



# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

**2º 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 – 2º 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 2º 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.	PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS.....	15
21.	ACOMPANHAMENTO E AÇÕES DE MELHORIAS.....	17
22.	GOVERNANÇA.....	19
23.	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 **segundo 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 e seus anexos, em especial o anexo II, que trata da autorregulação bancária.

### O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A

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 legítimas expectativas dos consumidores às boas 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 **01.07.2024 à 31.12.2024**, conforme demonstraremos os principais indicadores do **2º semestre/2024**, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **144** municípios do Estado do Pará, totalizando **239** pontos de atendimento, entre eles **163** agências, **35** postos, e **03** caixas deslocados e **38** 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 primeiro 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, Resolução CVM nº 43/2021 e ao 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(a) - 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(a) responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor(a), 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 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 através do protocolo de reclamação do SAC.

**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/>, através do número de protocolo da reclamação do SAC.

## 8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC 0800.280.6605</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento Eletrônico : 24 horas, 7 dias por semana.</li><li>• Atendimento Personalizado: 7h às 00h, de segunda a sexta, 7h às 19h, nos sábados, domingos e feriados.</li></ul>	
<a href="mailto:sugestoes@banparanet.com.br">sugestoes@banparanet.com.br</a>	
<b>CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA 3004.4444 - 0800.285.8080</b>	
<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 AUDITIVOS</b>	
0800.280.1817	24horas por dia
<b>OUVIDORIA</b>	
0800.280.9040	<b>Dias úteis:</b> das 08h30 às 17h
<b>Mobile Banking / Internet Banking</b>	24horas por dia

## 9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

No segundo semestre de 2024, o SAC atendeu a **21.480** chamadas telefônicas através do número exclusivo 0800 280 660, com um quantitativo registrado de **20.923 demandas**, desconsiderando **690 solicitações** que representaram apenas acompanhamentos de demandas já existentes, com a distribuição conforme tabela abaixo:

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Informações	18.529	88,56
Cancelamentos	191	0,91

Reclamações	2.041	9,75
Outras demandas	162	0,78

Destaca-se que **95,70%** das demandas registradas no SAC foram resolvidas dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos.

## 10. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2024

**10.1** Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários do Banpará: **1059 demandas**.

### 10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS:

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

**2º Semestre 2024: 125**

**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)

**2º Semestre 2024: 934**

## 11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

**11.1 DEMANDAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA:** Das **1.059** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2024**, **1.046** foram apresentadas por pessoas físicas e, **13** 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.

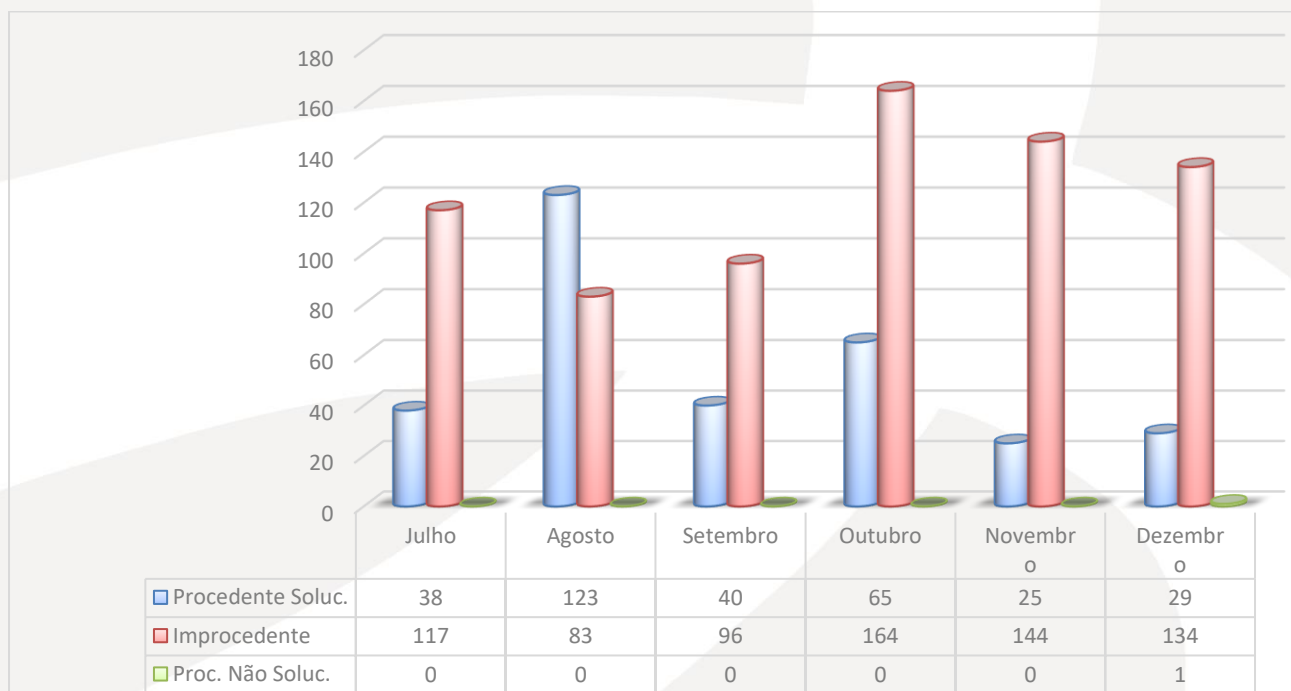
A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas ações para a resolutividade imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência.



No 2º semestre de 2024, as reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas conforme abaixo:

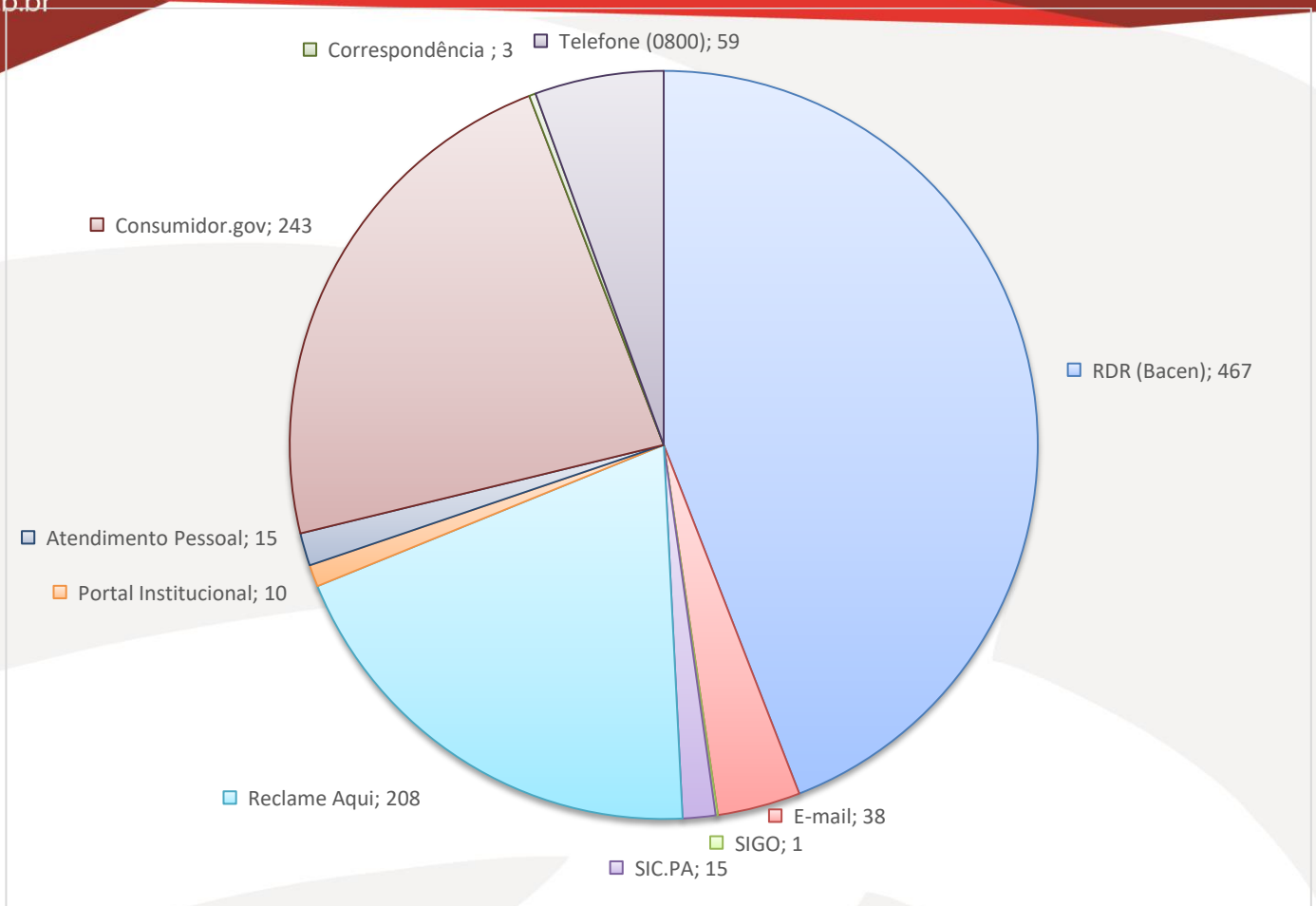
- a) **738 (69,69%)**, improcedentes, acumulado no semestre;
- b) **320 (30,22%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre ;
- c) **1 (0,09%)**, procedentes não solucionadas.

### CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE **JULHO A DEZEMBRO/2024**



## 12. CANAIS ACESSADOS

Das **1.059** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo 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.

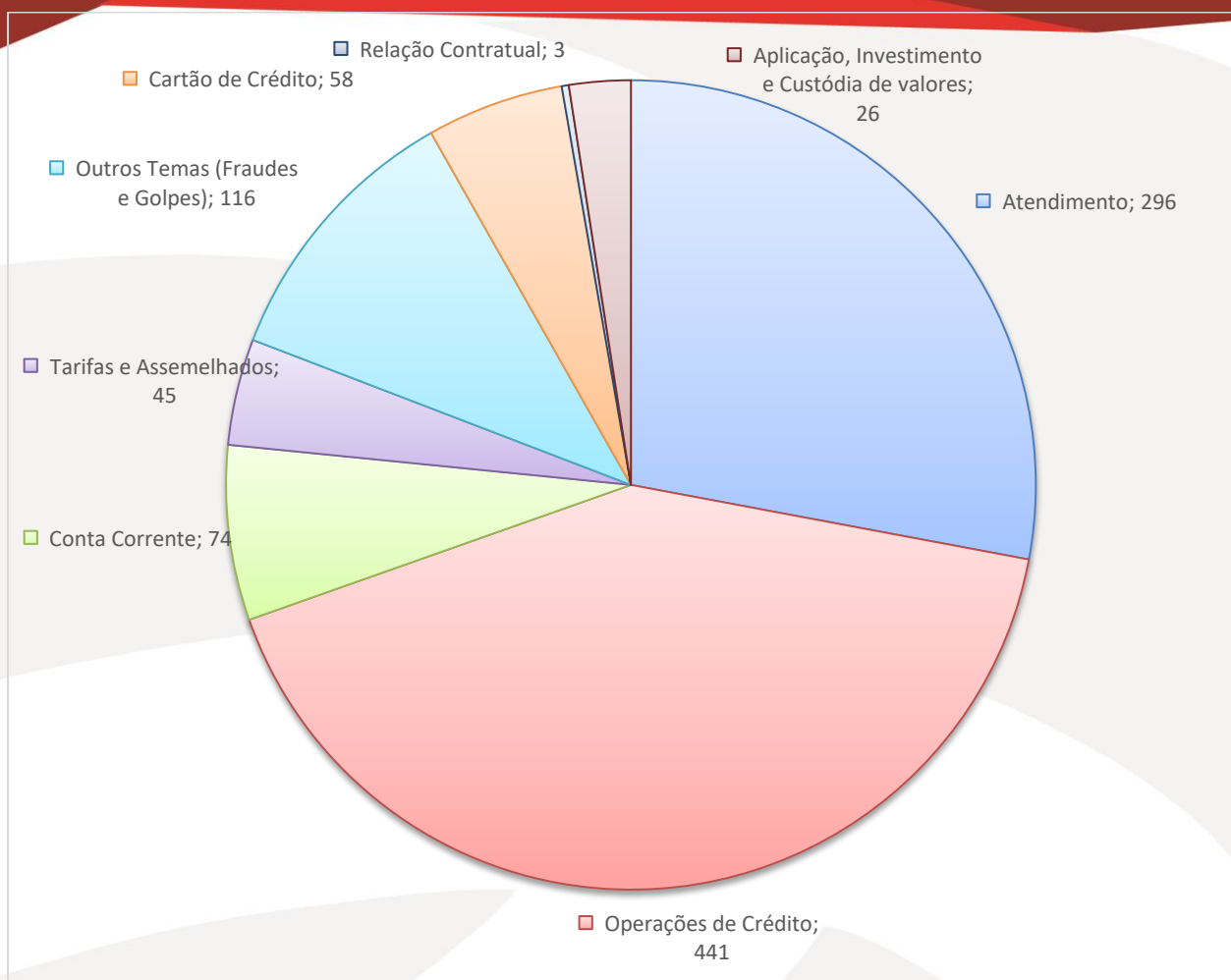


### 13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:

Possuem caráter reclamatório (**1.048**), informativo (**10**), 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); e o elogio referente ao atendimento prestado por funcionários da Agência Itupiranga.

### 14. TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2024

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



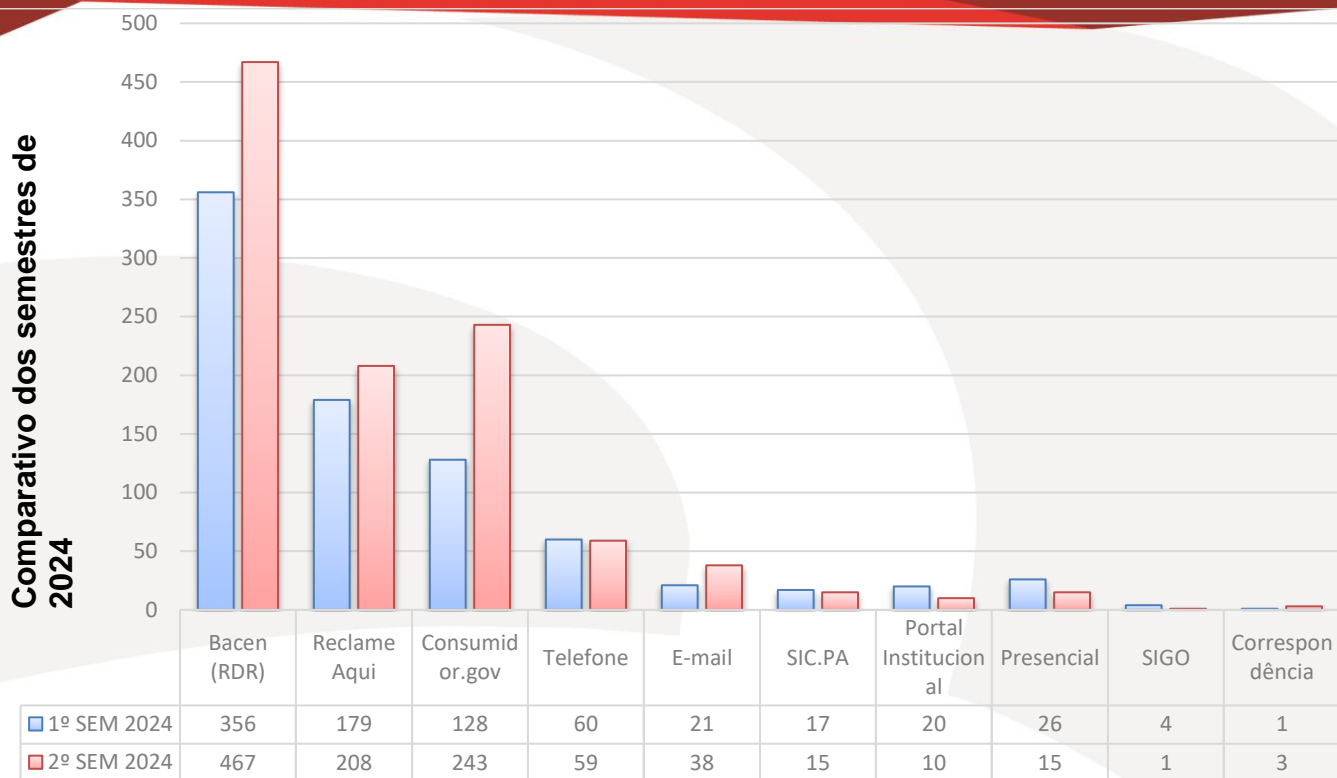
### 15. SARB 27/23 – Art 88º - Parágrafo primeiro – Autorregulação Bancária

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 **1.059** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **2º semestre de 2024**, com total de **629** demandas respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **59,39%**.

### 16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No **2º Semestre de 2024** tivemos **1.059** (mil e cinquenta e nove) demandas, comparado ao **1º Semestre de 2024**, que tivemos **812** (oitocentas e doze) demandas, apresentando um acréscimo de **30,41%** de demandas, totalizando **247** a mais que o semestre anterior.



### 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	118	11,16
SUREC – Superintendência de Rede de Canais	84	7,95
SUPRO – Superintendência de Produção	77	7,28
SUCOB – Superintendência de Cobrança	45	4,26
Agência Senador Lemos	45	4,26
Agência Belém Centro	39	3,69
Agência Ananindeua	37	3,5
Agência Nazaré	35	3,31
SUCPF – Superintendência de Crédito Comercial Pessoa Física	33	3,12

SUMEP – Superintendência de Meios de Pagamentos Eletrônicos	32	3,03
Agência São Brás	31	2,93
SUCAP – Superintendência de Captação de Numerários	27	2,55
Agência Santarém	25	2,37
Agência Palácio	23	2,18
Agência Castanhal	22	2,08
Agência Pedreira	20	1,89
Agência Telégrafo	20	1,89

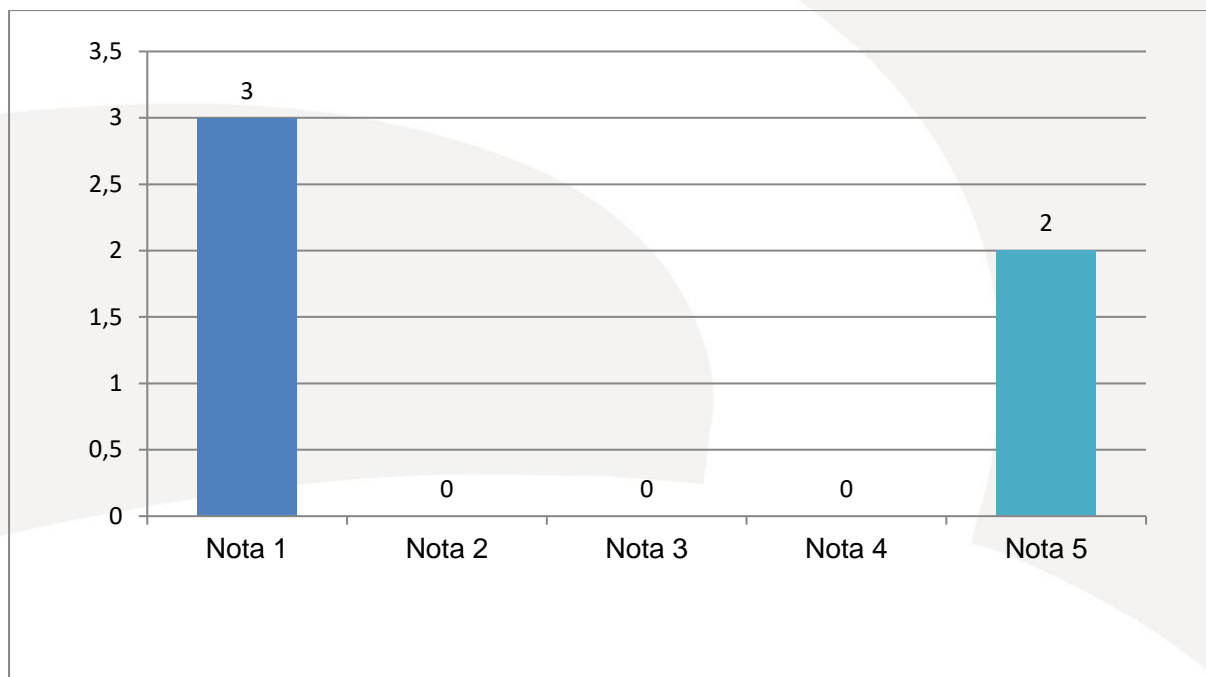
## 18. INDICADORES DE QUALIDADE

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.

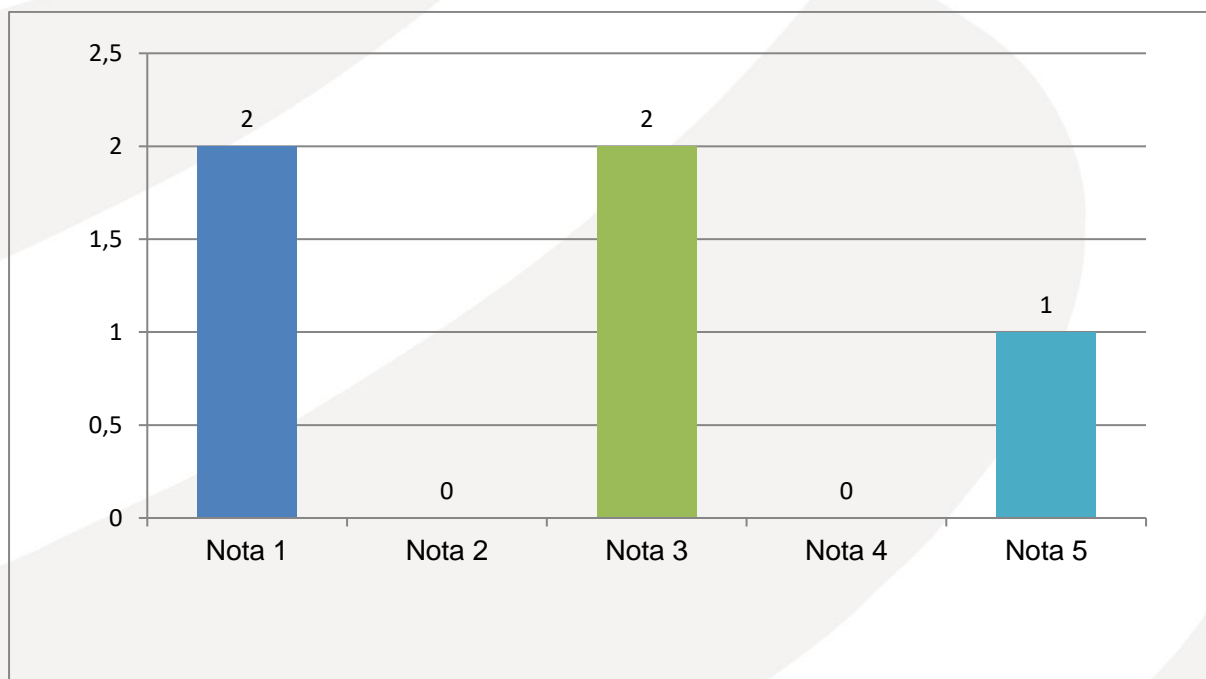
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução CMN nº 4.860/20:

- 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 **2º Semestre/2024**, tomou por base o universo de **125** (cento e vinte e oito demandas, tendo sido realizado somente:
  - **5** (dezessete) foram respondidas, para o item Solução Apresentada; e,
  - **5** (dezessete) 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 3º e 4º trimestre/2024, conforme abaixo:

Informações	3º Trimestre	4º Trimestre
Posição	17º lugar	19º lugar
Reclamações Reguladas Procedentes <sup>1</sup>	116	114
Total de Clientes	1.119.506	1.069.680

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: **62,6%**
- Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **2,2**
- Reclamações Respondidas **100%**
- Prazo Médio de Respostas (10d): **5,4 dias**

## 18.3 RECLAME AQUI

- Reclamações Respondidas: **293**
- Voltariam a fazer negócio: **47,1%**
- Índice de Solução: **60,5%**
- Nota final do consumidor: **4,69**

## 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.

---

<sup>1</sup> Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Das **1.059** demandas registradas no 1º semestre/2024, **125** 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 de 1.059, 11 (onze) clientes apresentaram demandas em outras instâncias, sendo 10 (dez) por meio de Procons e 01 (uma) registrada na Defensoria Pública Estadual – PA, todas tratadas em última instância administrativa junto a Ouvidoria, sendo 04 (quatro) recebidas pelo Banco Central, 03 (três) pelo Reclame Aqui, 02 (duas) por telefone, 1 (uma) presencialmente e 1 (uma) por meio do Consumidor.gov.

## **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 alterações Resolução CMN Nº 5.117/2024 e Resolução CMN Nº 5.182/2024 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 2º semestre/2024, foram atendidas 59,39% das demandas, em até 5 dias úteis, com a qualidade necessária.

## **20. PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS**

### **20.1 Operações de Crédito**

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

### **20.2 Conta Corrente / Poupança**

Reclamações de inconsistência no crédito do IR, falhas no processamento de operações (PIX, Pagamentos de boletos, Saques, Portabilidade de Salário), Demora na entrega de Cartão Múltiplo, Débitos indevidos, Bloqueio de valores.



### **20.3 Negociação de dívida**

Reclamações sobre desconto parcial ou total do crédito de salário, bloqueio para amortização de pendência financeira, demora para efetivação de acordos e ou/ dificuldade para negociar as condições.

### **20.4 Cartão de Crédito**

Reclamações sobre dificuldade em emitir boleto/fatura para pagamento de cartão, negociação de pendências, compras não reconhecidas, demora na baixa de pendência, erros no acesso ao App Cartões.

### **20.5 Canais Eletrônico / Digitais**

Reclamações sobre indisponibilidade dos canais digitais (IBK e APP) para movimentação bancária, inconsistência quando do saque e depósito em terminais eletrônicos.

### **20.6 Atendimento Unidades - Agência/SAC**

Reclamações sobre demora no atendimento, orientações incompletas durante seus atendimentos (Agências e SAC), dificuldades no cancelamento de pacote de serviços, falhas operacionais.

### **20.7 Tarifas**

Reclamações sobre adesão ao pacote de serviços mensal; cobranças de tarifas (AD);

### **20.8 Seguros**

Reclamações sobre falta de informações ou não contratação do produto.

### **20.9 Cadastros Restritivos**

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

## 20.10 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.

## 21. ACOMPANHAMENTO E AÇÕES DE MELHORIAS

**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 e 5564.

**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), 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, sendo necessário acompanhamento contínuo para identificar

principais desvios no processo que impactam diretamente na qualidade do serviço prestado.

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

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.

→ **Proposições acima foram acatadas**, com melhorias já implementadas, projeto em andamento e acompanhamento contínuo por meio de reuniões e/ou outros procedimentos de rotinas para a unicidade das informações, com destaque a melhoria de processo voltado a entrega de cartões o qual possui projeto interno para implementar opção adicional.

**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 rotineira no ambiente de produção que visam à contínua melhoria do serviço, sanando problemas mais latentes, com a entrega de projetos técnicos e de negócios e implementação de melhorias pontuais para atendimento.

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

→ **Proposição acatada**, já disponível no Internet Banking. Com relação ao Mobile Banking, está em definição interna para abertura de processo de contratação por licitação. Previsão 1º Semestre 2025.

**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 de manutenção e guarda da documentação.

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

→ **Proposição acatada**, com plano de ação em andamento 5266.

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

→ **Proposição acatada**, com plano de ação em andamento 5438 e ativação do plano 5564 que visa melhoria no sistema bancário, como a atualização tecnológica da solução de automação bancária.

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

→ **Proposição acatada**, com atuação preventiva da área tecnológica e análise de viabilidade para contratação de mão de obra especializada.

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

→ **Proposição acatada**, com a ativação do plano de ação 5555 que visa desenvolver Sistema Unificado de Recuperação de Crédito – SURC, tendo como objetivo linhas específicas para atendimento ágil dos clientes na reestruturação de dívidas.

**21.13** Revisitar os mecanismos de controle/processo com ajustes dos sistemas de Poupança, como forma de evitar erros/inconsistências.

## 22. 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.

### **23. 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 atendimento, no tocante à oferta do Portfolio 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 2024.

Belém (PA), 05 de fevereiro de 2025

**Ruth Pimentel Mélio**  
Diretora – Presidente

**Letícia David Thomé**  
Ouvidora

*Letícia David Thomé*

# Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 ( America/Sao\_Paulo)

Última atualização em 07 Fevereiro 2025, 10:05:11

Status: Assinado

Documento: Relatório Semestral De OUVIDORIA - 2º SEMESTRE 2024 - Versão Final.Pdf

Número: 8d765acd-5e94-4173-9cf5-d119ce648244


Data da criação: 07 Fevereiro 2025, 10:00:34

Hash do documento original (SHA256): ba3b0ebf52bce126fdf0dafb706bcdee82ba6a50aa5409d15a8c72c63d9734c6



## Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p><b>LETICIA DAVID THOMÉ</b></p> <p>Data e hora da assinatura: 07 Fevereiro 2025, 10:05:09 Token: 5780e6d6-1324-4822-ac7f-0df2f2913189</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Leticia David Thomé</i></p> <p>Leticia David Thomé</p>
<p><b>Pontos de autenticação:</b></p> <p>Telefone: + 5555919998525 E-mail: ldsilva@banparanet.com.br Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>Localização aproximada: -1.449842, -48.497310 IP: 200.178.117.196 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36</p>

## INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 8d765acd-5e94-4173-9cf5-d119ce648244, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)