



Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre 2021

ADMINISTRAÇÃO

Ruth Pimentel Mélo

Diretora Presidente

Bruno Bitar Morhy

Diretor de Tecnologia

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo

Diretora de Controle, Risco e RI

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes

Diretor Comercial e Fomento

Paulo Roberto Arevalo Barros Filho

Diretor Administrativo

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo

Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais

Glicéria Deusdédit Carvalho de Melo

Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Coordenador de Ouvidoria

Lucia Maria Strympl Solheiro

Marcos Pimentel Garcia

Zenaide Lopes de Oliveira

Agentes de Ouvidoria

SUMÁRIO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. | MENSAGEM DA OUVIDORIA | 4 |
| 3. | ATUAÇÃO DA OUVIDORIA | 4 |
| 4. | ESTRUTURA FUNCIONAL | 5 |
| 5. | CADASTRO UNICAD/BACEN..... | 5 |
| 6. | DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA | 5 |
| 7. | COMO RECORRER A OUVIDORIA | 6 |
| 8. | CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ..... | 6 |
| 9. | SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR..... | 7 |
| 10. | OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2021 | 7 |
| 11. | DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS | 8 |
| 12. | CANAIS ACESSADOS | 10 |
| 13. | OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA | 11 |
| 14. | TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2021 | 12 |
| 15. | SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária | 12 |
| 16. | COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO | 13 |
| 17. | DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE | 14 |
| 18. | INDICADORES DE QUALIDADE | 17 |
| 19. | PRAZOS E SOLUÇÕES | 20 |
| 20. | ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA | 20 |
| 21. | PROPOSIÇÕES PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS..... | 21 |
| 22. | GOVERNANÇA..... | 22 |
| 23. | CONCLUSÃO | 22 |

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 2021, 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 Monetário Nacional (CMN), da Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliário (CVM), da Lei de Acesso a 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 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.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

É fato que a sociedade e as relações serão diferentes daqui pra frente, em razão dos efeitos da Pandemia do novo Coronavírus, momento em que a Ouvidoria precisou reinventar procedimentos e adaptar-se frente aos desafios apresentados, com atuação eficiente, pautada na ética, na transparência, e no respeito às necessidades dos clientes/usuários, dos produtos e serviços do Banco.

Registramos desempenho satisfatório no período de 01.07.2021 à 31.12.2021, conforme demonstraremos os principais indicadores do 2º semestre/2021, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **124** municípios, com **143 agências**, no total de **176** 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 é a Unidade de apoio recursal na condução das demandas não solucionadas pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos. 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 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 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/cabecalho/fale_conosco/ouvidoria_banpara/

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 | 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:

| DEMANDAS SAC | QUANTIDADE | % DO TOTAL |
|-----------------|------------|------------|
| Informações | 17.589 | 84,84% |
| Cancelamentos | 398 | 1,92% |
| Reclamações | 2.298 | 11,08% |
| Outras demandas | 446 | 2,15% |

10. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2021

10.1 Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários do Banpará: 120

10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS:

10.2.1 **Canais Internos:** Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Correspondência/Carta

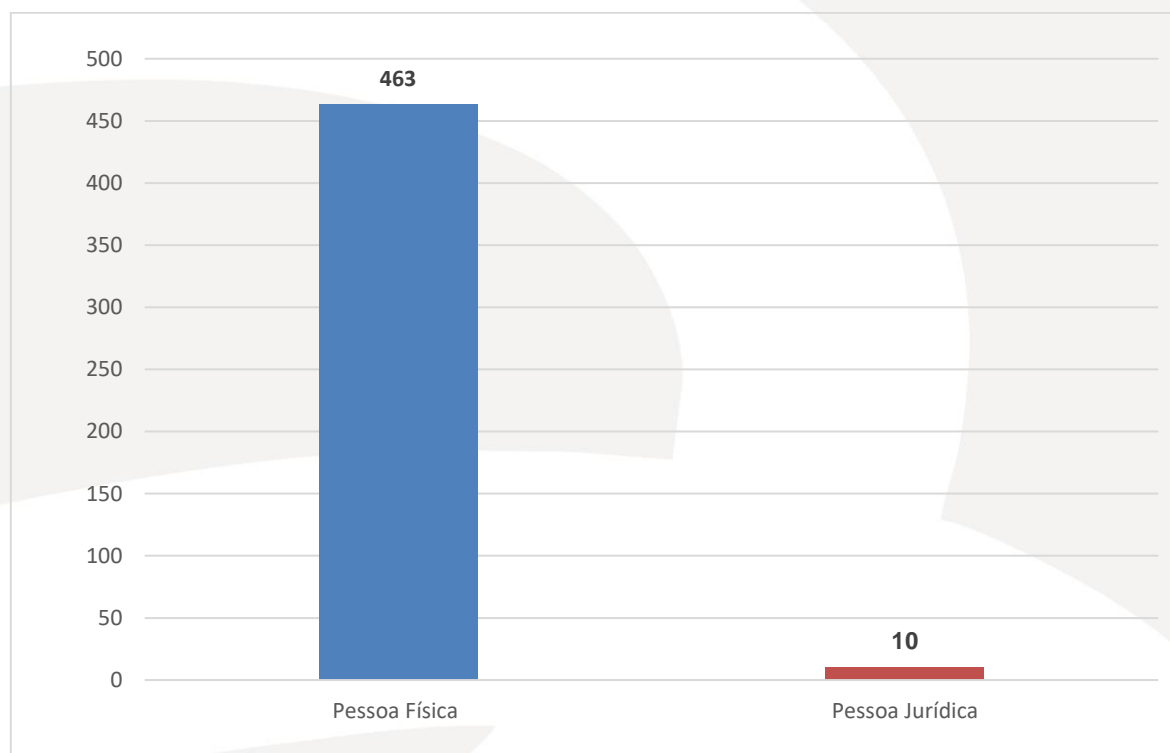
2º Semestre 2021: 120

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

2º Semestre 2021: 353

11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

11.1. REGISTRADAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA



Das **473** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2021**, **463** foram apresentadas por pessoas físicas e **10** por pessoas jurídicas.

11.2. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

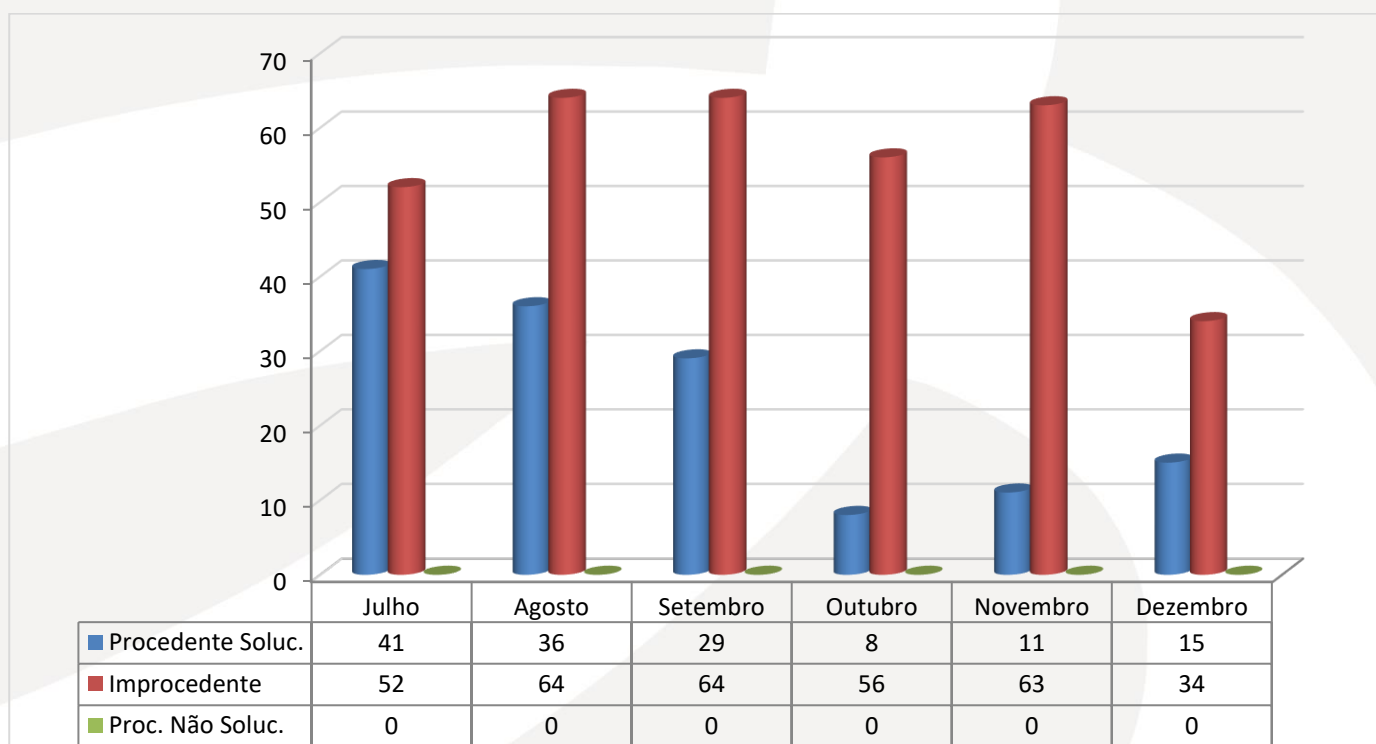
O critério utilizado para qualificar a procedência ou a improcedência de reclamação é tomado por base a avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos externos e da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos 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 2º semestre de 2021, das reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas abaixo:

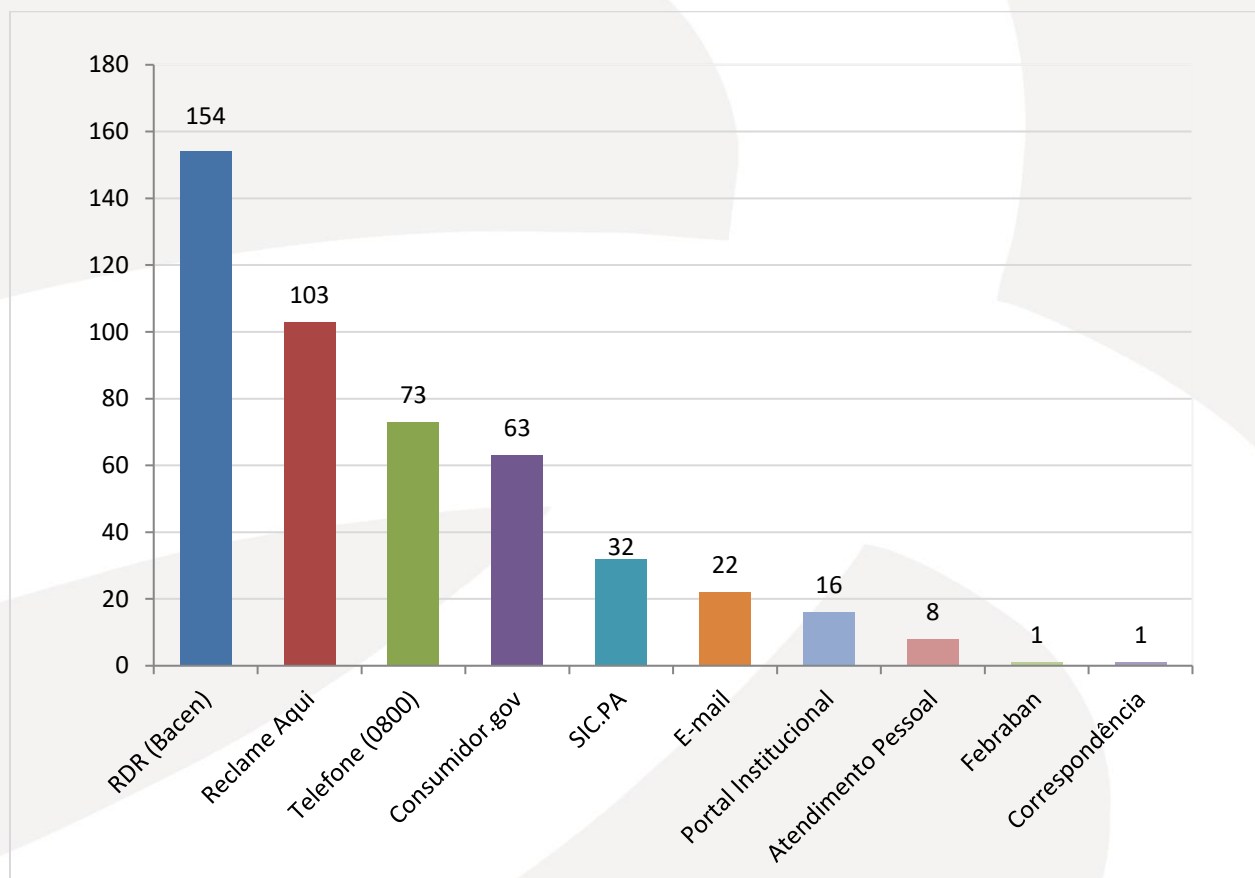
- a) **333 (70,40%)**, improcedentes, acumulado no semestre.
- b) **140 (29,60%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre.
- c) **0 (0%)** procedentes não solucionadas.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2021



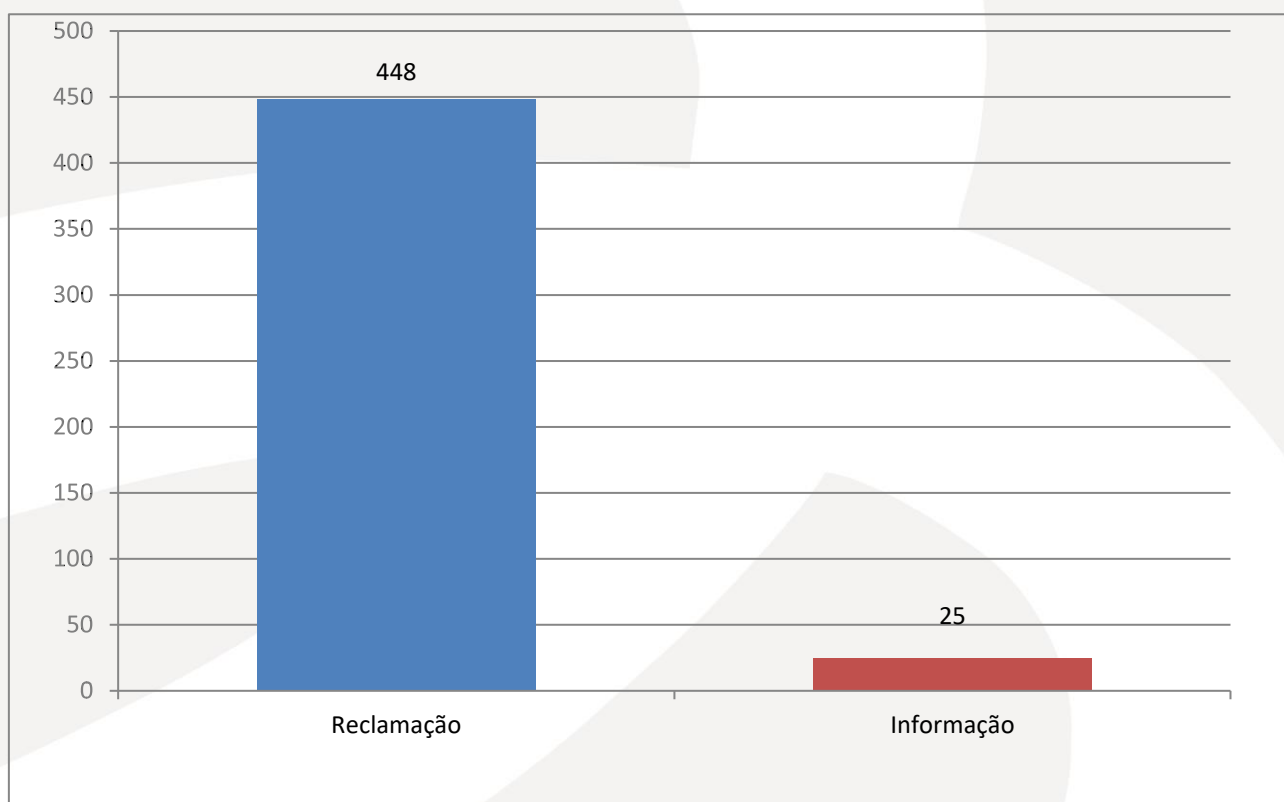
12. CANAIS ACESSADOS

Das **473** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2021**, os canais mais acessados foram do Órgão Regulador, do Portal Privado de Reclamação e por atendimento telefônico direto junto a Ouvidoria da Instituição.



13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA

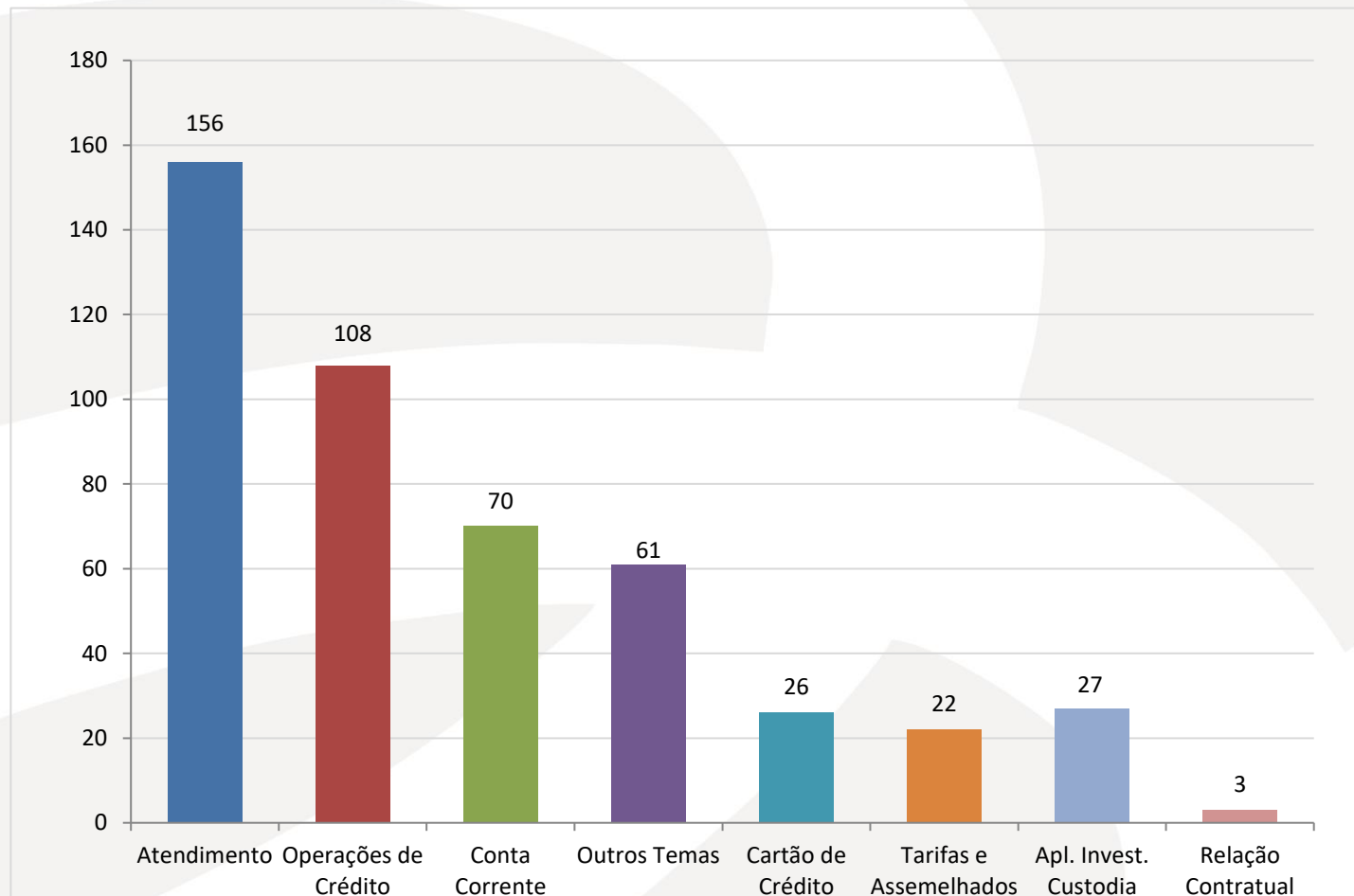
Possuem caráter reclamatório, informativo, sugestivo, de elogio e denúncia, sendo que a maioria refere-se a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública). No tocante a sugestão, elogio e denúncia, foram encaminhados para análise e devido tratamento junto as áreas responsáveis.



14. TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2021

São registrados de acordo com a definição estabelecida na Carta Circular

3.298/2008 – BACEN - Tabela I, anexa à Circular.



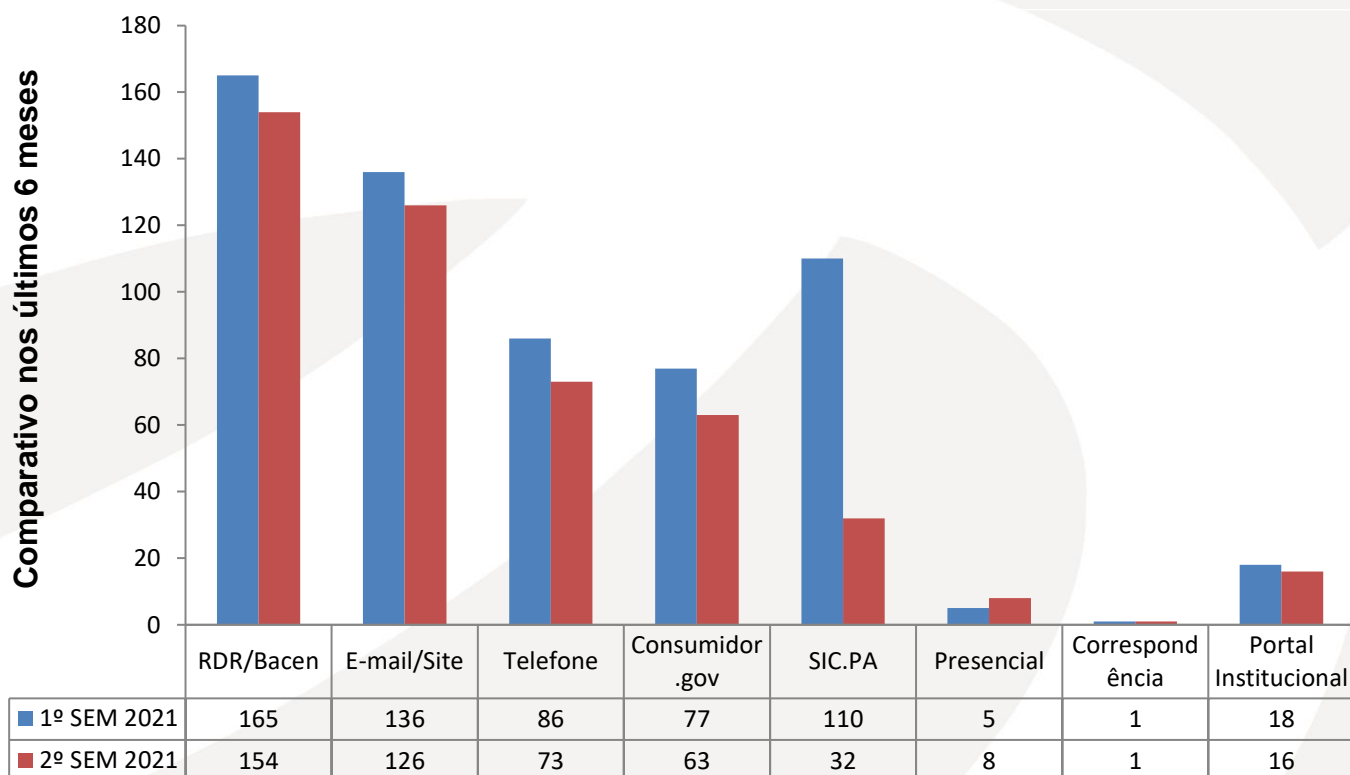
15. SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária

Em conformidade com a Resolução Nº 4.860/20 do CMN, a Ouvidoria tem o prazo de 10 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 **473** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **2º semestre de 2021**, com total de **320** demandas respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **67,65%**.

16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No **2º Semestre de 2021** tivemos **473 (Quatrocentos e setenta e três)** demandas, comparado ao **Primeiro Semestre de 2021**, que tivemos **598 (quinhentos e noventa e oito)** demandas, apresentando um decréscimo de **125** demandas, decorrente dos programas sociais, melhor divulgados, nos canais de comunicações e redes de atendimento do Banpará.



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

17. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE

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

| Nome | Quantidade | Porcentagem |
|--|-------------------|--------------------|
| SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional | 65 | 13,74% |
| SUCAP - Superintendência de Captação de Numerários | 40 | 8,46% |
| SUREC - Superintendência de Rede de Canais | 35 | 7,40% |
| SUSER - Superintendência de Serviços Bancários | 25 | 5,29% |
| SUMEP - Superintendência de Meios de Pagamentos Eletrônicos | 24 | 5,07% |
| Agência Senador Lemos | 17 | 3,59% |
| SUCOB - Superintendência de Cobrança | 16 | 3,38% |
| Agência Ananindeua | 14 | 2,96% |
| Agência São Brás | 13 | 2,75% |
| Agência Palácio | 12 | 2,54% |
| Agência Telégrafo | 12 | 2,54% |
| Agência Nazaré | 11 | 2,33% |
| Agência Santarém | 10 | 2,11% |
| SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos | 10 | 2,11% |
| Agência Estrada Nova | 9 | 1,90% |
| Agência Tailândia | 8 | 1,69% |
| Agência Marabá | 8 | 1,69% |
| Agência Castanhal | 7 | 1,48% |
| SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física | 7 | 1,48% |
| Agência Belém Centro | 6 | 1,27% |
| SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos | 6 | 1,27% |

| | | |
|---|---|-------|
| Ouvidoria | 5 | 1,06% |
| Agência Canaã dos Carajás | 5 | 1,06% |
| Agência Redenção | 5 | 1,06% |
| Agência BR Ananindeua | 5 | 1,06% |
| SUCRI - Superintendência de Crédito Imobiliário | 5 | 1,06% |
| Agência Barcarena | 4 | 0,85% |
| SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo | 4 | 0,85% |
| SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social | 3 | 0,63% |
| SUNEG - Superintendência de Negócios | 3 | 0,63% |
| Agência Bragança | 3 | 0,63% |
| Agência Concórdia do Pará | 3 | 0,63% |
| Agência Pedreira | 3 | 0,63% |
| SUCPJ - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Jurídica | 3 | 0,63% |
| Agência Tucuruí | 3 | 0,63% |
| Agência Augusto Montenegro | 3 | 0,63% |
| Agência Breves | 2 | 0,42% |
| Agência Capitão Poco | 2 | 0,42% |
| Agência Maracanã | 2 | 0,42% |
| Agência Paragominas | 2 | 0,42% |
| Agência Bujaru | 2 | 0,42% |
| Agência Goianésia | 2 | 0,42% |
| Núcleo de Marketing, Comunicação e Responsabilidade Social | 2 | 0,42% |
| Agência Cidade Nova | 2 | 0,42% |
| Agência Acará | 2 | 0,42% |
| Agência Muaná | 2 | 0,42% |
| Agência Rio Maria | 2 | 0,42% |
| Agência Barcarena Centro | 2 | 0,42% |
| Agência Benevides | 2 | 0,42% |
| Agência Igarapé-Miri | 2 | 0,42% |
| SUESP - Superintendência de Escritório de Projetos | 2 | 0,42% |

| | | |
|--|---|-------|
| SUAFI - Superintendência de Administração Financeira | 1 | 0,21% |
| Nusep – Núcleo de Seguran Patrimonial | 1 | 0,21% |
| Núcleo Jurídico | 1 | 0,21% |
| Agência Abaetetuba | 1 | 0,21% |
| Agência Altamira | 1 | 0,21% |
| Agência Anapu | 1 | 0,21% |
| Agência Salvaterra | 1 | 0,21% |
| Agência Conceição do Araguaia | 1 | 0,21% |
| Agência Eldorado dos Carajás | 1 | 0,21% |
| Agência Icoaraci | 1 | 0,21% |
| Agência Itaituba | 1 | 0,21% |
| Agência Oriximiná | 1 | 0,21% |
| Agência Santa Isabel | 1 | 0,21% |
| Agência Primavera | 1 | 0,21% |
| Agência Parauapebas | 1 | 0,21% |
| Agência Água Azul do Norte | 1 | 0,21% |
| Agência Mojuí dos Campos | 1 | 0,21% |
| Agência Curuá | 1 | 0,21% |
| Agência Santa Bárbara | 1 | 0,21% |
| Agência Marabá Cidade Nova | 1 | 0,21% |
| Agência Marituba | 1 | 0,21% |
| Agência Soure | 1 | 0,21% |
| Agência Ponta de Pedras | 1 | 0,21% |
| Agência Tucumã | 1 | 0,21% |
| Agência Garrafão do Norte | 1 | 0,21% |
| Agência Marabá São Félix | 1 | 0,21% |
| Agência Marapanim | 1 | 0,21% |
| Agência Aurora do Pará | 1 | 0,21% |
| Agência Cachoeira do Arari | 1 | 0,21% |
| Agência Curalinho | 1 | 0,21% |
| Agência Limoeiro do Ajuru | 1 | 0,21% |

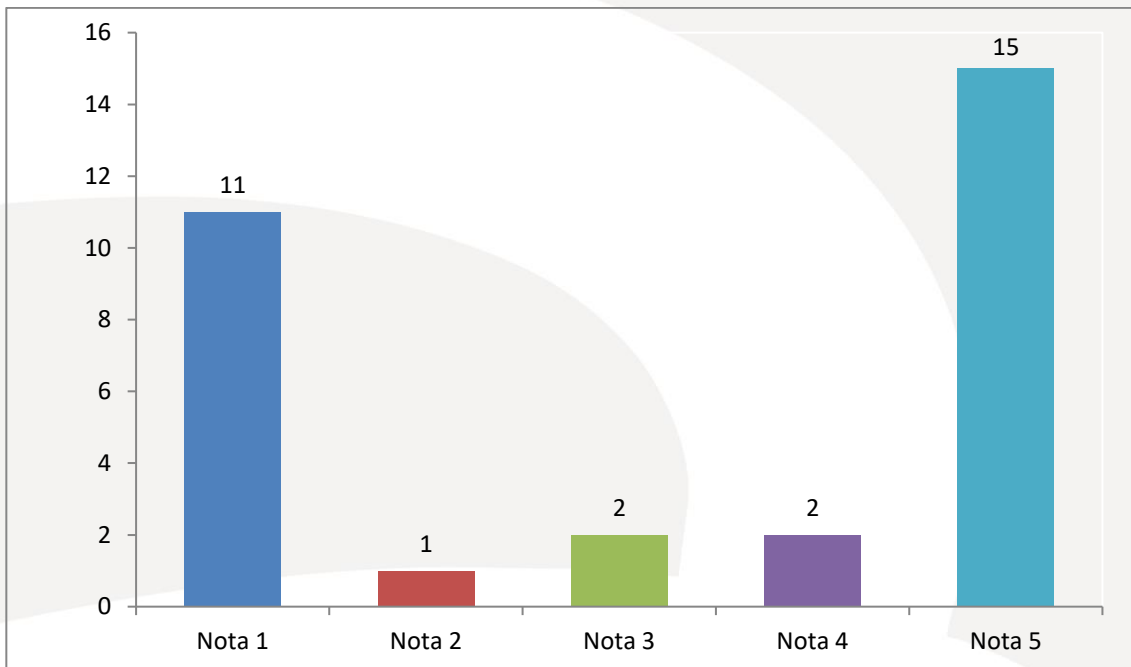
18. INDICADORES DE QUALIDADE

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 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.

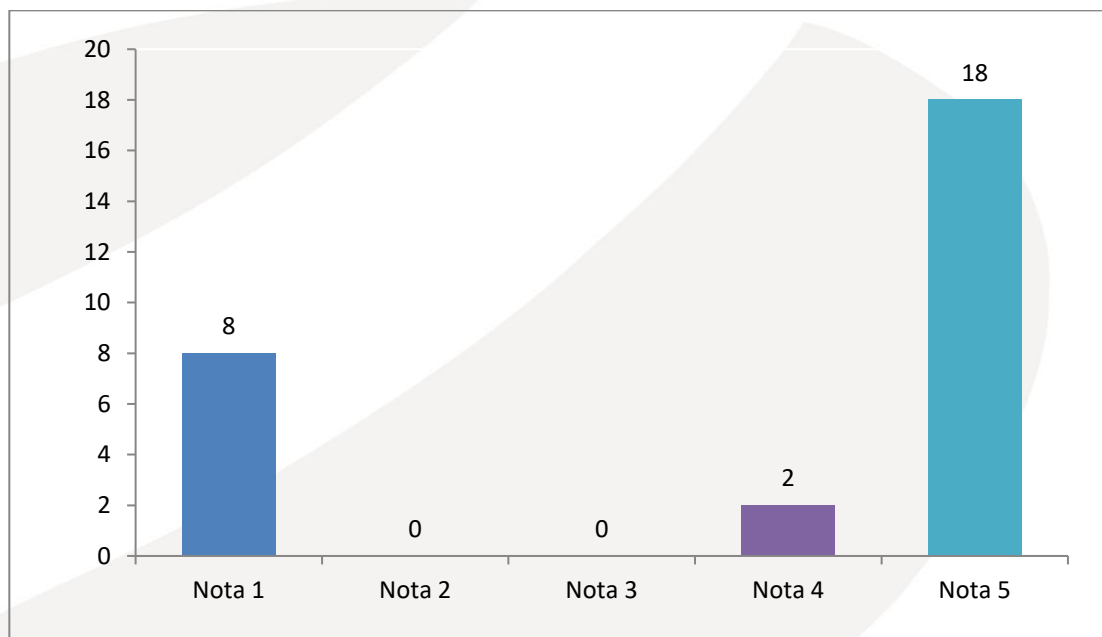
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução 4.860/20 CMN):

- A **pesquisa de satisfação** tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria 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 **2º Semestre/2021**, tomou por base o universo de 120 (Centro e Vinte) demandas, sendo que:
31 (trinta e uma) foram respondidas, para o item Solução Apresentada; e,
28 (vinte e oito) para o item Qualidade no Atendimento.

1. Solução apresentada



2. Qualidade do Atendimento



18.1 RANKING DE QUALIDADE DE OUVIDORIAS – BACEN

O Banpará alcança as seguintes posições no Ranking dos Bancos e Financeiras, no **2º semestre de de 2021**:

| TRIMESTRE | POSIÇÃO NO RANKING DOS BANCOS E FINANCEIRAS | ÍNDICE DE QUALIDADE DE OUVIDORIA (DE 1 A 5) |
|---|---|---|
| 3º Trim 2021 | 19ª posição de 39 | 3,58 considerando: Prazo Médio de Respostas em dias úteis: 4,95 Reclamações sobre a Qualidade da resposta: 1 Reclamações sobre Ouvidoria: 0 Participa do Consumidor.gov: Sim |
| 4º Trim 2021 | 11ª posição de 45 | 4,38 considerando: Prazo Médio de Respostas em dias úteis: 4,88 Reclamações sobre a Qualidade da resposta: 0 Reclamações sobre Ouvidoria: 0 Participa do Consumidor.gov: Sim |
| https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoria | | |

18.2 PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Índice de Solução: **70,8%**

Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **2,5**

Prazo Médio de Respostas (15d): **6,2 dias**

18.3 RECLAME AQUI

Reclamações Respondidas: **100%**

Voltariam a fazer negócio: **66,7%**

Índice de Solução: **81,8%**

Nota final do consumidor: **6.97**

18.4 DEMANDAS JUDICIAIS

Destaca-se que no 2º Semestre de 2021, a Ouvidoria registrou 473 demandas, destas, 2 (duas) 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 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 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, CANAIS DIGITAIS (SUSER/SUREC);

Proposição acatada, com implementações de melhorias.

20.2 Revisitar o projeto multifatorial com vistas ao aperfeiçoamento das melhorias necessárias já catalogadas, considerando ser, importante ferramenta de segurança do banco, assim como, efetiva ferramenta para mitigação de perdas e do risco reputacional e de imagem do Banco (SUROP);

Proposição acatada, com implementações de melhorias.

- 20.3** Ampliar e manter campanhas educativas com orientações de segurança aos clientes e usuários, principalmente, para acesso aos canais eletrônicos e digitais. (SUROP);

Proposição acatada, devendo ser contínua.

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

Proposição acatada, com elaboração de plano de ação para correção efetiva em 2022.

- 20.5** Formatar planejamento de capacitação contínua para os funcionários das Agências, SAC e CallCenter, assim como, estabelecer meta mínima de qualificação de atendimento, para que as unidades de atendimento busquem a satisfação do cliente/usuário, no 1º atendimento realizado.

Proposição acatada, com a realização de treinamentos e *workshops*, voltados para as áreas de atendimento, com ação contínua, Plano Anual de Treinamento.

Com relação a meta mínima de atendimento, não foi acatada, motivo pelo qual será proposto plano de ação para análise e viabilidade da proposição.

- 20.6** 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 entre os polos sobre atendimento nas unidades, cuja ação deve ser contínua.

- 20.7** Estudar a viabilidade para implantação de canais aptos a realização de re-negociação de dívida, a fim de atender, aqueles que estão fora do seu domicílio bancário (SUCOB).

Proposição não acatada, em estudo de viabilidade.

21. PROPOSIÇÕES PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS

- 21.1** Estudar a viabilidade e mecanismo para avaliar a qualidade no atendimento e satisfação de clientes e usuários;

21.2 Revisitar os mecanismos de controle/processo do cartão de crédito, com análise das inconsistências ocorridas, Demora na entrega de cartões, Informações e Orientações pela Central de Atendimento do Cartões mais detalhadas, Concessão indevida de limite de crédito, Demora na baixa de pagamento.

21.3 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).

22. GOVERNANÇA

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

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) do Conselho Monetário Nacional.

Diretor Responsável pela Ouvidoria;

Diretoria Colegiada;

Comitê de Auditoria Estatutário

Conselho de Administração;

Auditoria Interna;

Auditoria Externa;

Área de Risco Operacional do Banco;

Área de Controles Internos do Banco.

23. CONCLUSÃO

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

positivas quanto aos produtos e serviços do Banpará. Também, acredita ser a humanização das relações a chave para se ter um relacionamento sustentável.

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 2021**.

Belém (PA), 11 de fevereiro de 2022.

Ruth Pimentel Mélo _____
Diretora-Presidente

Bruno Bitar Morhy _____
Diretor

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo _____
Diretora

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes _____
Diretor

Paulo Roberto Arévalo Barros Filho _____
Diretor

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo _____
Ouvidora