



# Relatório Ouvidoria

## 1º semestre/2020

## **ADMINISTRAÇÃO**

**Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva**

Diretor de Ouvidoria - 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 Deusdedit Carvalho de Melo**

Ouvidora

**Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior**

Coordenador de Ouvidoria

**Liana Conceição Lobo Pinheiro**

**Lucia Maria Strympl Solheiro**

**Pablo Cesar Calandrine de Azevedo Sampaio**

**Vivian Araújo Pereira Carneiro**

Agentes de Ouvidoria

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MENSAGEM DA OUVIDORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ESTRUTURA FUNCIONAL.....</b>	<b>7</b>
<b>5. CADASTRO UNICAD/BACEN .....</b>	<b>7</b>
<b>6. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>7</b>
<b>7. COMO RECORRER A OUVIDORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ.....</b>	<b>8</b>
<b>9. OUVIDORIA EM NÚMEROS .....</b>	<b>9</b>
<b>9.1 Quantidade de demandas registradas: .....</b>	<b>9</b>
<b>9.1.1 Canais Internos: Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Por correspondência – Comitê de Auditoria .....</b>	<b>9</b>
<b>9.1.2 Canais Externos: SIC.PA Governo Digital – Sistema RDR – Plataforma consumidor.gov.br – Site Reclame Aqui – Site Febraban.....</b>	<b>9</b>
<b>10. PRINCIPAIS ASSUNTOS: Quantidade de registros .....</b>	<b>9</b>
<b>11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS .....</b>	<b>10</b>
<b>11.1 OCORRÊNCIAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA .....</b>	<b>10</b>
<b>11.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS .....</b>	<b>10</b>
<b>12. CANAIS ACESSADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA .....</b>	<b>13</b>
<b>15. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO:.....</b>	<b>15</b>
<b>16. DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DAS DEMANDAS.....</b>	<b>16</b>
<b>17. INDICADORES DE QUALIDADE.....</b>	<b>18</b>
<b>18. PRAZOS E SOLUÇÕES .....</b>	<b>20</b>
<b>19. DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS .....</b>	<b>20</b>
<b>20. CONCLUSÃO.....</b>	<b>21</b>

## 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 2020, 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 4.433/2015 e Resolução 4.629/2018, Decreto Estadual nº 1.359/2015, Lei 12.527/2011, dentre outros normativos do Banco Central do Brasil e Febraban, por meio do SARB 022/2019 (autorregulação bancária).

A Ouvidoria do Banpará atua em prol das 124 Agências e 34 Postos de atendimento bancário, totalizando em 158 pontos físicos. Atualmente, o Banpará se encontra em 106 municípios do Estado do Pará.

### 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**

Em 26 de outubro de 2019, o Banpará completou 58 anos de registro marcado pela proximidade com a população paraense, se fazendo presente, confiável e principalmente, competitivo.

---

O papel da Ouvidoria é atuar com isenção, imparcialidade e ética na mediação de conflitos entre os consumidores dos produtos e serviços do Banco. Tendo como foco principal a satisfação dos clientes/usuários, de forma resoluta, operando internamente como seu representante na solução das ocorrências.

Entendemos que a existência da Ouvidoria colabora com a sustentabilidade dos negócios e confiabilidade pelos clientes, atuando em parceria com os gestores da instituição, no desenvolvimento de soluções para problemas identificados e com foco contínuo na satisfação dos consumidores.

### **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, estando em constante aprimoramento, quanto as 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. Analisando criteriosamente os 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, de acordo com cada canal: via Bacen (10 dias úteis); via consumidor.gov.br (10 dias corridos); via Portal Governo Digital e-SIC.PA (20 dias corridos), os demais canais acompanham o prazo Bacen.

Todas as manifestações registradas pela Ouvidoria, são tratadas por funcionários com certificação profissional em Ouvidoria, conforme previsto na Resolução

4.433/15, mediante apuração dos fatos recepcionados e apresentação de solução conclusiva aos interessados, no prazo máximo de 10 dias úteis.

#### **DENTRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA, cabe:**

- ▶ Informar ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, a Diretoria da instituição a respeito das atividades de Ouvidoria, sugerindo ações corretivas, para mitigação de recorrências de casos, de risco operacional e, de imagem;
- ▶ Elaborar e encaminhar ao Diretor responsável pela Ouvidoria, mensalmente, relatório qualitativo e quantitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições;
- ▶ Elaborar relatório SEMESTRAL referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, o qual deve 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;
- ▶ Dar conhecimento do relatório SEMESTRAL referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria a (ao):
  - Comitê de Auditoria Estatutário, quando existente, e ao Conselho de Administração, em tudo observados os requisitos na Resolução nº 4.433/2015;
  - Ouvidoria Geral do Estado – OGE (conforme Ofício Circular nº 06/2016 de 09 de junho de 2016);
  - Auditoria Interna; Auditoria Externa, Controles Internos e Risco Operacional, após aprovação em ATA pelo Conselho de Administração;
- ▶ Elaborar e encaminhar Relatório ANUAL do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-PA, à Auditoria Geral do Estado – AGE, por meio de ofício, nos termos do Decreto Estadual 1.359/2015, que regula a Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011;

#### **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 internos e externos.

Funciona no Edifício Matriz do Banpará - Av. Presidente Vargas 251 - 6º andar - Campina – Belém-PA.

A estrutura física do Banco contempla o atendimento preferencial, com privacidade e acessibilidade aos clientes/usuários portadores de necessidades especiais ou mobilidade reduzida. Possui sistema informatizado, que atende aos normativos

vigentes de monitoramento e atendimento técnico por empresa terceirizada, para registro e identificação de dados históricos e procedimentos adotados em cada demanda.

#### **5. 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.

#### **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 assuntos não solucionados nos canais de atendimento habituais (Agências, Central de Atendimento Banpará, SAC) do Banpará.

### Internet – Portal Institucional

[https://www.banpara.b.br/cabecalho/fale\\_conosco/ouvidoria\\_banpara/](https://www.banpara.b.br/cabecalho/fale_conosco/ouvidoria_banpara/)

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

### Atendimento Telefônico

Ouvidoria: 0800 280 9040

**Presencial/Correspondência postal** : Av. Presidente Vargas 251 – 6º Andar -  
Bairro Campina – Cep: 66.010.000

### Comitê de Auditoria

## 8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

<b>SAC</b> 0800.280.6605	24horas por dia
<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	24horas por dia
<b>OUVIDORIA</b> 0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
<b>Mobile Banking / Internet Banking</b>	24horas por dia

## 9. OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 9.1 Quantidade de demandas registradas:

**9.1.1 Canais Internos:** Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Por correspondência – Comitê de Auditoria

2º Semestre 2019	1º Semestre 2020
144	129

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

2º Semestre 2019	1º Semestre 2020
179	211

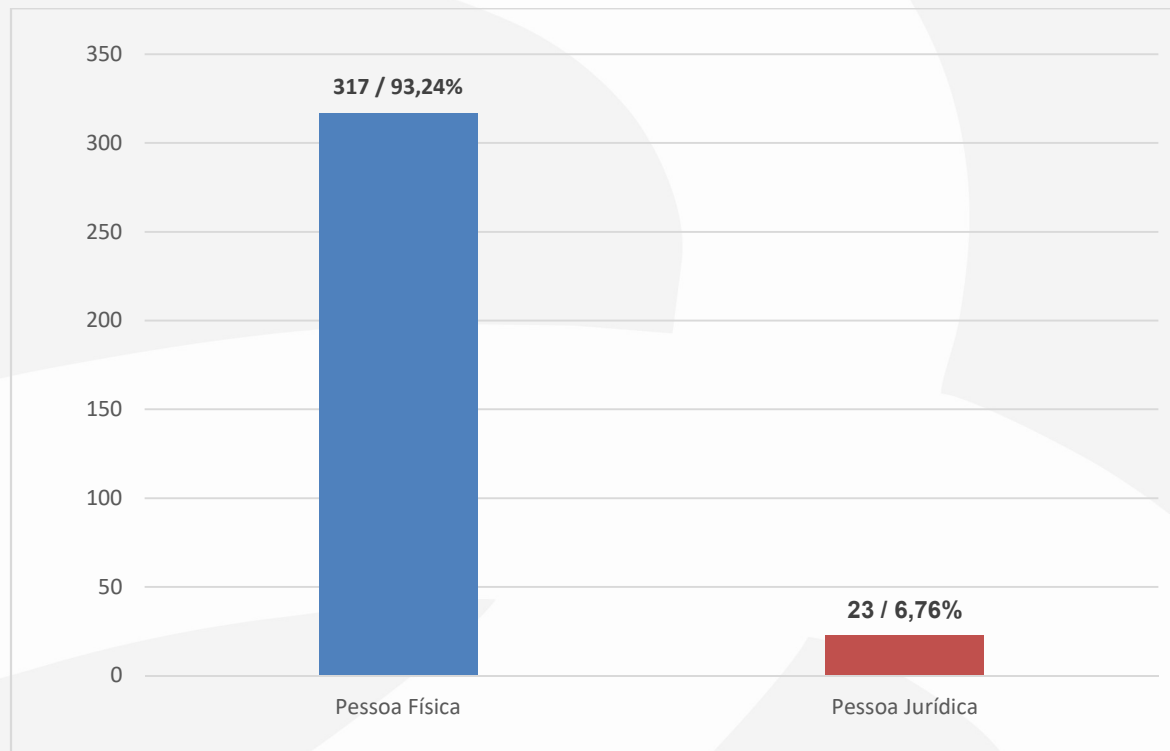
A classificação dos principais temas, é feita em conformidade com o preceituado na Carta Circular Bacen 3.298/2008.

## 10. PRINCIPAIS ASSUNTOS: Quantidade de registros

	2º Semestre 2019	1º Semestre 2020
Aplicação, Investimentos e Custódia de Valores	0	3
Atendimento	102	114
Cartao de crédito	13	10
Conta Corrente	42	36
Operações de Crédito	117	124
Outros Temas	31	42
Relação Contratual	1	02
Tarifas e Assemelhados	15	09
Cheques	02	0
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>340</b>

## 11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

### 11.1 OCORRÊNCIAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA



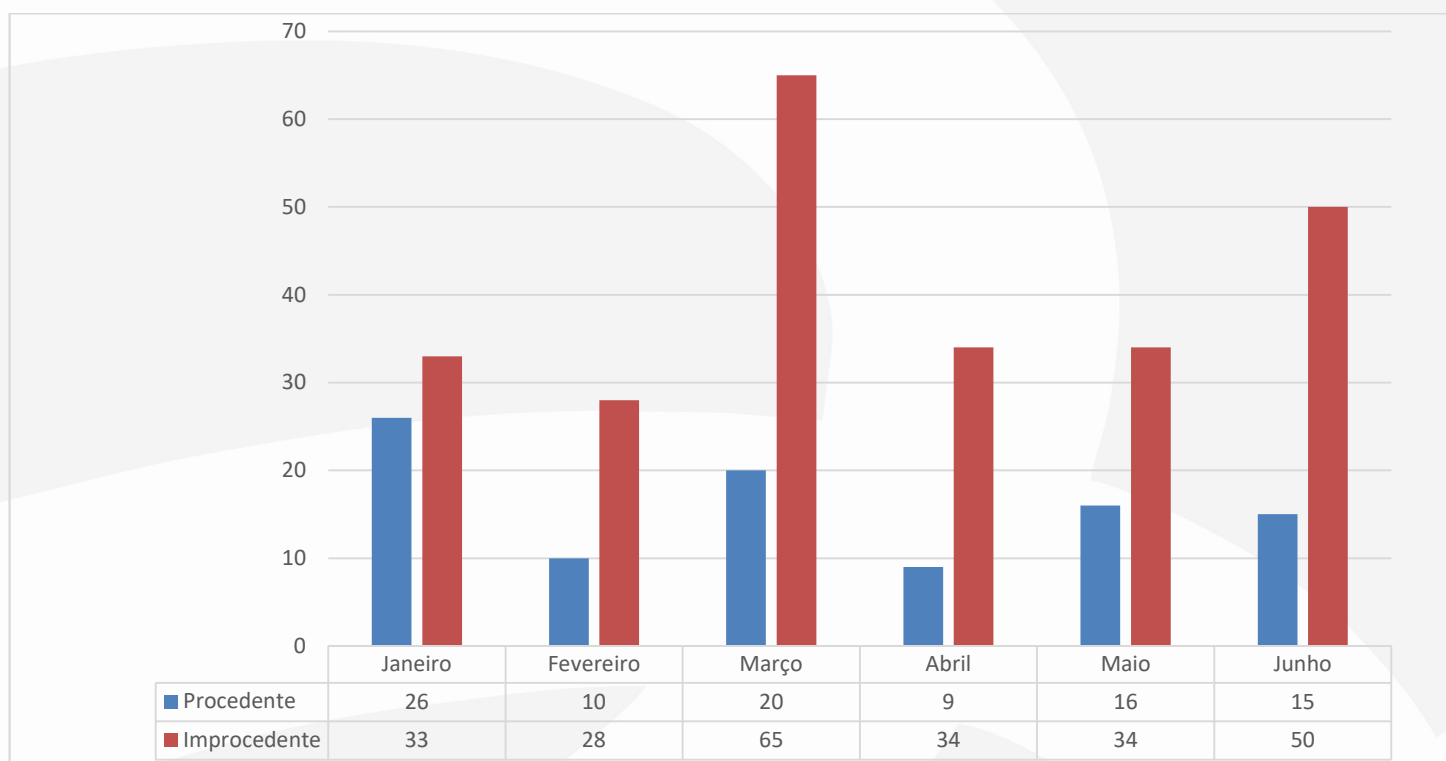
Das 340 demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no Primeiro Semestre de 2020, 317 foram apresentadas por pessoas físicas e 23 por pessoas jurídicas.

### 11.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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

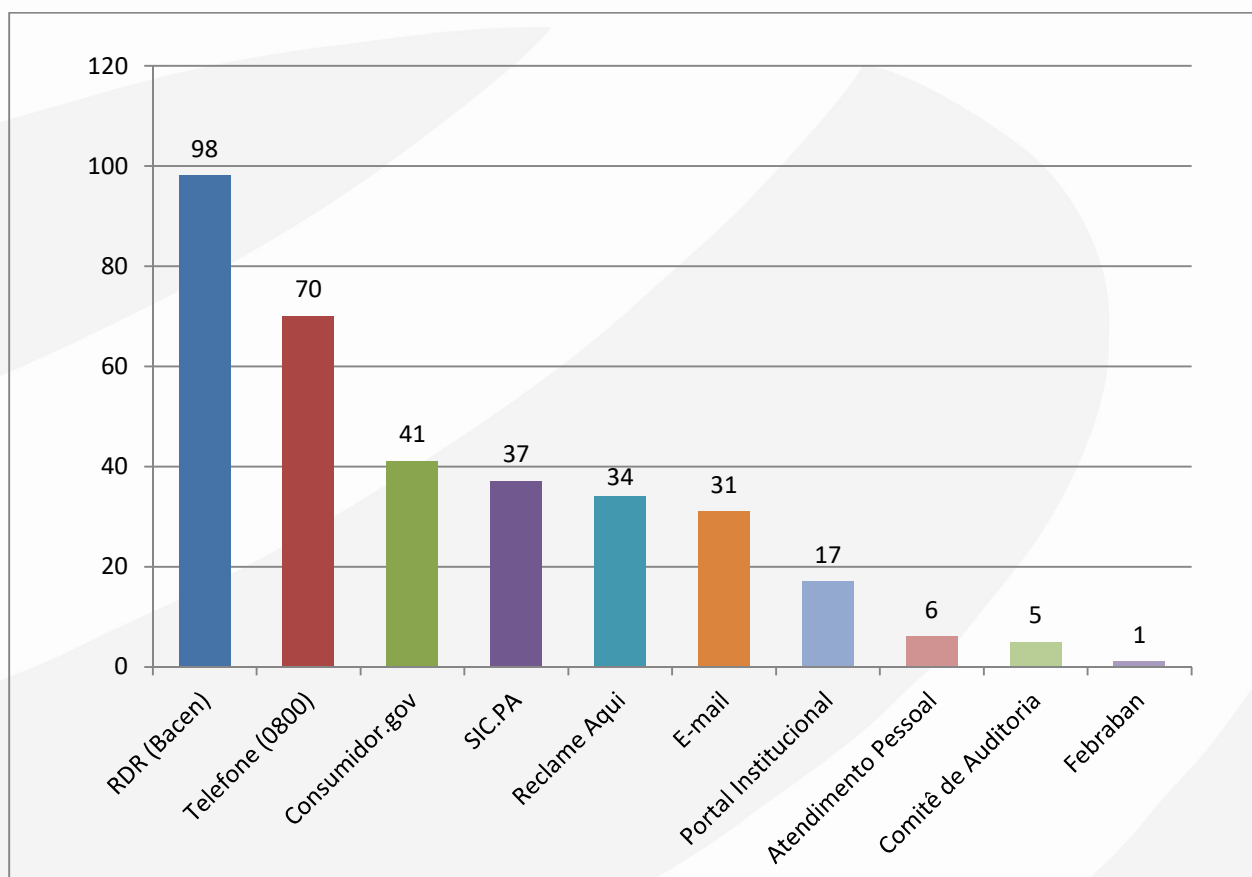
- a) **96 (28,24%)** procedentes solucionadas, acumulado no semestre.
- b) **244 (71,76%)** improcedentes, acumulado no semestre.

### Procedência Mês a Mês



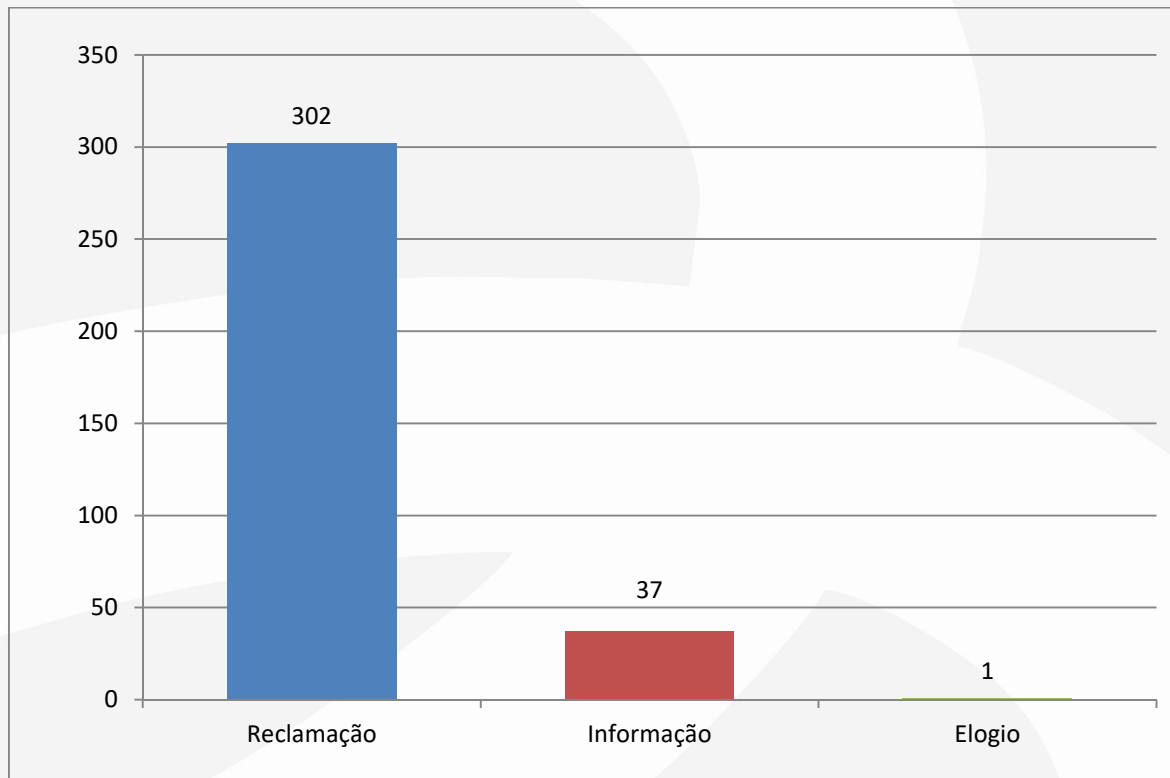
## 12. CANAIS ACESSADOS

- Atendimento Pessoal: 6
- RDR/BACEN: 98
- Telefone: 70
- E-mail: 31
- Portal Institucional: 17
- Febraban: 1
- Reclame Aqui: 34
- SIC.PA: 37
- Comitê de Auditoria: 5
- consumidor.gov.br: 41



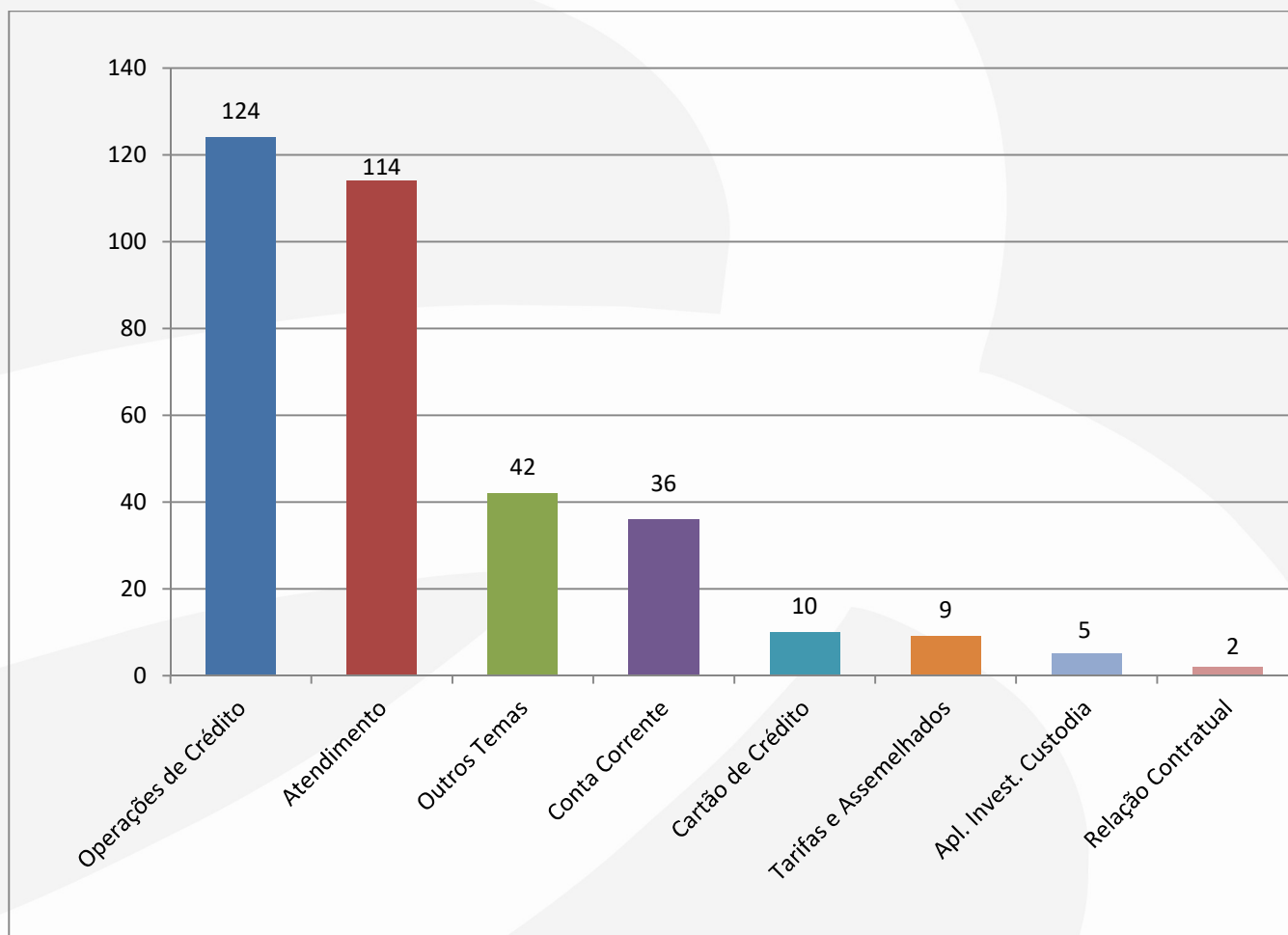
### 13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA

Possuem caráter reclamatório, informativo e de elogio, a maioria refere-se a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública).



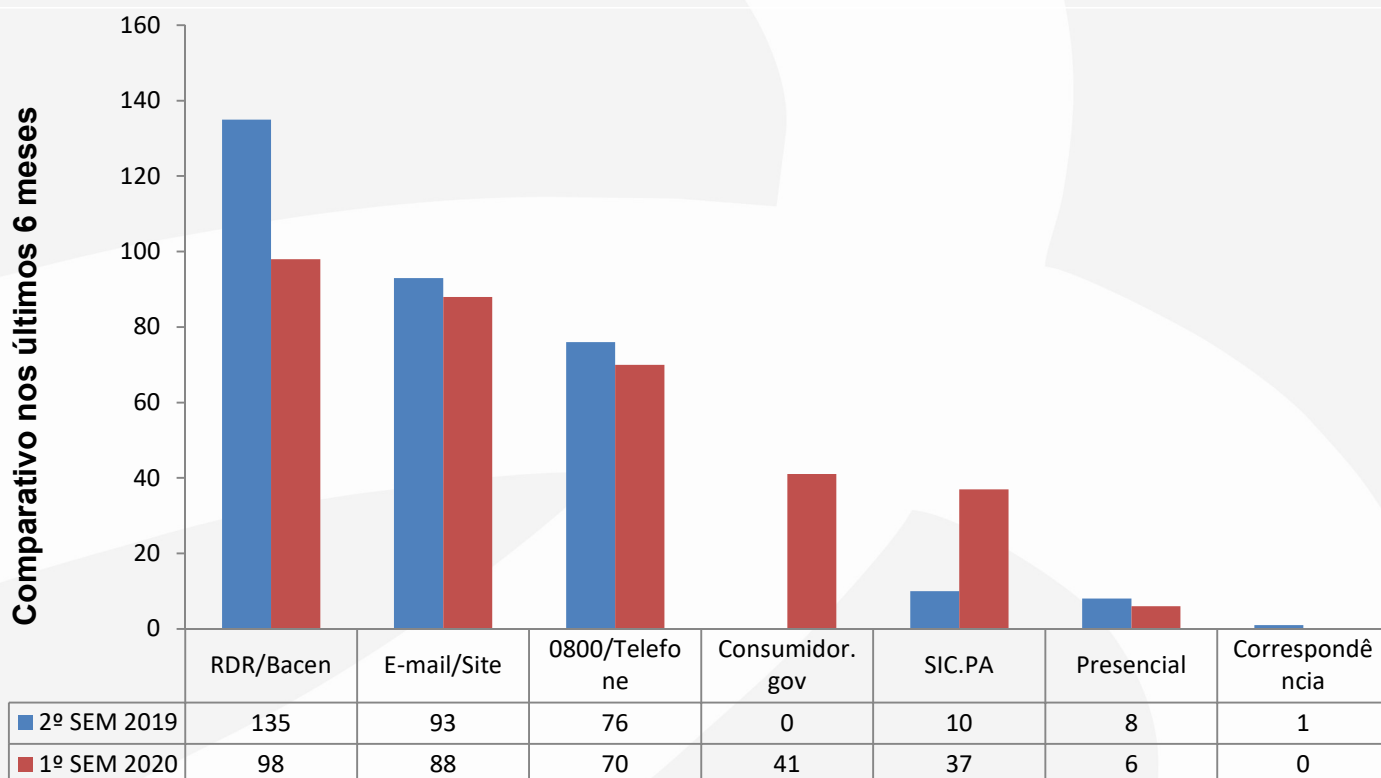
#### 14. ASSUNTOS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE 2020

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



## 15. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO:

No **Segundo Semestre de 2019** tivemos **323** (trezentas e vinte e três) demandas, comparado ao Primeiro Semestre de 2020, que tivemos **340** (trezentas e quarenta) apresentando um aumento de **5,26%** de demandas, decorrente da pandemia, com crescente procura por renegociação de dívida, indícios de fraudes eletrônicas e sobre a liberação da linha de crédito Fundo Esperança.





## 16. DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DAS DEMANDAS

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

Nome	Quantidade	Porcentagem
SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional	46	13,53%
SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	20	5,88%
Agência Ananindeua	16	4,71%
SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	16	4,71%
SUREC - Superintendência de Rede de Canais	14	4,12%
Agência Senador Lemos	14	4,12%
SUMEP - Superintendencia de Meios de Pagamentos Eletrônicos	13	3,82%
Agência Telégrafo	12	3,53%
Agência Belém Centro	11	3,24%
Agência São Brás	10	2,94%
Agência Nazaré	8	2,35%
Agência Palácio	8	2,35%
Agência Santarém	8	2,35%
SUCOB - Superintendência de Cobrança	8	2,35%
Ouvidoria	7	2,06%
Agência Castanhal	7	2,06%
SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	7	2,06%
Agência Redenção	6	1,76%
Agência Conceição do Araguaia	5	1,47%
Agência Icoaraci	5	1,47%
SUAPE - Superintendência de Administração de Pessoas	5	1,47%
Agência Barcarena	4	1,18%
Agência Marabá	4	1,18%
SUCPJ - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Jurídica	4	1,18%
Agência Augusto Montenegro	4	1,18%
SUDEP - Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos	4	1,18%

Agência Altamira	3	0,88%
Agência Tailândia	3	0,88%
Agência Cidade Nova	3	0,88%
Agência Tucuruí	3	0,88%
Agência Mojuí dos Campos	3	0,88%
Agência Salinópolis	3	0,88%
Agência Terra Santa	3	0,88%
SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos	3	0,88%
SUCON - Superintendência de Contabilidade, Orçamento e Controladoria	2	0,59%
Agência Estrada Nova	2	0,59%
Agência Itaituba	2	0,59%
Agência Xinguara	2	0,59%
Agência Pedreira	2	0,59%
Agência Parauapebas	2	0,59%
Agência Água Azul do Norte	2	0,59%
Agência Empresarial	2	0,59%
Agência Acará	2	0,59%
Agência Benevides	2	0,59%
Agência Vitória do Xingú	2	0,59%
SUNEG - Superintendência de Negócios	1	0,29%
Núcleo Jurídico	1	0,29%
Agência Bragança	1	0,29%
Agência Breves	1	0,29%
Agência Capanema	1	0,29%
Agência Concórdia do Pará	1	0,29%
Agência Itupiranga	1	0,29%
Agência Oriximiná	1	0,29%
Agência Óbidos	1	0,29%
PA Uepa	1	0,29%
Agência Anajás	1	0,29%
Agência Igarapé-Miri	1	0,29%
Agência Soure	1	0,29%
Agência Ourilândia do Norte	1	0,29%
Agência Medicilândia	1	0,29%
Agência Tucumã	1	0,29%

Núcleo de Informação de Crédito	1	0,29%
Agência Melgaço	1	0,29%
Agência Marabá São Félix	1	0,29%
Agência Monte Alegre	1	0,29%
SUCAP - Superintendência de Captação de Numerários	1	0,29%
Agência Aurora do Pará	1	0,29%
Agência Limoeiro do Ajuru	1	0,29%
Agência Tomé Açu - Quatro Bocas	1	0,29%
SUGOV - Superintendência de Relações Institucionais com o Governo	1	0,29%
Agência Mocajuba	1	0,29%
Agência Porto de Moz	1	0,29%
SUCRI - Superintendência de Crédito Imobiliário	1	0,29%

## 17. 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 4.629/2018, cujo resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários.

A Ouvidoria recebeu e tratou 340(trezentas e quarenta) demandas, recebidas por acessos internos e externos, tendo alcançado pelo Ranking de Qualidade de Ouvidoria do BACEN – referente ao 1º Semestre 2020, a seguinte avaliação:

CRITÉRIOS AVALIADOS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
1.Prazo Médio de respostas em dias úteis	5,49	6,12
2.Reclamação sobre a qualidade de Resposta	1	1
3.Reclamação sobre Ouvidoria	0	0
4.Participa do consumidor.gov.br	SIM	SIM

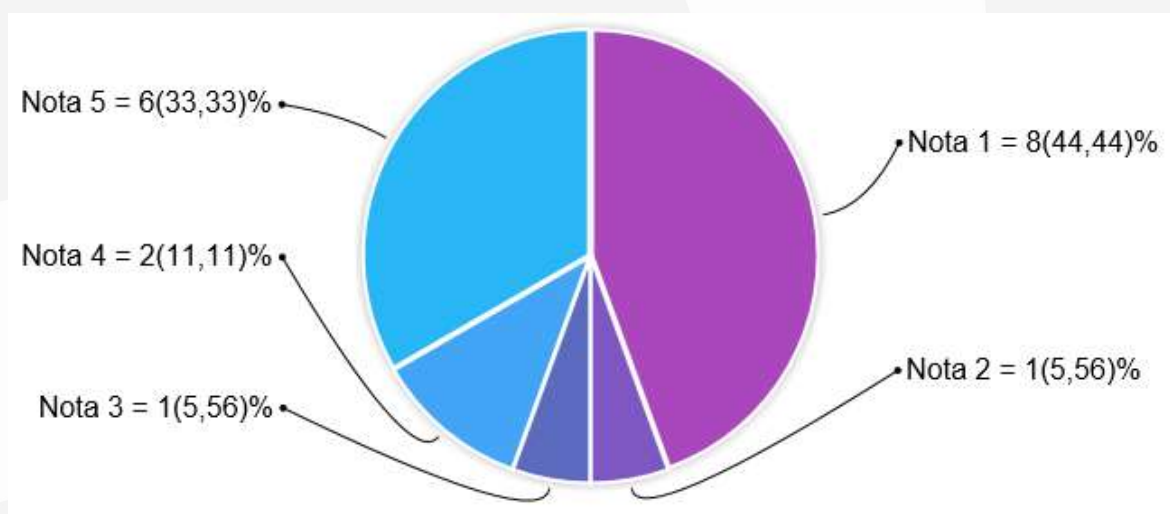
Informações: [www3.bcb.gov.br/ranking](http://www3.bcb.gov.br/ranking)

A atuação dos agentes de Ouvidoria com a pandemia, vem sendo realizado por Tele Trabalho.

Demonstramos abaixo, os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata o Art.8º, inciso III da Resolução 4.629/2018:

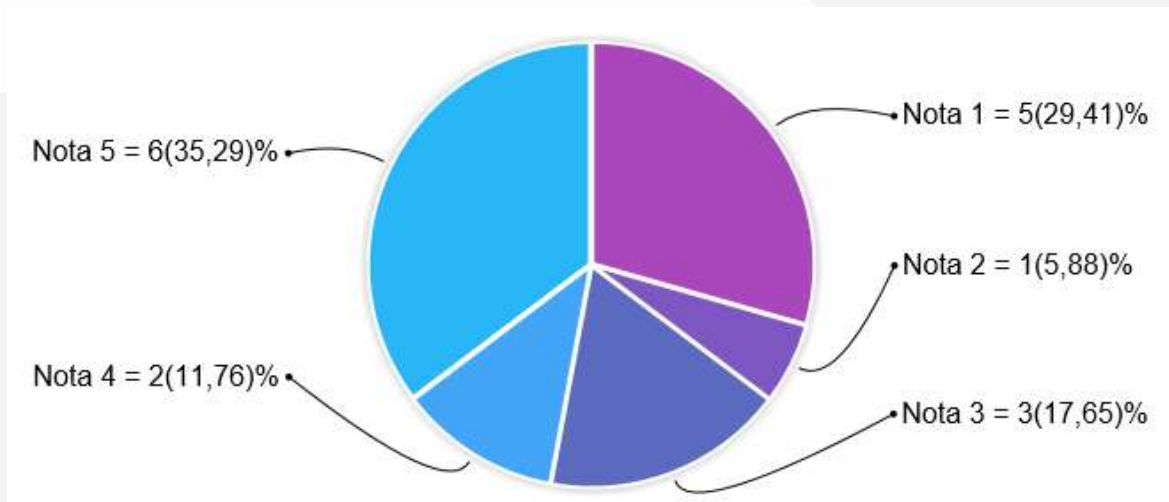
- A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- Os resultados da implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, no 1º Semestre/2020, sendo que no universo de 340 (trezentas e quarenta) demandas, 129 (cento e vinte e nove) estavam habilitadas para realização da pesquisa e apenas 18(dezoito) foram respondidas.

### 1. Solução Apresentada



	Desc. Resposta	Responderam	
	Nota 1	8	44,44%
	Nota 2	1	5,56%
	Nota 3	1	5,56%
	Nota 4	2	11,11%
	Nota 5	6	33,33%

## 2. Qualidade do Atendimento



	Desc. Resposta	Responderam	
	Nota 1	5	29,41%
	Nota 2	1	5,88%
	Nota 3	3	17,65%
	Nota 4	2	11,76%
	Nota 5	6	35,29%

## 18. PRAZOS E SOLUÇÕES

A Ouvidoria busca analisar e responder às reclamações dos clientes e usuários de forma satisfatória e no menor prazo possível, com qualidade e agilidade.

## 19. DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS

Acrescem às demandas protocoladas aquelas sem protocolo preliminar, porém com acolhimento eventual recomendado pela Resolução 4.433/2015 (CMN/BACEN), à Ouvidoria registrou 17 (dezesete) demandas, das quais 15 (quinze), recebidas por e-mail e 02(duas), por site externo, para as quais, foram orientadas/buscar às unidades de atendimento, para solução da demanda.

## 20. CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua com transparência, independência, imparcialidade e isenção, conforme preceitua a Res 4.433/2015 – Art 9º alínea III, 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.

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 2020.

Belém (PA), 31 julho 2020.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva  
Diretor – Presidente

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo  
Ouvidora