

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre 2019

BELÉM - PARÁ



ADMINISTRAÇÃO

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor - 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 Deudédit Carvalho de Melo
Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior
Coordenador de Ouvidoria

Elton Borges Albano
Liana Conceição Lobo Pinheiro
Lucia Maria Strympl Solheiro
Agentes de Callcenter

Sumário

I-	APRESENTAÇÃO	04
II-	SEÇÃO DESCRITIVA	05
	Atuação da Ouvidoria	05
	Estrutura funcional	07
	Cadastro Unacad /BACEN	07
	Divulgação da Ouvidoria	07
III-	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	08
	Ocorrências por personalidade jurídica	08
	Classificação das demandas	08
	Quanto a procedência e sobre o SIC.PA	09
	Canais de acessos das ocorrências	10
	Ocorrências das demandas por natureza	11
	Assuntos demandados	12
	Comparativo dos últimos 12 meses	13
	Distribuição Territorial	14
	Pesquisa de Satisfação	15
IV-	DADOS INFORMATIVOS DAS DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS	16
V-	CERTIFICAÇÃO	16
VI-	CONCLUSÃO	16

I – Apresentação

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S.A. atua na condução de reclamações que não foram solucionadas pelos canais primários da Instituição. Responde às reclamações, com o apoio das demais áreas da Instituição, em conformidade com os normativos legais.

Em garantia aos direitos do consumidor, melhora o relacionamento com seu público e com as práticas da boa governança corporativa.

Este relatório informa as atividades desta Ouvidoria Banpará, no Primeiro Semestre/2019.

A seriedade de atuação da Ouvidoria promove importantes oportunidades de conhecer diversas necessidades do público e fidelizar seu segmento de clientes. Os resultados aplicados ao tratamento de suas demandas implicam diretamente na preservação da confiança que se reflete na imagem deste Banpará.

Este relatório decorre de critérios estabelecidos pelos normativos que regem as ouvidorias: Resolução 4.433/2015, do CMN, Carta Circular do BACEN 3.503/2010 e alterações introduzidas pela Circular 3.778/2015, Instrução CVM nº 529/2012, do Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei 12.527/2011, assim como, da Resolução 4629, do CMN, de 25/01/2018, da Carta Circular Bacen 3880, de 11/05/2018 e da Carta Circular Bacen 3881, de 07/03/2018, que entraram em vigor no dia 02/07/2018. Apresenta o componente organizacional “Ouvidoria” por dados estatísticos, quantificando e qualificando as atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019.

II – Seção Descritiva

Atuação da Ouvidoria

O Relatório Institucional, do Primeiro Semestre 2019, informa sobre a atividade da Ouvidoria, avanços e conquistas que refletem o comprometimento da Instituição com os consumidores.

A Ouvidoria analisa 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.

A Ouvidoria interage com as diversas áreas da Organização, se faz mister, com vistas a obter esclarecimentos ou providências necessárias à eficácia do tratamento de cada demanda. Ao finalizar o tratamento de cada demanda, propõe o implemento de melhorias por meio de relatório mensal, em conformidade com a natureza do assunto demandado.

A Ouvidoria é a Unidade de apoio recursal para condução das demandas não solucionadas pelas Unidades de Atendimento e pelos demais canais alternativos.



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.

A Ouvidoria elabora relatórios de sua gestão e atividades, por período:

1. Mensal, com o objetivo de dar conhecimento à Diretoria dos assuntos reclamados mais recentes e suas providências imediatas, as quais podem requerer decisões de alçada Administrativa, pela recorrência ou tratamento específico regulamentar ou eventual;
2. Semestral, que cumpre função fiscalizadora, merecedor de parecer da Auditoria externa, e encaminhado ao Conselho de Administração. Após avaliação do Conselho, os relatórios semestrais devem 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;

3. Semestral, à Ouvidoria Geral do Estado, de forma qualitativa e quantitativa das ocorrências demandadas, conforme Ofício Circular nº 06/2016 de 09 de junho de 2016;
4. Anual, à Auditoria Geral do Estado, por determinação do Decreto Estadual 1.359 de 31 de agosto de 2015, que regula a Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011 e;
5. Anual, à Ouvidoria Geral do Estado, no quanto determina a Lei nº 8.096/2015, e Ofício Circular nº 001/2016.

A Ouvidoria atende demandas recebidas por seus canais de acesso:

1. Sistema RDR (Banco Central do Brasil);
2. Portal da Transparência do Governo do Estado do Pará;
3. Diretamente encaminhadas à Ouvidoria Banpará:
 - a. Pelos acessos internos:
 - Pelo Site Banpará, por meio do link Portal Ouvidoria;
 - Por e-mail à OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br;
 - Por DDG 0800 280 9040;
 - Presencialmente, no endereço da Sede Banpará – 6º Andar;
 - Por fax (91) 3222-1458;
 - Por correspondência.
 - b. Por Sites externos:
 - Site da FEBRABAN:
 -  Conte Aqui;
 -  Fale Conosco.
 - Outros Sites particulares.

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.

Neste semestre a Ouvidoria recebeu e tratou 235 demandas merecendo conceito “ótimo” entre as manifestações recebidas por acessos internos e externos.

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 prédio Matriz desta Instituição, situado na 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

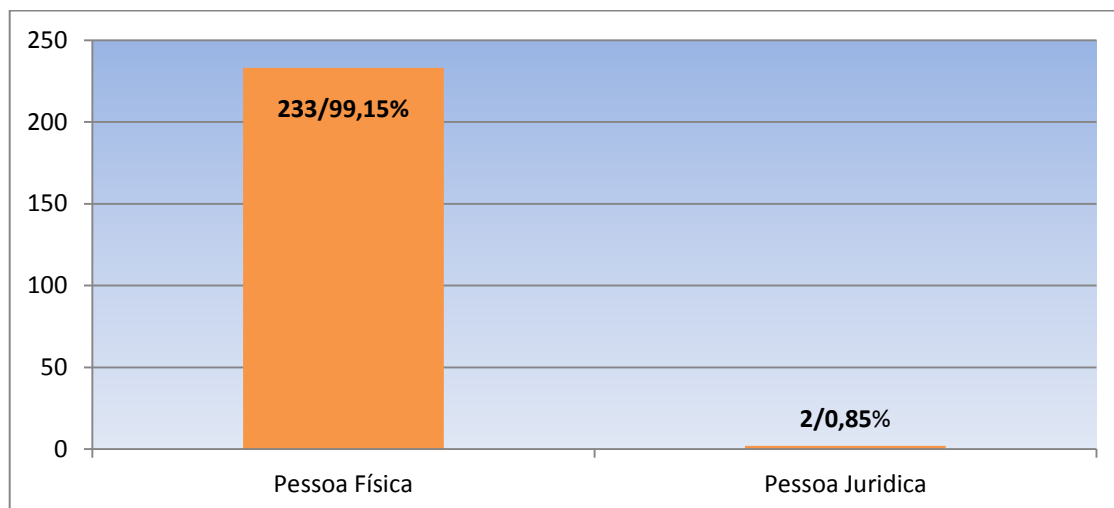
O Banpará divulga as atribuições e a forma de acesso à Ouvidoria por meio de seus canais de atendimento, quais sejam:

- a) Site Institucional - www.banpara.b.br, e-mail - OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br, Telefone 0800, Cartas, Fax, 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.htm) em atendimento ao dispositivo da citada Resolução do Conselho Monetário Nacional.

III – Dados estatísticos das demandas protocoladas

Ocorrências por personalidade jurídica.

Das 235 demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no Primeiro Semestre de 2019, 233 foram apresentadas por **peças físicas** e 2 por **peças jurídicas**.

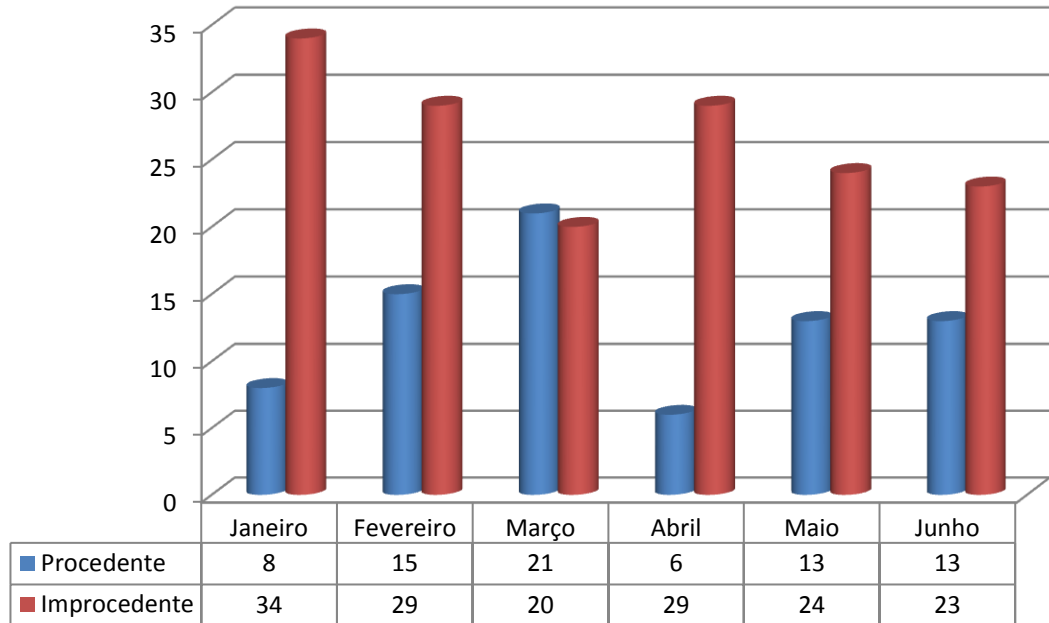


Classificação das Demandas

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

- a) **76** (32,34%) procedentes solucionadas;
- b) **159** (67,66%) improcedentes.

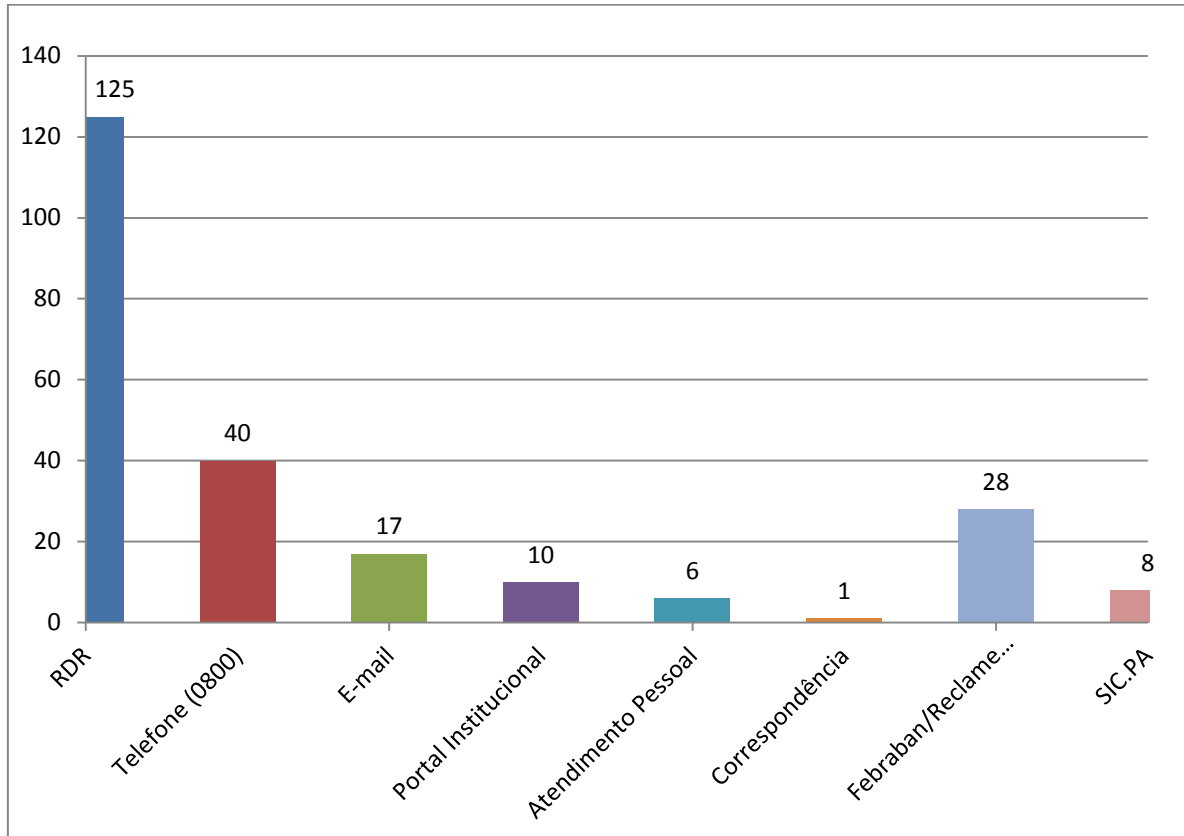
Procedências mês a mês



Canais acessados, incluído o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.PA:

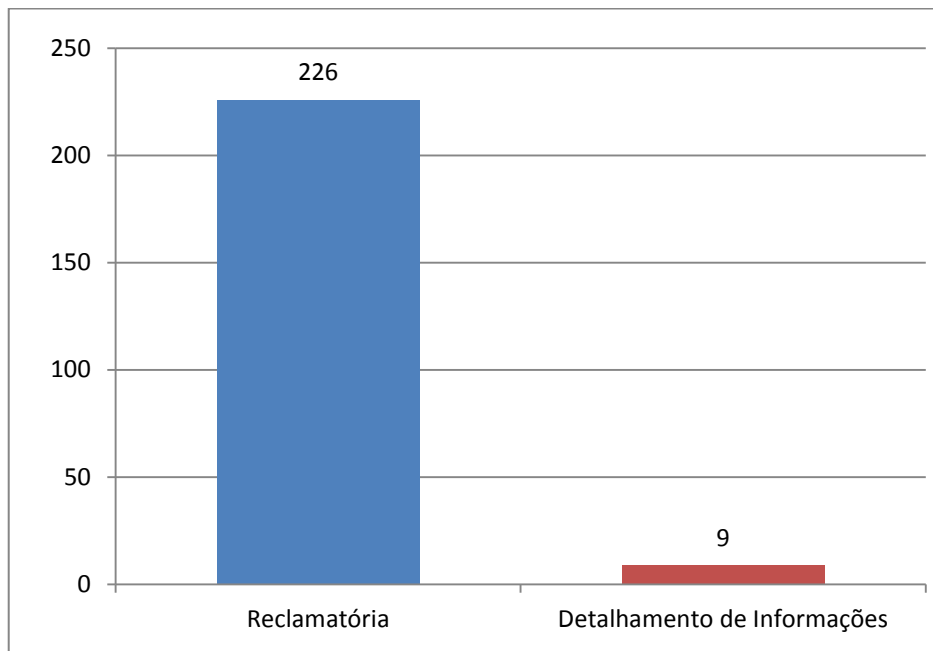
- Atendimento Pessoal: 6;
- Carta: 1;
- RDR/BACEN: 125;
- Telefone: 40;
- E-mail: 17;
- Portal Institucional: 10;
- Febraban: 1
- Reclame Aqui: 27;
- SIC.PA: 8

Canais Acessados



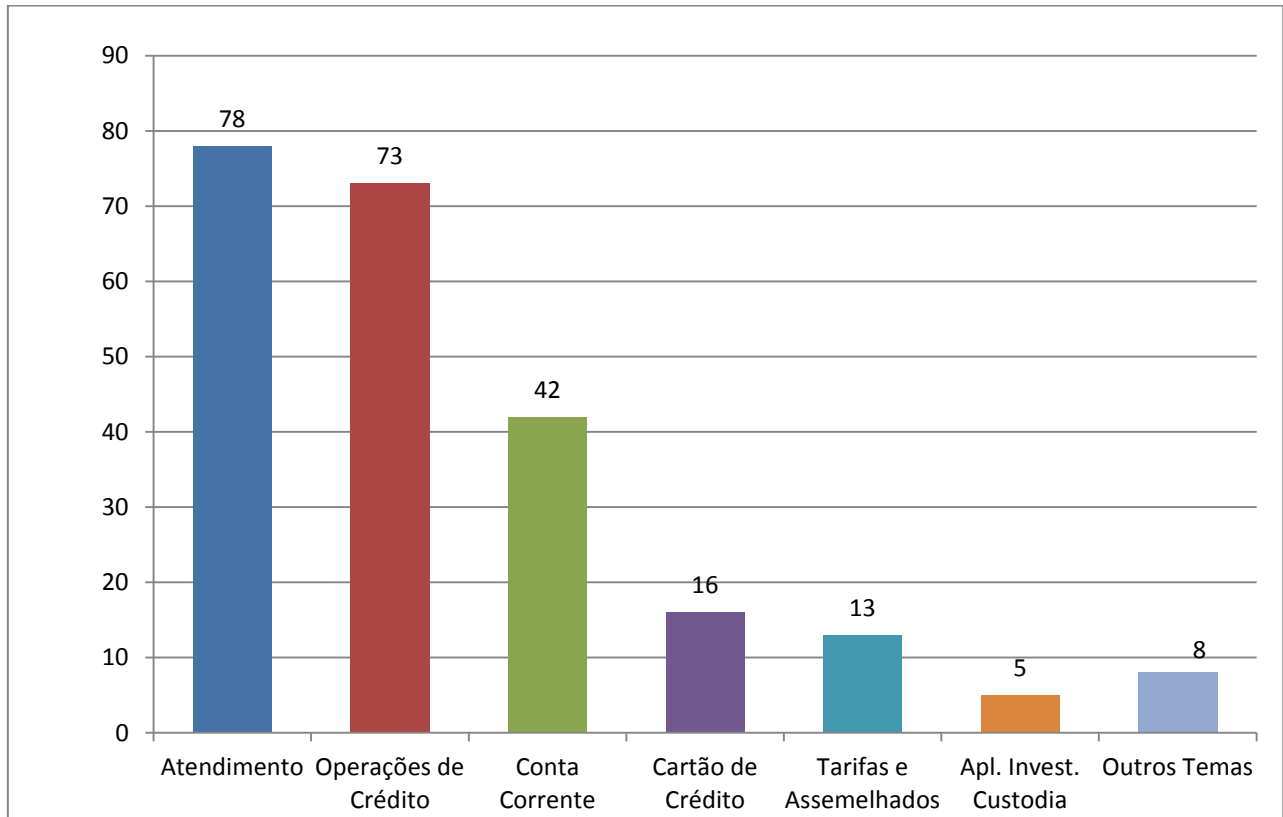
Ocorrências por Natureza

As demandas possuem caráter reclamatório ou informativo. A maioria refere-se a questões da rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência).



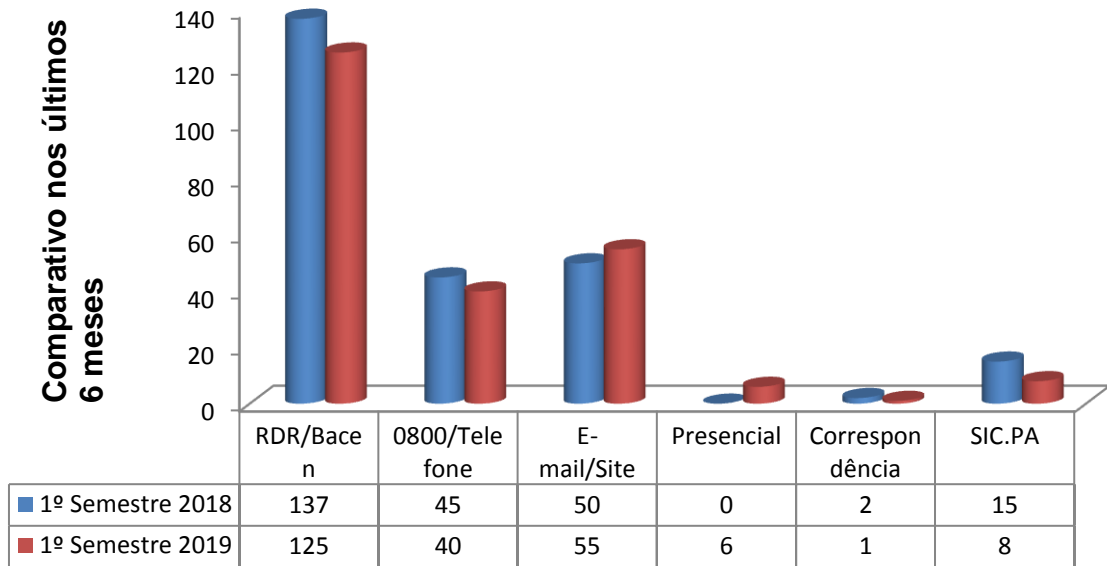
Assuntos Demandados

São elencados de acordo com a definição estabelecida pela “Tabela I”, anexa à Carta Circular 3.298/2008.



Comparativo de Demandas por 12 meses

O total de demandas no Primeiro Semestre de 2019 (235), comparado ao do Segundo Semestre de 2018 (249) apresenta queda de **6%** de demandas, resultado das iniciativas tomadas a partir das proposições de melhoria:



Distribuição Territorial das Demandas

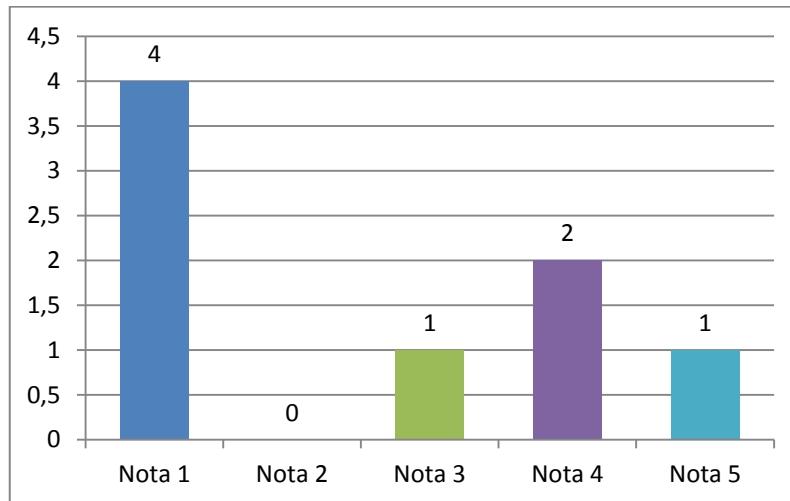
O demonstrativo relaciona as unidades responsáveis pelo tratamento dos assuntos e/ou unidades reclamadas.

4 - Ouvidoria	2 - Agência Santarém
1 - SUAFI - Superintendência de Administração Financeira	1 - Agência BR Ananindeua
1 - SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	6 - Agência Pedreira
9 - SUREC - Superintendência de Rede de Canais	2 - Agência Parauapebas
11 - SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	5 - SUCOB - Superintendência de Cobrança
1 - Agência Altamira	1 - Agência Cidade Nova
18 - Agência Ananindeua	1 - SUCOB - GECOB - Gerência de Cobrança Institucional
1 - Agência Barcarena	1 - Agência Rio Maria
11 - Agência Belém Centro	4 - Agência Augusto Montenegro
2 - Agência Bragança	1 - Agência Benevides
2 - Agência Breves	1 - Agência Marituba
3 - Agência Capanema	1 - Agência Igarapé-Miri
4 - Agência Castanhal	1 - Agência Baião
1 - Agência Conceição do Araguaia	2 - Agência Igarapé-Açu
1 - Agência Concórdia do Pará	20 - SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física
1 - Agência Dom Eliseu	1 - Núcleo de Relações com Investidores
6 - Agência Estrada Nova	8 - SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional
1 - Agência Afuá	2 - SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos
10 - Agência Icoaraci	1 - Agência Terra Santa
2 - Agência Itupiranga	1 - Agência Curalinho
1 - Agência Marabá	1 - Agência Tomé Açu - Quatro Bocas
11 - Agência Nazaré	2 - SURET - Superintendência de Retaguarda e Negócios
13 - Agência Palácio	1 - SUSER - GEARC - Gerência de Arrecadação
2 - Agência Paragominas	2 - SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo
1 - Agência Santa Isabel	2 - SUAPE - Superintendência de Administração de Pessoas
2 - PA TJE - Almirante Barroso	
19 - Agência Telégrafo	
16 - Agência Senador Lemos	
10 - Agência São Brás	

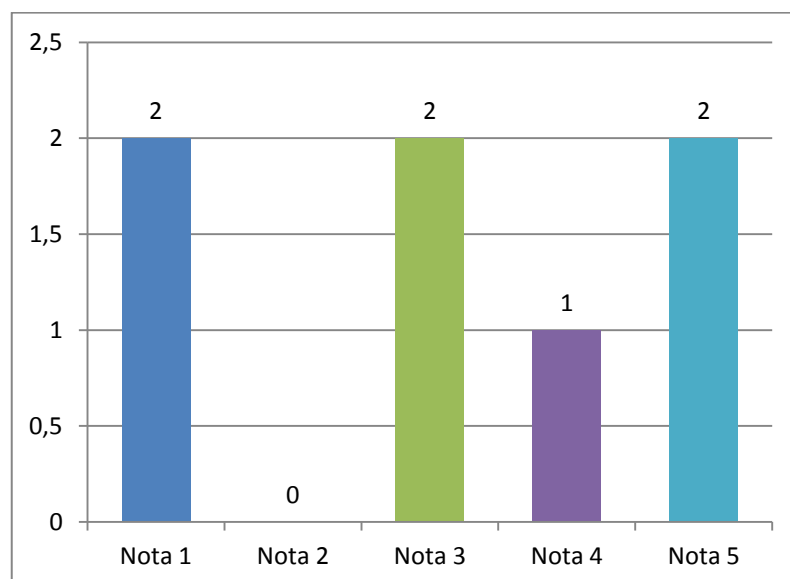
Pesquisa de Satisfação

Resultados da implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários, normatizado pela Resolução 4629/2018.

1. Tratamento da Demanda



2. Qualidade do Atendimento



IV – 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 ,19 demandas, das quais 13, recebidas por e-mail e 06, por site externo.

V – Certificação

Os funcionários que atuaram na Ouvidoria, no período em referência, estão devidamente 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.

A nova Ouvidora titular aguarda a realização da prova de Certificação em Ouvidoria, agendada para este mês de julho/2019.

VI – Conclusão

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

A atuação deste componente organizacional proporciona transparência no trabalho realizado, 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.

Belém (PA), 19 de julho de 2019.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor – Presidente

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo
Ouvidora