



Av. Presidente Vargas, 800 - Belém (Pa) - Companhia Aberta - Carta Patente: 3.369/00001 - CNPJ: 04.902.979/0001-44

- Segregação do crédito e de suas esteiras de análise por tipo de crédito;
- Triagem especializada;
- Acompanhamento de crédito, com atuação em duas frentes de trabalho segregadas por processos;
- Remodelagem da cobrança e reestruturação de operações;
- Esteiras de reestruturação de operações segregadas entre aspecto financeiro e não financeiro;
- Análise e definição de forma colegiada dos aspectos técnicos amparados em risco de crédito;
- Alçadas decisórias colegiadas sob o aspecto negocial, nas Superintendências e Agências, inerentes às operações de crédito amparadas em limite de crédito e reestruturação de operações.

Como forma de controlar a qualidade dos serviços propostos pelas Centrais de Crédito, foi implantada a Coordenadoria de Verificação da Qualidade das Centrais de Crédito e Cadastro, como primeira linha de defesa, em novembro de 2018. Com a implantação da Coordenadoria, iniciou-se o processo de Autoverificação e de Verificação da Qualidade do Crédito nas Centrais Acre e Central 04. A migração das Centrais 01, 02 e 03 para o processo de qualidade ocorrerá de forma gradativa no decorrer do primeiro semestre de 2019.

Para o ano de 2019, está prevista a implantação da Central de Cadastro, com objetivo de proporcionar:

- Maior controle e padronização do processo e da gestão do cadastro;
- Melhoria do índice de conformidade dos cadastros;
- Maior governança nos dados cadastrais que impactam em risco de crédito do cliente;
- Segregação das atividades de registro/atualização de cadastros de maior complexidade das unidades da rede de distribuição;
- Melhoria no atendimento dos clientes do Banco, assim como melhor prestação de serviços bancários à população da região, possibilitando a ampliação da base de clientes do Banco;
- Maior foco na origem e gestão de cadastros;
- Fortalecimento do *Front Office*.

INVESTIMENTOS E MODERNIZAÇÕES

No exercício de 2018, o Banco da Amazônia realizou o montante de R\$9,6 milhões em investimentos (aplicação em ativo imobilizado).

Em mil

PROJETOS PREVISTOS E REALIZADOS EM 2018

Projetos	Investimentos Previstos	Investimentos Realizados	% Execução
Modernização do sistema de segurança	5.254	4.219	80,3
Modernização do serviço de autoatendimento	3.200	2.278	71,2
Reformas de Agências	1.530	1.133	74,03
Reforma no edifício-sede	3.920	732	18,67
Substituição de bens depreciados	9.558	692	7,24
Modernização tecnológica	23.996	470	1,96
Outros	454	74	16,32
TOTAL	47.912	9.597	20,03

Os principais projetos de investimentos em 2018 foram:

• **MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA:** Os investimentos em segurança contribuíram para diminuir os elevados índices de sinistros ocorridos nas agências, através da aquisição de 23 portas giratórias com detecção de metais e de 54 cofres de segurança dotados de dispositivos antifurtos e com fechadura de retardo.

• **MODERNIZAÇÃO DO SERVIÇO DE AUTOATENDIMENTO:** Em 2018, foi realizada a aquisição de 35 terminais de autoatendimento, que totalizou montante de R\$2,3 milhões. O investimento tem como objetivo melhorar a qualidade dos serviços bancários oferecidos aos clientes pelo canal de autoatendimento, através da substituição de equipamentos obsoletos e depreciados.

• **REFORMA DE AGÊNCIAS:** Os investimentos contribuíram para modernizar a estrutura física de 12 agências em sete unidades da federação, através da contratação e execução de serviços de manutenção gerais, reformas parciais e gerais e a adaptação de instalações dos imóveis onde estão sediadas.

Os projetos de investimentos previstos para 2019 são os seguintes:

Em mil

PROJETOS PREVISTOS PARA 2019	
Projetos previstos	Investimentos Previstos
Projetos remanescentes de 2018	59.541
Modernização Tecnológica	32.610
Substituição de bens obsoletos/depreciados	13.374
Serviço de Autoatendimento	6.000
Reforma de agência	2.700
Reforma do edifício-sede	2.500
Sistema de segurança	2.357
Novos projetos	4.990
Expansão da rede de atendimento	2.990
Projeto Escritório Aberto	2.000
Outros	210
TOTAL	64.741

A programação inicial de investimentos (aplicação em ativo imobilizado) para 2019 prevê a aplicação do montante de R\$64,7 milhões. Do total previsto, 91,97% dos investimentos são continuação de projetos executados em 2018, sendo o projeto de modernização tecnológica o principal investimento para 2019, cuja previsão é aplicar R\$32,6 milhões.

Os investimentos na substituição de bens obsoletos, que contemplam projetos que visam à modernização e atualização dos equipamentos, máquinas e bens em geral da instituição, terão prioridade, correspondendo ao segundo maior investimento em 2019.

Também merece destaque a continuidade dos projetos de modernização dos serviços de autoatendimento, os de modernização do sistema de segurança das agências e os projetos de reformas de agências e do edifício-sede, cujos investimentos foram iniciados em 2018.

Está previsto o montante de R\$4,9 milhões destinado a novos projetos que visam a expansão da rede atendimento, cuja previsão é de instalar 3 (três) novas agências, e a implantação do projeto Escritório Aberto.

12. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é um canal de última instância para o registro de reclamações, especializado no atendimento a clientes e usuários de produtos e serviços que não obtiveram solução em suas demandas nos canais de atendimento primário da instituição. Esta unidade busca identificar as necessidades do público externo, zelar pela boa imagem do Banco e aperfeiçoar seu modelo de gestão, atuando inclusive na mediação de conflitos.

Através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ela recebe demandas referentes à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), facilitando o acesso às informações, assim como atende e orienta os cidadãos sobre a referida Lei. Os pedidos de informação podem ser feitos por pessoa física ou jurídica através do e-SIC, sistema centralizador dos pedidos, gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU). Em 2018 foram recebidas no SIC: 100 demandas, sendo todas respondidas no prazo regulamentar (Em 2017 foram 124 demandas).

Foram recebidos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central, 70 registros de reclamação, sendo: 19 reguladas procedentes, 20 reguladas improcedentes, 25 não reguladas, 1 não conclusiva, 3 canceladas e 2 em tramitação. (Em 2017 foram 71 registros de reclamação).

No Sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda foi recebido 1 registro de demanda respondido no prazo regulamentar (Em 2017 foi recebido um registro de demanda).

O quadro abaixo apresenta a estatística referente aos exercícios de 2017 e de 2018 das demandas registradas na Ouvidoria. Entre as 44 reclamações de 2018, 15 foram qualificadas como procedentes solucionadas e 29 como improcedentes.

