

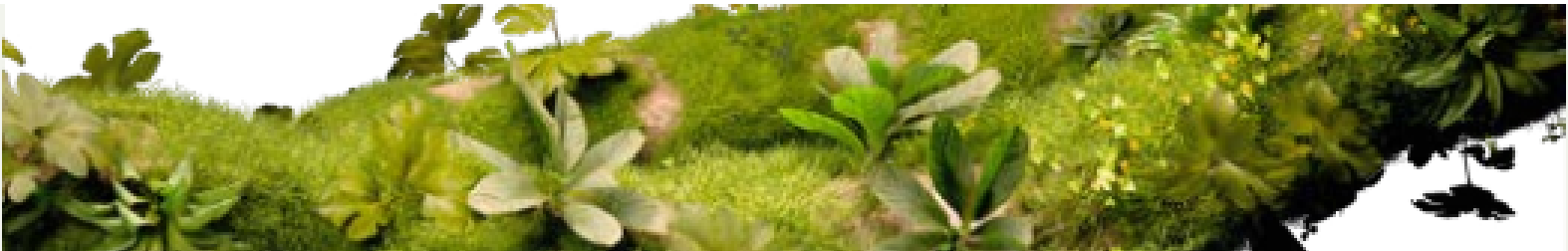
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE
2025



Sumário

Apresentação	1
Banco da Amazônia	2
Relação com clientes e canais de atendimento	3
Ouvidoria do Banco da Amazônia.....	4
Funcionamento da Ouvidoria	5
Análise do segundo semestre de 2025.....	6
Distribuição das manifestações por canal de registro, recepçionados e atendidos pela Ouvidoria	6
Panorama do cenário e resposta institucional	6
Análise qualitativa do tema de maior incidência	7
Indicadores de qualidade da Ouvidoria	7
Aspectos de impacto e desempenho da Ouvidoria	8
Conclusão	8



Apresentação

Apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Banco da Amazônia, do segundo semestre de 2025. Para a elaboração deste relatório foram observadas as orientações constantes na Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Este relatório faz uma abordagem sobre a visão geral das manifestações dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco da Amazônia, registradas nos canais internos e externos, tratados pela Ouvidoria. Com objetivo de fornecer informações e dados relevantes para apoiar a alta administração na identificação de oportunidades de melhoria e na tomada de decisões estratégicas.



Banco da Amazônia

O Banco da Amazônia S.A., **instituição financeira pública federal**, constituída sob a forma de sociedade anônima aberta e de economia mista, é regido por seu Estatuto Social e, especialmente, pela lei nº 5.122, de 28 de setembro de 1966, que reorganizou a estrutura do Banco, além de demais legislações aplicáveis.

O Banco da Amazônia mantém um papel relevante para o **desenvolvimento sustentável da Região Amazônica**, atuando como principal agente do Governo Federal na execução das políticas públicas, planos e programas governamentais, beneficiando localidades de difícil acesso e carentes de infraestrutura econômica e social.

Seu principal instrumento financeiro é o Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (**FNO**), cujos recursos são destinados ao financiamento de todos os segmentos econômicos localizados nos 450 municípios da Região Norte.

DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS

Missão	Valores	Visão
Impulsionar quem cria o futuro da Amazônia.	Ética e Sustentabilidade Cliente não é número O Banco é um só Evoluir é desafiar o comum Resultado com propósito	Ser a referência financeira do desenvolvimento sustentável da Amazônia para o mundo.

ESSÊNCIA

Sonhar.	Mover.	Impactar.
É a crença no potencial de cada cliente, de cada comunidade, de cada história que começa com um desejo, um sonho. Porque é assim que começa: com uma intenção que se transforma em possibilidade.	É a ação concreta que ajudamos a viabilizar: com crédito, apoio, orientação, tecnologia e presença. Porque só sonhar não basta: é preciso agir. E estamos junto em cada passo.	É o resultado que transforma não só o negócio, mas a vida de quem está ao redor. É regeneração, desenvolvimento sustentável, protagonismo da região, acesso para quem nunca teve. Porque transformar a Amazônia é mais do que um plano: é o efeito real do que se constrói.



Relação com clientes e canais de atendimento

Rede de agências

O Banco da Amazônia possui 122 agências distribuídas nos nove estados da Amazônia Legal, além de 1 agência de negócios em São Paulo.

Clique na imagem ao lado, para acessar os endereços.



Central de Atendimento ao Cliente (CAC)

Telefone: (91) 4008-3888

Dias úteis, das 8h às 18h

Novo canal de atendimento ao cliente, para dúvidas e informações.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Telefone: 0800 727 7228

24h, 7 dias por semana

Para registro de elogios, sugestões, solicitações e reclamações iniciais.

0800 721 1888 - exclusivo para deficientes auditivos ou de fala.

Ouvidoria

Telefone: 0800 722 2171

Dias úteis, das 8h às 18h

Para reanálise de reclamações não solucionadas no SAC.

Canal de Denúncias

Telefone: 0800 744 1000

24h, 7 dias por semana

Para registro de denúncias de ilicitudes ou irregularidades.

Site: www.bancoamazonia.com.br



Ouvidoria do Banco da Amazônia

Instituída em 2007, em atendimento à Resolução CMN nº 3.477/2007, a Ouvidoria foi criada com a finalidade de atuar como instância final para demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento primário da instituição. Além disso, exerce o papel de canal de comunicação direto entre a instituição e seus clientes, contribuindo de forma relevante para a mediação de conflitos e para o fortalecimento do relacionamento. Atualmente, as regras de funcionamento da Ouvidoria estão regulamentadas pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

A **missão** da Ouvidoria é atuar como canal de comunicação independente e imparcial, assegurando o tratamento adequado das manifestações dos clientes e usuários e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos produtos e serviços.

A **visão** da Ouvidoria é consolidar-se como instância qualificada de resolução de manifestações, promovendo melhorias nos produtos e serviços por meio da escuta ativa e de análises críticas das manifestações dos clientes e usuários.

A Ouvidoria atua com base em **valores** que refletem sua cultura organizacional e seu compromisso com os manifestantes destacando-se: empatia, objetividade, confidencialidade, tempestividade, efetividade e inovação.

Onde estamos?

A Ouvidoria do Banco da Amazônia está localizada no 13º andar, Bloco B do prédio Matriz, na Avenida Presidente Vargas, nº 800, bairro Campina, em Belém-PA. O acesso é fácil, inclusive para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Quem somos?

Composta por 4 empregados, do quadro efetivo e com certificação em Ouvidoria, sendo:

1 Ouvidor, com mandato de 36 meses (renovável por mais 36, uma única vez).

3 Assessores, prontos para garantir que cada manifestação seja tratada com a devida atenção e cuidado.

Para Quem reportamos?

A Ouvidoria se reporta diretamente ao Conselho de Administração (CONSAD), o mais alto órgão de deliberação e orientação do Banco, garantindo que nossas atividades sejam alinhadas aos interesses institucionais.

Como atuamos?

Atuamos com transparência, independência e imparcialidade. Nossa missão é assegurar que todas as vozes sejam ouvidas e tratadas de forma justa.



Funcionamento da Ouvidoria

Como a Ouvidoria é a última instância de atendimento, é necessário que o manifestante tenha registrado sua demanda previamente no SAC, e caso a insatisfação permaneça, poderá solicitar reanálise da demanda, através de um dos canais de atendimento da Ouvidoria:



Além do tratamento individual das demandas, a Ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, identificando eventuais fragilidades, recorrências e oportunidades de melhorias, com foco na elevação do padrão de atendimento e na satisfação do cliente.

Canais de atendimento Ouvidoria



SITE INSTITUCIONAL

www.bancoamazonia.com.br



TELEFONE LIGAÇÃO GRATUITA

0800 722 2171

Dias úteis, das 8h às 18h



TELEFONE PCD AUDITIVA OU DE FALA

0800 721 1888

24 horas por dia



PRESENCIAL

Ouvidoria do Banco da Amazônia

13º andar, Bloco B do prédio Matriz



CARTA

Ouvidoria do Banco da Amazônia

Av. Presidente Vargas, 800, Campina,

66.017-901, Belém-PA

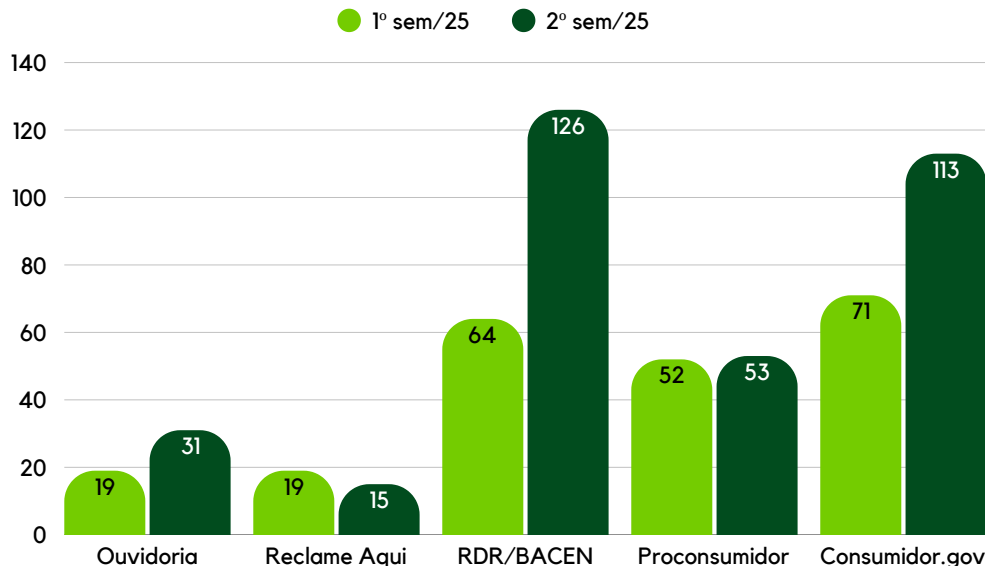
Atendimento de demandas externas direcionadas ao Banco da Amazônia

A Ouvidoria também recebe e analisa as demandas registradas em órgãos de defesa do consumidor e em plataformas públicas de reclamação, como o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do **Banco Central do Brasil**, o **ProConsumidor**, que centraliza o atendimento realizado pelos **PROCONs**, o **Consumidor.gov.br**, que viabiliza a resolução direta de conflitos entre consumidores e empresas, e o **Reclame Aqui**, canal independente de comunicação entre consumidores e empresas.



Análise do segundo semestre de 2025

Distribuição das manifestações por canal de registro, recepcionados e atendidos pela Ouvidoria.



No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu e tratou 338 manifestações registradas nos canais internos e externos, representando um aumento de 50% em relação ao semestre anterior, quando foram contabilizadas 225 manifestações. O crescimento foi mais expressivo nos canais externos RDR/BACEN e Consumidor.gov.

Panorama do cenário e resposta institucional

O cenário observado acompanha tendência verificada no setor financeiro, caracterizada pelo aumento de registros nesses canais externos de reclamação e mediação. Observa-se que, em parte significativa dos casos, os clientes não buscaram previamente os canais primários de atendimento da instituição, como CAC, SAC e, em seguida, a Ouvidoria, recorrendo diretamente aos canais externos. Entre os fatores que contribuem para esse comportamento, destacam-se a preferência crescente por atendimentos remotos e digitais, bem como a influência de conteúdos divulgados por influenciadores digitais e redes sociais, que frequentemente orientam os consumidores a recorrer diretamente a plataformas externas.

Como resposta institucional a esse movimento, destaca-se a atuação no Programa de Transformação, na frente de Multicanalidade, que contempla a ampliação e integração dos canais de atendimento, com foco na melhoria do acesso dos clientes e do relacionamento. As iniciativas buscam fortalecer a experiência do cliente e ampliar a resolutividade nas etapas iniciais do atendimento.



Análise qualitativa do tema de maior incidência

Distribuição das manifestações por tema



No período analisado, o tema Operações de Crédito concentrou 65% das manifestações registradas, sendo 63% desse total (141 demandas) relacionadas à renegociação de dívidas, majoritariamente por meio da plataforma Consumidor.gov.

As manifestações foram recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria, com encaminhamento às áreas responsáveis, em conformidade com os normativos internos. Os demais temas também foram tratados junto às áreas competentes, com foco na melhoria contínua de processos e da experiência do cliente.

A predominância do tema está associada, principalmente, ao volume de solicitações de renegociação de dívidas e ao papel institucional da Entidade como facilitadora de crédito, especialmente no âmbito dos Fundos Constitucionais, não refletindo, necessariamente, inconformidades nos produtos ou processos.

Ainda assim, o cenário evidencia oportunidade de aprimoramento nos fluxos de renegociação, tema que já se encontra em tratamento no âmbito do Programa Transformação.

Indicadores de qualidade da Ouvidoria

Ranking Banco Central

O Banco Central do Brasil realiza Rankings de Reclamações das instituições financeiras, considerando aquelas que registram, no mínimo, 30 reclamações reguladas procedentes no RDR/BACEN por trimestre.

O Banco da Amazônia não figurou nos rankings, em razão do reduzido número de reclamações reguladas no 3º e 4º trimestres de 2025 registradas no RDR/BACEN no período.



<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>

Pesquisa de satisfação

Para aferir a satisfação dos demandantes com as soluções apresentadas pela Ouvidoria, é disponibilizado formulário de avaliação.

Contudo não houve registros de avaliações pelos demandantes, no período.

Itens do formulário, conforme à Resolução CMN nº 4.860/2020, e IN BCB nº 265/2022:

Item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

Item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”

Aspectos de impacto e desempenho da Ouvidoria

No período analisado, o desempenho operacional da Ouvidoria foi influenciado pela combinação entre a modernização dos instrumentos de gestão e o crescimento do volume de manifestações.

Destaca-se a implantação de nova ferramenta integrada às plataformas do Banco Central (RDR) e ProConsumidor, que demandou ajustes operacionais e adequação dos fluxos de trabalho. Como resultado, observou-se maior padronização, centralização das informações e fortalecimento da rastreabilidade das demandas.

Paralelamente, houve aumento aproximado de 50% no volume de manifestações em relação ao semestre anterior, movimento que também se reflete nos demais canais sob gestão da Ouvidoria. Nesse contexto, o prazo médio de resposta das manifestações tratadas diretamente pela unidade passou de 6 para 12 dias úteis. Das 31 manifestações elegíveis, a maior parte teve prorrogação dentro dos limites regulamentares, sendo registradas 5 ocorrências de extrapolação de prazo.

A análise integrada desses fatores indica que o desempenho observado está associado não apenas à dinâmica da Ouvidoria, mas também à distribuição e ao direcionamento das demandas nos diferentes níveis de atendimento.

Diante disso, encontram-se em avaliação iniciativas voltadas ao aprimoramento dos fluxos, especialmente nos canais Consumidor.gov.br e Reclame Aqui, com foco em maior aderência entre a natureza das manifestações e seu tratamento, buscando ganhos de eficiência e tempestividade na jornada de atendimento do manifestante.

Conclusão

O semestre foi marcado pela transição decorrente da modernização dos instrumentos de gestão da Ouvidoria, em um contexto de crescimento das demandas, com reflexos nos indicadores operacionais, especialmente no prazo de resposta.

Por outro lado, as iniciativas implementadas representam avanço na consolidação de um modelo mais integrado e alinhado às exigências regulatórias e às expectativas dos clientes.

Nesse cenário, reforça-se a importância do contínuo aprimoramento dos fluxos de atendimento e da adequada alocação das demandas, contribuindo para o equilíbrio entre volume, qualidade e tempestividade.

A atuação da Ouvidoria, nesse contexto, reafirma seu papel na identificação de tendências e no apoio à evolução contínua dos processos institucionais.



Equipe Ouvidoria

Ouvidora

Valéria de Carvalho Pinheiro

Assessores

Izabela Maria Pereira Santos

Maria de Fátima Costa Freitas

Valberto Costa Maciel





Av. Presidente Vargas 800
Telefone (Geral): 4008-3999

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (CAC)
Telefone 4008-3888

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)
Telefone: 0800 727 72 28
Telefone: 0800 721 1888 - Exclusivo para deficientes auditivos ou de fala

CANAL DE DENÚNCIAS
Telefone: 0800 744 1000

OUVIDORIA
Telefone: 0800 722 21 71

IMPRENSA
E-mail: imprensa@basa.com.br