



Av. Presidente Vargas, 800 - Belém (Pa) - Companhia Aberta - Carta Patente: 3.369/00001 - CNPJ: 04.902.979/0001-44

Ministério da Fazenda



A Política de *Compliance* visa os seguintes resultados:

- Assegurar a adequação, fortalecimento e o funcionamento do Sistema de Controle Internos da Instituição, procurando mitigar os riscos de *compliance* de acordo com a complexidade de seus negócios;
- Divulgar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes;
- Atuar na orientação à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à imagem da Instituição;
- Proporcionar a implementação de mecanismos que garantam maior segurança para a Instituição e seus empregados.

8. AUDITORIA INTERNA

A unidade de Auditoria Interna, denominada Secretaria Executiva de Auditoria Interna (SEAUD), tem seu funcionamento disciplinado por Regimento Interno da Auditoria, observadas as disposições do Estatuto Social do Banco e da legislação em vigor. Vinculada ao Conselho de Administração, é responsável por fornecer avaliações abrangentes baseadas no maior nível de independência e objetividade para a estrutura de governança, atuando como terceira linha de defesa no processo de gerenciamento de riscos e controles.

Em 2017, a SEAUD concluiu ações de auditoria interna que se traduziram em melhorias para o fortalecimento e desempenho da gestão, dentre elas destacam-se: avaliação da gestão de contratos de Tecnologia da Informação; avaliação do gerenciamento da conformidade (*compliance*) e do desempenho corporativo; avaliação da eficácia da estrutura de gerenciamento de riscos; elaboração de diagnóstico de avaliação de maturidade do gerenciamento de risco na Instituição que servirá de base para os trabalhos a serem desenvolvidos pela auditoria interna nos moldes da Auditoria com Base em Riscos (ABR) e avaliação do nível de implantação da Política Sócio Ambiental do Banco.

Nas perspectivas e planos para o ano de 2018, a auditoria iniciará o projeto de implantação do Sistema Integrado de Suporte à Auditoria Interna (Auditar), desenvolvido pelo Banco Central do Brasil (BCB) e cedido ao Banco sem custos adicionais. O Sistema Auditar é uma ferramenta de apoio a todo o ciclo de auditoria interna, abordando desde a etapa de planejamento até o acompanhamento de apontamentos e planos de ação estabelecidos pelos gestores dos processos auditados, bem como permite o monitoramento de demandas, determinações e recomendações proferidas por órgãos externos de governança.

A adoção da ferramenta possibilitará ao Banco:

- Prover suporte de TI aos principais processos de trabalho da auditoria interna com custos reduzidos (implantação e manutenção) por se tratar de solução cedida gratuitamente;
- Economizar tempo e esforço na condução de um projeto para desenvolvimento interno de software ou na aquisição de solução através de um processo de contratação;
- Aumentar a qualidade e celeridade no atendimento de demandas das partes interessadas;
- Aumentar a eficiência operacional das ações de auditoria e consequentemente redução do tempo dispensado pelas unidades envolvidas nos processos de auditoria;
- Reduzir o risco operacional das atividades de auditoria interna;
- Intensificar o trabalho colaborativo e melhoria da comunicação entre os colaboradores da unidade da auditoria interna e das unidades auditadas.

Também foi aprovada pelo Conselho de Administração, em dezembro de 2017, com implantação prevista para ano de 2018, a reestruturação da unidade que prevê melhorias na estrutura para melhor adequar à metodologia vigente de auditoria interna, conforme mapeamento dos processos realizados.

9. UNIDADES DE ATENDIMENTO

No exercício, além da instalação das três centrais de crédito (Acre, Mato Grosso e PA I/ PA II), o Banco encerrou e modernizou sua rede de atendimento, mediante:

- Inauguração da primeira Unidade Administrativa Desmembrada (UAD), em Brasília-DF que passou a ser responsável pelo relacionamento institucional do Banco na capital federal. As atividades da nova unidade também serão pautadas no cumprimento do Decreto 4.596/2003, da Casa Civil da Presidência da República;
- Inauguração de uma unidade, no estado do Pará, município de Santana do Araguaia;
- Inauguração da nova sede da agência Brasília;
- Reinauguração da nova agência de Porto Velho;
- Nova sede da Superintendência do Estado de Rondônia;
- Implantação da Superintendência Regional PA III, a qual passou a realizar gestão e representação da Região Sudeste/Sul do Estado Pará, tendo a migração da gestão de parte das agências antes gerenciadas pela Superintendência Regional PA/AP;
- Encerramento das unidades: Almirante Barroso, Ananindeua Castanheira, Várzea Grande, Açailândia, Guajaras, PAB Maciel.

Para 2018, objetivando elevar a segurança do numerário, aumentar o volume de guarda de valores, modernizar as agências, gerar economia dos serviços de transportes de valores, bem como cumprir normativos internos da Instituição, e legislação vigente, o Banco está investindo na melhoria e modernização de seus equipamentos de segurança que devem ser entregues e instalados em suas unidades.

10. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é um canal de última instância para o registro de reclamações, especializado no atendimento a clientes e usuários de produtos e serviços que não obtiveram solução em suas demandas nos canais de atendimento primário da Instituição, que busca: identificar as necessidades do público externo, zelar pela boa imagem do Banco e aperfeiçoar seu modelo de gestão, atuando inclusive na mediação de conflitos.

Através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebe demandas referentes à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), facilitando o acesso às informações, assim como atende e orienta os cidadãos sobre a referida Lei. Os pedidos de informação podem ser feitos por pessoa física ou jurídica através do e-SIC, sistema centralizador dos pedidos, gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU).

Em 2017, foram recebidas no SIC: 124 demandas, sendo todas respondidas no prazo regulamentar (em 2016 foram 130 demandas, sendo 128 respondidas no prazo e duas em tramitação).

Foram recebidos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central, 71 registros de reclamação, sendo: dez reguladas procedentes, 18 reguladas improcedentes, 35 não reguladas, quatro reguladas não conclusivas, quatro encerradas canceladas. (em 2016 foram 53 registros de reclamações, sendo 14 reguladas procedentes, oito reguladas improcedentes, 27 não reguladas, uma regulada não conclusiva, duas não reguladas canceladas e uma em tramitação).

No Sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda foi recebido um registro de demanda respondido no prazo regulamentar (em 2016 não foi recebido registro de demanda).

11. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

Em 2017, foi elaborado o novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2018-2021 alinhado ao novo Planejamento Estratégico 2017-2021 tendo como missão: entregar soluções sólidas que melhorem a eficiência operacional e promovam a modernização e inovação ao modelo de negócios do Banco da Amazônia.

No período, foram implantados e atualizados os processos de tecnologia buscando melhorias operacionais na governança e na mitigação de riscos, como: processo de software; gerenciamento de arquitetura, orçamento, portfólio e projetos de TI; monitoramento e avaliação do desempenho de TI. Também ocorreram melhorias nas agências com a aquisição de 135 novos terminais de caixa.

Foi implantada a Central de Monitoração de Segurança Patrimonial, aumentando a segurança e o controle de toda a rede com auxílio da tecnologia, tornando mais efetivas as rotinas e procedimentos dos testes periódicos dos botões de pânico, sistema de alarme e dos cofres eletrônicos.

Foram implantados novos sistemas para melhoria operacional e de atendimento à resoluções legais como:

- Nova solução de Risco de Mercado e Liquidez e Gestão de capital;
- Nova plataforma de cobrança (NPC): desde julho/17 o Banco está inserido na NPC seguindo as fases de implantações determinadas pela Febraban, integrando-se à nova sistemática do Sistema Financeiro Nacional Relativo à Carteira de Cobrança Registrada;
- Melhorias no sistema de controle de processos – SCP, adequando o mesmo as necessidades das centrais de crédito;
- Implantação da nova versão do aplicativo mobile banking do Banco com uma interface mais moderna que busca elevar a experiência de utilização dos serviços pelos clientes do Banco;
- Token Mobile (APP): que substituirá o atual cartão de segurança usado nos canais Mobile e Internet Banking;
- Aquisição e implantação da nova ferramenta GPWEB Profissional para Gestão do Planejamento Estratégico e Projetos;
- Nova solução de Risco – AmazonRisco – englobando modelos de risco Pessoa Física – Comercial e Rural.

Para o exercício de 2018 estão previstos os seguintes investimentos :

- Serviços digitais: Conta Digital, Pronaf Digital, MPO Digital e Atendimento Eletrônico através de Internet Banking, Mobile e APPs de Mensagens;
- Implantação de Programa de Inovação para aproveitar ideias e iniciativas competitivas. Além do fomento à criação de Polos de Inovação na Região por meio de parcerias com Aceleradoras de Startups com Fintechs e Agritechs que Colaborem no desenvolvimento da região através de tecnologias sustentáveis;
- Construção de Base de Dados Corporativa para análise aprofundada do negócio;
- Implantação de Nova Arquitetura Tecnológica dos Sistemas através de Barramento Corporativo de Serviços, com microserviços provendo agilidade no desenvolvimento de novos negócios e possibilitando implantação de Application Programming Interface (API´s).

12. OUTROS DESTAQUES

Prêmio Samuel Benchimol e Banco da Amazônia de Empreendedorismo Consciente – Edição 2017

Em novembro de 2017, ocorreu a outorga dos prêmios Professor Samuel Benchimol e Banco da Amazônia de Empreendedorismo, realizados nas dependências da Federação das Indústrias do Amazonas, em Manaus, com mais de R\$120 mil em premiações.

Nesta edição, dez projetos foram selecionados, sendo quatro do estado do Amazonas. Na categoria “Iniciativa de Desenvolvimento Local (IDL)” contemplou iniciativas que trazem em seu escopo conceitos e práticas de economia criativa, economia verde e/ou agroecologia e produção orgânica.

Fundo dos Direitos dos Idosos e o da Criança e Adolescente

Como parte de sua missão em atuar no social, além de buscar ser o indutor do desenvolvimento sustentável da Região Amazônica, o Banco, com base nos incentivos fiscais concedidos pelas Leis nº 8.069/1990; 12.213/2010; 12.594/2012 e art. 591 do Regulamento do Imposto de Renda (RIR), disponibilizou R\$2,0 milhões de recursos, na forma de doação, para os Fundos de Direitos da Criança e Adolescente e dos Direitos dos Idosos dos estados do Acre, Amazonas e Pará e para o Hospital de Câncer de Barretos, que possui uma unidade hospitalar na cidade de Porto Velho no estado de Rondônia.

A disponibilização desse recurso fará diferença na vida de inúmeras pessoas, já que os projetos possuem atividades voltadas à educação, prevenção, capacitação, tratamento de saúde, dentre outras funcionalidades voltadas para melhor qualidade de vida das crianças, adolescentes e idosos.

Destaca-se o trabalho realizado pelo Hospital do Amor (Hospital de Câncer de Barretos), que recebeu do Banco o montante de R\$1,1 milhão destinado ao Projeto Cuidar e ao Projeto Amparo. O Projeto Cuidar abrange o custeio e manutenção do Hospital Infância Juvenil que oferta os serviços de tratamento de câncer às crianças e adolescentes. O Projeto Amparo viabiliza tratamento aos idosos, sendo a maioria pacientes com mais de 60 anos.

O Hospital possui unidades hospitalares e de prevenção também na Região Norte (estado do Acre e Rondônia) ofertando serviço gratuito de prevenção, diagnóstico e tratamento de câncer para crianças, adolescentes e idosos. O recurso doado pelo Banco promoverá cuidado em sentido amplo, tratando não apenas os aspectos clínicos das enfermidades, mas também aqueles de bem-estar geral dos sintomas pessoais e sociais de suas doenças e de suas sequelas.

Com isso o Banco reforça o seu papel de fazer a diferença na Amazônia, contribuindo para o desenvolvimento social e humanitário.

Patrocínios

A atuação do Banco na área de patrocínios visa contribuir para o desenvolvimento sociocultural e ambiental, permitindo a geração de oportunidades de trabalho, emprego e renda, auxiliando a melhoria da qualidade de vida e acesso à inclusão social e a cultura, além de, auxiliar no treinamento de atletas e geração de novos negócios, tornando o Banco uma das empresas que mais investe em patrocínios na Região.

O Edital de Patrocínio publicado em 2017, com vigência para o exercício de 2018, teve como objeto a seleção pública de projetos voltados para cinco áreas de atuação: feira, exposição e outros eventos; ambiental; social; cultural; e esportivo.

Dos 116 projetos aprovados, destacam-se: