



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2023

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 – 2º Semestre de 2023	7
11.	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	7
12.	CANAIS ACESSADOS	8
13.	OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:.....	9
14.	TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2023.....	9
15.	SARB 27/23 – Autorregulação Bancária.....	10
16.	COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO.....	11
17.	UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:	11
18.	INDICADORES DE QUALIDADE	12
19.	PRAZOS E SOLUÇÕES	14
20.	FATORES GERADORES	14
21.	ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA.....	16
22.	PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS	18
23.	GOVERNANÇA.....	18
24.	CONCLUSÃO	19

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 **segundo semestre de 2023**, 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 **01.07.2023 à 31.12.2023**, conforme demonstraremos os principais indicadores do **2º semestre/2023**, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **140** municípios do Estado do Pará, totalizando em **199** pontos de atendimento, entre eles 159 agências, 36 postos e 4 caixas deslocados.

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.

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);
- 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/formulario-da-ouvidoria/>

8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	
0800.280.6605	24 horas por dia
sugestoes@banparanet.com.br	
CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA	
3004.4444 - 0800.285.8080	
<ul style="list-style-type: none">• 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
OUVIDORIA	
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	% DO TOTAL
Informações	21.371	89,53%
Cancelamentos	298	1,25%
Reclamações	2.046	8,57%
Outras demandas	150	0,63%

10. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2023

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

10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS: 570

10.2.1 Canais Internos: Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Correspondência

2º Semestre 2023: 76

10.2.2 Canais Externos: SIC.PA Governo Digital – Sistema RDR (BCB) – Plataforma Consumidor.gov.br – Site Reclame Aqui

2º Semestre 2023: 494

11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

11.1 DEMANDAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA: Das **570** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2023**, **563** foram apresentadas por pessoas físicas e, **7** por pessoas jurídicas.

11.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

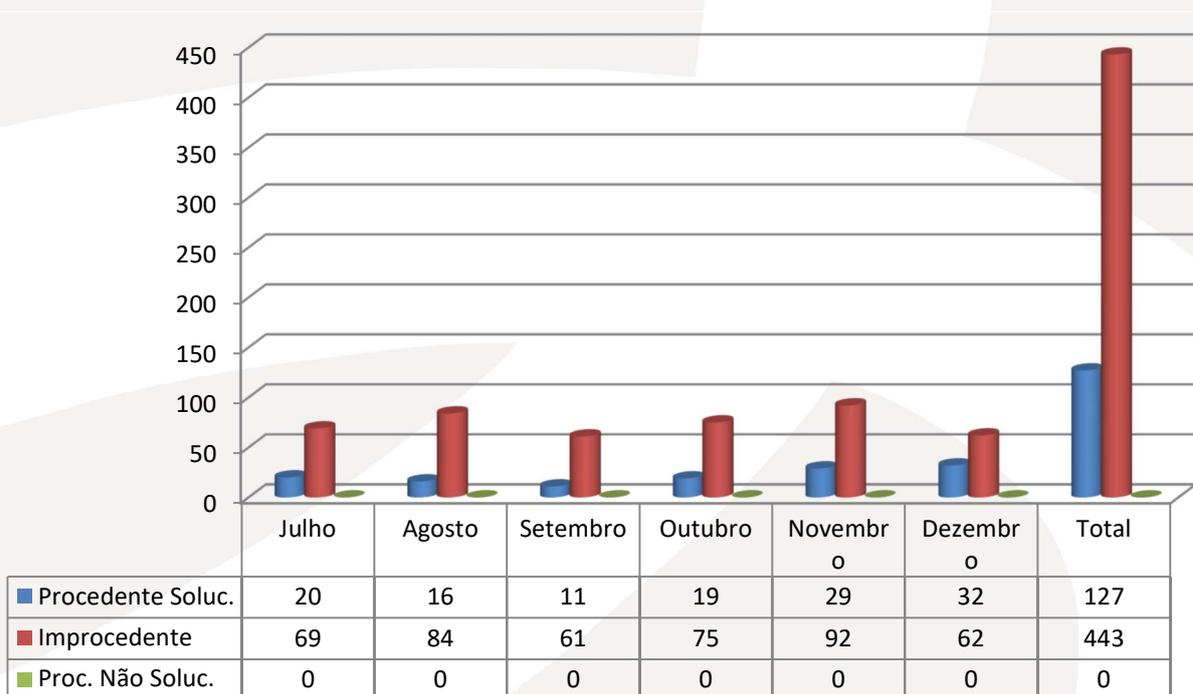
O critério utilizado para qualificar a procedência ou a improcedência de reclamação é tomado por base a avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos externos e da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos 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 2º semestre de 2023, as reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas conforme abaixo:

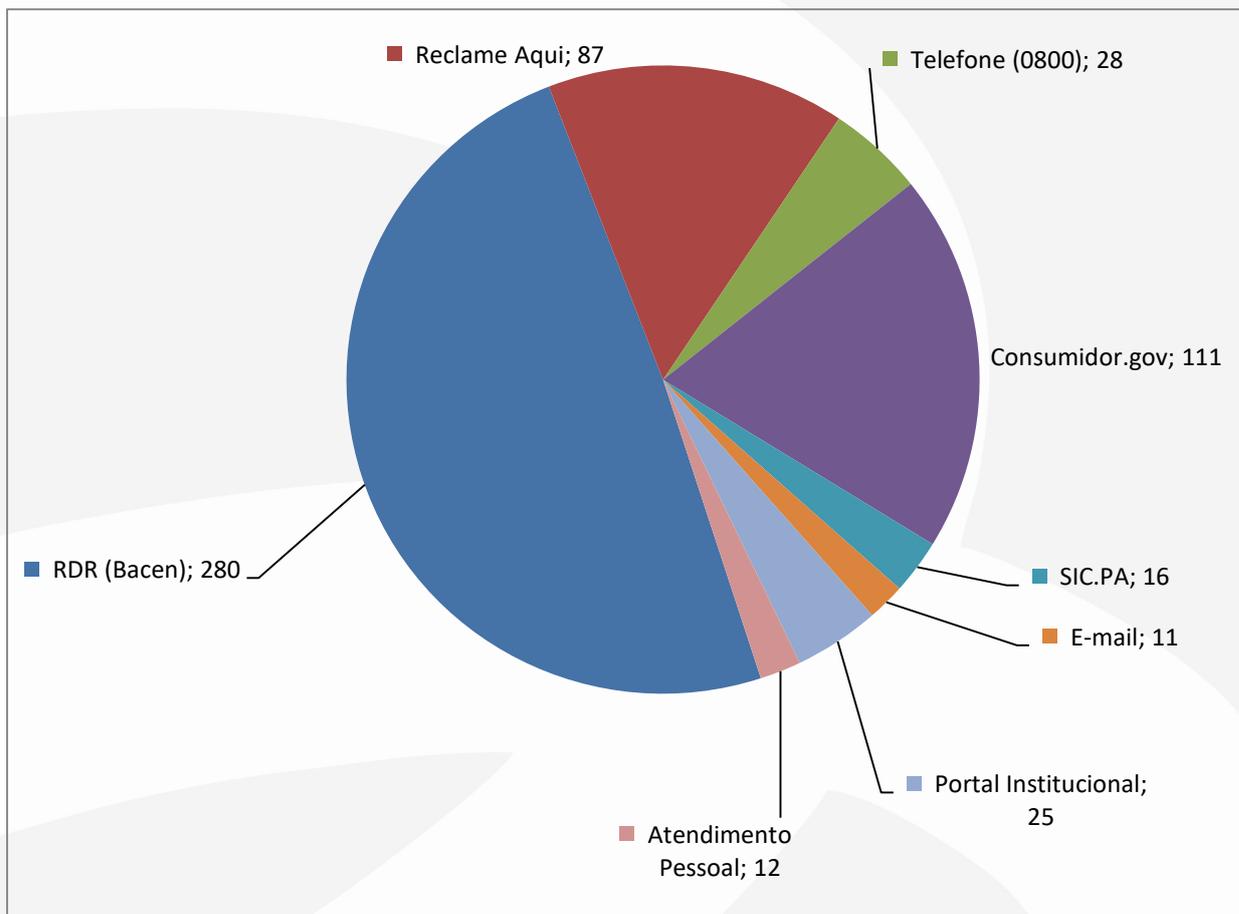
- a) **443 (77,72%)**, improcedentes, acumulado no semestre;
- b) **127 (22,28%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre ;
- c) **0 (0%)** , procedentes não solucionadas.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023



12. CANAIS ACESSADOS

Das **570** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2023**, 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.

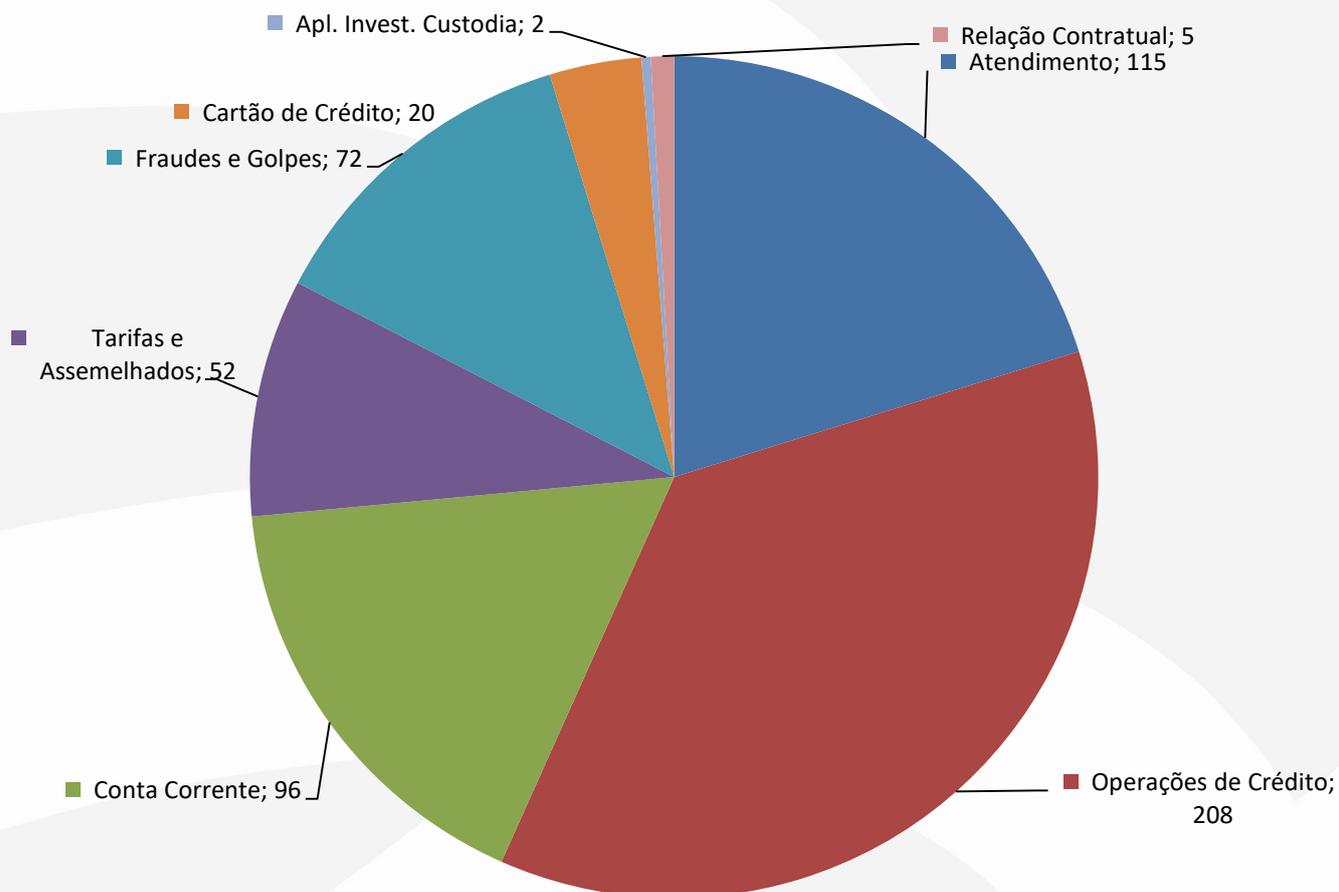


13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:

Possuem caráter reclamatório (**555**), informativo (**14**), sugestivo, de elogio (**1**), 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). Não houve registro de sugestão.

14. TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2023

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



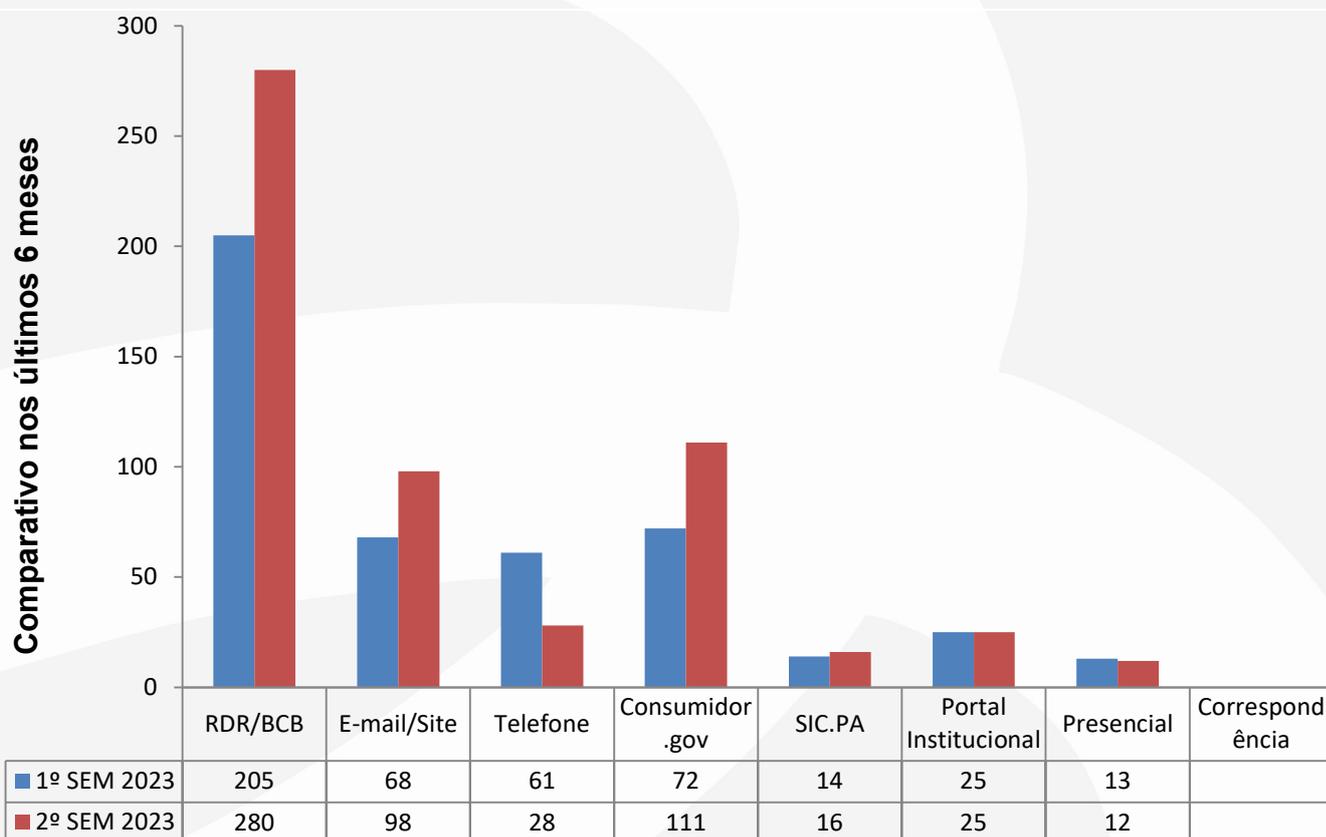
15. SARB 27/23 – Art 88º - Parágrafo primeiro – Autorregulação Bancária

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 recepcionadas, **em até 5 (cinco) dias úteis.**

Das **570** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **2º semestre de 2023**, com total de **280** demandas respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **49,12%**.

16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No 2º Semestre de 2023 tivemos 570 (quinhentas e setenta) demandas, comparado ao 1º Semestre de 2023, que tivemos 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) demandas, apresentando um acréscimo de 111 demandas.



Obs: E-mail/Site = E-mails internos + Comitê de Auditoria + 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	66	11,58
Agência Nazaré	34	5,96
Agência Senador Lemos	29	5,09

SUREC – Superintendência de Rede de Canais	27	4,74
Agência São Brás	24	4,21
Agência Ananindeua	23	4,04
SUCOB – Superintendência de Cobrança	23	4,04
Agência Belém Centro	21	3,68
Agência Palácio	19	3,33
SUMEP – Superintendência de Meios de Pagamentos Eletrônicos	17	2,98
Agência Telégrafo	15	2,63
SURET – Superintendência de Retaguarda Bancária	15	2,63
Agência Castanhal	11	1,93
SUCPF – Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	11	1,93

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, não tendo tido no período quantitativo de avaliações suficientes para condução e tratamento dos casos relevantes.

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 3º e 4º trimestre/2023, conforme abaixo:

Informações	3º Trimestre	4º Trimestre
Posição	12º lugar	+27º lugar
Reclamações Reguladas Procedentes	44	19
Reclamações Reguladas - Outras	27	32
Reclamações Não Reguladas	16	7
Total de Reclamações	87	58
Total de Clientes	1.053.175	1.065.367

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: **74,7%**
- Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **1,8**
- Reclamações Respondidas **99,3%**
- Prazo Médio de Respostas (15d): **5,6 dias**

18.3 RECLAME AQUI

- Reclamações Respondidas: **143 (95,3%)**
- Voltariam a fazer negócio: **46,5%**
- Índice de Solução: **74,4%**
- Nota final do consumidor: **5,26**

18.4 INDICES 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 570 demandas registradas no 2º semestre/2023, 76 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, somente uma demanda foi apresentada em outra instância administrativa de Defesa ao Consumidor, Procon Xinguara, tendo sido registrada e tratada na Ouvidoria por meio do Banco Central.

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. No 2º semestre/2023, foram atendidas 49,12% das demandas, em até 5 dias úteis, com a qualidade necessária.

20. FATORES GERADORES

Fraudes/Golpes:

Clientes foram vítimas de golpes/fraudes envolvendo a obtenção das credenciais de acesso dos canais digitais, originando contratação de empréstimos e transferências não reconhecidas.

5.2 Conta Corrente

Clientes foram prejudicados por inconsistência no sistema de conta corrente, acarretando na demora do processamento de operações, movimentação sem saldo disponível e bloqueio de conta sem indicação do motivo.

5.3 Negociação de dívida

Clientes informaram que houve desconto na totalidade do crédito de salário ou bloqueio para amortização de pendência financeira. Clientes alegando

superendividamento. Solicitações de adesão aos programas do DESENROLA BRASIL e RENEGOCIA da SENACON.

5.4 Cartão de Crédito

Clientes enfrentaram dificuldades em movimentar suas contas devido aos atrasos ou não recebimento de cartão, bem como, insatisfeitos com o atendimento prestado e procedimentos adotados em compras não reconhecidas.

Falha no processamento de pagamento, demora no recebimento de cartão, bloqueios de limite, dificuldades de acesso a Central de Cartões e falta de esclarecimentos durante o atendimento.

5.5 Erros em canais digitais/terminais eletrônicos

Clientes informaram sobre dificuldades no acesso aos canais digitais e erros ocorridos nas operações (saque e depósito) dos caixas eletrônicos.

Constantes indisponibilidades dos canais digitais e erros ocorridos nas operações (saque e depósito) dos caixas eletrônicos, Saque e Pague e Banco 24hrs.

5.6 Mau atendimento/Dificuldades no atendimento Agência/SAC

Clientes alegaram não ter tido tratamento adequado ou informações incompletas durante seus atendimentos (Agências e SAC), comprometendo a experiência positiva com o Banco.

Negativa de cancelamento de pacotes de tarifas e falha na aguarda de documentação (termos de adesão pacote de tarifa) em desacordo com o manual de temporalidade de documentos.

5.7 Tarifas

Clientes enfrentaram dificuldades na alteração ou cancelamento dos pacotes de serviços.

Cobrança de tarifas por manutenção do agendamento no sistema e consequente cobrança na conta corrente após cancelamento. Dificuldades na alteração (pacote essencial), cancelamento e/ou ressarcimento de valores dos pacotes de serviços não reconhecidos como contratados.

5.8 Inconsistências de Transferências (PIX e Portabilidade)

Clientes alegaram intempestividade nas operações de transferência PIX e portabilidade de salário.

5.9 Seguros

Clientes alegaram não tomar conhecimento da contratação, que não houve oferta do produto ou não solicitara adesão de todos os seguros quando da contratação apenas do Seguro prestamista.

Inconsistência que resultaram em cobranças indevidas.

- Cadastros Restritivos / Registrato

Permanência nos cadastros restritivos após regularização de Pendência (SERASA E SPC), bem como na manutenção no REGISTRATO-BACEN classificação de prejuízo quando da efetivação de acordo.

- Operações de Crédito

Negativa em atendimento nas agências do pedido de Revogação de autorização de débito automático em conta.

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), 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**, em processo de implementação cuja metodologia será o NPS.

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

Ao cartão de crédito, com análise das inconsistências ocorridas;

12.5.1 Demora na entrega de cartões;

12.5.2 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.

12.5.3 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.

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**, com a implementação de controles operacionais no ambiente da automação para otimizar o tempo das operações, inclusive com a criação do projeto 27919 para atualização tecnológica de processamento e do projeto 28387 o qual prevê melhorias para portabilidade.

21.7 Estudar a viabilidade para implantação de canais aptos à realização de renegociação de dívida, a fim de atender aqueles que estão fora do seu domicílio bancário (SUCOB).

→ **Proposição acatada, finalizada e em operação**, com a contratação de empresas terceirizadas (escritórios de cobrança) e disponibilização de negociação por meio da Central de Atendimento Banpará, opção 1.

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

→ **Proposição acatada**, com o projeto 19893 em fase piloto.

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, ação será acompanhada para análise da efetividade da solução apresentada.

22. PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS

22.1 Revistar os processos/controles no que tange o procedimento de revogação/cancelamento de autorização de débitos em conta;

22.2 Revistar o fluxo operacional, procedimentos e controles sistêmicos para ajustar os sistemas, evitando erros recorrentes (SURET)

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 2º semestre de 2023.

Belém (PA), 08 de fevereiro de 2024

Ruth Pimentel Mélo
Diretora – Presidente

Letícia David Thomé
Ouvidora