



BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
CNPJ/MF Nº. 04.913.711/0001-08
NIRE 1530000114



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 ano de 2019, foram analisadas 558 demandas, sendo 164 procedentes e 394 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 60,75 %, no percentual consolidado do ano de 2019, sendo 339 demandas atendidas em até 5 dias úteis, das 558 registradas”.

Sustentabilidade e Ações sociais

O Banpará, além de ser o principal agente financeiro do Estado do Pará, indutor do desenvolvimento econômico e social, assume em seus valores a responsabilidade socioambiental, atuando em favor do crescimento da sociedade paraense, amparado na ética, transparência, inovação tecnológica e compromisso com o meio ambiente, fornecedores, clientes e funcionários.

Estamos em conformidade com as práticas e normas dos órgãos reguladores.

A Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA do Banpará é amplamente divulgada, atendendo à regulamentação do Conselho Monetário Nacional, constatado na Resolução nº 4.327/2014.

A nossa atuação está pautada no constante aprimoramento e implantação de ações sustentáveis, observando as melhores práticas de mercado e a necessidade da sociedade paraense, garantindo a mitigação dos riscos socioambientais inerentes aos nossos negócios e a geração de impactos positivos a partir deles.

Avocando nossa responsabilidade socioambiental, estamos constantemente implantando projetos, campanhas e programas, comprometidos em contribuir com o conjunto de metas para atender os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, firmados pela Organização das Nações Unidas – ONU até 2030.

Internamente, promovemos campanhas socioeducativas envolvendo funcionários e colaboradores, a fim de difundir a educação ambiental e consequentemente melhorar os resultados, considerando os indicadores de sustentabilidade.

Além disso, realizamos contínua divulgação interna visando o consumo consciente de recursos naturais e materiais e o descarte correto dos resíduos. Nesse sentido, enviamos para reciclagem, por meio da coleta seletiva, 2 toneladas de materiais, entre papel, plástico e metal.

Na mesma vertente, iniciamos o processo para Credenciamento de Cooperativas e/ou Associações de Catadores para Coleta Seletiva no Banpará, com o objetivo de formalizar a prática de coleta de resíduos descartados, passíveis de retorno ao seu ciclo produtivo.

Mantemos compromisso em benefício das inclusões sociais, por meio do convênio com a Associação Paraense de Pessoas com Deficiência – APPD, contribuindo com a agregação social e estímulo da autonomia destas pessoas. Ao todo, são 80 colaboradores que fazem parte do nosso quadro.

Atendendo o público externo, apoiamos diversas instituições de caráter social e filantrópico, como a Casa do Menino Jesus, Espaço Nova Vida, Associação Musical Antônio Malato e Associação Acreditar no Amanhã, as quais consolidam nossa missão de atuar para o desenvolvimento não só econômico, mas também social do nosso Estado. Investimos, no período, mais de R\$ 130 mil nos projetos sociais realizados por essas instituições.

Ainda em caráter filantrópico, realizamos novamente a campanha “Doe um brinquedo e faça uma criança sorrir neste Natal”, que ocorre desde 2015, com o objetivo de arrecadar brinquedos a serem doados em comunidades carentes do Estado. A arrecadação ocorreu nas sedes administrativas e em mais 35 agências do Banpará, resultando no total de 2.600 brinquedos que foram distribuídos em 25 municípios do interior, por meio de 17 instituições filantrópicas, e na Região Metropolitana de Belém, por meio de duas instituições sociais, uma comunidade quilombola (Acará) e do Programa de Governo Territórios de Paz (TerPaz).

Auditoria Independente

Em cumprimento ao contido no artigo 2º, da Instrução CVM nº 381/2003, destaca-se que os serviços prestados pela empresa de auditoria KPMG Auditores Independentes abrangem, exclusivamente, Auditoria Externa.

Agradecimentos

As realizações alcançadas no ano de 2019 são fruto da dedicação e esforço dos nossos empregados e colaboradores, aos quais dirigimos nosso reconhecimento e agradecimento. Ao Governo do Estado do Pará, agradecemos pelo apoio recebido e aos demais acionistas, clientes e fornecedores, pela confiança em nós depositada.

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva
Diretor-Presidente

Geize Maria Teixeira da Silva de Figueiredo
Diretora de Controle, Risco e Relações com Investidores

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes
Diretor Comercial e Fomento

Paulo Roberto Arévalo Barros Filho
Diretor Administrativo

Ruth Pimentel Mello
Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais

Bruno Bitar Morhy
Diretor de Tecnologia