



CARTA DE
SERVIÇOS
AO USUÁRIO

2023

SUMÁRIO

Administradores.....	3
Banco do Nordeste.....	4
Apresentação da Carta de Serviços ao Usuário.....	5
Canais de Atendimento.....	6
Serviços Disponíveis ao Cidadão.....	7
Pagamento de Benefícios do INSS.....	8
Pagamento de Tributos Municipais.....	9
Pagamento de Tributos Estaduais.....	10
Pagamento de Tributos Federais.....	11
Pagamento de Contas Emitidas por Concessionárias.....	12
Pagamento de Títulos de Cobrança Bancária.....	13
Empréstimos.....	14
Financiamentos.....	15
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.....	16
Serviço de Informação ao Cidadão.....	21
Exercício dos Direitos Garantidos na Lei Geral de Proteção de Dados.....	23
Empréstimo de Publicações nas Bibliotecas Inspiração Nordestina.....	25
Atrações Culturais.....	26
Considerações Finais.....	27
Ficha Técnica.....	28

ADMINISTRADORES

Paulo Henrique Saraiva Câmara
Presidente

Wanger Antônio de Alencar Rocha
Diretor Financeiro e de Crédito

Anderson Aorivan da Cunha Possa
Diretor de Negócios

Ana Teresa Barbosa de Carvalho
Diretor de Administração

João Monteiro da Franca Neto
Diretor de Controle e Risco

José Aldemir Freire
Diretor de Planejamento

Thiago Alves Nogueira
Diretor de Ativos de Terceiros

BANCO DO NORDESTE



O Banco do Nordeste do Brasil S. A. é o maior banco de desenvolvimento regional da América Latina e diferencia-se das demais instituições financeiras pela missão que tem a cumprir: Atuar como Banco de Desenvolvimento da Região Nordeste. Sua visão é a de ser o Banco preferido do Nordeste, reconhecido pela sua capacidade de promover o bem-estar das famílias e a competitividade das empresas da Região.

Seu principal objetivo é executar uma política de desenvolvimento ágil e seletiva, capaz de contribuir de forma decisiva para a superação dos desafios e para a construção de um padrão de vida compatível com os recursos, potencialidades e oportunidades da Região.

APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Instituído pela **Lei Nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma instituição pública que visa informar aos cidadãos quais são os serviços que a mesma oferece, as formas de acessar e obter esses serviços, além de quais compromissos essa organização assume com o público em geral, relativos aos padrões de qualidade no atendimento prestado. O principal objetivo desse documento é incentivar na administração pública práticas organizacionais sustentadas no comprometimento e transparência, além de promover na sociedade o desejo de envolvimento e a interação com os entes públicos.

A Carta de Serviços ao Usuário do Banco do Nordeste representa nosso compromisso com a transparência e diligência em manter todos os clientes e usuários informados sobre nossa atuação. Nesse documento você encontrará a relação dos serviços que prestamos ao público, os canais onde esses serviços podem ser acessados, além dos requisitos e das etapas necessárias para sua efetiva utilização.

O Banco do Nordeste é empenhado em ofertar produtos e serviços de qualidade e em assim contribuir para o desenvolvimento da região, principal propósito de sua existência de sete décadas. Após a leitura dessa carta, caso queira, nos escreva também em relacionamento@bnb.gov.br ou nos ligue no 0800 728 3030. Desejamos ouvir suas sugestões, pois sabemos o quanto essa interação nos engrandece e fortalece nossa determinação de continuar sendo o maior banco regional de desenvolvimento da América Latina.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O Banco do Nordeste possui uma rede de **292 agências** presentes em todos os Estados do Nordeste, além de parte dos estados de Minas Gerais e do Espírito Santo. Por meio de suas agências bancárias, postos de microfinanças e agências itinerantes, as ações do Banco do Nordeste chegam a 2.074 municípios.

Complementarmente aos canais presenciais, o Banco do Nordeste disponibiliza canais eletrônicos e alternativos para solicitação de informações, acesso à produtos e realização de transações financeiras. Um lista completa desses canais pode ser acessada em: <https://www.bnb.gov.br/canais-de-atendimento>, bem como os horários de funcionamento de cada uma das **292 agências**.

Os terminais de autoatendimento disponíveis nas instalações das agências ficam disponíveis durante o funcionamento da unidade, já os terminais da Rede Compartilhada 24 Horas ficam disponíveis de acordo com o horário de funcionamento do estabelecimento comercial que abriga o equipamento.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor está disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana por meio do **0800 728 3030**, além do e-mail **relacionamento@bnb.gov.br**.



Área de atuação do Banco do Nordeste.



SERVIÇOS DISPONÍVEIS AO CIDADÃO

No conjunto dos serviços prestados à clientes e usuários, o Banco do Nordeste disponibiliza, por meio de seus diversos canais de atendimento, serviços financeiros e de informação que podem ser acessados por todo cidadão.

O atendimento prestado na oferta desses serviços é realizado com elevado padrão de qualidade e prestado por colaboradores com devida capacitação, respeitando a legalidade, atendimento equitativo e seguindo princípios éticos que norteiam cada etapa do atendimento.

PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO INSS

Descrição

Pagamento de benefício de aposentadoria pago pelo Instituto Nacional de Seguro Social.

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve ter cadastro válido no INSS e ter optado por receber seu benefício no Banco do Nordeste. Deve estar de posse de cartão magnético previdenciário ou cartão da conta corrente, caso seja cliente.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário dirige-se ao guichê de caixa ou nos terminais de autoatendimento de sua agência para sacar seu benefício, no dia estabelecido pelo calendário de pagamento previdenciário ou, no caso de ser correntista, o crédito do benefício ocorre de forma automática. O saque no guichê de caixa ou crédito na conta corrente é imediato.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

PAGAMENTO DE TRIBUTOS MUNICIPAIS

Descrição

Esse serviço permite o pagamento dos seguintes tributos municipais: IPTU, ISS e ITBI (*)

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve estar de posse de guia para recolhimento, observando as informações e orientações impressas no documento e dispor de recurso financeiro para efetuar o pagamento.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário deve dirigir-se ao guichê de caixa de uma agência para realizar pagamento, sendo a autenticação imediata ao pagamento. Caso o usuário seja correntista, o pagamento também poderá ser realizado nos terminais de autoatendimento próprios ou internet banking. A autenticação do pagamento nessas modalidades também será imediata, exceto para pagamentos realizados por internet banking fora do horário das 6h às 20h.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

(*) O pagamento só será efetuado quando Banco mantiver convênio para a prestação desse serviço com o órgão competente, consulte previamente em contato com nosso SAC – 0800 728 3030

PAGAMENTO DE TRIBUTOS ESTADUAIS

Descrição

Esse serviço permite o pagamento dos seguintes tributos estaduais: ICMS, GNRE, IPVA E Licenciamento DETRAN.(*)

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve estar de posse de guia para recolhimento, observando as informações e orientações impressas no documento e dispor de recurso financeiro para efetuar o pagamento.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário deve dirigir-se ao guichê de caixa de uma agência para realizar pagamento, sendo a autenticação imediata ao pagamento. Caso o usuário seja correntista, o pagamento também poderá ser realizado nos terminais de autoatendimento próprios ou internet banking. A autenticação do pagamento nessas modalidades também será imediata, exceto para pagamentos realizados por internet banking fora do horário das 6h às 20h.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

(*) O pagamento só será efetuado quando Banco mantiver convênio para a prestação desse serviço com o órgão competente, consulte previamente em contato com nosso SAC – 0800 728 3030

PAGAMENTO DE TRIBUTOS FEDERAIS

Descrição

Esse serviço permite o pagamento dos seguintes tributos federais: DAE-Empregador Doméstico, DAS, DARF, FGTS e GPS.

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve estar de posse de guia para recolhimento, observando as informações e orientações impressas no documento e dispor de recurso financeiro para efetuar o pagamento.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário deve dirigir-se ao guichê de caixa de uma agência para realizar pagamento, sendo a autenticação imediata ao pagamento. Caso o usuário seja correntista, o pagamento também poderá ser realizado nos terminais de autoatendimento próprios ou internet banking. A autenticação do pagamento nessas modalidades também será imediata, exceto para pagamentos realizados por internet banking fora do horário das 6h às 20h.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

PAGAMENTO DE CONTAS EMITIDAS POR CONCESSIONÁRIAS

Descrição

Esse serviço permite o pagamento dos serviços de água e esgoto, telefonia, energia, entre outros. (*)

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve estar de posse de guia para pagamento, observando as informações e orientações impressas no documento e dispor de recurso financeiro para efetuar o pagamento.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário deve dirigir-se ao guichê de caixa de uma agência para realizar pagamento, sendo a autenticação imediata ao pagamento. Caso o usuário seja correntista, o pagamento também poderá ser realizado nos terminais de autoatendimento próprios ou internet banking. A autenticação do pagamento nessas modalidades também será imediata, exceto para pagamentos realizados por internet banking fora do horário das 6h às 20h.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

(*) O pagamento só será efetuado quando Banco mantiver convênio para a prestação desse serviço com o órgão competente, consulte previamente em contato com nosso SAC – 0800 728 3030

PAGAMENTO DE TÍTULOS DE COBRANÇA BANCÁRIA

Descrição

Esse serviço permite o pagamento de títulos registrados na cobrança bancária.

Informações necessárias para acessar o serviço

O Usuário deve estar de posse do boleto para pagamento, observando as informações e orientações impressas no documento e dispor de recurso financeiro para efetuar o pagamento.

Formas de acesso e execução do serviço

O serviço está disponível de segunda a sexta no horário de atendimento bancário, exceto feriados. O usuário deve dirigir-se ao guichê de caixa de uma agência para realizar pagamento, sendo a autenticação imediata ao pagamento. Caso o usuário seja correntista, o pagamento também poderá ser realizado nos terminais de autoatendimento próprios ou internet banking. A autenticação do pagamento nessas modalidades também será imediata, exceto para pagamentos realizados por internet banking fora do horário das 6h às 20h.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

EMPRÉSTIMOS

Descrição

A contratação de empréstimos é ofertada aos clientes do Banco do Nordeste.

Informações necessárias para acessar o serviço

Para contratar um empréstimo, o usuário deve ter um cadastro de cliente atualizado, possuir uma conta corrente ativa e não pode possuir restrições creditícias. A contratação desse é tarifada e com incidência de juros.

Formas de acesso e execução do serviço

A contratação do empréstimo segue as seguintes etapas: elaboração de cadastro, abertura de conta, análise de crédito, formalização da contratação e liberação do crédito. A contratação do produto pode não ser efetivada durante qualquer etapa do processo, em virtude dos resultados das análises de crédito e cadastrais. O cliente pode acompanhar a contratação do empréstimo na agência ou em outros canais digitais.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento é variável de acordo com o tipo de contratação. Nos casos de atendimento presencial, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

FINANCIAMENTOS

Descrição

A contratação de financiamentos é ofertada aos clientes do Banco do Nordeste.

Informações necessárias para acessar o serviço

Para contratar um financiamento, o usuário deve ter um cadastro de cliente atualizado, possuir uma conta corrente ativa e não pode possuir restrições creditícias. A contratação desse é tarifada e com incidência de juros.

Formas de acesso e execução do serviço

A contratação do financiamento segue as seguintes etapas: elaboração de cadastro, abertura de conta, análise de crédito, formalização da contratação e liberação do crédito. A contratação do produto pode não ser efetivada durante qualquer etapa do processo, em virtude dos resultados das análises de crédito e cadastrais. O cliente pode acompanhar a contratação do financiamento na agência ou em outros canais digitais.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento é variável de acordo com o tipo de contratação. Nos casos de atendimento presencial, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com pelo SAC – 0800 728 3030

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

Descrição

Serviço disponível para prestar informações e sanar dúvidas sobre produtos e serviços do banco, bem como para registro de reclamações, sugestões, elogios, suspensão ou cancelamento de serviços e consultar unidades físicas de atendimento.

Informações necessárias para acessar o serviço

• Por telefone

Ligações para 0800 728 3030 ou 0800 033 3031. O número do SAC é gratuito e está disponível ininterruptamente durante 24 h por dia, sete dias por semana (em atendimento ao Decreto 6.523/2008). Atendimento personalizado.

Para acessar o SAC o cidadão (cliente ou não) deve ligar para o número 0800-728-30-30. Em caso de deficiência auditiva ou de fala, ligar para 0800-033-3031. O número do SAC é gratuito e está disponível ininterruptamente durante 24h por dia (em atendimento ao Decreto 6.523/2008).

O serviço pode ser acessado de forma anônima, sendo necessário apenas informar um número de telefone para retorno, caso a resposta não possa ser dada imediatamente. Caso o demandante não informe um número de telefone, a demanda/reclamação será registrada apenas para encaminhamento/conhecimento da área ou unidade envolvida.

Podem ser solicitados dados do cliente, de acordo com a demanda, para fins de identificação e busca de uma solução para o caso.

• **Por e-mail**

Atendimento personalizado, gratuito, disponível ininterruptamente para recepção e tratamento de manifestações, encaminhadas por e-mail ou formulário Fale Conosco. Serviço disponível para prestar informações e sanar dúvidas sobre produtos e serviços do banco, bem como para registro de reclamações, sugestões, elogios, suspensão ou cancelamento de serviços, consultar unidades físicas de atendimento. O demandante deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico relacionamento@bnb.gov.br ou cadastrar a demanda via Formulário “Fale Conosco” disponível no nosso site, link: <https://www.bnb.gov.br/canais-de-atendimento>. No formulário Fale Conosco selecionar o Destino: Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão. Informar também o tipo de mensagem, assunto, a mensagem, nome e e-mail para resposta.

• **Mídias Sociais**

Recebimento de interações nas mídias sociais, podendo ser reclamações, sugestões, solicitações ou pedidos de informação. O serviço é prestado ininterruptamente bastando ao usuário manifestar-se no perfil do Banco do Nordeste nessas mídias sociais. A manifestação é realizada de forma pública. O Banco responderá o comentário / interação também publicamente e, caso necessário, solicitará informações adicionais em modo privado.

• **FAX**

Recepção e tratamento das demandas recebidas por fax pelo número (85) 3251-6050. O retorno ao cidadão se dará via e-mail ou fax.

• **Carta**

Atendimento de correspondências endereçadas ao Centro de Relacionamento via endereço: Caixa Postal 628. CEP: 60.035-210. Fortaleza - CE. ou Av. Dr. Silas Munguba 5.700, bloco D1 térreo. Passaré. CEP: 60.743-902. Fortaleza - CE. O retorno ao cidadão se dará via e-mail ou carta.

Execução do serviço

• **Por telefone**

Um protocolo será informado no início da ligação a qual será gravada, podendo o demandante solicitar a gravação de seu atendimento.

Caso a informação não possa ser disponibilizada de imediato, o demandante será contatado, em até 5 dias úteis, conforme decreto 6.523, de 31/07/2008, para recebimento da informação requerida ou o resultado da análise de sua reclamação.

Para atendimento das demandas registradas via SAC 0800.728.30.30 o retorno ao cidadão se dará via telefone. Para as demandas registradas pelo canal para deficiência auditiva ou de fala via 0800-033-3031, o retorno ao demandante se dará via aparelho telefônico para comunicação com deficientes auditivos e de fala.

As demandas não atendidas de forma imediata são despachadas para um segundo nível de atendimento, em que são analisadas e enviadas para a área responsável do Banco. Após o retorno da área o cliente é contatado e a resposta é repassada, informando novamente o protocolo de atendimento. Caso o cliente se mostre satisfeito com a resolução apresentada, o atendente informa então o encerramento de sua demanda. Caso não, será registrada a objeção do cliente, e a demanda será reenviada para a unidade para obtenção de nova resposta, que será novamente repassada ao cliente, ainda dentro do prazo de cinco dias úteis.

- **Por e-mail**

Recebimento do e-mail ou formulário do demandante por um atendente. Encaminhamento para a unidade ou área responsável. Recebimento e tratamento da resposta encaminhada pela unidade. Envio da resposta para o e-mail do cliente, em até 5 dias.

- **Mídias Sociais**

A interação é capturada por uma ferramenta (Plataforma de atendimento) e efetuado o seu registro como demanda. Caso a informação não possa ser fornecida de imediato, o retorno se dará no prazo máximo de 48h, via rede social.

- **FAX**

Recebimento do fax, contendo a demanda ou manifestação do cliente. Registro em nossos sistemas como demanda. Envio para a área responsável do Banco. Recebimento e tratamento da resposta. Envio da resposta ao cidadão via e-mail ou fax.

• Carta

Recebimento da Carta. Registro em nossos sistemas como demanda. Envio para a área responsável do Banco. Recebimento e tratamento da resposta. Envio da resposta ao cidadão, via e-mail ou carta.

Previsão de tempo máximo de espera para atendimento presencial

Tempo de atendimento variável, regulamentado pela Lei das filas, a prioridade de atendimento segue as regulamentações de atendimento preferencial.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Entrar contato com o SAC pelos números 0800 728 3030/0800 033 3031 (deficientes auditivos ou de fala).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Descrição

Serviço para atendimento das solicitações de informações com amparo no Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a Lei 12. 527 /2011 – Lei de Acesso à Informação.

Informações necessárias para acessar o serviço

O cidadão pode acessar o serviço presencialmente na sede do Banco do Nordeste, por meio da plataforma Fala.Br ou ainda via formulário de pedido Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, ambos disponíveis do site do Banco do Nordeste.

Formas de acesso e execução do serviço:

Presencialmente, o cidadão deve se dirigir ao Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas na Av. Doutor Silas Munguba, 5700 Bloco D1 - Térreo Passaré - CEP.:60.743-902 Fortaleza – CE, nos dias úteis das 8:30h às 17:30, horário local.

Pela Plataforma Fala.Br: o cidadão deve acessar: <https://falabr.cgu.gov.br> e registrar sua manifestação utilizando-se de formulário de solicitação de informação disponível na plataforma, podendo ser realizada a qualquer tempo.

Também é possível o envio de formulário de manifestações/recurso Pessoa Física ou Pessoa Jurídica para sic@bnb.gov.br ou entrega desse formulário em uma das unidades do Banco do Nordeste.

Previsão de tempo máximo de espera para prestação do serviço:

- **Manifestações (Pedidos):**

20 dias corridos podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

- **Recursos:**

Até 5 dias corridos (prazo improrrogável).

Não há prioridade de Atendimento. O Atendimento se dar de acordo com a fila de entrada dos pedidos e recursos, observando o cumprimento do prazo legal do decreto 7.724/2012.

Reclamações, sugestões e elogios:

Pelos mesmos canais utilizados para a apresentação da solicitação.

EXERCÍCIO DOS DIREITOS GARANTIDOS NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Descrição

Serviço para atendimento das solicitações com amparo na Lei 13.709 / 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Informações necessárias para acessar o serviço

- Com a LGPD o cidadão pode exercer os seguintes direitos:
- Confirmação de Tratamento de dados pessoais;
- Acesso aos Dados;
- Correção dos Dados;
- Informação de compartilhamento de dados pessoais;
- Revogação do consentimento;
- Anonimização, bloqueio, eliminação de dados;
- Portabilidade de dados;
- Informação sobre o não-consentimento;
- Revisão de decisão automatizada, dentre outros.

Formas de acesso e execução do serviço:

O usuário poderá exercer seus direitos acessando <https://www.bnb.gov.br/privacidade> e utilizando a opção “Formulário de Privacidade”. Ao clicar no link o cidadão será direcionado para o formulário do sistema OneTrust, software por meio do qual será atendido.

Clientes do Banco do Nordeste que possuem acesso ao internet banking e desejam verificar seus dados cadastrais e/ou solicitar atualização dos mesmos, podem acessar seu cadastro utilizando o aplicativo Banco do Nordeste, no celular, selecionando a opção “Cadastro”, ou por meio do computador selecionando no menu “Outras Opções” o item “Atualização Cadastral”.

Uma vez recebida a solicitação é realizado procedimentos de autenticação de identidade, solicitação de informações adicionais, se necessário. O Banco do Nordeste realiza pesquisa dos dados e a implementação do direito, respondendo ao usuário pelo sistema OneTrust ou por carta.

Previsão de tempo máximo de espera para prestação do serviço

Prazo máximo de 15 dias úteis.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

Pelos mesmos canais utilizados para a apresentação da solicitação.

EMPRÉSTIMO DE PUBLICAÇÕES NAS BIBLIOTECAS INSPIRAÇÃO NORDESTINA

Descrição

Serviço de empréstimos de livros do acervo das bibliotecas Inspiração Nordestina.

Informações necessárias para acessar o serviço

Para solicitar empréstimo das publicações do acervo das bibliotecas Inspiração Nordestina, o usuário deverá fazer cadastro na biblioteca mais próxima, levando um documento de identificação oficial válido com foto, além de um comprovante de endereço atualizado, aceitando os termos e condições de empréstimo.

Formas de acesso e execução do serviço:

O serviço está disponível, presencialmente, de terça a sábado das 9h às 17h no Centro Cultural instalado em Fortaleza (CE), de segunda a sexta das 12h às 18h no Centro Cultural instalado em Juazeiro do Norte (CE), e de terça a sexta das 13h às 18h e no sábado das 14h às 19h no Centro Cultural instalado em Sousa (PB). Após realização do cadastro na biblioteca, o usuário presencialmente faz sua solicitação de empréstimo de publicação constante no acervo da biblioteca, registra-se o empréstimo em sistema informatizado quando então começa a contar o prazo de cedência da publicação.

Previsão de tempo máximo de espera para prestação do serviço

Para empréstimo da publicação: imediato, se disponível.

Para devolução da publicação: até 15 dias úteis.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

O usuário poderá falar diretamente com o gestor responsável nos Centros Culturais Banco do Nordeste, de segunda a sexta das 13h às 18h ou utilizar o SAC 0800 728 3030.

ATRAÇÕES CULTURAIS

Descrição

Fruição de apresentações culturais em diversas modalidades: artes cênicas, shows musicais, cinema, artes visuais, entre outros.

Informações necessárias para acessar o serviço

O usuário deverá verificar a classificação etária indicada para a atração cultural e consultar previamente o horário de apresentação, ciente que dependendo da atração cultural a quantidade de ingressos pode ser limitada.

Formas de acesso e execução do serviço:

O serviço está disponível, presencialmente, nas instalações físicas dos Centros Culturais Banco do Nordeste presentes nas cidades de Fortaleza (CE), Juazeiro do Norte (CE) e Sousa (PB). A atração é exibida de acordo com a agenda cultural específica para cada Centro Cultural que se encontra disponível localmente e nas redes sociais de cada equipamento. Eventualmente, a atração cultural poderá ser disponibilizada no canal do YouTube do Centro Cultural Banco do Nordeste.

Previsão de tempo máximo de espera para prestação do serviço

Para atração disponibilizada em plataforma online: acesso imediato.

Para atrações presenciais: o tempo de espera é variável de acordo com a demanda, observando a prioridade de atendimento de acordo com as regulamentações vigentes.

Manifestações, reclamações, sugestões e elogios

O usuário poderá falar diretamente com o gestor responsável nos Centros Culturais Banco do Nordeste, de segunda a sexta das 13h às 18h ou utilizar o SAC 0800 728 3030.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Banco do Nordeste dedica-se com diligência a aprimorar a gestão de seus serviços e produtos. É de fundamental importância a efetiva participação da sociedade nesse processo, com contribuições e sugestões que nos impulsionem a promover melhorias contínuas em nossas ações, principalmente para aquelas ofertadas diretamente à sociedade. Este documento está sujeito a atualização periódica e divulgação permanente, conforme preconiza a lei que o instituiu.

FICHA TÉCNICA

Superintendente de
Marketing e Comunicação e.e.
Franklin José Dias de Paiva

Gerente do Ambiente de Marketing e.e.
Homero de Oliveira Guedes

Gerente do Ambiente de Transações
e de Serviços Bancários e.e.
Wladja Gadelha Monte Fernandes

Gerente do Ambiente de Comunicação
Deyse Lene Santos de Moura

Gerente do Centro de Relacionamento
com Clientes e de Informação ao Cidadão
Fabiano Pinto Gadelha



