



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2024

ADMINISTRAÇÃO

Ruth Pimentel Mélo

Diretora Presidente

Letícia David Thomé

Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Coordenador de Ouvidoria

Clemilson Costa Saraiva

Lucia Maria Strympl Solheiro

Marcos Pimentel Garcia

Zenaide Lopes de Oliveira

Agentes de Ouvidoria

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	MENSAGEM DA OUVIDORIA.....	3
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
4.	ESTRUTURA FUNCIONAL.....	5
5.	CADASTRO UNICAD/BACEN.....	5
6.	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	5
7.	COMO RECORRER A OUVIDORIA.....	5
8.	CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ.....	6
9.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC.....	6
10.	OUVIDORIA EM NÚMEROS – 1º Semestre de 2024.....	7
11.	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS.....	7
12.	CANAIS ACESSADOS.....	8
13.	OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:.....	9
14.	TEMAS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2024.....	9
15.	SARB 27/23 – Art 88º - Parágrafo primeiro – Autorregulação Bancária	10
16.	COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO.....	10
17.	UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:.....	11
18.	INDICADORES DE QUALIDADE.....	12
19.	PRAZOS E SOLUÇÕES.....	15
20.	FATORES GERADORES.....	15
21.	ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA.....	17
22.	PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS	19
23.	GOVERNANÇA.....	19
24.	CONCLUSÃO.....	20

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 **primeiro semestre de 2024**, 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 do Conselho 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 da SARB 027/2023 (revogou e consolidou as SARBs 022/2019, 023/2020 e 024/2021) que trata da 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 usuários dos produtos e serviços do Banco.

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:

A Ouvidoria acompanha as mudanças na relação entre os clientes e o Banco. Atuando como mediadora de conflitos e agente de transformação, incorporando as expectativas dos consumidores às práticas bancárias, com transparência, isenção e

empatia. Sempre em busca das melhores soluções para aperfeiçoar os serviços aos clientes e usuários. Eliminar os problemas recorrentes, incorporando ao banco as

melhores práticas do mercado, é o desafio da área. A Ouvidoria reafirma seu compromisso de permanecer atenta ao cumprimento dos direitos dos clientes e usuários do Banpará.

Registramos desempenho satisfatório no período de **01.01.2024 à 30.06.2024**, conforme demonstraremos os principais indicadores do 1º **semestre/2024**, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **143** municípios do Estado do Pará, totalizando **241** pontos de atendimento, entre eles **162** agências, **35** postos, e **03** caixas deslocados e **41** Pontos de Atendimento Eletrônicos (PAEs).

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 atua no atendimento de última instância administrativa, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco, e que, não ficaram satisfeitos com a resposta apresentada pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos da Instituição, desejam reanálise de sua demanda.

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 última 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 e o SARB 27/2023.

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, podendo haver prorrogação por igual período em casos excepcionais.

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 administrativa 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/E-mail: 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/formulario-da-ouvidoria/>

8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC
0800.280.6605
sugestoes@banparanet.com.br
CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA
3004.4444 - 0800.285.8080
• Atendimento Eletrônico: 24 horas, 7 dias por semana.

• Atendimento Personalizado: 8h às 20h, de segunda a sexta, exceto nos feriados.	
ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS 0800.280.1817	24horas por dia
OUIDORIA 0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
Mobile Banking / Internet Banking	24horas por dia

9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC:

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

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Informações	20.702	89.51%
Cancelamentos	195	0.84%
Reclamações	2.122	9.17%
Outras demandas	110	0.48%

10. OUIDORIA EM NÚMEROS – 1º Semestre de 2024

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 – Correspondência

1º Semestre 2024: 128

10.2.2 **Canais Externos:** SIC.PA Governo Digital – Sistema RDR (BCB) – Plataforma Consumidor.gov.br – Site Reclame Aqui + Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Pará (SIGO)

1º Semestre 2024: 684

11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS:

11.1 **DEMANDAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA:** Das **812** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Primeiro Semestre de 2024**, 793 foram apresentadas por pessoas físicas e, **19** 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

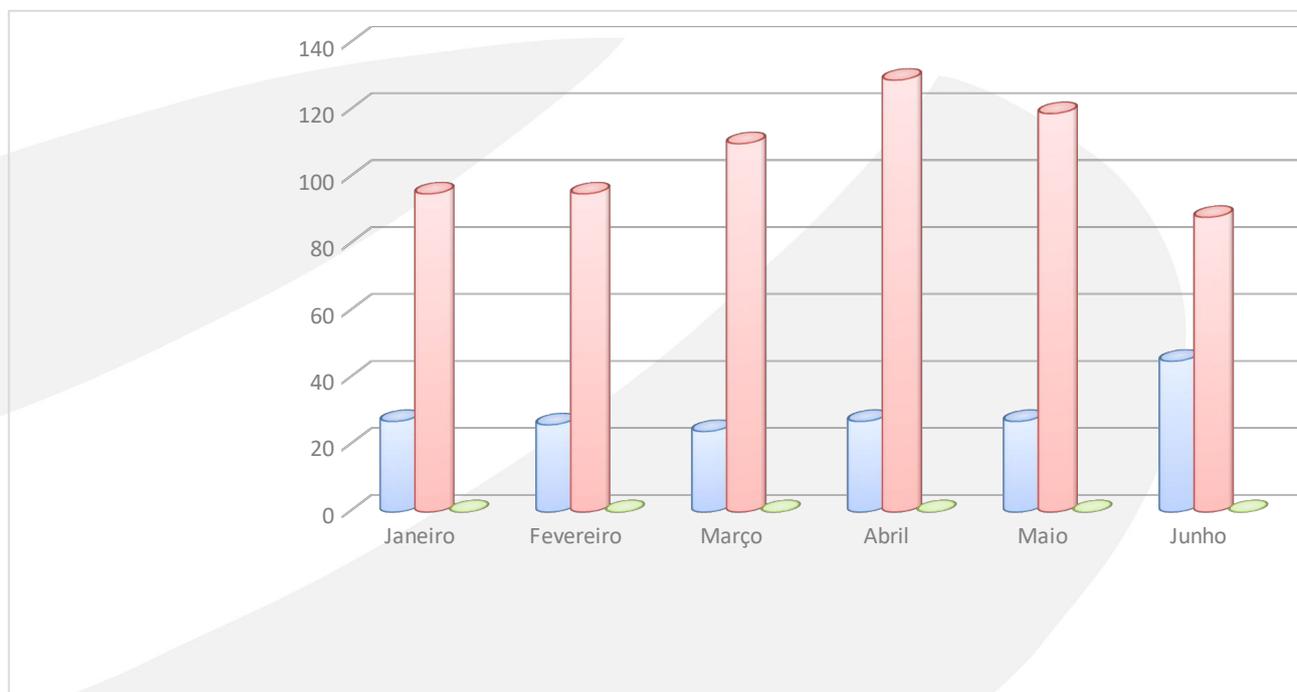
de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

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 1º semestre de 2024, as reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas conforme abaixo:

- a) **636 (78,33%)**, improcedentes, acumulado no semestre;
- b) **176 (21,67%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre;
- c) **0 (0%)**, procedentes não solucionadas.

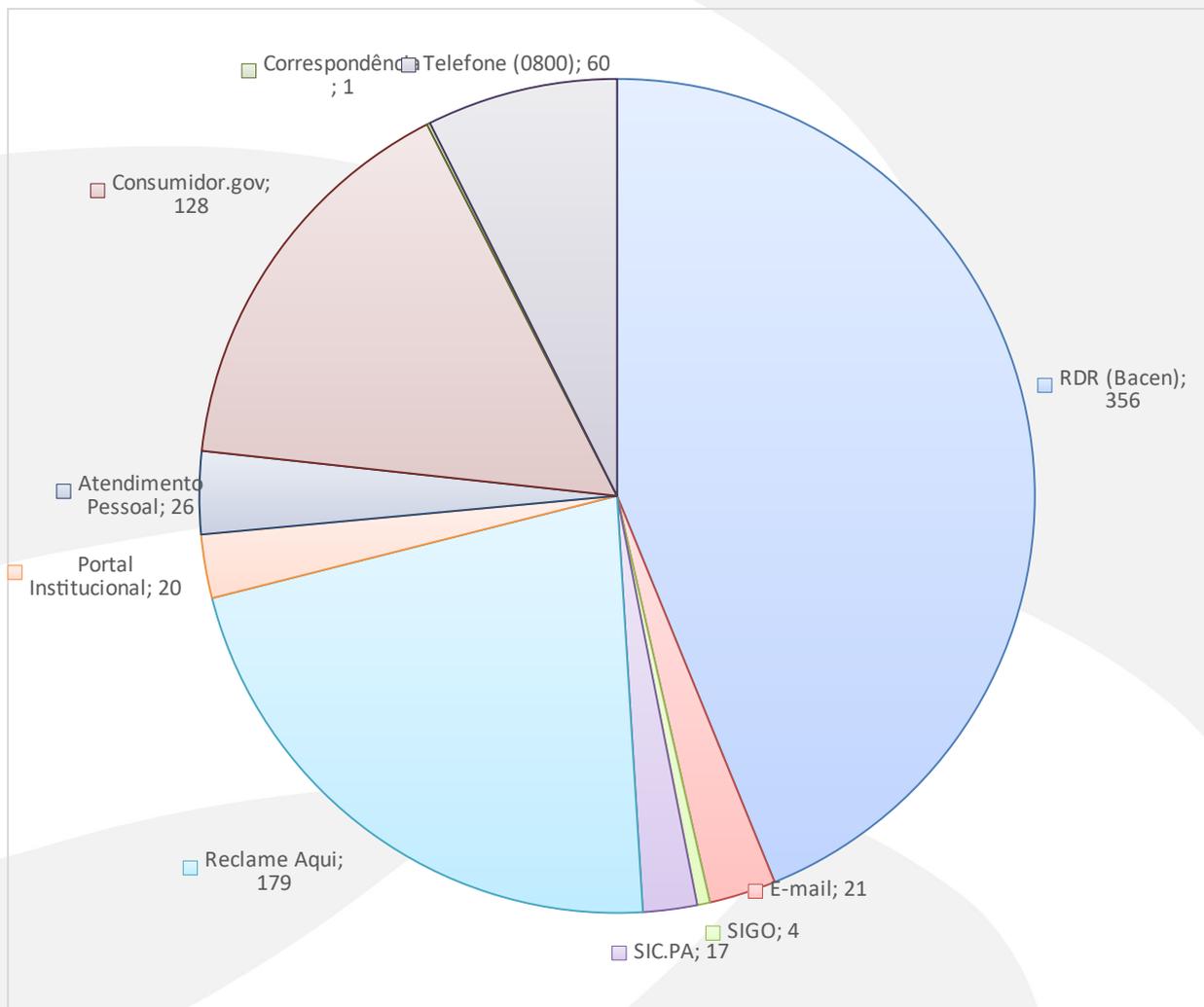
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE JANEIRO A JUNHO/2024



12. CANAIS ACESSADOS:

Das **812** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Primeiro Semestre de 2024**, os canais mais acessados foram do Órgão Regulador (BCB-RDR), do

Consumidor.gov.br e do Portal Privado de Reclamação (Reclame Aqui), junto à Ouvidoria da Instituição.

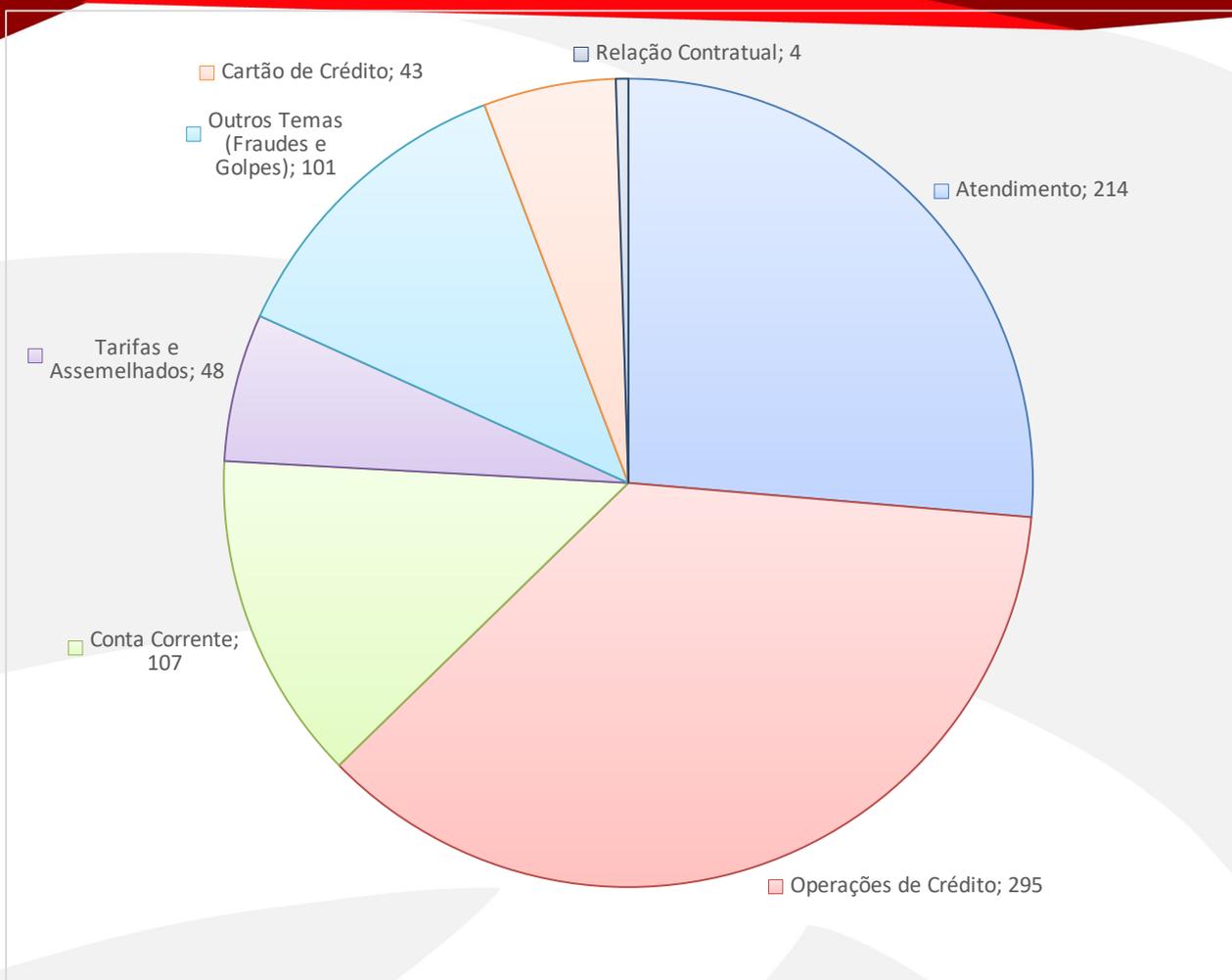


13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:

Possuem caráter reclamatório (**796**), informativo (**14**), de elogio (**2**), sendo que a maioria se refere a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública), e o elogios referente ao atendimento prestado por funcionários das Agências Nazaré e Senador Lemos.

14. TEMAS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2024:

São registrados de acordo com a definição estabelecida pela Carta Circular Nº 3298/2008 do Banco Central do Brasil.



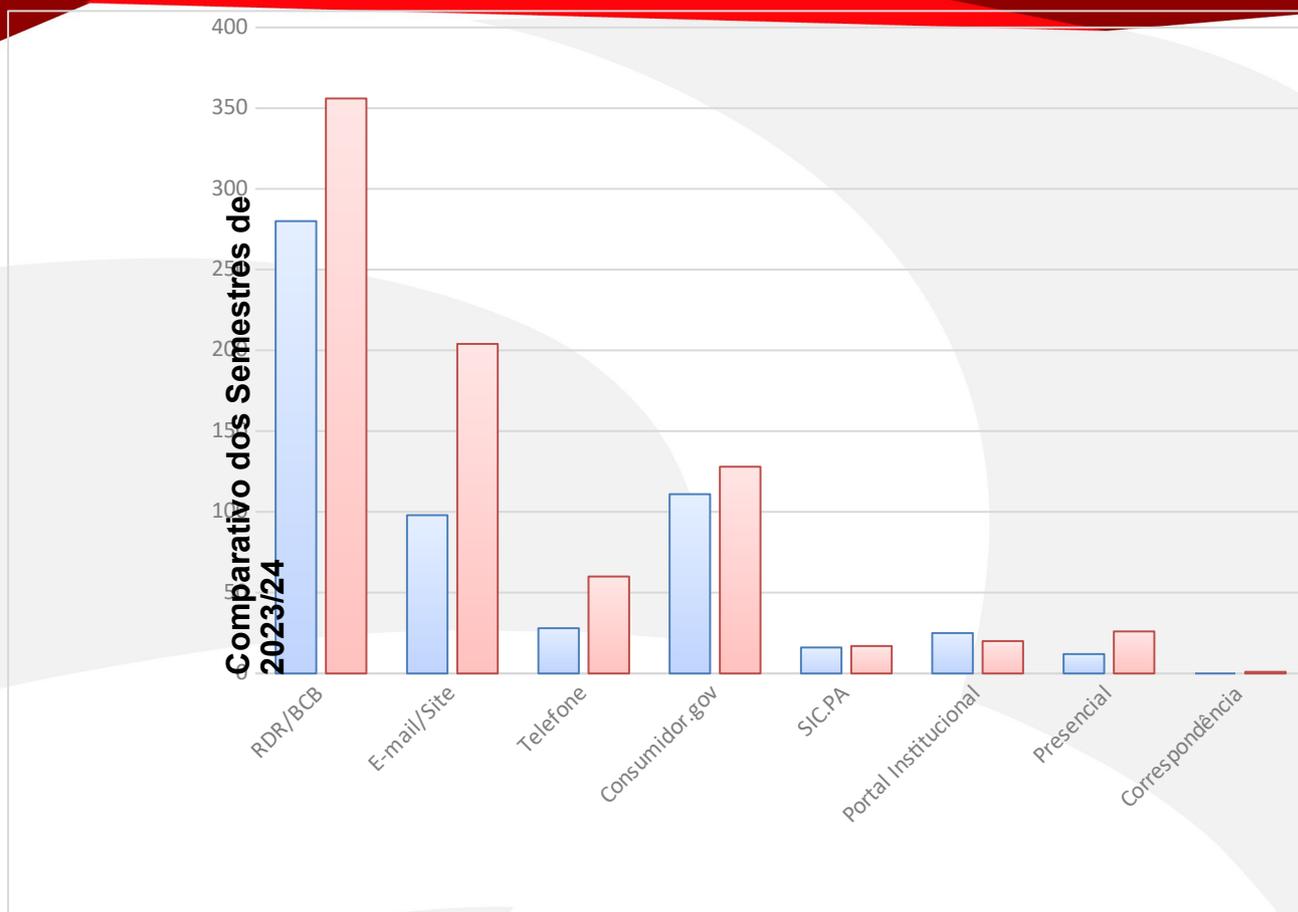
15. SARB 27/23 – Art. 88º - Parágrafo primeiro – Autorregulação Bancária:

Em conformidade com a Resolução Nº 4.860/20 do CMN, a Ouvidoria tem o prazo de até 10 (dez) 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 recebidas, **em até 5 (cinco) dias úteis.**—

Das **812** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **1º semestre de 2024**, com total de **286** demandas respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **35,22%**.

16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO:

No **1º Semestre de 2024** tivemos **812** (oitocentos e doze) demandas, comparado ao **2º Semestre de 2023**, que tivemos **570** (quinhentas e setenta) demandas, apresentando um acréscimo de **42,45%** de demandas, totalizando **242** a mais que o semestre anterior.



Obs.: E-mail/Site = E-mails + SIGO + Reclame Aqui

17. UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:

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

ÁREAS	Quantidade	Porcentagem (%)
NUSIF - Núcleo de Segurança da Informação e Fraude Eletrônica	107	13,18
SUREC – Superintendência de Rede de Canais	56	6,9
Agência Nazaré	56	6,9
SUMEP – Superintendência de Meios de Pagamento	54	6,65
Agência São Brás	37	4,56
Agência Senador Lemos	32	3,94
Agência Ananindeua	24	2,96

Agência Telégrafo	23	2,83
Agência Castanhal	20	2,46
Agência Santarém	20	2,46
Agência Pedreira	19	2,34
SUCOB – Superintendência de Cobrança	18	2,22
Agência Icoraci	16	1,97
Agência Palácio	16	1,97
Agência Belém Centro	15	1,85

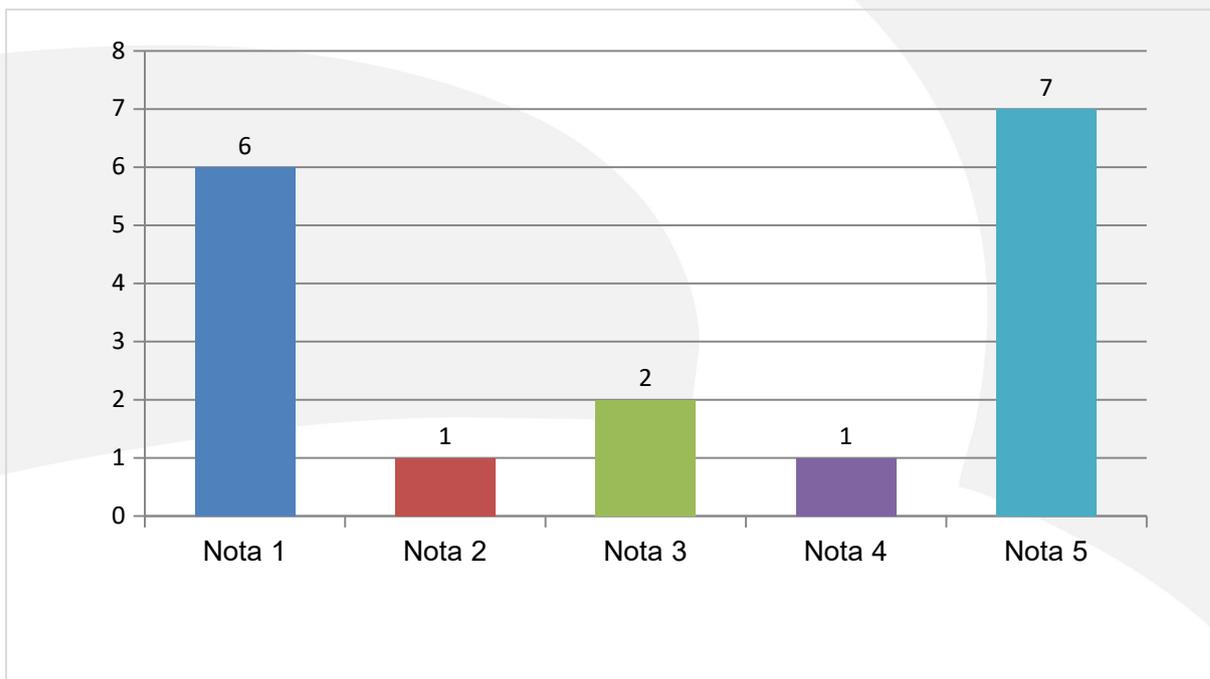
18. INDICADORES DE QUALIDADE:

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), tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, cujo resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários.

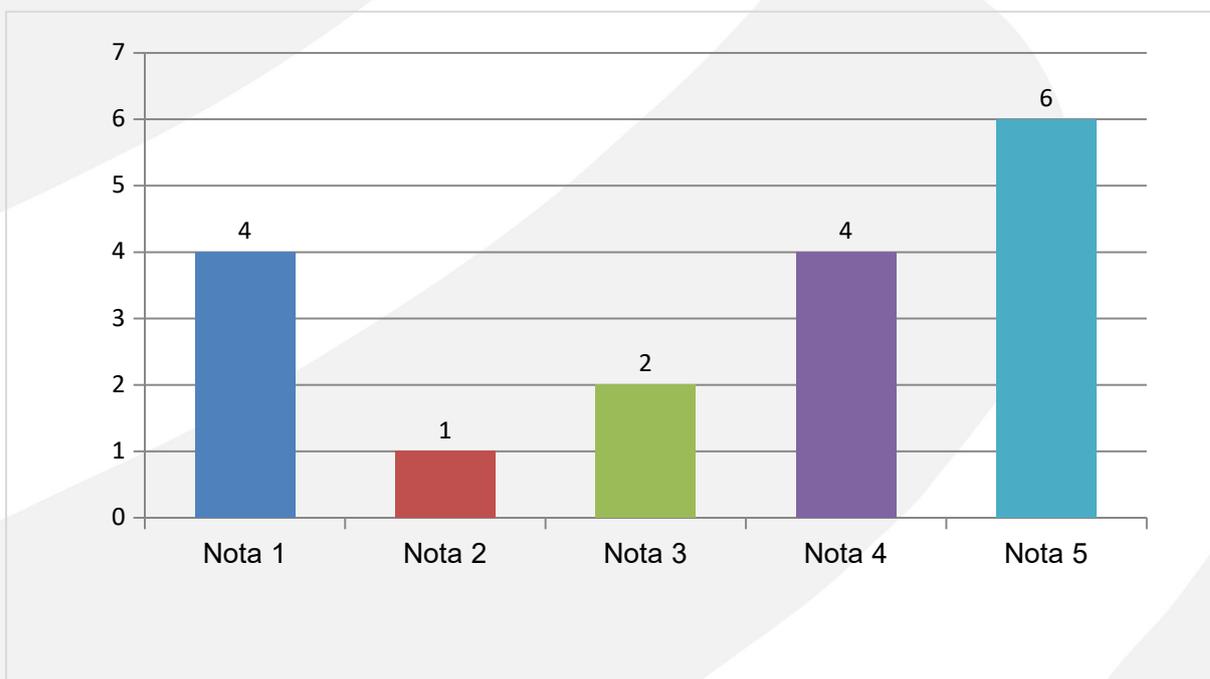
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução CMN nº 4.860/20:

- 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 **1º Semestre/2024**, tomou por base o universo de **128** (cento e vinte e oito) demandas, sendo que:
 - **17** (dezesete) foram respondidas, para o item Solução Apresentada; e,
 - **17** (dezesete) para o item Qualidade no Atendimento.

1. SOLUÇÃO APRESENTADA



2. QUALIDADE DO ATENDIMENTO



18.1 No Ranking de Reclamações do BCB: as Instituições Financeiras são classificadas por ordem decrescente, a partir das demandas de consumidores registradas no canais de atendimento do Banco Central, sendo elaborado e publicado trimestralmente, considerando: nº número de reclamações procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

O Banpará no Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, aparece classificado no 1º e 2º trimestre/2024, conforme abaixo:

Informações	1º Trimestre	2º Trimestre
Posição	9º lugar	19º lugar
Reclamações Reguladas Procedentes	49	98
Reclamações Reguladas - Outras	34	-
Reclamações Não Reguladas	14	-
Total de Reclamações	97	-
Total de Clientes	1.077.196	1.094.626

O Ranking de reclamações por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil: <https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>

18.2 PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR:

- Índice de Solução: **63,6%**
- Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **1,9**
- Reclamações Respondidas **99,1%**
- Prazo Médio de Respostas (10d): **5,8 dias**

18.3 RECLAME AQUI:

- Reclamações Respondidas: **278 (99,6%)**
- Voltariam a fazer negócio: **53,3%**
- Índice de Solução: **62,5%**
- Nota final do consumidor: **5,18**

18.4 INDÍCES DE TRANSBORDO INSTÂNCIAS:

As demandas registradas na Ouvidoria são tratadas, com resposta conclusiva aos clientes e usuários com informações sobre a solução, de forma a se evitar as possibilidades de Reclamações junto aos PROCONs e ações judiciais.

Das 812 demandas registradas no 1º semestre/2024, 106 tiveram atendimento inicial nos canais primários da Instituição Agências, Postos e SAC, tendo os clientes buscado a Ouvidoria para novo tratamento/resposta sobre o assunto.

Desse quantitativo, 812, 04 (quatro) demandas foram apresentadas em outras instâncias, sendo 03 (três) administrativas, por meio de Procons e 01 (uma) registrada junto ao Tribunal de Justiça – PA, todas tratadas em última instância administrativa junto a Ouvidoria, sendo 01 (uma) recebida pelo Banco Central, 01 (uma) pelo Reclame Aqui e 02 (duas) por telefone.

19. PRAZOS E SOLUÇÕES:

A Ouvidoria 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 conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/20 e CVM nº 43/21, 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 analisa e responde às reclamações dos clientes e usuários de forma satisfatória e no menor prazo possível. No 1º semestre/2024, foram atendidas 35,22% das demandas, em até 5 dias úteis, com a qualidade necessária.

20. FATORES GERADORES:

20.1 Fraudes/Golpes:

Reclamações envolvendo golpes/fraudes com a obtenção das credenciais de acesso dos canais digitais, por meio de links contidos em mensagens de texto (SMS), ligações de número similares/imitando o da Central de Atendimento Banpará (3004-4444), originando contratação de empréstimos e transferências não reconhecidas.

20.2 Conta Corrente:

Reclamações de inconsistência no sistema de conta corrente, acarretando na demora do processamento de operações e movimentação sem saldo disponível.

20.3 Negociação de dívida:

Reclamações sobre desconto parcial ou totalidade de crédito de salário ou bloqueio para amortização de pendência financeira.

20.4 Cartão de Crédito:

Reclamações sobre dificuldade em receber para pagamento boleto de cartão, de negociação de pendências e bloqueios de conta.

20.5 Erros em canais digitais/terminais eletrônicos:

Reclamações sobre indisponibilidade dos canais digitais para movimentação bancária.

20.6 Mau atendimento/Dificuldades no atendimento Agência/SAC:

Reclamações sobre tratamento descortês e/ou demora, orientações incompletas durante seus atendimentos (Agências e SAC).

20.7 Tarifas:

Reclamações sobre dificuldades na alteração ou cancelamento dos pacotes de serviços, falha na aguarda de documentação (termos de adesão pacote de tarifa).

20.8 Inconsistências de Transferências (PIX e Portabilidade)

Reclamações sobre falhas nas operações de transferência por meio de PIX, principalmente referente ao Imposto de Renda, e portabilidade de salário.

20.9 Seguros:

Reclamações sobre falta de informações ou não contratação do produto.

20.10 Cadastros Restritivos:

Reclamações sobre restrição no SPC/SERASA e falta de atualização do REGISTRATO-BACEN com reclassificação de risco.

20.11 Operações de Crédito:

Reclamações sobre a Revogação de autorização de débito automático em conta, Res. 4.790/2020.

21. ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA:

21.1 Revisitar os mecanismos de controle/processo com ajustes dos sistemas, como forma de evitar erros recorrentes, principalmente no que concerne aos sistemas Pix e nos canais digitais (SUMEP/SUREC/SUSIS/SUPRO);

→ **Proposição acatada:** com melhorias implementadas por do meio do plano de ação concluído N° 5302 e outras melhorias em andamento acompanhadas pelo plano de ação N° 5438.

21.2 Aperfeiçoar regras e funcionalidades do projeto multifatorial PF e implantação do multifatorial PJ, por ser importante ferramenta de segurança para mitigação de perdas financeiras, risco operacional e reputacional do Banco (NUSIF);

→ **Proposição acatada:** Implantação do Projeto Multifatorial PJ em 27/11/2023, que consiste na migração dos cartões OTP para autenticação por

dispositivo habilitado (BpToken PJ), outras melhorias em andamento acompanhadas pelo plano de ação N° 5383.

21.3 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/SUREC);

→ **Proposição acatada e implementada**, com reuniões periódicas com a área de negócios, atualizações de Manuais, políticas, informações divulgadas por meio de FAQ em nosso portal institucional, treinamentos voltados para o atendimento das unidades, plano de ação 5450, que embora finalizado, deverão ser mantidas ações contínuas.

21.4 Estudar a viabilidade e mecanismo para avaliar a qualidade no atendimento e satisfação de clientes e usuários nas Agências e Postos (SUESP/SUNEG);

→ **Proposição acatada**, projeto implementado no 1º trimestre de 2024, cuja metodologia é o NPS e será elaborado plano de ação para acompanhamento e melhorias do processo.

21.5 Melhorar os mecanismos de controle/processos referentes (SUMEP/SUCPF):

Ao cartão de crédito, com análise das inconsistências ocorridas;

21.5.1 Demora na entrega de cartões;

21.5.2 Informações e orientações pela Central de Atendimento de Cartões mais detalhada, sobre limite de crédito, prazo para baixa de pagamento, regularização de pendência, negociação de dívidas, etc.

21.5.3 Ao empréstimo consignado, sobre inconsistência na cobrança quando da mudança de vínculo do órgão pagador.

→ **Proposições acima foram acatadas**, com melhorias já implementadas, projeto em andamento e acompanhamento contínuo das inconsistências geradas, com destaque a melhoria de processo voltado a entrega de cartões o qual será modificado para redução no tempo de entrega, ainda em atendimento por meio de declaração de trabalho, entretanto, sem previsão para implantação.

21.6 Revisitar os mecanismos de controle/processo, com análise da causa raiz das inconsistências ocorridas no Sistema do Conta Corrente, como erro na portabilidade de salário, demora no processamento das operações, transferências sem saldo, cobrança/estorno de tarifas e juros de adiamento a depositante, etc., a fim de garantir a estabilidade da rotina operacional (SURET/SUSIS).

→ **Proposição acatada e em andamento**, com a implementação de controles operacionais no ambiente da automação para otimizar o tempo das operações com entregas rotineiras no ambiente de produção que visam à contínua melhoria do serviço, sanando problemas mais latentes. Atualmente o projeto conta com um percentual aproximado de 70% atendo em produção.

21.7 Aprimorar os controles de atualização do cadastro de clientes, via Mobile e IBK (SUREC/SURET);

→ **Proposição acatada**, já disponível no Internet Banking.

21.8 Aprimorar o controle e digitalização de documentos decorrentes das contratações de produtos e serviços do Banco, principalmente de Seguros e Pacote de Serviços, com vistas a disponibilização, quando requisitado (SUNEG/SURET/Agências);

→ **Proposição acatada e finalizada**, com Projeto Digitalização Banpará, plano de ação 5125, que embora finalizado, deverão ser mantidas ações contínuas.

22. PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS:

22.1 Revisitar os processos/controles no que tange o procedimento de revogação/cancelamento de autorização de débitos em conta (Res. 4.790/2020);

22.2 Revisitar o fluxo operacional, procedimentos e controles sistêmicos referente a operações PIX (Entrada e Saída).

22.3 Revisitar os processos/controles para acesso e operações aos canais digitais, especialmente Mobile Banking (App) e Internet Banking (IBK).

22.4 Revisitar os procedimentos para disponibilização ágil de boletos de cartão de crédito, quando do acordo de pendências.

23. GOVERNANÇA:

A Política de Ouvidoria foi atualizada em setembro de 2022, sendo divulgada para todos os empregados do Banco, via Outlook e disponibilizada na intranet para consulta.

Apresenta Relatório Mensal da Ouvidoria ao Diretor Presidente, com dados qualitativos e quantitativos, sobre as ocorrências do mês referenciado.

Realiza reuniões com os Gestores dos Produtos e Serviços ofertados pelo banco, para fins de melhorias dos processos.

Apresenta Relatório Semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para:

- Diretor(a) Presidente;
- Diretoria Colegiada;
- Comitê de Auditoria Estatutário
- Conselho de Administração;
- Conselho Fiscal
- Auditoria Interna;
- Auditoria Externa;
- Área de Risco Operacional do Banco;
- Área de Controles Internos do Banco

O Relatório semestral fica disponibilizado por no mínimo 05 (cinco) anos no site do Banco, para fins de acesso pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional, em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 (Cap IV - parágrafo único) do Conselho Monetário Nacional.

24. CONCLUSÃO:

A Ouvidoria reafirma a sua posição como representante do cliente/usuário dos produtos e serviços do Banco, com atuação pautada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo o papel de mediadora de conflitos, melhorias dos processos internos, auxílio na mitigação de risco operacional e de imagem, possibilitando aos clientes/usuários, experiências positivas, no tocante à oferta do Portfólio do Banco, consoante prevê a Resolução nº 4.860/2020 do Monetário Nacional (CMN).

Acredita também, ser a humanização das relações a chave para se ter um relacionamento sustentável, consoante preceitua a Resolução CMN nº 4.945/2021, voltada para a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Desta forma, apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2024.

Belém (PA), 05 de agosto de 2024

Ruth Pimentel Mélo
Diretora – Presidente

Letícia David Thomé
Ouvidora