

# Cartilha de Orientação ao (à) Denunciante e Testemunhas



Denunciar é um ato de  
coragem e cidadania.



**Banco do  
Nordeste**

# 1 INTRODUÇÃO

Bem-vindo à **Cartilha de Orientação ao(à) Denunciante e Testemunhas!**

Aqui, você encontrará informações essenciais sobre como fazer uma denúncia, suas proteções e os canais disponíveis.

Nosso objetivo é garantir um ambiente seguro e ético para todos.



## 2 O QUE É UMA DENÚNCIA?

Você sabe o que é uma **denúncia**?

Uma **denúncia** é a comunicação de práticas **ilegais, imorais** ou **ilegítimas**.



A seguir, veremos alguns exemplos de práticas ilegais, imorais ou ilegítimas.

## Assédio Moral



- **Perseguir**
- **Inferiorizar**
- **Ridicularizar**
- **Ofender**
- **Humilhar**

# Assédio Sexual

**Contato físico indesejado.**



**Convites impertinentes.**

**Insinuações explícitas ou veladas de caráter sexual.**



**Conversas indesejadas sobre sexo.**

# Corrupção

Comportamento que se desvia dos deveres formais de um cargo público em razão de vantagens indevidas, para si ou para outrem.

Pronto. O contrato foi assinado, do jeito que você pediu.

Está aqui sua **recompensa!**





## Demais exemplos de práticas ilegais

- Conflito de interesses
- Falhas de controle
- Fraudes internas e/ou externas
- Descumprimento de princípios éticos e políticas corporativas
- Improbidade administrativa
- Negócios irregulares
- Terrorismo
- Dano ao patrimônio público
- Racismo
- Furto
- Roubo

Essas e outras práticas são **proibidas** em atividades do **Banco do Nordeste**, conforme definido em nossas Políticas, Normas e Procedimentos ou qualquer outra regulamentação externa aplicável à nossa Instituição.

# 3 QUEM PODE DENUNCIAR ?

A **denúncia** pode ser feita por **qualquer pessoa** que tenha conhecimento de irregularidades no Banco do Nordeste...



... e pode ser **anônima ou identificada**. O Banco do Nordeste garante o **sigilo** do denunciante.

# 4 CANAIS DE DENÚNCIA

Para quem eu apresento a minha **denúncia**?



O **Banco do Nordeste** dispõe dos seguintes canais institucionais para receber denúncias: **Ouvidoria, Comissão de Ética, Comitê de Auditoria e Auditoria Interna.**

Porém, qualquer unidade pertencente à estrutura organizacional do Banco do Nordeste poderá receber denúncias, devendo direcioná-las para um dos canais institucionais.

# Canais de denúncia do Banco do Nordeste:

## Ouvidoria



### E-mail:

ouvidoria@bnb.gov.br

### Telefone:

0800 033 3033

### Carta:

Ouvidoria - Av. Doutor Silas Munguba, 5.700 - Bloco D2 Subsolo - Passaré - Fortaleza - CE - CEP: 60.743-902

### Presencial:

Sala da Ouvidoria, no endereço constante no tópico anterior, mediante agendamento de horário ou não. O horário de atendimento presencial é das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

### Internet:

<https://www.bnb.gov.br/canal-de-denuncias>.

## Comitê de Auditoria



### E-mail:

comitedeauditoria@bnb.gov.br.

## Comissão de Ética



### E-mail:

comissaodeetica@bnb.gov.br

### Telefone:

(85) 3251-7693/ (85) 3251-7694

### Carta:

Comissão de Ética - Av. Doutor Silas Munguba, 5.700 - Polo de Lazer - Passaré - Fortaleza - CE - CEP: 60.743-902

### Presencial:

Sala da Comissão de Ética, no endereço constante no tópico anterior, mediante agendamento com a Secretaria Executiva da Comissão

### Para denúncias de assédio e importunação sexual:

(85) 99857-0268 (WhatsApp)

## Auditoria Interna



### E-mail:

superauditoriabnbdenuncias@bnb.gov.br.

# 5 COMO REALIZAR UMA DENÚNCIA ?

É importante apresentar o máximo de informações possíveis. Para isso, tente responder, no mínimo, às seguintes perguntas:

## Quem?

Identifique quem é o **denunciado** (empregado, colaborador, fornecedor ou agente externo), que praticou suposta conduta irregular.

## Quando?

Registre o **período** (data/hora) em que a situação ocorreu.

## Onde?

Informe o **local** em que os fatos denunciados ocorreram.

## Por que?

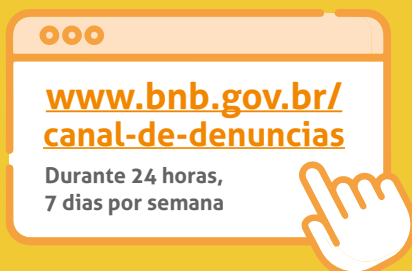
Narre as possíveis **motivações** para a prática irregular, se souber.

- Escolha o Canal mais conveniente para você;
- Forneça todas as informações pertinentes;
- Se preferir, realize a Denúncia de forma virtual pelo Canal de Denúncias da Ouvidoria.



## Procedimentos de utilização do canal de denúncias da ouvidoria

O Canal de Denúncias está disponível no site da Instituição, por meio do link:



Qualquer cidadão, empresa ou instituição, poderá registrar sua denúncia, de forma anônima ou identificada, sem prejuízo da confidencialidade do relator.

Na home page do Canal, haverá dois botões "Clique aqui". O primeiro é para registrar insatisfação ou reclamação sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco do Nordeste; e o segundo botão é para registrar denúncia, relacionada a atos de corrupção, fraudes, condutas éticas, assédio (moral e/ou sexual) e discriminação, dentre outras irregularidades relacionadas com o Banco do Nordeste, cometidas por empregados, clientes ou agentes externos.

Clique aqui ▶

# Registro de Denúncias

Será aberto formulário de perguntas, com a possibilidade de anexar arquivos (documentos, fotos, áudios, vídeos, entre outros), para o bom desenvolvimento das investigações.

Atendimento • Canal de Denúncias • Registrar Denúncia

## Registrar Denúncia

### Registrar Denúncia

#### TIPO DE DENÚNCIA

Que tipo de denúncia você deseja fazer? \*

- Denúncia anônima  
 Denúncia identificada

#### PERGUNTA 1

Que irregularidade você deseja denunciar? \*

Descrever minuciosamente a irregularidade a ser denunciada, utilizando de 50 a 8000 caracteres.

#### PERGUNTA 8

Você deseja anexar arquivos acerca da irregularidade a ser denunciada? \*

- Sim  Não

#### Arquivos \*



São permitidos apenas arquivos das extensões PDF, JPEG, JPG, PNG, TIF, MP4, WMV, AVI, MP3, WMA, MSG e OGG.

É possível anexar vários arquivos, mas o conjunto de arquivos deverá ser de no máximo 15 MB.

É importante verificar os nomes e o teor dos arquivos a serem adicionados de modo a não fragilizar o anonimato da denúncia.



Após o preenchimento das informações será necessário aceitar os termos e condições do Aviso de Privacidade do Banco do Nordeste.

● AVISO DE PRIVACIDADE

Este Canal de Denúncia pode usar dados pessoais de acordo com o nosso [Aviso de Privacidade](#). Você está ciente dos termos e condições? \*

Sim, estou ciente dos termos e condições do Aviso de Privacidade do Banco do Nordeste

Por fim, clicar em “Enviar Denúncia”.

**Enviar Denúncia**



# Acompanhamento de denúncias


Após a confirmação do envio da denúncia, será gerado o número de controle (protocolo), para permitir ao denunciante o acompanhamento do recebimento da demanda pelo Banco do Nordeste. É importante gravar o referido número, pois a denúncia somente será acompanhada, no endereço eletrônico, [www.bnb.gov.br/canal-de-denuncias](http://www.bnb.gov.br/canal-de-denuncias), com o fornecimento dessa informação.

## Acompanhar Denúncia

Para consultar a situação em que se encontra uma denúncia, informe abaixo o seu **Número de Controle**.

Número de Controle \*

Acompanhar

 O Canal de Denúncias da Ouvidoria não deverá ser utilizado para o registro de reclamações relacionadas aos produtos e serviços, devendo, para isso, ser contatado outros canais oferecidos pela instituição, tais como:

- **CENTRO DE RELACIONAMENTO:**  
4020.0004 - Capitais e Regiões Metropolitanas  
0800 033 0004 - Demais Localidades
- **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSÚMIDOR:**  
0800.728.3030

# 6 TRATAMENTO DA DENÚNCIA

Qual a diferença entre **unidade de recepção** e **unidade de apuração**?

**Qualquer unidade do Banco do Nordeste poderá receber denúncias, devendo direcioná-las** para um dos canais institucionais (Ouvidoria, Comissão de Ética, Comitê de Auditoria ou Auditoria Interna).



As **unidades de apuração** são as responsáveis pelo **tratamento de denúncias**, promoção e coordenação de investigações, auditorias ou outros procedimentos apuratórios.

# 7 DIREITOS DO DENUNCIANTE

O Banco do Nordeste garante a todo denunciante de boa-fé, a preservação de sua identidade.

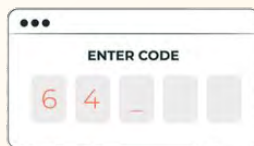


**Todas as pessoas são livres** e têm o **direito** e a responsabilidade de denunciar irregularidades aos canais de denúncia, **sem receio de represália ou ameaça** por empregado, colaborador, fornecedor ou membros dos órgãos estatutários do Banco do Nordeste.

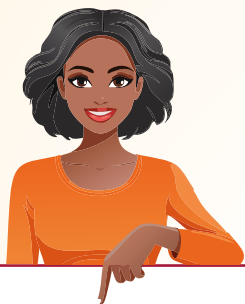
# 8 INFORMAÇÕES AO DENUNCIANTE

Ao denunciante serão fornecidas as informações sobre o status do processo de acatamento e de apuração da denúncia.

Serão respeitadas as limitações impostas por regulamentações internas ou externas relacionadas ao sigilo das informações.



# 9 RESPONSABILIDADES DO DENUNCIANTE



- Realizar denúncias **verdadeiras** e com base em fatos.
- Fornecer o **máximo** de informações possíveis.
- Registrar a denúncia de maneira **objetiva, clara e responsável**.
- **Cooperar** com as investigações, se necessário.

## Lembre-se!

Apresentar denúncia falsa ou caluniosa configura crime previsto em lei, podendo sujeitar o agente às responsabilizações civil e penal.

# 10 APURAÇÃO DE DENÚNCIAS

A Auditoria Interna e a Comissão de Ética são as unidades responsáveis pela apuração de denúncias no Banco do Nordeste, sendo a primeira para infrações disciplinares e de atos lesivos à Administração Pública e a segunda para desvios éticos.

Caso a denúncia realizada envolva membros de um dos canais institucionais de recepção de denúncias, o denunciante deverá direcionar o relato a outro canal diferente daquele que o membro seja integrante.

As denúncias que possam implicar em responsabilização administrativa e civil de pessoa jurídica, nacional ou estrangeira, pela prática de atos contra a administração pública, serão dirigidas às unidades competentes para análise e encaminhamentos julgados adequados e necessários.



# 11 CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



**Todas as denúncias serão tratadas com sigilo,** incluindo as identificadas, em conformidade com as Leis e Regulamentos que tratam sobre o assunto.



As unidades de recepção e apuração de denúncias têm a **obrigação** de agir de acordo com as políticas do Banco do Nordeste, que regem suas funções, para **proteger informações confidenciais**, sendo vedada a publicidade do conteúdo da denúncia ou qualquer informação que possibilite a identificação do denunciante.

# 12 PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

O Banco do Nordeste tem responsabilidade de proteger o denunciante, a testemunha, o(a) depoente, os(as) empregados(as) que conduzem os processos de apuração de desvios éticos e disciplinares, de qualquer ação de represália, durante e após investigação ou apuração de denúncias.

- **Denunciante:** Qualquer pessoa que comunique práticas ilegais.
- **Testemunhas:** Pessoas que fornecem informações relevantes.
- **Depoentes:** Pessoas que prestam depoimentos sobre os fatos.



A represália é expressamente proibida e constitui forma de má conduta, cabendo, inclusive, medidas disciplinares contra o autor, podendo ser caracterizada como improbidade administrativa.

# 13 REPRESÁLIAS



É **VEDADO** ao Banco do Nordeste, seus empregados, colaboradores, fornecedores e demais colaboradores, discriminar, prejudicar ou oprimir o denunciante, a testemunha ou qualquer pessoa relacionada com o teor da denúncia ou com o denunciante.



As denúncias de retaliação serão encaminhadas à **Controladoria-Geral da União**, órgão competente para apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

# 14 MEDIDAS DE PROTEÇÃO CONTRA REPRESÁLIAS

Se a represália for confirmada, a unidade apuratória poderá determinar **ações corretivas** durante o processo para anular o dano ao denunciante.



O causador da represália estará sujeito à avaliação de conduta funcional, de acordo com as regulamentações, regras e normativos do Banco do Nordeste.

# ATENÇÃO



**Proteção aos direitos fundamentais  
e ampla defesa garantidas!**

Em decorrência da valorização do trabalho e da dignidade da pessoa humana, **é indispensável ouvir a parte denunciada**, oferecendo-lhe a oportunidade para se manifestar, sendo-lhe garantido o direito ao silêncio, se assim desejar.

**Denunciar é um ato de coragem e cidadania. Sua participação é fundamental para mantermos um ambiente ético e seguro no Banco do Nordeste.**

**CONTAMOS COM VOCÊ!**



**Ouvidoria do Banco do Nordeste !**

# Ouvidoria

