



Relatório Ouvidoria

2º semestre/2020

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

Vivian Araújo Pereira Carneiro

Zenaide Lopes de Oliveira

Agentes de Ouvidoria

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. MENSAGEM DA OUVIDORIA	4
3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
4. ESTRUTURA FUNCIONAL.....	5
5. CADASTRO UNICAD/BACEN	6
6. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	6
7. COMO RECORRER A OUVIDORIA	6
8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ.....	7
9. SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:.....	7
10. OUVIDORIA EM NÚMEROS	8
11. ASSUNTOS DEMANDADOS: Variação 1º / 2º Semestre 2020.....	8
12. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	9
13. CANAIS ACESSADOS.....	11
14. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA	12
15. ASSUNTOS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2020	13
16. SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária.....	13
17. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO:.....	14
18. DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DAS DEMANDAS.....	15
19. INDICADORES DE QUALIDADE.....	17
20. PRAZOS E SOLUÇÕES	18
21. DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS	18
22. GOVERNANÇA:.....	19
23. CONCLUSÃO.....	19

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 segundo semestre de 2020, 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 CMN/Bacen nº 4.860/20, Decreto Estadual nº 1.359/2015, Lei 12.527/2011, dentre outros normativos do Banco Central do Brasil e Febraban, por meio do SARB 022/2019 (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 acionistas.

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.

Missão

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 acionistas.

Visão

Consolidar-se como Banco de varejo e indutor de desenvolvimento sustentável, presente em todos os municípios do Pará, promovendo inovação e inteligência financeira para atrair investimentos e gerar os melhores resultados econômicos sociais.

Valores

- Compromisso com a satisfação dos clientes e acionistas;
- Lucro como métrica de desempenho Operacional;
- Impacto como métrica de criação de valor público;
- Inovação com foco nas demandas do mercado e clientes;
- Transparência, Meritocracia e Responsabilidade Socioambiental;
- Resultados sustentados pela ética e conformidade.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em 26 de outubro de **2020**, o Banpará completou **59 anos** de registro marcado pela proximidade com a população paraense, se fazendo presente, confiável e principalmente, competitivo, em 113 municípios, com 172 pontos de atendimento.

Em que pese, o momento vivido em nosso País, em razão dos efeitos da Pandemia do novo Coronavírus, a Ouvidoria do Banpará registrou um desempenho satisfatório, no período de 30.06.2020 à 31.12.2020, consoante será demonstrado.

Reforçamos o compromisso de melhor atender os nossos clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pelo Banpará, à resolução das demandas

encaminhadas à Ouvidoria, no menor tempo possível, com a clareza e objetividade necessária.

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, estando em constante aprimoramento, quanto as suas estratégias e processos de trabalho.

A Ouvidoria é a Unidade de apoio recursal na condução das demandas não solucionadas pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos. Analisando criteriosamente os 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 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 os prazos de atendimento, em observância a resolução BACEN 4.860/20.

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria, são tratadas por funcionários com Certificação em Ouvidoria, conforme previsto na Resolução 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. Possui sistema informatizado, que atende aos normativos vigentes de monitoramento e atendimento técnico por empresa terceirizada, para registro e identificação de dados históricos e procedimentos adotados em cada demanda e 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 – 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.

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 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/cabecalho/fale_conosco/ouvidoria_banpara/

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

7.5 Comitê de Auditoria ComiteDeAuditoria@banparanet.com.br

8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

SAC 0800.280.6605	24horas 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	24horas por dia
OUVIDORIA 0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
Mobile Banking / Internet Banking	24horas por dia

9. SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:

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

9.1.1: Informações: 18.925 82,94%;

9.1.2: Cancelamentos: 169 0,74%;

9.1.3: Reclamações: 3.545 15,54%;

9.1.4: Outras demandas: 180 0,79%**10. OUVIDORIA EM NÚMEROS**

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

10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS:

10.2.1 Canais Internos: Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Por correspondência – Comitê de Auditoria

1º Semestre 2020: 129	2º Semestre 2020: 119
------------------------------	------------------------------

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

1º Semestre 2020: 211	2º Semestre 2020: 247
------------------------------	------------------------------

A classificação dos principais temas, é feita em conformidade com o preceituado na Carta Circular Bacen 3.298/2008.

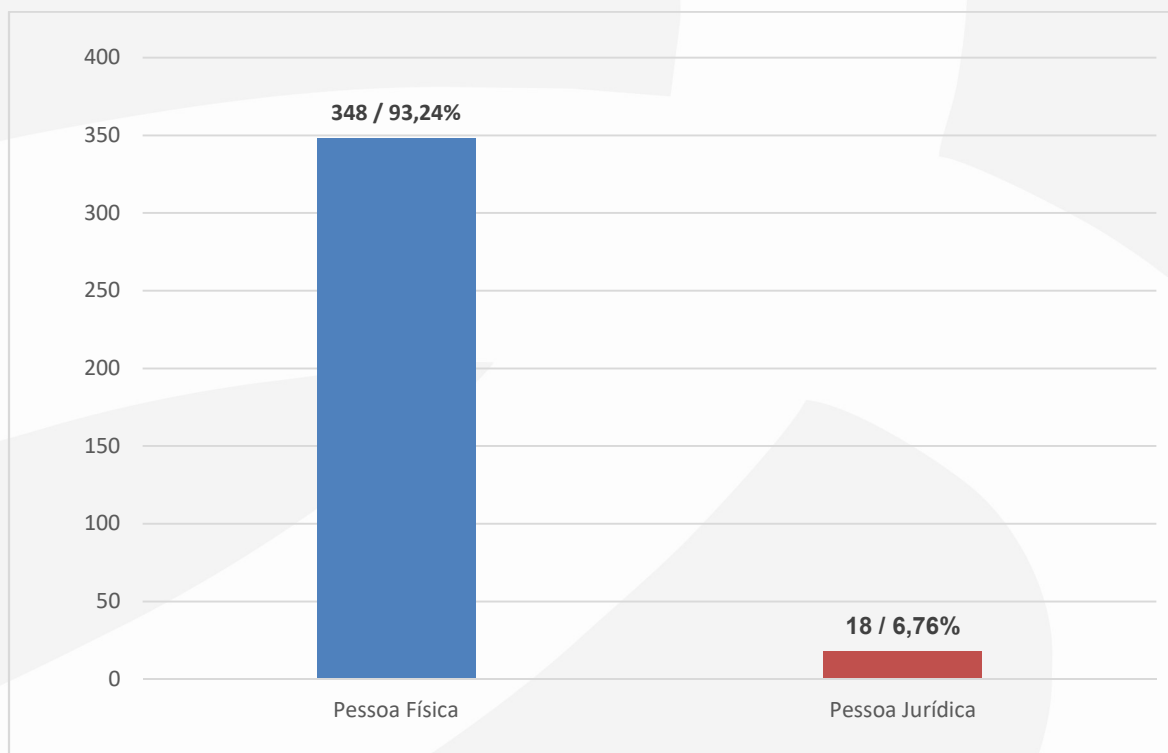
11. ASSUNTOS DEMANDADOS: Variação 1º / 2º Semestre 2020

	1º Semestre 2020	2º Semestre 2020	Variação %
Aplicação, Investimentos e Custódia de Valores	03	01	- 66,67
Atendimento	114	133	16,67
Cartao de crédito	10	13	30
Conta Corrente	36	47	30,56
Operações de Crédito	124	98	- 20,97
Outros Temas	42	64	52,38

Publicidade enganosa ou abusiva	0	01	100
Relação Contratual	02	0	- 50,00
Tarifas e Assemelhados	09	09	0
TOTAL	340	366	7,65

12. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

12.1 OCORRÊNCIAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA



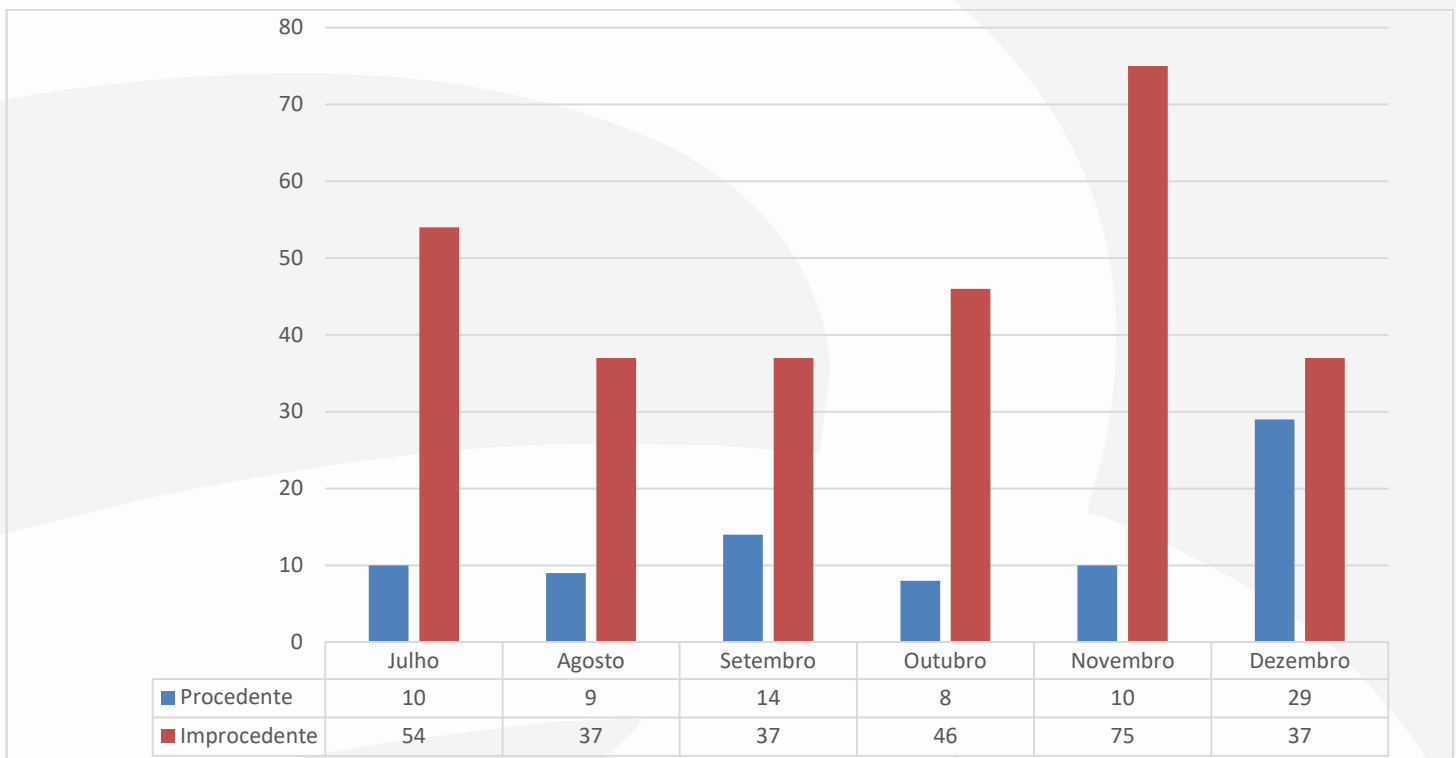
Das **366** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo** Semestre de 2020, **348** foram apresentadas por pessoas físicas e **18** por pessoas jurídicas.

12.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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

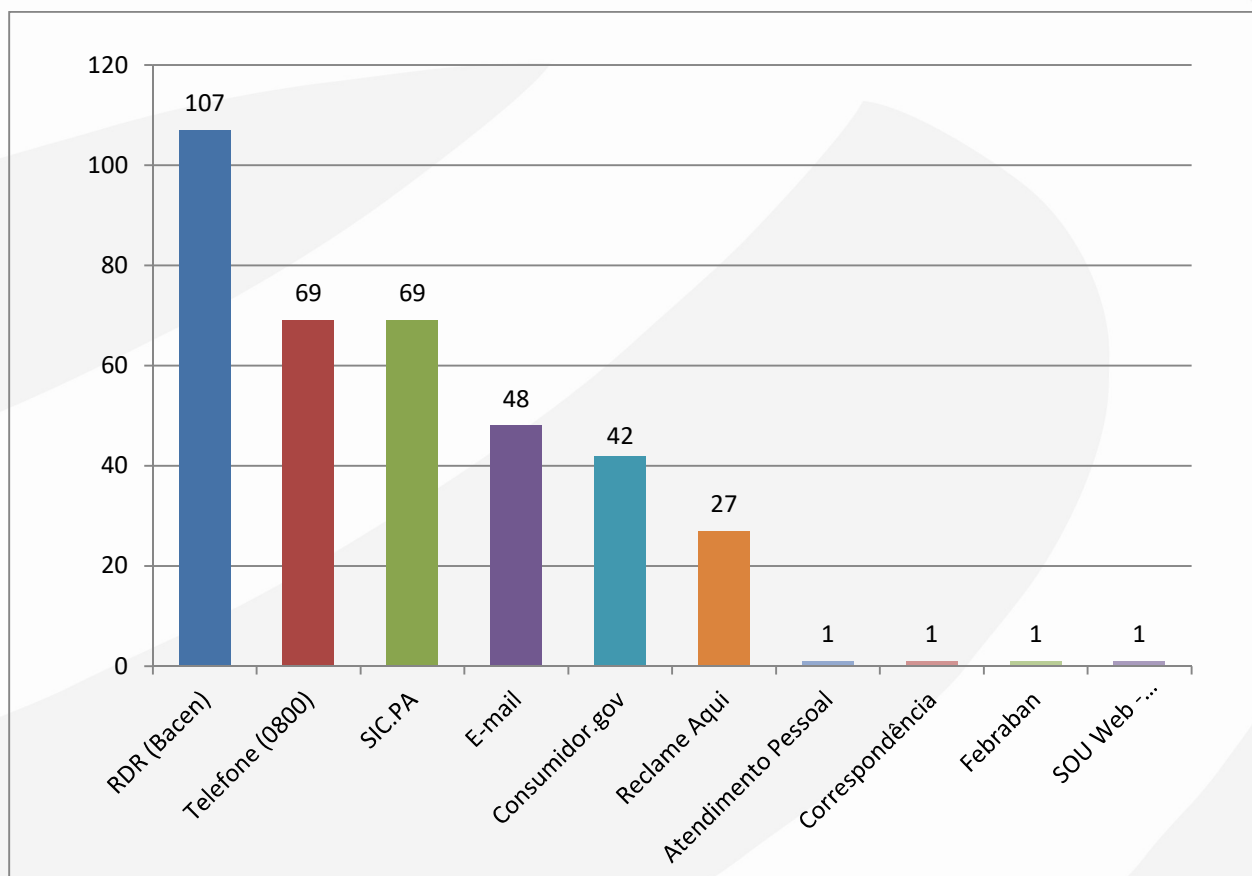
- 80 (21,86%)** procedentes solucionadas, acumulado no semestre.
- 286 (78,14%)** improcedentes, acumulado no semestre.

Procedência Mês a Mês



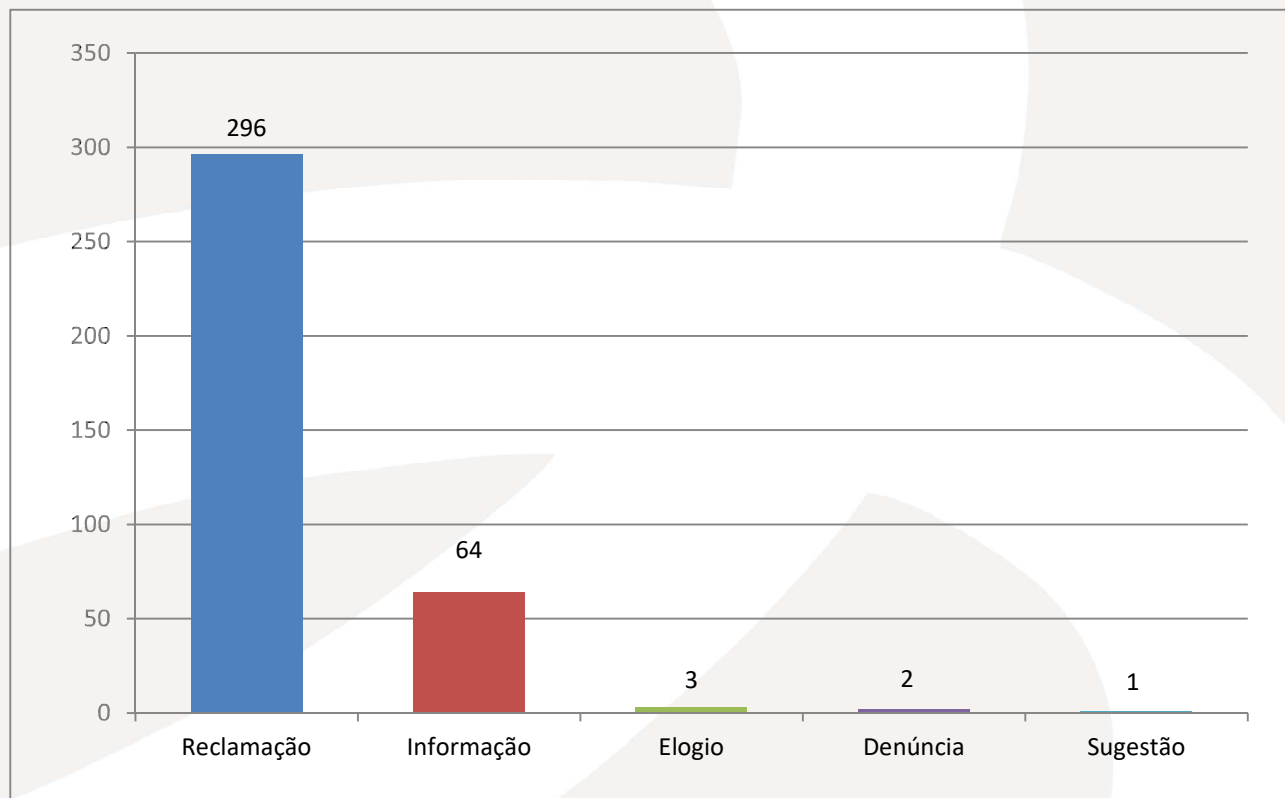
13. CANAIS ACESSADOS

- Atendimento Pessoal: 01
- Correspondência: 01
- RDR/BACEN: 107
- Telefone: 69
- E-mail: 48
- Febraban: 01
- Reclame Aqui: 27
- SIC.PA: 69
- consumidor.gov.br: 42
- SOUWeb Ouvidoria da Previdência Social: 01



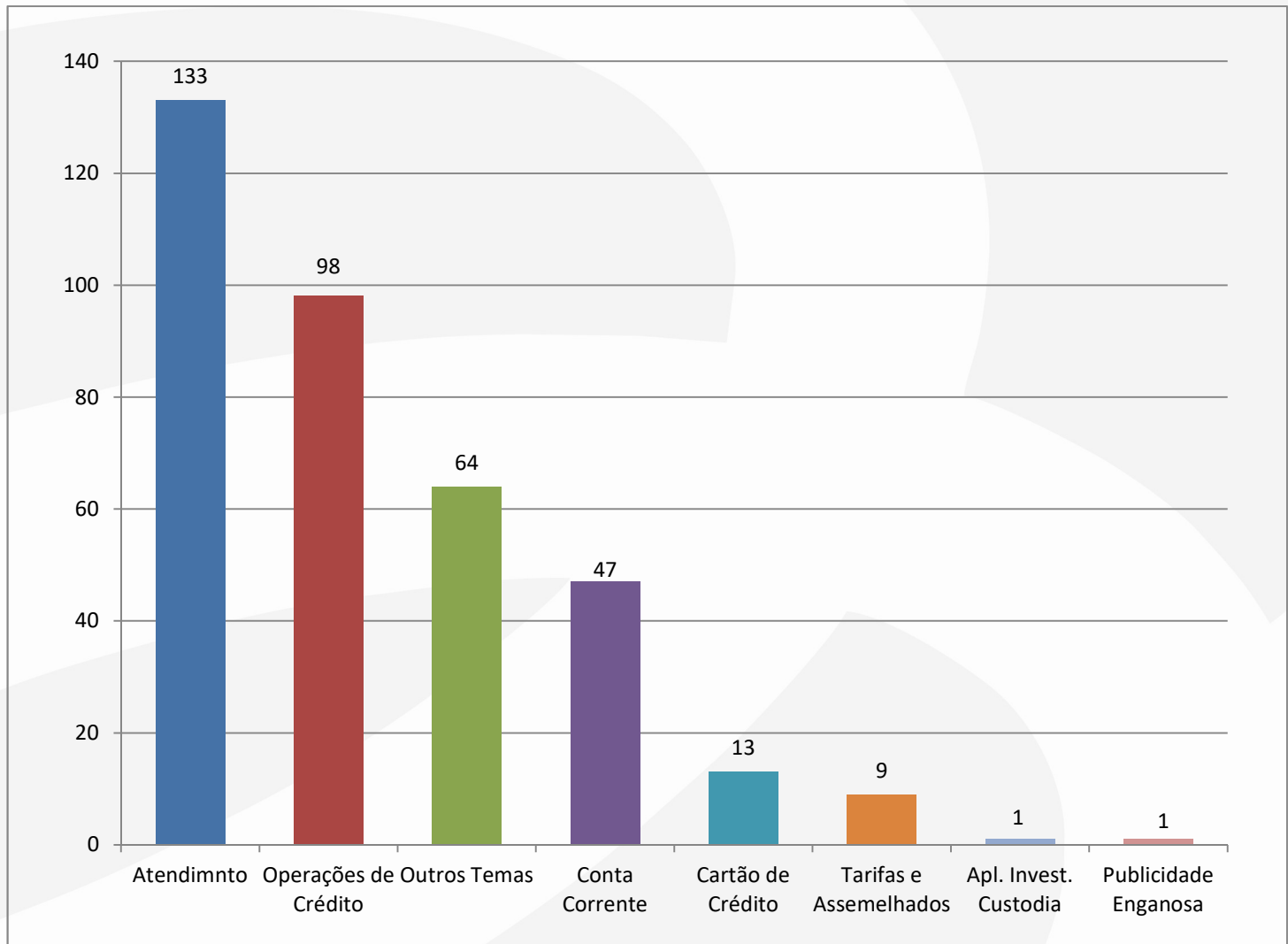
14. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA

Possuem caráter reclamatório, informativo, sugestivo, de elogio e denúncia, 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). No tocante a sugestão, elogio e denúncia, foram encaminhados para análise e devido tratamento junto as áreas responsáveis.



15. ASSUNTOS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2020

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



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

Em conformidade com a Resolução Bacen 4.860/20 a Ouvidoria tem o prazo de 10 dias úteis para enviar resposta às demandas de cliente/usuários dos produtos e serviços do Banpará. Entretanto, no SARB acima mencionado, para as instituições signatárias, à exemplo do Banpará que se comprometeu a atender pelo menos 50% das reclamações recepcionadas em até 5(cinco) dias úteis, esse prazo foi reduzido para o envio de resposta, em face ao percentual requerido.

Das 366 demandas recebidas/respondidas, finalizamos o 2º semestre de 2020, com total de **259 demandas** respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **70,76%**.

17. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO:

No 2º **Semestre de 2020** tivemos **366** (trezentos e sessenta e seis) demandas, comparado ao Primeiro Semestre de 2020, que tivemos **340** (trezentas e quarenta) apresentando um aumento de **7,65%** de demandas, decorrente da pandemia, com crescente procura por atendimento sobre indícios de fraudes eletrônicas, informações sobre a liberação da linha de crédito Fundo Esperança, sobre o benefício Renda Pará e sobre indisponibilidade e inconsistências do meio de pagamento instantâneo (PIX)



Obs: E-mail/Site = E-mails internos + Febraban + Reclame Aqui + SOUWeb.

18. 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	66	18,03%
SUNEG - Superintendência de Negócios	33	9,02%
SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	31	8,47%
Agência São Brás	17	4,64%
SUREC - Superintendência de Rede de Canais	16	4,37%
Agência Senador Lemos	16	4,37%
Agência Ananindeua	14	3,83%
SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos	13	3,55%
Agência Telégrafo	12	3,28%
SUMEP - Superintendencia de Meios de Pagamentos Eletronicos	10	2,73%
SUCOB - Superintendência de Cobrança	9	2,46%
Agência Nazaré	8	2,19%
Agência Cidade Nova	7	1,91%
SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	6	1,64%
Agência Belém Centro	6	1,64%
Agência Marabá Cidade Nova	6	1,64%
SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	6	1,64%
SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos	6	1,64%
Agência Palácio	5	1,37%
Agência Pedreira	5	1,37%
Agência Tucuruí	5	1,37%
Agência Icoaraci	4	1,09%
SUCRI - Superintendência de Crédito Imobiliário	4	1,09%
Ouvidoria	3	0,82%
Agência Altamira	3	0,82%
Agência Marabá	3	0,82%
Agência Santarém	3	0,82%
Agência Parauapebas	3	0,82%

SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo	3	0,82%
Agência Barcarena	2	0,55%
Agência Conceição do Araguaia	2	0,55%
Agência Estrada Nova	2	0,55%
Agência Canaã dos Carajás	2	0,55%
Agência Santa Isabel	2	0,55%
Agência São Caetano de Odivelas	2	0,55%
Agência Salinópolis	2	0,55%
SUAFI - Superintendência de Administração Financeira	1	0,27%
SUCON - Superintendência de Contabilidade, Orçamento e Controladoria	1	0,27%
Agência Alenquer	1	0,27%
Agência Bragança	1	0,27%
Agência Breves	1	0,27%
Agência Anapu	1	0,27%
Agência Cametá	1	0,27%
Agência Capitão Poco	1	0,27%
Agência Castanhal	1	0,27%
Agência Itaituba	1	0,27%
Agência Itupiranga	1	0,27%
PA Detran	1	0,27%
Agência Primavera	1	0,27%
Agência Redenção	1	0,27%
Agência BR Ananindeua	1	0,27%
Núcleo de Marketing, Comunicação e Responsabilidade Social	1	0,27%
Agência Anajás	1	0,27%
Agência Augusto Montenegro	1	0,27%
Agência Bonito	1	0,27%
Agência Marituba	1	0,27%
Agência Igarapé-Açu	1	0,27%
Núcleo de Controle Interno e Compliance	1	0,27%
Agência São Félix do Xingu	1	0,27%
Agência Monte Alegre	1	0,27%
Agência Curralinho	1	0,27%
Agência Limoeiro do Ajuru	1	0,27%
PA Palácio da Cabanagem	1	0,27%

SUAPE - Superintendência de Administração de Pessoas	1	0,27%
Agência Cachoeira do Piriá	1	0,27%

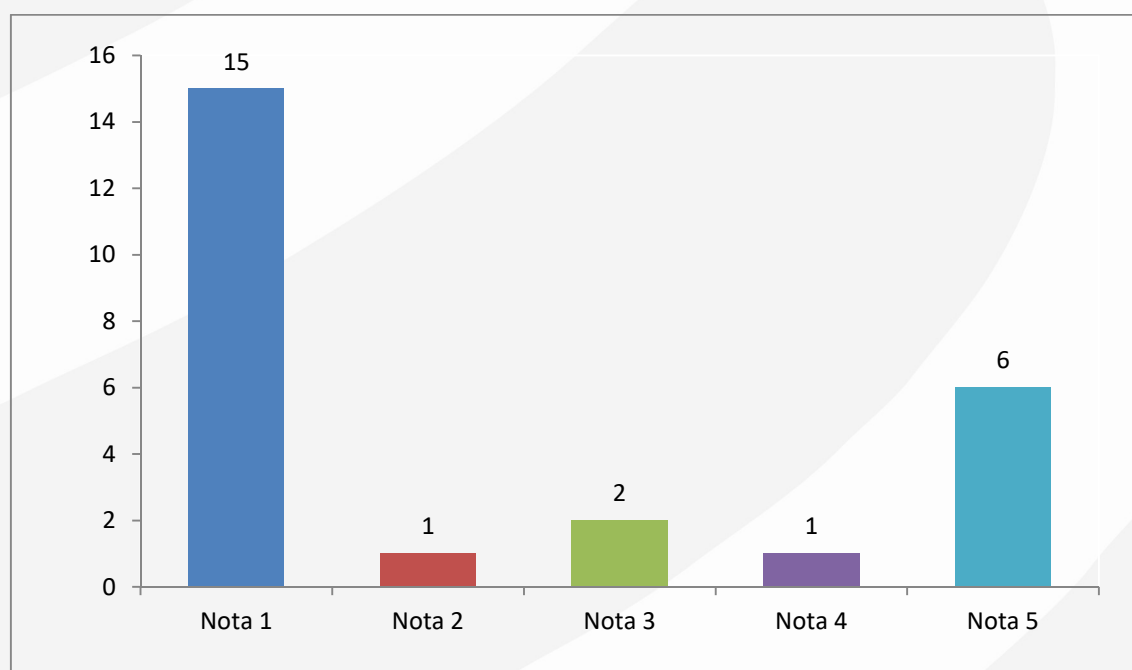
19. INDICADORES DE QUALIDADE

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 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.

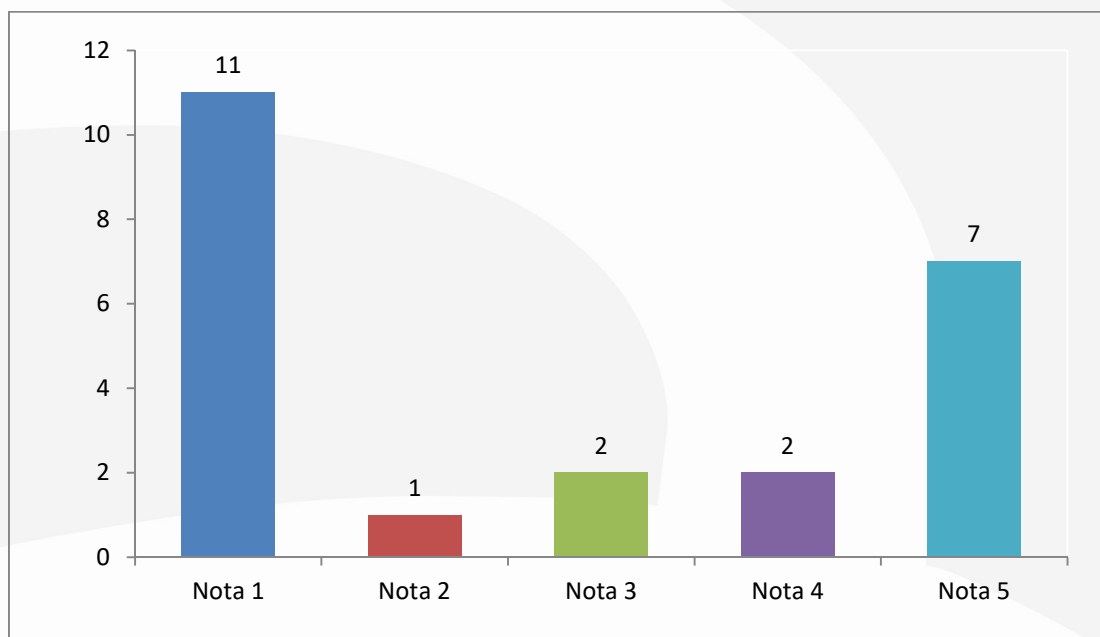
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução 4.860/20 CMN):

- A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria.
- Os resultados da implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, no 2º Semestre/2020, sendo que no universo de **366** (trezentas e sessenta e seis) demandas, 119 (cento e dezenove) estavam habilitadas para realização da pesquisa e apenas 25 (vinte e cinco) foram respondidas.

1. Solução Apresentada



2. Qualidade do Atendimento



20. 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 4.860/20 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 possível, com qualidade e agilidade.

21. DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS

Acrescem às demandas protocoladas aquelas sem protocolo preliminar, porém com acolhimento eventual, tendo ocorrido o registro de 17 (Dezessete) demandas, das quais 11 (onze) foram, recebidas por e-mail e 6 (seis), por site externo, para as quais, foram orientadas/buscar às unidades de atendimento primário, para solução da demanda.

22. GOVERNANÇA:

22.1 Apresenta relatório mensal da Ouvidoria ao Diretor de Ouvidoria (Diretor Presidente), informando as ocorrências no mês.

22.2 Apresenta relatório semestral da Ouvidoria aos órgãos/áreas a seguir relacionandos, o qual permanece sob a guarda da Ouvidoria, à disposição do Banco Central, pelo prazo mínimo de 05(cinco) anos , em conformidade com a Resolução 4.860/20 (Cap IV - parágrafo único) da CMN:

Diretor de Ouvidoria;
Conselho de Administração;
Auditoria Interna;
Comitê de Auditoria;
Ouvidoria Geral do Estado;
Área de Risco Operacional do Banco;
Área de Controles Internos do Banco;
Auditoria Externa.

23. CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma posição como representante do cliente/usuário dos produtos e serviços junto a empresa Banpará, com atuação baseada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo papel de mediadora de conflitos e trabalhando para que os clientes e usuários tenham experiências positivas quanto aos produtos e serviços do Banpará.

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 2020.

Belém (PA), 29 de Janeiro de 2021.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor – Presidente

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo
Ouvidora