

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre 2018

BELÉM - PARÁ



ADMINISTRAÇÃO

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor - Presidente

Augusto Sergio Amorim Costa
Diretor Administrativo

Eugênio Luis de Sousa Pessoa
Diretor de Tecnologia

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo
Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes
Diretor Comercial 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
Agentes de Callcenter

Joana da Silva Borges
Técnico Bancário

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO	04
II – SEÇÃO DESCRITIVA	05
Atuação da Ouvidoria	05
Estrutura funcional	07
Cadastro Unicad /BACEN	08
Divulgação da Ouvidoria	08
III – DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	08
Ocorrências por personalidade jurídica	08
Classificação das demandas	09
Quanto a procedência e sobre o SIC.PA	10
Canais de acessos das ocorrências	11
Ocorrências das demandas por natureza	11
Assuntos demandados	12
Comparativo nos últimos 12 meses	12
Distribuição territorial	13
IV – DADOS INFORMATIVOS DAS DEMANDAS NÃO PROTOCOLADAS	14
V – CERTIFICAÇÃO	15
VI – CONCLUSÃO	15

I – Apresentação

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S/A apresenta neste relatório informações sobre a sua atuação no 2º 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, do Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei 12.527/2011, assim como, da Resolução 4629, do CMN, de 25/01/2018, da Carta Circular Bacen 3880, de 11/05/2018 e da Carta Circular Bacen 3881, de 07/03/2018, que entraram em vigor no dia 02/07/2018, apresentando o componente organizacional “Ouvidoria” por dados estatísticos, de forma quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018.

II - Seção Descritiva

Atuação da Ouvidoria

O Relatório institucional do 2º Semestre de 2018 traz informações sobre a atuação da Ouvidoria ao longo deste período, com avanços e conquistas que refletem o comprometimento da Instituição com os consumidores.

Nesse sentido, a Ouvidoria analisa criteriosamente a descrição do relato do demandante e os classifica por tema, uma vez que impactam diretamente na qualidade das informações gerenciais que servem de base para o fomento de melhorias institucional.

A Ouvidoria interage constantemente com as diversas áreas da organização, para esclarecimentos ou providências necessárias à conclusão e eficácia do assunto demandado. Assim, são analisados os históricos de atendimentos prestados ao demandante, bem como os normativos internos e externos que regem a matéria, cuidando para que as respostas aos usuários sejam elaboradas de forma clara, tempestiva e satisfatória.

A Ouvidoria é a Unidade de apoio responsável pela condução das demandas não solucionadas pelas Unidades de Atendimento e pelos demais Canais alternativos.

A equipe de atendentes de Ouvidoria recebe e analisa, juntamente com o ouvidor(a), as demandas enviadas por meio dos diversos canais de acesso disponibilizados pelo Banpará, pelo Sistema de Registros de Demandas do Cidadão – RDR, pelos órgãos públicos e pelos sites externos, cujos prazos de resposta são de 10 dias úteis, de acordo com a Resolução do Conselho Monetário Nacional 4.433/2015 e da Carta Circular 3.503/2010 e alterações introduzidas pela Circular 3.778/2015, do Decreto Estadual 1.359/2015, que regula a Lei 12.527/2011, cujo prazo de resposta é de 20 dias corridos, assim como, atende a Resolução 4629, do CMN, de 25/01/2018, da Carta Circular 3880, de 11/05/2018 e da Carta Circular 3881, de 07/03/2018, estas, em vigor, a partir de 02/07/2018, com prazo de atendimento, até o quinto dia útil do mês subsequente.

A Ouvidoria atende, registra, instrui, analisa e fornece ao demandante o número de protocolo do registro das demandas, dá conhecimento dos assuntos às áreas gestoras, acompanha e intermedia o processo de análise e do prazo de atendimento.

Após a manifestação das áreas responsáveis pelo assunto demandado, a Ouvidoria avalia o conteúdo da manifestação e, com base nesta, formata resposta com orientações e informações, de forma objetiva, clara e conclusiva, que permitam ao demandante a efetiva solução de sua solicitação, reclamação ou denúncia, sem descuidar dos prazos normatizados.

Todas as demandas são analisadas criteriosamente e respondidas conclusivamente nos prazos estabelecidos e pelas condições normatizadas pelos Órgãos Reguladores. Ao finalizar o processo de análise, a Ouvidoria propõe complemento de melhorias por meio de relatório mensal, em conformidade com a natureza do assunto demandado.

Os trabalhos desta Ouvidoria são avaliados qualitativamente e quantitativamente pelo Diretor - Presidente, responsável desta área, por impactarem diretamente na qualidade das informações, enquanto base para o aprimoramento dos serviços que causam influência no cotidiano dos usuários na rede de atendimento, visando melhorias no âmbito institucional, cujo objetivo é a satisfação dos usuários, sem que os mesmos recorram por canais externos ou mesmo ajuizamento de ações.

A Ouvidoria tem suas atividades com foco nas demandas recebidas, as quais merecem tratamento definido por exigências dos respectivos órgãos fiscalizadores.

As demandas recebidas pelos diversos meios de acesso ao Canal Ouvidoria Banpará, todas com registro no Sistema de Ouvidoria, apresentadas pelos:

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, por meio do link Portal Ouvidoria;
 - Por e-mail à OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br;
 - Por DDG 0800 280 9040;
 - Presencialmente, no endereço da Sede Banpará – 6º Andar;
 - Por fax (91) 3222-1458;
 - Por correspondência.
 - b. Por Sites externos:

- Site da FEBRABAN:
 - ✚ Conte Aqui;
 - ✚ Fale Conosco.
- Outros Sites particulares.

Pelos Canais de acessos à Ouvidoria, usuários manifestam satisfação pela qualidade de solução das suas respectivas demandas, bem como abordam avaliação de retornos oferecidos pelo Banpará, na pesquisa de satisfação, de acordo com o Art. 14 da Resolução 4629, de 25/01/2018, que prevê avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, da Carta Circular 3880, de 11/05/2018 e da Carta Circular 3881, de 07/03/2018.

Nesse sentido, no 2º semestre de 2018, 79 demandas foram recebidas e respondidas diretamente pelos canais internos da Ouvidoria, o qual habilita os demandantes manifestar sua avaliação quanto à solução e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, aplicando a nota na escala de 1 a 5, por meio do 0800 280 9040 e, obteve o resultado: 29 avaliações sobre a solução apresentada e 27 avaliações sobre a qualidade do atendimento apresentado pela Ouvidoria.

A Ouvidoria participa de eventos ligados à sua área de atuação deste Banco, do Fórum Ouve Pará, do Comitê de Ouvidorias e Relação com Clientes da FEBRABAN, e participa do Seminário de Relacionamento com clientes – Semarc.

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 Vox Data, 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.

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) 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:

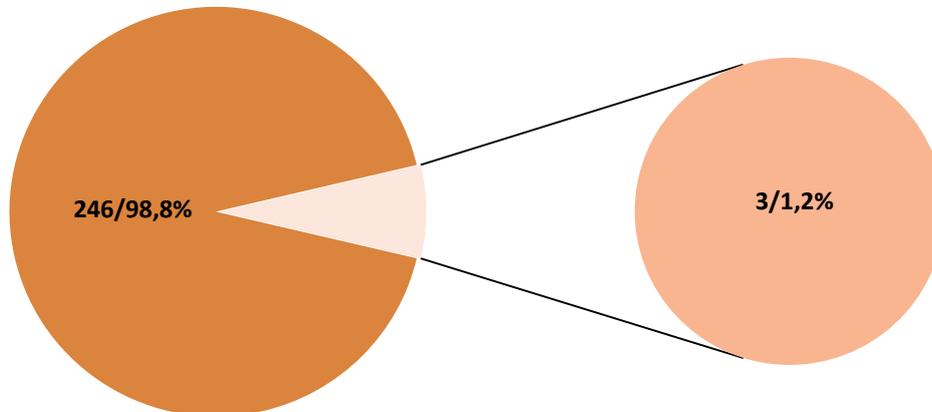
- a) Site Institucional - www.banpara.b.br, e-mail - OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br, Telefone 0800, Cartas, Fax, Autoatendimento (cujas informações estão contidas nos extratos, saldos e telas dos caixas eletrônicos), folders e contratos de produtos e serviços, e de aplicativo para smartphones;
- b) Site FEBRABAN (www.febraban.org.br/arquivo/serviços/ouvidorias/canais.htm) em atendimento ao dispositivo da citada Resolução do Conselho Monetário Nacional.

III- Dados estatísticos das demandas protocoladas

Ocorrências por personalidade jurídica.

Das 249 demandas protocoladas nesta Ouvidoria no 2º Semestre de 2018, 246 foram apresentadas por **pessoas físicas** e **03** 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.

■ Pessoas Físicas ■ Pessoas Jurídicas



Classificação das demandas protocoladas

Conforme demonstrativos abaixo, na tabela e nos gráficos, as demandas foram classificadas, analisadas e julgadas de acordo com a procedência, sendo: **a) 53** (21,29%) procedentes solucionadas; **b) 196** (78,71%) improcedentes.

Canais de acessos das demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, incluído o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.PA:

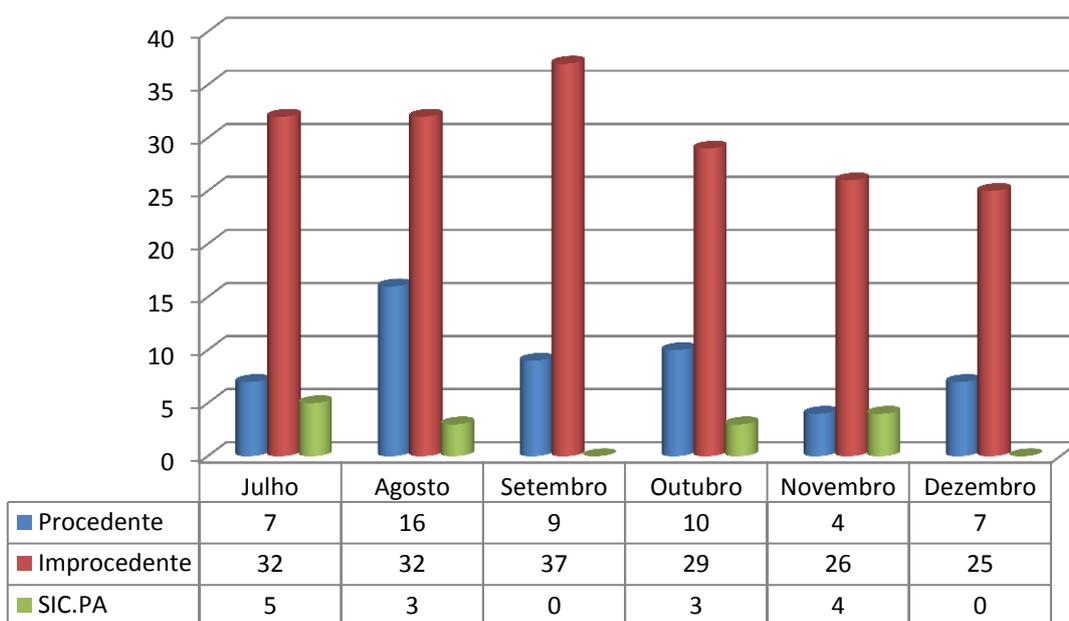
- RDR/bacen, **137**;
- DDG 0800, **45**;
- E-mail, **23**;
- Portal Institucional, **9**;
- Correspondências **2**;
- Sites Externos **33**, quais sejam:
 - SIC.PA, **15**;
 - Reclame Aqui, **16** e;
 - Febraban, **2** demandas.

Quanto à natureza das ocorrências das demandas: **228** reclamatórias, **01** registrada como sendo “denúncia”, **19** sobre detalhamento de informações e **01** de elogio, de acordo com o demonstrativo na tabela abaixo.

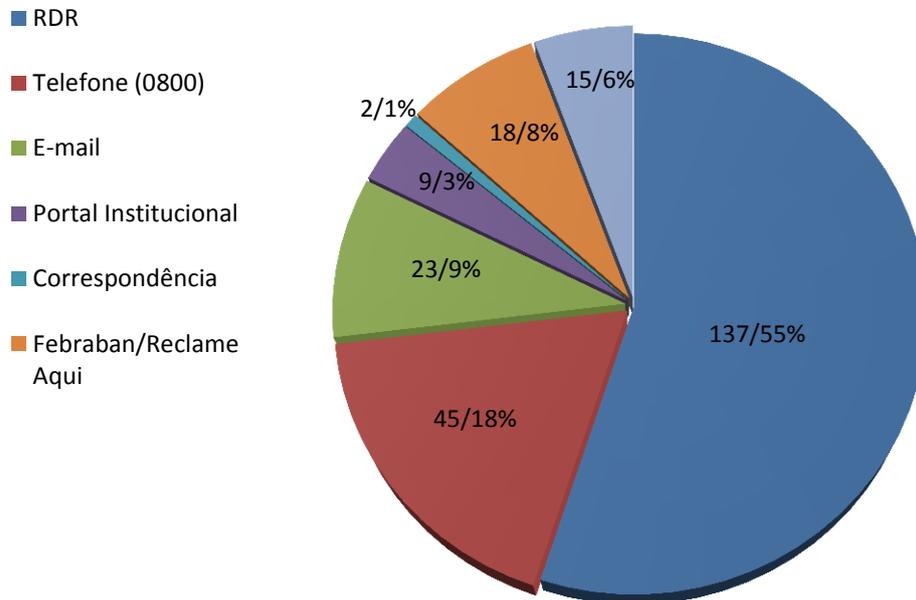
Evolução mensal e totalização no semestre

Meses	RDR/Bacen		Telefone (0800)		E- mails		Portal Institucional		Correspondência		Febraban		Reclame Aqui		SIC.PA
	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Informativas
Julho	3	20	2	8	0	2	1	0	0	0	0	1	1	1	5
Agosto	5	19	2	10	6	2	2	0	0	0	0	0	1	1	3
Setembro	5	18	1	9	2	5	0	1	0	1	0	1	1	2	0
Outubro	7	16	1	3	2	1	0	3	0	1	0	0	0	5	3
Novembro	3	17	1	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	4
Dezembro	5	19	1	4	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	28	109	8	37	10	13	3	6	0	2	0	2	4	12	15
TOTAL GERAL	249														

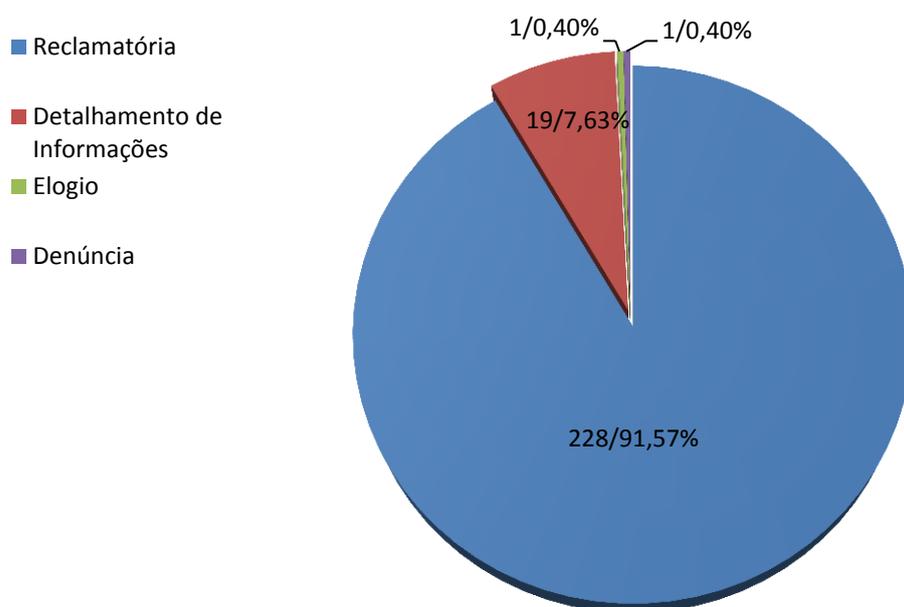
Quanto à procedência e sobre informação – SIC.PA



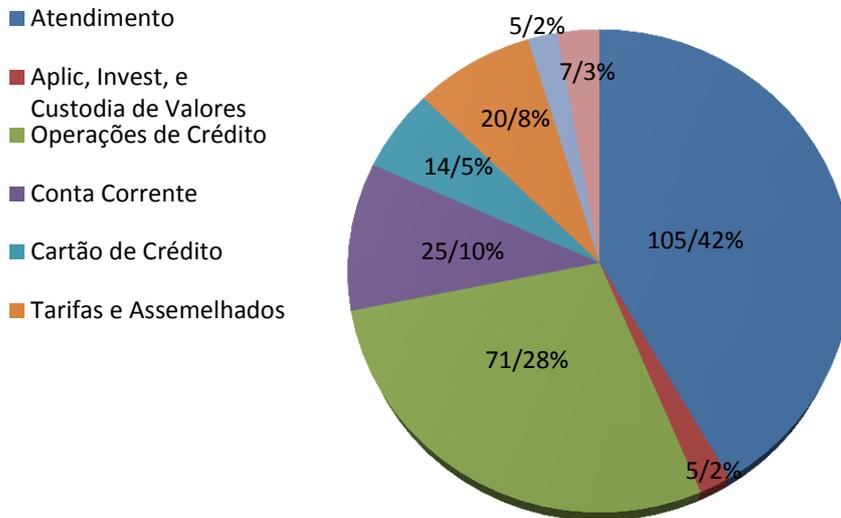
Canais de acessos das ocorrências



Ocorrências por natureza



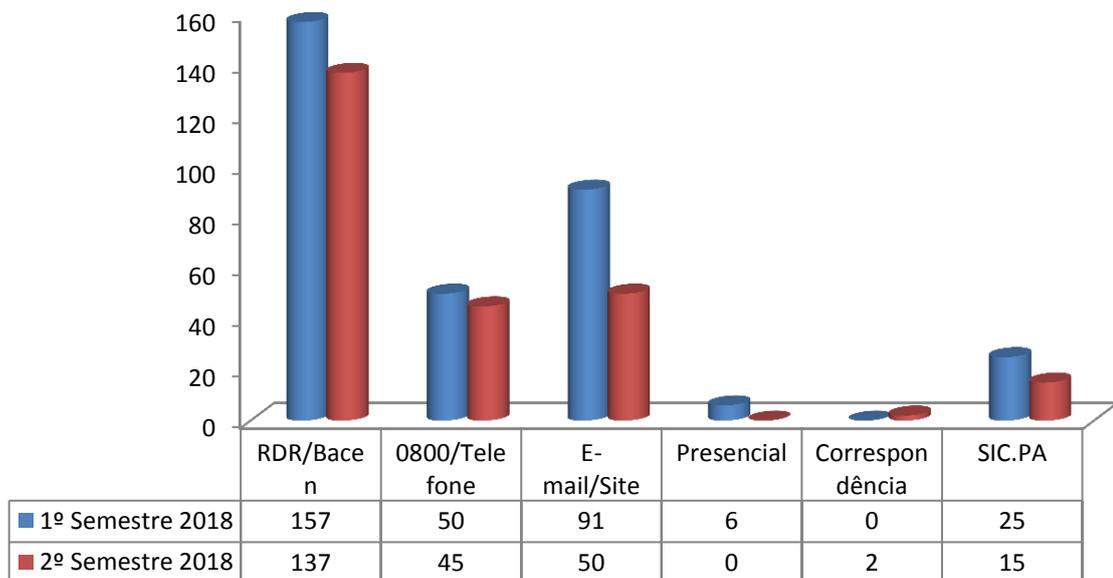
Assuntos demandados



As ocorrências de natureza reclamatórias, nas incidências acima elencadas neste relatório, substanciam redução de demandas apresentadas no 2º Semestre de 2018.

O total de demandas no 2º semestre de 2018, comparadas ao 1º semestre de 2018, demonstra diminuição de demandas protocoladas e, também, das demandas que foram acolhidas com objetivo de elucidar informações, de acordo com o que recomenda a Resolução 4.433/2015.

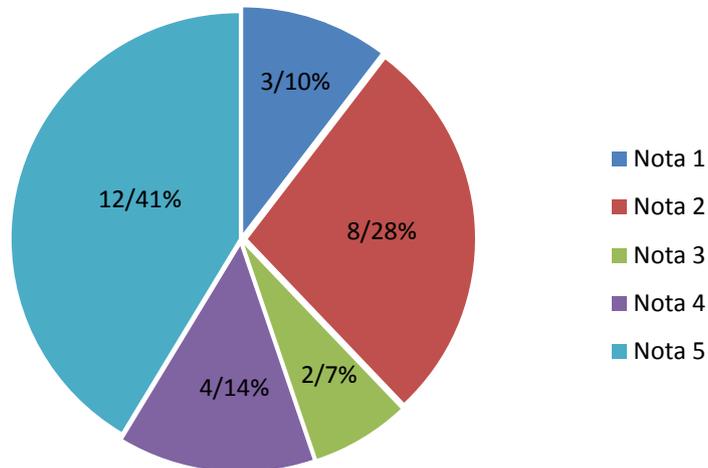
Comparativo nos últimos 12 meses



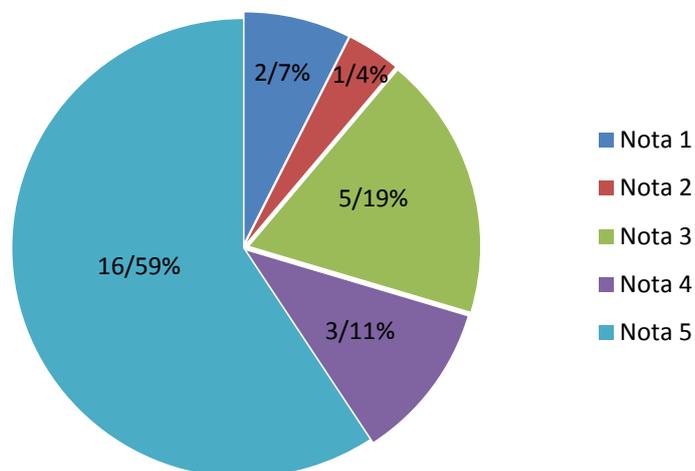
Distribuição Territorial

19 - Ouvidoria	9 - Agência Pedreira
2 - SUAFI - Superintendência de Administração Financeira	6 - SUCOB - Superintendência de Cobrança e Recuperação de Crédito Comercial
1 - SUDES - Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social	2 - Agência Cidade Nova
7 - SUREC - Superintendência de Rede de Canais	1 - Superintendência de Administração do Crédito
5 - SUSER - Superintendência de Serviços Bancários	2 - SUCOB - GECOB - Gerência de Cobrança Institucional
2 - Agência Abaetetuba	1 - Agência Anajás
4 - Agência Altamira	1 - Agência Acará
7 - Agência Ananindeua	1 - Agência Rio Maria
13 - Agência Belém Centro	1 - Agência São Geraldo do Araguaia
1 - Agência Bragança	2 - Agência Augusto Montenegro
1 - Agência Breves	2 - Agência Curuçá
1 - Agência Cameté	1 - Agência Marabá Cidade Nova
3 - Agência Capanema	1 - Agência Marituba
7 - Agência Castanhal	1 - Agência Soure
2 - Agência Conceição do Araguaia	16 - SUCPF - Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física
1 - Agência Tailândia	1 - SURAG - Superintendência de Rede de Agências
4 - Agência Estrada Nova	1 - Agência Mosqueiro
5 - Agência Icoaraci	1 - Agência Novo Progresso
1 - Agência Itupiranga	1 - Agência Garrafão do Norte
2 - Agência Marabá	9 - SUROP - Superintendência de Gestão de Risco Operacional
1 - Agência Canaã dos Carajás	3 - DUPLICIDADE - Ouvidoria
3 - Agência Maracanã	6 - SUARP - Superintendência de Administração de Recursos Humanos e Processos
10 - Agência Nazaré	2 - SUCAP - Superintendência de Captação de Numerários
6 - Agência Palácio	2 - SUATI - Superintendência de Atendimento em TI e Produção
2 - Agência Santa Isabel	1 - Agência Almeirim
1 - PA Ophir Loyola - HSE	3 - Agência Terra Santa
1 - PA Detran	2 - SURET - Superintendência de Retaguarda e Negócios
1 - Agência Goianésia	1 - SUSER - GECOC - Gerência de Conta Corrente
6 - Agência Telégrafo	2 - SUSER - GEARC - Gerência de Arrecadação
23 - Agência Senador Lemos	1 - SURET - GESET - Ger. de Títulos de Capitalização e Seguros
8 - Agência São Brás	1 - SUGOV - GEROV - Ger. de Relacionamento e Produtos/Serviços para o Governo
1 - Agência Santarém	2 - SUGOV - GEGOV - Gerência de Governo e Folha de Pagamento
4 - Agência Redenção	1 - SUCPF - GEBAN - Gerência de Banparacard
1 - Agência Viseu	1 - SUCPF - GERCO - Gerência de Consignado
1 - Agência BR Ananindeua	1 - SUCOB - GECPF - Ger. de Cobrança Comercial Pessoa Física
1 - SUCOB - GEBPF - Ger. de CBP Comercial Pessoa Física	
2 - SULOC - Superintendência de Logística, Suprimentos e Contratos	

Quanto à solução apresentada – pesquisa de satisfação – Resolução 4629



Quanto a qualidade do atendimento pela Ouvidoria – pesquisa de satisfação – Resolução 4629.



IV - Dados informativos das demandas não protocoladas

As 41 demandas não protocoladas, recebidas nesta Ouvidoria no 2º 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.

V – 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.

VI – 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 2º 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.

Belém (PA), 21 de Janeiro de 2019.

Zenaide Lopes de Oliveira
Ouvidora

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor – Presidente