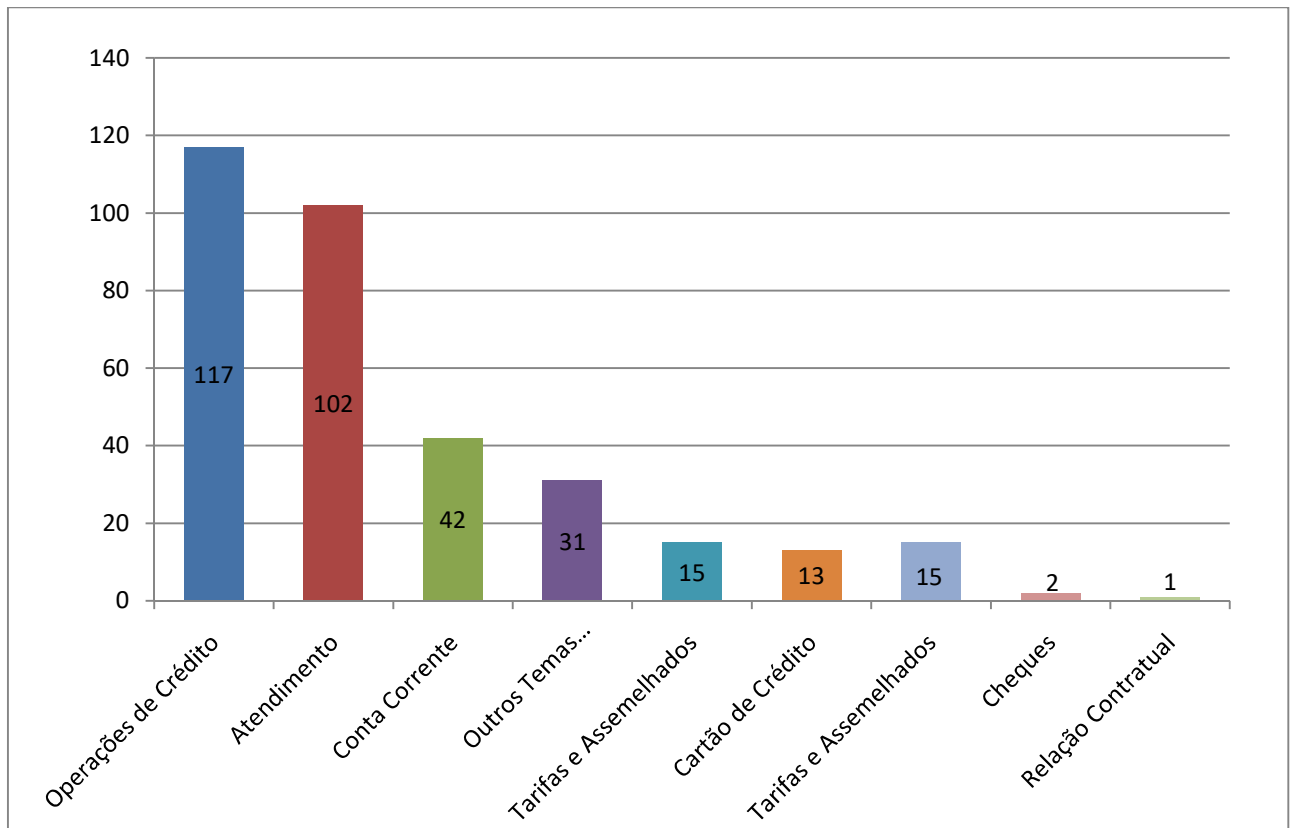


► **Ocorrências das demandas por Natureza, possuem caráter reclamatório, informativo e de elogio**, a maioria refere-se a questões da rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência).



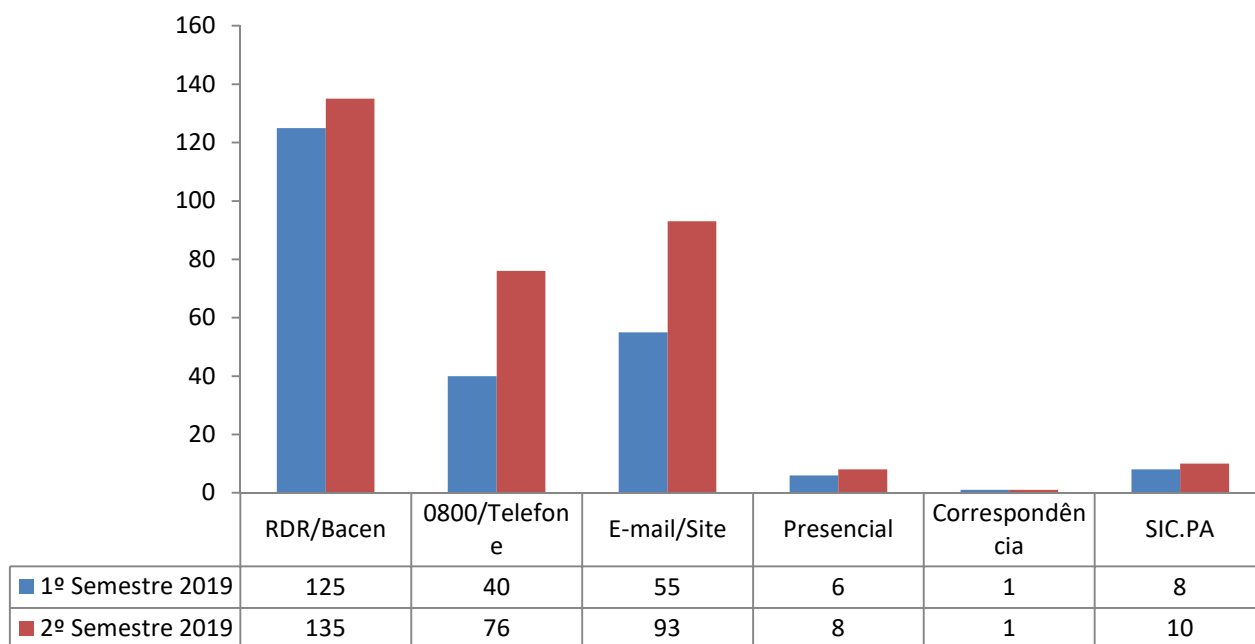
► **Assuntos Demandados**

São registrados de acordo com a definição estabelecida na Carta Circular 3.298/2008 – Bacen - Tabela I, anexa à Circular.



► Comparativo de Demandas por 12 meses

O total de demandas no Segundo Semestre de 2019 (**323**), comparado ao do Primeiro Semestre de 2019 (**235**) apresenta um aumento de **37,45%** de demandas, resultado das ocorrências com indícios de fraudes, bem como da iniciativa do Banpará em baixar os juros, tendo como público alvo o funcionalismo público estadual, havendo crescente procura pela renegociação de produtos, junto às agências.



► Distribuição Territorial das Demandas

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

Nome	Quantidade	Porcentagem
SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional	31	9,60%
Agência Senador Lemos	22	6,81%
Agência São Brás	19	5,88%
Agência Ananindeua	18	5,57%
Agência Palácio	16	4,95%
Agência Nazaré	12	3,72%

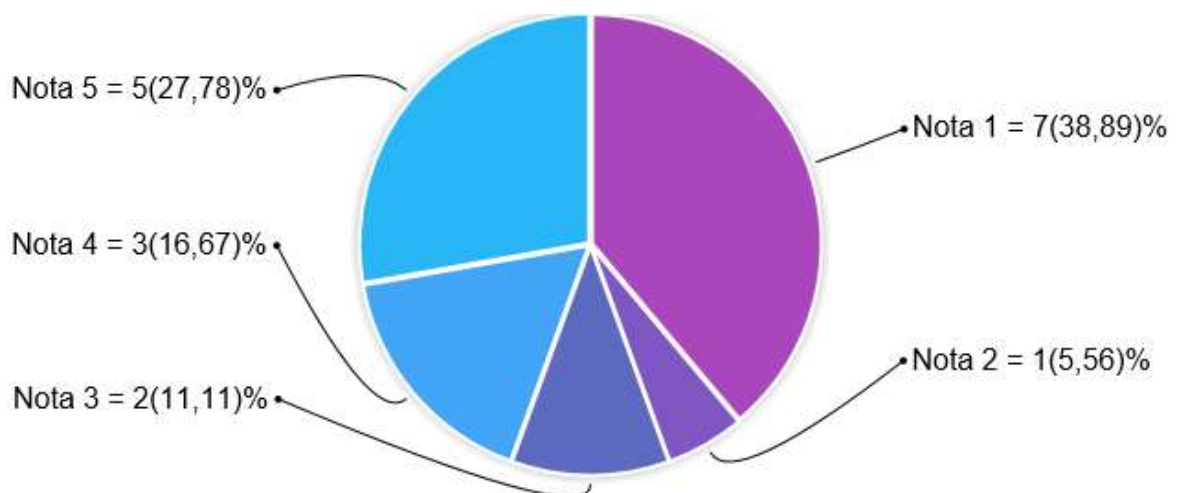
SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	11	3,41%
SUREC - Superintendência de Rede de Canais	10	3,10%
SUCOB - Superintendência de Cobrança	9	2,79%
Agência Castanhal	8	2,48%
Agência Estrada Nova	8	2,48%
Ouvidoria	8	2,48%
Agência Belém Centro	7	2,17%
Agência Pedreira	7	2,17%
Agência Telégrafo	7	2,17%
SUMEP - Superintendencia de Meios de Pagamentos Eletronicos	7	2,17%
Agência Concórdia do Pará	6	1,86%
Agência BR Ananindeua	5	1,55%
Agência Cidade Nova	5	1,55%
Agência Icoaraci	5	1,55%
Agência Salinópolis	5	1,55%
Agência Tailândia	5	1,55%
SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	5	1,55%
Agência Altamira	4	1,24%
Agencia Capanema	4	1,24%
Agência Santarém	4	1,24%
Agência Marabá	3	0,93%
Agência Paragominas	3	0,93%
Agência Santa Isabel	3	0,93%
SUNEG - Superintendência de Negócios	3	0,93%
Agência Abaetetuba	2	0,62%
Agencia Cametá	2	0,62%
Agência Canaã dos Carajás	2	0,62%
Agência Conceição do Araguaia	2	0,62%
Agência Marituba	2	0,62%
Agência Parauapebas	2	0,62%
Agência Redenção	2	0,62%
Agência Soure	2	0,62%
Agência Tracuateua	2	0,62%
Agência Tucuruí	2	0,62%
SUAPE - Superintendência de Administração de Pessoas	2	0,62%
SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	2	0,62%

SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo	2	0,62%
SURET - Superintendência de Retaguarda e Negócios	2	0,62%
SUSER - GEARC - Gerência de Arrecadação	2	0,62%
Agência Augusto Corrêa	1	0,31%
Agência Augusto Montenegro	1	0,31%
Agência Barcarena	1	0,31%
Agência Benevides	1	0,31%
Agência Bragança	1	0,31%
Agência Breves	1	0,31%
Agência Capitão Poco	1	0,31%
Agência Curuçá	1	0,31%
Agência Dom Eliseu	1	0,31%
Agência Eldorado dos Carajás	1	0,31%
Agência Empresarial	1	0,31%
Agência Igarapé-Açu	1	0,31%
Agência Marabá Cidade Nova	1	0,31%
Agência Maracanã	1	0,31%
Agência Melgaço	1	0,31%
Agência Monte Alegre	1	0,31%
Agência Óbidos	1	0,31%
Agência Oriximiná	1	0,31%
Agência Salvaterra	1	0,31%
Agência Santa Maria do Pará	1	0,31%
Agência Santana do Araguaia	1	0,31%
Agência São Caetano de Odivelas	1	0,31%
Agência São Geraldo do Araguaia	1	0,31%
Agência Senador José Porfírio	1	0,31%
Agência Tucumã	1	0,31%
Agência Xinguara	1	0,31%
Núcleo de Informação de Crédito	1	0,31%
PA Detran	1	0,31%
PA Estação Cidadania - Shopping Pátio Belém	1	0,31%
SUAFI - Superintendência de Administração Financeira	1	0,31%
SUCAP - Superintendência de Captação de Numerários	1	0,31%
SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos	1	0,31%
SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos	1	0,31%

► **Pesquisa de Satisfação:** Tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria, cujo resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários, normatizado pela Resolução 4.629/2018.

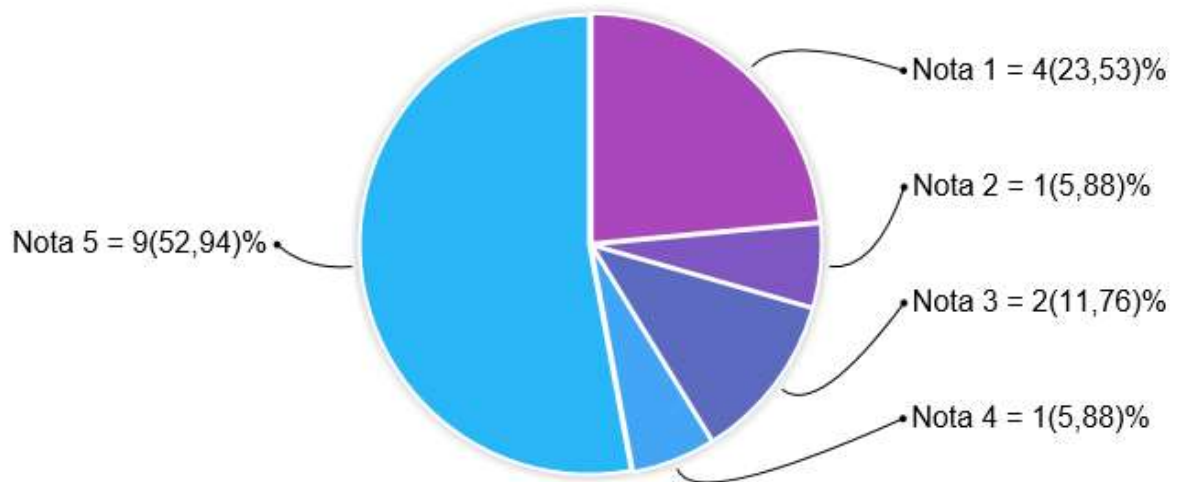
Demonstramos abaixo, os Resultados da implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, no 2º Semestre/2019.

1. Solução Apresentada



	Desc. Resposta	Responderam	
	Nota 1	7	38,89%
	Nota 2	1	5,56%
	Nota 3	2	11,11%
	Nota 4	3	16,67%
	Nota 5	5	27,78%

2. Qualidade do Atendimento



	Desc. Resposta	Responderam	
	Nota 1	4	23,53%
	Nota 2	1	5,88%
	Nota 3	2	11,76%
	Nota 4	1	5,88%
	Nota 5	9	52,94%

IV – Dados informativos das demandas não protocoladas

Acrescem às demandas protocoladas aquelas sem protocolo preliminar, porém com acolhimento eventual recomendado pela Resolução 4.433/2015, pelo que, mereceram ser elucidadas com informações complementares, **28** demandas, das quais **23**, recebidas por e-mail, **04**, por site externo e **01** por telefone.

V – Certificação

Os funcionários lotados na Ouvidoria, no período em referência, estão capacitados e certificados para a função exercida, em cumprimento ao Capítulo VII, Art. 2º e do Art. 6º da Resolução 4.433/2015 – CMN e da Circular 3.503/2010 e alterações introduzidas pela Circular 3.778/2015.

VI – Conclusão

A Ouvidoria atua com transparência, independência, imparcialidade e isenção, conforme preceituia a Res 4.433/2015 – Art 9º alínea III, enquanto importante canal de comunicação, à disposição de clientes e usuários do Banpará, prestando relevante serviço como unidade auxiliar na solução dos problemas apontados nas demandas recebidas.

O presente relatório foi elaborado em observância aos normativos que regulam o funcionamento da Ouvidoria, tendo por objetivo apresentar o desempenho das ações desenvolvidas no segundo semestre de 2019.

Belém (PA), 04 de fevereiro de 2020.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor – Presidente

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo
Ouvidora