



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



Ouvidoria: 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.

Auditoria Independente: atua, com independência e de forma técnica, para apoiar a Administração em relação à integridade das demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e auditoria 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 direta e hierarquicamente 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 (*Committee 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 monitoramentos 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 à Diretoria Colegiada, Comitê de Elegibilidade Estatutário, Comitê de Remuneração Estatutário, Comitê de Riscos Estatutário, Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração, mensalmente e trimestralmente, respectivamente.

Quanto à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do 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 LD/FT, com ferramentas de monitoramento, aplicação das políticas de identificação de clientes (conheça seu cliente, conheça seu funcionário e conheça seu fornecedor e prestador de serviços terceirizados) e avaliação de risco sob a ótica de PLD sobre os novos produtos, serviços e transações.

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 4.860/2020 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 manifestante, 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 e Instrução Normativa nº 265/2022. No 1º semestre de 2022, foram analisadas 222 demandas, sendo 69 procedentes e 153 improcedentes. As demandas julgadas procedentes solucionadas são analisadas e submetidas à Alta Administração do Banco por meio de proposições nos Relatórios mensais e semestrais, que objetivam melhorias dos processos operacionais dos produtos e serviços do Banpará. A atuação da Ouvidoria se dá em consonância com a Resolução CMN 4.860/2020; Resolução BCB nº 222/2022 e Instrução Normativa Bacen nº 265/2022; Resolução CVM nº 43/2021; Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011; e atende ao Ofício Circular nº 06/2016 da Ouvidoria Geral do Estado do Pará. Paralelamente aos normativos citados, a Ouvidoria é signatária da Autorregulação Bancária da Febraban que, pelo Sarb 022/2019, exige das ouvidorias que ao menos 50,00% de suas reclamações sejam respondidas no prazo de 5 dias úteis. No 2º trimestre de 2022, tivemos 156 demandas atendidas em até 5 dias úteis, alcançando o percentual de cumprimento desse prazo em 70,27%, do total das 222 registradas.

Desenvolvimento Econômico e Social

O Banpará tem como missão 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 para esse segmento:

● **FUNDO ESPERANÇA** – Criado pelo Governo do Estado, 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 da COVID-19.

O Banpará atua como agente financeiro do Fundo sendo a gestão realizada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Mineração – SEDEME.

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.

Em 2021, a partir do dia 17/03/2021, foram realizadas novas contratações que totalizaram R\$ 137 milhões de recursos liberados. Em 2022, não houveram contratações.

● **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 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 empreendimentos de micro e pequeno porte de pessoas físicas e jurídicas, buscando promover o desenvolvimento econômico e social do Estado do Pará, a geração de postos de trabalho e de renda e o resgate da cidadania. As contratações durante o segundo trimestre de 2022, totalizam R\$ 4,8 milhões.

● **MICROCRÉDITO** – O Banpará disponibilizou, no 1º semestre de 2022, com recursos próprios, mais de R\$ 33,8 milhões em pouco mais de 3,5 mil operações destinadas a micro e pequenos negócios de pessoas físicas ou jurídicas, o que representa um aumento de, aproximadamente, 450,00% em relação ao mesmo período do ano passado.

O crescimento ocorreu, principalmente, devido ao fortalecimento da carteira de microcrédito como política institucional do Banco, por meio das ações de Marketing, treinamento das unidades e parcerias com entes da sociedade civil.

Ademais, além das linhas já conhecidas, Banpará Comunidade/Moto-taxista e Empodera, em 2022, foram lançadas 3 novas linhas, quais sejam, Qualifica Pará, direcionada ao atendimento dos participantes do programa de capacitação de mesmo nome, Qualifica Pará, Taxistas, direcionada especificamente para taxistas, e Credturismo, destinada aos empreendedores de micro e pequenos negócios que atuem no setor do Turismo. Tudo para proporcionar o fomento do empreendedorismo estadual, sempre observando a qualidade das operações contratadas.

● **FUNGETUR** - Linha de financiamento que utiliza recursos de repasse do Governo Federal por meio do Fundo Geral do Turismo – Fungetur e destina-se aos clientes Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços elencados no Artigo 21 da Lei nº 11.771/2008 e que estejam cadastradas no Cadastur do Ministério do Turismo. O Banpará é responsável pela análise e aprovação do crédito, pela definição das garantias e pelo risco da operação.

Os recursos disponibilizados pelo Ministério do Turismo servem como instrumento de financiamento de longo prazo para a realização de investimentos em atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do setor de turismo. As contratações durante o primeiro semestre de 2022, totalizam R\$ 155 mil.

● **BNDES** – O Banpará atua como agente financeiro credenciado ao BNDES para operar com recursos de repasses, sendo responsável pela análise e aprovação do crédito e, também, pela definição das garantias e pelo risco da operação.

Os programas e linhas de financiamento com recursos do BNDES passam desde o apoio para produção, aquisição e comercialização de máquinas e equipamentos novos, de fabricação nacional, credenciados no BNDES, até o apoio para projetos de investimento para implantação, ampliação, modernização e expansão da capacidade produtiva do Estado do Pará.

O volume financeiro contratado referente as linhas BNDES Finame e BNDES Automático totalizado no 1º semestre de 2022 foi de, aproximadamente, R\$ 1,6 milhões.

● **CRÉDITO RURAL** – O portfólio de produtos de crédito rural possui linhas de financiamento destinadas aos produtores rurais, pessoas físicas ou jurídicas, e cooperativas ou associações de produtores rurais, para aplicação exclusiva nas finalidades e condições estabelecidas no Manual de Crédito Rural (MCR) do Banco Central do Brasil, entre os quais podemos destacar o Banpará-Bio, linha de crédito destinada ao financiamento de sistemas agroflorestais, florestamento, refloresta-