



## **ADMINISTRAÇÃO**

**Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva**

Diretor 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

**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**

**Marcos Pimentel Garcia**

**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 Sem 2020 / 1º Sem 2021 .....	8
12.	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS .....	8
13.	CANAIS ACESSADOS .....	10
14.	OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA .....	11
15.	ASSUNTOS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2021 .....	12
16.	SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária .....	13
17.	COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO.....	14
18.	DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE .....	15
19.	INDICADORES DE QUALIDADE .....	17
20.	PRAZOS E SOLUÇÕES .....	20
21.	GOVERNANÇA.....	20
22.	CONCLUSÃO .....	21

## 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 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 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 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.

## 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

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, mesmo com o time dividido: parte atuando em *home office* e parte atuando presencialmente, respeitados os protocolos de segurança.

Registramos desempenho satisfatório no período de 01.01.2021 à 30.06.2021, conforme demonstraremos os principais indicadores do 1º semestre/2021, com o

Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **118** municípios, com **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.

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](http://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/](https://www.banpara.b.br/cabecalho/fale_conosco/ouvidoria_banpara/)

**7.4 E-mail:** [ouvidoriaBANPARA@banparanet.com.br](mailto:ouvidoriaBANPARA@banparanet.com.br);

## 8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

<b>SAC</b> 0800.280.6605 De segunda à sexta, das 07h às 00h e aos sábados de 08h às 15h.	
<b>CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA</b> 3004.4444 - 0800.285.8080 <ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento Eletrônico : 24 horas, 7 dias por semana.</li><li>• Atendimento Personalizado: 8h às 20h, de segunda a sexta, exceto nos feriados.</li></ul>	
<b>ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVO</b> 0800.280.1817 <span style="float: right;">24horas por dia</span>	
<b>OUVIDORIA</b> 0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
<b>Mobile Banking / Internet Banking</b>	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:** 16.600 → 81,03%

**9.1.2: Cancelamentos:** 111 → 0,54%

**9.1.3: Reclamações:** 3.512 → 17,14%

**9.1.4: Outras demandas:** 264 → 1,29%

## 10. OUVIDORIA EM NÚMEROS

**10.1 Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários do Banpará: 109**

**10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS, no semestre:**

**10.2.1 Canais Internos:** Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Por correspondência

<b>1º Semestre 2020:</b> 129	<b>1º Semestre 2021:</b> 138
------------------------------	------------------------------

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

<b>1º Semestre 2020:</b> 211	<b>1º Semestre 2021:</b> 460
------------------------------	------------------------------

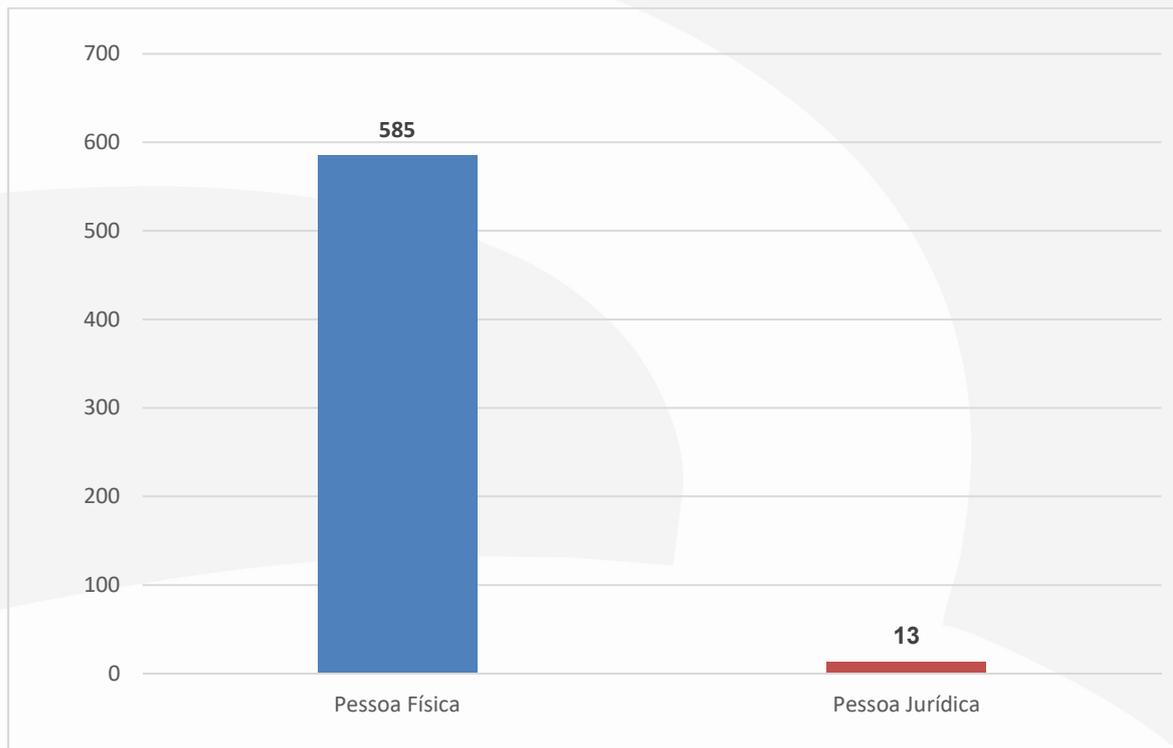
A classificação dos principais temas, se dá em conformidade com a Carta Circular Bacen 3.298/2008.

**11. ASSUNTOS DEMANDADOS:** Variação 1º Sem 2020 / 1º Sem 2021

ASSUNTOS	1º Semestre 2020	1º Semestre 2021	Varição (Percentual)
Aplicação, Investimentos e Custódia de Valores	03	10	233%
Atendimento	114	241	111%
Cartao de crédito	10	31	210%
Conta Corrente	36	95	164%
Operações de Crédito	124	108	-13%
Outros Temas	42	91	117%
Relação Contratual	02	0	-100%
Tarifas e Assemelhados	09	22	144%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>598</b>	<b>76%</b>

## 12. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

## 12.1 OCORRÊNCIAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA



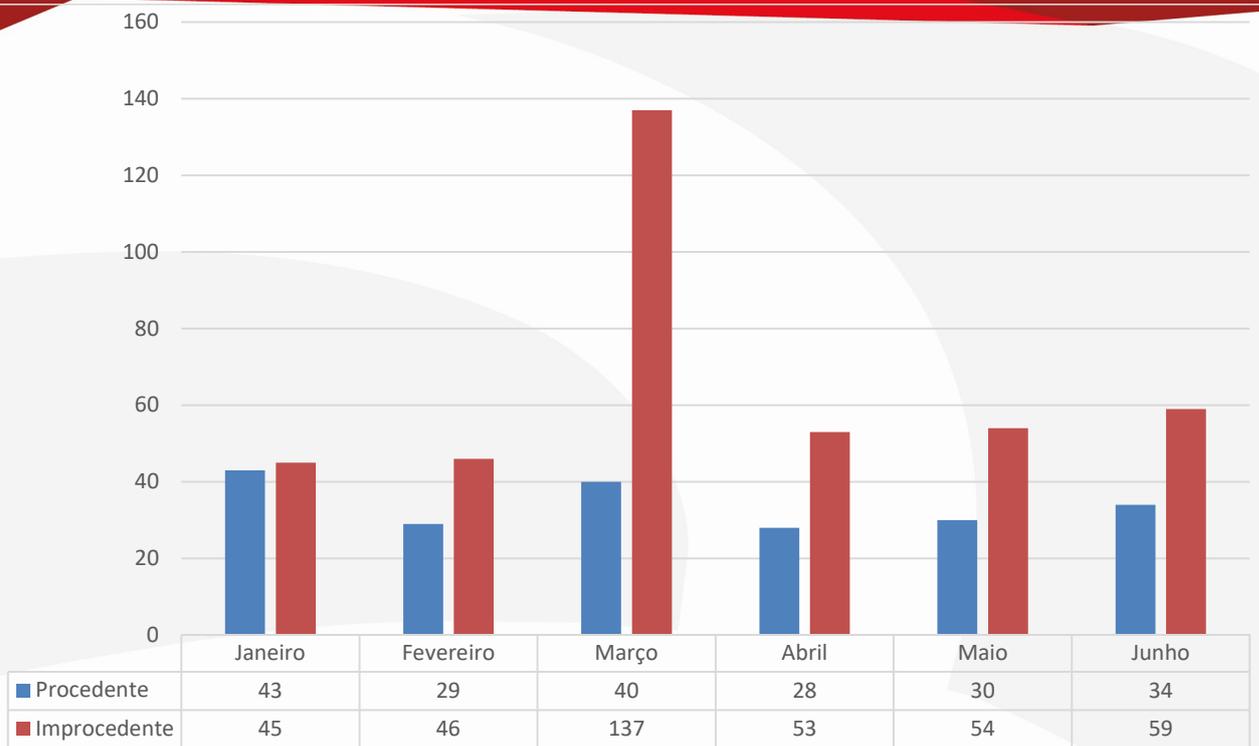
Das **598** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Primeiro Semestre de 2021**, **585** foram apresentadas por pessoas físicas e **13** por pessoas jurídicas.

## 12.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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

- a) **204 (34,11%)** procedentes solucionadas, acumulado no semestre.
- b) **394 (65,89%)** improcedentes, acumulado no semestre.

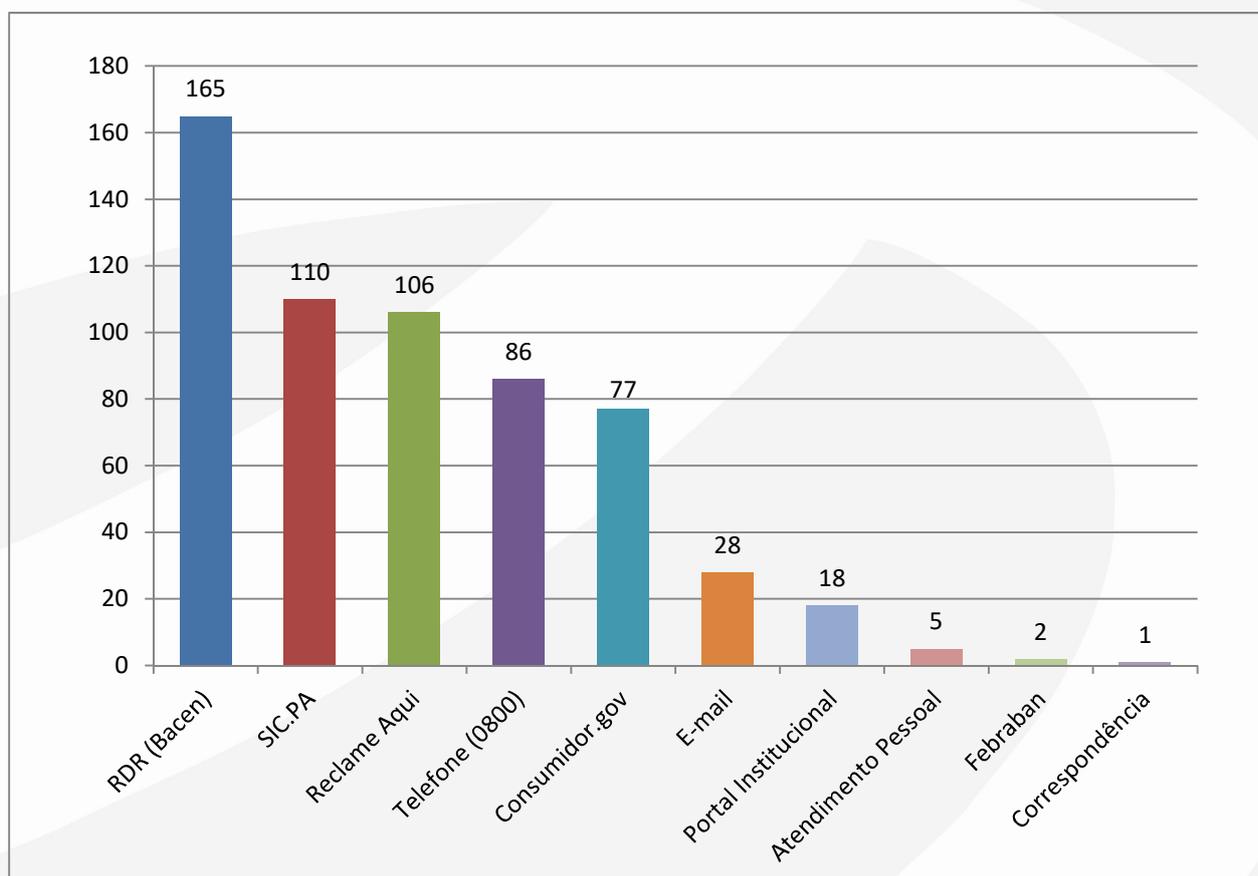
### Procedência Mês a Mês – Janeiro a Junho/2021



### 13. CANAIS ACESSADOS

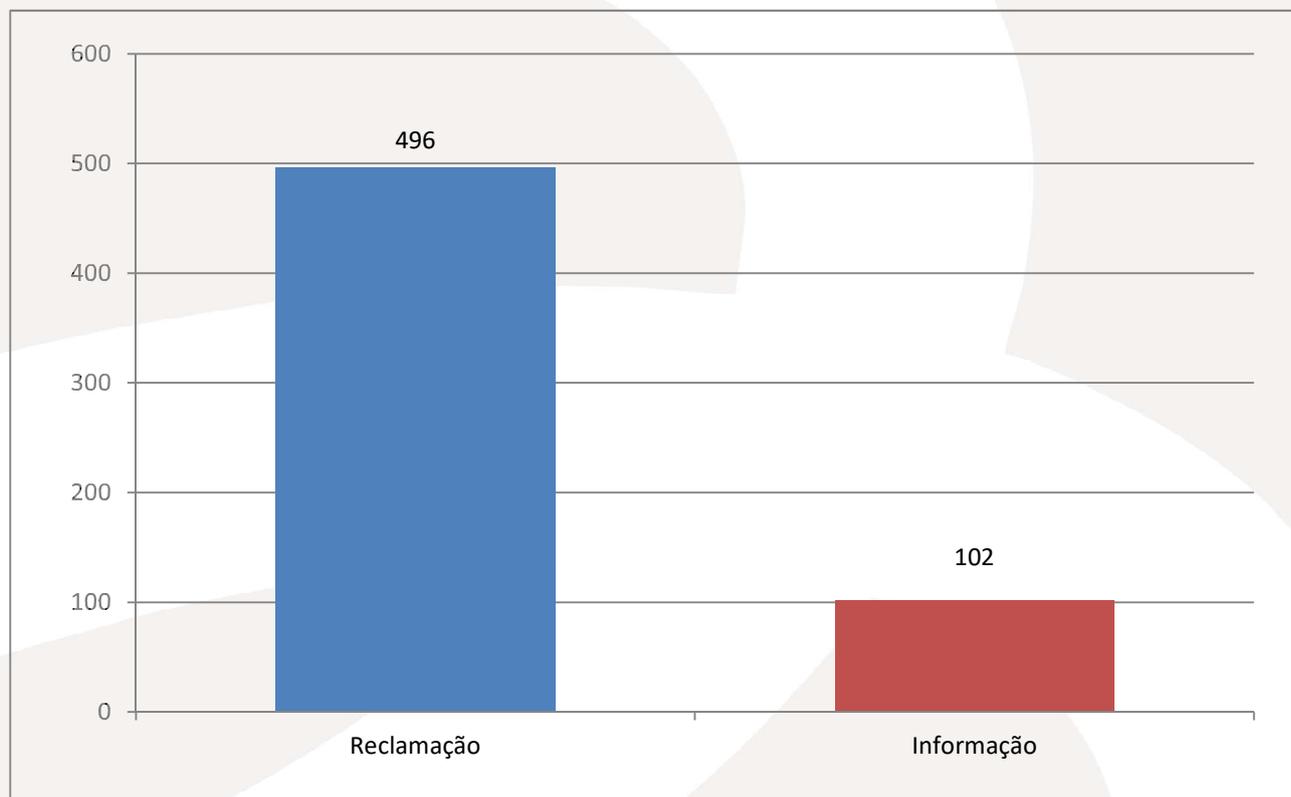
---

- RDR/BACEN: 165
- SIC.PA: 110
- Reclame Aqui: 106
- Telefone: 86
- Consumidor.gov.br: 77
- E-mail: 28
- Portal Institucional: 18
- Atendimento Pessoal: 5
- Febraban: 2
- Correspondência: 1



#### 14. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA

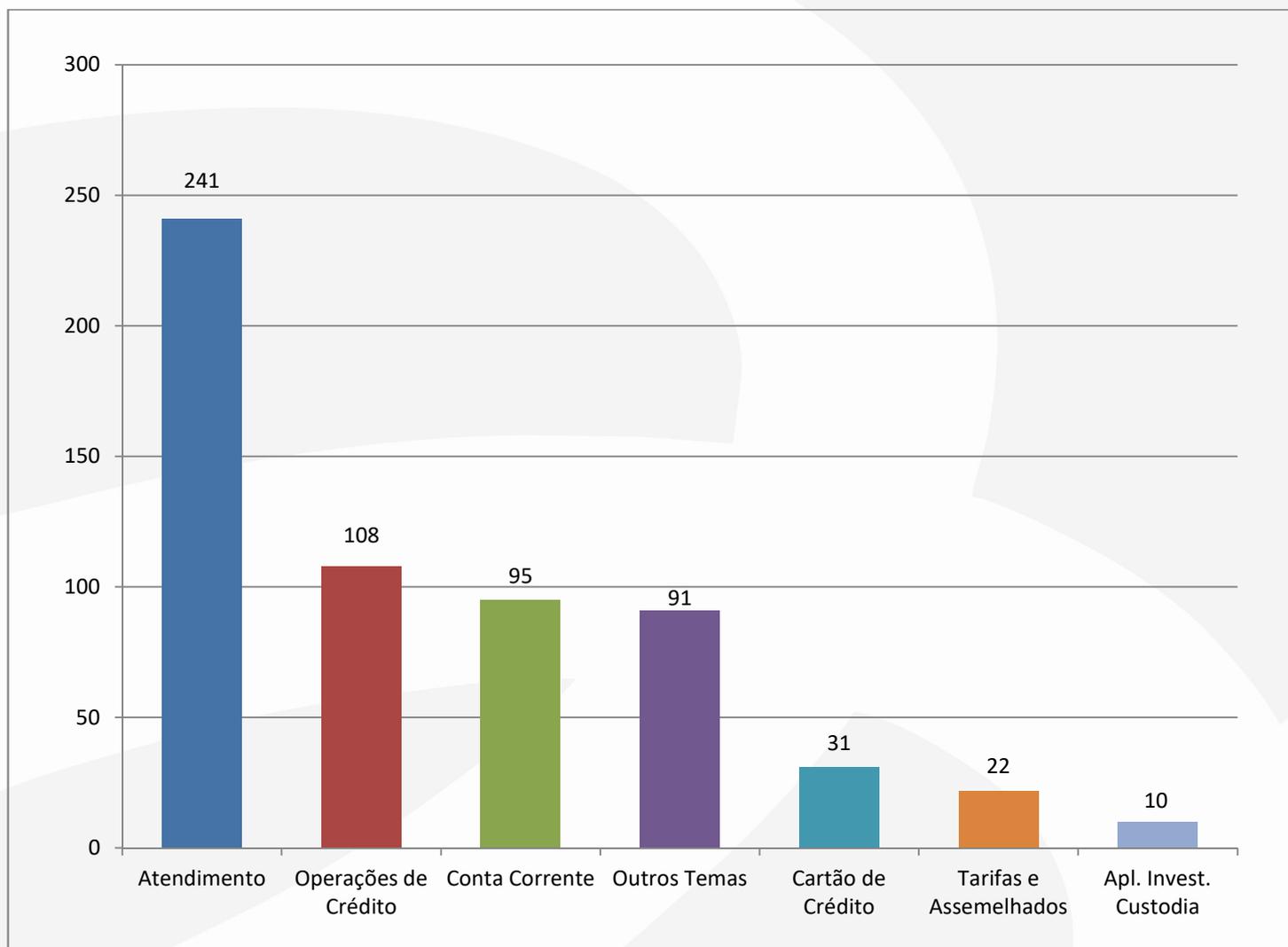
Possuem caráter reclamatório, informativo, sugestivo, de elogio e denúncia, sendo que a maioria refere-se a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública). No tocante a sugestão, elogio e denúncia, foram encaminhados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



## 15. ASSUNTOS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2021

---

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



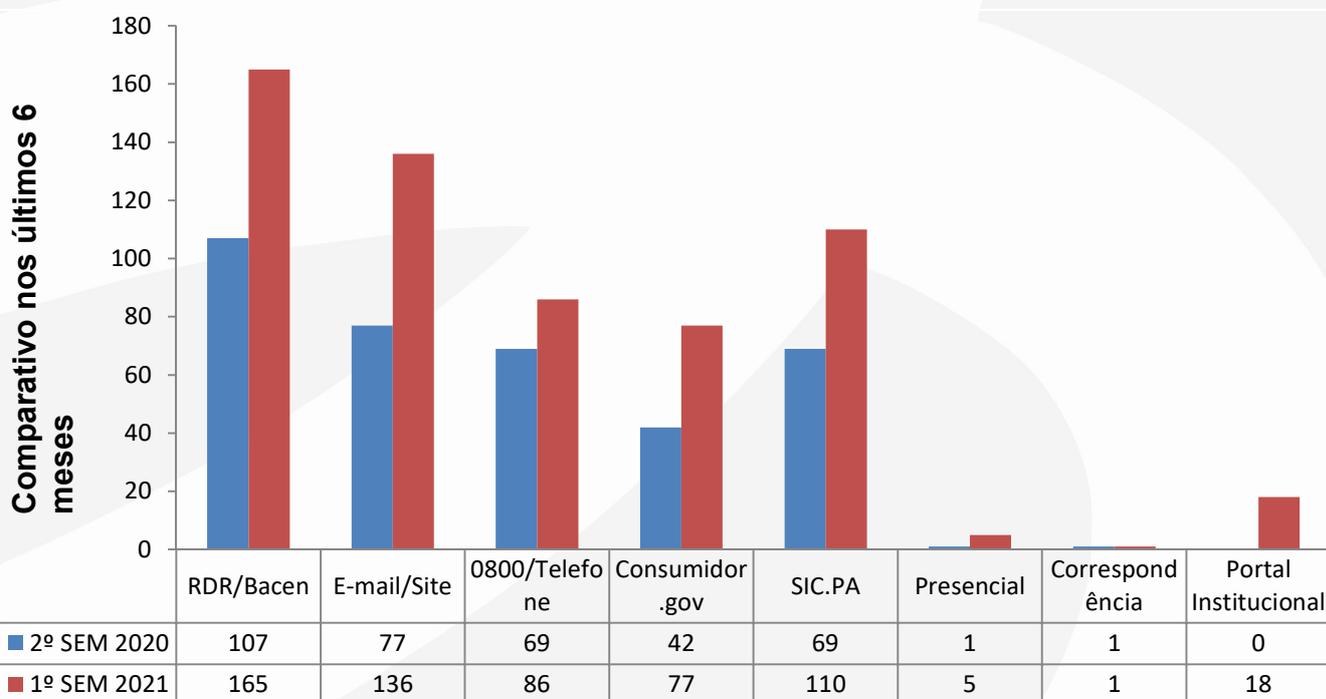
### 16. SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária

Em conformidade com a Resolução Bacen 4.860/20 a Ouvidoria tem o prazo de 10 dias úteis para envio de resposta às demandas de clientes/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.

Das **598** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o 1º semestre de 2021, com total de **404 demandas** respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **67,56%**.

## 17. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No 1º Semestre de 2021 tivemos **598 (Quinhentos e noventa e oito)** demandas, comparado ao Primeiro Semestre de 2020, que tivemos **340 (trezentos e quarenta)** demandas, apresentando um aumento de **76%** de demandas, decorrente da pandemia, com crescente procura por atendimento sobre indícios de fraudes eletrônicas, informações sobre a liberação de benefícios do Renda Pará e sobre indisponibilidade e inconsistências do meio de pagamento instantâneo (PIX).



### Observação:

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

**18. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR UNIDADE**

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

<b>Nome</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional	94	15,72%
SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	75	12,54%
SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	54	9,03%
SUREC - Superintendência de Rede de Canais	37	6,19%
SUMEP – Superintendência de Meios de Pagamentos Eletrônicos	33	5,52%
SUNEG - Superintendência de Negócios	16	2,68%
Agência Nazaré	16	2,68%
Agência Senador Lemos	16	2,68%
Agência Telégrafo	15	2,51%
Agência Belém Centro	13	2,17%
SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo	12	2,01%
Agência Palácio	11	1,84%
SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos	11	1,84%
Agência Ananindeua	10	1,67%
Agência Estrada Nova	10	1,67%
Agência São Brás	10	1,67%
SUCOB - Superintendência de Cobrança	10	1,67%
Agência Icoaraci	9	1,51%
SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	9	1,51%
SUAFI - Superintendência de Administração Financeira	8	1,34%
Agência Santarém	7	1,17%
Agência Castanhal	6	1%
Agência Pedreira	6	1%

Agência Augusto Montenegro	6	1%
SUCRI - Superintendência de Crédito Imobiliário	6	1%
Agência Cidade Nova	5	0,84%
Ouvidoria	4	0,67%
Agência Abaetetuba	4	0,67%
Agência Eldorado dos Carajás	4	0,67%
Agência Barcarena	3	0,50%
Agência Breves	3	0,50%
Agência Capanema	3	0,50%
Agência Tucuruí	3	0,50%
Agência Barcarena Centro	3	0,50%
SUPRO - Superintendência de Produção	3	0,50%
Agência Alenquer	2	0,33%
Agência Altamira	2	0,33%
Agência Salvaterra	2	0,33%
Agência Capitão Poco	2	0,33%
Agência Conceição do Araguaia	2	0,33%
Agência Tailândia	2	0,33%
Agência Itaituba	2	0,33%
Agência Marabá	2	0,33%
Agência Paragominas	2	0,33%
SUCPJ - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Juridica	2	0,33%
Agência Acará	2	0,33%
Agência Santa Bárbara	2	0,33%
Agência Marituba	2	0,33%
Agência Santa Maria do Pará	2	0,33%
Agência Empresarial Santarém	2	0,33%
Agência Mosqueiro	2	0,33%
Agência Novo Progresso	2	0,33%
SUCAP - Superintendência de Captação de Numerários	2	0,33%
Agência Porto de Moz	2	0,33%
Agência Colares	2	0,33%

SUCON - Superintendência de Contabilidade, Orçamento e Controladoria	1	0,17%
Agência Bragança	1	0,17%
Agência Anapu	1	0,17%
Agencia Cametá	1	0,17%
Agência Concórdia do Pará	1	0,17%
Agência Canaã dos Carajás	1	0,17%
Agência Maracanã	1	0,17%
Agência BR Ananindeua	1	0,17%
Agência Anajás	1	0,17%
Agência Mojuí dos Campos	1	0,17%
Agência Rio Maria	1	0,17%
Agência Bom Jesus do Tocantins	1	0,17%
Agência Curuçá	1	0,17%
Agência Marabá Cidade Nova	1	0,17%
Agência Jacundá	1	0,17%
Agência Igarapé-Açu	1	0,17%
SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos	1	0,17%
Agência Melgaço	1	0,17%
Agência Monte Alegre	1	0,17%
Agência Terra Santa	1	0,17%
Agência Limoeiro do Ajuru	1	0,17%
SUENG - Superintendência de Engenharia	1	0,17%
Agência Mocajuba	1	0,17%

## 19. INDICADORES DE QUALIDADE

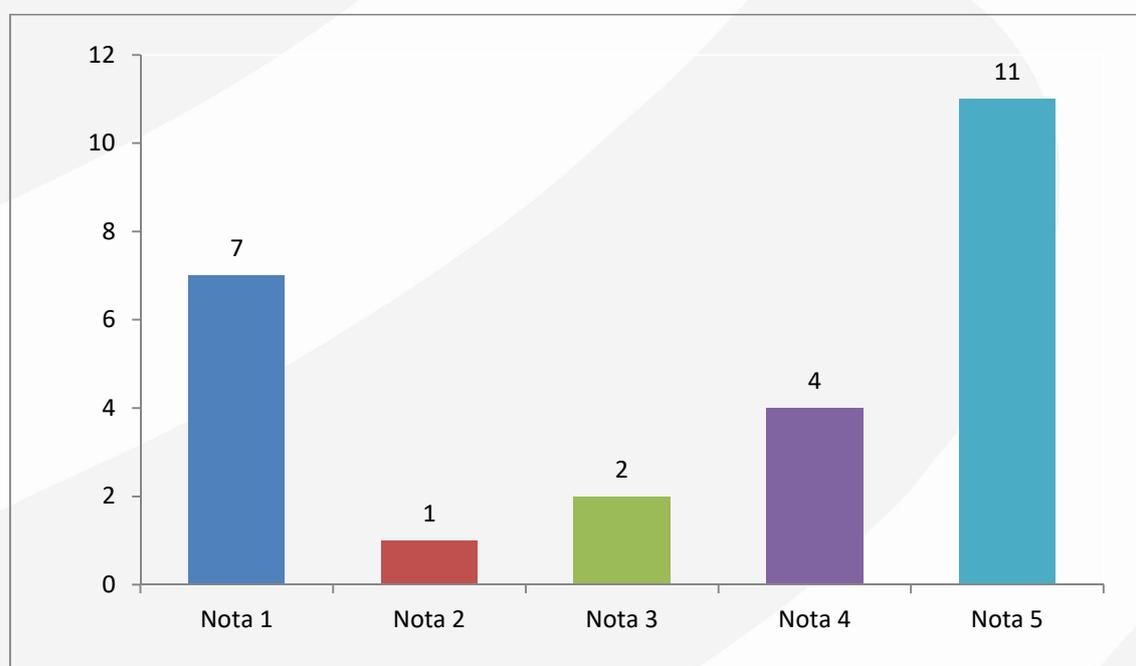
A Ouvidoria utiliza instrumento de **avaliação direta da qualidade do atendimento** prestado aos demandantes, por meio de sistema eletrônico, que funciona pela linha 0800 280 9040 e pelo qual o cliente pode conceituar sua satisfação, em escala de notas de 1 a 5, em cumprimento a Resolução nº 4.860/20, (art. 16, 17 e 18) cujo

resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários.

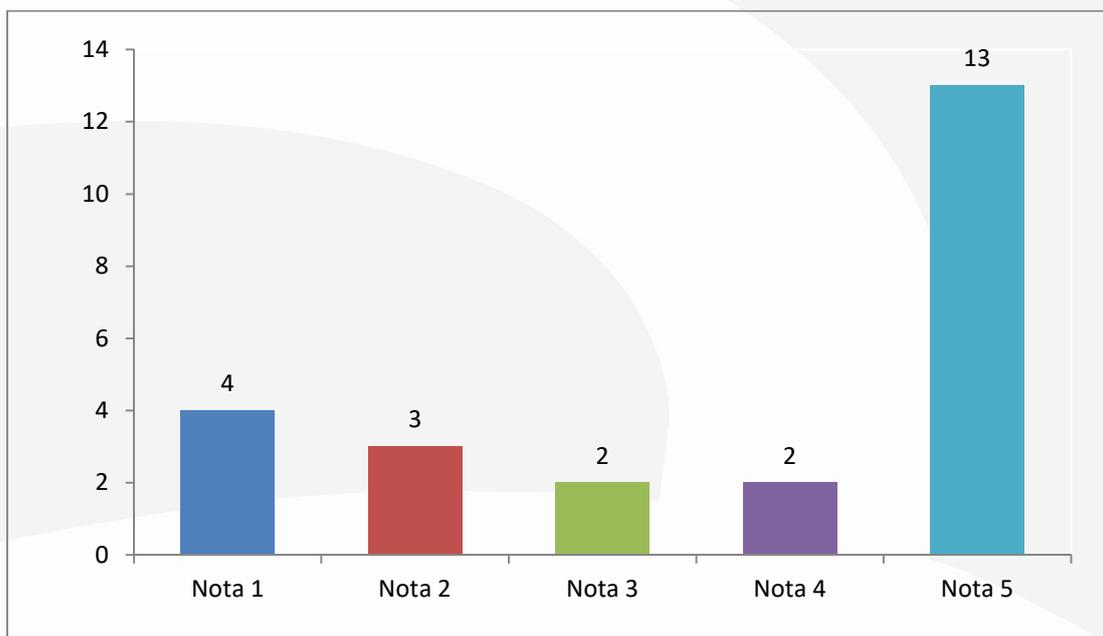
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução 4.860/20 CMN):

- A **pesquisa de satisfação** tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria 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/2021, tomou por base o universo de **598** (Quinhentos e noventa e oito) demandas, 138 (cento e trinta e oito) estavam habilitadas para realização da pesquisa e **apenas 25** (vinte e cinco) foram respondidas, para o item Solução Apresentada, e **24** (vinte e quatro) para o item Qualidade no Atendimento, pelos clientes/usuários.

### 1. Solução apresentada



## 2. Qualidade do Atendimento



### RANKING DE QUALIDADE DE OUVIDORIAS – BACEN

O Banpará alcança as seguintes posições no Ranking dos Bancos e Financeiras, no 1º semestre de de 2021:

TRIMESTRE	POSIÇÃO NO RANKING DOS BANCOS E FINANCEIRAS	INDICE
1º Trim 2021	4ª posição de 38	<b>4,25</b> , sendo: Prazo médio de Respostas em dias úteis: <b>5,42</b> Reclamações sobre a Qualidade da Resposta: <b>0</b> Reclamações sobre a Ouvidoria: <b>0</b> Participa do consumidor.gov: <b>Sim</b>
2º Trim 2021	21ª posição de 38	<b>3,24</b> , sendo: Prazo médio de Respostas em dias úteis: <b>5,51</b> Reclamações sobre a Qualidade da Resposta: <b>1</b> Reclamações sobre a Ouvidoria: <b>0</b> Participa do consumidor.gov: <b>Sim</b>

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoria>

## PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Índice de Solução: **77,9%**

Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **nota 3,2**

Prazo Médio de Respostas (15d): **7,7dias**

## 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 com a qualidade requerida.

## 21. GOVERNANÇA

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

**21.2.** 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 Responsável pela Ouvidoria;

Diretoria Colegiada;

Conselho de Administração;

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

## 22. 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 primeiro semestre de 2021.

Belém (PA), 30 de julho de 2021.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva  
Diretor – Presidente

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo  
Ouvidora