

# Relatório Semestral de Ouvidoria

**1º Semestre 2018**

**BELÉM - PARÁ**



## **DIRETORIA EXECUTIVA**

**Augusto Sergio Amorim Costa**  
Presidente.

**Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva**  
Diretor de Controladoria, Planejamento e Relações com Investidores.

**Eugênio Luis de Sousa Pessoa**  
Diretor de Tecnologia.

**Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo**  
Diretora Financeira.

**Jorge Wilson Campos e Silva Antunes**  
Diretor de Crédito e Fomento.

**Zenaide Lopes de Oliveira**  
Ouvidora

**Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior**  
Coordenador de Ouvidoria

**Elton Borges Albano**  
**Liana Conceição Lobo Pinheiro**  
**Lucia Maria Strympl Solheiro**  
Atendentes de Ouvidoria.

**Joana da Silva Borges**  
Técnico Bancário

## SUMÁRIO

<b>I – APRESENTAÇÃO</b>	04
<b>II - SEÇÃO DESCRITIVA</b>	04
Atuação da Ouvidoria	04
Estrutura funcional	07
Cadastro Unicad /BACEN	08
Divulgação da Ouvidoria	08
<b>III- DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS</b>	08
Ocorrências por personalidade jurídica	08
Classificação das demandas	09
Distribuição territorial	15
<b>IV- DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS</b>	16
<b>V – PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS</b>	16
<b>VI - CERTIFICAÇÃO</b>	17
<b>VII – CONCLUSÃO</b>	17

## **I – Apresentação.**

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S/A apresenta neste relatório informações sobre a sua atuação no 1º semestre de 2018, como canal de comunicação direta entre este Banco, seus clientes e usuários, garantindo conquistas que refletem o comprometimento e o respeito da Instituição aos direitos do consumidor e ao melhor relacionamento com os usuários, em tudo observados os normativos legais e as melhores práticas da boa governança corporativa, com o fim de contribuir para a excelência no atendimento e à boa imagem institucional.

Os cidadãos, cada vez mais conscientes e atuantes na defesa de seus direitos, compartilham experiências e aspiram por mudanças, incitando a empresa a acompanhá-los.

Como interlocutora entre o público e a alta Administração do Banpará, a Ouvidoria é responsável por transformar as manifestações de seus usuários em propostas de melhoria para a Organização.

Por ser um canal de comunicação em constante ação, reflexão e reação, a atuação do componente da Ouvidoria é ouvir, refletir e agir para responder, satisfazer e aprimorar a missão institucional.

No relacionamento com o público alvo, surgem importantes oportunidades de fidelização dos clientes e usuários do Banpará, sobretudo pela oportunidade de conhecer suas necessidades e pelo interesse e seriedade dedicados ao tratamento de suas demandas, cujos resultados implicam diretamente na preservação do nível de confiança e de imagem desejável.

Este relatório obedece aos critérios estabelecidos pelos seguintes normativos: 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 e o Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei 12.527/2011, apresentando o componente organizacional “Ouvidoria” por dados estatísticos, de forma quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018.

## **Estrutura Funcional.**

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará é vinculada ao Diretor - Presidente, que apoia e mantém as condições necessárias para que sua equipe, composta por funcionários do próprio Banco, possa atuar e exercer suas atividades de maneira

satisfatória, agindo de forma a zelar 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.

O ambiente estrutural físico contempla o atendimento preferencial, com privacidade, acesso viável aos clientes portadores de deficiências físicas ou mobilidade reduzida, contendo dois elevadores, rampa para cadeirantes, porta de entrada de fácil manuseio e equipamentos necessários ao seu pleno funcionamento. Possui sistema informatizado, que atende aos normativos vigentes de monitoramento e atendimento técnico pela empresa Bank Suíte, para registro e identificação de dados históricos e procedimentos adotados em cada demanda, em consonância com as classificações previstas nos normativos internos e externos que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria.

### **Meios de Acessos ao Canal da Ouvidoria**

São meios de acesso ao Canal da Ouvidoria:

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, link Portal Ouvidoria – [www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br);
    - Por e-mail à [OuvidoriaBANPARÁ@banparanet.com.br](mailto:OuvidoriaBANPARÁ@banparanet.com.br);
    - Por DDG 0800 280-9040;
    - Presencialmente no endereço da Sede Banpará – 6º Andar;
    - Por fax: (91) 32221458;
    - Por correspondência.
  - b. Por Sites externos:
    - Site da FEBRABAN:
      -  Conte Aqui;
      -  Fale Conosco
    - Outros Sites particulares.

### **Cadastro Unicad/BACEN.**

De acordo com a Resolução 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, o Banpará mantém atualizados 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) da Ouvidoria, da citada Resolução.

### **Divulgação da Ouvidoria.**

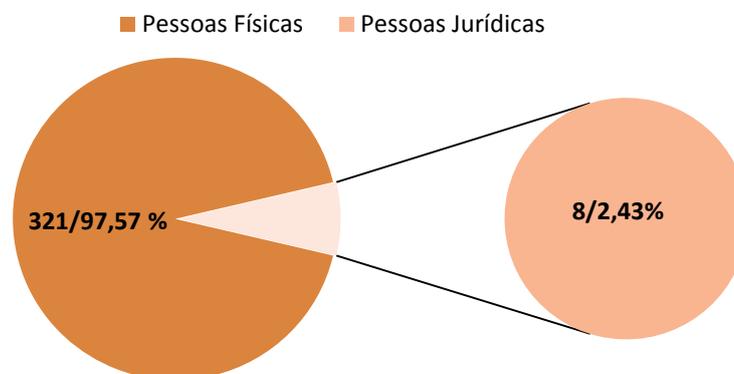
O Banpará divulga as atribuições e a forma de acesso à Ouvidoria por meio de seus canais de atendimento, quais sejam:

- a) Site Institucional - [www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br), e-mail - [OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br](mailto: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](http://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.**

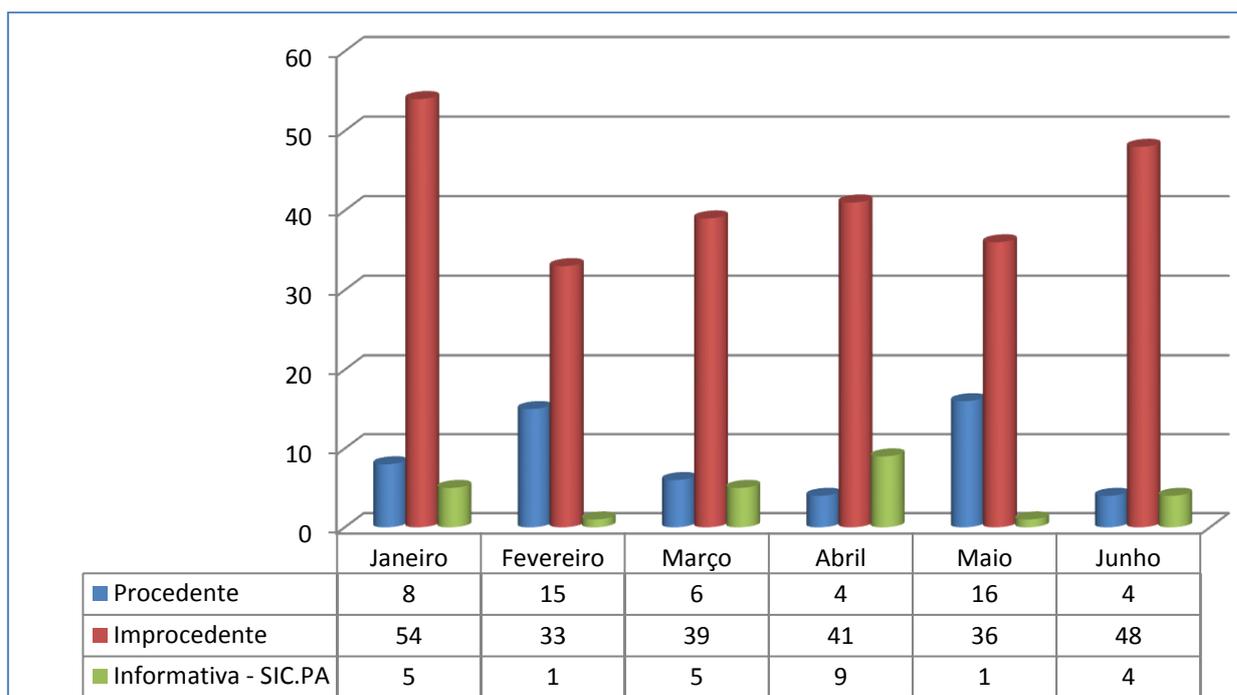
#### **Ocorrências por personalidade jurídica.**

Das **329** demandas protocoladas nesta Ouvidoria no 1º Semestre de 2018, **321** foram apresentadas por **pessoas físicas** e **08** por **pessoas jurídicas**. Todas foram classificadas de acordo com a natureza de suas ocorrências, devidamente tratadas e respondidas conclusivamente, aos demandantes, nos prazos normatizados pelos órgãos reguladores.

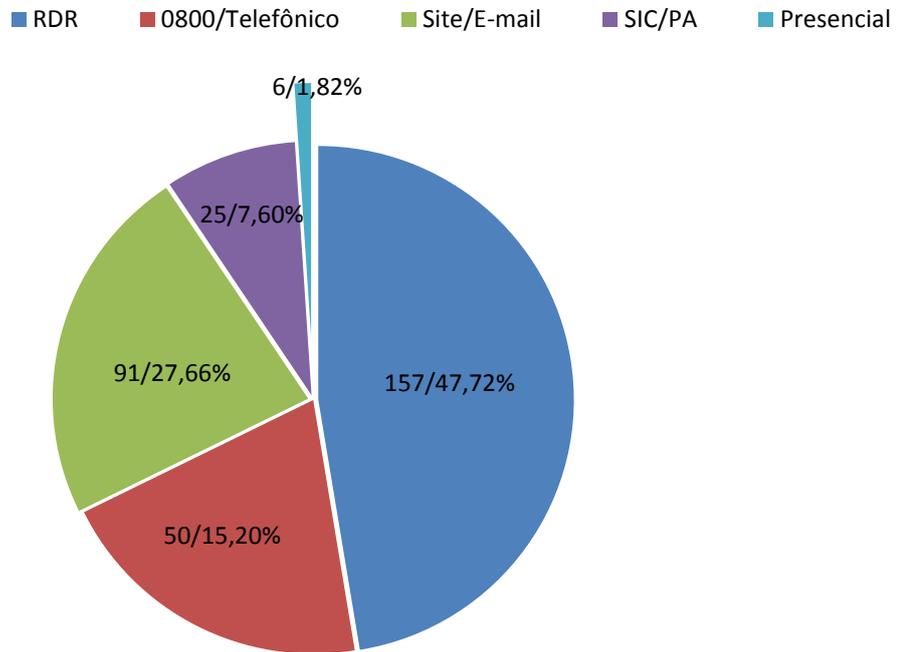


**Classificação das demandas protocoladas.**
**Evolução mensal e totalização no semestre**

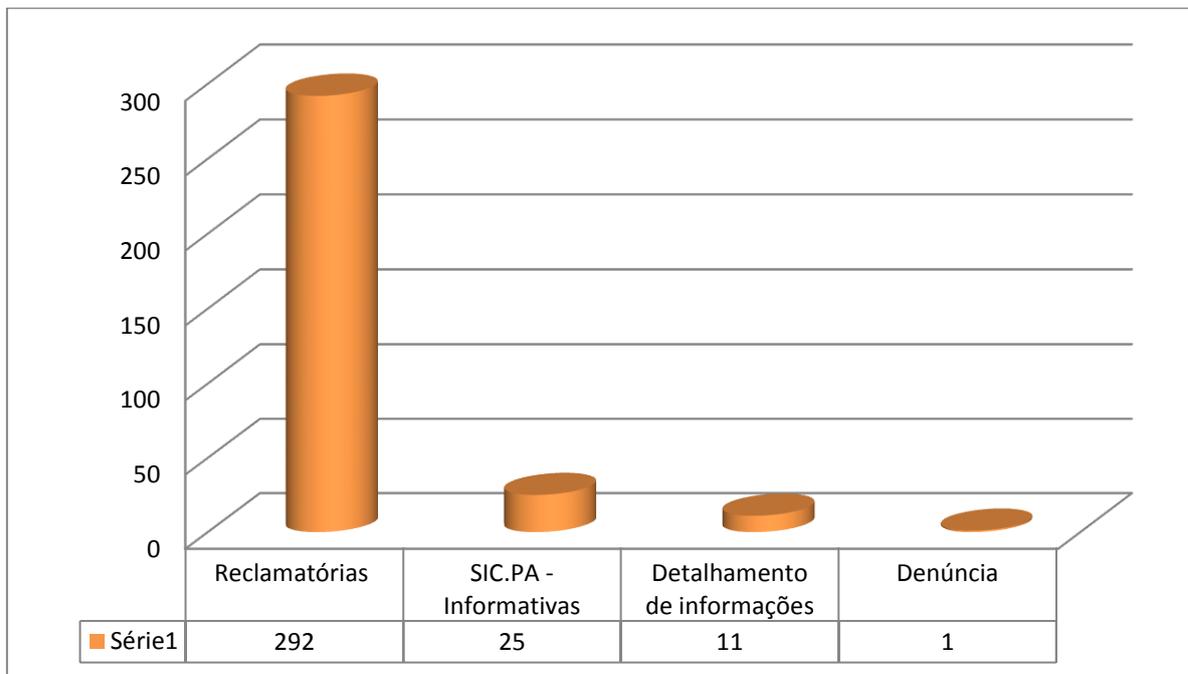
Meses	RDR/BACEN		TELEFONE (0800)		E-MAIL/SITE		PRESENCIAL		SIC.PA
	Procedente Solucionada	Improcedente	Informativas						
Janeiro	3	21	2	9	3	22	0	2	5
Fevereiro	8	19	2	4	5	10	0	0	1
Março	2	27	3	5	1	7	0	0	5
Abril	2	25	1	6	1	7	0	3	9
Maio	3	18	6	3	7	15	0	0	1
Junho	1	28	1	8	1	12	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>138</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>329</b>								

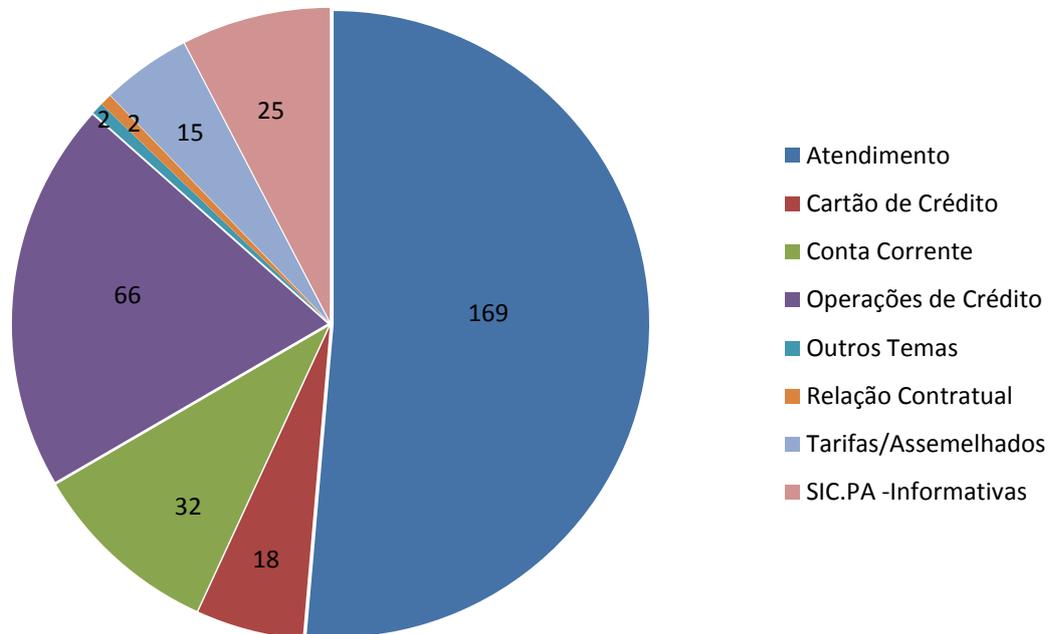
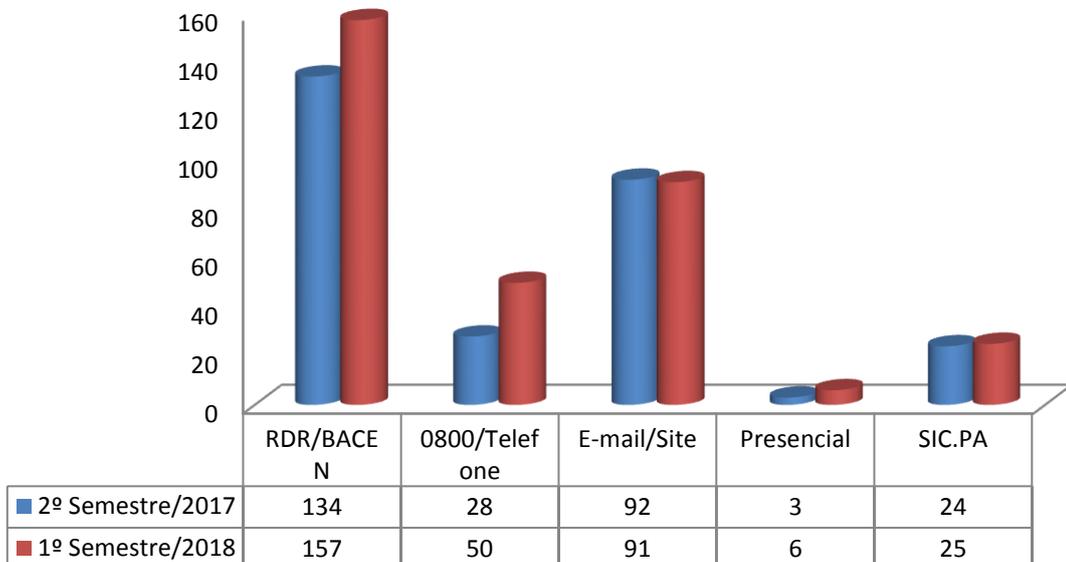
**Quanto à procedência e sobre informação – SIC.PA**


### Canais de acessos das ocorrências.



### Ocorrências por natureza.



**Demandas sobre:**

**Comparativo nos últimos 12 meses.**


## Distribuição Territorial.

9 - Ouvidoria	3 - Agência Primavera
2 - Superintendência Financeira	1 - Agência Redenção
2 - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	3 - Agência BR Ananindeua
2 - Superintendência de Negócios	10 - Agência Pedreira
2 - Superintendência de Logística	1 - Superintendência de Crédito Comercial
26 - Superintendência de Rede de Canais	4 - Superintendência de Acompanhamento, Cobrança e Recuperação de Crédito
7 - Superintendência de Retaguarda de Serviços	1 - Agência Tucuruí
2 - Núcleo Jurídico	5 - Agência Cidade Nova
1 - Agência Abaetetuba	1 - Superintendência de Negócios - Gerência de Empréstimo Consignado
1 - Agência Altamira	3 - Superintendência de Negócios - Rede de Agências
14 - Agência Ananindeua	7 - Superintendência de Administração do Crédito
2 - Agência Barcarena	1 - SUCOB - Gerência de Cobrança e Recuperação de Crédito Comercial
13 - Agência Belém Centro	1 - Agência Anajás
1 - Agência Bragança	2 - Agência Empresarial
1 - Agência Salvaterra	2 - Agência Santana do Araguaia
5 - Agência Capanema	1 - Agência Acará
8 - Agência Castanhal	1 - Agência Rio Maria
4 - Agência Conceição do Araguaia	7 - Agência Augusto Montenegro
1 - Agência Concórdia do Pará	1 - Agência Barcarena Centro
8 - Agência Estrada Nova	1 - Agência Bom Jesus do Tocantins
1 - Agência Eldorado dos Carajás	1 - Agência Curuçá
6 - Agência Icoaraci	1 - Agência Marituba
1 - Agência Itaituba	7 - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física
3 - Agência Marabá	3 - Superintendência de Rede de Agências
8 - Agência Nazaré	1 - Agência Mosqueiro
13 - Agência Palácio	1 - Agência Novo Progresso
1 - Agência Paragominas	1 - Agência Tucumã
4 - Agência Santa Isabel	1 - Agência Garrafão do Norte
1 - Agência Bujaru	2 - Agência Marituba
1 - Agência Monte Alegre	1 - Superintendência de Gestão de Risco Operacional
1 - Agência Vigia	2 - Ouvidoria
10 - Agência Telégrafo	5 - Superintendência de Administração de Recursos Humanos e Processos
45 - Agência Senador Lemos	1 - GEPOP - Superintendência de Capitação de Numerários
11 - Agência São Brás	
4 - Agência Santarém	

## Dados das demandas não protocoladas.

As **41** demandas **não protocoladas**, recebidas nesta Ouvidoria no 1º Semestre de 2018, sem protocolo preliminar, mas com acolhimento recomendado pela Resolução 4.433/2015, objetivaram elucidar informações já prestadas pelas Unidades de atendimento, inclusive, pelo SAC, embora não aceitas satisfatoriamente pelos demandantes, sendo: **40** (97,56%) E-mail/Site e **01** (2,44%) 0800/Telefone.

## **VI – 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 partir da reestruturação deste Canal, em junho/2018, houve o acréscimo de dois empregados a serem, oportuna e devidamente, submetidos à certificação.

## **VII – 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 1º semestre de 2018. A atuação deste componente organizacional proporciona transparência no trabalho realizado enquanto importante canal de comunicação à disposição dos usuários do Banpará, prestando relevante serviço como unidade auxiliar na solução dos problemas apontados pelas demandas recebidas.

É o relatório.

Belém (PA), 20 de julho de 2018.

Zenaide Lopes de Oliveira  
Ouvidora

Braselino Carlos da Assuncao Sousa da Silva  
Diretor – Presidente em exercício