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

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 identificados, avaliados e respondidos no contexto do apetite a riscos estabelecido pela Diretoria Colegiada e Conselho de Administração, com o estabelecimento de atividades de controle para ajudar a assegurar de forma adequada e oportuna as respostas aos riscos avaliados, além de atividades de monitoramento com a realização de contínuas avaliações independentes, visando resguardar recursos e diminuir a ocorrência de perdas.
Os controles internos do Banpará são testados por meio das avaliações presenciais, bem como auto-avaliações periódicas. No 1º semestre de 2020 os gestores de 121 agências e 34 unidades de matriz avaliaram os controles existentes nos processos por eles conduzidos.
As fragilidades identificadas geraram contramedidas, os planos de ação, os quais são monitorados pelo Subnúcleo de Controles Internos, vinculado ao Núcleo de Controle Interno e *Compliance*, sendo seus status reportados a Diretoria Colegiada mensalmente.
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, consequentemente, mitigar os riscos de *Compliance*.
Merece destaque, no primeiro semestre de 2020, o Pilar do Programa de *Compliance* denominado Avaliação do Risco de *Compliance* que apresentou os primeiros resultados em meados de abril, com a apresentação do Painel de Riscos de *Compliance* à Alta Administração, com vistas ao fornecimento de suporte e conhecimento dos riscos de *compliance* incorridos pela Instituição, assim como das medidas adotadas para o tratamento desses riscos e, consequentemente, redução das ameaças de desconformidade com obrigações legais e regulatórias, bem como das vulnerabilidades oriundas do descumprimento de requisitos normativos.
No desdobramento das demais atividades do Sistema de *Compliance* ao longo do primeiro semestre de 2020, foi realizada a captura de 2.018 normativos publicados pelos Órgãos Reguladores/Autorreguladores das atividades bancárias, sendo 630 encaminhados às áreas do Banco para apreciação quanto à aplicabilidade; assim como o monitoramento de 54 demandas formais/legais originadas do fluxo de normativos externos aplicáveis ao Banpará e ainda, o controle do cumprimento de 1.514 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 até 10 dias úteis, estabelecido pela Resolução CMN nº 4.433/15 ou, de 20 dias corridos, para o atendimento de assuntos relacionados à Lei de Acesso à Informação nº 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 nº 4.629 de 25/01/2018.
No 1º Semestre de 2020, foram analisadas 340 demandas, sendo 96 procedentes e 244 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 nos processos de gestão.
A Ouvidoria atua de acordo com as normas do Conselho Monetário Nacional: Resolução nº 4.433/2015, atualizada pela Resolução nº 4.629/18; Carta Circular nº 3.503/2010; Circular nº 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, a Ouvidoria é signatária da Autorregulação Bancária da Febraban que, pelo SARB 022/2019 (SARB - Sistema de Autorregulação Bancária), exige das ouvidorias que ao menos 50% de suas reclamações sejam respondidas no prazo de 05 dias úteis. Houve o cumprimento desse prazo em 58,5% no percentual consolidado no 1º semestre de 2020, sendo 199 demandas atendidas em até 05 dias úteis, das 340 registradas.
O Banpará ao aderir ao consumidor.gov.br., passou a disponibilizar 10 canais de acesso à Ouvidoria para uso dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco.

Sustentabilidade e Ações sociais
Nossa estratégia de gestão visa o fortalecimento econômico, social e ambiental do Estado, com base em critérios de sustentabilidade, assegurando a inclusão e disseminação de práticas socioambientais responsáveis nas ações diretas e indiretas, dentro e fora da Instituição, a fim de mitigar o risco socioambiental inerente aos nossos negócios, alinhados às melhores práticas de mercado.
Investimos em ações e divulgações periódicas que disseminam a responsabilidade socioambiental e o comprometimento do Banco na busca de melhores resultados, considerando os indicadores de sustentabilidade, visando incentivar a conscientização dos nossos colaboradores.
Nossas diretrizes socioambientais estão em consonância com as normatizações dos órgãos reguladores. Os conceitos da Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA do Banpará atendem à regulamentação do Conselho Monetário Nacional, constante na Resolução 4.327/2014, no que tange às ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas.
Elaboramos o Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2019, conforme Normas Standard da Global Reporting Initiative (GRI), como forma de valorizar a transparência e atender as diretrizes contidas na Política de Responsabilidade socioambiental – PRSA e na Lei nº 13.303/2016. O mesmo está em fase de análise, para posterior aprovação e publicação.
Cumprindo nossa responsabilidade de implantação e acompanhamento de projetos e programas voltados à responsabilidade socioambiental, alinhados à missão do Banco, divulgamos semanalmente matérias e dicas sustentáveis por meio do Programa Ambiente Amigo - PAA, para a educação e disseminação da cultura socioambiental, a fim de reduzir o consumo de energia elétrica, papel e descartáveis. E ainda, realizamos coleta seletiva periódica, ajudando a promover a sustentabilidade das cooperativas de catadores do Estado. No 1º Semestre de 2020 foram coletados por meio da coleta seletiva, 2.274 kg de materiais recicláveis.
Da mesma forma, mantivemos o apoio aos projetos sociais realizados por instituições sem fins lucrativos. Destinamos mais de R$ 221 mil para a Casa do Menino Jesus, que acolhe crianças e adolescentes com câncer e outras patologias crônicas em tratamento na capital, e para o Espaço Nova Vida, que dá apoio e tratamento ao dependente químico.
Favorecendo a prática da Inclusão Social, mantivemos em nosso quadro de prestadores de serviços 90 portadores de deficiência, por meio do Convênio com a Associação Paraense de Pessoas com Deficiência – APPD.
Destacamos o início da operacionalização do Fundo Esperança, criado pela Lei Estadual nº 9.032/2020, destinado a financiar emergencialmente os pequenos e microempreendedores, bem como as cooperativas de trabalho que se enquadram na Lei nº 12.690/2012, afetados pelas adversidades econômicas decorrentes da pandemia COVID-19, no âmbito do Estado do Pará.
Ao todo, foram disponibilizados R$200 milhões para concessão de financiamentos até R$15 mil, com prazo de 36 meses, carência de 90 dias e taxa de 0,2% ao mês. Sendo que, parte desses recursos, advém da parcela de lucros e dividendos resultantes da participação acionária do Estado do Pará no Banco do Estado do Pará S/A.
Até o final de junho de 2020, mais de 60 mil empreendedores, pessoas físicas e jurídicas (MEI, ME e EPP), haviam tido a liberação do seu crédito, totalizando a injeção de mais de R$150 milhões de reais na economia local para imediata circulação. Fato este que conferiu ao Fundo Esperança o papel de principal ferramenta do Governo do Estado do Pará no enfrentamento dos efeitos econômicos decorrentes da pandemia.

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 primeiro semestre de 2020 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, Riscos 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