



# Relatório de Sustentabilidade 2018



<u>QUEM SOMOS?</u> .....	3	<u>Pesquisa de Satisfação</u> .....	65
<u>QUAIS AS NOSSAS ESTIMATIVAS PARA 2019?</u> .....	6	<u>SOCIAL</u> .....	67
<u>NOSSO RELATÓRIO</u> .....	8	<u>Funcionários</u> .....	68
<u>Temas Relevantes</u> .....	9	<u>Clientes</u> .....	80
<u>Nossos Stakeholders</u> .....	12	<u>Governo</u> .....	90
<u>Estratégias – Impactos, Riscos e Oportunidades</u> .....	13	<u>Sociedade</u> .....	90
<u>CARTA DO PRESIDENTE</u> .....	14	<u>Fornecedores</u> .....	92
<u>GOVERNANÇA CORPORATIVA</u> .....	16	<u>MEIO AMBIENTE</u> .....	93
<u>Estrutura</u> .....	17	<u>Relacionamento com o Meio Ambiente</u> .....	94
<u>Remuneração dos Administradores</u> .....	22	<u>INFORMAÇÕES CORPORATIVAS &amp; SUMÁRIO DE</u>	
<u>Ética Corporativa</u> .....	23	<u>CONTEÚDO GRI</u> .....	97
<u>Compliance</u> .....	24		
<u>Procedimentos Anticorrupção e Prevenção à</u>			
<u>Lavagem de Dinheiro - PLD</u> .....	27		
<u>Auditoria Interna</u> .....	29		
<u>RISCOS</u> .....	30		
<u>Políticas Institucionais para Mitigação de Riscos</u> .....	32		
<u>Índice de Basileia</u> .....	33		
<u>Risco de Crédito</u> .....	34		
<u>Riscos de Mercado e Liquidez</u> .....	36		
<u>Risco Operacional</u> .....	37		
<u>Gestão da Continuidade de Negócios</u> .....	37		
<u>Segurança da Informação</u> .....	38		
<u>Segurança Patrimonial</u> .....	38		
<u>Risco Socioambiental</u> .....	39		
<u>NEGÓCIOS</u> .....	41		
<u>Mercado de Capitais</u> .....	42		
<u>Desempenho Econômico e Financeiro</u> .....	43		
<u>Produtos e Serviços</u> .....	45		
<u>Resultados dos Negócios</u> .....	47		
<u>Fomento – Financiamento de Projetos Produtivos</u> .....	55		
<u>Expansão e Desenvolvimento Regional</u> .....	59		
<u>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</u> .....	60		
<u>Desenvolvimento e Melhorias</u> .....	61		

# Quem Somos?

GRI 102-1, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-45, 103-2, 103-3, 201-1, 201-4

## Banco do Estado do Pará S/A

Com 57 anos em atividade, estamos presente em 69% do estado, e temos 151 agências e postos de atendimento espalhados em todas as regiões, uma proporção de 23,05% em relação à cobertura total de bancos no Pará.

Somos um Banco múltiplo, organizado sob a forma de sociedade de economia mista, e temos o compromisso de ser uma instituição cada dia mais moderna, autossustentável, que busca a excelência no atendimento e o desenvolvimento socioeconômico do Pará.

Queremos crescer com o nosso estado, fortalecer a economia, promover a inclusão bancária e contribuir para reduzir as desigualdades sociais do nosso povo.



## MISSÃO

Gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social.

## VISÃO

Ser reconhecido como o Banco regional que gera os melhores resultados econômicos e sociais.

## VALORES

Lucro como medida de desempenho  
Inovação com foco nos resultados  
Transparência  
Meritocracia  
Responsabilidade Socioambiental  
Compromisso com o cliente

Nossos valores trazem a premissa de quem somos e de onde queremos chegar. Estamos no mercado pelas características que fazem da nossa Instituição uma empresa forte e sólida.

Nossa marca é maior do que a simples letra B, ela representa conceitos como infinito, força, unidade, progresso, caminho, integração, coração, emoção, vida, gente, que traduzem nossa personalidade.

Temos a cultura de valorizar o que é nosso e sabemos que nossos resultados são fruto de uma gestão estratégica consolidada, contínuos investimentos em tecnologia, boa estrutura de governança e, sem dúvida, muito trabalho e dedicação dos 2.330 funcionários que enriquecem a Instituição e favorecem o nosso crescimento.

## Tecnologia

Implantamos a primeira plataforma bancária totalmente digital do Brasil - *In Lobby Teller* (ILT), representando um novo modelo de atendimento para o setor bancário, reconhecido pelo Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2017 do Fórum Editorial e Informática Hoje - Única empresa do Norte do país em 18 edições do prêmio a receber indicação e concorrer.

## Sustentabilidade

A implantação da Política de Responsabilidade Socioambiental abriu portas para inovações socioambientais, otimização de processos, mudança de cultura em diversos aspectos, engajamento, controle e mitigação de riscos e perspectivas de oportunidades visando a sustentabilidade.

## Principais Estratégias

- \* Expandir nosso portfólio de produtos e serviços em consonância com as práticas de mercado, e nos consolidarmos como o principal Banco de relacionamento dos servidores públicos estaduais, nosso público principal.
- \* Expandir nossa rede de atendimento, aumentando o nível de bancarização no Estado e diversificar nossa base de clientes.

- \* Manter o ritmo de crescimento da concessão de crédito em patamares acima das médias de mercado, sem abdicar do rigor na avaliação de riscos que tem garantindo baixos níveis de inadimplência.

- \* Aumentar o volume de captação junto a investidores qualificados, diversificando as origens de depósitos com captações institucionais com volume e prazos que garantam o crescimento equilibrado da carteira de crédito.

## Principais Vantagens Competitivas

- \* Vínculo e apoio do Estado, nosso acionista controlador.
- \* Banco genuinamente paraense.
- \* Base de clientes com renda estável e acima da média local. Permite operar com taxas menores que a concorrência e com baixo nível de risco.
- \* Capital fortalecido. Possibilita margem para expansão das operações.

# COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA

Acionista	Total	%
Estado do Pará	9.519.433	99,9767
Caixa de Previdência e Assistência aos Funcionários do BANPARÁ	755	0,0079
Administradores	133	0,0013
Outros	1.328	0,0139
Total	9.521.649	100,0000

Benefícios e créditos fiscais do Governo do Pará R\$ 3.722 mil.

## PRINCIPAIS RESULTADOS

Crescimento de 2018, comparado ao anterior.



# QUAIS AS NOSSAS ESTIMATIVAS PARA 2019?

GRI 103-2 E 103-3

Nossos objetivos estratégicos representam os anseios que temos para o futuro, mas também levam em consideração nossas experiências e demonstram a evolução do posicionamento da Instituição frente ao mercado e o comportamento dos nossos principais indicadores de desempenho, a fim de perceber as oportunidades de melhoria e incluí-las nas ações estratégicas em longo prazo.

Para 2019, mantivemos nossos objetivos estratégicos originalmente estabelecidos, entendendo que estamos no caminho certo para o crescimento frente aos desafios e oportunidades do mercado. Almejamos permanecer como *benchmark* entre as principais instituições do País, sendo um Banco autossustentável, capaz de gerar recursos próprios e reinvesti-los no seu crescimento e no desenvolvimento do Estado. Queremos assegurar o crescimento das receitas de prestação de serviço fazendo frente à expansão do Banco, por meio do aumento do número de correntistas e diversificação do portfólio de serviços, mantendo a continuidade da boa gestão dos nossos recursos.

Esperamos expandir nossa presença no Estado e chegar a todos os municípios, ampliar nossa diversidade de públicos e atender com excelência toda a sociedade paraense, consolidando a marca do BANPARÁ no Estado e fortalecendo sua imagem institucional, investindo em tecnologia, segurança, inovação e pessoas.

Nossas estratégias para o futuro mantêm como prioridade o alinhamento com o Plano de Governo, que visa investir no desenvolvimento econômico e social do Pará, priorizando a alocação de esforços e recursos para a educação, infraestrutura, meio ambiente, condições de vida e outros pilares importantes para o desenvolvimento sustentável da nossa região.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## Perspectiva Financeira

1

- \* Manter o ROE nos níveis desejados acima dos 25% nos próximos anos
- \* Elevar o Lucro Líquido
- \* Elevar o Índice de Cobertura
- \* Melhorar o Índice de Eficiência
- \* Manter o nível de Basileia nos níveis desejados
- \* Controlar os Níveis de Inadimplência

## Perspectiva Mercado e Imagem

2

- \* Melhorar o índice de satisfação dos clientes
- \* Aumentar a participação de correntistas não servidores públicos na base de clientes
- \* Aprimorar o portfólio de produtos e serviços
- \* Implantar diretrizes socioambientais em consonância com as práticas de mercado
- \* Instituir marketing e comunicação estratégicos
- \* Elevar a concessão de crédito para fomento de atividades produtivas

## Perspectiva Gestão e Tecnologia

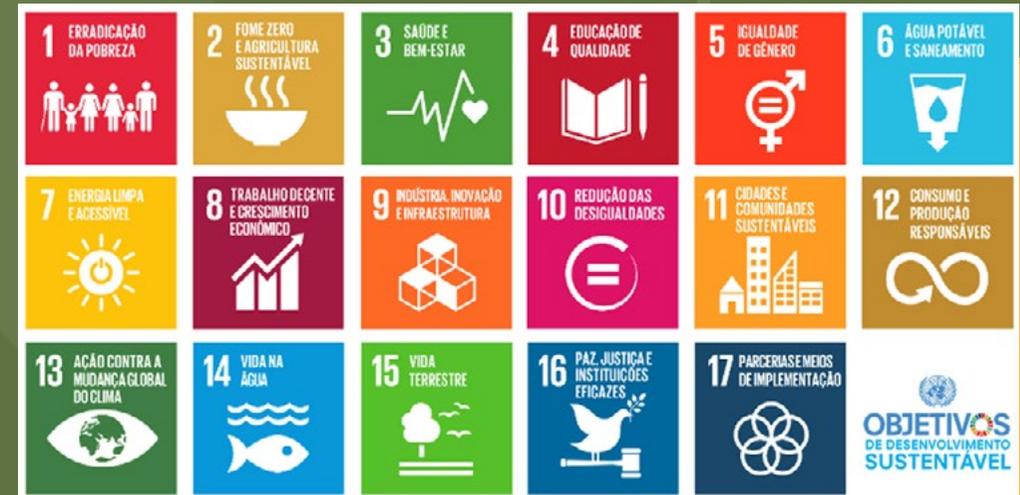
3

- \* Implantar programas de aprimoramento dos processos internos
- \* Adequar o planejamento e a capacidade de TI ao crescimento do negócio

## Perspectiva Aprendizado e Crescimento

4

- \* Implantar programa de desenvolvimento de funcionários
- \* Implantar programa de retenção de talentos



Entendemos nossa responsabilidade para o desenvolvimento sustentável e almejamos ampliar nossa atuação diante das necessidades socioambientais e das práticas de mercado, buscando soluções que possam contribuir para o atendimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS, que buscam a sustentabilidade nas suas três dimensões – econômica, social e ambiental – de forma equilibrada e integrada.

Sabemos que os ODS são grandes desafios, mas também representam oportunidades de negócios em uma trajetória de economia sustentável, uma vez que a integração dos princípios da sustentabilidade pode proteger e gerar valor para o Banco, alavancando nossos resultados, fortalecendo a Marca, melhorando a eficiência operacional, inovando nossos produtos e serviços, e reduzindo a rotatividade de funcionários.

# NOSSO RELATÓRIO

GRI 102-15, 102-16, 102-32, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44,  
102-46, 102-47, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 103-1

Este relatório apresenta um apanhado do desempenho do Banpará e dos principais acontecimentos de 2018 relacionados com a Instituição. Nosso ciclo é anual e estamos divulgando nossos relatórios desde 2014. O relato foi elaborado de acordo com as Normas Global Reporting Initiative (GRI) Standards, opção Essencial.

A Diretoria Colegiada é responsável pela aprovação final do relatório. Entretanto, o processo de composição, consolidação e aprovação do nosso relatório requer o envolvimento ativo de todas as áreas de gestão estratégica, de forma transversal e multidisciplinar, visando garantir a abordagem adequada de todos os temas materiais e o reporte dos sentimentos e anseios da Alta Administração para o Banco.

## TEMAS RELEVANTES

A definição da materialidade está pautada nos 16 Objetivos Estratégicos do Banco, cujas diretrizes nos possibilitam administrar as decisões futuras diante de um contexto de mudanças contínuas, com capacidade de adequação às novas circunstâncias.

Nossas perspectivas estratégicas visam consolidar o BANPARÁ como empresa forte e competitiva no mercado, por meio da atuação pautada na responsabilidade social e ambiental, da melhoria do portfólio de produtos existentes, do lançamento de novos produtos competitivos, do fomento a atividades produtivas na região, de uma base tecnológica de gestão e do desenvolvimento dos nossos funcionários, atendendo com excelência nossos clientes atuais e os novos públicos que pretendemos conquistar.

Assim, quanto que cada tema levantado nas consultas realizadas com os nossos *stakeholders* no início desse processo contribui para o alcance dos nossos objetivos estratégicos é o fator preponderante para definição da nossa materialidade. Além dessa análise, foram observadas o grau de relevância para o Banco e também para os nossos *stakeholders*, priorizando na definição de conteúdo do relatório a perspectiva da sustentabilidade nos nossos negócios e de que forma poderemos alinhar essas estratégias aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS daqui para a frente.

Priorizando nossos objetivos estratégicos na materialidade evidenciamos nosso compromisso com as expectativas dos acionistas, sobretudo do acionista majoritário, o Governo do Estado do Pará, detentor de 99,98% das ações ordinárias, expressas no Plano Plurianual 2016-2019, pautado principalmente no objetivo de redução da pobreza e da desigualdade social e regional por meio do desenvolvimento sustentável, tendo como diretrizes a promoção da produção sustentável e da inclusão social, a agregação de valor à produção por meio do conhecimento, o fortalecimento da gestão e governança com transparência e a promoção à articulação político-institucional e desconcentração de governo.



Melhorar o índice de satisfação dos nossos clientes internos e externos. Somos responsáveis por promover a satisfação interna e o sentimento de pertencimento, o que gera o comprometimento com os nossos objetivos estratégicos. Diretamente relacionado ao fator interno, impactamos positivamente na relação Banco x Cliente x Sociedade, por meio da busca constante pela melhoria da qualidade de atendimento e dos produtos e serviços que oferecemos ao público externo.



O Plano Estratégico de Desenvolvimento Sustentável do Pará, o chamado Pará 2030, do Governo do Estado propõe que o estado seja uma economia dinâmica, ancorada em práticas sustentáveis e que gere riqueza para a população paraense.

Em consonância à estratégia do governo, queremos expandir as concessões de microcrédito e alavancar a carteira de financiamentos produtivos, impactando positivamente o desenvolvimento sustentável da nossa região.

 Nossos princípios e diretrizes de conduta estão presentes nas relações mantidas com os nossos diferentes públicos, impactando diretamente na construção de relacionamentos pautados na confiança, na integridade e no respeito.

 Resguardar a segurança dos processos internos e consequentemente da nossa imagem e do sistema financeiro. A prática de prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro é um dos nossos grandes focos e que está diretamente ligada a nossa personalidade de mitigar riscos e impactos negativos.

 Atender às necessidades de mercado, impactando o índice de satisfação dos nossos clientes e consolidando nossas estratégias de negócios a partir de processos focados em práticas sustentáveis e agregação de valor que gerem riqueza para os paraenses.

 Gestão de Pessoas, de acordo com as estratégias de negócios, missão, visão, valores e a Política de Gestão de Pessoas do Banco, que tem como premissas a capacitação e desenvolvimento das competências dos funcionários, aperfeiçoamento e desenvolvimento de carreira, evolução profissional, respeito às diversidades, ética, programas de prevenção de doenças física e mental, visando à melhoria da qualidade de vida, benefícios, condições de trabalho, remuneração compatível com o mercado, reconhecimento e valorização dos seus recursos humanos, que são o tripé de sustentação do Banco.

 Planos e Programas de Qualidade de Vida, como: Pano de saúde, odontológico, incentivos que proporcionam bem-estar e prazer em trabalhar com condições favoráveis e seguras no ambiente de trabalho.

É prioridade proporcionar benefícios que promovam a saúde e segurança dos nossos funcionários, garantindo-lhes a sensação de estabilidade, satisfação e zelo.

 Aumentando o controle sobre o endividamento dos nossos clientes e controlando os níveis de inadimplência promovemos estabilidade para todos. Reconhecemos nossa responsabilidade em manter a saúde financeira dos nossos clientes e de minimizar as perdas financeiras associadas ao risco de crédito. Assim, é mister investirmos em mecanismos de controle e na promoção da educação financeira dos nossos clientes.

 Nossa intenção é consolidar o BANPARÁ como empresa forte e competitiva no mercado, mantendo a cobertura da exposição aos riscos em níveis adequados. Nossos índices demonstram capacidade de alavancagem segura das nossas operações, o que impacta positivamente nos nossos resultados e asseguram o fortalecimento do Banco como agente desenvolvedor da economia e dos aspectos sociais e regionais.

 Entendemos que a inovação e a melhoria na qualidade dos nossos processos de TI favorecem a nossa imagem e contribuem para o melhor atendimento aos nossos clientes, dessa forma alinhamos os processos tecnológicos às práticas de mercado e às nossas estratégias de negócios garantindo o suporte à expansão da rede de atendimento e ao lançamento de novos produtos e serviços.



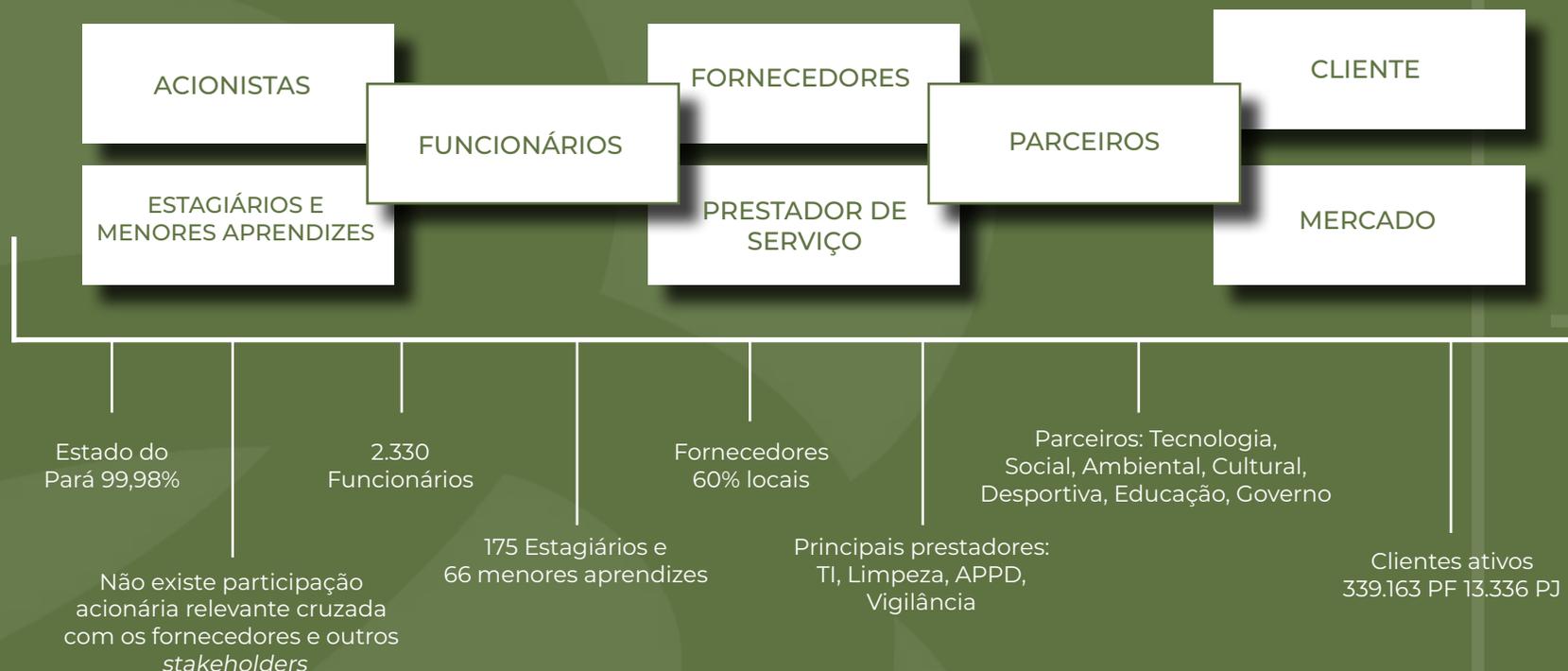
## Temas Relevantes

	Valor da Marca
	Fomento à economia do estado
	Ética
	Corrupção e PLD
	Portfólio de Produtos e Serviços
	Valorização e Capacitação dos Funcionários
	Saúde e Segurança dos Funcionários
	Inadimplência e Controle de Endividamento
	Riscos
	Qualidade dos Processos de TI

## Objetivos Estratégicos

Manter o ROE nos níveis desejados | Elevar o Lucro Líquido | Elevar o Índice de Cobertura | Melhorar o Índice de Eficiência | Manter o Índice de Basileia em níveis adequados | Controlar os Níveis de Inadimplência | Melhorar o Índice de Satisfação dos clientes | Aumentar a participação de correntistas não servidores públicos na base de clientes | Aprimorar o portfólio de produtos e serviços | Implantar diretrizes socioambientais em consonância com as práticas de mercado | Instituir o Marketing e Comunicação estratégicos | Elevar a concessão de crédito para fomento de atividades produtivas | Implantar Programa de Aprimoramento de Processos Internos | Adequar o planejamento e a capacidade de TI ao crescimento do negócio | Implantar Programa de Desenvolvimento de Funcionários | Implantar Programa de Retenção de Talentos

# NOSSOS STAKEHOLDERS



Nossa gestão valoriza o relacionamento transparente e participativo com o nosso público de interesse. Nossos princípios e ações institucionais estão pautados na ética, na integridade, na transparência e na diligência no relacionamento interno e externo, por isso, implementamos medidas consistentes de governança corporativa e *Compliance* para, por exemplo, dirimir preocupações levantadas pelos nossos *stakeholders*.

Dentre as principais preocupações levantadas ainda estão a diversificação dos produtos e serviços para clientes que não são funcionários públicos estaduais e carências de ordem tecnológica e dos canais eletrônicos, como por exemplo: disponibilidade dos canais, limitações de funcionalidades e ocorrências de falhas que impactem o perfeito funcionamento dos canais digitais.

Para tratar esses impactos, estamos focando em desenvolver produtos e serviços estratégicos visando maximizar resultados, acompanhando o mercado financeiro e suas tendências. Além de aumentar nossos investimentos em tecnologia e no atendimento por canais eletrônicos, proporcionando melhorias na usabilidade e disponibilizando novas funcionalidades ao usuário.

# ESTRATÉGIAS – IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

Como forma de avaliarmos o status do Banco e diagnosticarmos suas forças e oportunidades, considerando suas ameaças e fraquezas, fazemos uso do método de análise *SWOT*, para monitorar e melhor definir nossas estratégias de atuação. Esse processo engaja os gestores a nível de Diretoria, assessoria, superintendências e chefes de núcleos, a fim de trazer para a pauta de discussões e decisões pontos relevantes e sensíveis, visando a progressão dos nossos indicadores positivos e a mitigação dos riscos.

Nosso atual diagnóstico mostra claramente quem somos e qual o nosso diferencial. Por sermos o Banco oficial do Estado e genuinamente paraense, temos a sua folha de pagamento, o que facilita a concessão de crédito com baixo nível de inadimplência, além de desenvolver parcerias estratégicas e termos mais credibilidade com os órgãos municipais e estaduais, nos possibilitando expandir a folha de pagamento e a venda de nossos produtos e serviços. Além desses fatores, temos a facilidade de reconhecer as necessidades da população local e o mercado em que estamos inseridos. Estamos presentes em 100 dos 144 municípios do Pará, muitos deles antes do Banco, eram desassistidos por qualquer agência bancária, o que nos aproxima e nos fortalece diante da sociedade, uma vez que dispomos de agências com atendimento presencial e personalizado e não somente por vias eletrônicas. Dessa forma, temos fortalecido nosso capital, o que nos dá forças para expandir nossas operações.

Temos a oportunidade de aprimoramento do atendimento digital, aproveitando as novas tecnologias apresentadas ao mercado financeiro e possibilitando o acesso ao mercado digital. Podemos nos beneficiar das características do nosso Estado e do seu potencial econômico para desenvolver estratégias de fomento e expandir a inclusão bancária à população, atuando em novos mercados, além dos servidores públicos estaduais.

## Forças

- Banco oficial do Estado
- Banco regional
- Capilaridade: presença em 100 municípios do estado
- Atendimento presencial
- Depósito judicial: forma de captação estável e com baixo custo
- Capital fortalecido

## Fraquezas

- Maturidade tecnológica razoável
- Oferta de operações nos meios digitais
- Diversificação do portfólio de produtos e serviços
- Sistemas dos processos internos
- Estrutura
- Treinamento para rede de agências
- Base de clientes servidores públicos estaduais
- Ausência de uma avaliação crediciária personalizada

## Oportunidades

- Inovações tecnológicas e parceria com as fintechs,
- Potencial econômico do estado,
- Redução da presença física de concorrentes dentro do estado
- Facilidade de adentrar em órgão municipal e estadual
- Atuação em outros nichos,
- Potencial para emissão de cartões buscando abranger os não clientes e captura de transações de lojistas (Rede própria – Bcard)

## Ameaças

- Cenário político: alterações no governo do estado (acionista majoritário) está intimamente ligada a mudanças no quadro da Diretoria e consequentemente nas ações estratégicas conduzidas pelo Banco
- Privatização
- Portabilidade
- Surgimento de novas tecnologias: aumenta a vantagem da concorrência, devido a sua resposta e adequação mais rápida aos avanços de ordem tecnológica
- Reforma Previdenciária no setor público: o risco de aumento na alíquota de contribuição previdenciária do servidor público poderá vir a desaverbar o consignado, por uma redução na margem dos clientes

# CARTA DO PRESIDENTE

GRI 102-14

Senhores Acionistas e Clientes,

Em 2018, o Banco do Estado do Pará S.A. permaneceu com a estratégia de ampliação e aprimoramento da sua rede de atendimento, passando a contar com 151 unidades de atendimento, fazendo-se presente em 100 municípios paraenses por assim alcançando cerca de 87% da população paraense.

Em um cenário de contínuo aprimoramento, o Banpará também investiu em recursos tecnológicos e humanos, gestão de riscos e controles internos e capacidade das operações, por meio dos canais eletrônicos, tornando cada vez mais rápido e fácil o acesso aos produtos e serviços do Banco.

O Banpará registrou ao final do exercício de 2018 o Patrimônio Líquido de R\$ 1.217.292 mil, um aumento de 18,8% quando comparado ao ano anterior, com rentabilidade anualizada sobre o Patrimônio Líquido (ROE) de 27,5%. Sob o aspecto do Lucro líquido o Banpará alcançou R\$ 308.324 mil, um incremento de 19% em relação ao ano anterior, por assim evidenciando o fortalecimento da Instituição como agente financeiro do Estado e promotor do seu desenvolvimento.

É válido salientar que o Banpará vem sendo avaliado positivamente pelas agências de *rating*, sendo reconhecido pelos seus fortes fundamentos financeiros.

Alinhado com as boas práticas de desenvolvimento sustentável, o Banpará dará continuidade a sua Política de Responsabilidade Socioambiental, bem como aos projetos direcionados à redução da pobreza, da desigualdade, de incentivo ao esporte e à cultura paraense.

Nossas conquistas indicam que estamos no caminho certo, cumprindo com nossa missão de gerar valor para o Estado do Pará como um Banco autossustentável que atua no desenvolvimento econômico e social do Estado, levando atendimento digno e ajudando a alavancar desde o pequeno negócio até o grande empreendimento.

Assim sendo, em nome da Diretoria Colegiada, agradeço ao Governo do Estado do Pará, aos demais acionistas, aos nossos clientes e a população paraense.

Agradeço também aos nossos colaboradores, que alinhados às estratégias do planejamento têm demonstrado incansável comprometimento com o nosso Banpará.



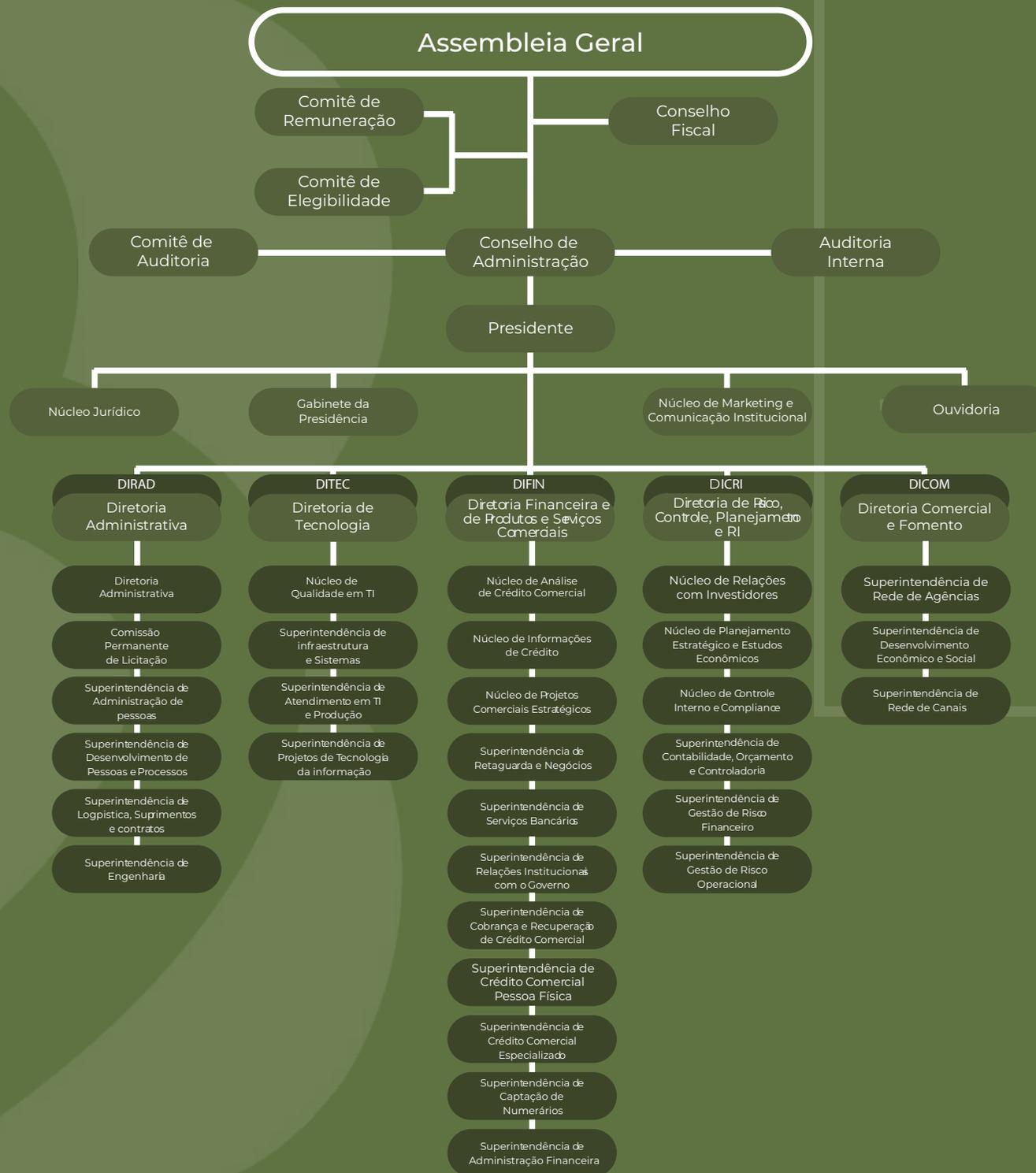
**Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva**  
**Diretor-Presidente**

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

# ESTRUTURA

GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-24

Nossa estrutura administrativa é formada pelo Conselho de Administração, eleito e destituível pela Assembleia Geral, e por uma Diretoria Colegiada, eleita e destituível pelo Conselho de Administração.



# DIRETORIA COLEGIADA

A nossa Diretoria, organizada sob a forma de colegiado é um dos órgãos que compõem a administração da Instituição. É responsável pela direção dos negócios e pela prática dos atos necessários à realização dos objetivos sociais, na conformidade da legislação em vigor e do Estatuto Social. Pode criar Comitês consultivos e/ou deliberativos, estruturados como órgãos colegiados e multidisciplinares, com composição de, no mínimo, três funcionários de carreira.

## Diretoria Colegiada

Membros	Requisitos específicos para ingresso na Diretoria Colegiada	Reuniões	Deliberações
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No mínimo, três e, no máximo, seis membros</li> <li>■ Pelo menos um dos integrantes deverá pertencer ao quadro de empregados do Banco</li> <li>■ Eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração</li> <li>■ Um Diretor-Presidente e os demais denominados apenas diretores</li> <li>■ Perde o cargo de diretor, além das hipóteses previstas em lei aquele que:               <ul style="list-style-type: none"> <li>I – deixar de comparecer, sem justificativa, a seis reuniões sucessivas da Diretoria Colegiada;</li> <li>II – deixar de exercer, sem licença prévia, o cargo por mais de 30 dias consecutivos; e</li> <li>III – desempenhar outros cargos ou funções ou, ainda, exercer quaisquer atividades estranhas ao Banco, que, a juízo do Conselho de Administração, sejam prejudiciais aos interesses do Banco.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser graduado em curso superior e/ou pós-graduado em cursos reconhecidos ou credenciados pelo Ministério da Educação, aderentes à área de atuação do Banco para a qual for indicado</li> <li>■ Estar aderente às boas práticas recomendadas no Código Brasileiro de Governança Corporativa</li> <li>■ Estar alinhado à missão, visão e valores do Banco</li> <li>■ Ser diligente e comprometido com o Código de Ética, resultados e o alcance de metas</li> <li>■ Assumir compromisso com metas e resultados específicos a serem alcançados, que deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração, a quem incumbe fiscalizar seu cumprimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ordinariamente, uma vez por semana, e, extraordinariamente, sempre que necessário, quando convocada pelo Diretor-Presidente ou pela maioria de seus membros, com a presença de, no mínimo, três diretores, sendo um deles o Diretor-Presidente ou o seu substituto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No mínimo, a maioria dos membros presentes, prevalecendo, em caso de empate, o voto do Diretor-Presidente, ou do seu substituto no exercício das funções, e serão lavradas em atas, na forma sumariada dos fatos, contendo apenas a transcrição das deliberações tomadas.</li> </ul>

# CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é órgão de administração, representante dos interesses dos acionistas, em nível estratégico de organização, orientação, supervisão, coordenação, controle e avaliação dos interesses do Banco, seus objetivos e programas, sendo responsável pelo desenvolvimento e estabilidade.

## Membros

- Sete membros efetivos e sete membros suplentes
- Participação do Diretor-Presidente
- No mínimo, por 25% de membros independentes ou por pelo menos um, caso haja decisão pelo exercício da faculdade do voto múltiplo pelos acionistas minoritários, nos termos do art. 141 da Lei nº 6.404/1976, de 15 de dezembro de 1976
- Assento de um representante dos acionistas minoritários e de um representante dos empregados
- O Presidente do Conselho de Administração é indicado pelo Acionista Controlador e eleito pela Assembleia Geral, na forma da Lei
- Podem ser destituídos a qualquer tempo pela Assembleia Geral

## Reuniões

Uma vez ao mês e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais o exigirem.

## Deliberações

Por maioria de votos, cabendo ao Presidente, além do próprio voto, o de qualidade, em caso de empate.

## Membros do Conselho de Administração

Efetivo: Augusto Sergio Amorim Costa

Efetivos Independentes: Aláudio de Oliveira Mello Junior e Tereza Delta dos Santos Serrão de Castro

Efetivo Representante dos Minoritários: José Carvalho de Melo Filho

Efetivo Representante dos Empregados: Brian Bechara Ferreira da Silva

Suplente: Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva

Suplente Representante dos Minoritários: Lenise Lima Serra

O órgão de Auditoria Interna, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Elegibilidade e o Comitê de Remuneração estão diretamente subordinados ao Conselho de Administração.

## CONSELHO FISCAL

O nosso Conselho Fiscal tem os poderes e deveres previstos nas Leis nº 6.404/1976 e nº 13.303/2016, bem como em outros normativos e regulamentos aplicáveis.

### Conselho Fiscal

Membros	Requisitos para ser eleito para o Conselho Fiscal	Reuniões	Deliberações
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Três membros efetivos e três membros suplentes</li> <li>■ O mandato é de dois anos, sendo permitidas até duas reconduções consecutivas</li> <li>■ A função de membro é indelegável</li> <li>■ O exercício das funções de conselheiro fiscal subordinar-se à homologação de sua eleição pelo Banco Central do Brasil - BACEN</li> <li>■ A remuneração dos membros é fixada pela Assembleia Geral que os elege</li> <li>■ O Conselho elege, entre os membros efetivos, o Presidente e aprova o Regimento Interno</li> <li>■ Aos acionistas minoritários é assegurado o direito de eleger um membro efetivo e o seu respectivo suplente. Pelo menos, um membro é indicado pelo acionista controlador, que deverá ser servidor público com vínculo permanente com a administração pública</li> <li>■ Perde o mandato o membro que, sem justificativa, deixar de comparecer a três reuniões ordinárias consecutivas ou a quatro reuniões ordinárias alternadas durante o prazo de atuação</li> <li>■ Podem ser destituídos a qualquer tempo pela Assembleia Geral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser residente no País</li> <li>■ Ser diplomado em curso de nível superior</li> <li>■ Ter experiência em administração em instituições financeiras</li> <li>■ Ter exercido, por prazo mínimo de três anos, cargo de direção ou assessoramento na administração pública ou cargo de conselheiro fiscal ou administrador em empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uma vez ao mês ordinariamente, e, extraordinariamente, sempre que necessário</li> <li>■ Os membros do Conselho Fiscal assistem as reuniões do Conselho de Administração quando se delibera sobre os assuntos em que devam opinar</li> <li>■ O Conselho Fiscal é representado, por, pelo menos, um de seus membros, às reuniões da Assembleia Geral e responde aos pedidos de informação formulados pelos acionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pelo voto da maioria dos seus membros</li> <li>■ Todas as deliberações do Conselho constam de atas lavradas em livro próprio e assinadas pelos Conselheiros presentes</li> </ul>

# COMITÊS

Em relação aos comitês do mais alto órgão de governança, nosso Estatuto Social dispõe que o órgão de Auditoria Interna, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Elegibilidade e o Comitê de Remuneração estão diretamente subordinados ao Conselho de Administração. Tais órgãos são responsáveis por recomendar tomadas de decisão sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.

## Membros do Comitê de Auditoria

Tereza Delta dos Santos Serrão de Castro  
Sergio Roberto Ribeiro Maciel  
Antônio Edson Maciel dos Santos

## Membros do Comitê de Elegibilidade

Marisa de Nazaré Lanoa Costa - Coordenadora  
Paolla Caroline Borges da Costa - Membro  
Adilson Freitas Dias - Membro

## Membros do Comitê de Remuneração

Paulo Roberto Arevalo Barros Filho – Presidente  
Maria Oneide da Silva Paixão - Membro  
Juliana Carneiro Simão de Mendonça - Membro  
Nazaré do Carmo Alves dos Santos - Membro



Os membros do Comitê de Auditoria são todos independentes. Os membros dos Comitês de Elegibilidade e de Remuneração são empregados do Banco.

# REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

GRI 102-35, 102-38, 102-39

## Outros comitês

- Comitê de Controles Internos e Risco Operacional
- Comitê de Risco de Crédito
- Comitê de Risco de Mercado e Liquidez
- Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- Comitê de Análise de Crédito
- Comitê Deliberativo de Crédito
- Comitê de Ativos e Passivos
- Comitê de Consistência das Informações Contábeis
- Comitê de Governança Tributária
- Comitê de Planejamento Estratégico e Orçamento
- Comitê de Recursos Humanos
- Comitê Disciplinar
- Comitê de Relações Trabalhistas e de Prevenção ao Assédio Moral e Violência
- Comitê de Tecnologia da Informação
- Comitê de Segurança Física e Lógica
- Comitê de Inovação

A remuneração dos administradores está de acordo com a Política Institucional de Remuneração dos Administradores do Banco do Estado do Pará S/A, que está fundamentada na Resolução nº 3.921, de 25 de novembro de 2010, do Conselho Monetário Nacional – CMN, bem como nas boas práticas de gestão e riscos vigentes no mercado financeiro e nas políticas institucionais do Banco voltados ao gerenciamento de riscos.

De acordo com a Política, a remuneração dos membros da Diretoria Colegiada do BANPARÁ é igual ao subsídio pago aos Secretários Estaduais, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária - AGE, de 10/04/2002.

O último reajuste aplicado sobre a remuneração do Diretor-Presidente e demais membros da Diretoria Colegiada foi de 26,34%, definido em Assembleia Geral Extraordinária – AGE, ocorrido em 2015.

Comparando com o índice de reajuste da remuneração anual total dos demais empregados, 5%, conforme Acordo Coletivo da Categoria 2018/2020, a proporção entre os aumentos é de 5,26 %. Sendo que a representatividade da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago em relação a remuneração média anual total de todos os empregados equivale a 0,24%.

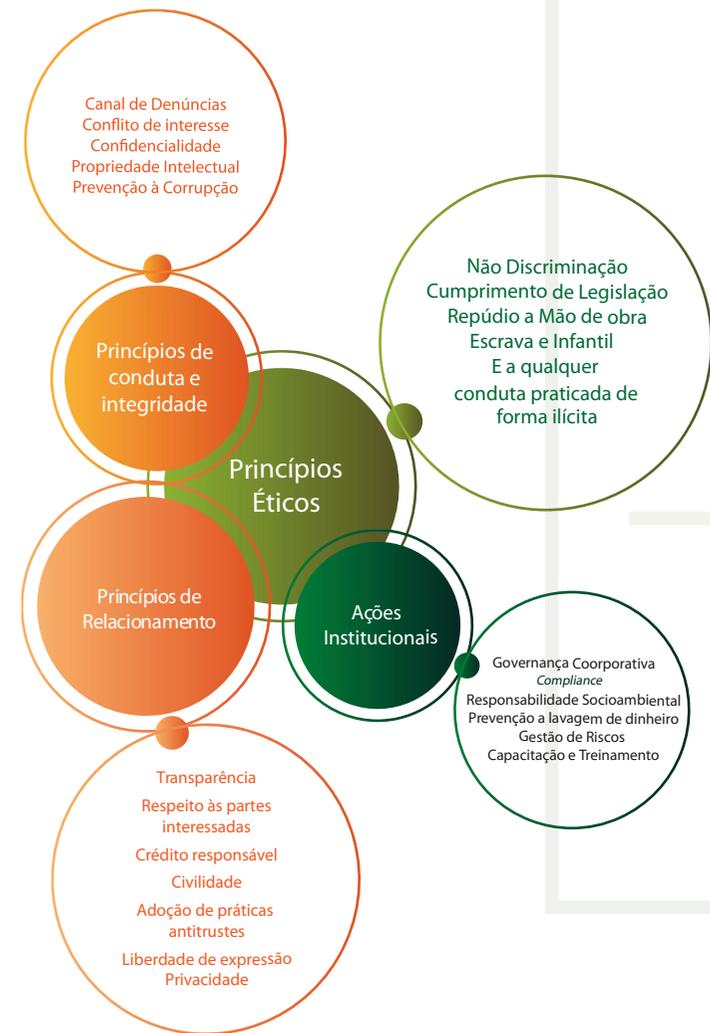


A relação com os nossos *stakeholders* está pautada na confiança, na integridade e no respeito.

Fidelizamos nossa gestão corporativa com base em princípios éticos e morais que estão enraizados na nossa essência, de forma a contribuir para excelência na gestão dos negócios, no relacionamento e na credibilidade da Instituição perante a sociedade e o mercado. Nosso Código de Ética e de Conduta Institucional é o referencial para toda e qualquer conduta do Banco e de todos que se relacionam conosco, por isso, independentemente do nível hierárquico, a adesão e o cumprimento dos princípios e diretrizes estabelecidos nesta instrução são condições essenciais para a atuação no BANPARÁ.

Nosso objetivo é mitigar os riscos de conduta e orientar nossos *stakeholders* para que atuem em conformidade com os valores e princípios estabelecidos, como os da legalidade, transparência, integridade, equidade e segurança.

Nossas regras de conduta são direcionadas por meio de princípios éticos, de conduta e integridade, de relacionamento e por meio de ações institucionais, capazes de promover o comportamento desejado na condução dos nossos negócios e ajudar na tomada de decisão frente a dúvidas ou dilemas no ambiente corporativo.



O comprometimento da Alta Administração com as melhores práticas de governança é fundamental para que tenhamos um sistema corporativo íntegro, contribuindo para a prevenção de fraudes e atos de corrupção, quesito indispensável para a sobrevivência e sustentabilidade do BANPARÁ. Por isso, dispomos de um canal de denúncias apto a receber qualquer suspeita de violação e de um sólido mecanismo de *Compliance* e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Anti-corrupção.

# COMPLIANCE

GRI 102-16, 102-17, 103-2, 103-3

A disseminação da cultura de *Compliance* é indispensável para garantir concretização dos valores, normas, políticas e procedimentos na direção da ética e integridade. Por meio de instrumentos eficazes de comunicação, informação e treinamento, nossos empregados e fornecedores obtiveram um conhecimento mais aprofundado sobre: *Compliance*, Código de Ética e Conduta Institucional, e canal de denúncias.

## CONTROLES INTERNOS

Nossa gestão de Controles Internos segue os princípios do *Enterprise Risk Management* - COSO ERM, método projetado para criar uma “consciência sobre riscos e controles” por toda a empresa. Para garantir a aderência dos nossos processos às premissas internas e normativos externos e redução de possíveis ameaças, os riscos são identificados, avaliados e monitorados permanentemente. No ano de 2018 foi aprovada uma nova metodologia de avaliação dos controles internos. Revisamos 50 macroprocessos, documentando os objetivos e controles existentes e implantamos a nossa Política Institucional de Controles Internos, visando o fortalecimento da cultura de controles e do adequado funcionamento do nosso Sistema de Controles Internos. Para o ano de 2019, estão previstas diversas ações voltadas para avaliação da efetividade dos controles existentes nos processos internos, bem como para implementação de novos controles para mitigar riscos acima do apetite a risco da Instituição, dentro das regras estabelecidas na metodologia de análise de riscos implantada, tais como: avaliações presenciais para checagem dos controles de determinados processos (*end to end*), autoavaliações periódicas, testes de aderência das autoavaliações, etc.

Os resultados do nosso sistema de controles internos são relatados por meio do Relatório Anual de Controles Internos, que fica à disposição do Banco Central do Brasil - BACEN, em atendimento ao disposto na Resolução nº 2.554/1998; e do Relatório Semestral de Controles Internos, encaminhado à Auditoria Externa para análise dos controles de avaliação da qualidade e adequação do sistema de controles internos.

**Nova metodologia** de controles internos  
**50** macroprocessos revisados  
**Implantação** da Política Institucional de Controles Internos

## CONFORMIDADE

Nossa gestão da Conformidade é orientada pelas diretrizes da Política de Conformidade (*Compliance*).

**Aderência** às normas e regulamentações externas e internas  
**Auxílio** na informação e na capacitação dos empregados e prestadores de serviço  
**Gestão** do Código de Ética e Conduta Institucional

Estamos elaborando metodologia própria para quantificação e qualificação dos riscos que estamos passíveis para que haja engajamento na sua mitigação de acordo com a criticidade avaliada. O objetivo desse mecanismo é manter a organização protegida e menos suscetível a eventuais desvios de conduta de seus funcionários.

## Resultados de Conformidade

**Aprovação** do Programa de *Compliance*

**Revisão** e aperfeiçoamento do Código de Ética de Conduta Institucional

**Melhorias** e adequações no Canal de Denúncias

**14** Avaliações de conformidade no processo de desenvolvimento de produtos e serviços

**81** fornecedores relevantes treinados

Divulgação de cartilhas sobre *Compliance*

**364** novos bancários treinados

**134** gerentes de agências treinados

## PROGRAMA DE COMPLIANCE

Este Programa compõe a nossa estrutura de governança corporativa e é composto por um conjunto de procedimentos, mecanismos e diretrizes internas que envolvem todo o Banco e as partes interessadas, constituído com o fim de monitorar, prevenir e tratar possíveis irregularidades normativas na realização das nossas atividades.

## CANAL DE DENÚNCIA

O Programa de *Compliance* conta com a ferramenta Canal de Denúncia para queixas sobre violações das nossas políticas, comportamentos suspeitos, condutas inadequadas, dentre outras situações consideradas inapropriadas. Esta ferramenta contribui para a prevenção de desvios de comportamento, bem como para detecção de atos em desacordo com as normas, permitindo a gestão da ocorrência, com objetivo de atenuar as possíveis consequências negativas como os danos de reputação e imagem. É disponibilizado ao público interno e externo, para reporte de potenciais violações ao Código de Ética e Conduta, políticas e aos dispositivos regulatórios e legais aplicáveis as nossas atividades.

## DUE DILIGENCE

Caracteriza-se por um robusto processo de avaliação prévia na realização de negócios com terceiros abrangendo a análise da estrutura societária, situação financeira, levantamento do histórico de práticas comerciais antiéticas ou que envolva riscos legais. Esta avaliação prévia que tem como objetivo a mensuração e avaliação de possíveis riscos que podem ocorrer na realização de negócios foi intensificada por meio de treinamento sobre *Compliance*, sobre a Resolução nº 12.846/2013 também conhecida como Lei Anticorrupção, sobre o Código de Ética e Canal de Denúncias ministrado aos nossos fornecedores relevantes. Internamente, ferramentas como treinamentos e cartilhas intensificaram a cultura de conformidade entre nossos funcionários e colaboradores.

# COMPROMISSO COM INICIATIVAS EXTERNAS

GRI 102-12, 102-13

Temos assento no Conselho Deliberativo (titular) e Conselho Fiscal (suplente) do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará - SEBRAE e na Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos – APEX. Participamos do Subcomitê de Riscos e Gestão de Continuidade de Negócios da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN e somos conveniados ao projeto de prevenção a fraudes da Polícia Federal.

## PARTICIPAMOS

**ABDE** – Associação Brasileira de Desenvolvimento

**ABDE** – Associação Brasileira de Economia e Direitos

**ANBIMA** – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais

**ABBC** – Associação Brasileira de Bancos

**ABECIP** – Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança

**ASBACE** – Associação Brasileira dos Bancos Estaduais e Regionais

**ABECS** – Associação Brasileira de Cartão de Crédito

**ACP** – Associação Comercial do Pará

**ABRH** – Associação Brasileira de Recursos Humanos

**FEBRABAN** – Federação Brasileira de Bancos

**FGC** – Fundo Garantidor de Crédito

## ENDOSSAMOS

Códigos da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados

Financeiros e de Capitais (ANBIMA) e Código de Ética

Código para o Programa de Certificação Continuada

Código dos Processos da Regulação e Melhores Práticas

Código de Negociação de Instrumentos Financeiros

Código ABVCAP, ANBIMA FIP e FIEE

Código para Fundo de Investimentos – Categoria: Distribuidor

Código de Distribuição de Produtos de Varejo

Adoção da Tabela de Preços de Serviços da Secretaria de Estado

de Desenvolvimento Urbano e Obras Públicas - SEDOP

SINAP - Sistema Nacional de Preços

# PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO / PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO – PLD

GRI 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3

Não temos registros de casos de contratos rescindidos ou não renovados com parceiros comerciais em decorrência de violações relacionadas à corrupção.

Nossa gestão de prevenção à lavagem de dinheiro e corrupção é realizada por meio de políticas, conjunto de procedimentos internos e treinamentos. Todas as ferramentas utilizadas estão alinhadas com as legislações nacionais e internacionais. Nossa Política Institucional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro é alinhada às leis nº 9.613/98 e nº 12.683/12; circulares nº 3.461/09, nº 3.517/10 e nº 3.654/13 e Carta - Circular nº 3.542/12 do Banco Central do Brasil – BACEN. Nossos procedimentos passam periodicamente por avaliações de auditoria interna e externa, no qual são indicadas melhorias em controles, ferramentas e procedimentos, resultados estes que constam nos relatórios emitidos pelas auditorias internas ou externas.

## Políticas de Prevenção

**Conheça Seu Cliente** - conhecer a origem e a constituição do patrimônio e dos recursos financeiros dos clientes

**Conheça Seu Parceiro** - analisar os parceiros comerciais a fim de identificá-los e aceitá-los de acordo com a possibilidade do risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

**Conheça Seu Funcionário** - evitar o vínculo com pessoas que tenham sofrido infrações penais e tenham envolvimento com o crime de lavagem de dinheiro

Implementamos um novo sistema de provisionamento de saques em espécie, com a exigência de provisionamento de no mínimo três dias úteis para saques com valor maior que R\$ 50 mil, bem como reformulamos nossos procedimentos internos. Pretendemos realizar modificações em sistemas, melhorias e mudanças de procedimentos, visando eficiência dos procedimentos e controles de prevenção à lavagem de dinheiro e anticorrupção tais como: inovações da Matriz de Risco no sistema de monitoramento de capital ilícito, criação de novas funcionalidades para tornar mais eficiente o acompanhamento de movimentações atípicas, automatização de reposte de movimentação em espécie ao Sistema de Controle de Atividades Financeiras - SISCOAF.

## Resultados

**Novo sistema** de provisionamento de saques em espécie

**Criação de travas** no sistema utilizado pelas agências evitando a possibilidade de burla em movimentações de valores em espécie

**Customização do sistema** utilizado para identificação da origem e destino do recurso

**Publicação** interna da Cartilha de Prevenção à Lavagem de Dinheiro

## DISSEMINAÇÃO DAS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

100% dos empregados comunicados

62% dos empregados treinados

45% dos membros da governança treinados

### Foram comunicados no combate à corrupção

Categoria Funcional	Região	
	Capital	Interior
Técnico Bancário (Nível Médio)	1.213	952
Nível Superior	151	-
Nível Fundamental	14	-
Subtotal	1.378	952
Total	2.330 empregados ativos	
	100%	



### Receberam treinamento no combate à corrupção

Técnico Bancário	673	28%
Analista	20	1%
Assessor da Presidência	2	0%
Auditor	15	1%
Chefe de Núcleo	9	0%
Chefe de Subnúcleo	6	0%
Gesin	100	4%
Coord. Ret. Tesouraria	350	15%
Gerente de Atendimento	100	4%
Gerente	119	5%
Gerente de Negócios	70	3%
Superintendente	10	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.474</b>	<b>62%</b>

Nove empregados foram demitidos por corrupção. A maioria dos casos envolveu percepção de vantagem financeira por utilização indevida de cartão e senha de clientes para contratação de empréstimos e recebimento de valores para liberação de empréstimos irregulares.

## Princípios

Competência/Zelo Profissional  
Qualidade/Melhoria Contínua

Avaliamos nossos processos de gestão de forma independente, objetiva e criteriosa, por meio da nossa Auditoria Interna, considerando as estratégias, objetivos e riscos do negócio, de forma a agregar valor à organização e contribuir para melhoria e eficácia da estrutura de governança, gestão de riscos e controles internos, bem como para conformidade com as regulamentações internas e externas.

Nossa política institucional é revisada anualmente e aprovada pelo Comitê de Auditoria Estatutário – COAUD e Conselho de Administração. As diretrizes da política estão alinhadas à Resolução nº 4.588/2017 do Conselho Monetário Nacional - CMN que dispõe sobre a atividade de auditoria interna nas instituições financeiras e às Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna.

Iniciamos trabalhos piloto de auditorias operacionais com aplicação de um programa de monitoramento à distância junto às agências, garantindo a manutenção dos objetivos dos trabalhos da auditoria de avaliação dos processos sob a ótica da eficácia e eficiência dos controles internos, gerenciamento de riscos e conformidade com as regulamentações internas e externas.

52 - Trabalhos de auditoria realizados

17 - Matriz

35 - Agências (4 - Monitoramentos à distância)

Os trabalhos de auditoria foram realizados com base no nosso Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT 2018, e resultaram em recomendações para as quais os gestores responsáveis estabeleceram planos de ação para regularização das inconsistências e melhorias dos controles internos, os quais são acompanhados trimestralmente pela área com reportes à Alta Administração e ao Comitê de auditoria.

Para o desenvolvimento dos trabalhos são utilizadas metodologias para a prática profissional, aplicadas nas principais etapas do trabalho: Planejamento, Trabalho de Campo, Comunicação e *Follow Up* e outras metodologias próprias definidas pela Auditoria Interna.

Para o ano de 2019 continuaremos com o propósito de desempenhar as atividades de forma alinhada ao nosso planejamento estratégico, com avaliação baseada em riscos e considerando a estrutura de governança, controles e gestão de riscos corporativos. Buscamos também, com base nos princípios de Competência/Zelo Profissional e Qualidade/Melhoria Contínua, o desenvolvimento contínuo do time de auditores internos, com os conhecimentos para o adequado desenvolvimento dos trabalhos de auditoria.

# Riscos

GRI 103-2, 103-3, 102-13

Nossa gestão de riscos financeiros e de capital é realizada de forma integrada e pautada nas melhores práticas de mercado, nos padrões indicados pelo Acordo de Basileia e nas regras dos órgãos regulatórios e de supervisão como a Resolução nº 4.557/2017 do Conselho Monetário Nacional – CMN e a norma ISO 31000:2018 de Gestão de Riscos. Também é orientada pelos princípios, valores, diretrizes e limites estabelecidos pelo nosso Conselho de Administração, responsável pela aprovação das políticas institucionais de gestão de riscos e de capital. A nossa estrutura de gerenciamento de riscos é formada por áreas que atuam na gestão de: riscos financeiros e gestão de capital, risco operacional e continuidade de negócios e controles internos e *compliance*.



Nossos processos de normatização e de verificação são diretamente relacionados com nossas estratégias de gerenciamento de riscos.

Avançamos significativamente na mitigação de riscos financeiros e no gerenciamento de capital diminuindo o risco de crédito na concessão e aperfeiçoando o acompanhamento da carteira global, devido ao aprimoramento dos modelos de avaliação e classificação de risco, o monitoramento do risco de mercado e liquidez, a integração entre os riscos e as atividades que promovem a gestão de capital.

Iniciamos projetos de melhoria de performance e reestruturação no nosso sistema de análise de riscos, que proporcionará maior controle operacional aos nossos gestores. Concluímos o processo de integração entre o sistema de riscos e o sistema de orçamento/planejamento, o que favoreceu a automatização da geração das parcelas de riscos, para a elaboração do Plano de Capital dando mais agilidade ao processo de batimento e reduzindo o risco operacional.

Em 2019, pretendemos implantar uma matriz única de riscos para melhoria do processo de integração dos mesmos.

Pretendemos implantar uma política de integração de riscos e automatização sistêmica da conciliação da Central de Risco com a contabilidade.

# POLÍTICAS INSTITUCIONAIS PARA MITIGAÇÃO DE RISCOS

GRI 102-11, 103-2, 103-3, 203-1

Nossas políticas institucionais ditam as diretrizes da gestão dos riscos e controles com o objetivo principal de proteger o capital dos investidores. Integra nossos processos o Princípio da Precaução evidenciado nos limites, cenários de estresse, monitoramento e medidas restritivas apresentadas nas nossas políticas.

## Políticas Institucionais para Mitigação de Riscos

---

Política de Crédito das Carteiras Comercial, Fomento, Câmbio e Imobiliário

---

Política Institucional de Gerenciamento de Capital

---

Política Institucional de Gestão Financeira

---

Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

---

Política Institucional de Apreçamento de Instrumentos Financeiros

---

Política de Gerenciamento de Risco de Mercado

---

Política Institucional de Risco de Liquidez

---

Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional

---

Política Institucional de Gerenciamento de Risco de Crédito

---

Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro

---

Política de Responsabilidade Socioambiental

---

Política de Segurança da Informação

---

Política Institucional de Divulgação de Informações, Capital Regulatório e Gestão de Riscos

---

Política Institucional de Gestão de Continuidade de Negócios

---

Política de *Compliance*

---

Política Institucional de Controles Internos

Utilizamos o Princípio da Precaução em nossas políticas institucionais como garantia contra riscos potenciais.

## Melhorias

\*Atualizamos diversas políticas para fins de alinhamento com a Resolução nº 4.557/2017 do Conselho Monetário Nacional - CMN e também com as melhores práticas adotadas pela indústria financeira, buscando garantir eficiência e eficácia nas atividades inerentes à identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos riscos associados, compatível com a natureza das operações e complexidade dos nossos produtos e serviços oferecidos e proporcional a nossa dimensão de exposição aos riscos.

\*Assinamos Acordo de Cooperação Técnica com Universidade Federal do Pará – UFPA, objetivando a capacitação do corpo funcional e apoio no aprimoramento de modelos quantitativos para as mais diversas aplicações, como por exemplo, projeções para uso no planejamento, de risco de crédito, de provisão de perdas etc.

No apoio ao desenvolvimento da ciência assinamos contrato com a Universidade Federal do Pará - UFPA para que alunos da Faculdade de Economia tenham acesso às dependências, aos dados e processos do Banco para que se realize uma espécie de intercâmbio acadêmico entre alunos e profissionais da nossa instituição. Nesta relação haverá repasse de conhecimento acadêmico para que os funcionários do Banco, sob orientação de professores e alunos da Universidade, elaborem modelos econométricos que serão adotados em processos bancários, como por exemplo, estimativa de provisão, modelos de risco de crédito, dentre outros. Em contrapartida, os alunos conhecerão em detalhes o funcionamento da nossa instituição, o que os ajudará na sua formação profissional, terão acesso a dados para uso em pesquisas acadêmicas tendo como mote o papel de instituições financeiras na economia regional e receberão apoio financeiro enquanto perdurar o projeto.

# ÍNDICE DE BASILEIA

No tocante ao Índice de Basileia, indicador que mede o grau de alavancagem financeiro dos bancos, fechamos o ano com índice em 24,92%, bem acima do requerimento mínimo de Patrimônio de Referência, que corresponde à aplicação do fator F ao montante total do RWA de 10,5% estipulado pelo Banco Central – BACEN. Nos últimos anos nosso índice vem se mantendo equilibrado e adequado demonstrando aumento na solidez financeira do Banco.

Desenvolvemos o gerenciamento integrado de riscos corporativos e da gestão de capital, alinhado às melhores práticas adotadas no mercado, acompanhando a evolução da carteira de crédito e o uso do capital regulatório, visando um processo eficaz.

## Índice de Basileia 2015 – 2018

2015	2016	2017	2018
20,71%	20,81%	23,29%	24,92%

INDICE DE BASILEIA	31.12.2018	31.12.2017
<b>PATRIMÔNIO DE REFERÊNCIA-PR</b>	1.104.674	956.372
Nível I	1.104.674	956.372
Capital Principal	1.104.674	956.372
Capital Complementar	-	-
Nível II	-	-
<b>ATIVOS PONDERADOS PELO RISCO-RWA</b>	4.432.336	4.106.503
Exposição ao Risco de Crédito-RWACPAD	3.915.309	3.664.850
Exposição ao Risco de Variação da Taxa de Juros Prefixadas-RWAJUR1	8.764	10.059
Exposição ao Risco de Variação da Taxa dos Cupons de Índices de Preços-RWAJUR3	3.914	4.122
Exposição ao Risco de Variação Cambial-RWA-CAM	9.874	3.970
Exposição ao Risco de Variação do Preço de Ações-RWAACS	1.943	2.508
Exposição ao Risco Operacional-RWAOPAD	492.532	420.994
Risco Banking-RBAN	102.114	44.611
Valor de Margem com RBAN	620.271	531.910
<b>ÍNDICE DE BASILEIA BANPARÁ - IB</b>	24,92%	23,29%
<b>ADICIONAL DE CAPITAL PRINCIPAL</b>		
Adicional de conservação de Capital Principal -ACPConservação	83.106	51.331



# RISCO DE CRÉDITO

GRI 103-2, 103-3

O nosso gerenciamento do risco de crédito engloba todas as nossas operações e áreas que participam do ciclo creditício. Realizamos essa gestão por meio de procedimentos que tem por objetivo identificar, mensurar, monitorar, controlar e mitigar o risco de crédito na nossa Instituição.

## Procedimentos de Análise do Risco de Crédito

- Avaliação e reavaliação, na concessão de crédito, do risco do cliente e da operação.
- Análises do *Value at Risk* - VaR para posições de crédito.
- Acompanhamento da exposição ao risco da carteira de crédito referente aos Ativos Ponderados pelo Risco – RWA e impactos causados por políticas e/ou legislações.
- Acompanhamento da nossa carteira de crédito com reporte periódico e/ou tempestivo ao Comitê de Risco de Crédito e a Diretoria.
- Interação com nossas áreas de negócio.

## Resultados

- Instituímos novos processos e fluxos internos na modelagem de relatórios com objetivo de auxiliar os gestores de crédito.
- Implementamos a ferramenta de identificação dos clientes comprometidos, melhoria sistêmica que reduz ainda mais a possibilidade de falhas operacionais, o que nos proporcionou mais autonomia e agilidade nos processos de fechamento da central de risco, e refletiu na média de envio do documento legal de sete dias úteis, dois dias antes do prazo legal.

# ESTRATÉGIAS PARA A REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E SUPERENDIVIDAMENTO

GRI 103-2 E 103-3

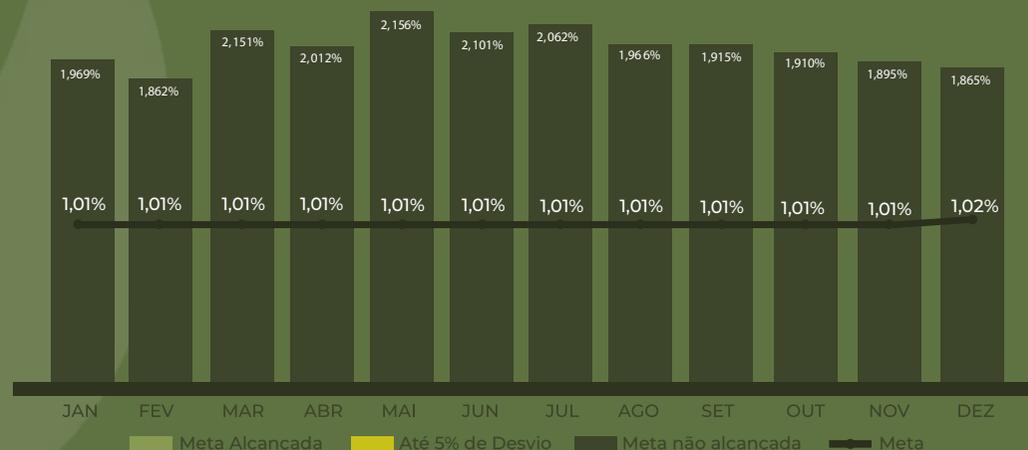
Validamos e implantamos novos modelos de avaliação de riscos e aprimoramos o nosso sistema de análise de riscos referente ao crédito à pessoa jurídica para aperfeiçoamento do controle sobre questões de endividamento de clientes.

No tocante à pessoa física iniciamos um projeto de implantação de *rating* na concessão dos nossos produtos de crédito o que colaborou para uma concessão mais assertiva.

Comparativo Índice de Inadimplência Carteira de Crédito

2017 – 2,00%  
2018 – 1,86%  
Redução 7%

## Meta para redução da inadimplência X Resultado alcançado



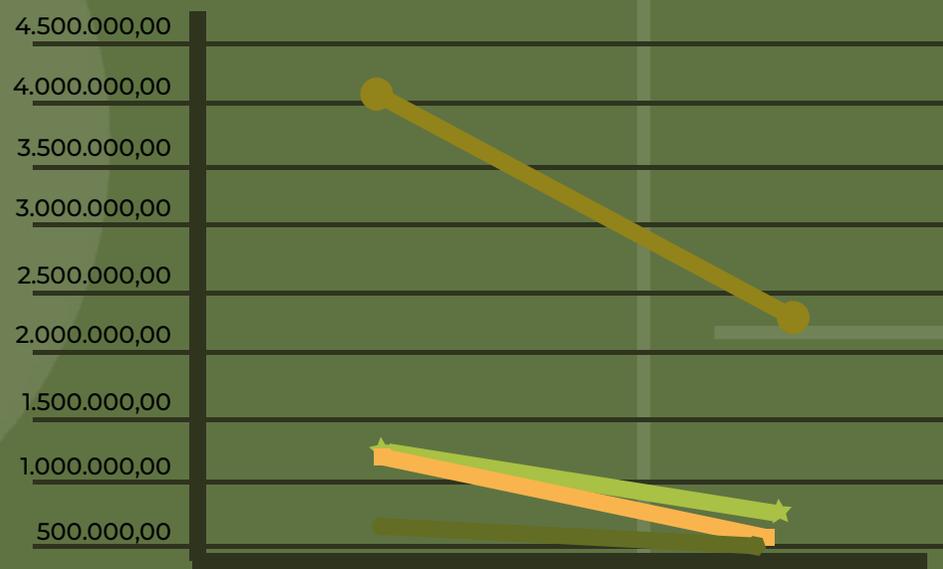
## Recuperação CBP - JAN. à DEZ./18



Visando dar celeridade nas operações de renegociação, criamos parâmetros de operações que passaram a dar maiores possibilidades e mais agilidade no processo de reestruturação das operações e permitiram que a grande maioria das renegociações pudessem ser fechadas em um único atendimento em nossas unidades bancárias, o que nos permitiu crescer 6,86% acima dos valores orçados para cobrança e recuperação de créditos.

A nossa equipe de retaguarda de cobrança passou por treinamento de atualização em cobrança e recuperação, e após esta fase houve a etapa de visitas presenciais dos analistas de cobrança em retaguarda nas unidades bancárias, visando multiplicar conhecimento e orientar os colegas de agência sobre as atualizações promovidas pela área. Além disso, foram desenvolvidos sistemas que nos permitiram automatizar parte do processo de análise das propostas de renegociação.

## CARTEIRA PJ - DEZ. 2017 À DEZ. 2018



	Dez/17	Dez/18	Δ%
Carteira Ativa	4.035.242,85	2.308.174,73	-43%
Atraso	1.125.313,88	308.874,42	-73%
Inadimplência	636.143,95	243.206,78	-62%
Provisão	1.181.701,47	552.069,30	-53%

Carteira CBP PJ	Dez/17	Dez/18	Δ%
	91.399.355,84	91.372.342,87	-0,03%

Comparativo de Inadimplência Cartão de Crédito

2017 – 9,33%  
2018 – 5,41%  
Redução 42%

Em observância as melhores práticas de mercado, e atendendo a nossa política institucional de relacionamento com o cliente, no que diz respeito à venda e oferta de produtos e serviços bancários, é nossa diretriz promover a educação financeira aos clientes, empregados e colaboradores, contribuindo para o uso adequado do crédito, melhores formas de regularização de dívidas e redução do endividamento e da inadimplência. Foram realizadas palestras sobre endividamento, formas de elaborar e manter um orçamento pessoal ou familiar e produtos bancários mais adequados ao perfil de cliente a servidores da Secretaria de Estado de Administração - SEAD e Defensoria Pública do Estado do Pará tendo como base a nossa cartilha de educação financeira.

No nosso site institucional disponibilizamos a cartilha (Cartilha de Educação Financeira) com dicas sobre orçamento, crédito e educação financeira para os nossos clientes.



A nossa Cartilha de Educação Financeira encontra-se no site institucional/socioambiental.

Outra iniciativa de suma importância para nós foi a disseminação da cultura de riscos na nossa Instituição por meio da divulgação de guias, vídeos e FAQ relacionados ao risco de crédito à pessoa física para orientação dos nossos funcionários.

Queremos consolidar a implantação da cultura de gestão de risco nas unidades de negócio a fim de resguardar nossa capacidade de atingir as metas estipuladas e evitar impactos negativos no nosso lucro, capital, liquidez e reputação.

Referente às cobranças pretendemos atuar com base na nossa nova régua de cobrança, ferramenta automatizada que visa a facilitação na identificação das operações que necessitam de reestruturação em menor espaço de tempo diminuindo a incidência de juros e mostrando ao nosso cliente o compromisso em recuperarmos sua capacidade creditícia. Também estamos desenvolvendo mecanismos de monitoramento da nossa base de clientes, projeto que deverá apresentar um cronograma de entregas contínuo entre 2019 e 2020.

## RISCOS DE MERCADO E LIQUIDEZ

O nosso gerenciamento do risco de mercado é contínuo. Mensuramos o risco por meio do cálculo do *Value at Risk* – VaR e análise de sensibilidade. Trabalhamos, principalmente, com operações que são mantidas até o vencimento, mitigando riscos causados pela variação das taxas de mercado.

A nossa gestão do risco de liquidez é realizada seguindo as diretrizes da Política Institucional de Risco de Liquidez e do Plano de Contingência de Liquidez. Este último foi elaborado para ser seguido em situações de crise para garantir que o nível de liquidez adequado seja mantido. Monitoramos o risco de liquidez utilizando cenários antecipatórios de riscos e cenários de estresse para análise e mitigação. No final do ano de 2018 nosso nível de liquidez permaneceu elevado.

# RISCO OPERACIONAL

GRI 102-12, 103-2, 103-3, 307-1, 419-1

Assim como a gestão do risco de mercado e de liquidez, nosso risco operacional é gerenciado de acordo com as diretrizes da Resolução nº 4.557/2017 do Conselho Monetário Nacional – CMN e a norma ISO 31000:2018 de Gestão de Riscos. Atualmente, temos um plano de ação da área de Controle Interno e *Compliance* que pode ser considerado como uma forma de controle, assim como o relatório anual que elaboramos onde apresentamos os eventos de perdas relativos a fraudes.

Nossa estrutura organizacional de gestão do risco operacional é integrada pela Diretoria de Controle, Risco, Planejamento e RI – DICRI e Superintendência de Risco Operacional, que tem a responsabilidade de identificar as fragilidades, mensurar os riscos, estabelecer melhorias nos controles e gerenciar os planos de continuidade de negócios. As demais áreas gestoras, primeira linha de defesa, sinalizam os eventos e a implementação de ações para mitigação das falhas, deficiências ou inadequações, conforme nossa Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional.

Não recebemos multas ou sanções não monetárias, porém sofremos algumas perdas alusivas à segurança bancária (aplicada pela Polícia Federal), atraso de envio de documentos, infração de artigo da CLT (aplicada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional), demora em atendimento de cliente em um dia (aplicada pelo Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON), descumprimento de contrato com fornecedor (indenização) e descumprimento de legislação fiscal totalizando R\$ 85.760,50.

# GESTÃO DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

GRI 102-12, 102-33, 102-34, 103-2, 103-3

Nosso gerenciamento de continuidade de negócios segue as diretrizes da Resolução nº 4.557/2017 do Conselho Monetário Nacional – CMN e da norma ISO 31000:2018. Assim como na gestão do risco operacional temos plano de ação da área de Controle Interno e *Compliance* e relatório anual que funcionam como formas de controle. Tratamos a continuidade de negócios em nível estratégico. Mensalmente, a área de risco operacional e continuidade de negócios reporta por meio de parecer o levantamento da nossa base de perdas e as principais causas que impactaram financeiramente no resultado do período ao Comitê de Controles Internos e Risco Operacional que sugere medidas de contorno/melhorias, que serão avaliadas pela Alta Administração. As preocupações críticas são levantadas por meio da Base de Perdas e são classificadas entre os oito eventos de perdas.

## Natureza dos eventos de perda

- Fraudes Internas
- Fraudes Externas
- Demandas Trabalhistas e Segurança deficiente do local de trabalho
- Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços
- Danos a ativos físicos próprios ou em uso pelo Banco
- Situações que acarretem a interrupção das atividades do Banco
- Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura das atividades do Banco
- Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades do Banco

# SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

GRI 102-11

Dispomos da Política de Segurança da Informação que consiste em uma declaração formal acerca do nosso compromisso com a proteção das informações de nossa propriedade e/ou sob nossa guarda elaborada conforme referência ABNT NBR ISO IEC 27002:2013. Faz parte também desta estrutura o Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude, órgão colegiado, multidisciplinar, de natureza auxiliar e consultiva que analisa os incidentes de segurança que possam comprometer a confidencialidade e integridade dos dados, dos sistemas e acompanha as ações de prevenção e combate à fraude na Superintendência de Gestão de Risco Operacional.

### Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude

- Analisa e aprova a Política de Segurança da Informação.
- Avalia as ações de prevenção e de combate aos incidentes que ensejam riscos de fraude ou de segurança da informação.
- Aprecia manifestação da Superintendência de Gestão de Risco Operacional acerca de propostas de alteração de fluxos, limites de valores, produtos ou de serviços que possam ensejar novos riscos de segurança.
- Acompanha os incidentes de segurança do Banco, avaliando de forma colegiada as ações propostas pela área de Prevenção e de Combate à Fraude e/ou de Segurança da Informação.
- Obtém reporte trimestral do quantitativo de perdas por fraudes e dos projetos de mitigação dos incidentes de segurança detectados.

### Superintendência de Gestão de Risco Operacional

- Providencia ampla divulgação e oferece orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores.
- Acompanha a aplicação da Política e estabelece mecanismo de registro e controle de não conformidade à Política de Segurança da Informação, comunicando ao Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude.

- Propõe projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da Política mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis.

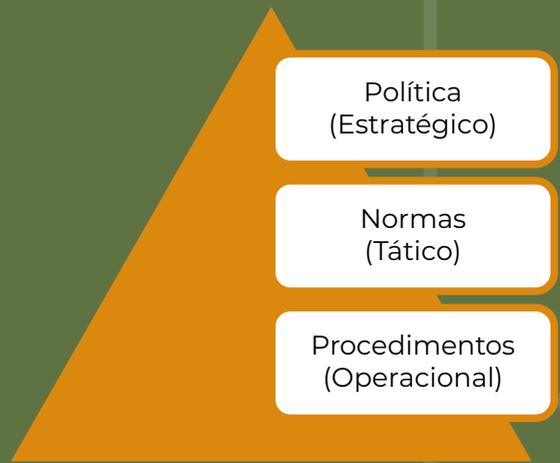


FIGURA - ESTRUTURA NORMATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Constantemente monitoramos as movimentações garantindo a confidencialidade e integridade das informações. Quanto ao combate às fraudes e em análise aos riscos potenciais, atendendo ao princípio da precaução, investimos significativamente em 2018 na aquisição de tecnologias de Inteligência Artificial e Analitcs, com intuito de analisar uma cadeia de logs e transações e seus respectivos comportamentos internos e externos e detectar de maneira preventiva potenciais riscos ainda desconhecidos por nós.

# SEGURANÇA PATRIMONIAL

GRI 102-16, 103-2, 103-3

R\$ 811 mil em equipamentos de segurança

725 vigilantes terceirizados

Redução 35% de sinistros comparado a 2017

Nossa gestão de segurança patrimonial busca constantemente assegurar a proteção e a integridade de empregados, clientes e patrimônio do Banco. O foco na segurança está presente nos nossos valores e princípios éticos, visando dar tratamento digno pautado nas políticas de relacionamento com nossos clientes e usuários, respeitando os seus interesses e direitos, bem como resguardando a imagem do BANPARÁ.

Todas as nossas agências possuem um alto padrão de segurança e contingência, de acordo com as normas técnicas e legislações, e mecanismos de segurança como CFTV, cofres, alarmes, fechaduras, portas de segurança, biombos e outros.

Com a aplicação dos procedimentos de segurança definidos, bem como alinhamento com as forças de segurança, públicas e privadas, conseguimos diminuir os sinistros perpetrados contra o Banco. Registramos 13 eventos, contra 20 do ano anterior, mantendo referida diminuição como meta para 2019, bem como a publicação da Política de Segurança do BANPARÁ.

## RISCO SOCIOAMBIENTAL

GRI 103-2, 103-3, 408-1, 409-1

São danos que podem ser causados à sociedade e ao meio ambiente por meio da realização de uma atividade econômica ou por ações de *stakeholders* com os quais a Instituição mantenha alguma operação. Nos bancos, as práticas mais predispostas a este tipo de dano são as relações de negócio que incluem fornecedores e atividades de financiamento.

Nosso desempenho econômico e financeiro é pautado nos resultados financeiros das empresas com as quais operamos, ou seja, se essas empresas forem afetadas por eventos relacionados a questões socioambientais há a possibilidade das mesmas não conseguirem honrar seus compromissos com a nossa Instituição além do perigo do risco de imagem tanto para as empresas quanto para o Banco. Também estamos sujeitos ao risco socioambiental diretamente decorrente das nossas próprias atividades operacionais, o que pode comprometer os níveis de liquidez requeridos legalmente.

**Seguimos os princípios da responsabilidade socioambiental, desenvolvimento sustentável, relevância, proporcionalidade, eficiência, governança, ética e transparência.**

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA está de acordo com a Resolução nº 4.327/14 do Banco Central do Brasil – BACEN e estabelece princípios e diretrizes para inclusão e disseminação de práticas socioambientais dentro e fora do Banco com o objetivo de desenvolver econômica e socialmente o Estado do Pará.

Atualizamos a PRSA a fim de incluir em nossas diretrizes o gerenciamento do risco socioambiental, que envolve o risco da instituição e o risco de crédito. Foram realizadas diversas reuniões, treinamentos e estudos sobre o tema a fim de adequar a análise do risco socioambiental a nossa Instituição com base nos princípios da relevância e proporcionalidade. Nossa estrutura de gestão do risco socioambiental é formada pela Diretoria de Controle, Risco, Planejamento e Relação com Investidores – DICRI e Superintendência de Gestão de Risco Financeiro – SURIS.

Mitigamos o risco socioambiental do BANPARÁ por meio de diversos procedimentos descritos na PRSA, outras políticas institucionais, manuais e legislação.

Na nossa análise de risco socioambiental avaliamos a aderência das atividades desenvolvidas pelas nossas unidades às diretrizes da nossa PRSA; acompanhamos as ações desenvolvidas por cada unidade, no que tange ao Plano de Ação definido para cumprimento da PRSA; caso ocorram perdas por possíveis danos socioambientais os dados serão documentados e armazenados pelo período mínimo de cinco anos, a contar da sua identificação, obedecendo, em tudo, ao que rege a nossa Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional e monitoramos o cumprimento da legislação relacionada ao procedimento de controle e prevenção ao crime de lavagem de dinheiro conforme critérios especificados na nossa Política Institucional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

Estamos implementando, gradualmente, a análise do risco socioambiental, incluindo tais requisitos na avaliação para a concessão de crédito, que se baseiam nos princípios da relevância e proporcionalidade e são classificados de acordo com a intensidade do risco (baixo, médio e alto). No mínimo, exigimos a regularidade ambiental das empresas e das garantias.

Iniciamos o aprimoramento da concessão do crédito comercial aos nossos clientes pessoa física com o objetivo de evitar altos níveis de endividamento e clientes pessoa jurídica a fim de mitigar riscos de perdas provenientes de práticas que causem impactos socioambientais negativos.

No Fomento, avaliamos o risco socioambiental antes de efetuar qualquer operação de crédito (também aquelas cujo recurso advém de repasse de terceiros) sempre obedecendo aos princípios da relevância e proporcionalidade observando se existe algum impedimento para a contratação do financiamento. Procedimento este que também aplicamos para o Câmbio.

Também iniciamos a avaliação das prospecções para captação de recursos externos a serem aplicados nas operações de câmbio. Observamos a legitimidade das transações financeiras de câmbio, incluindo no escopo das exigências para a operação, os documentos legais nos aspectos ambiental, social, fiscal e trabalhista, a que a atividade está sujeita.

Para operações com clientes pessoa jurídica trabalhamos com o documento Ficha de Visita, preenchido pelos gerentes das agências nas visitas realizadas aos clientes, relatando suas percepções sobre a empresa e por meio da Declaração de Conformidade Socioambiental, documento preenchido e assinado por um responsável legal da empresa. Em complemento, efetuamos pesquisas externas em sites de tribunais e justiças.

Refutamos a concessão de crédito a qualquer empreendimento exposto a significativo risco socioambiental, de acordo com o que determina a nossa Política de Crédito das Carteiras Comercial, Fomento, Câmbio e Imobiliário. Avaliamos criteriosamente as garantias apresentadas pelos clientes atendendo ao que determina o Normativo SARB nº 14, de 28/08/2014 da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN e nossas políticas institucionais. Não concedemos crédito a clientes cujas atividades contradizem os nossos princípios e que apoiem qualquer prática alusiva à corrupção ou relacionada ao crime de lavagem de dinheiro ou aquelas que venham desabonar a nossa integridade. Não registramos operações de crédito que apresentassem indícios significativos de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso nem casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.



# NEGÓCIOS



# MERCADO DE CAPITAIS

GRI 102-10, 102-40, 102-42, 102-43, 103-2,103-3



O Banco do Estado do Pará está aderente ao Código de Regulamentação e Melhores Práticas da Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais - ANBIMA

Como forma de atrair cada vez mais investidores, atuamos sempre em busca para melhorar nossa classificação de *rating* em escala nacional e internacional. Essa classificação é realizada por duas das maiores agências de *rating* internacionais: Moody's e Standard & Poor's.

Em junho, a Moody's Investors Service, elevou o *rating* do BANPARÁ em escala nacional e reafirmou em escala global, reflexo das operações profundamente enraizadas e crescentes do Banco em seu mercado principal e suas práticas adequadas de governança. A agência de classificação de risco afirmou que o BANPARÁ manteve fortes fundamentos financeiros nos últimos três anos, incluindo alta qualidade de ativos, níveis de capital suficientes e fortes retornos recorrentes. Em outubro, reafirmou o *rating* do Banco em escala nacional e global, estando no mesmo nível do *rating* soberano do Brasil e, portanto, a perspectiva do *rating* do Banco é estável, em linha com a perspectiva do *rating* soberano.

Em julho, a Standard & Poor's elevou o *rating* do Banco em escala nacional e também reafirmou em escala global, resultado da qualidade dos créditos e capacidade geral de honrar com as obrigações financeiras. Em novembro, A S&P reafirmou o *rating* do Banco em escala nacional e global, destacando que, ao contrário de outros bancos públicos, o BANPARÁ acumulou capital nos últimos cinco anos e sua confortável posição de capital deve apoiar o crescimento dos negócios nos próximos anos.

	(BB-/B ) Rating em Escala Global	(b rA A+ /b rA -1+) Rating em Escala Nacional
	(Ba2/NP) Rating em Escala Global	(Aa3.br /BR- 1) Rating em Escala Nacional

Além disso, pensando em nos aproximar de nossos acionistas e com o intuito de cumprir a Instrução CVM 481/2009, adotamos o sistema de votação à distância por meio do Boletim de Voto, para tornar possível a sua participação nas assembleias gerais ordinárias e extraordinárias nas quais seja objeto de deliberação a eleição de membros para o Conselho Fiscal e/ou do Conselho de Administração.

Elaboramos a Política de Governança Corporativa para atender à Lei nº 13.303/2016, em consonância com as melhores práticas do Código Brasileiro de Governança Corporativa para Companhias Abertas – CBGC. Além disso, a Política de Divulgação de Atos e Fatos Relevantes e de Negociação com Valores Mobiliários foi atualizada, conforme alterada pela instrução CVM 590/17.

Atuamos junto ao mercado de modo permanente, disseminando informações relevantes à sociedade, aos acionistas, clientes, empregados, agências de *rating*, órgãos reguladores e nossos *stakeholders*. Visando além de atender à legislação vigente, posicionar o BANPARÁ entre as empresas que possuem as melhores práticas de governança corporativa, com o compromisso de repassar ao mercado informações relevantes, tempestivas e autênticas. Desta forma, reformulamos nosso Relatório da Administração que se encontra disponível em nosso site Relacionamento com investidores.

# DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

GRI 102-7, 103-2, 103-3, 201-1

Não compomos um grupo econômico, portanto, nossas demonstrações são referentes apenas a uma única entidade. Não recebemos aporte financeiro do Governo do Pará, possuímos orçamento próprio e distribuimos dividendos.

Como resultado dos negócios do ano de 2018, nosso lucro líquido registrado foi de R\$ 308.324 mil, 19% superior ao lucro líquido registrado no ano de 2017.

## Mudança na composição acionária

Acionista	Total	Participação %
Estado do Pará	9.519.433	99,9767
Caixa de Previdência e Assistência aos Funcionários do BANPARÁ	755	0,0079
Administradores	133	0,0013
Outros	1.328	0,0139
Total	9.521.649	100

O Capital Social, subscrito e integralizado, está representado por 9.521.649 ações ordinárias, nominativas, escriturais, sem valor nominal, todas de domiciliados no País e com direito a voto. O quadro indica a quantidade de ações detidas pelos nossos acionistas.

Visando cumprir os requisitos da Lei 13.303/2016 e o Código de Governança Corporativa, apresentaremos em 2019 o Formulário de Governança Corporativa na CVM e disponibilizaremos no nosso site de RI para o mercado e nossos *stakeholders*.

Rentabilidade acima da média

Índice de cobertura **27,18%**

Ganhos em gestão e qualidade

Índice de retorno sobre os ativos médios/Return on Assets (ROA) **4,4%**

Solidez perante o mercado

Lucro **R\$ 308.234 mil**

Presença em **100** municípios paraenses

Retorno sobre o Patrimônio/Return on Equity (ROE) **27,5%**

Alcançamos **87%** da população Paraense

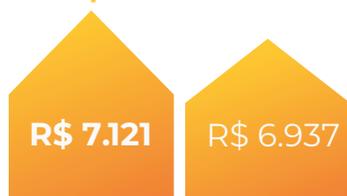
Patrimônio Líquido **R\$ 1.217.292 mil**

**151** unidades de atendimento, entre postos e agências

Índice de Eficiência **55,3%**

## Ativos Totais

+2,7%



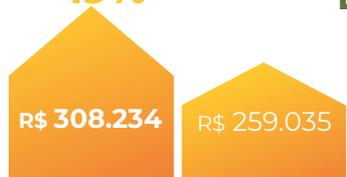
2018

2017

Esse crescimento foi motivado pelas Operações de Crédito, que registraram R\$ 4.237.605 mil, um aumento de 10,4%, em relação a 2017 (R\$ 3.837.011 mil).

+19%

## Lucro Líquido



2018

2017

## Patrimônio Líquido +18,8%



2018

2017

## Intermediação Financeira



2018

2017

+3,59%



2018

2017

-14,75%



2018

2017

+11,19%

## Itens Patrimoniais – R\$ mil

	2018	2017	Variação
Ativos Totais	7.121.290	6.937.364	+2,65%
Operações de Crédito (Carteira de Crédito)	4.237.605	3.837.011	+10,44%
Aplic. Interfinanceiras de Liquidez	906.572	1.294.598	-29,97%
Captações Totais (excluindo captações em Letra Financeira e no Mercado Aberto)	5.016.531	5.447.296	-7,91%
Patrimônio Líquido	1.217.292	1.024.904	+18,77%

## Itens de Resultado – R\$ mil

	2018	2017	Variação
Receitas Totais	1.855.572	1.696.989	+9,34%
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	1.239.025	1.114.327	+11,19%
Resultado Operacional	583.496	419.034	+39,25%
Margem Financeira <sup>1</sup>	1.329.644	1.179.607	+12,72%
EBITDA <sup>2</sup> (LAJIDA)	610.514	442.799	+37,88%
Lucro Líquido	308.324	259.036	+19,03%
Receita de Serviços <sup>3</sup>	113.752	92.667	+22,75%
Despesas com Provisões (PCLD)*	90.619	65.280	+38,82%
Despesas Administrativas <sup>4</sup>	745.317	636.583	+17,08%
Margem Líquida <sup>5</sup>	16,62%	15,26%	+8,86%
Margem EBITDA <sup>6</sup>	32,90%	26,09%	+26,09%

\*As despesas com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) ficaram em R\$ 90.619 mil, superior ao volume registrado no ano anterior.

## Índices e Medidas de Eficiência (%)

	2018	2017	Variação
Inadimplência (% da Carteira) <sup>7</sup>	1,86%	2,00%	-7,00%
Índice de Basileia	24,90%	23,29%	+6,90%
Rentabilidade s/ Patrimônio Líquido (ROE) <sup>8</sup>	27,50%	29,90%	-8,00%
Índice de Eficiência	55,30%	52,70%	+4,90%
Índice de Provisão <sup>9</sup>	3,24%	3,51%	-7,70%
Índice de Cobertura <sup>10</sup>	27,18%	28,20%	-3,60%

1 Resultado Bruto da Intermediação Financeira + Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa

2 Resultado Operacional - Equivalência Patrimonial + Depreciação/Amortização

3 Prestação de Serviços + Tarifas Bancárias

4 Despesas Administrativas + Outras Despesas Administrativas

5 Lucro Líquido / Receita Total

6 EBITDA / Receita Total

7 Saldo Devedor Inadimplente do Contrato / Carteira de Crédito

8 Lucro Líquido / Patrimônio Líquido (taxa anualizada)

9 Provisão Constituída / Carteira de Crédito

10 Receitas de Serviços + Rendas de Tarifas Bancárias / Despesas Administrativas

### Valor Econômico Distribuído

Custos operacionais R\$ 1.270.261

Salários e benefícios de empregados  
R\$ 409.393

Pagamentos a provedores de capital  
R\$ 76.745

Pagamentos ao governo  
R\$ 342.994

### Valor Econômico Direto Gerado

Receitas R\$ 1.853.757

### Valor Econômico Retido

R\$ 230.234

## PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 103-2, 103-3, 417-1

**Nossos projetos para novos produtos estão voltados para implantação de serviços e comodidade ao cliente.**

Para o monitoramento e gestão do gerenciamento de projetos é utilizada a ferramenta Project Builder, software baseado nas boas práticas compiladas no PMI (Project Management Institute). Lançamos três novos produtos comerciais estratégicos, que resultaram no incremento do portfólio de produtos e serviços do Banco.

### Produtos lançados

#### In Mais cartão de crédito.

Desde 2012, possuímos o Programa de Recompensa BANPARÁ Sempre+, no qual pontos adquiridos podem ser trocados por produtos e serviços, bem como podem ser transferidos para os Programas de Fidelidade parceiros.

O In Mais - Cartão de Crédito permitiu incrementar mais um parceiro ao Programa de Recompensas BANPARÁ Sempre+, oferecendo aos nossos clientes uma nova opção de transferência. Trata-se de um Programa de Fidelidade que possui como principal benefício o cash back (troca de pontos por crédito em dinheiro) por meio de crédito em conta do cliente ou em Cartão Pré-Pago. Com sua implantação, o participante acumula pontos no uso do cartão de crédito BANPARÁ, transferindo pontos para o programa In Mais e efetua resgates em dinheiro, produtos ou serviços.

## Cartões Benefícios BANPARÁ

Voltado para o mercado PAT (Programa de Alimentação ao Trabalhador). Consiste em cartões na modalidade alimentação e refeição, destinado aos clientes pessoas jurídicas e institucionais, que serão utilizados pelos colaboradores/usuários das referidas instituições na rede credenciada do parceiro.

Considerando que não possuímos em nossa estrutura corporativa subsidiária própria para este fim, nos associamos a uma empresa devidamente regulamentada para comercialização deste produto. A referida parceria nos permite a possibilidade de comercializar tais produtos, desta forma nos adequando ao mercado.

## CDB Max

Visando possibilitar melhores condições de negociação para os produtos de captação lançamos o CDB Max. Sendo este um CDB pós-fixado atrelado à Taxa DI e com melhores condições de rentabilidade, devido ser um produto sem resgate antecipado. Com o lançamento do CDB Max o processo de negociação fica mais flexível a partir do momento que podemos ofertar aos clientes investimentos com resgate antecipado, ou seja, o cliente terá a possibilidade de ter um investimento com a facilidade de resgatá-lo a qualquer momento e outro para o longo prazo com melhor rentabilidade e liquidez no vencimento. **VANTAGENS:** Conta com a proteção do Fundo Garantidor de Créditos – FGC, obedecendo o limite de R\$ 250.000,00 por CPF/CNPJ, na mesma Instituição Financeira, limitada a R\$ 1 milhão a cada período de quatro anos, no conjunto de instituições associadas. O CDB Max conta com a garantia e solidez do Banco do Estado do Pará.

As informações de rotulagem não se aplicam aos nossos produtos e serviços. Entretanto destacamos que, em atendimento ao direito à informação do consumidor, fornecemos os requisitos mínimos referentes às leis, normativos de órgãos disciplinadores ou reguladores, como por exemplo, taxas, tarifas, forma de cobrança e condições da operação. Não identificamos multas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

## Metas e Objetivos

- \* Seguro Prestamista Banparacard
- \* Seguro Odonto
- \* Seguro Capital Global
- \* Seguro Viagem
- \* Implantação do projeto de Conta Digital
- \* Implantação do projeto de Digitalização de Documentação, criando dossiês digitais com todas as informações cadastrais dos clientes
- \* Migração de todos os convênios de arrecadação simples para a cobrança registrada
- \* Desenvolvimento do produto Trava de Exportação na carteira de câmbio
- \* Desconto de Duplicatas
- \* Desconto de Cheques
- \* Conta Garantida de Duplicatas
- \* Conta Garantida de Cheques
- \* Domicílio Bancário
- \* Antecipação de Recebíveis de Cartão
- \* Adequar os Caixas Eletrônicos de Agência (BANPARÁ e Saque e Pague) para acessibilidade de deficiente visual

# RESULTADOS DOS NEGÓCIOS

GRI 102-2, 102-6, 102-7, 103-2, 103-3, 205-1, 408-1, 409-1

A oferta de produtos e serviços a clientes e usuários é regida pela nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

## CARTEIRA COMERCIAL

Crescimento de 10% em relação ao ano anterior, enquanto a média do mercado foi de 9,75%

**2017** R\$ 3.716 milhões

**2018** R\$ 4.129 milhões

Nosso portfólio de produtos de crédito é composto somente por modalidades de crédito autorizadas pelo órgão regulador.

## CRÉDITO COMERCIAL PESSOA FÍSICA

Nossa ação comercial a pessoa física está alinhada às diretrizes, orientações e estratégias definidas pelo Conselho de Administração, em conformidade às prioridades estabelecidas no planejamento estratégico de cada exercício, o que torna possível a geração de receitas e fortalecimento institucional, assegurando condições para o contínuo investimento e desenvolvimento de nossos objetivos estatutários.

Sendo responsável pela coordenação e operacionalização do processo de concessão dos produtos de crédito comercial pessoa física a serem comercializados pelas nossas agências.

Direcionamos nossas ações de crédito para pessoas físicas, objetivando atender em cada carteira, preferencialmente, pessoas físicas, participantes da economia formal ou informal; servidores públicos estaduais e municipais; aposentados e pensionistas.

O saldo total das operações de créditos alcançou o montante de R\$ 4.237 milhões, sendo que os créditos de pessoas físicas obtiveram o resultado acumulado de R\$ 4.112 milhões, representando 97% do total das operações de crédito. A receita total das operações de crédito alcançou o montante de R\$ 1.474 milhões, sendo que as receitas dos créditos de pessoas físicas obtiveram o resultado acumulado de R\$ 1.410 milhões, representando 96% do total das receitas com operações de crédito.

Produto	Saldo - R\$	Receita - R\$	Quantidade	Incremento
Consignado	3.106.015.833	775.667.449	104.204 <sup>1</sup>	422.091.679
Banparacard	934.006.014	588.411.217	26.321	-10.871.845
Cheque Especial PF	1.470.772	2.478.348	2.382	-2.554.407
Outros produtos PF	22.085.162	33.477.440	108.830	-2.829.526
Cartão de Crédito	48.882.858	10.387.419 <sup>2</sup>	3.460	89.812
Total Carteira Comercial PF	4.112.460.640	1.410.421.873	245.197	400.595.776

<sup>1</sup> Incluindo Renegociações

<sup>2</sup> Receita Comercial

## Principais melhorias

- \* Redução das taxas do consignado
- \* Implantação do *Rating* (classificação de risco) como modelo de concessão de crédito do Cartão de Crédito e Cheque Especial

Nossas ações estão voltadas principalmente para a diversificação/melhoria dos produtos de crédito comercial pessoa física e aumento da satisfação dos clientes, ao fortalecer produtos com menor aceitação para os clientes do BANPARÁ e promover melhorias aos que apresentam boa rentabilidade.

## Ações previstas para 2019

### \* Cartão de Crédito Banpará

- Implantação do parceiro "Tudo Azul"
- Samsung Pay
- Aplicativo Cartão de Crédito
- Cartão de Crédito Mastercard Black

### \* Banparacard

- Linha Banparacard Vereador
- Retomada nas vendas Banparacard INSS

### \* Cheque especial

- Parcelado cheque especial
- Melhoria no fluxo de concessão e regras do produto

### \* CDC Banpará

- Implantação da Carteira CDC Banpará

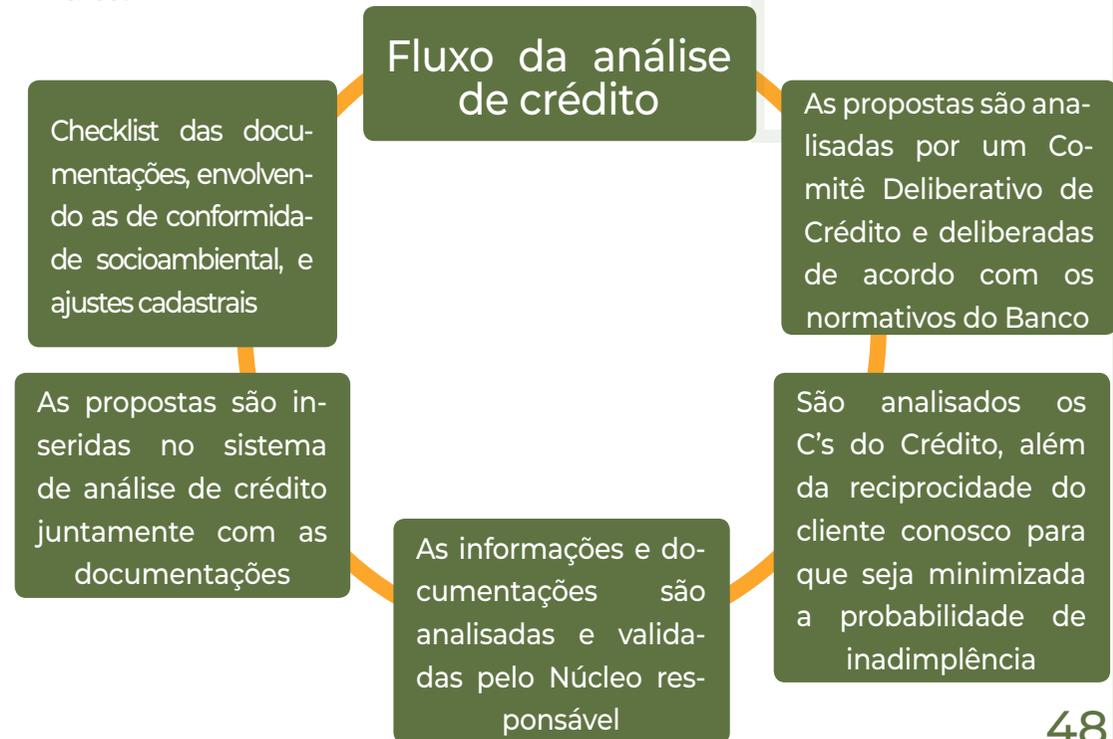
### \* Consignado

- Implantação de novas linhas de consignado

## CRÉDITO COMERCIAL PESSOA JURÍDICA

Nossa gestão da análise de crédito comercial tem o objetivo de consolidar e avaliar propostas de crédito em conformidade com as políticas e normas vigentes, dando suporte às áreas envolvidas no processo da operacionalização das propostas, para que o fluxo de crédito transite de forma célere, mas obedecendo a todas as diretrizes necessárias para mitigação dos riscos, sejam eles econômicos, sociais ou ambientais, visando a qualidade e segurança das informações solicitadas por comitês e/ou órgãos reguladores internos e externos relacionadas às análises de crédito, e a satisfação dos nossos clientes.

Para a apreciação das propostas são exigidas diversas documentações de regularidade fiscal, tributária, patrimonial, e socioambiental, como requisito de conformidade na análise de liberação do crédito.



Proporcionamos uma concessão/renovação de crédito ágil, segura e de qualidade, sempre pautada nas normas e mitigadores de risco, e com foco no resultado sustentável do Banco.

Compõem a base de clientes da carteira de Crédito Comercial Pessoa Jurídica, clientes de qualquer porte, enquadrado nos setores: rural, indústria, comércio e serviços.

## Desempenho

Saldo Carteira Ativa			Total de Operações			
Produto	2017	2018	=Variação	2017	2018	Variação
Capital de Giro	R\$24.153,14	R\$279.273,47	1056,26%	3	12	300,00%
Cheque Empresarial	R\$1.714.942,05	R\$968.483,57	-43,53%	111	107	-3,60%
Giro Rápido	R\$1.239.458,32	R\$705.536,72	-43,08%	2	4	100,00%
Carteira Comercial	R\$2.978.553,51	R\$1.953.293,76	-34,42%	116	123	6,03%

### Melhorias dos produtos/serviços

\* Atualização do DRL/Demonstrativo de Risco de Liquidez, com melhoria nas informações em relação ao Cheque Especial/Empresarial de forma a se adequarem às novas regras de contagem de atraso, classificação de risco original e valores de encargos totais.

\* Melhoria no extrato de Cheque Especial para pessoa física e jurídica, com melhoria no extrato de conta corrente em nosso Sistema de Cadastro Único, com reflexos nos canais (Automação Bancária e IBK), incluindo informações decorrentes de contratação/utilização do limite de crédito.

\* Declaração de Quitação PJ.

\* Demonstrativo de Evolução da Dívida PJ

### Objetivos para 2019

\* Alavancar o saldo da carteira ativa dos produtos Capital de Giro, Cheque Empresarial e Giro Rápido

\* Aumentar a rentabilidade dos produtos da carteira ativa

\* Melhoria na eficiência operacional

\* Entrega dos produtos de antecipação de recebíveis que estão em desenvolvimento

## CARTEIRA DE SERVIÇOS

Crescimento de **7,20%** em relação ao ano de

**2017**, com acréscimo de **R\$ 7.857 mil**

**2017** ..... R\$ 102.874 mil

**2018** ..... R\$ 110.731 mil

Nossa carteira de serviços é responsável por administrar o conjunto de procedimentos operacionais para formalização, processamento e controle dos serviços bancários oferecidos a nossos parceiros, clientes e usuários, com foco no resultado e controle do processo.

A eficácia de seu desempenho é mensurada através das entregas mensais da área responsável (projetos de desenvolvimento, projetos de melhoria, reorganização de processos e etc.), com base em relatórios gerenciais realizados mensalmente, além dos acompanhamentos trimestrais dos apontamentos realizados pela Auditoria Interna. Efetua o acompanhamento e mensura a evolução do resultado financeiro dos serviços geridos, como Pacote de Serviços, convênios de arrecadação e tarifas bancárias. Todo este trabalho é monitorado por meio de relatórios gerados mensalmente pelos sistemas do Banco.

Pacotes de Serviços: **254.871** adesões, **88%** de adesões da nossa base total de clientes

Convênios de Arrecadação: **156** convênios de cobrança simples (em negociação para descontinuidade) e **850** convênios de cobrança registrada

Saque e Pague: Aumento de **R\$ 231.817,73/mês** para **R\$ 333.465,14/mês** em tarifas e serviços, ganho de **43%**

## Melhorias

\* Disponibilização da PAC – Proposta de Abertura de Conta, para os clientes PF e PJ do BANPARÁ.

\* Implementação da solicitação de Portabilidade via CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), uma rede centralizada, onde os clientes podem efetuar a solicitação da portabilidade de salário entre as Instituições Financeiras.

\* Expansão do sistema de Cobrança Registrada – CRB, aderente à nova Plataforma de Cobrança, possibilitando que todos os boletos sejam obrigatoriamente registrados na CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), agregando em segurança e comodidade para os clientes/usuários do serviço.

# CÂMBIO

Nossa carteira de Câmbio foi estruturada para atender ao cliente que deseja comprar ou vender moedas estrangeiras e realizar transferências internacionais bem como, atender ao cliente exportador ou importador, com foco na qualidade das operações e resultado da carteira.

Visando a mitigação de riscos socioambientais, atuamos com diligência e observamos critérios de verificação e controle. Não tivemos operação de crédito de câmbio ligada à corrupção, à exploração de trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo ou outros danos socioambientais. Para que o cliente possa operar com a carteira de câmbio é necessário que este apresente a declaração de conformidade socioambiental, bem como os principais documentos de regularidade socioambiental. Para que haja a concessão de produtos de crédito em câmbio ao cliente, é necessário Relatório de Visitas Socioambiental, como também a apresentação de Questionário Socioambiental.

## Portfólio de Câmbio

**Câmbio Pronto Financeiro:** Conversão da moeda estrangeira em moeda nacional mediante taxa vigente para pessoas jurídicas e pessoas físicas em geral.

**Câmbio Pronto Turismo:** compra e venda de moeda estrangeira em espécie dólar e euro.

**Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC):** Adiantamento em R\$ de um contrato futuro de câmbio para cliente exportador na fase pré-produção.

**Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE):** Adiantamento em R\$ de um contrato futuro de câmbio para cliente exportador na fase pós-embarque.

**Câmbio Pronto Comercial:** conversão da moeda estrangeira em moeda nacional mediante taxa do momento para exportadores e importadores.





## Desempenho

### Câmbio Comercial

\* 650 operações realizadas

\* Volume transacionado em USD/EUR \$ USD 29.190 mil (R\$ 107.922 mil)

### Câmbio Pronto Turismo

\* 1.732 operações realizadas

\* Volume transacionado em USD/EUR/CAD \$ USD 3.067 mil (R\$ 12.345 mil).

### Câmbio Pronto Financeiro

\* 477 operações realizadas

\* Volume transacionado em USD/EUR/CAD \$ USD 6.786 mil (23.596 mil)



### Ações pretendidas

\* Implantar transações de câmbio no sistema de automação de transações financeiras. Sistema Padrão de Agência/SPA

\* Alavancar a concessão de financiamentos em câmbio (ACC e ACE)

\* Implementar assinatura digital e eletrônica para contratos de câmbio

\* Incluir o BANPARÁ como membro da Subcomissão de Câmbio da Febraban

\* Expansão do câmbio Turismo para agências da capital e interior

# CAPTAÇÕES

Para melhor gestão da captação utilizamos a Política Institucional de Gestão Financeira, que está baseada nos normativos dos órgãos reguladores que disciplinam as regras a serem observadas pelas unidades que atuam na captação e aplicação de recursos no Mercado Financeiro Institucional e de Varejo e no controle e acompanhamento dos riscos inerentes às operações.

Crescimento de **13,7%** em relação a 2017, incremento de R\$ 289 milhões. Média registrada no mercado **10,9%**.

2017 R\$ 1.824.718 mil

2018 R\$ 2.114.364 mil

## Letra Financeira

Nas captações em Letra Financeira, o valor das operações realizadas superou o orçado, com a carteira fechando o ano com saldo 122% acima do orçado. Vale ressaltar que tais captações foram realizadas com taxas que proporcionaram uma leve redução no custo de captação para a linha LF.

Descrição	Captação		
	Orçado	Realizado	Percentual
Letra Financeira	86.291.560	190.709.261	122,08%

## Depósito a prazo

A linha captação por meio de Depósito a Prazo é considerada uma das mais importantes na captação do Banco, visto que nos últimos anos vem apresentando crescimento e perenidade. Diante do mercado com taxa de juros em queda fechamos o ano com um saldo de R\$ 3,205 bilhões com um pequeno desvio de 4,78% comparado ao ano anterior.

### Depósito a prazo

Ano	Valores
2014	1.907.119.250
2015	1.784.471.316
2016	2.431.948.198
2017	3.365.578.290
2018	3.204.750.192

## DESEMPENHO

Produtos	Valor
CDB-IN ST-POS-CDICE	3.084.124
CDB-IN ST-POS-NI -IPCA	235.387
CDB-IN ST -POS- TR	1.500.493
CDB-MAX-1080 POS-CDICE	570.256
CDB-MAX-360-POS-CDICE	159.559
CDB-MAX-720-POS-CDICE	33.015
CDB POS CDICE	382.249.114
CDB PRE	4.991.503
PREMIUM POS	88.051.357
PREMIUM PLUS	656.099.496
Total	1.136.974.304
Total de Operações	20.920

CDB Governo	1.353.180.696
Total de Operações	6.583

Conta Mais	714.595.192
Total de Operações	345.729

Fundos	Quantidade	Valor
Fundo Tradicional	136	2.097.399
Fundo Referenciado	84	3.624.617
Total	220	5.722.016

## POUPANÇA

Saldo de R\$ 982 milhões, aumento de 11,52% com relação ao mesmo período do ano anterior.

**2017** R\$ 880.562 mil  
**2018** R\$ 981.999 mil

### MELHORIAS

\*Realização de *Non Deal Road Show*, com investidores institucionais em São Paulo e Rio de Janeiro, que tinha como objetivo atualizar os investidores dos dados mais recentes do BANPARÁ, como forma de pavimentar uma emissão futura de dívida no mercado local.

\*Automatização da geração dos arquivos com os registros das emissões, resgates antecipados, vencimentos e conciliação das operações de CDB/RDB por meio do projeto Ctip Conecta, tal ação aperfeiçoou o processo e diminuiu os custos para o Banco.

\*Internalização do Processo da Compensação que trouxe um maior nível de controle para o Banco com relação às operações da COMPE, além de permitir uma maior economia na gestão do contrato com fornecedores de sistema.

### Objetivos para 2019

Pretendemos superar os valores mínimos de 16% em depósitos a prazo e 5% em poupança.

# SEGUROS

Nossos seguros oferecem amplas coberturas com planos acessíveis, oferece prêmios mensais, proporcionando garantia de segurança e proteção para nossos clientes, em parceria com a Sulamérica Seguros.

## Principais produtos e serviços

Seguro Prestamista Consignado

Seguro de Vida Simples

Seguro de Vida Preço Fixo

Seguro de Vida Acidentes Pessoais

Seguro Auto

Seguro Residencial

**Meta R\$ 3.271.546**

**Receita alcançada R\$ 3.340.228**

**Incremento de 44,32% comparado a 2017**

Pretendemos intensificar a venda de seguro de auto por meio de campanhas periódicas e disponibilizar a cotação do seguro via site BANPARÁ, Mobile e Internet Banking.

## CAPITALIZAÇÃO

O produto BANPARÁ CAP possibilita a comercialização dos títulos de capitalização da empresa parceira (Icatu) aos clientes pessoa física e pessoa jurídica, de acordo com planos e regras pré-estabelecidas entre Banco e parceiro, referentes a prazos, valores, parcelas e prêmios.

**16.452 clientes ativos na carteira de capitalização**

### Linhas de títulos de capitalização

BANPARACAP Light 48  
BANPARACAP Mais 60  
BANPARACAP Plus 84  
BANPARACAP Empresa  
BANPARACAP CAP Empresa Simples

## Desempenho

**2017: R\$ 18.263** (Iniciou em novembro)

**2018: R\$ 1.628.933**

## SERVIÇO DE LIQUIDAÇÃO CENTRALIZADA – SLC

Este serviço nos permite atuar como Instituição Domicílio de Arranjos de Pagamentos, possibilitando que empresas possam optar por receber repasses e antecipações de recebíveis de vendas realizadas com cartões com bandeiras Visa, Master, Elo, Dinners, dentre outras, em contas de depósito no BANPARÁ. Este serviço foi iniciado em novembro/2017.

## RESULTADOS SLC

Referência	Valor Total Creditado em Contas de depósito no BANPARÁ (R\$)
2017 (nov/dez)	1.292.944
2018	17.935.115

## REDE BCARD

A rede BCard permite aos nossos clientes correntistas do BANPARÁ, a realização de compras nas funções débito e/ou crédito nos estabelecimentos credenciados.

Meta de receita R\$ 2.380.568

Resultado alcançado R\$ 2.570.078

Expansão de estabelecimentos ativos de 4.793 para 6.897, crescimento de 43,89%

Disponibilizamos no app e no site BANPARÁ a visualização dos estabelecimentos ativos na rede BCard. Pretendemos aumentar a quantidade de parceiros para transferência de pontos da Campanha de Fidelidade BCard para resgate de produtos e/ou serviços, para tanto elaboramos projetos de parceria com o Programa de Fidelidade Multiplus e Tudo Azul (Azul). Também temos projetos para concessão de cartão débito para pessoa jurídica.

## RESULTADOS

Referência	Volume Financeiro (R\$)	Quantidade de Transações	Receita Contabilizada (R\$)
2017	100.661.811	805.142	1.849.945
2018	148.006.317	1.221.222	2.570.078

# FOMENTO – FINANCIAMENTO DE PROJETOS PRODUTIVOS

GRI 102-2, 102-6, 102-7, 102-12, 103-2, 103-3, 203-2

## Microcrédito Estadual e Municipal

A atuação na operacionalização dos produtos de microcrédito é exclusiva no Estado do Pará, sendo nosso atendimento direcionado aos micros e pequenos empreendedores da economia popular dos municípios atendidos, com abrangência de todos os setores e atividades legais da economia local aderente.

Centramos objetivos de dinamização de gestão da carteira, com o foco direcionado a oferta de microcrédito à economia popular dos municípios aderentes.

Em prosseguimento a estratégia de gestão de anos anteriores, a movimentação dos Fundos e Programas de microcréditos continua sendo à distância, onde a gerência responsável administra e oferece o suporte destes municípios por meio da prestação de serviços: Assessoramento Técnico, Palestras, Treinamento e Intermediação Creditícia. Dispomos de dois produtos com a utilização do instituto do microcrédito com recursos de terceiros, sendo estes: Fundos Muni-

pais de Desenvolvimentos e Programas de Microcréditos do Governo Estadual.

É importante destacar que o Credcidadão é um programa do governo do estado, onde o BANPARÁ atua como administrador e seu exclusivo agente financeiro.

O Credcidadão tem influência direta sobre o desenvolvimento econômico dos municípios das diversas regiões do Estado do Pará, por oportunizar microcrédito flexível e de baixo custo a empreendedores populares, geração de postos de trabalho e forma de renda nas comunidades atendidas e melhoria no padrão de vida das famílias com a distribuição de renda nos municípios aderentes.

**Disponibilizadas 3.867 operações de microcrédito com recursos de terceiros, para uma disponibilização de recursos públicos na ordem de R\$ 15,4 milhões.**

Pretendemos, a partir de 2019, atuar com maior frequência de forma presencial nas comunidades atendidas.

## Fundos e Programas de Desenvolvimentos Públicos

\*FMD-ANANINDEUA: Lei Municipal nº 2.243 de 28/12/2006, Decreto Municipal nº 9.782 de 23/05/2008 e Contrato de Parceria nº 005 formalizado com o BANPARÁ em 23/05/2008;

\*Banco do Povo de Santarém: Lei Municipal nº 15.531 de 04/01/2006 e Decreto Municipal nº 130 de 11/07/2006 e Contrato de Parceria nº 001 formalizado com o BANPARÁ em 27/04/2009;

\*Ver o Sol (Belém): Lei Complementar Municipal nº 01 de 20/10/1997 e Convênio nº 02 formalizado com o BANPARÁ em 01/05/2006;

\*Funger-Óbidos: Lei Municipal nº 3.459 de 26/05/2008, Decreto Municipal nº 062 de 26/05/2008 e Contrato de Parceria s/n formalizado com o BANPARÁ em 21/08/2008;

\*Fundosol (Xinguara): Lei Municipal nº 621 de 17/07/2006, Decreto Municipal nº 955 de 15/09/2009 e Contrato de Parceria nº 001 formalizado com o BANPARÁ em 29/10/2009;

\*Banco do Povo de Moju: Lei Municipal nº 691 de 07/05/2001, Decreto Municipal nº 100 de 08/05/2001 e Contrato de Parceria nº 010 formalizado com o BANPARÁ em 15/05/2009;

\*Credcidadão/Programa-Governo Estadual: Lei Estadual nº 5.674 de 21/10/1991, Decreto nº 2.712 de 30/12/2010, LEI ORDINÁRIA Nº 8.548 de 09/10/2017 e Contrato nº 008/2014-NGPM formalizado com o BANPARÁ em 21/05/2019

## Principais produtos e serviços

Assessoramento Técnico - Na prospecção de permissivos legais (Decretos, Resoluções, Regulamentos, etc);

Palestras – Voltadas à aplicabilidade do instituto do microcrédito;

Treinamento - Com objetivo de formar e reciclar o corpo de servidores públicos (estadual e municipal) para execução dos trabalhos de Agentes de Créditos;

Intermediação Creditícia - Torna legítimo o processo de intermediação de crédito entre os governos municipal e estadual, com os seus respectivos beneficiários empreendedores.

O BANPARÁ Comunidade é o programa de microcrédito criado pelo BANPARÁ, cujo mercado de atuação é exclusivo no Estado do Pará. Visa proporcionar inclusão competitiva de microempreendedores no mercado, contribuindo para fortalecer e ampliar suas atividades e aumentar seus ganhos financeiros na melhoria da qualidade de vida. Tem por objetivo reduzir as desigualdades sociais, fortalecer a cidadania e gerar emprego e renda. O atendimento é direcionado para empreendedores de micro e pequenos negócios com empreendimentos em funcionamento no mínimo seis meses, com abrangência de todos os setores e atividades legais da economia.

Implantamos novo fluxo de concessão de crédito para este produto, totalmente automatizado e parametrizado no sistema, atendendo e respeitando os critérios definidos nos normativos, bem como a metodologia de análise de microcrédito.

## MICROCRÉDITO – RECURSOS PRÓPRIOS

Comparado ao exercício de 2017, o resultado da carteira teve uma redução significativa no volume de recursos liberados em função da suspensão temporária da liberação de crédito por meio do programa, no período de junho/2017 a agosto/2018.

**95 operações liberadas** em 11 municípios do Estado do Pará, R\$ 919.230,71  
**Geração de 190 ocupações**, alcançando o montante de R\$ 3.319.408,23 (de agosto a dezembro)

Pretendemos alavancar a carteira do produto com a liberação de crédito para novos clientes e por meio da recuperação de créditos em atraso e baixados em prejuízo.

# FINANCIAMENTO COM RECURSOS DO BNDES E DE TERCEIROS

Nossa Instituição está devidamente credenciada junto ao BNDES e possui limite operacional para concessão de crédito por meio de Programas e Linhas de Financiamento. As linhas de financiamento que operamos são com recursos do BNDES: BNDES FINAME e BNDES Automático e Programa ABC; e com recursos de terceiros: Crédito do Produtor. Em relação ao Programa ABC, por meio das linhas de financiamento denominadas ABC AMBIENTAL e ABC FLORESTAS, vale ressaltar sua conformidade com nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e com o programa Pará 2030 do Governo Estadual, por estar voltado ao produtor rural na busca da melhoria contínua de suas atividades, mediante soluções e iniciativas economicamente viáveis, socialmente responsáveis e ambientalmente corretas. Os setores abrangidos pelas linhas de financiamento são: Rural, Florestal, Industrial e Agroindustrial, Mineral e Turismo. Nossos clientes são pessoas físicas (Produtor Rural) e jurídicas.

Nossa gerência responsável pela carteira efetua a análise, aprovação, contratação e acompanhamento das operações. Participamos de vários eventos, com destaque a 9ª Feira do Empreendedor, à convite da Companhia de Desenvolvimento Econômico do Pará - CODEC e com apoio do Governo do Estado, onde foram ministradas palestras apresentando nossas linhas de crédito e serviços bancários para empreendedores. Também tivemos participação em várias reuniões de negócios capitaneadas pelo CODEC, onde o foco era a apresentação das linhas de financiamento e início do processo de relacionamento. Os impactos econômicos gerados são positivos, principalmente pela geração de empregos diretos e indiretos pelas empresas financiadas. Em relação à proibição dos nossos produtos em determinados mercados, possuímos restrições internas definidas por Políticas, onde o Banco é impedido de operar, a exemplo, a questão das linhas de financiamento não poderem financiar entes governamentais.

Tivemos uma operação de BNDES FINAME BK Aquisição e Comercialização. Entretanto, estamos reunindo esforços visando o crescimento da carteira de financiamentos com recursos do BNDES.

## Produtos lançados

- Crédito Rural de Investimento e Custeio
- PRONAMP de Investimento e Custeio: uma operação – R\$ 893.902,50
- Crédito rural Comercialização e Crédito Rural Industrialização

Com relação ao crédito rural, disponibilizamos linhas de financiamento voltadas ao custeio agrícola e pecuário, comercialização e industrialização e para custeio de médios produtores rurais (PRONAMP), todas com recursos controlados obrigatórios, que garantem a viabilidade da obtenção do financiamento. Nossas linhas de financiamento têm como público alvo o produtor rural (PF ou PJ), e atualmente temos linhas direcionadas para produtores de pequeno porte (agricultores familiares), médio e grande, o que contribui para o acesso aos serviços financeiros a pessoas desfavorecidas. Com vistas a mitigar os riscos socioambientais, nas análises dos projetos agropecuários são levados em consideração as restrições do imóvel rural e do proponente junto aos órgãos ambientais, federais, estaduais e municipais por meio de consultas da Certidão Negativa de Embargo, na Lista

de Desmatamento Ilegal - LDI, Programa de Regularização Ambiental - PRA, Cadastro Ambiental Rural - CAR, e Licenças Ambientais, assim como a existência de trabalho infantil e/ou trabalho forçado ou análogo a escravo. Todas as operações de crédito rural estão sujeitas ao risco de utilização de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, trabalho forçado ou análogo ao escravo, desta forma, durante a análise da operação é realizada uma consulta no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravidão no site do Ministério do Trabalho, outra medida é solicitação da autodeclaração de inexistência de proibições, que é um documento obrigatório solicitado no check list das nossas linhas de financiamento. Outra medida é a observação in loco, durante as vistorias e fiscalizações.

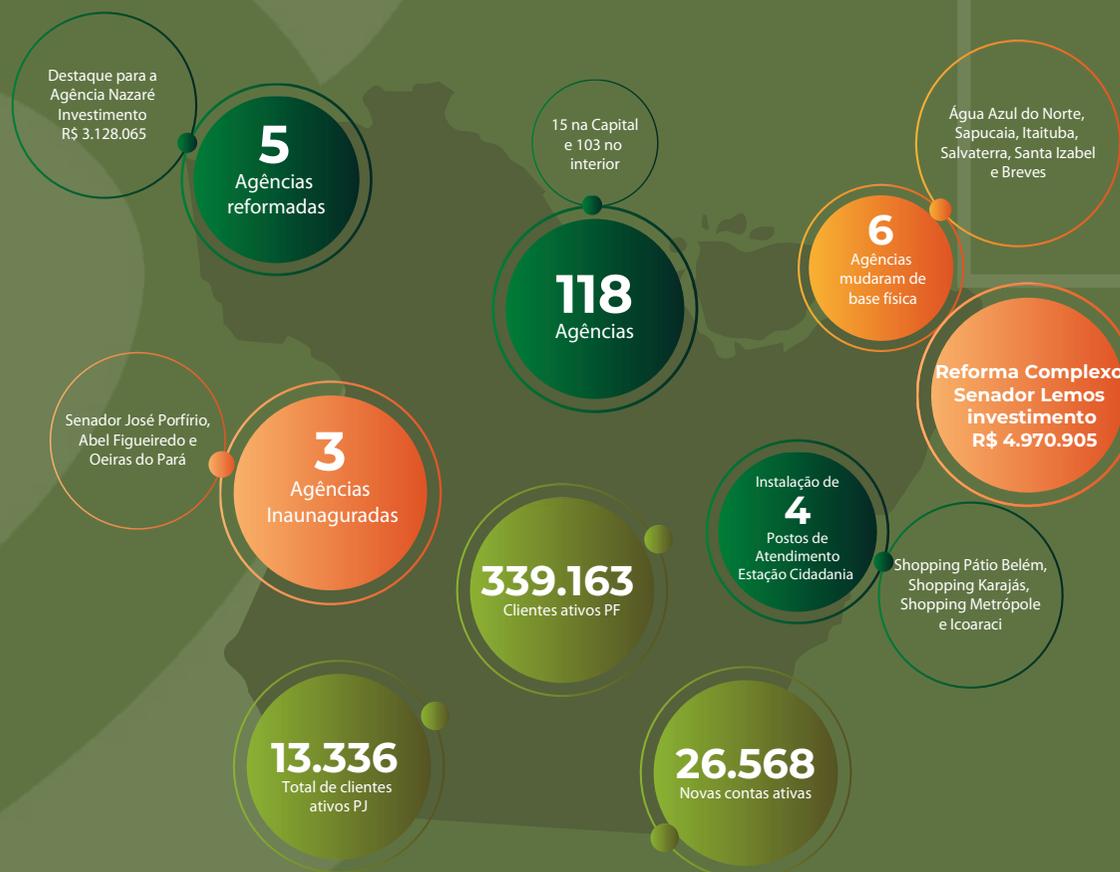
# EXPANSÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

GRI 102-6, 102-7, 102-10, 103-2, 103-3, 203-1

Com a missão de promover o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Pará, inauguramos nossa 118ª unidade, atingindo a marca de 100 municípios atendidos, cobrindo 69% do território paraense e promovendo inclusão bancária no Estado. Além da expansão de agências, unidades também foram reformadas a fim de garantir um ambiente mais confortável a clientes e usuários do Banco. Objetivando a manutenção de nosso padrão visual realizamos a revitalização de nossas unidades de atendimento ao público a cada dois anos, contribuindo para a acessibilidade e exposição positiva da imagem do BANPARÁ junto à sociedade. Realizamos reforma no edifício que agrega as áreas de engenharia e logística, hoje Complexo Senador Lemos, o que representa um marco para o Banco, pois desde 1973, o prédio apenas passava por pequenas intervenções, para solucionar problemas prediais decorrentes de chuva e umidade (goteiras, infiltrações). Essa reforma entregou ao funcionalismo, ali lotado, um

ambiente moderno, agradável e mais digno para desenvolverem suas atividades. A agência Oeiras do Pará foi nossa primeira inauguração no ano de 2018, gerando impacto econômico positivo e permitindo aquecimento da economia local com maior circulação de recursos. A instalação das novas agências traz impactos positivos para o desenvolvimen-

to local e para o atendimento da população. No caso dos Postos de Atendimento ligados às Estações Cidânicas, este investimento colabora para a descentralização do atendimento público nos órgãos públicos, agilizando e melhorando a qualidade de atendimento à população que busca sua cidadania, por meio da retirada e registro de documentos legais.



Buscamos melhorar constantemente a gestão da tecnologia na nossa Instituição realizada por meio do nosso Sistema de Gestão da Qualidade de TI. Verificamos os ajustes necessários e traçamos objetivos e metas a fim de prevenir e resolver possíveis problemas. Nossa missão é prover e integrar soluções tecnológicas para agilizar, sustentar, modernizar e automatizar as operações bancárias, além de racionalizar os processos de negócio e fluxos de trabalho, alinhado aos objetivos estratégicos e à missão institucional e, nossa visão é ser um Banco reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TI.

## Valores da TI

- Excelência no atendimento
- Disponibilidade do Negócio
- Otimização dos Recursos
- Adequação Tecnológica
- Valorização e Gestão de Pessoas e Competências
- Transparência nos seus processos
- Celeridade nos serviços
- Qualidade nos atendimentos e serviços prestados

Por meio de instrumento interno, institucionalizado desde 2015 estabelecemos o modelo de gestão da qualidade e conformidade dos nossos processos da TI. Nosso modelo é aderente às normas NBR ISO 9001:2008 - normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade; ISO 20000 - norma que trata do gerenciamento de qualidade de serviços de TI; ITIL- *Information Technology Infrastructure Library*, conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI; e COBIT - *Control Objectives for Information and Related Technology*, conjunto de boas práticas dirigido à governança e gestão de TI e tem como objetivo aumentar a qualidade das entregas da TI a níveis que satisfaçam as expectativas dos clientes. Em resumo, nosso modelo de gestão contempla o desenho de processos de TI, seus indicadores e metas e a promoção da melhoria contínua dos mesmos, com reuniões mensais dos re-

sultados, e criação de planos de ação quando as metas não são alcançadas. Automatizamos o credenciamento na Rede BCard com o objetivo de avançar a utilização da Rede facilitando o credenciamento de novos lojistas. O sistema passou a ser utilizado nas nossas agências e diretamente pelo próprio parceiro contratado para apoiar nos credenciamentos. Também automatizamos a gestão de indicadores da TI com a finalidade de acompanhar as metas mensalmente de forma automática e em casos de desvios, criar planos de ação e atribuí-los aos responsáveis. Os planos são apresentados nas reuniões mensais de resultados da TI, as quais continuam ocorrendo. Com a automatização do cadastramento de demandas na TI, o envio de novas demandas de sistema passou a ser feito pelo sistema *Process Maker*, facilitando o controle e a gestão do portfólio de projetos da TI.

# DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS

GRI 103-2, 103-3, 203-1, 302-4, 306-2

## Processos automatizados

- Credenciamento da Rede BCard
- Gestão de Indicadores
- Cadastramento de Demandas na TI

Na frente de Governança de TI, foram realizadas avaliações de maturidade (a metodologia utilizada foi o *Gartner IT Score*, que mede a maturidade dos nossos principais processos de TI comparando o resultado com instituições financeiras nacionais e internacionais) e conformidade dos processos da TI. Por fim, foi realizada a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela TI. A pesquisa é realizada anualmente e tem por objetivo identificar os principais pontos de melhoria nos serviços prestados e criar um plano de ação para prover a melhoria contínua.

## Objetivos de qualidade de TI

- Aumentar a aderência aos processos relacionados à TI
- Melhorar continuamente os processos de TI
- Aumentar a satisfação das áreas gestoras

## Inovação

Visando fomentar a cultura de inovação na nossa Instituição, criamos o comitê de inovação, formado pelas áreas de tecnologia, segurança, qualidade em TI, sustentação, canais, recursos humanos, planejamento e projetos. Com a missão de disseminar a cultura da inovação no Banco para parceiros e clientes utilizando as ferramentas de Design de Serviços/Design Thinking, Analytics e Metodologias Ágeis. O comitê tem a responsabilidade de definir estratégias de inovação tecno-

lógica, planos e ações, bem como as tendências resultantes de novos modelos de negócios, tecnologias, produtos, serviços e cultura bancária, em consonância com as práticas de mercado.

## Processos

A gestão de demandas faz uso de uma ferramenta de ticket denominada “Cherwell”, onde todos os chamados são categorizados e classificados de acordo com o SLA. Existe um escalonamento dos incidentes entre os três níveis. Caso o incidente não seja resolvido no primeiro nível ou não seja possível a aplicação de uma solução de contorno, o incidente é direcionado ao segundo nível, para análise ou mesmo para um atendimento de campo. Em não sendo resolvido, o incidente sobe para o terceiro nível. Aumentamos para 380 usuários no “Cherwell” a fim de atender uma quantidade maior de Chamados. A média mensal desses atendimentos foi de 5.000.

Aumentamos para

**380**

usuários no “Cherwell”

**5.000**

Atendimentos de chamados  
média mensal

Automatizamos todos os processos que não são dependentes de sistemas (transmissão de arquivos); reduzimos o tempo de processamento dos sistemas, a partir de mudanças na gestão de processos e adquirimos uma nova ferramenta de automatização de processos, visando facilitar, ter melhor gerenciamento e ter robustez para atender as nossas demandas.

## Rede

Ampliamos a nossa rede de links para atendimento das agências em 60%, entre 2011 e 2018, com previsão de +15% até o final de 2019, conforme o Plano de Expansão e Parceria com a PRODEPA. A maioria das agências possui dois links por meio de operadoras de telecomunicações diferentes, que garantem a continuidade do negócio no caso de falha em um deles. Ampliamos a central telefônica e Unidade de Resposta Audível (URA); No período de 2012-2018 desembolsamos o montante de R\$ 38.048 mil em tecnologia de transmissão de dados para atendimento das agências, postos e cash's na capital em conjunto com a PRODEPA. E até 2023 desembolsaremos mais R\$ 8.601 mil com manutenção desta rede, o que vai importar numa economia estimada de R\$ 34.649 mil entre 2012-2023.

**AMPLIAÇÃO DA  
REDE DE LINKS  
PARA ATENDIMENTO  
DAS AGÊNCIAS EM**

**60%**

**ENTRE 2011 e 2018  
EM PARCERIA COM A  
PRODEPA**

## Infraestrutura

Adquirimos solução de infraestrutura hiperconvergente, o qual possui previsão em auxiliar na redução de consumo de energia em até 20%. Os equipamentos estão em fase de implantação, com previsão de conclusão para o primeiro semestre de 2019. Todas as aquisições previstas para o período de 2019 já levam em consideração a aderência com a TI Verde, almejando redução de custos de consumo como, por exemplo, a aquisição de ativos de infraestrutura de menor consumo de energia e produzidos com materiais que não são nocivos ao meio ambiente, bem como, contratação de fornecedores que tenham comprometimento com o desenvolvimento sustentável.

### Infraestrutura Hiperconvergente

Auxiliar na redução do consumo de energia em até 20%

## Projetos

A nossa área de projetos em tecnologia da informação entregou 94 projetos, sendo 62 de melhoria em sistemas já existentes e 32 relacionados a novos sistemas. Os projetos entregues viabilizaram, entre outros, o incremento de receita, como é o caso do projeto de Capitalização desenvolvido em parceria com a empresa Icatu, que apresentou no acumulado de 2018 R\$ 1.628 mil em receitas geradas a partir da venda de títulos. Além disso, os projetos desenvolvidos nas frentes de melhoria de sistemas, proporcionaram a readequação de sistemas, produtos e serviços com vistas a atender com maior qualidade os públicos interno e externo do Banco.



Em termos de melhorias e implementações, desenvolvemos e implantamos a metodologia de elaboração de projetos em times, cujo principal objetivo é dar celeridade ao desenvolvimento e acompanhamento de projetos de TI por meio da colaboração, compartilhamento de informação e efetiva comunicação em torno do projeto conduzido. Por conseguinte, elaboramos o novo fluxo de gerenciamento e desenvolvimento de projetos, que passou a incluir além de diversos subprocessos relacionados, às atividades e *stakeholders* de extrema relevância para a efetiva gestão de projetos, agregando valor e qualidade para o desenvolvimento dos projetos de TI. Ademais, iniciamos o procedimento de automatização do referido fluxo, que garante o factual cumprimento de todas as atividades do processo pelos respectivos responsáveis por executá-las. Em relação aos mecanismos de monitoramento utilizados, a área de projetos em tecnologia da informação foi submetida à avaliação de conformidade do processo de desenvolvimento de software. Para a referida avaliação, o resultado referente ao ano de 2018 foi de desconformidade, considerando para tal a baixa aderência às ativida-

des previstas. Devido ao resultado alcançado, o fluxo do processo de desenvolvimento de software foi totalmente revisado, adaptado e, até 2019, será totalmente automatizado.

## Objetivos para o futuro

### Curto prazo

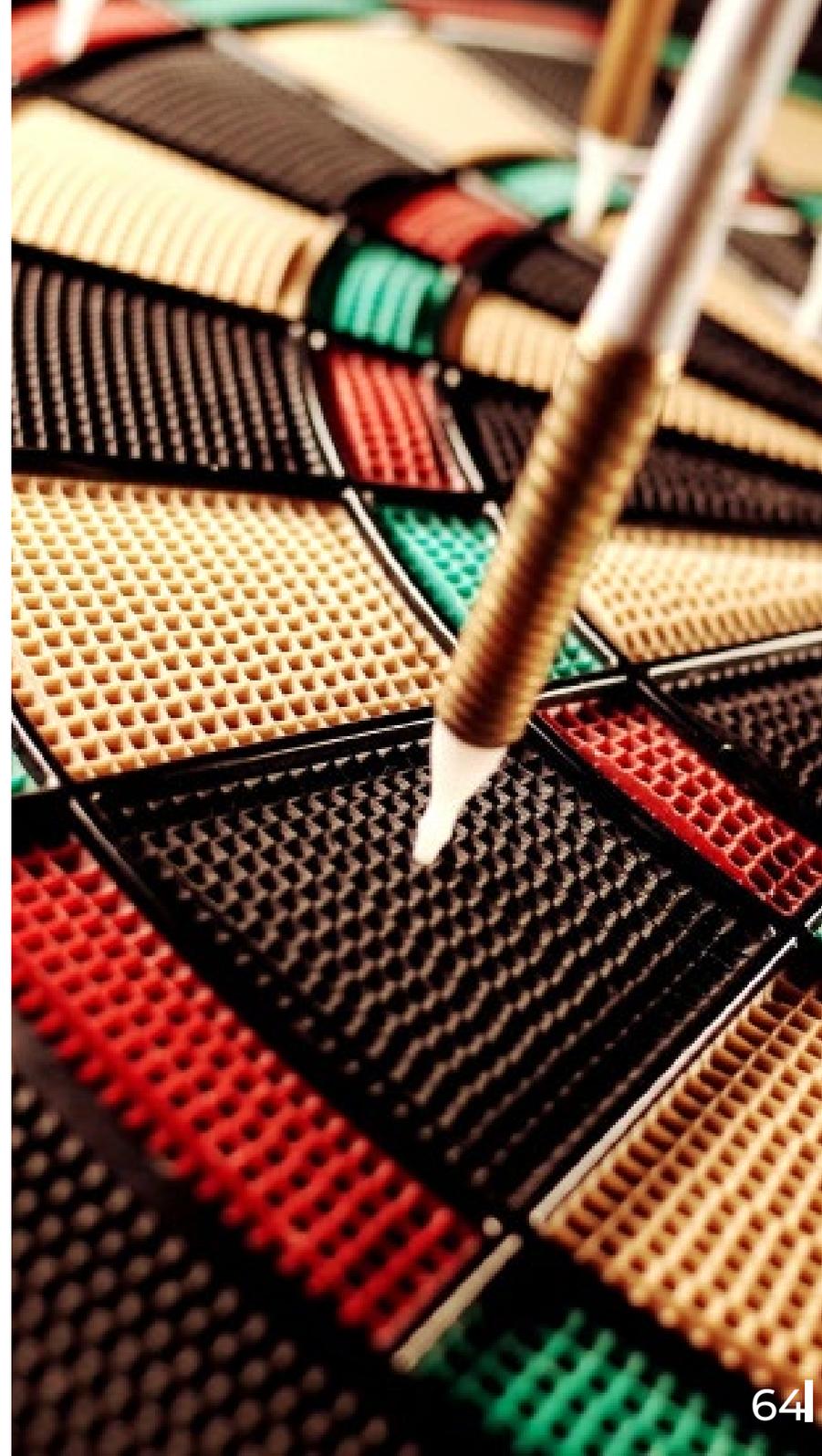
- Otimizar a gestão de incidentes e problemas na Sustentação
- Promover o monitoramento dos serviços de TI essenciais ao negócio
- Criar indicadores/métricas de acompanhamento das Requisições de Mudanças (RDM)
- Refinar o processo de desligamento dos *Data Centers* já promovendo as devidas automatizações

### Médio prazo

- Implantar o Office 365 nas agências
- Implantar o Power BI Server
- Fomentar a gestão de eventos e implantar um concentrador de *logs*, permitindo a identificação e reação tempestiva nas indisponibilidades dos sistemas
- Capacitar os funcionários/colaboradores em *DevOps* e incentivar a mudança arquitetural das aplicações com uso intensivo de APIs e Micro-Serviços

### Longo prazo

- Implantar desenvolvimento e Infra Ágil para Canais
- Garantir um nível aceitável de risco de indisponibilidade dos serviços entregues aos clientes - Alta Disponibilidade em camadas
- Promover um time de desenvolvimento que funcionará como mini fábrica de software - Estratégia de desterceirização da TI
- Nova solução de *Data Centers* (Containers)

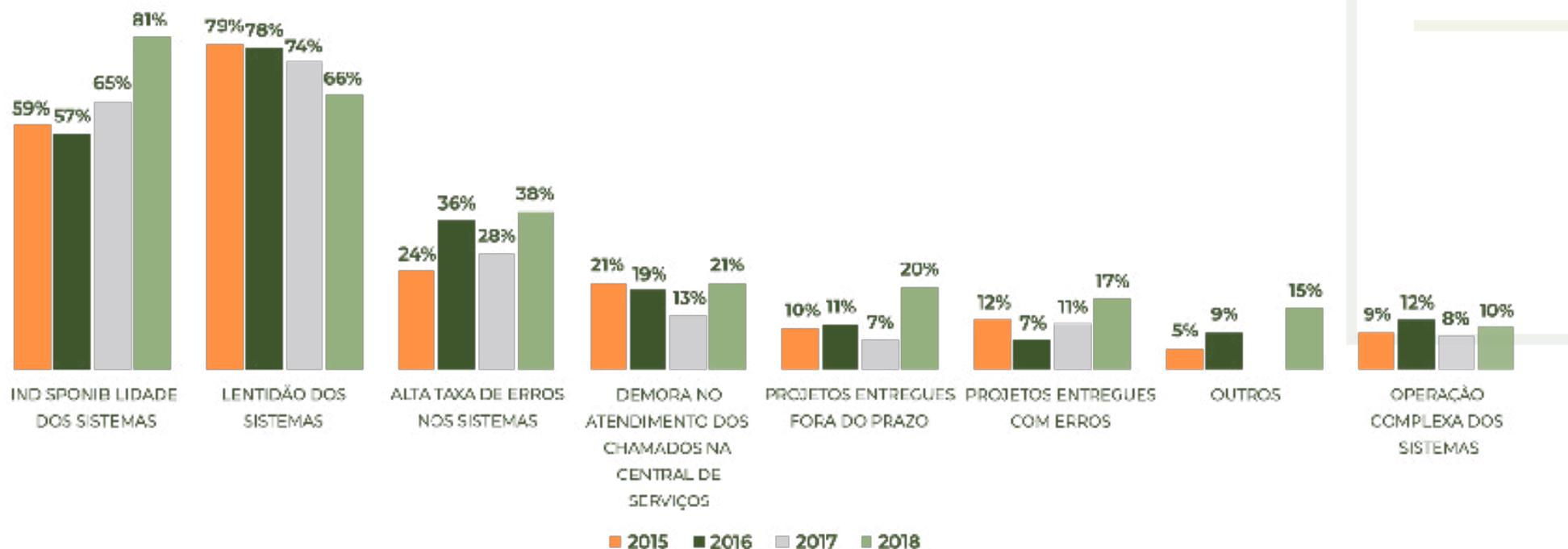


# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

GRI 102-44

Pelo resultado da pesquisa de satisfação dos serviços de TI, as principais preocupações continuam relacionadas com a disponibilidade dos sistemas, que apresentam – em algumas situações – instabilidade, comprometendo o atendimento dos nossos clientes, conforme abaixo:

## QUAIS OS PRINCIPAIS PROBLEMAS QUE VOCÊ IDENTIFICA NA ÁREA DE TECNOLOGIA DO BANCO?



Para tratar a questão, iniciativas continuam em andamento para identificar a causa raiz das indisponibilidades e assim trata-las efetivamente.

## Medidas tomadas por tema da pesquisa

- 81% dos participantes relatam que temos grandes impactos com indisponibilidade dos sistemas: criamos o “Projeto de Alta Disponibilidade 2019”, que atualmente se encontra na fase iniciação com levantamento (fotografia), do ambiente atual, de modo que possamos encontrar os gaps e corrigir, reestruturar ou transformar nossos ativos/sistemas para que possamos alcançar níveis de disponibilidade (99,9%), adequado aos requisitos de negócio.
- 66% dos participantes relatam lentidão dos sistemas: estamos adquirindo uma solução de avaliação da performance de aplicações (APM), para identificar os pontos de lentidão e realizar correções estruturantes nos sistemas de modo a obter melhoria no tempo de execução e respostas dos sistemas.
- 38% dos participantes relatam que os sistemas possuem altas taxas de erros: estamos trabalhando em duas frentes, a primeira é otimizar os processos de gestão de incidentes e problemas, e a segunda é adotar novas ferramentas que garantem um maior controle de versão de softwares.
- 21% dos participantes relatam demora no atendimento da central de serviço: estamos realizando uma revisão do Catálogo de Serviço das áreas de sustentação, gestor e fornecedor para produzir prioridade e agilidade nos atendimentos e estamos planejando um maior número de procedimentos automatizados para serem resolvidos no 1º nível de atendimento da Central.
- 20% dos participantes relatam projetos entregues fora do prazo: estamos promovendo a cultura e implementação de *DevOps* na entrega de pacotes de versão, visando implantação contínua, ou seja, agilidade na entrega dos projetos em produção.

Iniciamos a otimização na gestão dos contratos dos fornecedores, de modo a garantir serviços de qualidade e tempestivo, inclusive planejando melhoria na escrita dos termos de referências para aplicar novo regramento tanto nas renovações quanto nas novas contratações. Além disso, criamos e implantamos novos indicadores de desempenho para as áreas de canais, produtos bancários, sistemas de crédito e infraestrutura em conjunto com os gestores de produtos e serviços.

# SOCIAL



# FUNCIONÁRIOS

## Gestão de Recursos Humanos

GRI 103-2 e 103-3

Em conformidade com a Política de Gestão de Pessoas do Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ que consiste num conjunto de conhecimentos, normas e técnicas administrativas e especializadas no gerenciamento das relações humanas, de acordo a missão, visão e valores do Banco, estruturada e orientada no planejamento estratégico, operacionalização e racionalização dos processos, estratégias de negócio e ações que atendam aos interesses da Instituição e dos empregados, para o alcance dos resultados presumidos. A política de gestão de pessoas também tem como premissas o desenvolvimento das competências dos líderes e demais empregados, aperfeiçoamento e desenvolvimento de carreira e evolução profissional, programas de prevenção de doenças física e mental para a melhoria da qualidade de vida, benefícios, condições de trabalho, reconhecimento e valorização dos seus recursos humanos, que são o tripé de sustentação do Banco.

## Objetivos da Política de Gestão de Pessoas Geral

Promover a gestão de pessoas no Banpará, por meio da capacitação e desenvolvimento baseados na excelência, respeito e ética, com pessoas competentes, engajadas, e orientadas para resultados, com um o ambiente interno de trabalho salutar, cultura sólida de reconhecimento e valorização dos seus recursos humanos, garantindo igualdade de condições aos profissionais se desenvolverem e ascenderem na Instituição com um elevado desempenho, para o alcance da missão institucional.

### Específicos

\*Proporcionar aos empregados motivação e engajamento, por meio de remuneração adequada, bônus, premiações, benefícios, capacitação, valorização, reconhecimento, desafios e ascensão profissional.

\* Desenvolver programas de treinamento, aperfeiçoamento e capacitação profissional, a fim de treinar os empregados, nas suas áreas de atuação, com foco em resultados, de acordo com o planejamento estratégico e com a missão do Banco.

\* Prevenir doenças físicas e mentais dos empregados para melhoria da saúde e da qualidade de vida, por meio de programas de qualidade, plano de saúde, plano odontológico, incentivo a prática de atividade física, ambiente de trabalho saudável, segurança, liberdade de expressão, etc.

\* Gerenciamento das mudanças, diante das constantes variações do mercado que exigem flexibilidade e disposição para adaptação às mudanças de tecnologias, conceitos, políticas e tendências e outros.

\* Assegurar uma política ética, abertura e receptividade da área de Gestão de Pessoas para orientar quanto ao cumprimento dos normativos internos e motivando a leitura e o conhecimento das obrigações, deveres e direitos dos empregados.

A Gestão dos Recursos Humanos é desafiadora e é nesse cenário que buscamos definir políticas de gestão de pessoas e novas ferramentas que possibilitem desenvolver as competências: individuais, das equipes e das lideranças, alinhadas ao planejamento estratégico e às diretrizes do Banco, para o cumprimento das metas e alcance do resultado planejado, criando um bom ambiente de trabalho e produtivo, para que os empregados e a empresa se beneficiem, o empregado engajado e satisfeito pelo cumprimento de suas metas, feliz e realizado pessoalmente e profissionalmente e, o Banpará pelo alcance do resultado planejado e cumprimento da sua missão.

## MELHORIAS RELEVANTES NO PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ Implantação da Política de Gestão de Pessoas (26/06/2018)
- ✓ Reestruturação de agências e unidades da Matriz
- ✓ Criação de fluxos dos produtos e serviços
- ✓ Aumento do atendimento de terapia holística de 300 para 600
- ✓ Atualização do Regulamento do Programa de Desenvolvimento Educacional do BANPARÁ – PDEB
- ✓ Implantação da Política de Certificação ANBIMA
- ✓ Implantação da Política de Treinamento (26/06/2018)
- ✓ 157 empregados beneficiados com cursos de graduação e pós-graduação pelo PDEB
- ✓ 166 treinamentos com 2.925 vagas
- ✓ Renovação do Contrato de plano de saúde
- ✓ Fracionamento das férias
- ✓ Automação do pagamento das Pensões Alimentícias
- ✓ Extinção da folha de presença manual
- ✓ Implantação do E-social para folha de pagamento
- ✓ Flexibilização do ponto eletrônico
- ✓ Implantação do Banco de Horas (ACT)
- ✓ Implantação integrada do sistema de Retenção e Outras Informações Fiscais - REINF
- ✓ Processo seletivo interno e externo
- ✓ Renovação do contrato de qualidade de vida (Geriatra, Psicóloga e Nutricionista)
- ✓ Contratação de 225 funcionários
- ✓ 2º espaço de descanso (Complexo Municipalidade)
- ✓ Pagamento do Programa de Diferenciação por Resultados - PDR para diversos empregados das Agências elegíveis

Realização do processo de avaliação de desempenho funcional e feedback, como ferramenta de melhoria da eficácia da gestão, que auxilia na análise do desempenho dos empregados no exercício de suas atribuições, bem como na criação de plano de ação de capacitação individual dos empregados, tendo em vista que no momento do feedback com o superior imediato, é elaborado em conjunto, o seu Plano de Desenvolvimento Individual – PDI.



Para 2019  
esperamos

- \* Automação de diversos processos manuais
- \* Implantação da Pesquisa de Clima Organizacional
- \* Implantação do PDR da Matriz
- \* Processo seletivo externo (concurso público)
- \* Formação de gerentes, coordenadores e outros para compor o banco de talentos, em razão da expansão do Banco
- \* Implantação do E-Social na área de segurança, saúde e qualidade de vida
- \* Atualização de políticas e manuais da área

## Como resultado do processo de avaliação de desempenho funcional e feedback é possível:

- \* Identificar se as políticas de Recursos Humanos estão aderentes à estratégia da Organização, redirecionando-as, quando necessário
- \* Identificar lacuna(s) de capacitação no desempenho do empregado, em relação às atividades executadas
- \* Fornecer informações que possibilitem ao empregado avaliado conhecer o que o Banco espera de seu desempenho
- \* Promover a integração entre os níveis hierárquicos, por meio do feedback, entre líderes e equipe
- \* Subsidiar o Plano de Cargos, Carreira e Salários da Instituição, como critério no processo de ascensão funcional
- \* Criação do Plano de Desenvolvimento Individual – PDI, dos empregados

# ESTRUTURA FUNCIONAL

GRI 102-7, 102-8, 102-16, 102-41, 103-2, 202-1, 202-2, 401-1, 405-1, 406-1

## Funcionários Próprios<sup>1</sup>



Total: 2.330<sup>2</sup>

### Por Tipo de Contrato

	F	M	T
Prazo Determinado	13	33	46
Prazo Indeterminado	996	1288	2284

### Por tipo de Emprego

Jornada 6h	767	1053	1820
Jornada 8h	268	242	510

<sup>1</sup>Todos os dados são compilados por meio de planilhas geradas pelo sistema de recursos humanos.

<sup>2</sup>Ativos (admitidos, excluídos 13 conselheiros e 28 aposentados por invalidez).

## Admissões



Total: 225

### Por Região

	F	M	T
Matriz	26	59	85
Agências	61	79	140

### Por faixa Etária

Abaixo de 30 anos	35	59	94
De 30 a 50 anos	44	78	122
Mais de 50 anos	7	2	9

## Desligamentos



Total: 27

### Por Região

	F	M	T
Matriz	2	11	13
Agências	3	11	14

### Por faixa Etária

Abaixo de 30 anos	1	5	6
De 30 a 50 anos	2	11	13
Mais de 50 anos	2	6	8

## Terceirizados



Total: 1.337

### Terceirizados TI

Coordenador	14
Desenvolvedor	6
Analista de Suporte e Desenvolvimento	53
Analista de Sistemas	17
Analista de Sustentação	2
Analista de Testes	2
Analista de Integração	2
Analista de Processos	2
Gerente de Preposto	1
Gerente de Projetos	4
<b>Total TI</b>	<b>103</b>

### Demais Terceirizados

Serviços de Limpeza	177
Vigilância	725
Recepcionista	6
APPD	80
Motorista	5
Estagiários	175
Menores Aprendizizes	66

## Diversidade

### Governança

- Feminino: 20%
- Masculino: 80%
- Maiores de 50 anos: 80%
- Entre 30-50 anos: 20%

### Grupos minoritários

- Empregados PNE: 10

## Diversidade

Função	Gênero		Faixa			Grupos Minoritários (PNE)
	Masculino	Feminino	<30	>30<50	>50	
Agente de Manutenção	88%	13%	13%	50%	38%	0%
Assistente de Gestão	24%	76%	18%	44%	38%	0%
Caixa	67%	33%	12%	55%	33%	0%
Gerente Serv Internos Nível I	40%	60%	0%	7%	93%	0%
Agente de Call Center	50%	50%	21%	38%	42%	0%
Analista	44%	56%	15%	0%	19%	1%
Gerente Serv Internos Nível II	39%	61%	4%	35%	61%	13%
Gerente Geral Nível II	63%	38%	0%	58%	42%	0%
Gerente Geral Nível III	57%	43%	6%	71%	23%	0%
Supervisor de Serviços	53%	47%	13%	59%	28%	0%
Gerente	56%	44%	9%	73%	18%	3%
Assistente de Gabinete da Presidência	0%	100%	0%	40%	60%	0%
Coord. Ret. Tesou Nível III	81%	19%	14%	76%	10%	7%
Coord. Ret. Serviços III	50%	50%	20%	60%	20%	0%
Superintendente	70%	30%	9%	70%	22%	0%
Coord. Posto de Serviço	47%	53%	6%	67%	28%	0%
Assessor Diretoria	38%	63%	0%	75%	25%	0%
Auditor	53%	47%	0%	82%	18%	0%
Gerente de Negócios Nível I	37%	63%	7%	63%	30%	0%
Gerente Geral Nível I	50%	50%	0%	33%	67%	0%
Assessor Presidência	100%	0%	0%	67%	33%	0%
Técnico de Atendimento TI	81%	19%	22%	47%	31%	0%
Operador de Computador	100%	0%	14%	14%	71%	0%
Coord. Ret. Tesou Nível I	63%	38%	0%	31%	69%	0%
Gerente de Atendimento Nível I	31%	69%	6%	31%	63%	0%
Gerente de Negócios Nível II	62%	38%	0%	85%	15%	13%
Gerente de Atendimento Nível II	32%	68%	0%	59%	41%	0%
Gerente de Atendimento Nível III	38%	63%	19%	69%	13%	10%
Coord. Ret. Tesou Nível II	76%	24%	5%	57%	38%	6%
Coordenador de Caixa	33%	67%	0%	33%	67%	0%
Gerente Serv Internos Nível III	39%	61%	4%	70%	26%	0%
Gerente de Projetos	51%	49%	25%	67%	9%	0%
Chefe de Núcleo	44%	56%	11%	78%	11%	0%
Piloto de Reserva	50%	50%	0%	0%	100%	0%
Tesoureiro	50%	50%	0%	33%	67%	0%
Gerente Geral Nível IV	63%	37%	8%	85%	7%	3%
Chefe Gabinete Diretoria	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Chefe de Subnúcleo	47%	53%	20%	73%	7%	0%
Assistente de Gabinete da Diretoria	0%	100%	0%	50%	50%	0%
Coord. Ret. Serviços IV	65%	35%	20%	69%	10%	0%
Analista de Sistemas	82%	18%	19%	75%	5%	0%
Chefe Gabinete Presi	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Gerente de Atendimento Nível IV	33%	67%	0%	67%	33%	0%
Ouvidor	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Gerente Serv Internos Nível IV	40%	60%	0%	100%	0%	0%
Presidente da C.P.L.	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Gerente Geral Nível V	68%	32%	5%	89%	5%	0%
Adm. de Banco de Dados-DBA	83%	17%	33%	50%	17%	0%
Auditor Chefe	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Coord. Ret. Tesou Nível IV	40%	60%	0%	100%	0%	0%
Coord. de Aud Oper e de Sistemas – Caops	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Gerente Regional	83%	17%	0%	100%	0%	0%
Coord. Ret. Serviços I	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Gerente de Negócios Nível IV	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Pregoeiros	17%	83%	17%	83%	0%	0%
Coordenadoria de Cobrança	60%	40%	0%	80%	20%	0%
Gerente de Negócios Nível III	67%	33%	0%	100%	0%	0%
Analista de Requisitos	100%	0%	11%	67%	22%	0%
Arquiteto de Sistemas	67%	33%	17%	67%	17%	0%
Coord. de Aud Especial – Caesp	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Coord. Ret. Serviços Nível V	80%	20%	33%	67%	0%	0%
Tec. de Seg. do Trabalho	0%	100%	0%	100%	0%	0%
Coordenador de Ouvidoria	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Total	58%	42%	12%	62%	26%	0%

## Igualdade

Nós prezamos pela transparência e igualdade e nos comprometemos em respeitar e promover a diversidade, e combater e repudiar todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum funcionário receba tratamento discriminatório devido sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física e mental, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação individual. Nesse sentido, prezamos pela retenção dos nossos funcionários, evitamos demissões, sempre que possível, buscando alternativas de qualificação técnico-científica e recolocando em área que se apresente mais adequada ao perfil dos funcionários, em qualquer nível hierárquico. Por sermos um banco estadual, que opera exclusivamente no Estado do Pará, nosso critério de contratação ocorre obrigatoriamente por meio de concurso público, todas as contratações são realizadas no Estado, inclusive dos membros da alta direção e gestores, que são

as pessoas que efetivamente tomam as decisões sobre o destino do Banco. Um dos tópicos relevantes para a Instituição é o processo de negociação coletiva, que visa garantir os direitos acordados a todos os nossos empregados. Buscando soluções dos conflitos por meio do diálogo, de modo a equilibrá-los na relação entre os funcionários e a Instituição. Criamos uma comissão temporária de negociação, que representou o Banco no processo de negociação coletiva, junto às entidades: Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF, Central única dos Trabalhadores do Pará – CUT/PA, Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito na região Centro-Norte – FETEC/CN e Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários do Estado do Pará – SEEB/PA. Essa forma de negociação permitiu o equilíbrio nas ponderações discutidas, o que tornou o processo mais ágil e satisfatório para todos.

É a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT que rege o reajuste salarial do Banco, não sendo condicionado às regras de salário mínimo. De acordo com o Plano de Cargos, Carreiras e Salários do BANPARÁ as referências salariais da estrutura salarial são discriminadas pelos cargos efetivos (nível superior, nível médio, nível fundamental, engenheiro eletricista, médico do trabalho); no BANPARÁ não há variação salarial discriminada por gênero.

Não detemos o controle sobre as regras salariais dos nossos terceirizados, cujas bases são determinadas de acordo com as regras de cada categoria, pelas próprias empresas prestadoras de serviço.

Registramos neste ano, por intermédio de denúncia, 17 reclamações no âmbito de relações trabalhistas, sendo sete por fatores relacionados ao meio ambiente de trabalho, duas por assédio/discriminação e oito relacionadas à jornada de trabalho. Nossos mecanismos de recebimento de denúncias, queixas e reclamações visam prevenir, reparar, mediante análise, e discutir os incidentes ocorridos para o melhor funcionamento no meio ambiente de trabalho. Qualquer funcionário está apto a realizar registros, que são avaliados e tratados pelo Comitê de Relações Trabalhistas, que realiza o acompanhamento periódico dos registros abordados e se reúne mensalmente para tratar das questões ligadas a relações trabalhistas. Todas as reclamações registradas foram solucionadas.

GRI 103-2, 406-1

## Promoção do Desenvolvimento Profissional

GRI 102-16, 201-1, 404-1, 412-2

247 empregados (10,36%) receberam algum tipo de treinamento ou procedimento relacionado a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações do Banco

R\$ 7.504 mil investidos em treinamentos e outros

25,51% crescimento comparado ao ano anterior

## Universidade Corporativa BANPARÁ – UNIBANP

Somos uma Instituição comprometida com a excelência e prezamos pelo investimento na formação e no desenvolvimento dos nossos empregados. Propiciamos oportunidades de crescimento profissional, buscamos promover a igualdade de oportunidades com base na qualidade técnica e zelamos pelo aprimoramento pessoal e profissional dos nossos funcionários. Nesse contexto, a Universidade Corporativa BANPARÁ – UniBanp capacita as equipes e os gestores, possibilitando o alcance dos resultados esperados pela Instituição, por meio de treinamentos diversos, cursos e educação à distância – EAD.

≡ 3.204 horas de treinamento

Gênero



1.515

Percentual 47,28%



1.689

Percentual 52,72%

### Funcionários Treinados por Função

Função	%
Técnico Bancário	24,49%
Adm. de Banco de Dados-Dbá	0,04%
Agente de Call Center	0,63%
Analista	2,73%
Analista de Requisitos	0,25%
Analista de Sistemas	1,34%
Arquiteto de Sistemas	0,25%
Assessor Diretoria	0,29%
Assistente de Gestão	0,29%
Auditor	0,59%
Caixa	0,88%
Chefe de Núcleo	0,34%
Chefe de Subnúcleo	0,46%
Coord. Ret Tesou Nível I	0,08%
Coord. Ret Tesou Nível II	0,04%
Coord. de Aud. Especial – Caesp	0,04%
Coord. de Aud. Oper. e de Sistemas - Caops	0,04%
Coord. Posto de Serviço	0,88%
Coord. de Ouvidoria	0,04%
Coord. de Cobrança	0,04%
Gerente de Atendimento Nível I	0,38%
Gerente de Atendimento Nível II	0,04%
Gerente	2,64%

Função	%
Gerente de Negócios Nível I	0,34%
Gerente de Projetos	1,26%
Gerente Geral Nível I	0,34%
Gerente Geral Nível II	0,46%
Gerente Geral Nível III	0,25%
Gerente Geral Nível IV	0,04%
Gerente Geral Nível V	0,08%
Gerente Regional	0,08%
Gerente Serv Internos Nível I	0,13%
Gerente Serv Internos Nível II	0,04%
Gerente Serv Internos Nível III	0,04%
Pregoeiros	0,17%
Superintendente	0,71%
Supervisor de Serviços	0,92%
Técnico de Atendimento Ti	0,38%
Assessor Presidência	0,04%
Agente de Manutenção	0,13%
Gerente – A	0,04%
Supervisor	0,04%
Tec. de Seg. do Trabalho	0,04%
Presidente da C.PL.	0,04%
Ouvidor	0,04%
Total Geral	42,43%

## PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL – PDEB

O objetivo deste programa é estimular o desenvolvimento educacional dos participantes, proporcionando-lhes condições de acesso a cursos de graduação e pós-graduação em Instituições de Ensino Superior, em áreas de interesse do Banco, para melhoria do desempenho pessoal e profissional.

## Beneficiários PDEB por Função

Função	Graduação	Pós-Graduação
Adm de Banco de Dados-DBA	1	1
Agente de Call Center	1	1
Analista	6	18
Analista de Sistemas	0	6
Assessor Diretoria	1	1
Assistente de Gestão	3	2
Auditor	0	1
Caixa	43	5
Chefe de Núcleo	0	4
Chefe de Subnúcleo	0	1
Coord. Ret. Tesou Nível II	1	1
Coord. Ret. Tesou Nível III	1	0
Coord. Ret. Serviços III	1	0
Coord. Ret. Serviços IV	1	0
Coord. Ret. Serviços Nível V	1	0
Coordenadoria de Cobrança	1	0
Coord. Posto de Serviço	0	1
Gerente de Atendimento Nível I	1	1
Gerente de Atendimento Nível III	5	1
Gerente	3	15
Gerente de Negócios Nível I	1	3
Gerente Geral Nível I	0	1
Gerente Geral Nível II	0	1
Gerente Geral Nível III	3	2
Gerente Geral Nível IV	3	1
Gerente Geral Nível V	1	0
Gerente Serv Internos Nível II	2	0
Gerente Regional	0	2
Superintendente	1	1
Supervisor de Serviços	1	0
Técnico de Atendimento TI	0	1
Técnico Bancário	3	1
Total Geral	85	72

## Beneficiados

Programa de Cursos de Graduação – PCG: 85

Feminino: 43  
Masculino: 42

Programa de Cursos de Pós-Graduação – PPG (especialização e MBA): 72

Feminino: 42  
Masculino: 30

## GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

GRI 102-16, 404-2, 404-3

Somos comprometidos com a qualificação dos nossos funcionários e valorizamos o mérito individual, pautado pela aferição de desempenho, como principal critério de ascensão profissional, para garantir aos funcionários o seu direito de conhecer e estar representado na elaboração dos critérios de avaliação e progressão funcional.

# DESEMPENHO FUNCIONAL

Nossa gestão de competências é realizada de forma sistemática e contínua, por meio do programa de Avaliação de Desempenho Funcional, que visa estimular o desenvolvimento profissional de cada empregado, de acordo com seu desempenho e as suas competências, objetivando alcançar oportunidades de melhoria profissional, de forma efetiva e permanente. Este processo tem por finalidade mensurar o desempenho dos empregados no exercício de suas atribuições, auxiliar na definição das capacitações necessárias à obtenção do desempenho desejado, além de ser instrumento para o desenvolvimento da carreira funcional, permitindo a identificação, o diagnóstico e a análise do comportamento dos empregados, durante certo intervalo de tempo. Ao final do processo da Avaliação funcional, é realizado o “Feedback assertivo”, ferramenta de gestão que possibilita ao empregado avaliado, em conjunto com o seu gestor/avaliador, elaborar o seu “Plano de Desenvolvimento Individual – PDI”, de modo a planejar e executar ações acordadas no processo, possibilitando a revisão e melhorias das competências do empregado avaliado, tornando o seu desempenho mais eficaz e eficiente.

Em resumo, esse programa visa identificar as lacunas de competências dos empregados com vistas a aperfeiçoar suas habilidades e promover seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional no Banco. Nosso processo de Avaliação de Desempenho Funcional busca, dentre outros, melhorar a competência dos funcionários para implementação de práticas de Responsabilidade Socioambiental e procedimentos aplicados às linhas de negócios, visando estimular o desenvolvimento desta competência, com boas práticas, alinhadas às estratégias da organização.

## Avaliação Funcional - Avaliados

Feminino: 847  
Masculino: 1.129

## Avaliação Funcional - Avaliador

Feminino: 198  
Masculino: 249

## Avaliação Funcional

Tipo	Feminino	Masculino
Avaliado	Total de Avaliações Realizadas: 847	Total de Avaliações Realizadas: 1.129
	Carreira Bancária: Técnico Bancário Nível Médio: 92,33% Técnico Nível Superior: Administração: 0,94% Advogado: 0,94% Assistente Social: 0,24% Contador: 2,24% Economista: 0,12% Engenheiro Agrônomo: 0,12% Engenheiro Civil: 0,47% Informática: 2,24% Informática Suporte: 0,35%	Auxiliar de Serviços Gerais: Auxiliar de Manutenção: 0,18% Auxiliar de Serviços Gerais: 0,27% Carreira Bancária: Técnico Bancário Nível Médio: 86,18% Técnico Nível Superior: Administração: 0,18% Advogado: 0,97% Assistente Social: 0,09% Consultor em Sist. de Informação: 0,09% Contador: 1,59% Economista: 0,09% Engenheiro Agrônomo: 0,53% Engenheiro Civil: 0,71% Engenheiro Eletricista: 0,44% Engenheiro Mecânico: 0,09% Informática: 6,55% Informática Suporte: 1,95% Médico de Trabalho: 0,09%
Avaliador	Total de Avaliações Realizadas: 198	Total de Avaliações Realizadas: 249
	Diretoria: Financeira: 0,51% Carreira Bancária: Técnico Bancário Nível Médio: 94,44% Técnico Nível Superior: Advogado: 0,51% Contador: 2,53% Engenheiro Civil: 0,51% Informática: 1,52%	Diretoria: Tecnologia: 0,40% Carreira Bancária: Técnico Bancário Nível Médio: 87,15% Técnico Nível Superior: Advogado: 1,61% Consultor em Sist. de Informação: 0,40% Contador: 2,01% Economista: 0,40% Engenheiro Agrônomo: 0,40% Engenheiro Civil: 0,40% Informática: 4,82% Informática Suporte: 2,41%

## RECONHECIMENTO

GRI 103-2, 103-3

### Programa de Diferenciação por Resultados – PDR

Visando recompensar e reconhecer nossos funcionários pelo alcance de resultados prospectados criamos o Programa de Diferenciação por Resultados, que vem sendo implementado desde 2013. Nosso objetivo foi ultrapassar os resultados obtidos em 2017, implementando ações que agregassem valor ao BANPARÁ, tendo como norte a necessidade de atualização constante e de adaptação do Banco aos diversos cenários. Acreditamos que as nossas lideranças têm o poder de motivar, inspirar e capacitar as equipes, em busca de melhores resultados, com ética e responsabilidade em suas ações. Dessa forma, revemos as estratégias e traçamos novas diretrizes, em busca de resultados cada vez melhores, para concretizarmos o Reconhecimento e a Recompensa previstos no PDR.



## RECOMPENSA

Semestralmente recompensamos nossos funcionários que se destacaram nas agências, pela contribuição ao resultado do Banco e pelo nível de competência exigido para o desempenho de suas atribuições, e assim, incentivamos a melhoria do desempenho individual, por meio da busca contínua de conhecimentos e habilidades.

**16 unidades elegíveis**  
**124 empregados recompensados**  
**Investimento de R\$ 235 mil**  
**(referente ao 1º semestre)**

## RECONHECIMENTO

O PDR Reconhecimento é uma forma de valorizar nosso funcionário anualmente, por atitudes positivas, desempenho eficaz, engajamento e comprometimento com a missão, visão e valores da Instituição, proporcionando motivação para o trabalho, bem-estar, postura e sentimento de orgulho de pertencer ao BANPARÁ e do fazer bem feito; bem como, reconhecer as agências que alcançarem o maior percentual de incremento em relação à meta do produto. Foram reconhecidos os “Funcionários TOP” e “Agências TOP Produto” referente ao desempenho no ano de 2017.

**20 funcionários eleitos ao título**  
**“Funcionário TOP 2017”**  
**17 agências receberam o título**  
**“Agência TOP Produto 2017”**

## PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA

GRI 102-16, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4

Nossos princípios de relacionamento prezam em promover condições de trabalho que propiciem o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar de todos os funcionários, além de proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, com liberdade de expressão e respeito à integridade e privacidade das pessoas.

Nossas estratégias para garantir a promoção de saúde e segurança aos nossos funcionários estão fundamentadas na negociação coletiva, que visa resguardar os direitos adquiridos e promover o equilíbrio das decisões pactuadas. Dessa forma, 21,27% do Acordo Coletivo de Trabalho 2018/2020 abordam tópicos de saúde e segurança.

Nós possuímos duas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA, além de um Representante para Prevenção de Acidente de Trabalho (RPA), em cada uma de nossas Unidades, onde, em função do quantitativo de empregados, não há a obrigatoriedade de constituição da referida comissão. Fazem parte das comissões 4,9% dos nossos empregados.

Estas comissões são formadas por empregados do Banco, eleitos em escrutínio secreto, para representantes dos empregados e, empregados indicados pela Diretoria do Banco, como representantes do Empregador, os quais atuam em conjunto, com o objetivo à prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível, permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

Estas comissões identificam os riscos do processo de trabalho, elaboram um plano de trabalho, que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde, participando da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho, divulgando aos trabalhadores informações relativas à segurança e saúde no trabalho, por meio de campanhas educativas.

A CIPA teve um papel fundamental na saúde e segurança dos nossos funcionários. Foram promovidas diversas atividades visando a prevenção de doenças e acidentes de trabalho, implementadas por meio de melhorias estruturais, palestras, divulgação de matérias educativas e atualização dos mapas de risco do Edifício BANPARÁ, ação esta que consideramos imprescindível, uma vez que os mapas de risco são uma importante ferramenta para a prevenção de acidentes. Por meio desse recurso, todos que transitam pela empresa têm acesso a quais perigos estão sujeitos, podendo, então, tomar as precauções necessárias para evitar danos à saúde.

Nossa área de saúde e segurança do trabalho atua com foco no desenvolvimento de programas e implementação de ações voltadas para a prevenção de doenças, melhoria da saúde e da qualidade de vida dos nossos funcionários. Temos investido expressivamente na promoção da qualidade de vida, proporcionando um acompanhamento em diversas áreas e oferecendo ampla disponibilidade de atendimento.

## Qualidade de Vida

Atendimentos	Quantidade
PCMSO – Médico do Trabalho	1.529
Programa Saúde e Qualidade de Vida	887
Serviço Social	2.197
Apoio ao Dependente Químico	05
Terapias Holísticas	2.789
Fator Acidentário Previdenciário – FAP: Índice de Acidentes de Trabalho	0,8126

## REDUZIMOS A TAXA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS

A taxa de doenças ocupacionais relativa aos funcionários do Banco é de 0,17%, referente a 4 casos, sendo 2 em agências da capital e 2 em agências do interior, ambos do gênero feminino. Comparado a 2017 temos uma redução de 42,85% (Este indicador é monitorado somente para os empregados do Banco).

### Casos de Doenças Ocupacionais

Ano comparativo	Total	Redução de
2017	7	42,85%
2018	4	

### Doenças Ocupacionais

Região	Gênero
Matriz	0
Agências Capital	2   0,47%
Agências Interior	2   0,20%
	Masculino
	Feminino
	0
	4   0,17%

Refere-se aos benefícios convertidos pelo INSS de auxílio doença (31) para auxílio acidente (91), bem como CATs emitidas pelo sindicato, ambos foram objetos de contestação/ recurso junto ao INSS, cuja resposta ainda não recebemos. A metodologia aplicada ao registro e relato das estatísticas acima tem base no Art. 22 da Lei 8.213, promulgada em 1991 e o decreto 3.048 de 1999 da Previdência Social. Na Classificação Nacional de Atividades Econômicas, estamos enquadrados no Risco 1, logo não há empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência de doenças relacionadas à sua ocupação.

Lesões	Região			Gênero	
	Matriz	Agências Capital	Agências Interior	Masculino	Feminino
Tipos					
Lesões músculos/tendões/nervos	0	1   0,24%	0	0	1   0,04%
Sistema nervoso	0	0	3   0,31%	0	3   0,13%

### Taxa de Absenteísmo

Dias Perdidos	Região			Gênero	
	Matriz	Capital	Interior	Masculino	Feminino
Total	0	324	149	0	473
0,08%	0%	0,31%	0,06%	0%	0,08%

### Evolução Taxa de absenteísmo

2016	487	Comparação
2017	272	Redução 44%
2018	473	Aumento 74%

A taxa de absenteísmo se refere aos benefícios convertidos pelo INSS de auxílio doença (31) para auxílio acidente (91), bem como CATs emitidas pelo sindicato, ambos foram objetos de contestação/ recurso junto ao INSS, cuja resposta ainda não recebemos. Não tivemos óbitos por doença ocupacional.

# BENEFÍCIOS

GRI 201-3, 401-2, 401-3

## Benefícios concedidos regularmente

- Seguro de vida
- Plano de saúde
- Auxílio creche / babá
- Auxílio deficiência e invalidez
- Licença maternidade/paternidade
- Plano Odontológico Coletivo
- Auxílio Funeral
- Assistência Social
- Auxílio Transporte
- Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT
- Previdência Complementar
- Pagamentos de Salários aos Aposentados na Ativa - Afastados por Doença ou Acidente de Trabalho
- Abono Atividade Física
- Licença Prêmio
- Vale-Cultura (suspensão, aguardando definição sobre incentivo fiscal).

## Licença maternidade/paternidade

	Feminino	Masculino	Total
Tem direito 100%	1009	1321	2330
Usufruiu 3%	51	21	72
Retornou/Retenção 100%			
Matriz	21	3	24
Agências	30	18	48

## Benefício de natureza previdenciária

Sobre planos de benefícios e serviços de natureza previdenciária contamos com a Caixa de Previdência e Assistência aos Funcionários do Banco do Estado do Pará S/A – CAFBEP, que administra o plano de previdência complementar especialmente criado para os empregados do BANPARÁ.

O plano de previdência (Prev-renda), na modalidade de contribuição definida - CD tem contribuição paritária entre os participantes e o Banco. A contribuição equivale a 2,99% da soma do salário, anuênio e gratificação de função, para o participante e igual valor para o Banco.

As obrigações do plano Prev-renda são 100% cobertas pelos ativos do Plano. Por tratar-se de um plano 99,7% de contribuição definida, não há ocorrência de insuficiências, nem tampouco a expectativa de cobertura completa pelo Banco.

O Plano é de participação voluntária e, atualmente tem a aderência de 51,74% dos funcionários.

R\$ 277.788 cobertos pelos recursos gerais do Banco

# CLIENTES

GRI 102-3, 102-16, 102-17, 103-2, 416-1

Temos a preocupação em garantir padrões de eficiência e desempenho no atendimento, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Alta Administração por meio de Nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, seguindo as normas e os procedimentos evidenciados na Resolução 4.539/2016 do Conselho Monetário Nacional, assim, buscamos a excelência no relacionamento, para o melhor atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e usuários.

Em consonância com nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, buscamos cumprir com os compromissos firmados no Código de Ética, no que tange ao respeito e valorização do cliente, fornecendo informações claras e transparentes sobre os produtos e serviços, garantindo sigilo das operações e consideração às condições previamente pactuadas. Buscamos atuar de forma ética, responsável, transparente e diligente procurando alcançar nossa missão de gerar valor para o Estado do Pará, como Banco autossustentável e que atua para o desenvolvimento econômico e social. Atendemos pessoas físicas, pessoas jurídicas e governo, por meio de uma estrutura de segmentação, definida por meio de nossa Política de Crédito das Carteiras Comercial, Fomento, Câmbio e Imobiliário.

Queremos melhorar nossa estrutura e serviços para pessoas portadoras de deficiências, assim, com nosso projeto de modernização que está em andamento, novas unidades e as que foram reformadas estão adaptadas para atender exigências de acessibilidade, dispondo de rampa de acesso, piso tátil, banheiros para cadeirantes, mobiliário e equipamentos com requisitos de acessibilidade.

Como exemplo, as novas instalações da Agência Nazaré, que além de sua arquitetura arrojada, rampa de acesso, piso tátil, toaletes para Portador de Necessidades Especiais - PNE, mobiliário e equipamentos com requisitos de acessibilidade, disponibilizou como novidade o elevador para atender as necessidades dos clientes e da população em geral.

Em conformidade com a Lei PLS 104/2011, nossos terminais de autoatendimento agora contam com a acessibilidade ao deficiente visual.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

GRI 103-2,103-3, 102-17, 102-40, 102-42, 102-44, 418-1

Nossa premissa é garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e não clientes, portanto, balizamos nossas normas e procedimentos, alinhados à Resolução nº 4.539/2016 do Conselho Monetário Nacional a serem observados no atendimento a clientes e usuários dos Canais Eletrônicos de comunicação, primando pela excelência no atendimento na busca da satisfação e fidelização de nossos clientes. Portanto, realizamos avaliações de desempenho de nossos agentes de todos os canais de atendimento periodicamente.

Nossos agentes são submetidos à Avaliação de Desempenho Institucional e também são realizadas avaliações individuais e feedbacks dos Agentes de Call Center e atendentes do SAC, mecanismos que levam em consideração os critérios objetivos, que são extraídos dos parâmetros dos atendimentos, tais como: tempo médio de atendimento, encerramento, pausas, dentre outros.

Nossos canais de atendimento são utilizados pelo público interno, clientes correntistas do Banco, bem como por consumidores não correntistas, na busca de soluções para problemas, para dar sugestões, tirar dúvidas ou fazer reclamações e cancelamentos relacionados a produtos e serviços.



# OUVIDORIA

Por meio da Ouvidoria realizamos o atendimento aos clientes e usuários que, em segunda instância, recorrem para solucionar conflitos que não foram resolvidos em canal preliminar, contribuindo com a melhoria dos nossos processos, produtos e serviços, preservando os direitos do cliente, consumidor/cidadão e o seu relacionamento com o Banco.

Nossa Ouvidoria cumpre normativos internos e externos que apontam o gerenciamento dos trabalhos, com base nos princípios do Regulamento de Ouvidoria, obediência ao Código de Ética e de Conduta da Instituição, disponibilizado em nosso portal Institucional. A Política Institucional e o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria são fundamentados pela Resolução 4.433/2015, do CMN, e alterações introduzidas pela Resolução 4.629/2018. Observamos também o Decreto Estadual 1.359/2015, que regulamenta a Lei de acesso à informação, nº 1.257/2011.

Quanto ao monitoramento de eficácia, são realizadas auditorias internas e externas (KPMG, COAUD, AGE e BACEN), bem como a elaboração de relatórios semestrais encaminhados para avaliação pela Alta Administração. Os resultados contribuem para o aprimoramento dos nossos processos de gestão.

## MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO

Nosso objetivo é atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos, em defesa dos direitos dos nossos clientes. Não há distinção entre os canais que encaminham suas manifestações, exceto, o Portal da Transparência do Governo (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.PA).

## MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO

### 1. PELOS ACESSOS INTERNOS:



Site BANPARÁ: [www.banpara.b.br/ouvidoria](http://www.banpara.b.br/ouvidoria)



E-mail à OuvidoriaBANPARÁ@banparnet.com.br



DDG 0800-280-9040



Presencialmente, no endereço da Sede BANPARÁ  
– Avenida Presidente Vargas 251- 6º andar



Por meio de correspondência

### 2. PELOS ACESSOS EXTERNOS:



Site da Febraban



Por sites particulares



Reclame Aqui

### 3. SISTEMA RDR, DO BANCO CENTRAL DO BRASIL, CIRCULAR 3.729/2014

### 4. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – DECRETO ESTADUAL 1.359/2015

# RESULTADOS

- \* 578 demandas registradas em 2018
  - \* 570 solucionadas em 2018
  - \* 28 reclamações registradas em 2017 e solucionadas em 2018
  - \* 39,4% de agilidade de resposta ao demandante, 32% melhor em relação a 2017
  - \* 39,4% de agilidade de resposta ao demandante, 32% melhor em relação a 2017
- Selo “Bom” no Reclame Aqui, site mais popular para consulta de marcas do consumidor brasileiro, em atendimento à Resolução 4.629, de 25/01/2018, a Carta Circular 3.880, de 11/05/2018 e a Carta Circular 3.881, de 07/03/2018

Em conformidade com o SARB 001/2008, pretendemos alcançar o patamar de 50% na agilidade de resposta das demandas acatadas, em até cinco dias úteis.

Priorizamos a proteção à privacidade de nossos clientes. Não identificamos nenhuma queixa relativa à violação de privacidade, quer seja por órgãos reguladores ou por outras partes interessadas, nem tampouco casos de vazamentos, furtos ou perdas de dados dos nossos clientes.

O Sistema de Ouvidoria mensura os assuntos discriminados por “temas” definidos pela “Carta Circular 3.298”, do Bacen, sem referência específica aos assuntos mencionados, embora algumas situações eventuais possam apresentar sutileza que envolvam os temas.



# SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC do BANPARÁ, conforme disciplinado no Decreto 6.523/08 objetiva a resolução de demandas causadas por reclamações, pedidos de cancelamentos de produtos e serviços, bem como elogios e sugestões. Como canal de relacionamento, ele deve garantir o apoio ao consumidor, sempre que for necessário, buscando sua efetiva satisfação e assegurando que as informações prestadas sejam claras, adequadas e completas, evidenciando respeito pelos consumidores. Tem por objetivo ser um canal especializado na solução de problemas de nossos consumidores. Além de estabelecer contato direto com nossos clientes, também possui condições de reunir informações acerca do ambiente externo e de compartilhá-las com o restante da organização.

O SAC trata de problemas, reclamações, cancelamento e fornece informações ao consumidor. São registradas, gravadas e armazenadas todas as reclamações via sistema CRM Bank Suite - SAC. Com o auxílio dos sistemas de acompanhamento de demanda, são gerenciadas as reclamações com objetivo de garantir agilidade e eficiência das respostas prestadas aos clientes e usuários. Além disso, com o auxílio de relatórios gerados pelos dados coletados, são extraídas informações valiosas para a otimização de processos, produtos ou serviços, garantindo assim, melhorias para a Instituição e a satisfação dos clientes.

## É compromisso do SAC

- \* Estabelecer diretrizes gerais e específicas que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços prestados no relacionamento com nossos clientes via atendimento telefônico;
- \* Definir as diretrizes e os procedimentos gerais que deverão ser observados nos serviços de atendimento ao público, por meio de atendimento telefônico;
- \* Definir as diretrizes e os procedimentos que deverão ser observados no relacionamento do Banco com seus consumidores, por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor);
- \* Manter o atendimento eficaz a clientes e usuários da Central BANPARÁ, ressaltando a garantia de presteza, cortesia, ética e transparências nas ações;
- \* Promover o acompanhamento e avaliação dos atendimentos prestados, com o intuito de manter a qualidade do serviço.

Conforme fluxo de tratamento de demandas de uso do SAC, a unidade do Banco correlacionada será cientificada devendo encaminhar resposta no prazo máximo de 48 horas úteis, contados a partir da data que a área for notificada, afim de que as demandas sejam efetivamente solucionadas dentro do prazo legal. Se decorrido o prazo de 48h da internalização de uma demanda, o SAC entrará em contato, via e-mail novamente com o gestor, reportando a necessidade de retorno com vistas ao cumprimento dos normativos vigentes. Uma vez detectado a impossibilidade de responder, cabe aos gestores dos produtos e serviços e demais funcionários envolvidos na resolução de demandas de clientes internalizados pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC, encaminhar ao grupo e e-mail [sacbanpara@banparanet.com.br](mailto:sacbanpara@banparanet.com.br) a justificativa, dentro do prazo de 48 horas úteis, para que se possa cientificar o cliente e então solicitar a prorrogação do prazo por mais cinco dias úteis, não isentando a necessidade de resposta, nas próximas 48 horas úteis, conforme explicitado no capítulo VII, Artigo 19, inciso 3º, do decreto nº 6.523, de 31/07/2008.

## **Menu eletrônico – Estrutura** **(Alinhado ao disposto no Decreto nº. 6.523** **e ao disposto no Normativo SARB 003/2008** **- Serviço de Atendimento ao Consumidor)**

- \* Reclamação
- \* Pedido de cancelamento
- \* Informação
- \* Contato com o atendente

## **Melhorias**

- \* Implantação da Pesquisa de Satisfação no SAC
- \* Implantação do Feedback, a partir dos indicadores do SAC (Parâmetros de Controle e Avaliação Contínua da Qualidade do Atendimento prestado pelos atendentes)
- \* Participação na Comissão do SAC – FEBRABAN
- \* Capacitação periódica dos atendentes com temas específicos, como: Direitos e defesa do consumidor e do Decreto 6.523/2008

## Resultados

**39.579**

atendimentos telefônicos – humano em 2018. Em 2017 foram registrados **39.246** atendimentos

**97%**

de todos os atendimentos foram resolvidos em até 5 (cinco) dias uteis

**88%**

de todos os atendimentos foram resolvidos no primeiro contato

**5.100**

queixas e reclamações registradas em 2018. Em 2017 foram registradas **4.554**

**5.088**

queixas e reclamações solucionadas em 2018. Em 2017 foram **4.372**

**234**

queixas e reclamações registradas em 2017 e solucionadas em 2018. Em 2017 foram **63**

# Central BANPARÁ

Pretendemos aumentar as ações de marketing para divulgação da Central BANPARÁ, alavancando o número de transações da Central BANPARÁ, bem como nosso índice de satisfação.

Com base na nossa Política de Relacionamento Através de Canais Eletrônicos, normatizamos as diretrizes de atendimento personalizado prestado pela nossa Central BANPARÁ, estabelecendo os parâmetros e critérios de avaliação com foco na melhoria contínua dos índices de satisfação e fidelização do cliente, garantindo a segurança e integridade das transações, que devem ser seguidos por todos os agentes de nossa Central.

## Melhorias

- \* Capacitação periódica dos Atendentes com temas específicos, como: Direitos e defesa do consumidor e do Decreto 6.523/2008
- \* Otimização do atendimento ao cliente com o novo fluxo da URA
- \* Implementação e validação do cartão chave de segurança na URA
- \* Implantação da Pesquisa de Satisfação na Central BANPARÁ
- \* Ampliação da capacidade de atendimento da Central BANPARÁ
- \* Aumento da quantidade de chamadas recebidas pela Central BANPARÁ, bem como o seu índice de atendimento (relação entre as chamadas recebidas e abandonadas)
- \* Aumento no volume de transações realizadas pela Central BANPARÁ

Não há registro em nossa Central BANPARÁ e SAC que seja relacionado a impactos ambientais, de práticas trabalhistas, de direitos humanos e/ou de impactos na sociedade.

# Internet Banking

O serviço de Internet Banking é mais um canal que colocamos à disposição de nossos clientes para consultas e transações financeiras fora do ambiente das agências. Disponível para pessoa física, pessoa jurídica, governo e prefeitura.

Transações	2018	2017	Variação
Internet Banking PF	2.384.688	2.465.640	- 3,28%
Internet Banking PJ	1.855.207	1.327.245	+ 39,78%
Internet Governo	466.468	424.750	+ 9,82%

## Melhorias

\*Inclusão das Funcionalidades CDB Premium/Premium Plus no Internet Banking Pessoa Jurídica

\*Implantação da Central de Atendimento Canais Digitais (Canal único de recebimento das demandas, permitindo maior controle e gestão das demandas de canais digitais)

Será lançado novo Internet Banking para pessoa física e prefeitura e pretendemos disponibilizar o agendamento de Pagamentos/Transferências nos canais de atendimento.

# Aplicativo Mobile

Efetuamos o lançamento de novas transações do Aplicativo BANPARÁ (Empréstimo Banparacard, Empréstimo Sazonal, Remissão de Comprovante, Saque Provisionado) e pretendemos aumentar o portfólio de produtos/serviços e incluir funcionalidades no BANPARÁ Mobile.

Mobile Banking	2018	2017	Variação
Transações	4.180.743	2.520.450	+ 65,87%

## Melhorias

\* Lançamento de novas transações do Aplicativo BANPARÁ (Empréstimo Banparacard, Empréstimo Sazonal, Remissão de Comprovante, Saque Provisionado)

# Rede Saque e Pague

A Saque e Pague é a primeira rede a introduzir no Brasil a tecnologia de caixas eletrônicos com reciclagem de cédulas fora de agências bancárias e depósito de dinheiro/cheques sem a necessidade de envelope. Além disso, é pioneira ao introduzir no mercado a solução de miniagência.

Como melhoria, disponibilizamos a transação TED nos terminais Saque e Pague e pretendemos implantar transação de saque sem a utilização de cartão.

Transações	2018	2017	Variação
Terminais ATM BANPARÁ	637	624	+2%
Terminais ATM Saque e Pague	311	307	+ 1,4%
Transações ATM BANPARÁ	17.852.870	19.042.531	- 6,2%
Transações ATM Saque e Pague	17.146.201	12.702.261	+ 35%
Transações Banco 24h	2.058.234	2.328.750	- 11,6%

## BANPARÁ Digital

O BANPARÁ Digital tem um ambiente baseado no autoatendimento com salas de videoconferência onde o cliente é atendido em tempo real por um gerente de conta da Instituição, e terminais de autoatendimento que oferecem serviços, que antes eram realizadas somente no ambiente bancário tradicional.

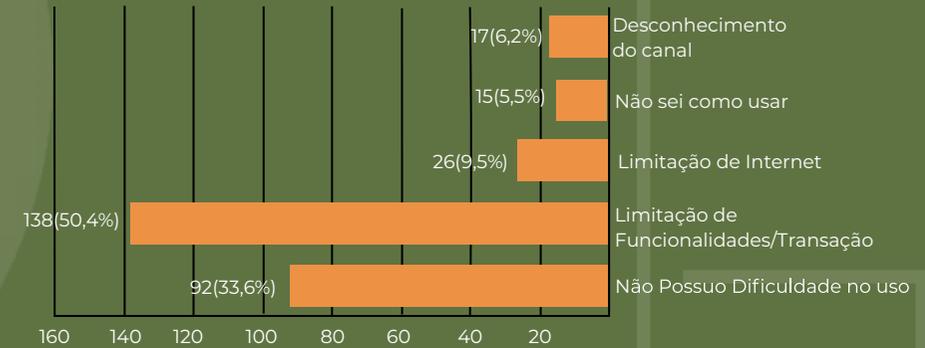
### Serviços Disponíveis

- \* Depósito de dinheiro em lote, online e real time
- \* Emissão de cartão (com chip) de conta corrente/poupança
- \* Emissão de cheque
- \* Atendimento de dúvidas por vídeo chamadas
- \* Conceito digital inovador no relacionamento com o cliente
- \* Atendimento de 1.641 chamadas do Serviço de SAC Digital e 543 chamadas por vídeo

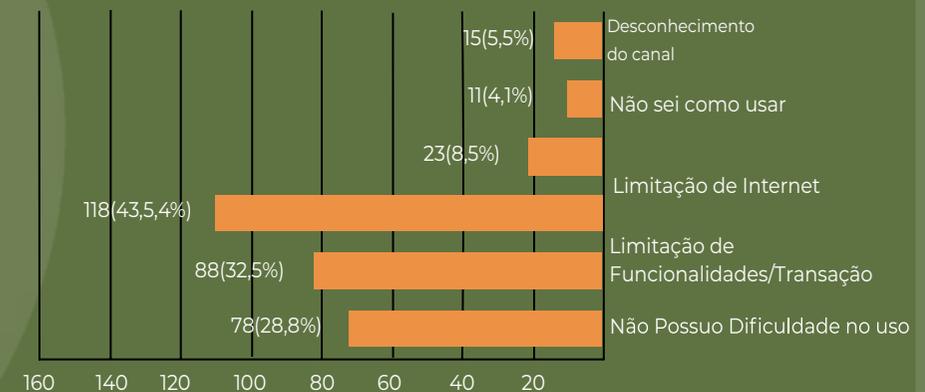
# Pesquisa de Satisfação Canais Digitais

Realizamos pesquisa de satisfação de nossos canais digitais com o objetivo melhorar cada vez mais a experiência de nossos usuários. As principais reclamações levantadas pelos clientes estão relacionadas aos problemas de disponibilidade dos canais, limitações de funcionalidades/transações e ocorrências de falhas/erros que impactem o perfeito funcionamento dos canais digitais, bem como a experiência dos usuários na utilização dos canais Internet Banking e do aplicativo BANPARÁ. Para tratar esses pontos críticos, foram elaborados Planos de Ação por canal, para mitigar os problemas e corrigir as falhas e sendo lançadas novas versões dos sistemas com melhorias de usabilidade e funcionalidades para nossos usuários. Além disso, para próximas versões, temos como objetivo ampliar ainda mais o número de funcionalidades, melhorando cada vez mais a experiência do usuário. Buscando atrair uso dos canais digitais por parte dos clientes e diminuir o fluxo nas agências, foi elaborado um plano de divulgação (por meio da publicação do Manual específico do canal e do Manual de Normas e Procedimentos) como forma de disseminar, junto aos clientes das agências as vantagens e facilidades do uso dos canais digitais do Banco.

## Pergunta 1 - Quais os fatores que dificultam o uso do Internet Banking do BANPARÁ?



## Pergunta 2 - Quais os fatores afetam sua utilização do aplicativo BANPARÁ?



# Governo

GRI 102-2, 102-3, 103-2, 103-3

Em nosso relacionamento com o Governo do Estado, nosso maior acionista, nos estruturamos com a missão de prestar melhor gestão dos produtos e serviços oferecidos ao governo, além de desempenhar um relacionamento institucional mais especializado. Gerenciamos o relacionamento, bem como os produtos e serviços oferecidos a clientes de governo – estadual e municipal com foco na qualidade dos serviços prestados e no aumento do portfólio para melhoria dos resultados da carteira. Efetuamos o processamento da folha de pagamento do Estado, de prefeituras e demais órgãos de municípios, e, além disso, o controle e acompanhamento da parte financeira e contábil dos créditos da Conta Única do Estado, além de gerir o sistema Internet Bank Governo, cotação eletrônica e outros, que dão suporte ao governo operacionalizar suas despesas e receitas. O atendimento ao governo é orientado a excelência no atendimento. Por meio de visitas de rotina e demais contatos, identificamos as necessidades dos clientes e trabalhamos ações que promovam a readequação ou o desenvolvimento de novos processos relacionados a serviços/produtos e atendimento de forma geral. Além da avaliação de desempenho institucional anual, também é realizada avaliação e acompanhamento periódico por meio de ferramenta elaborada e aplicada pelo gestor da área. O processo de avaliação consiste em identificar e avaliar no membro da equipe o nível de conhecimento das rotinas, proatividade, qualidade no atendimento ao público, envolvimento com a equipe e com os resultados planejados. Realizamos um cronograma de visita aos clientes para apresentarmos nova versão do canal Internet Banking Governo, nova versão do sistema Cotação Eletrônica de Preços e capacitação dos usuários da Secretaria de Estado de Administração - SEAD, atualização do cadastro dos ordenadores de despesas do governo, além da criação e acompanhamento de plano de ações.

Pretendemos manter o relacionamento próximo e constante com os órgãos do Governo, por meio da prática de visita aos gestores da administração direta e indireta, apresentando a nova estrutura para seu atendimento e convidando-os a manter o relacionamento, elevando os negócios e parcerias com o Banco, para assim trabalharmos melhorias no portfólio de produtos/serviços da carteira e prospectar novas oportunidades de negócios, gerando valor e desenvolvimento para o nosso estado.

## Sociedade

GRI 102-16, 103-2, 103-3, 201-1, 417-3

Temos o compromisso em atuar em prol do desenvolvimento da nossa sociedade, respeitando os direitos humanos e priorizando ações de inclusão social. Valorizamos a tradição e a cultura do nosso Estado, buscando identificar as necessidades sociais para que seja possível promover a melhoria de sua qualidade de vida, seu desenvolvimento econômico, social e cultural.

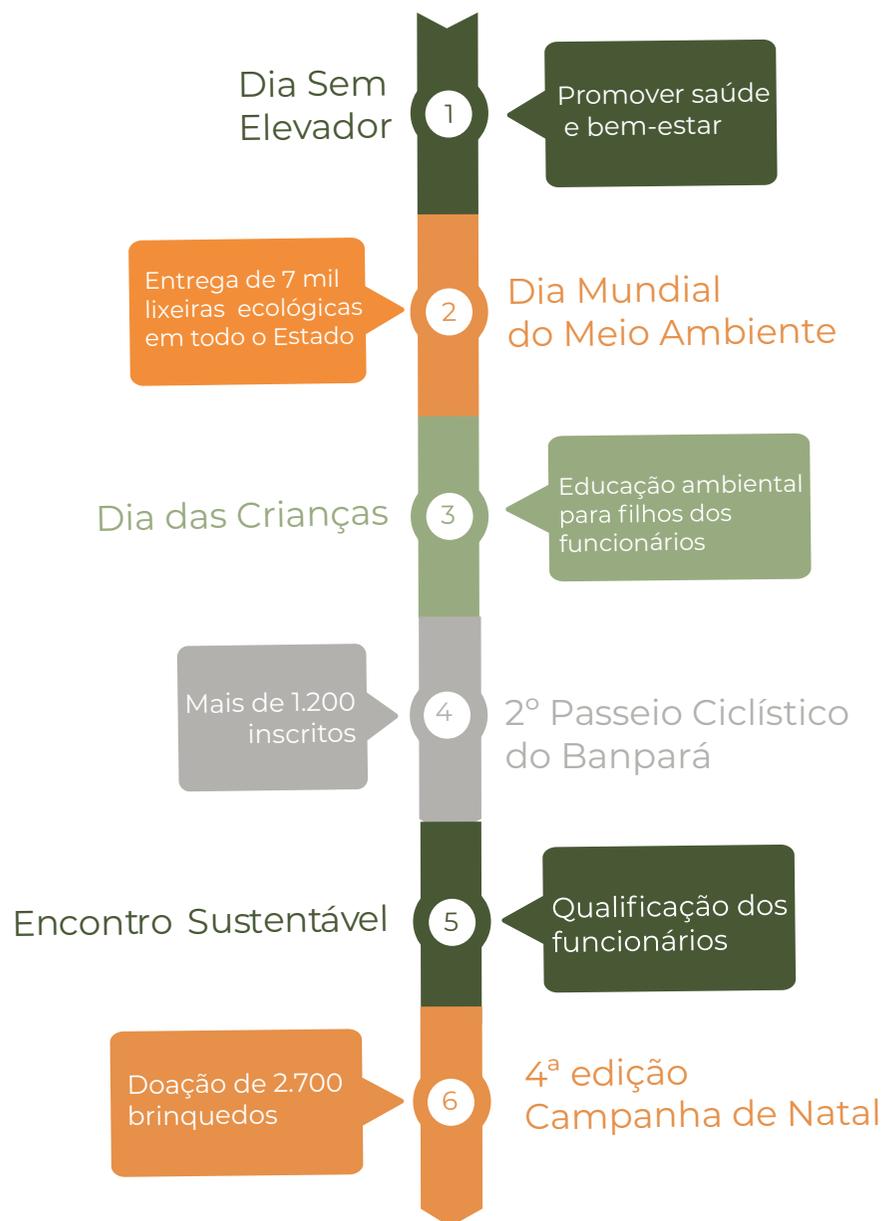
### Inclusão Social

A exemplo de ação de inclusão social em nosso capital, mantemos convênio com a Associação Paraense de Pessoas com Deficiência – APPD, contribuindo ao estímulo da autonomia destas pessoas portadora de necessidades especiais, por meio de seu ingresso no Banco.

Temos em nosso quadro **80 colaboradores**

# Ações Socioeducativas

Implantamos ações socioeducativas para sensibilizar funcionários e colaboradores para mudanças nos padrões de comportamento em favor aos recursos naturais e materiais.



## Doações

Doamos R\$ 272 mil

Doamos para a Casa do Menino Jesus III, que acolheu, aproximadamente, 130 crianças e adolescentes de baixa renda vindos do interior do Estado para tratamento de câncer, problemas cardíacos, renais e outros.

E para o Espaço Nova Vida, que oferece internações para dependentes químicos, atuando no seu tratamento, recuperação e socialização.

## Eventos Patrocinados

Nós atuamos para o fortalecimento da missão estratégica, por meio de patrocínios que favorecem o desenvolvimento econômico e social do Estado. Nossa gestão de marketing é comprometida com as exigências legais e com as melhores práticas de mercado, estando em consonância com os objetivos estratégicos do Banco. Dessa forma, não identificamos nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing.

**R\$ 4 milhões**  
investidos em patrocínio

# Fornecedores

GRI 102-9, 102-10, 102-16, 202-1, 204-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2, 419-1

## Banparação 2018

Incentivar o esporte paraense

## Feira Pan Amazônica do Livro

Promover a leitura

## Festival Sonido

Difundir o mercado musical

## XXXI Festival Internacional de Música do Pará

Promover a diversidade cultural

## Festibal de Juruti

Valorizar a cultura indígena

## Circuito Criativo

Evento que celebra os 400 anos de fundação de Belém e o título Internacional de Cidade Criativa, concedido pela Unesco

## Festival de Ópera do Theatro da Paz

Promover a música erudita

## Projeto Laços

Buscar similaridades culturais entre Belém e Portugal, no cenário gastronômico e musical

## Curso Sobre Mudanças na Lei de Licitações e Contratos

Capacitar profissionais da área jurídica

## V Festival Comidinha de Praia

Fortalecer o turismo no Pará

## 77ª Enconge

Contribuir para o aperfeiçoamento de práticas do Judiciário

## Festival do Çairé

Promover a cultura por meio de apresentações artísticas na Vila de Alter do Chão/PA

## III Corrida do TJE

Promover o esporte

## IX Feira de Ciência e Tecnologia

Promover ações educativas, científicas e culturais para crianças e jovens estudantes

Nossos preceitos éticos para o relacionamento com os fornecedores e prestadores de serviços requerem o cumprimento das legislações aplicáveis e a adoção de boas práticas nas relações de trabalho. Prezamos pelo relacionamento com contrapartes envolvidas em atividades lícitas e, cujos recursos sejam de origem legítima e comprovada por via documental. Não temos intenção de nos relacionarmos com fornecedores e prestadores de serviços que, comprovadamente, desrespeitem as disposições do nosso Código de Ética ou contradigam nossa Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA ou outro valor que nos identifique.

Assim, disponibilizamos, quando em atividade nas nossas instalações, as mesmas condições saudáveis e seguras oferecidas aos funcionários, reservando-se o direito da gestão do conhecimento e da segurança da informação do BANPARÁ.

Temos o compromisso em cumprir com as condições e obrigações pactuadas em contrato com os fornecedores e prestadores de serviços, bem como com os ditames legais. Aplicamos parâmetros de seleção e avaliação, baseados em critérios legais e técnicos, analisando certidões de regularidade trabalhista e atendemos as diretrizes da PRSA no requisito contratação e monitoramento dos mesmos, inserindo critérios socioambientais que estipulem obrigações quanto ao cumprimento da legislação ambiental, social, fiscal e trabalhista.

Nossa cadeia de fornecedores é composta por empresas de diferentes portes, tendo responsabilidade socioambiental auferidas mediante apresentação de certidões a cada contratação, como certidões referentes à regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal, além de declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal de 1988 e declaração de que emprega pessoas portadoras de necessidades especiais, nos termos da Emenda n.º 042/2008 à Constituição do Estado do Pará e declaração de cumprimento que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno e menor de 16 anos.

Considerando que a maioria das nossas compras é realizada via Licitação e que as compras diretas são feitas via cotação eletrônica, há certa rotatividade dos fornecedores a cada aquisição. Cabe ressaltar, que aproximadamente 20% dos fornecedores são frequentes na prestação de serviços e fornecimento de materiais.

As contratações de trabalhadores seguem os requisitos previstos na Lei nº 8.666/93 e Lei nº 13.303/2016 e pelo nosso Regulamento de Licitações e Contratos e quanto à remuneração, as regras previstas na CLT e nas convenções coletivas de cada categoria contratada.

Não recebemos multas ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e/ou regulamentos relacionados aos nossos contratos com fornecedores.

**60% de nossas contratações são com fornecedores locais/estaduais**  
**R\$ 14.745.112 pagos em material de consumo e patrimônio**

# MEIO AMBIENTE



# RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE

GRI 102-16, 302-1, 302-4, 303-1, 305-2, 305-4, 308-1

Nosso comprometimento com o meio ambiente está pautado nas nossas estratégias e diretrizes éticas. A Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA nos aponta para a promoção de ações que incentivem práticas sustentáveis no ambiente de trabalho, disseminem o uso eficiente e o consumo responsável de água, energia e demais recursos naturais e materiais, e, de combate às mudanças climáticas, proporcionando redução das despesas e melhorias na saúde e bem-estar dos funcionários, além de favorecer a destinação adequada dos resíduos sólidos, reduzindo os impactos promovidos pela má destinação destes no meio ambiente.

Nossas diretrizes também ressaltam a importância da sustentabilidade nos desenvolvimentos de infraestrutura e de tecnologia da informação, adquirindo equipamentos mais eficientes e com baixo consumo de energia, além de condicionar as obras e serviços de engenharia, manutenções e reformas executadas pelo Banco ou contratados, aos critérios socioambientais no que tange ao uso de materiais e recursos naturais e ao descarte de resíduos, com vistas a reduzir despesas e a mitigar possíveis danos sociais, ambientais e de imagem, atuando de forma

preventiva e evitando impactos ambientais produzidos pelas nossas ações diretas.

É nosso compromisso atuar de forma preventiva buscando evitar impactos ambientais produzidos por nossas ações diretas, mitigando possíveis danos sociais, ambientais e de imagem, impulsionando da mesma forma, que os nossos fornecedores e prestadores de serviço atuem com os mesmos preceitos, respeitando o meio ambiente no desenvolvimento de nossas atividades, produtos e serviços, melhorando o uso de matérias-primas e energia como forma de contribuir para a conservação dos recursos naturais.



**23 unidades possuem sistema de reuso de águas pluviais**  
**Economia de 6.624 m<sup>3</sup>/ano**

O abastecimento de nossas unidades é feito por meio de sistema público de distribuição de água e/ou por poço freático. Aproximadamente 50% das unidades do Banco são abastecidas pelo sistema público de distribuição, com um consumo médio de 8 l/dia por m<sup>2</sup>, onde podemos estimar um uso de aproximadamente 36.500 m<sup>3</sup>/ano. Temos ainda a coleta das águas pluviais em 23 unidades que possuem sistema

de reuso, o que representa, uma economia de 6.624 m<sup>3</sup>/ano de água, aproximadamente.

A água em nossas unidades é utilizada para higiene pessoal, limpeza dos ambientes, lavagem de utensílios domésticos e utensílios pessoais. O consumo este ano foi R\$ 160.473.

Todas as agências possuem sistema de tratamento de esgoto composto por fossa séptica, filtro anaeróbico e sumidouro. Toda água coletada através do sistema de tubulação e de caixas é direcionada ao sistema de tratamento de esgoto, com exceção das águas pluviais, pois nas unidades que possuem o sistema de reuso são utilizadas nas descargas sanitárias e, nas unidades que não possuem, são direcionadas à rede pública de água pluvial, através de sistema de tubulação e caixas de passagem.

Sempre promovemos ações educativas que disseminem o uso eficiente e o consumo responsável de água, visando à redução de despesas e de recursos naturais.



## ENERGIA

O consumo global de energia elétrica foi 10.292.658 kWh, uma despesa de R\$ 9.712.300, o que corresponde a um aumento de 10% comparado com o ano de 2017.

O crescimento no volume dos negócios e a expansão do Banco podem contribuir significativamente para o aumento de algumas despesas, como a de energia elétrica. Porém, temos adotado diversas medidas para minimizar este impacto, melhorando os processos com novas tecnologias e conscientização ambiental: a implantação de conceitos sustentáveis nas manutenções, reformas e abertura de novas agências, como a substituição de lâmpadas fluorescente por LED; nossas aquisições de TI levam em consideração a aderência à TI Verde, almejando redução de custos de consumo de energia. Adquirimos solução de infraestrutura hiperconvergente, o qual possui previsão em auxiliar na redução de consumo de energia em até 20%; dentre outros incrementos.



# PROGRAMA AMBIENTE AMIGO - PAA

Buscando sempre o melhor relacionamento entre meio ambiente e negócios, nossa Instituição cresce a cada ano com responsabilidade ambiental e mercadológica, pois o mercado está cada vez mais seletivo e exigente em relação às práticas de sustentabilidade empresarial. Engajado em atender a esta demanda, o BANPARÁ opera, incentiva e apoia o consumo consciente de recursos naturais e materiais, buscando sempre melhorias tecnológicas e investimentos socioambientais.

**“Nosso dever é expandir o consumo consciente e implantar medidas educativas e decisivas para a preservação do meio ambiente”**

O PAA é um programa que visa estimular o consumo consciente no Banco, por meio de campanhas educativas que induzem o consumo racional de energia elétrica – “Consumo Responsável”, papel – “Imprimir pra Q” e copos descartáveis – “Adote sua Caneca”, pois ações sustentáveis ajudam na diferenciação da concorrência do Banco, cria imagem e reputação consciente, ajuda na conquista de novos clientes e fidelização dos mesmos, o que gera mídia espontânea sobre suas ações de sustentabilidade.

## RESULTADOS

ANO	“Adote sua caneca” *copos descartáveis	“Consumo Responsável” *Energia elétrica em kw/h	“Imprimir pra Q?” *Folhas de papel
2016	366.665	8.794.909	15.015.523
2017	449.911	9.631.801	16.174.821
2018	431.545	10.292.658	14.708.258

### Desempenho comparado ao ano de 2017:

- \* O consumo de copos descartáveis caiu 4%
- \* O consumo de energia elétrica foi 10% superior
- \* O volume de impressões caiu 9%

Verificando o desempenho das campanhas, ressaltamos que o Banco está em processo de expansão, foram inauguradas mais três agências, e queremos assistir todos os 144 municípios do Estado do Pará, fato este, que contribui com o aumento de despesas como energia elétrica.

## EMISSÕES

Para medir as emissões diretas e indiretas do gás carbônico ou dióxido de carbono na atmosfera, utilizamos a média de consumo mensal, como base de cálculo os parâmetros das calculadoras disponibilizadas no site do Instituto de Conservação e Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - Idesam (<http://idesam.org/calculadora/>) e do Grupo GREEN CO2 que oferece produtos e serviços nas áreas de consultoria e projetos ambientais (<http://www.greenco2.net/calculadora.html#>).



Consumo	J	tCO <sub>2</sub> /ano	% Intensidade	
Gasolina	10.459 l	336.988x10 <sup>6</sup>	18,00	2,11
Diesel	5.814 l	20.651x10 <sup>7</sup>	15,7	1,11
Papel	14.708.258 Folhas	-	34,3 <sup>1</sup>	3,22
Energia Elétrica	10292658 kwh	37.053.569x10 <sup>6</sup>	524,92	31,52
Taxi	8.049,11 KM	-	29,51	2,22
Viagem Aérea	2.223.343 KM	-	800,00	60,12

Considerando o cálculo de tCO<sub>2</sub> do papel, cada resma (500 folhas) pesa 2,34 kg. Para o cálculo da emissão do papel branco, multiplicou-se o kg consumido por 0,5 kgCO<sub>2</sub>/kg.

As emissões de tCO<sub>2</sub> de Diesel e Gasolina, calculadas em 2017, foram parametrizadas pela calculadora da Secretaria de Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos do Estado de Goiás (secima.go.gov.br). Porém, no ano de 2018, o site foi desativado, fato este, que usamos como base de cálculo, o site EPE - Empresa de Pesquisa Energética www.epe.gov.br. E a calculadora energética do site www.ecourbano.es/calculadora\_energetica.asp. Resultando, contudo, uma margem de distinção entre os anos comparados. Não parametrizamos o consumo de tCO<sub>2</sub> de transporte de outros produtos, materiais ou bens, que vieram a ser utilizados por meio do serviço de Transportadoras.

Pilhas e baterias também serão destinadas a pontos de coleta para reciclagem. Iniciamos o processo com a aquisição de coletores específicos para todas as agências e unidades da matriz, a fim de contribuir com a destinação adequada desses resíduos. Atendendo às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA, implantamos a Política de Descarte de Resíduos Sólidos – PDRS, que traz conceitos e diretrizes que irão nos subsidiar daqui para a frente para uma melhor gestão dos nossos resíduos sólidos, com o objetivo de parametrizar nossas ações e otimizar o processo de descarte e desfazimento. E ainda, alteramos o procedimento de descarte de bens móveis inservíveis, contido no nosso Manual de Normas e Procedimentos de Logística, substituindo o procedimento de incineração pelo de doação, promovendo o aprimoramento do processo.

Não temos em nosso registro multas ou sanções não monetárias em decorrência de não conformidade com as leis ambientais.

### Implantação da Política de Descarte de Resíduos Sólidos – PDRS

Descarte de bens móveis inservíveis: alteração de incineração para doação

**Mais de 36 toneladas** de materiais recicláveis destinados para coleta seletiva nos últimos 3 anos.

## RESÍDUOS SÓLIDOS

Temos o comprometimento de ampliar a coleta seletiva do BANPARÁ, e conseqüentemente, auxiliar a tal prática em nosso estado, de forma a reduzir os resíduos sólidos nos aterros sanitários, agregar renda aos catadores e contribuir para a inclusão social dos mesmos. Cumprindo esta expectativa, temos parcerias com cooperativas de catadores, mediante apresentação de declaração mensal dos resíduos coletados, praticando a coleta solidária, além de distribuirmos lixeiras seletivas de materiais recicláveis para todas as agências da capital e aquelas do interior que oferecem o serviço de reciclagem no município.

Tipo de Resíduo (Kg) <sup>1</sup>	2016	2017	2018
Papel Misto	-	-	2.555
Papel Branco	3275	12.169	3.834
Papelão	4026	2.340	4.750
Plástico	1843	420	450
Metal	245	-	150
Total	9.389	14.929	11.739

<sup>1</sup>Os resíduos que não são parametrizados, são destinados para aterro sanitário, doação ou Leilão.

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS & SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI 102-3, 102-5, 102-53,102-55

Sociedade de Economia Mista exploradora de atividade econômica, de capital aberto e médio porte.

Regida pela Lei das Sociedades por Ações.

**CNPJ:** 04.913.711/0001-08.

Av. Presidente Vargas, nº 251, Campina, Belém, Pará. Brasil. 66.010-000.

## **Contatos**

Recepção (91) 3348-3230

Sobre o Relatório: Área de Responsabilidade Socioambiental (91) 3348-3309/3165

banpara.b.br; ri.banpara.b.br

## **Análise e aprovação do Relatório**

Diretoria Colegiada

## **Conteúdo**

Superintendências, Núcleos, Ouvidoria, Comitês e Presidência

## **Redação e Consolidação**

Superintendência de Desenvolvimento Econômico e Social – Gerência de Responsabilidade Socioambiental

## **Projeto Gráfico e Diagramação**

Núcleo de Marketing e Comunicação Institucional

Requisito	Página ou Omissão	Onde
GRI 101: Fundamentos 2018		
GRI 102: Divulgação geral 2018		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2018		
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	8	NOSSO RELATÓRIO
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	3/6/24/27/29/30/32/34/37/38/39/42/43/45/47/55/59/60/61/68/71/73/77/80/81/90	QUEM SOMOS? / QUAIS AS Nossas Estimativas para 2019? / GOVERNANÇA CORPORATIVA /
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	3/6/24/27/29/30/32/34/37/38/39/42/43/45/47/55/59/60/61/68/77/81/90	RISCOS / NEGÓCIOS / TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / SOCIAL

### Perfil Organizacional

102-1: Nome da organização	3	QUEM SOMOS?
102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	47/55/90	NEGÓCIOS / SOCIAL
102-3: Localização da sede da organização	80/90/97	SOCIAL / INFORMAÇÕES CORPORATIVAS
102-4: Localização das operações	3	QUEM SOMOS?
102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	3/97	QUEM SOMOS? / INFORMAÇÕES CORPORATIVAS
102-6: Mercados em que a organização atua	3/47/55/59	QUEM SOMOS? / NEGÓCIOS
102-7: Porte da organização	3/43/47/55/59/71	QUEM SOMOS? / NEGÓCIOS / SOCIAL
102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	71	SOCIAL
102-9: Cadeia de fornecedores da organização	92	SOCIAL
102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	3/42/59/92	QUEM SOMOS? / NEGÓCIOS / SOCIAL

102-11: Abordagem do princípio da precaução	32/38	RISCOS
102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	26/37/55	GOVERNANÇA CORPORATIVA / RISCOS / NEGÓCIOS
102-13: Participação em associações	26/30	GOVERNANÇA CORPORATIVA

---

### Estratégia

102-14: Declaração do presidente	14	CARTA DO PRESIDENTE
102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	8	NOSSO RELATÓRIO

---

### Ética e Integridade

102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	8/23/24/38/71/73/75 78/80/90/92/94	NOSSO RELATÓRIO / GOVERNANÇA CORPORATIVA / RISCOS / SOCIAL / MEIO AMBIENTE
102-17: Mecanismos de aconselhamento	24/80/81	GOVERNANÇA CORPORATIVA / SOCIAL

---

### Governança

102-18: Estrutura de governança	17	GOVERNANÇA CORPORATIVA
102-22: Composição do mais alto nível corpo de governança e seus comitês	17	GOVERNANÇA CORPORATIVA
102-23: Presidente do mais alto órgão de governança	17	GOVERNANÇA CORPORATIVA
102-24: Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	17	GOVERNANÇA CORPORATIVA

102-32: O papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	8	NOSSO RELATÓRIO
102-33: Comunicação de preocupações críticas	37	RISCOS
102-34: Natureza e número total de preocupações críticas	37	RISCOS
102-35: Políticas de remuneração	22	GOVERNANÇA CORPORATIVA
102-38: Razão da remuneração total anual	22	GOVERNANÇA CORPORATIVA
102-39: Aumento percentual do índice de remuneração total anual	22	GOVERNANÇA CORPORATIVA

---

### Engajamento de Partes Interessadas

102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	8/42/81	NOSSO RELATÓRIO / NEGÓCIOS / SOCIAL
102-41: Acordos de negociação coletiva	71	SOCIAL
102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	8/42/81	NOSSO RELATÓRIO / NEGÓCIOS / SOCIAL
102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	8/42	NOSSO RELATÓRIO / NEGÓCIOS
102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	8/65/81	NOSSO RELATÓRIO / TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / SOCIAL

---

### Práticas do Relato

102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	3	QUEM SOMOS?
--	---	-------------

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	8	NOSSO RELATÓRIO
102-47: Lista dos temas materiais	8	NOSSO RELATÓRIO
102-50: Período do relatório	8	NOSSO RELATÓRIO
102-51: Data do relatório anterior mais recente	8	NOSSO RELATÓRIO
102-52: Ciclo de relato do relatório	8	NOSSO RELATÓRIO
102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	97	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS & SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI
102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	8	NOSSO RELATÓRIO
102-55: Índice de Conteúdo GRI	97	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS & SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## Tópicos Materiais

### GRI 201: Desempenho Econômico 2018

201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	3/43/73/90	QUEM SOMOS? / NEGÓCIOS / SOCIAL
201-3: Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	80	SOCIAL
201-4: Assistência financeira recebida do governo	3	QUEM SOMOS?

### GRI 202: Presença de Mercado 2018

202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	71/92	SOCIAL
--	-------	--------

202-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	71		SOCIAL
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2018</b>			
203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	32/59/61	RISCOS / NEGÓCIOS / TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	55		NEGÓCIOS
<b>GRI 204: Práticas de Compra 2018</b>			
204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	92		SOCIAL
<b>GRI 205: Anticorrupção 2018</b>			
205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	27/47	GOVERNANÇA / NEGÓCIOS	
205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	27		GOVERNANÇA
205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	27		GOVERNANÇA
<b>GRI 302: Energia 2018</b>			
302-1: Consumo de energia dentro da organização	94		MEIO AMBIENTE
302-4: Redução do consumo de energia	61/94	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / MEIO AMBIENTE	

**Padrões Ambientais**  
**GRI 303: Água 2018**

303-1: Total de retirada de água por fonte 94 MEIO AMBIENTE

---

**GRI 305: Emissões 2018**

305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2 94 MEIO AMBIENTE

305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa 94 MEIO AMBIENTE

---

**GRI 306: Efluentes e Resíduos 2018**

306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição 61 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

**GRI 307: Conformidade Ambiental 2018**

307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais 37 RISCOS

---

**GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2018**

308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais 94 MEIO AMBIENTE

**Padrões Sociais**  
**GRI 401: Emprego 2018**

401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	71	SOCIAL
401-2: Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	80	SOCIAL
401-3: Licença-maternidade/paternidade	80	SOCIAL

---

**GRI 403: Saúde e Segurança Operacional 2018**

403-1: Representatividade dos trabalhadores nos comitês formais de saúde e segurança	78	SOCIAL
403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	78	SOCIAL
403-3: Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	78	SOCIAL
403-4: Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	78	SOCIAL

---

**GRI 404: Treinamento e Educação 2018**

404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	73	SOCIAL
---	----	--------

404-2: Programas para atualização de habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	75	SOCIAL
404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	75	SOCIAL
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2018</b>		
405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	71	SOCIAL
<b>GRI 406: Não Discriminação 2018</b>		
406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	71/73	SOCIAL
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2018</b>		
408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	39/47/92	RISCOS / NEGÓCIOS / SOCIAL
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2018</b>		
409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	39/47/92	RISCOS / NEGÓCIOS / SOCIAL

**GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2018**

412-2: Treinamento dos colaboradores em políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos

73

SOCIAL

**GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2018**

414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais

92

SOCIAL

414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e ações tomadas

92

SOCIAL

**GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2018**

416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes

80

SOCIAL

**GRI 417: Rotulagem de Produtos e Serviços 2018**

417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços

45

NEGÓCIOS

417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing

90

SOCIAL

**GRI 418: Privacidade do Cliente 2018**

418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

81

SOCIAL

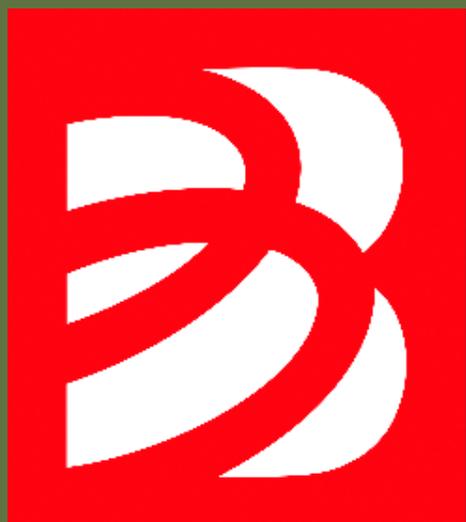
---

**GRI 419: Conformidades Socioeconômicas 2018**

419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais

37/92

RISCOS / SOCIAL



# Banpará

Onde tem Pará, tem Banpará