

RELATÓRIO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026

Escuta, análise e aprimoramento da relação com clientes e usuários.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2026

APRESENTAÇÃO

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.

Neste relatório, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S.A, no **primeiro semestre de 2026**, 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.

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.

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.

Banpará: presente em todos os municípios do Estado do Pará

144

MUNICÍPIOS
ATENDIDOS

164

AGÊNCIAS

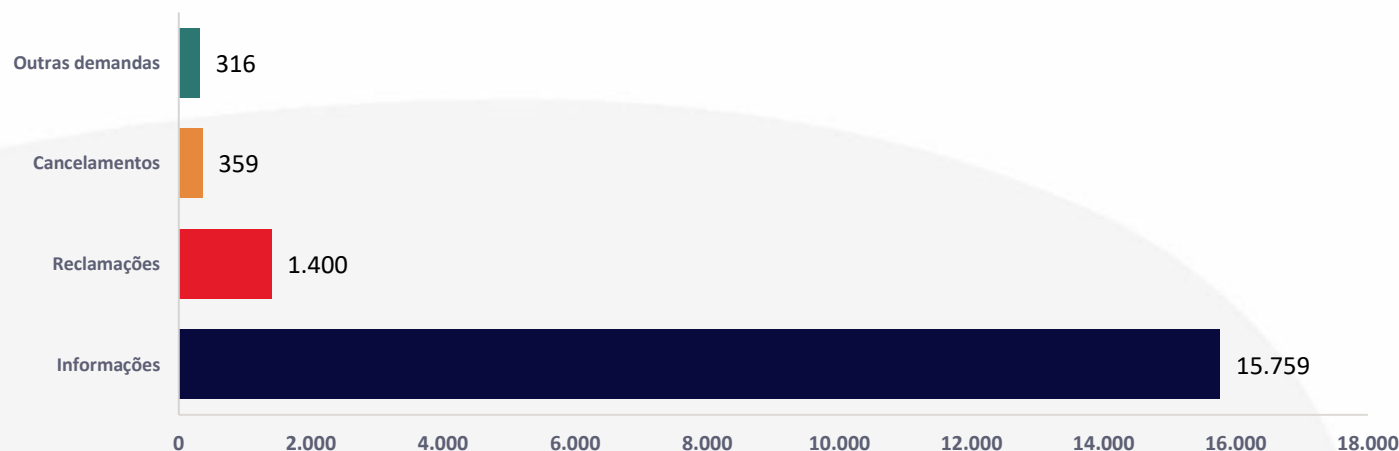
236

PONTOS DE
ATENDIMENTO

O Banpará é o único Banco que está presente em todos os 144 municípios do Estado do Pará, contribuindo para a inclusão financeira, o desenvolvimento regional e o fortalecimento da economia local em todas as regiões do Estado. Além de sua rede de agências, o Banco conta com 35 postos de atendimento, 35 PAEs e caixas eletrônicos deslocados, ampliando o acesso da população aos serviços bancários, inclusive em localidades mais distantes.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

No 1^a semestre de 2026, o SAC atendeu 16.262 chamadas telefônicas e contabilizou 17.834 registros.



16.262

Chamadas telefônicas atendidas

17.834

Registros no período

SAC alia tempestividade à solução no primeiro contato.

91,86%

demandas resolvidas em até 7 dias corridos

89,72%

demandas resolvidas no primeiro atendimento (FCR)

O índice de primeiro contato abrange informações, reclamações e demais solicitações, evidenciando a capacidade do canal de resolver a demanda sem escalonamento.

SÍNTESE EXECUTIVA: OUVIDORIA EM NÚMEROS

1.920

Demandas na Ouvidoria no 1º
Semestre de 2026

+14,9%

De aumento de número de
demandas frente ao 2º sem. de
2025

96,8%

De resolutividade das demandas

32,45%

respondidas em até 5 dias úteis

1.781

Demandas recebidas por canais
externos

1.400

reclamações registradas no SAC

89,72%

resolução no primeiro
atendimento do SAC

56,5%

das demandas em operações de
crédito

Fonte: Relatório Semestral de Ouvidoria - Banpará, 1º semestre de 2026. Cálculos conferidos com as bases incorporadas ao documento.

RESOLUTIVIDADE E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Ouvidoria alcança 96,8% de resolatividade

Entre 253 manifestações procedentes, 245 foram solucionadas e apenas 8 permaneceram sem solução.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

1.920

manifestações analisadas no semestre

1.667 | 86,8%

manifestações improcedentes

253 | 13,2%

manifestações procedentes

245 solucionadas **8 não solucionadas**



■ 245 solucionadas

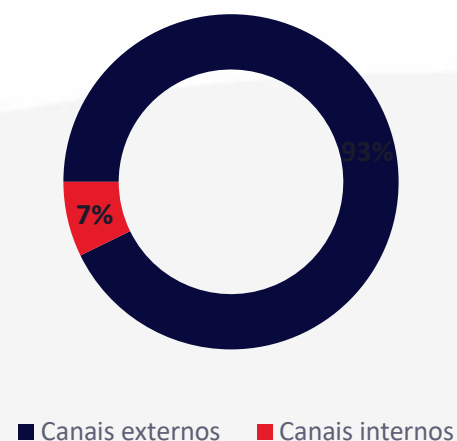
■ 8 não solucionadas

Fonte: Relatório Semestral de Ouvidoria - Banpará, 1º semestre de 2026. Resolatividade calculada sobre o universo das manifestações procedentes.

ORIGEM DAS DEMANDAS

Nove em cada dez demandas chegaram por canais externos

Os canais externos responderam por 1.781 registros, enquanto os canais internos concentraram 139 demandas.



92,8%

canais externos

7,2%

canais internos

CANAIS EXTERNOS

Plataformas externas ampliam a escuta institucional

BCB/RDR e Consumidor.gov foram os principais meios de acesso à Ouvidoria no primeiro semestre de 2026.

898

BCB/RDR
46,8% do total

839

Consumidor.gov
43,7% do total

44

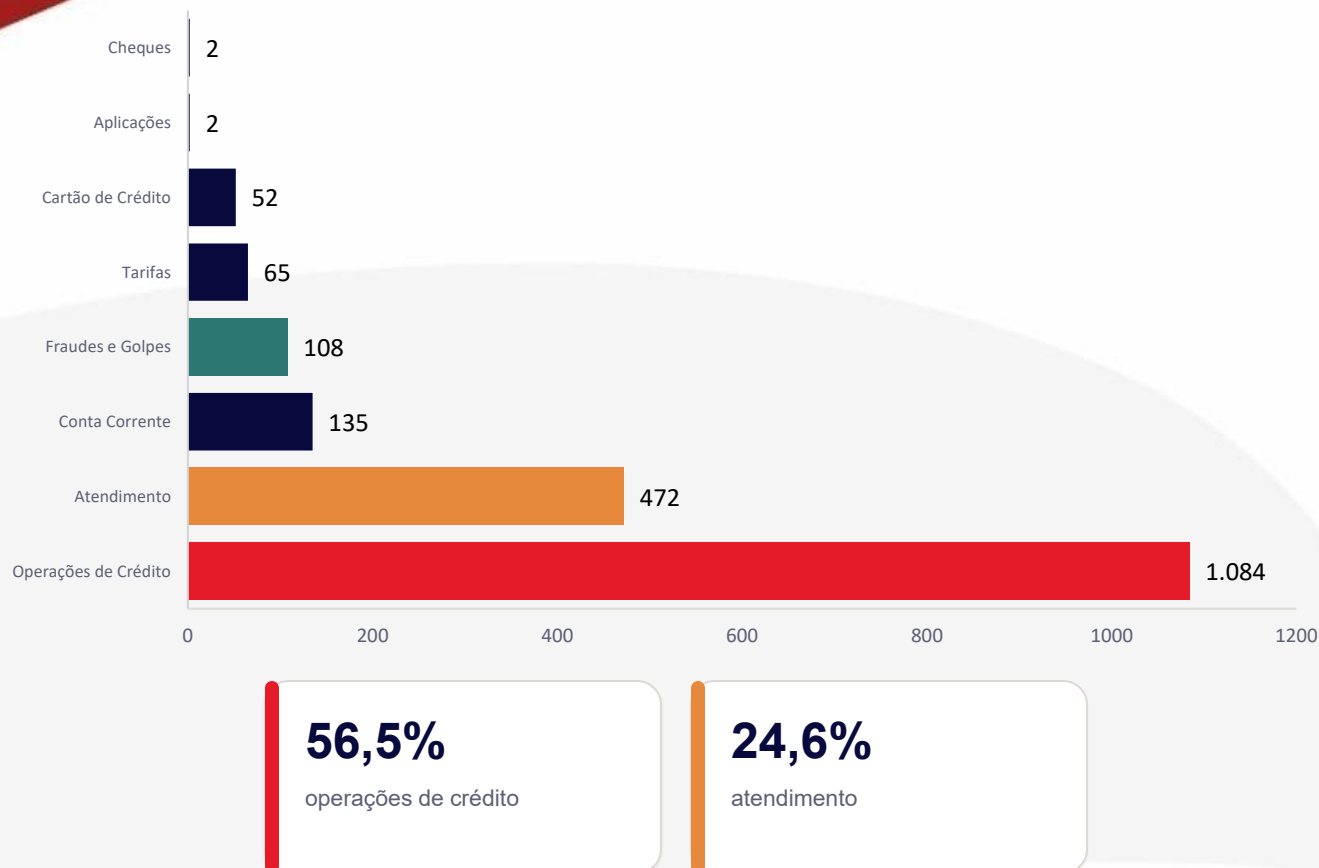
outros canais externos
2,3% do total

Os dados reforçam a necessidade de integração entre a Ouvidoria e os fluxos de resposta às plataformas externas, com atenção à qualidade, à consistência e aos prazos.

Fonte: Relatório Semestral de Ouvidoria - Banpará, 1º semestre de 2026. Percentuais calculados sobre 1.920 demandas.

Outros canais externos considerados: SIC.PA (15), PROCON (13), SIGO (10) e Reclame Aqui (6). Fonte: base incorporada ao relatório.

PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS



LEITURA QUALITATIVA

A leitura qualitativa orienta a análise de causas recorrentes e a priorização de ações preventivas junto às áreas responsáveis.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Revogação de débito automático; SCR; amortização de empréstimos; solicitação de negociação.

ATENDIMENTO

Documento Descritivo de Crédito; Valores a Receber; cópias de contratos; venda casada.

CONTA CORRENTE

Bloqueio de valores; entrega de cartão; Pix; débitos não autorizados; portabilidade salarial.

TARIFAS

Cancelamento ou não reconhecimento de adesão a pacote de serviços.

CARTÃO DE CRÉDITO

Negociação; DDC; questionamentos sobre evolução e encargos da dívida.

FRAUDES E GOLPES

Ocorrências envolvendo obtenção indevida de credenciais de acesso aos canais digitais.

Fonte: série de dados incorporada ao arquivo 'Relatório Semestral de Ouvidoria - Divulgação'. Percentuais calculados sobre 1.920 demandas.

DESEMPENHO NAS PLATAFORMAS DE RECLAMAÇÃO



ReclameAQUI

Índice de Solução¹

72%

Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5)

1,8

Reclamações Respondidas

99,3%

Prazo Médio de Respostas (10d)

10 dias

Reclamações Respondidas

182

Demandas Avaliadas

55

Voltariam a fazer negócio

27,3%

Índice de Solução

38,2%

Nota final do consumidor

2,56

¹ Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

RANKING DE RECLAMAÇÕES BCB

Banpará melhora dez posições no Ranking de Reclamações do BCB

A classificação trimestral considera o índice de reclamações reguladas procedentes para cada milhão de clientes.



COMO O ÍNDICE É CALCULADO

Reclamações reguladas procedentes
÷ número de clientes
× 1.000.000

1º TRIMESTRE

15º lugar

Reclamações reguladas procedentes **228**

Total de clientes **1.151.095**

Índice de reclamações **198,07**



2º TRIMESTRE

25º lugar

Reclamações reguladas procedentes **174**

Total de clientes **1.159.968**

Índice de reclamações **150,00**

Da 15ª para a 25ª posição: 54 reclamações procedentes a menos (–23,7%) e índice reduzido de 198,07 para 150,00 (–24,3%).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 1º SEMESTRE DE 2026

A pesquisa busca aferir a satisfação de clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, em escala de 1 a 5.

139

DEMANDAS

Universo considerado na avaliação direta da qualidade do atendimento pelos canais internos.

SOLUÇÃO APRESENTADA

Nota 1

Respostas registradas **2**

Escala de avaliação **1 a 5**

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Nota 5

Respostas registradas **1**

Escala de avaliação **1 a 5**

Foram registradas três respostas a itens da pesquisa: duas para Solução Apresentada e uma para Qualidade no Atendimento.

Fonte: Pesquisa de satisfação da Ouvidoria Banpará — canais internos, 1º semestre de 2026.

CONTRIBUIÇÃO ESTRATÉGICA

A Ouvidoria conecta a experiência do cliente à governança

O valor estratégico da Ouvidoria está em fechar o ciclo:
OUVIR, COMPREENDER, SOLUCIONAR, APRENDER E PREVENIR.



OUVIR, COMPREENDER, SOLUCIONAR, APRENDER E PREVENIR.

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

Ouvidoria Banpará

0800 280 9040 • Dias úteis, das 8h30 às 17h
banpara.b.br

Belém (PA), 11 de agosto de 2026

Ruth Pimentel Mello | Diretora-Presidente
Vitor Cabral Vieira | Ouvidor



CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

SAC

0800 280 6605

Eletrônico: 24 horas, todos os dias.
Personalizado: 8h à 0h em dias úteis; 8h às 19h nos fins de semana e feriados.

CENTRAL BANPARÁ

3004 4444
0800 285 8080

Eletrônico: 24 horas, todos os dias.
Personalizado: 8h às 18h em dias úteis, exceto feriados.

ACESSIBILIDADE

0800 280 1817

Atendimento a pessoas com deficiência auditiva, 24 horas por dia.

OUVIDORIA

0800 280 9040

Atendimento em dias úteis, das 8h30 às 17h.

Mobile Banking e Internet Banking permanecem disponíveis 24 horas por dia.