



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

## 7. CONTROLES INTERNOS

A estrutura organizacional do Banco da Amazônia conta com um sistema de controles internos integrado, cujo papel principal é garantir que processos e procedimentos tenham adequada efetividade na governança. Esse controle visa contribuir no alcance dos objetivos e estratégias da entidade, em que toda estrutura organizacional deve estar envolvida.

A gestão de Compliance no Banco, visa ao disciplinamento das diversas atividades, contemplando os diversos colegiados, bem como definindo as responsabilidades, políticas, normas internas e externas, procedimentos e princípios corporativos que regem a atividade da empresa. A Instituição tem promovido adoção de elevados padrões éticos e de integridade e uma cultura de controles, a fim de garantir confiabilidade e o fortalecimento dos controles internos. Também são realizadas periodicamente avaliações e testes de conformidade para identificar possíveis desvios e a necessidade de otimização de procedimentos internos e informações regulatórias.

## 8. AUDITORIA INTERNA

A unidade de Auditoria Interna (AUDIT), 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.

Dentre as missões realizadas no 1º semestre de 2019 para o fortalecimento e desempenho da gestão destacam-se os trabalhos em Administração de Sistemas e em Análise e Concessão de Crédito. Para o desenvolvimento profissional dos colaboradores foram realizadas capacitações, a exemplo de Auditoria de Fraudes e Canal de Denúncia; Licitações e Contratos das Estatais.

Quanto aos projetos de melhoria para o desenvolvimento institucional da unidade foram iniciadas ações para implantação da metodologia ABR (Auditoria Baseada no Risco) e do PGMQ (Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade) da Auditoria Interna.

## 9. REDE DE ATENDIMENTO

O Banco da Amazônia tem sua área de atuação nos nove estados da Amazônia Legal (Acre, Amazonas, Amapá, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins), além da capital de São Paulo. No final do 1º semestre de 2019, o Banco contava com uma estrutura de rede de atendimento formada por 122 unidades, sendo 120 agências e 2 Postos de Atendimento Avançado.

Para o início do segundo semestre de 2019, está prevista a implantação da Central de Cadastro, com objetivo de proporcionar: Maior controle e Padronização do processo e da gestão do cadastro; Melhoria do índice de conformidade dos cadastros; Maior governança nos dados cadastrais que impactam em risco de crédito do cliente; Segregação das atividades de registro/atualização de cadastros de maior complexidade das unidades da rede de distribuição; Melhoria no atendimento dos clientes do Banco, assim como melhor prestação de serviços bancários a população da região, possibilitando a ampliação da base de clientes do Banco; Maior foco na originação e gestão de cadastros; e Fortalecimento do Front Office.

## 10. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é um canal especializado de atendimento a clientes, que busca identificar as necessidades do público externo, zelar pela boa imagem do Banco e aperfeiçoar seu modelo de gestão.

Foram recebidos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR do Banco Central, 41 registros de reclamações, sendo: 10 reguladas procedentes, 8 reguladas improcedentes, 19 não reguladas e 4 reguladas não conclusivas, todas respondidas no prazo regulamentar.

No 1º semestre de 2019 foram recebidas no SIC, 65 demandas, todas respondidas no prazo regulamentar.

Através do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Ouvidoria 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.

## 11. OUTROS DESTAQUES

### Novidades no Serviço de Depósito

Com foco na modernização dos seus serviços e em soluções sustentáveis, o Banco da Amazônia lançou o novo serviço de depósito on-line. Com essa funcionalidade, correntistas e não correntistas podem realizar depósitos em espécie nos terminais de autoatendimento, sem a necessidade de envelopes e com sensibilidade imediata, proporcionando mais agilidade e segurança.

### Política Geral de Contratos Administrativos

No mês de janeiro, foi publicada e implementada a Política Geral de Contratações do Banco da Amazônia. O documento objetiva disciplinar e orientar os princípios e as diretrizes estratégicas que norteiam o processo de compras e de contratações de bens e serviços observando ações socioambientais a ser considerado em todas as atividades do Banco.

### Novas Parcerias - Entidades Educacionais

O Banco da Amazônia, em compromisso com o desenvolvimento profissional dos empregados e seus dependentes, celebrou, em fevereiro de 2019, novas parcerias com entidades educacionais, através do programa CooperAção. Dessa vez, vieram somar ao quadro de parceiros, a Faculdade FACI/WYDEN e o Centro de Excelência em Estudos Empresariais.

### Tabela de Temporalidade de Documentos Administrativos - TTDA

Em janeiro de 2019, o Banco da Amazônia obteve aprovação do Código de Classificação de Arquivos de Documentos e Tabela de Temporalidade de Documentos Administrativos - atividades fins e sua respectiva Tabela de Temporalidade de Documentos de Administrativos junto ao Arquivo Nacional.

A nova Tabela de Temporalidade de Documentos Administrativos, implementada no 1º semestre de 2019, está aderente às regulamentações estabelecidas pelo Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ, garantindo processos de gestão de documentos em compliance às diretrizes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA vinculado ao Governo Federal, sendo o Banco da Amazônia membro do SUBSIGA (Subcomissão de Coordenação) coordenada pelo Ministério da Economia.

### Banco da Amazônia e Conexus - Negócios Sustentáveis

O Banco da Amazônia e o Instituto Conexões Sustentáveis (Conexus) assinaram, em maio de 2019, um protocolo de intenções que contribuirá para o desenvolvimento sustentável dos negócios comunitários promovidos na região. A parceria se dará mediante ações, incluindo orientações financeiras na contratação de financiamentos de custeio, investimento, comercialização e capital de giro contratados, pelo banco, por organizações econômicas socioambientais e a seus associados instalados na Amazônia.

### Microcrédito Produtivo Orientado - MPO Digital

No 1º semestre de 2019 foi implantado o projeto MPO Digital e o Programa Amazônia Florescer Urbano em todas as unidades de Microfinanças. Foram contratadas 4.061 operações de crédito com liberações de R\$8,1 milhões pelo novo aplicativo. O MPO Digital Amazônia Florescer recebeu o prêmio "eFinance 2019" na categoria "Bancarização e Políticas Públicas" por permitir a inclusão financeira de pessoas de baixa renda.

## 12. GESTÃO DE PESSOAS

No primeiro semestre de 2019, o Banco investiu R\$ 2,2 milhões, em 144 ações educacionais, oportunizando 2.261 participações de empregados do Banco. As ações educacionais atingem diversas áreas de conhecimento, como: Créditos e Negócios; Estratégia e Pessoas; Controles e Risco; Auditoria; Tecnologia da Informação; e Administrativo e Apoio.

Com relação ao Concurso Público realizado pelo Banco da Amazônia em 2018, no mês de janeiro de 2019, foram iniciadas as convoca-