

# **Regulamento do Canal de Denúncias da Ouvidoria**

## **1 Objetivo**

Estabelecer as diretrizes e procedimentos de utilização do Canal de Denúncia da Ouvidoria para registro de suspeita ou evidência da prática de irregularidades relacionadas às atividades desenvolvidas na Instituição, bem como a conduta inadequada conforme definido no Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste.

## **2 Abrangência**

Este Regulamento abrange todos os interessados em registrar denúncias, anônimas ou identificadas, sejam pessoas físicas ou jurídicas: funcionários; colaboradores; prestadores de serviços; parceiros; terceiros; clientes ou usuários, envolvendo irregularidades nas atividades da Instituição Financeira.

## **3 Regulamentação Aplicável**

Dentre as regulamentações, internas e externas, que tratam sobre o tema, destacamos as seguintes:

**3.1** Lei 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

**3.2** Resolução CMN nº 4.859/2020;

**3.3** Resolução CVM nº 43/2021;

**3.4** Estatuto Social do Banco do Nordeste;

**3.5** Política de Proteção ao Denunciante e Testemunhas;

**3.6** Política de Integridade e Ética do Banco do Nordeste; e

**3.7** Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste.

## **4 Vigência**

Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

## **5 Diretrizes**

Em cumprimento às boas práticas de gestão, integridade e ética, bem como às regulações externas aplicáveis, o Banco do Nordeste disponibiliza o canal de denúncias da Ouvidoria que permite realizar e acompanhar denúncias de situações com indícios

de irregularidades de qualquer natureza, cometidas por empregados, colaboradores, clientes ou agentes externos, independentemente de cargo, função ou tipo de contrato.

As denúncias podem ser realizadas de forma anônima ou identificada, sendo assegurado o tratamento confidencial das informações, envolvendo dados, endereço eletrônico do equipamento de uso, dentre outras, que garantam a proteção da identidade do denunciante, quando informada.

Os relatos recebidos serão avaliados quanto a admissibilidade, para o devido tratamento e apuração, quando for o caso, por parte das unidades envolvidas no processo.

## **6 Responsabilidades**

### **6.1 Ouvidoria**

A Ouvidoria é a unidade responsável pela recepção, análise, admissibilidade e encaminhamento das manifestações registradas no Canal de Denúncias da Ouvidoria, devendo assegurar a confidencialidade, imparcialidade e transparência do processo.

Ao receber a demanda, a Ouvidoria realizará o exame de admissibilidade para classificar a manifestação como denúncia ou não. Em caso de admissibilidade, a demanda será encaminhada para tratamento pela Auditoria do Banco do Nordeste, com inteiro teor do informado pelo denunciante, juntamente com o protocolo registrado pela Ouvidoria e, em anexo, todos os arquivos enviados pelo demandante. Vale ressaltar que, denúncias envolvendo desvio de conduta ética, serão encaminhadas, também, para a Comissão de Ética, exceto nos casos em que estejam envolvidos os membros daquela Comissão.

Caso não ocorra a admissibilidade pela Ouvidoria, por inexistirem elementos que caracterize a manifestação como denúncia, esta poderá ser redirecionada para tratamento ao Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação do Cidadão (CRCIC), que é o canal adequado para recepção e tratamento da demanda. O demandante, caso tenha se identificado, será orientado a aguardar resposta daquela Unidade.

A Ouvidoria acompanhará o funcionamento do Canal de Denúncias, para assegurar sua efetividade e minimizar falhas no processo.

### **6.2 Auditoria**

A Auditoria é a unidade responsável pela apuração de denúncias sobre suposta irregularidade, fraude e/ou erro praticado por empregado do Banco do Nordeste, em virtude de desvio de conduta de natureza disciplinar.

Ao receber manifestação de denúncia pela Ouvidoria, a Auditoria realizará novo exame de admissibilidade relacionados a indícios de irregularidades, com vistas a identificar materialidade e autoria, que permitam a instrução de apuração de responsabilidade.

### **6.3 Comissão de Ética**

A Comissão de Ética do Banco do Nordeste tem como atribuições, entre outras, apurar conduta em desacordo com as normas éticas pertinentes bem como decidir quanto ao juízo de admissibilidade de denúncia de natureza ética; e instaurar processo de infração ética, julgar e decidir quanto à aplicação da pena de "censura ética" na forma do Decreto

Nº 6.029/2007, além de poder adotar outras providências, inclusive, de forma cumulativa.

A Comissão de Ética possui os seguintes canais de denúncias:

**6.3.1** E-mail: [comissaodeetica@bnb.gov.br](mailto:comissaodeetica@bnb.gov.br);

**6.3.2** Telefones: Comissão de Ética (85) 3251-7693/ (85) 3251-7694;

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

**6.3.4** Presencial, na sala da Comissão de Ética, no endereço constante do inciso III acima, mediante agendamento com a Secretaria Executiva da Comissão; e

**6.3.5** Para denúncias de assédio sexual: (85) 99857-0268 (WhatsApp).

## **6.4 Denunciante**

O denunciante tem o direito e a responsabilidade de utilizar o Canal de Denúncia da Ouvidoria, com vistas a denunciar suspeitas ou efetivas práticas proibidas, incluindo atos de fraude e corrupção, em atividades realizadas pelo Banco do Nordeste. De igual modo, devem denunciar qualquer indício ou comprovação de má conduta, conforme definido no Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste.

É fundamental que o denunciante proceda com informações verídicas e de boa-fé, expondo os fatos com o maior número de detalhes possíveis. A falta de informações suficientes ou a extemporaneidade da queixa podem impedir que a questão seja apurada ou adotada alguma outra ação.

## **7 Procedimentos de Utilização do Canal de Denúncias da Ouvidoria**

O Canal de Denúncias da Ouvidoria está disponível no site da Instituição, por meio do link: <https://www.bnb.gov.br/canal-de-denuncias>, durante 24 horas, 7 dias por semana. Qualquer cidadão, empresa ou instituição, poderá registrar sua denúncia, de forma anônima ou identificada, sem prejuízo da confidencialidade do relator.

### **7.1 Abrangência das Denúncias**

As denúncias podem envolver atos praticados em todos os níveis hierárquicos, unidades organizacionais, incluindo os executados por membros da alta governança. Inexiste, portanto, restrições quanto ao teor das denúncias ou entes denunciados.

O Banco do Nordeste garante a todo denunciante, identificado ou não, a preservação de sua identidade, cabendo às autoridades competentes para o registro e apuração das denúncias, suprimir qualquer elemento de identificação que permita a associação, direta ou indireta, do denunciante à denúncia por ele realizada.

### **7.2 Situações Relatadas**

Poderá ser relatada qualquer situação envolvendo suspeita ou evidência da prática de irregularidades em atividades relacionadas ao Banco do Nordeste, tais como:

**7.2.1** Corrupção;

- 7.2.2 Falhas de processo;
- 7.2.3 Fraudes internas e externas;
- 7.2.4 Descumprimento de princípios éticos e políticas corporativas;
- 7.2.5 Assédio moral e/ou sexual;
- 7.2.6 Improbidade administrativa;
- 7.2.7 Conflito de Interesses;
- 7.2.8 Negócios irregulares;
- 7.2.9 Terrorismo;
- 7.2.10 Dano ao patrimônio público;
- 7.2.11 Racismo;
- 7.2.12 Furto ou roubo;
- 7.2.13 Conduta inadequada, conforme definido no Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste; e
- 7.2.14 Outras práticas proibidas em atividades da Instituição.

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: o Centro de Relacionamento (4020 0004 - Capitais e Regiões Metropolitana, ou 0800 033 0004 (Demais Localidades), ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (0800 728 3030).

### **7.3 Registro de Denúncias**

Ao acessar o canal, o usuário poderá registrar sua denúncia em formulário online. Vale ressaltar que a efetividade no processo de tratamento e apuração da denúncia está diretamente ligada a riqueza de detalhes e às evidências apresentadas no seu registro. Dessa forma, é de extrema importância que a comunicação da denúncia possua o máximo de detalhamento possível com informações completas e pertinentes e, se possível, documentos, nomes, lugares e outros dados que assegurem o completo registro da situação. Será possível anexar arquivos (documentos, fotos, áudios, vídeos, entre outros) para o bom desenvolvimento das investigações.

Após finalizar o relato, o denunciante deverá marcar que está ciente dos termos e condições do Aviso de Privacidade do Banco do Nordeste e, em seguida, selecionar a opção "Enviar a Denúncia".

### **7.4 Acompanhamento da Denúncia**

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 só poderá ser acompanhada mediante o fornecimento dessa informação.

## **7.5 Proibição a Retaliações**

O Banco do Nordeste tem responsabilidade de proteger o denunciante de qualquer ação de represália, seja durante ou após investigação ou auditoria, nos termos da sua Política de Proteção ao Denunciante e Testemunhas.

A retaliação é expressamente proibida e constitui forma de má conduta, sujeita à avaliação sobre quem cometeu, cabendo, inclusive, medidas disciplinares contra o autor da retaliação, podendo ser caracterizada como improbidade administrativa.

É vedado ao Banco do Nordeste, seus funcionários, colaboradores, gestores, servidores, terceirizados, estagiários, prestadores de serviço, ou demais empregados, discriminar, prejudicar ou oprimir o denunciante e testemunha, bem como qualquer pessoa que tenha corroborado, auxiliado, testemunhado, ou qualquer outro tipo de relação com o teor da denúncia ou denunciante.

Em se tratando de terceiro que tenha vínculo com o Banco do Nordeste, na condição de fornecedor, cliente, usuário, dentre outros, é vedado qualquer retaliação que possa prejudicar o andamento de processos, contratos ou negócio entre as partes.

O denunciante que apontar irregularidades ou que colaborar com as autoridades internas do Banco do Nordeste e acredite que tenha sido retaliado por fazê-lo, ou, ainda, acredita que está sendo alvo de represália deve direcionar sua queixa às unidades competentes de recepção de denúncias, inclusive por meio da utilização do Canal de Denúncias da Ouvidoria.

## **8 Relatório Semestral da Ouvidoria**

A Ouvidoria elabora, semestralmente, relatório quantitativo e qualitativo abordando atividades desenvolvidas pela unidade, inclusive denúncias que passaram pelo critério de admissibilidade, no cumprimento das suas atribuições, contemplando, dentre outras informações, o número de demandas recebidas, as respectivas naturezas, o prazo médio de atendimento e as medidas adotadas pela Instituição.

O relatório semestral da Ouvidoria é disponibilizado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o encerramento do semestre, à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração do Banco do Nordeste.

Os Relatórios Semestrais de Ouvidoria poderão ser acessados por meio do seguinte endereço eletrônico: <https://www.bnb.gov.br/ouvidoria/relatorios>.

## **9 Demais Canais de Denúncias**

Além do Canal de Denúncias da Ouvidoria, objeto do presente regulamento, o Banco do Nordeste dispõe de outros canais de recepção das denúncias, a seguir relacionados:

### **9.1 Ouvidoria**

**9.1.1** Email: [ouvidoria@bnb.gov.br](mailto:ouvidoria@bnb.gov.br);

**9.1.2** Telefone: 0800 033 3033;

**9.1.3** Carta: Ouvidoria - Av. Doutor Silas Munguba, 5.700 - Bloco D2 Subsolo - Passaré - Fortaleza - CE - CEP: 60.743-902; e

**9.1.4 Presencial:** na sala da Ouvidoria, no endereço constante no tópico anterior, mediante agendamento e horário ou não. O horário de atendimento presencial é das 8:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e dias de atendimento especial, em consonância com a legislação em vigor.

## **9.2 Comissão de Ética**

**9.2.1 E-mail:** [comissaodeetica@bnb.gov.br](mailto:comissaodeetica@bnb.gov.br);

**9.2.2 Telefones:** Comissão de Ética (85) 3251-7693/ (85) 3251-7694;

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

**9.2.4 Presencial,** na sala da Comissão de Ética, no endereço constante no tópico anterior, mediante agendamento com a Secretaria Executiva da Comissão; e

**9.2.5 Para denúncias de assédio sexual:** (85) 99857-0268 (WhatsApp).

## **9.3 Comitê de Auditoria**

**9.3.1 Email:** [comitedeauditoria@bnb.gov.br](mailto:comitedeauditoria@bnb.gov.br).

## **9.4 Auditoria Interna**

**9.4.1 Email:** [610@bnb.gov.br](mailto:610@bnb.gov.br).

A escolha do canal de recepção de denúncias fica a critério do denunciante, que possui liberdade para escolher o que julgar mais adequado.

## **10 Periodicidade de Revisão**

Para garantir sua eficácia, este Regulamento será revisado, oportunamente, quando de alterações das normas e legislações que o regem, quando couber.

## **11 Aprovação**

Este Regulamento foi aprovado pela Superintendência de Ouvidoria e apreciado em reunião do Conselho de Administração realizada em abril/2024, nº 891/2024.

\*\*\*