

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data base: 31/12/2024



## SUMÁRIO

1. Introdução.....	pag. 03
2. Apresentação.....	pag. 03
3. Objetivo.....	pag. 03
4. Canais de Atendimento.....	pag. 04
5. Atribuições e Estrutura da Ouvidoria.....	pag. 05
6. Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria .....	pag. 06
7. Adequação da Estrutura de Ouvidoria.....	pag. 06
8. Definição de prioridade no atendimento.....	pag. 06
9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados.....	pag. 07
10. Fatos Relevantes.....	pag. 11
11. Conclusão.....	pag. 11

## 1. Introdução

Em atenção às **Resoluções CMN 4.860/2020** e **CVM 43/2021**, apresentamos o presente relatório que é destinado à Diretoria, Auditoria Interna, bem como ao público através da disponibilização no site do Banco Paulista e sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do **Banco Paulista** no **2º semestre de 2024**.

O Relatório de Ouvidoria do Banco Paulista traz informações acerca das atividades diárias da Ouvidoria, com o compromisso da transparência na prestação do serviço para a manutenção da confiança e credibilidade deste canal.

## 2. Apresentação

A Ouvidoria do Banco Paulista tem a missão de mediador entre o cliente e a instituição. Quando o cliente não teve a sua solicitação devidamente atendida ou não está satisfeito com a solução apresentada nos canais de atendimento convencionais, a Ouvidoria atua sendo a última instância para a tratativa desta reclamação dentro da instituição.

## 3. Objetivo

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, representante do cliente na instituição, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes, de forma a garantir agilidade na resposta, nas soluções das questões apresentadas, bem como dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

## 4. Canais de Atendimento

Para falar com o Banco Paulista, o cliente tem à sua disposição, os canais apresentados abaixo:

### Atendimento Primário

- **SAC** – Atendimento ao Cliente (dúvidas, solicitações, sugestões e elogios)
  - 0800 930 1000
  - sac@bancopaulista.com.br
- **CGI** – Crédito com Garantia de Imóvel
  - cgi@bancopaulista.com.br
- **Investimentos BPD**
  - relacionamento@bpdinvestimentos.com.br

### Atendimento Ouvidoria

- 0800 772 6116
- ouvidoria@bancopaulista.com.br

### Presencial ou Correspondência

- Av. Brigadeiro Faria Lima. 1355 – 2º andar – Jd. Paulistano, São Paulo/ SP – 01452-919



## 5. Atribuições e Estrutura Ouvidoria

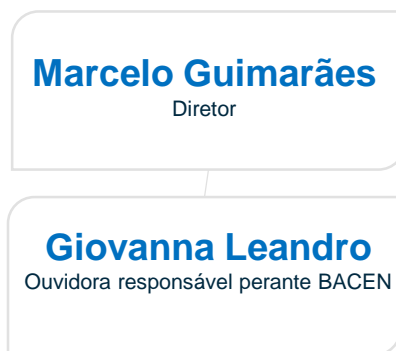
### 5.1. - Atribuições

- Mediar conflitos entre os clientes, usuários e a instituição, buscando soluções com agilidade e eficácia;
- Atuar com transparência, ética, imparcialidade e respeito aos clientes e usuários assegurando o seu direito de manifestação;
- Identificar, propor e dar apoio na implantação de soluções corporativas e melhoria contínua nos processos da instituição;
- Reportar aos fóruns competentes do Banco Paulista as atividades e indicadores;
- Atendimento de todas as manifestações recebidas pelos canais RDR Bacen, Procon, ProConsumidor e demais canais disponíveis.

### 5.2. - Estrutura Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Paulista conta com 2 (dois) integrantes, sendo uma ouvidora, devidamente certificada de acordo com a regulamentação vigente, que se reporta diretamente ao Diretor responsável pela Ouvidoria.

Esta estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição, bem como adequada para o atendimento exigido por este canal.



## 6. Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Em 2024 a auditoria interna – Mazars, realizou avaliação no processo de Ouvidoria do Banco Paulista (Relatório de Auditoria Interna no R04-24), foram apresentados 02 apontamentos de nível de risco Médio, cuja regularização ocorreu dentro do próprio período.

A Ouvidoria é um canal vital para a comunicação entre os stakeholders e o banco Paulista, proporcionando um espaço onde podem expressar suas preocupações, sugestões e reclamações. A presente avaliação tem como objetivo analisar a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, bem como o comprometimento da instituição em apoiar o desenvolvimento satisfatório de sua missão.

Nos últimos seis meses, a Ouvidoria recebeu um total de 321 demandas, das quais 91,2% foram resolvidas satisfatoriamente. Este índice de resolução é um indicador significativo da eficiência do trabalho realizado, refletindo a capacidade da equipe em atender às expectativas dos stakeholders. Além disso, o tempo médio de resposta às demandas foi de 5 dias, o que demonstra um compromisso com a agilidade no atendimento.

## 7. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Paulista, no que diz respeito às Resoluções CMN nº 4.860/2020 e CVM nº 43/2021, está adequada para atender às exigências legais e regulamentares. Não foram identificadas deficiências que comprometam o desenvolvimento das atividades, incluindo aspectos como o quantitativo de colaboradores, a logística implantada, os equipamentos, as instalações e as rotinas utilizadas, levando em consideração a natureza dos serviços prestados e o perfil dos clientes da instituição.

## 8. Definição de prioridade no atendimento

As reclamações dos clientes são respondidas em até 10 dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada. Caso ocorra, o cliente será comunicado quanto às providências já adotadas em relação à demanda, as razões que impossibilitaram o cumprimento do prazo inicial, e a nova previsão de resposta, não devendo ultrapassar 10 dias úteis.

## 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

### 9.1. - Classificação das Demandas

Todos os atendimentos por telefone são gravados e identificados por meio de protocolo. Além disso, no período do presente relatório, foram cumpridos os prazos de resposta regulamentar de até 10 dias úteis.

Após o encaminhamento da resposta aos reclamantes, as situações relatadas são classificadas como:

1

#### Procedente Solucionada

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas.

2

#### Procedente Não Solucionada

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base.

3

#### Improcedente

Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar ou quando o reclamante não é cliente do banco.

4

#### Cancelada

Quando o reclamante solicita o cancelamento do registro.

5

#### Solicitação

Quando se tratar de uma solicitação excepcionalmente atendida pelo canal de Ouvidoria e que não configura uma reclamação.

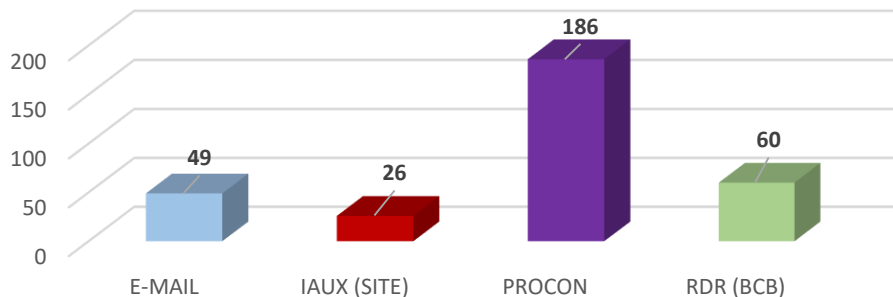
# 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

## 9.2. - Atendimentos Realizados

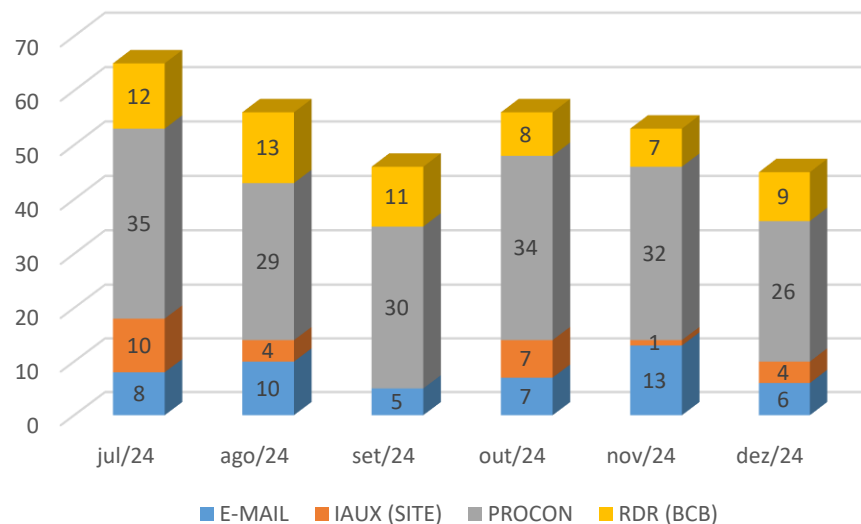
No período de 01/07/2024 a 31/12/2024, foram registradas 321 demandas no canal de Ouvidoria do Banco Paulista. Para os seguintes acionamentos, apresentamos abaixo a distribuição por canais de atendimento, produto e respectiva classificação:

No período analisado não tivemos acionamento de demandas com origem da CVM.

### Manifestações por Canal de Atendimento no período



### Manifestações por Canal de Atendimento – Mês a Mês

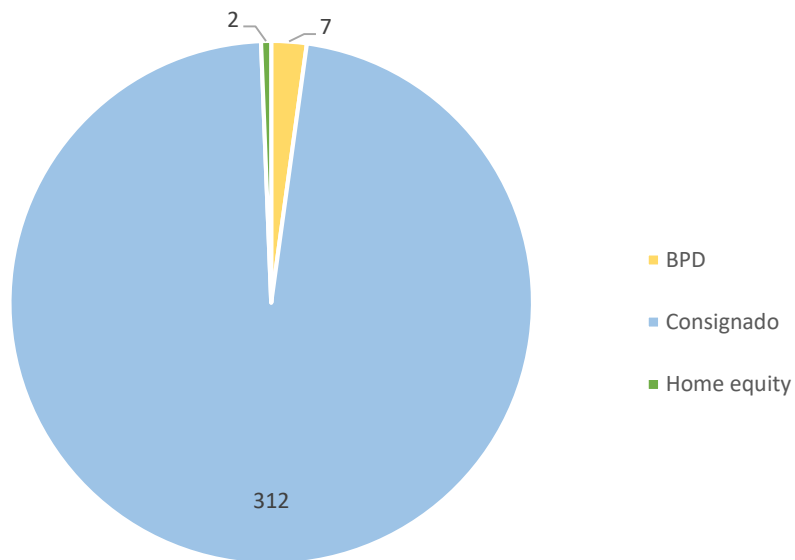




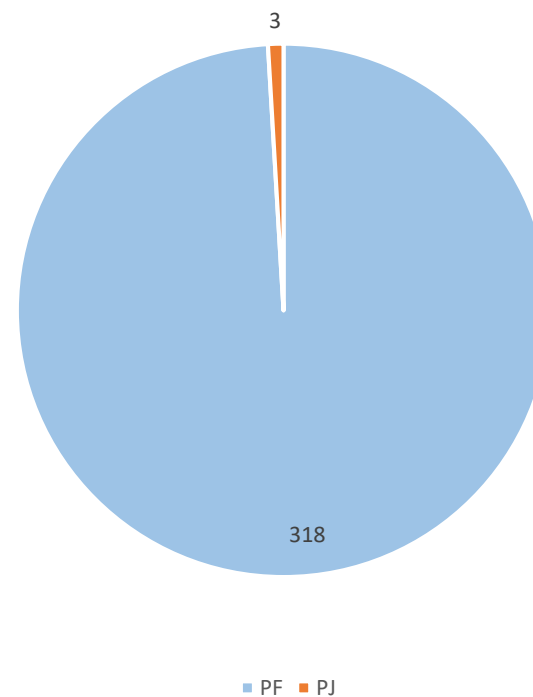
# 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

## 9.2. - Atendimentos Realizados

Manifestações por Produto (Tema)



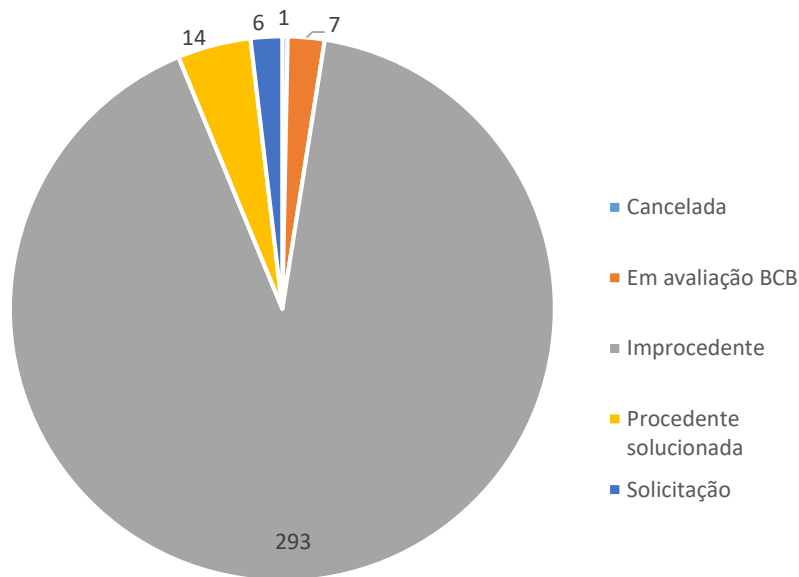
Manifestações por Segregação de PF/PJ



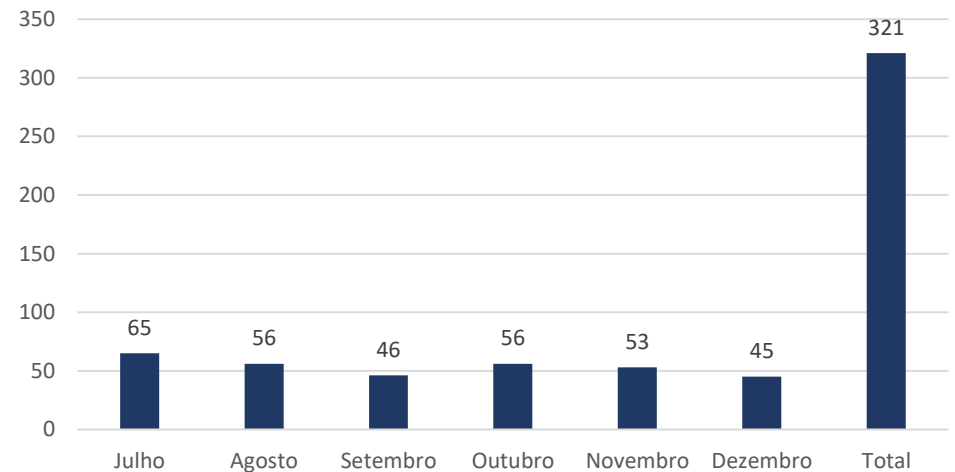
# 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

## 9.2. - Atendimentos Realizados

Classificações das demandas – 2º Sem. 2024



Total de Manifestações 2º Sem. 2024 – Mês a Mês



## 10. Fatos Relevantes

O cargo de Ouvidor é ocupado atualmente pela Srta. Giovanna de Oliveira Leandro, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos das Resoluções CMN 4.860/2020 e CVM 43/2021, por intermédio do curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria, promovido pela FEBRABAN em agosto de 2024.

## 11. Conclusão

Não foram identificados temas de impacto significativo para o Banco Paulista no 2º semestre de 2024, e os resultados apresentados, neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.

**Marcelo de Toledo Guimarães**

Diretor

**Giovanna de Oliveira Leandro**

Ouvidora



Av. Brig. Faria Lima, 1.355 · 1º e 2º andares · São Paulo / SP · 01452-919

Tel.: (55 11) 3299-2000 | [www.bancopaulista.com.br](http://www.bancopaulista.com.br)

Ouvidoria Banco Paulista: 0800 772 6116

