



BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.  
CNPJ/MF Nº. 04.913.711/0001-08  
NIRE 15300000114



**Assembleia Geral:** órgão superior de deliberação, tendo poder de deliberar sobre todos os negócios de interesse da instituição.

**Conselho de Administração:** órgão que fixa a orientação geral dos negócios, estabelecendo políticas e diretrizes gerais da instituição, atuando com independência e de forma técnica.

**Conselho Fiscal:** órgão que atua na fiscalização e controle da administração.

**Auditoria Independente:** atua, com independência e de forma técnica, para apoiar a administração em relação à integridade das demonstrações financeiras.

**Auditoria Interna:** vinculada ao Conselho de Administração, tem a finalidade de aperfeiçoamento dos controles internos e de monitoramento do cumprimento das normas estabelecidas, sempre às estratégias da instituição.

**Comitê de Auditoria Estatutário:** vinculado ao Conselho de Administração, com o objetivo de supervisionar as atividades da auditoria independente, da auditoria interna e os processos de controles internos e de gestão de riscos e compliance.

**Comitê de Elegibilidade:** órgão de assessoramento ao Conselho de Administração cujo objetivo é analisar a indicação dos membros da administração e Conselho Fiscal.

**Comitê Remuneração:** órgão de assessoramento ao Conselho de Administração cujo objetivo é fixar a remuneração dos administradores em consonância com as legislações vigentes.

**Ouvidoria:** exerce relevante papel como um canal de comunicação direta, atuando, inclusive, na mediação de conflitos.

**Diretoria Colegiada:** conduz os negócios do Banco nos limites das atribuições e competências pela Lei, pelo Estatuto Social e pelo Conselho de Administração.

#### **Controles Internos e Compliance**

A área de Controles Internos e *Compliance* busca assegurar que as atividades da Instituição sejam conduzidas em um ambiente de controle adequado à legislação vigente, diretrizes internas e alinhadas às boas práticas de governança corporativa.

Com foco no adequado gerenciamento dos riscos corporativos do Banpará, a gestão dos controles internos está estruturada tomando por base os principais componentes da metodologia do COSO (Comitee of Sponsoring Organizations), utilizando-se de instrumentos para identificação dos riscos capazes de afetar a realização dos objetivos estratégicos e de negócios do Banco. Tais riscos são avaliados e respondidos no contexto do apetite a riscos estabelecido pela Alta Administração, com realização de contínuo monitoramento a fim de resguardar os recursos e buscar diminuir as ocorrências de perdas.

Os controles internos do Banpará são testados por meio das autoavaliações periódicas. Foram avaliados os controles existentes em 25 macroprocessos nas 117 agências desta Instituição. As fragilidades identificadas geraram contramedidas, os planos de ação, cujo cumprimento das ações traçadas é acompanhado pelo sub-núcleo de Controles Internos.

Também ocorreu a elaboração e ativação de planos de ação para a implantação de novos controles ou aprimoramento dos controles já existentes, oriundos de outras fontes, destacam-se o Relatório 3.467 da Auditoria Externa, referente ao ano Base 2018, e os Ofícios ou orientações dos órgãos reguladores.

Tendo em vista a Função de *Compliance*, o Banpará, pautado no seu compromisso com a sociedade e na integridade de seus atos, de modo a fortalecer a governança corporativa e a reputação institucional, estabeleceu, mediante aprovação da Alta Administração, o Programa de *Compliance*, um elemento da estrutura de governança corporativa composto por um conjunto de procedimentos, mecanismos e diretrizes internas, envolvendo todo o Banco e as partes interessadas, constituído com o fim de monitorar, prevenir e tratar possíveis irregularidades normativas e de conduta na realização das atividades do Banco e, conseqüentemente, mitigar os riscos de *Compliance*.

No desdobramento das atividades do Sistema de *Compliance* ao longo do primeiro semestre de 2019, foi realizada a captura de 301 normativos publicados pelos Órgãos Reguladores/Autorreguladores das atividades bancárias; assim como o monitoramento de 55 demandas formais/legais originadas do fluxo de normativos externos aplicáveis ao Banpará e ainda, o controle do cumprimento de 1839 atividades mandatórias, que correspondem às obrigações legais periódicas de envio de documentos e informações aos reguladores bancários.

#### **Ouvidoria**

A Ouvidoria do Banpará presta atendimento aos clientes e usuários, em caráter recursal, ratificando ou esclarecendo situações já demandadas no atendimento preliminar, para as quais cumpre prazo de 10 dias úteis, estabelecido pela Resolução CMN 4.433/15 ou, de 20 dias corridos, para o atendimento de assuntos relacionados à Lei de Acesso à Informação 12.527/11.

Atua ativamente na prevenção e mediação de conflitos, de forma imparcial e célere, com respostas claras, objetivas e conclusivas, garantindo conquistas que refletem o comprometimento da Instituição Financeira com o respeito aos direitos do consumidor, a busca constante pela excelência no atendimento e bom relacionamento com a sociedade.

Aplica avaliação direta da qualidade do atendimento prestado aos clientes e usuários, disponibilizando a linha 0800 280 9040 (DDG) ou por meio de ligação automática para o demandante, após o envio da resposta pela Ouvidoria. A avaliação que registra notas de 1 a 5, de acordo com o nível de satisfação, entrou em vigor a partir do segundo semestre de 2018. Os relatórios de avaliação são encaminhados ao Bacen, conforme determina a Resolução 4.629/2018, de 25/01/2018.

No primeiro semestre de 2019, foram analisadas 235 demandas, sendo 76 procedentes e 159 improcedentes. As demandas julgadas procedentes solucionadas são analisadas e submetidas à Alta Administração do Banco por meio de proposições, nos Relatórios mensais, que objetivam melhorias dos processos de gestão.

A Ouvidoria atua de acordo com as normas do Conselho Monetário Nacional: Resolução 4.433/2015, atualizada pela Resolução 4.629/18; Carta Circular nº3.503/2010; Circular 3.778/2015, emitidas pelo Banco Central do Brasil; obedece à Instrução CVM nº 529/2012; dá cumprimento ao Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e atende ao Ofício Circular nº 06, de 09/06/2016 – Gab/OGE/PA – Ouvidoria Geral do Estado.

Paralelamente aos normativos citados, esta Ouvidoria é signatária da Autorregulação Bancária da Febraban que, pelo Sarb 001 (SARB - Sistema de Autorregulação Bancária), exige das ouvidorias que ao menos 50% de suas reclamações sejam respondidas no prazo de 5 dias úteis. Houve o cumprimento desse prazo em 57,8%, no consolidado do primeiro semestre de 2019.