



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



dos controles internos. 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.

Auditoria Interna: vinculada diretamente ao Conselho de Administração e tecnicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário, é uma atividade independente e objetiva de avaliação (*assurance*) e de consultoria orientada por uma filosofia de agregar valor e melhorar as operações da organização, auxiliando no alcance dos objetivos do Banpará, por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança corporativa.

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 e conformidade está estruturada segundo os principais componentes do COSO (*Comitee of Sponsoring Organizations*). Dessa forma, os riscos capazes de afetar a realização dos objetivos estratégicos e de negócios do Banco são identificados, avaliados e respondidos no contexto do apetite a riscos estabelecidos 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.

O Programa de Compliance instituído no Banpará vem para fortalecer a cultura, alavancar os negócios e proteger a reputação do Banco.

Para a eficiência do sistema de controle interno e *compliance* são realizados monitoramento a partir da realização de contínuas avaliações independentes, visando resguardar a imagem, recursos e diminuir a ocorrência de perdas. As fragilidades identificadas geram contramedidas, os planos de ação, os quais são monitorados e os status reportados mensalmente e trimestralmente à Diretoria Colegiada, bem como trimestralmente ao Comitê de Riscos Estatutário, Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração.

Quanto à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, com o objetivo de minimizar os riscos de utilização dos produtos e serviços na prática de atividades ilícitas, a instituição adota procedimentos internos de controle, fundamentados na Política Institucional de PLD-FT e metodologia de avaliação de risco de PLD-FT, com ferramentas de monitoramento, gestão dos procedimentos das políticas conheça seu cliente, conheça seu funcionário, conheça seu fornecedor e prestador de serviços terceirizados e avaliação de risco sob a ótica de PLD sobre os novos produtos, serviços, transações e tecnologias.

Ouidoria

Exerce relevante papel como um canal de comunicação direta, atuando, inclusive, na mediação de conflitos na busca de soluções para melhoria de seus processos no oferecimento de produtos e serviços, objetivando alcançar a excelência do atendimento.

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 4.860/2020 ou de 20 dias corridos para o atendimento de assuntos relacionados a Lei de Acesso à Informação nº 2.527/2011. 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 do Banpará com o respeito aos direitos do consumidor, a busca constante pela excelência no atendimento e o 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 para a solução apresentada e pela qualidade no atendimento da Ouvidoria, os registros de avaliação são encaminhados ao Bacen, conforme disposto na Resolução CMN nº 4.860/2020. No 1º semestre de 2021 foram analisadas 598 demandas, sendo 204 procedentes e 394 improcedentes. As demandas julgadas procedentes solucionadas são analisadas e submetidas à Alta Administração do Banco por meio de proposições em Relatórios mensais, que objetivam melhorias dos processos operacionais dos produtos e serviços do Banpará.

A atuação da Ouvidoria se dá em consonância com a Resolução CVM nº 4.860/2020; Carta Circular BC nº 3.503/2010 e Circular BC nº 3.778/2015; Instrução CVM nº 529/2012; Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011; e Ofício Circular nº 06/2016 da Ouvidoria Geral do Estado do Pará. Paralelamente aos normativos citados, a Ouvidoria é signatária da Au-

torregulação 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 5 dias úteis, tendo sido atendidas no 1º semestre de 2021 o quantitativo de 404 manifestações em até 5 dias úteis, alcançando o percentual de cumprimento do normativo em 67,56%, do total de 598 registradas.

Sustentabilidade e Ações Sociais

Nossa estratégia de gestão visa ao fortalecimento econômico, social e ambiental do Estado do Pará, 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 negócios do Banpará, alinhados às melhores práticas de mercado.

Nossas diretrizes socioambientais estão em consonância com as normatizações dos órgãos reguladores. Os conceitos da Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA do Banpará atendem a regulamentação do Conselho Monetário Nacional, constante na Resolução CVM nº 4.327/2014, no que tange às ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas.

Publicamos o Plano Anual de Implementação da PRSA - 2021 no site institucional e na intranet do Banco, para que os públicos interno e externo tenham acesso as ações programadas.

Confeccionamos e aplicamos consulta pública para a revisão da Política de Responsabilidade Socioambiental, buscando o apoio da sociedade, visando estimular as partes interessadas no tema a contribuírem no processo de atualização da política, conforme prevê a citada Resolução.

Realizamos pesquisas para estruturar a Agenda ASG do Banpará, que está de acordo com as melhores práticas de mercado e tem como objetivo conduzir e apontar o direcionamento das ações voltadas a uma estratégia consistente de sustentabilidade, contribuindo para uma sociedade mais verde e inclusiva.

Apoiamos programas voltados à responsabilidade socioambiental, alinhados à missão do Banco, acompanhamos o consumo de energia elétrica, papel e descartáveis. E, ainda, realizamos a distribuição de 86 canecas aos colaboradores para mitigar o uso de descartáveis nas dependências do Banco.

Realizamos coleta seletiva periódica, ajudando a promover a sustentabilidade das cooperativas de catadores do Estado do Pará. No 1º semestre de 2021 foram recolhidos, por meio da coleta seletiva, aproximadamente, 2.219 kg de materiais recicláveis. Foi realizado também o descarte ambientalmente correto de 7,5 kg de pilhas e baterias no ponto autorizado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE, localizado no Tribunal de Justiça - PA.

Da mesma forma, mantivemos o apoio aos projetos sociais realizados por instituições sem fins lucrativos: Casa do Menino Jesus, que acolhe crianças e adolescentes com câncer e outras patologias crônicas em tratamento na capital; e Espaço Nova Vida, que dá apoio e tratamento ao dependente químico.

Desenvolvimento Econômico e Social

O Banpará tem como diretriz criar valor para o Estado do Pará como Banco autossustentável, promotor do desenvolvimento econômico e social sustentável. Nesse sentido, destacamos abaixo as principais linhas de crédito voltadas ao desenvolvimento econômico e social sustentável:

● **Fundo Esperança** - criado em 20 de março de 2020, por meio da Lei Estadual nº 9.032 de 20/03/2020, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 618 de 20/03/2020 e alterado pelo Decreto nº 1.352 de 04/03/2021, com o objetivo de conceder empréstimos as pessoas físicas e jurídicas domiciliadas no Estado do Pará afetadas pelas adversidades econômicas decorrente da Pandemia Covid 19.

O Banpará é o agente financeiro do Fundo que tem sua gestão compartilhada com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Mineração - SEDEME e com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE.

As contratações, no ano de 2020, ocorreram no período de 27/03/2020 a 31/08/2020. No total foram liberados recursos na ordem de R\$154 milhões para aproximadamente 67 mil empreendedores. Além das contratações de 2020, foi vislumbrada a necessidade de continuação do Fundo devido ao agravamento da Pandemia Covid 19 no início de 2021, desta forma, foram abertas novas contratações do programa no período de 17/03/2021 até o dia 15/06/2021, sendo liberados nesse período recursos na ordem de R\$ 135 milhões beneficiando cerca de 47 mil empreendedores.

● **CREDCIDADÃO** - Programa de microcrédito do Governo do Pará, instituído desde 2004, por meio da Lei Estadual nº 5.674, de 21/10/1991.

O Banpará é o agente financeiro do Fundo que tem sua gestão compartilhada por meio de convênio com o órgão gestor Núcleo de Gerenciamento do Programa de Microcrédito - NGPM e Secretaria de Estado de Planejamento e Administração - SEPLAD.

O Programa tem como objetivo a concessão de financiamentos a em-