

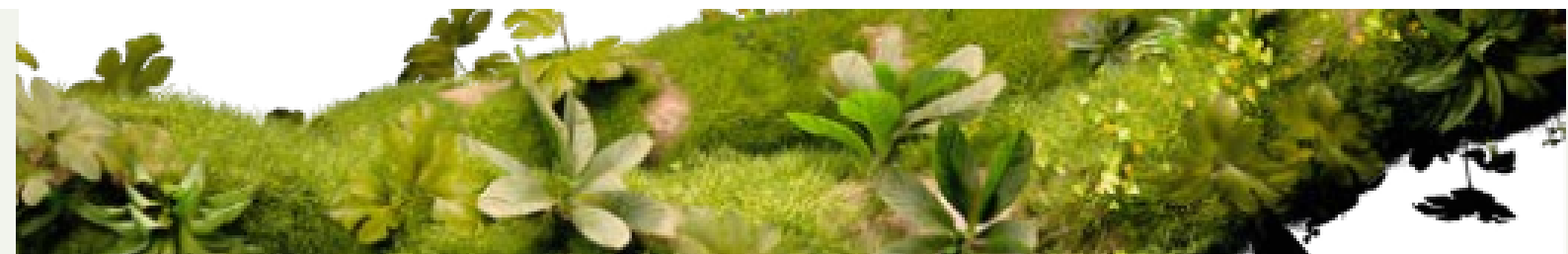
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º 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
Ouvidoria em números	6
Volumetria geral por canal de acesso	6
Volumetria geral por natureza	6
Análise das Reclamações	7
Indicador de Qualidade da Ouvidoria	8
Ranking Banco Central	8
Proconsumidor e Consumidor.gov	8
Conclusão	9



Apresentação

Apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Banco da Amazônia, do primeiro semestre de 2025. Para a elaboração deste relatório foram observadas as orientações constantes na Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), no Normativo SARB 22/2019 da Autorregulação Bancária – FEBRABAN e outras regulamentações vigentes.

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.

O 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.



Missão

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.



Visão

Ser o principal Banco de desenvolvimento da Amazônia, inovador, com colaboradores engajados e resultados sólidos.



Valores

Transparência, Meritocracia, Ética, Valorização do cliente, Responsabilidade. Inovação, Diversidade, Sustentabilidade



Objetivos Estratégicos

- 1 Obter resultados sólidos,
- 2 Promover sustentabilidade na Amazônia,
- 3 Ser um Banco de desenvolvimento Inovador,
- 4 Ser referência em Micronegócios* na Amazônia.

*Operações do PRONAF, Microcrédito Produtivo orientado (MPO), MPes e MEIs.



Relação com clientes e Canais de Atendimento

Unidades de Relacionamento

O Banco da Amazônia possui 122 Agências distribuídas nos nove Estados da Amazônia Legal, além de 1 Agência de Negócios em São Paulo.

[Clique aqui e acesse a lista e endereços das Agências](#)

Canal de Denúncias

O Banco da Amazônia também disponibiliza um Canal de Denúncias, 24 horas por dia pelo **telefone 0800 744 1000**, para o registro de denúncias de ilicitudes e irregularidades, como assédio, situações que violem o Código de Ética, as normas internas ou a legislação vigente, de forma segura e confidencial, inclusive anônima. O canal reforça o compromisso da instituição com a ética, a integridade e a transparência, contribuindo para a promoção de um ambiente mais seguro e responsável.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) X Ouvidoria

O SAC é o canal de atendimento do Banco disponível 24 horas por dia pelo **telefone 0800 727 7228**, responsável por prestar informações, registrar e tratar reclamações, além de receber elogios e sugestões, atuando na resolução das demandas relacionadas a produtos e serviços. Caso o cliente não fique satisfeito com a resposta apresentada ou não receba retorno em até 7 dias corridos, poderá acionar a Ouvidoria, que funciona como última instância administrativa, reavaliando a situação de forma imparcial, garantindo o cumprimento das normas e a adequada solução da demanda.

No 1º sem/25 o SAC realizou 5.238 atendimentos, sendo 4.871 válidos e distribuídos por tipo, abaixo.

● **Informações (4.304)** ● **Reclamações (259)** ● **Outras demandas (47)**



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.

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.

Quem Somos?

Somos uma equipe enxuta e dedicada! 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.

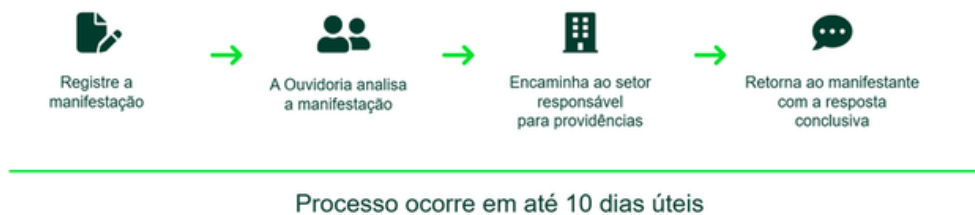
Como Atuamos?

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 previamente o SAC, e caso a insatisfação permaneça. Poderá solicitar reanálise da demanda, através de um dos canais de atendimento da Ouvidoria, conforme abaixo:



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

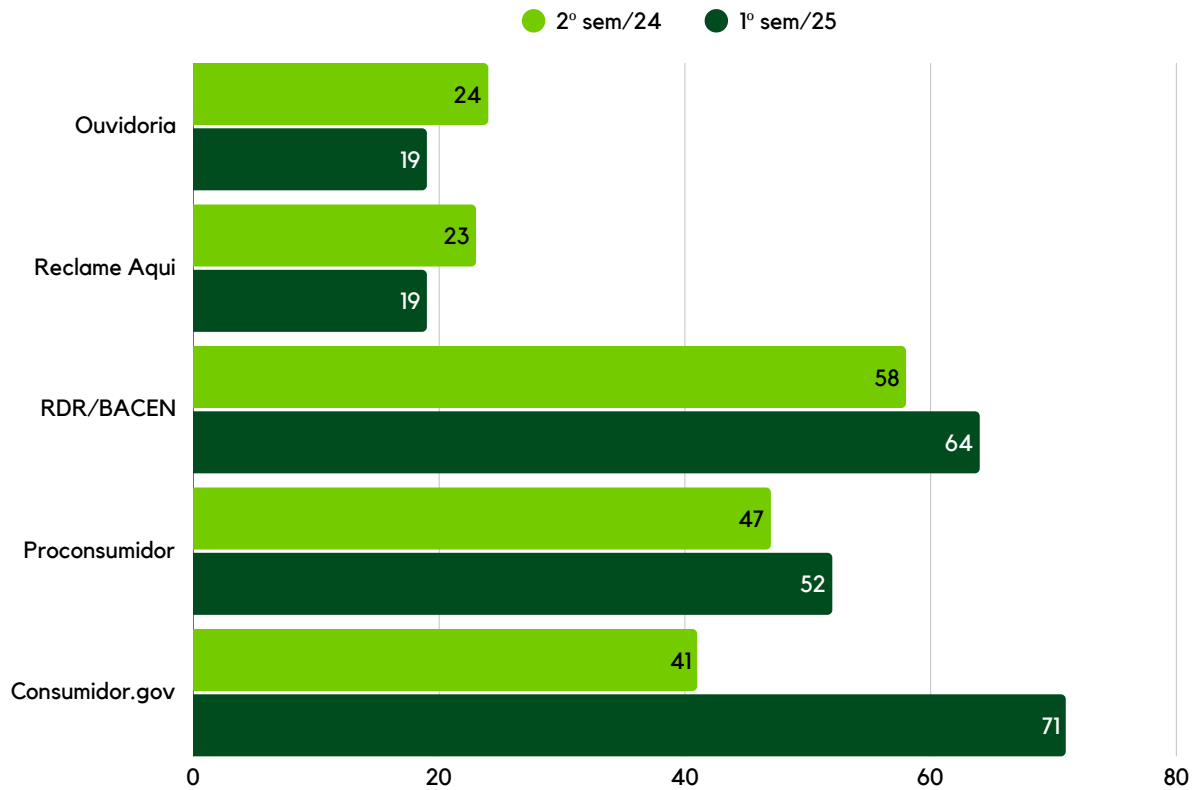
Atendimento de demandas externas direcionadas ao Banco da Amazônia

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.



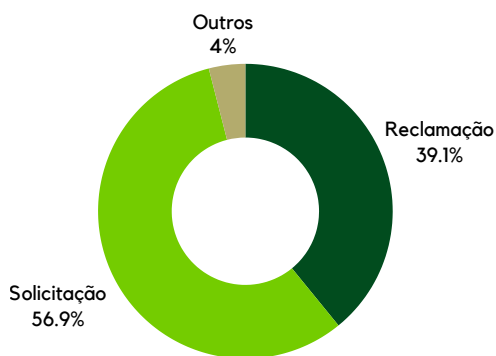
Ouvidoria em números

Volumetria geral por canal de acesso



No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu e tratou um total de 225 manifestações de ouvidoria, registradas nos canais internos e externos, apresentando um aumento de 16,58% em comparação ao semestre anterior. O aumento teve maior expressividade nos canais externos.

Volumetria geral por natureza



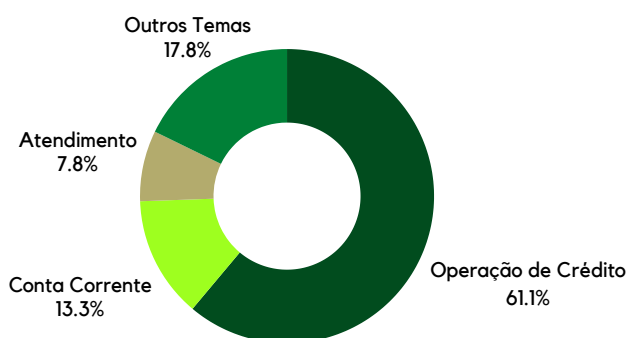
A maioria das manifestações recebidas tratam-se de Solicitações (56.9%), principalmente recebidas pelos canais externos). Reclamações representaram 39,1% das manifestações. Outros tipos corresponderam a apenas 4%.



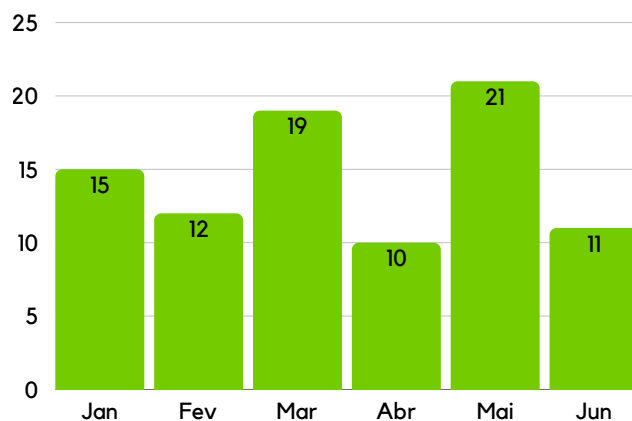
Análise das Reclamações

As reclamações representaram 39,1% das manifestações, totalizando 88 demandas. O principal motivo de insatisfação foi **Operação de Crédito (62,5%)**, especialmente em relação aos parâmetros de renegociação de dívidas e restrições aplicadas. A maior incidência ocorreu no mês de maio. A taxa de procedência foi de 34%.

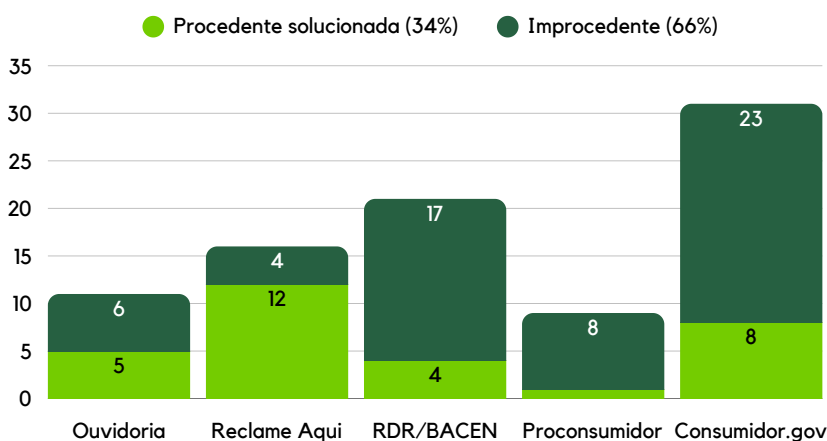
Reclamações por tema



Reclamações por mês



Qualificação das reclamações por canal



Critério de classificação utilizado pela Ouvidoria:

Procedente solucionada: quando detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado e providências foram tomadas para resolução do pleito do reclamante dentro do prazo regulamentar.

Procedente não solucionada: quando detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado e não foram tomadas providências para resolução do pleito do reclamante dentro do prazo regulamentar.

Improcedente: quando não detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado.



Indicador de Qualidade da Ouvidoria

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis, o prazo médio de resposta foi de 6 dias úteis.

E Para aferir a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada nas demandas registradas diretamente na ouvidoria é disponibilizado ao demandante formulário via e-mail contendo dois itens, conforme à Resolução CMN nº 4.860/2020, e Instrução Normativa BCB nº 265/2022. Porém não houve avaliação por parte dos demandantes, no período.

Itens do formulário:

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”

Proconsumidor e Consumidor.gov

As demandas registradas nas plataformas Proconsumidor e Consumidor.gov, foram 100% respondidas dentro do prazo regulamentar dos canais (10 dias corridos), O prazo médio de resposta 7 e 6,4 dias corridos, respectivamente.

Ranking Banco Central

Trimestralmente o Banco Central divulga os Rankings de Reclamações. Participam do Ranking as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BACEN e que conforme a classificação específica do BACEN tenham no mínimo 30 reclamações registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão reguladas procedentes por trimestre.

O Banco da Amazônia não figurou em nenhum dos ranking, face ao reduzido número de reclamações reguladas procedentes, registradas no RDR/BACEN nos períodos (1º e 2º trimestre de 2025).

Ranking de Reclamações do Banco Central: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>



Conclusão

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria do Banco da Amazônia reafirmou seu papel como última instância administrativa, atuando com independência, imparcialidade e aderência à Resolução CMN nº 4.860/2020. O cumprimento integral dos prazos no período, com tempo médio de resposta inferior ao limite regulamentar, ocorreu mediante a adoção de medidas de contorno frente às dificuldades operacionais enfrentadas, especialmente diante do crescimento de 16,58% nas manifestações.

A predominância de demandas relacionadas a Operações de Crédito (renegociação e restritivos) fornece subsídios relevantes para o aprimoramento contínuo dos processos.

O aumento dos registros em canais externos, como Procons e Consumidor.gov.br, insere-se em um contexto nacional de incentivo à renegociação de dívidas, por iniciativas como o mutirão da renegociação, Serasa limpa nome, campanhas amparadas na Lei do Superendividamento, ampliando o uso dos canais formais de interlocução.

O desempenho consistente nesses canais e a ausência de enquadramento no Ranking de Reclamações do Banco Central reforçam a conformidade institucional, mantendo como agenda evolutiva o fortalecimento dos mecanismos de avaliação da qualidade do atendimento.

Compromisso da Ouvidoria

Alinhados com os valores que norteiam a missão do Banco da Amazônia, bem como em estrito cumprimento às determinações legais regulamentares, a Ouvidoria reitera o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas.

Além de proposições à outras áreas a Ouvidoria também trabalha pela constante otimização dos processos internos para garantir o melhor atendimento aos clientes/usuários dos produtos e serviços e segue aprimorando para melhor atender e fornecer uma resposta conclusiva, célere e objetiva em respeito aos clientes e usuários.



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

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