



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2022

ADMINISTRAÇÃO

João Bernardo Pereira Lima

Diretor Presidente, em exercício

Glicéria Deusdedit Carvalho de Melo

Ouvidora

Paulo Vitor dos Reis Monteiro Junior

Coordenador de Ouvidoria

Clemilson Costa Saraiva

Lucia Maria Strympl Solheiro

Marcos Pimentel Garcia

Zenaide Lopes de Oliveira

Agentes de Ouvidoria

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	MENSAGEM DA OUVIDORIA	3
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	4
4.	ESTRUTURA FUNCIONAL	5
5.	CADASTRO UNICAD/BACEN.....	5
6.	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	5
7.	COMO RECORRER A OUVIDORIA	5
8.	CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ.....	6
9.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	6
10.	OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2022	7
11.	DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS	7
12.	CANAIS ACESSADOS	8
13.	OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:.....	9
14.	TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2022.....	9
15.	SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária	10
16.	COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO.....	10
17.	UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:	11
18.	INDICADORES DE QUALIDADE	12
19.	PRAZOS E SOLUÇÕES	15
20.	ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA	15
21.	PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS.....	17
22.	GOVERNANÇA.....	17
23.	CONCLUSÃO	18

1. APRESENTAÇÃO

Neste relatório, apresentamos os dados quantitativos e qualitativos sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S.A, no **segundo semestre de 2022**, bem como informações que visam dar mais transparência às ações do Banco e ampliar o acesso dos clientes e usuários aos serviços prestados pelos canais de atendimento da Instituição.

A elaboração deste relatório atende ao disposto na Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional (CMN), da Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliário (CVM), da Lei de Acesso a Informação nº 12.527/2011, do Decreto Estadual nº 1.359/2015, dentre outros normativos do Banco Central do Brasil e da Febraban, por meio do SARB 022/2019, 023/2020 e 024/2021 (autorregulação bancária).

O BANCO DO ESTADO DO PARÁ

O Banpará é uma Sociedade de Economia Mista, organizado sob a forma de banco múltiplo, com a missão de criar valor público para o Estado do Pará, como um banco autossustentável, moderno e promotor do desenvolvimento econômico e social sustentável, com foco na satisfação dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco.

Desde 1961 o Banpará passou a atender a comunidade paraense e a contribuir para o desenvolvimento do Estado. E, continua sua missão criando mecanismos de transformação que lhe permitam estar adequado aos tempos atuais.

Ao longo de sua existência, alicerçado em sua perene missão de agente do desenvolvimento socioeconômico do Estado do Pará, o Banpará não tem medido esforços para oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes e usuários, que se revelam a cada dia mais exigentes. Exatamente por isso, investe na capacitação de seus recursos humanos, fiéis colaboradores e base do seu sucesso, bem como em tecnologia, elemento essencial para a consolidação de qualquer empresa do setor financeiro.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria acompanha às mudanças na relação entre os clientes e o Banco. Atuando como mediadora de conflitos e agente de transformação, incorporando as expectativas dos consumidores às práticas bancárias, com transparência, isenção e empatia. Sempre em busca das melhores soluções para aperfeiçoar os serviços aos clientes e usuários. Eliminar os problemas recorrentes, incorporando ao banco as

melhores práticas do mercado, é o desafio da área. A Ouvidoria reafirma seu compromisso de permanecer atenta ao cumprimento dos direitos dos clientes e usuários do Banpará.

Registramos desempenho satisfatório no período de **01.07.2022 à 31.12.2022**, conforme demonstraremos os principais indicadores do **2º semestre/2022**, com o Banpará se fazendo presente, confiável e competitivo em **136** municípios do Estado do Pará, totalizando em **195** pontos de atendimento.

Reafirmamos o nosso compromisso de atender os clientes e usuários, com soluções adequadas, pautadas na ética, na empatia e de forma humanizada.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banpará foi criada no ano de 2007, em cumprimento aos normativos do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, estando em constante aprimoramento, quanto às suas estratégias e processos de trabalho.

A Ouvidoria atua no atendimento de última instância administrativa, às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco, e que, não ficaram satisfeitos com a resposta apresentada pelas Unidades de Atendimento e pelos canais alternativos da Instituição, desejam reanálise de sua demanda.

A atividade da Ouvidoria é pautada na análise criteriosa dos relatos dos demandantes, classificando-os por tema, qualificando e quantificando a incidência das manifestações recebidas, que auxiliarão na melhoria dos processos do Banco.

Como canal de última instância, atende, registra, instrui, analisa e fornece ao demandante o número de protocolo de sua demanda. Internamente, dá conhecimento dos assuntos às áreas gestoras, acompanha o processo de análise e monitora os prazos de atendimento, em observância a Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM nº 43/2021.

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria, são tratadas por funcionários com Certificação em Ouvidoria, em conformidade com as exigências da Resolução CMN nº 4.860/20, mediante apuração dos fatos recepcionados e apresentação de solução conclusiva aos interessados, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4. ESTRUTURA FUNCIONAL

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará é vinculada ao Diretor - Presidente, que apoia e proporciona condições necessárias para que a Unidade, composta por funcionários do próprio Banco, possa atuar e exercer suas atividades de maneira satisfatória, zelando pelo cumprimento dos normativos externos e internos.

A estrutura física do Banco contempla o atendimento preferencial, com privacidade e acessibilidade aos clientes/usuários portadores de necessidades especiais ou mobilidade reduzida. A Gestão da Ouvidoria funciona no Edifício Matriz do Banpará - Av. Presidente Vargas 251 - 6º andar - Campina – Belém-PA.

5. CADASTRO UNICAD/BACEN

De acordo com a Resolução 4.860/20, do Conselho Monetário Nacional – CMN, o Banpará mantém atualizado os nomes do Diretor responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor, junto ao Banco Central do Brasil, por meio do cadastro UNICAD - Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BACEN, assim como o registro do número do telefone **(0800 280 9040)** da Ouvidoria.

6. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

O Banpará divulga a existência da Ouvidoria, por meio:

- a) do Site Institucional (www.banpara.b.br);
- b) das redes sociais (Instagram e Facebook) do Banpará;
- c) dos canais de atendimento físico (agências, postos e autoatendimento, cujas informações estão inclusas nos extratos, saldos e telas dos caixas eletrônicos);
- d) dos canais de atendimento digital (Internet Banking e Mobile Banking);
- e) de Folders e contratos de produtos e serviços.

7. COMO RECORRER A OUVIDORIA

Os clientes/usuários podem recorrer à Ouvidoria, como última instância para registrar as reclamações sobre os assuntos não solucionados nos canais de atendimento habituais (Agências, Central de Atendimento Banpará, SAC) do Banpará.

7.1 Telefone com chamada gratuita: 0800 280 9040.

7.2 Atendimento pessoal ou Carta: Ouvidoria Banpará – Avenida Presidente Vargas 251 – 6º andar – Campina – Cep: 66.010.000 – Belém – Pará.

7.3 Site Institucional (Fale Conosco – Ouvidoria – Formulário):
<https://www.banpara.b.br/formulario-da-ouvidoria/>

8. CANAIS DE ATENDIMENTO BANPARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	
0800.280.6605 sugestoes@banparanet.com.br	24 horas por dia
CENTRAL DE ATENDIMENTO BANPARA	
3004.4444 - 0800.285.8080	
<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Eletrônico : 24 horas, 7 dias por semana.• Atendimento Personalizado: 8h às 20h, de segunda a sexta, exceto nos feriados.	
ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVO	
0800.280.1817	24horas por dia
OUVIDORIA	
0800.280.9040	Dias úteis: das 08h30 às 17h
Mobile Banking / Internet Banking	24horas por dia

9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

9.1 Quantitativo e Percentual de demandas divididas em informações, cancelamentos, reclamações e outras demandas:

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informações	22.004	89
Cancelamentos	476	2
Reclamações	1.985	8
Outras demandas	199	1

10. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2º Semestre de 2022

10.1 Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria e originadas nos canais primários do Banpará: **134**

10.2 Quantidade de demandas registradas POR CANAIS:

10.2.1 Canais Internos: Telefone – Presencial – E-mail - Portal Institucional – Correspondência - Comitê de Auditoria.

2º Semestre 2022: 134

10.2.2 Canais Externos: SIC.PA Governo Digital – Sistema RDR (BCB) – Plataforma Consumidor.gov.br – Site Reclame Aqui – Site Externo.

2º Semestre 2022: 381

11. DADOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS

11.1 DEMANDAS POR PERSONALIDADE JURÍDICA: Das **515** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2022**, **508** foram apresentadas por pessoas físicas e, **7** por pessoas jurídicas.

11.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

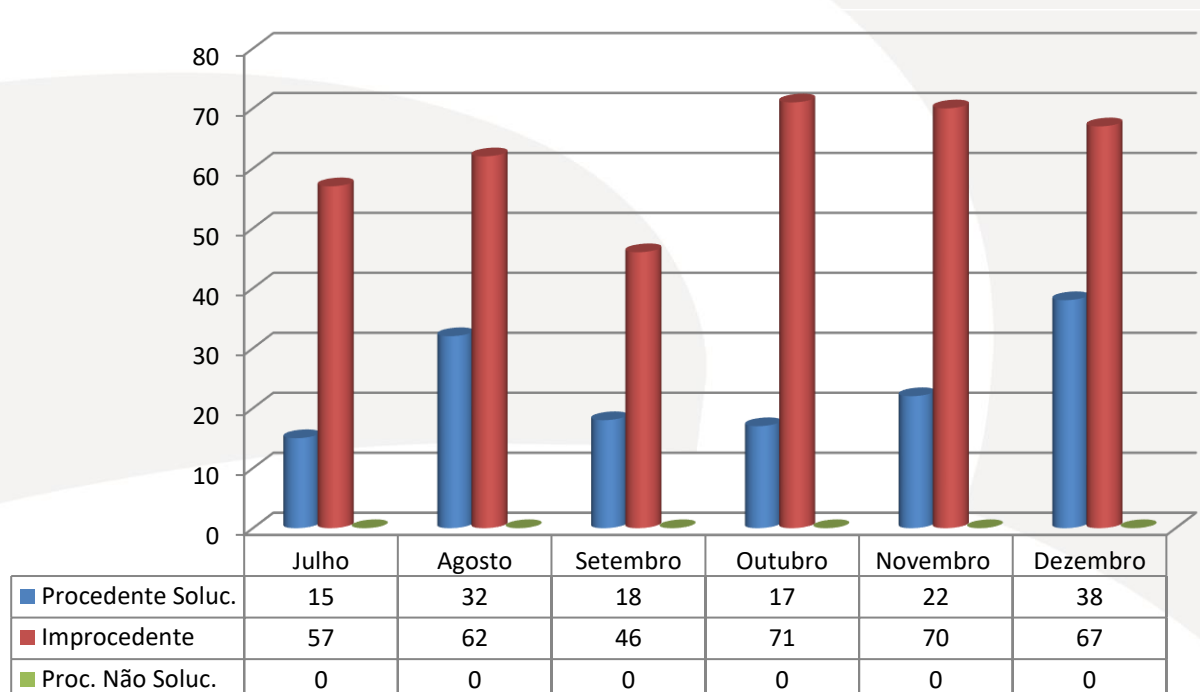
O critério utilizado para qualificar a procedência ou a improcedência de reclamação é tomado por base a avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos externos e da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas ações para a resolutividade imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência.

No 2º semestre de 2022, as reclamações protocoladas na Ouvidoria, foram classificadas conforme abaixo:

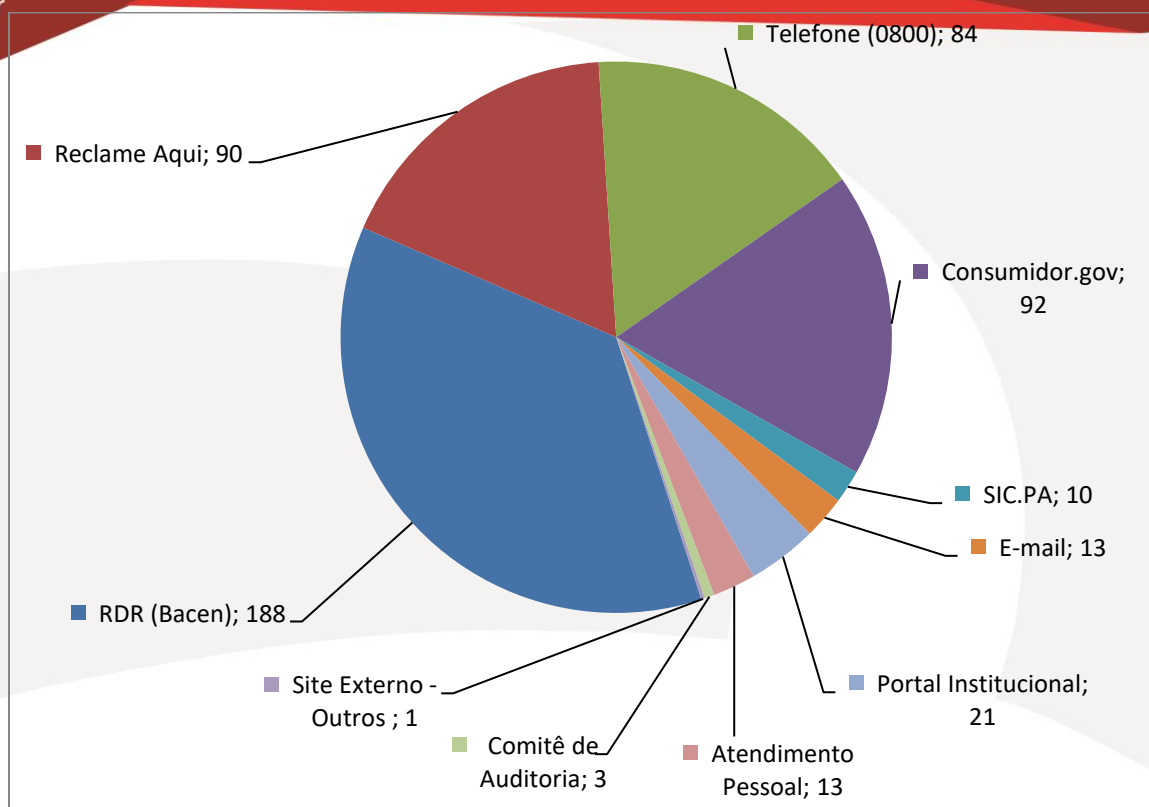
- a) **373 (72,43%)**, improcedentes, acumulado no semestre;
- b) **142 (27,57%)**, procedentes solucionadas, acumulado no semestre ;
- c) **0 (0%)**, procedentes não solucionadas.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NOS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2022



12. CANAIS ACESSADOS

Das **515** demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no **Segundo Semestre de 2022**, os canais mais acessados foram do Órgão Regulador (BCB-RDR), do Portal Privado de Reclamação (Reclame Aqui) e pelo Consumidor.gov.br., junto à Ouvidoria da Instituição.

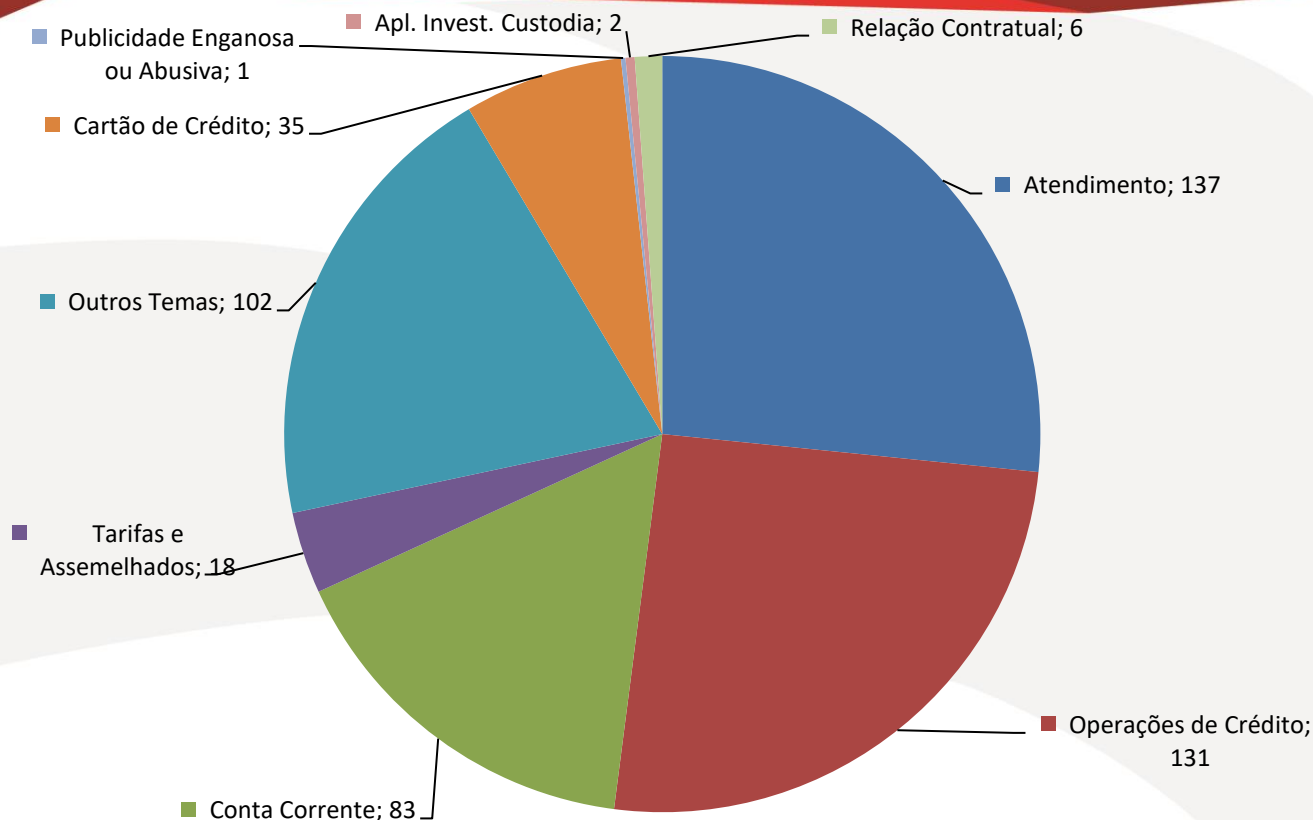


13. OCORRÊNCIAS DAS DEMANDAS POR NATUREZA:

Possuem caráter reclamatório (508), informativo (07), sugestivo, de elogio, sendo que a maioria refere-se a questões de rotina bancária (produtos e serviços), enquanto que as informativas, ao direito de acesso à informação (transparência pública). Não houve registro de sugestão e elogio.

14. TEMAS DEMANDADOS NO 2º SEMESTRE DE 2022

São registrados de acordo com a definição estabelecida pela Carta Circular Nº 3298/2008 do Banco Central do Brasil.



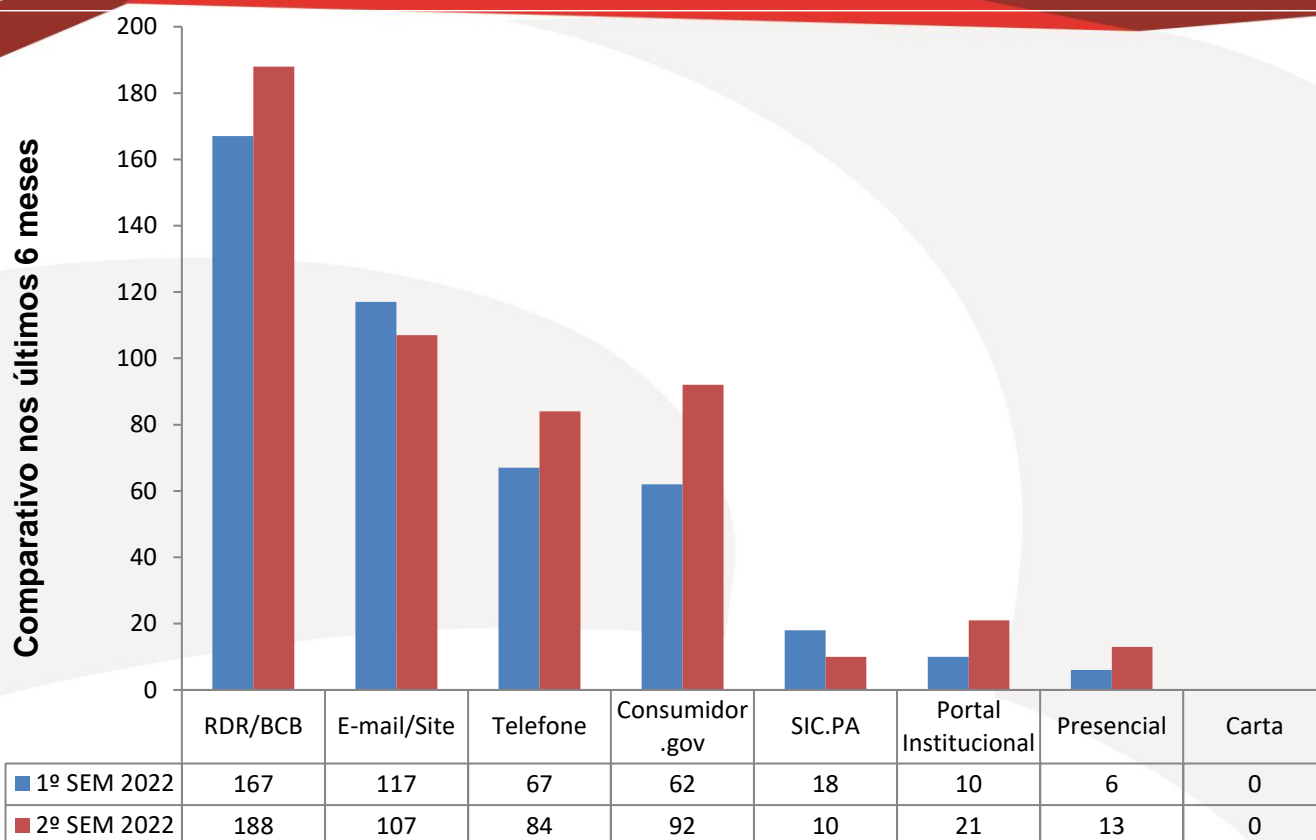
15. SARB 22/19 – Art 7º - Parágrafo único – Autorregulação Bancária

Em conformidade com a Resolução Nº 4.860/20 do CMN, a Ouvidoria tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis para envio de resposta às demandas de clientes/usuários dos produtos e serviços do Banpará. Entretanto, no SARB acima mencionado, para as instituições signatárias, exige que se atenda pelo menos 50% das reclamações recebidas, **em até 5 (cinco) dias úteis**.

Das **515** demandas recebidas/respondidas, finalizamos o **2º semestre de 2022**, com total de **314** demandas respondidas em até 5 (cinco) dias úteis e com o índice de **61%**.

16. COMPARATIVO DE DEMANDAS POR PERÍODO

No **2º Semestre de 2022** tivemos **515 (quinhentos e quinze)** demandas, comparado ao **1º Semestre de 2022**, que tivemos **447 (quatrocentos e quarenta e sete)** demandas, apresentando um acréscimo de 68 demandas.



Obs: E-mail/Site = E-mails internos + Comitê de Auditoria + Reclame Aqui + Site Externo

17. UNIDADES COM MAIS REGISTRO DE DEMANDAS:

O demonstrativo relaciona as unidades responsáveis pelo tratamento dos assuntos e/ou unidades reclamadas:

ÁREAS	Quantidade	Porcentagem (%)
NUSIF - Núcleo de Segurança da Informação e Fraude Eletrônica	114	22,14
SUMEP - Superintendência de Meios de Pagamentos Eletrônicos	39	7,57
Agência Senador Lemos	24	4,66
SUCOB - Superintendência de Cobrança	23	4,47
SURET - Superintendência de Retaguarda Bancária	21	4,08
SUREC - Superintendência de Rede de Canais	20	3,88
Agência Ananindeua	20	3,88
Agência São Brás	16	3,11

Agência Castanhal	14	2,72
Agência Belém Centro	13	2,52
Agência Nazaré	13	2,52
Agência Pedreira	11	2,14
Agência Marabá	10	1,94
Agência Telégrafo	10	1,94

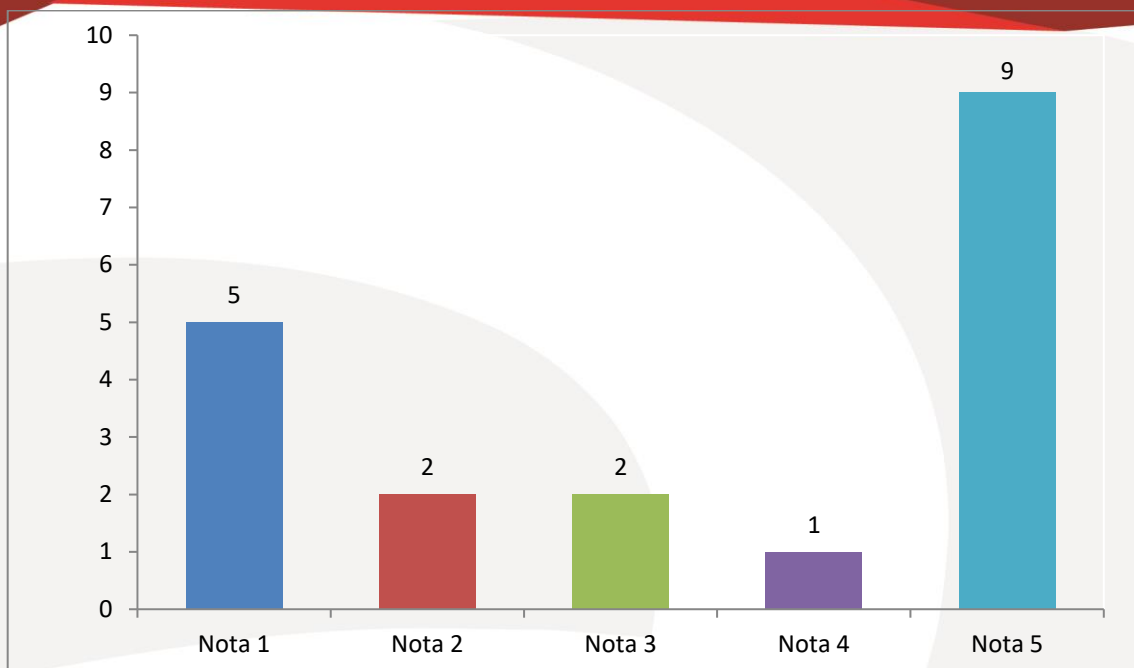
18. INDICADORES DE QUALIDADE

A Ouvidoria utiliza instrumento de **avaliação direta da qualidade do atendimento** prestado aos demandantes, por meio de sistema eletrônico, que funciona pela linha 0800 280 9040 e pelo qual o cliente pode conceituar sua satisfação, em escala de notas de 1 a 5, em cumprimento a Resolução nº 4.860/20, (art.16,17 e 18) cujo resultado serve como insumo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e relacionamento com os clientes e usuários.

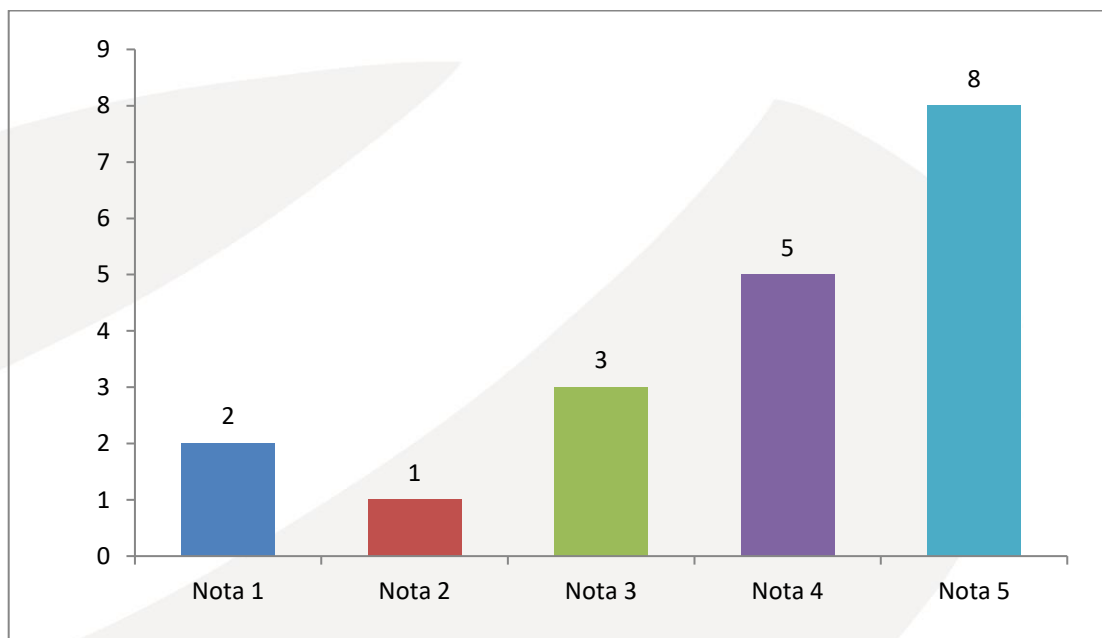
Demonstramos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação (dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento que trata a Resolução CMN nº 4.860/20:

- A **pesquisa de satisfação** tem como objetivo principal aferir o grau de satisfação dos clientes e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria e as notas podem variar de 1 a 5.
- Os resultados da **avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria** (pelos canais internos), no **2º Semestre/2022**, tomou por base o universo de **134** (cento e trinta e quatro) demandas, sendo que:
 - 19 (dezenove) foram respondidas, para o item Solução Apresentada; e,
 - 19 (dezenove) para o item Qualidade no Atendimento.

1. SOLUÇÃO APRESENTADA



2. QUALIDADE DO ATENDIMENTO



18.1 No Ranking de Reclamações do BCB: as Instituições Financeiras são classificadas por ordem decrescente, a partir das demandas de consumidores registradas no canais de atendimento do Banco Central, sendo elaborado e publicado trimestralmente, considerando: nº número de reclamações procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

O Banpará no Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, aparece classificado no 3º e 4º trimestre/2022, conforme abaixo:

Informações	3º Trimestre	4º Trimestre
Posição	15º lugar (de 31º IFs)	16º lugar (de 31º IFs)
Reclamações Reguladas Procedentes	56	34
Reclamações Reguladas - Outras	28	21
Reclamações Não Reguladas	23	10
Total de Reclamações -após análise	107	65
Total de Clientes	993.127	1.009.445

O Ranking de reclamações por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

18.2 PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

- Índice de Solução: **80%**
- Índice de Satisfação (Nota de 1 a 5): **2,8**
- Prazo Médio de Respostas (15d): **5,9 dias**

18.3 RECLAME AQUI

- Reclamações Respondidas: **182 (100%)**
- Voltariam a fazer negócio: **63,2%**
- Índice de Solução: **68,40%**
- Nota final do consumidor: **6,37**

18.4 INDICES DE TRANSBORDO

As demandas registradas na Ouvidoria são tratadas, com resposta conclusiva aos clientes e usuários com informações sobre a solução, de forma a se evitar as possibilidades de ações judiciais.

Do total de demandas registradas via BCB (188), no 2º semestre/2022, 16 (dezesseis) foram canceladas pelo BCB. Apenas, 08 demandas foram judicializadas, ou seja 4,25 %, das demandas egressas do BCB.

Das 515 demandas registradas no 2º semestre/2022, 134 tiveram atendimento inicial no SAC, tendo os clientes buscado a Ouvidoria para novo tratamento/resposta sobre o assunto.

Dentre as 515 reclamações tratadas nesta Ouvidoria, 11 ingressaram nos Órgãos de Proteção ao Consumidor (Procon:06; Defensoria Pública:02; Tribunal de Justiça: 03), as quais, foram conduzidas pelo Nucleo Jurídico do Banco.

19. PRAZOS E SOLUÇÕES

A Ouvidoria em consonância com as demais políticas do Banco, auxilia na melhoria contínua das ações de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, levando ao conhecimento das diversas áreas do banco os conteúdos das reclamações recebidas na ouvidoria, apontando possibilidades de melhorias em processos, produtos e serviços, como forma de buscar a excelência no atendimento.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/20 e CVM nº 43/21, torna relevante as atividades desempenhadas pela Ouvidoria, onde as análises das manifestações recebidas geram acúmulos de conhecimentos para as áreas gestoras dos produtos e serviços no processo de execução favorecendo oportunidades de melhorias.

A Ouvidoria analisa e responde às reclamações dos clientes e usuários de forma satisfatória e no menor prazo. No 2º semestre/2022, foram atendidas 61% das demandas, em até 5 dias úteis, com a qualidade necessária.

20. ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES DE MELHORIA

20.1 Revisitar os mecanismos de controle/processo com ajustes dos sistemas, como forma de evitar erros recorrentes, principalmente no que concerne aos sistemas Pix e nos canais digitais (SUMEP/SUREC/SUSIS/SUPRO);

→ **Proposição acatada:** com melhorias implementadas e monitoramento contínuo.

20.2 Aperfeiçoar regras e funcionalidades do projeto multifatorial PF e implantação do multifatorial PJ, por ser importante ferramenta de segurança para mitigação de perdas financeiras, risco operacional e reputacional do Banco (NUSIF);

→ **Proposição acatada**, com projetos de melhorias contínuas.

20.3 Formatar treinamento voltado para o atendimento à clientes, para os funcionários das Agências, SAC e CallCenter, que atendem clientes/usuários(Unibanp/Suneg).

→ **Proposição acatada e implementada**, com a realização de treinamentos.
Ação contínua

20.4 Garantir efetivo alinhamento entre os gestores da área de negócios e os funcionários das agências quanto a unicidade das informações prestadas a sociedade sobre produtos e serviços do Banco em suas diversas unidades de atendimento e demais canais eletrônicos (SUNEG/SUREC);

→ **Proposição acatada e implementada**, com reuniões, atualizações de Manuais; Políticas, informações divulgadas no Banpará notícias, treinamentos voltados para o atendimento das unidades, cuja ação deve ser contínua.

20.5 Estudar a viabilidade e mecanismo para avaliar a qualidade no atendimento e satisfação de clientes e usuários nas Agências e Postos (SUESP/SUNEG);

→ **Proposição acatada**, ainda não implementada, com prazo estimado para conclusão em dezembro/2023.

20.6 Melhorar os mecanismos de controle/processos referentes (SUMEP/SUCPF):

20.6.1 Ao cartão de crédito, com análise das inconsistências ocorridas;

20.6.2 Demora na entrega de cartões;

20.6.3 Informações e orientações pela Central de Atendimento de Cartões mais detalhada, sobre limite de crédito, prazo para baixa de pagamento, regularização de pendência, etc.

20.6.4 Ao empréstimo consignado, sobre inconsistência na cobrança quando da mudança de vínculo do órgão pagador.

→ **Proposições acima foram acatadas**, com melhorias já implementadas e acompanhamento contínuo.

20.7 Revisitar os mecanismos de controle/processo, com análise da causa raiz das inconsistências ocorridas no Sistema do Conta Corrente, como erro na portabilidade de salário, demora no processamento das operações, transferências sem saldo, cobrança/estorno de tarifas e juros de adiamento a depositante, etc., a fim de garantir a estabilidade da rotina operacional(SURET/SUSIS).

→ **Proposição acatada e implementada.**

20.8 Estudar a viabilidade para implantação de canais aptos à realização de renegociação de dívida, a fim de atender aqueles que estão fora do seu domicílio bancário (SUCOB).

→ **Proposição acatada implementada**, com a contratação de empresas terceirizadas.

21. PROPOSIÇÃO PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS (SUNEG/SURET)

21.1 Aprimorar os controles de atualização do cadastro de clientes, via Mobile e IBK;

21.2 Aprimorar o controle e digitalização de documentos decorrentes das contratações de produtos e serviços do Banco, principalmente de Seguros e Pacote de Serviços, com vistas a disponibilização, quando requisitado;

22. GOVERNANÇA

A Política de Ouvidoria foi atualizada em setembro de 2022, sendo divulgada para todos os empregados do Banco, via Outlook e disponibilizada na intranet para consulta.

Apresenta Relatório Mensal da Ouvidoria ao Diretor Presidente, com dados qualitativos e quantitativos, sobre as ocorrências do mes referenciado.

Realiza reuniões com os Gestores dos Produtos e Serviços ofertados pelo banco, para fins de melhorias dos processos.

Apresenta Relatório Semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para:

- Diretor(a) Presidente;
- Diretoria Colegiada;
- Comitê de Auditoria Estatutário
- Conselho de Administração;
- Conselho Fiscal
- Auditoria Interna;
- Auditoria Externa;
- Área de Risco Operacional do Banco;
- Área de Controles Internos do Banco

O Relatório semestral fica disponibilizado por no mínimo 05 (cinco) anos no site do Banco, para fins de acesso pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário

Nacional, em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 (Cap IV - parágrafo único) do Conselho Monetário Nacional.

23. CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma a sua posição como representante do cliente/usuário dos produtos e serviços do Banco, com atuação pautada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo o papel de mediadora de conflitos, melhorias dos processos internos, auxílio na mitigação de risco operacional e de imagem, possibilitando aos clientes/usuários, experiências positivas, no tocante à oferta do Portfólio do Banco, consoante prevê a Resolução nº 4.860/2020 do Monetário Nacional (CMN).

Acredita também, ser a humanização das relações a chave para se ter um relacionamento sustentável, consoante preceitua a Resolução CMN nº 4.945/2021, voltada para a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Desta forma, apresentamos o Relatório referente ao 2º semestre de 2022.

Belém (PA), 31 de janeiro de 2023

João Bernardo Pereira Lima
Diretor – Presidente, em exercício

Glicéria Deusdedit C. de Melo
Ouvidora