

Cartilha da Ouvidoria 2022





Esta cartilha tem por objetivo consolidar informações das atividades da Ouvidoria Banpará, pelas quais, enquanto última instância de atendimento, intermedia o relacionamento deste Banco com seus clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos sobre produtos e serviços para as demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento (Unidades de Atendimento, Central de Atendimento, SAC).



Índice

ESTA CARTILHA É INTERATIVA:

- CLIQUE NA LOGO  PARA VOLTAR AO ÍNDICE.
- CLIQUE NOS ITENS ABAIXO PARA IR ATÉ A PÁGINA.

- O que é a Ouvidoria?	04
- Como funciona?	05
- Quando recorrer à Ouvidoria?	07
- Quando não recorrer à Ouvidoria?	07
- Diferença entre a Ouvidoria e os Canais habituais de Atendimento ao Cliente	08
- Prazo de resposta ao cliente	08
- Como acessar a Ouvidoria do Banpará?	09
- Contribuição da Ouvidoria	10
- O papel do cidadão na atuação da Ouvidoria	10
- Princípios Reguladores da Ouvidoria Bancária	11
- Ouvidoria Banpará	13



O que é a Ouvidoria?

A ouvidoria é um canal de atendimento de última instância, especificamente destinado a reivindicações de clientes e usuários em suas necessidades não contempladas pelo atendimento de rotina bancária, tais como, atendimento pelas Agências, Central de atendimento e SAC.

A constituição e o funcionamento da Ouvidoria decorre da Resolução 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional.

As Ouvidorias das instituições financeiras são disciplinadas pelo Banco Central, sempre que por essa autarquia forem autorizadas a funcionar, assim como as demais instituições que funcionem nessa mesma condição.



Como funciona?

- No atendimento de demandas em última instância;
 - Por insatisfação de clientes e usuários com o atendimento primário (Unidades, Central de Atendimento e SAC);
 - Como canal de relacionamento entre a instituição e o consumidor de produtos e serviços bancários (clientes e usuários).
- No acolhimento de manifestações dos clientes:
 1. Presencialmente;
 2. Por Telefone (DDG)
- 0800 280 9040;**
3. Por Correspondência
 4. Pela Internet (Portal Institucional);
 5. Comitê de Auditoria
 6. Por RDR/Bacen;
 7. Consumidor.gov.br
 8. SIC.PA;
 9. Reclame Aqui
 10. Febraban



Como funciona?



A Ouvidoria verifica o assunto demandado e encaminha à unidade gestora responsável pela análise;



Analisa o retorno das providências adotadas e suas manifestações;



Elabora e encaminha respostas esclarecendo o tratamento dispensado à demanda;



Realiza pesquisa de satisfação para demandas originadas nos canais internos da Ouvidoria;

Reporta à Diretoria o elenco de suas atividades, periodicamente, por meio de Relatórios mensais e semestrais.





Quando recorrer à Ouvidoria?



Após encerrado o tratamento do assunto em primeira instância;



Por recurso de segunda instância, mantendo-se o demandante insatisfeito com o tratamento dispensado no primeiro atendimento;



Com a apresentação do protocolo encerrado na primeira instância (SAC).

Quando não recorrer à Ouvidoria?



Sem protocolo preliminar do SAC e/ou Call Center;



Sem encerramento do assunto nas instâncias primárias da Instituição;



Concomitantemente ao acesso ao SAC.



Diferença entre a Ouvidoria e os Canais habituais de Atendimento ao Cliente

A Ouvidoria não atua na rotina de atendimento.

Os demais canais são alternativas de atendimento remoto às Agências de Relacionamento, portanto, atuam também no atendimento de rotina (SAC e Central de Atendimento)

Prazo de resposta ao cliente

O prazo estabelecido pela atual Resolução 4.860/2020, que regula o funcionamento das Ouvidorias das Instituições Financeiras, determina o prazo máximo de 10 dias úteis para resposta ao demandante, sendo que, no mínimo, 50% das demandas registradas deverão ser respondidas em até 5 dias úteis, conforme estabelecido pela FEBRABAN (SARB 22/2019)

O MNP da Ouvidoria Banpará, estabelece prazo de 36 horas para as áreas internas responderem à Ouvidoria.



Como acessar a Ouvidoria do Banpará?

- **Telefone 0800 280 9040**

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17hs (exceto feriados)

- **E-mail:** OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br

- **Internet:** <http://www.banpara.b.br> > Fale conosco > Ouvidoria

- **Por carta ou presencialmente:**

Endereço: Avenida Presidente Vargas, 251 - 6º andar
CEP: 66.010-000 - Belém/PA.

- **Comitê de Auditoria**

- **Sic.Pa – Governo digital**

- **Consumidor.gov.br**

- **Reclame Aqui**

- **Febraban**

- **RDR (Bacen)**



Contribuição da Ouvidoria

A Ouvidoria é um mecanismo de impacto social significativo, pois consiste em um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional e uma fonte de oportunidades, visto que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento de sua atuação, assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que seus produtos e serviços sejam aperfeiçoados.

Nesse sentido, atua ativamente na prevenção de conflitos, garantindo conquistas que refletem o comprometimento da Instituição, o respeito aos direitos do consumidor, a busca constante pela excelência no atendimento e bom relacionamento com a sociedade.

O papel do cidadão na atuação da Ouvidoria

O cidadão fornece informações quanto às condições da prestação dos serviços, aponta falhas, identifica necessidades, propõe alternativas, além de validar as boas práticas implementadas pela instituição, mediante registro de elogios, por exemplo.



Princípios Reguladores da Ouvidoria Bancária

De acordo com a Constituição Federal de 1988, Capítulo I, artigo 5º, item XXXII, o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

1. A Lei que dispõe sobre a proteção do consumidor, em observância ao disposto no art. 5º, inciso XXXII, da CF, é a Lei Federal nº 8.078, de 11.09.1990, que consolida o chamado Código de Defesa do Consumidor.

2. A Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, dispõe sobre o serviço de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

3. A Circular 3.503/2010 e alterações introduzidas pela Circular 3.778 de 30 de dezembro de 2015, do Banco Central do Brasil, também dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria

4. Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021

5. A Resolução nº 4.860, de 23 outubro de 2020, que substitui a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e alterações da Resolução 4.629 de 25 de janeiro de 2018, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria.



6. A Carta Circular nº 3.880, de 11 de maio de 2018, que dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018.

7. A Circular nº 3.881, de 07 de março de 2018, dispõe sobre a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

8. O DECRETO nº 113, de 23 de maio de 2019, do Governo do Estado do Pará, institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual.

9. O SARB nº 022/2019, de 24 de julho de 2019, que estabelece diretrizes e regras a serem adotadas pelas Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com os consumidores, pessoa física ou jurídica, nos termos da regulação vigente.

10. Política de Ouvidoria.

11. Regulamento da Ouvidoria

12. Manual de Normas e procedimentos da Ouvidoria

13. Código de Ética e Conduta dos Funcionários do Banpará;

14. Demais Normativos Internos



Ruth Pimentel Mélo
Diretora Presidente

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Ouvidora

Gliceria Deusdedit Carvalho de Melo

Fone: 3348-3352

✉ gmelo@banparanet.com.br

Coordenador de Ouvidoria

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Fone: 3348-2348

✉ pvjunior@banparanet.com.br

Agentes de Ouvidoria

Clemilson Costa Saraiva

Fone: 3348-4800

✉ csaraiva@banparanet.com.br

Marcos Pimentel Garcia

Fone: 3348-2347

✉ mpgarcia@banparanet.com.br

Lúcia Maria Strympl Solheiro

Fone: 3348-4801

✉ lsolheiro@banparanet.com.br

Zenaide Lopes de Oliveira

Fone: 3348-4803

✉ zoliveira@banparanet.com.br