

NORMATIVOS DO MAPRO - OUVID

REGULAMENTO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ANÔNIMAS

Número e Versão do Documento: MAPROOUVID2-04-002 - V.0

Fase: Vigente

1. OBJETIVO

Definir procedimentos para o recebimento e tratamento das denúncias anônimas que versem sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

2.1. NORMATIVO(S) EXTERNO(S):

Resolução nº 4.567, de 27 de abril de 2017.

Resolução BACEN nº. 4.122, de 2 de agosto de 2012.

2.2. NORMATIVO(S) INTERNO(S):

3. DEFINIÇÕES

Não se aplicam.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Diretor Responsável pela Ouvidoria: Avaliar as denúncias anônimas recebidas da Ouvidoria, determinando seu arquivamento ou a instauração de procedimento investigatório preliminar.

4.2 OUVIDORIA:

4.2.1 Atuar como canal de comunicação por meio do qual empregados, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Instituição;

4.2.2 Acolher e registrar as denúncias;

4.2.3 Assegurar a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção no acolhimento e registro das denúncias;

4.2.4 Encaminhar as demandas ao Diretor Responsável pela Ouvidoria; e

4.2.5 Registrar o tratamento dado à denúncia no prazo conforme Normativos Internos.

5. DESCRIÇÃO DE NORMA

5.1 Do Atendimento

5.1.1 O atendimento das denúncias é realizado por meio de:

I. correspondência;

II. formulário na página da Instituição na internet; e

III. telefone.

5.2 Da formalização

5.2.1 A Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação ao Diretor Responsável.

5.2.2 As denúncias serão registradas e consolidadas em relatório semestral, conforme previsto na Resolução do Conselho Monetário Nacional.

6. ANEXOS

7. APROVAÇÃO

Aprovado por: Ricardo Barbalho Lamellas, Vice-Presidente da POUPEX, conforme despacho no Memorando VIPRE/OUVID nº 025/2017, com vigência a partir do dia 13/07/2017.
