

6.2. MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIAS

SUMÁRIO

6.2. MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIAS	3
6.2.1.Objetivo	3
6.2.2.Aplicabilidade	3
6.2.3.Responsabilidades	3
6.2.3.1. Diretoria Executiva	3
6.2.3.2. Conselho Fiscal	4
6.2.3.3. Gerência	4
6.2.3.4. Comitê de Ética e Denúncias	4
6.2.3.5. Colaboradores	5
6.2.3.6. Auditorias	5
6.2.4.Procedimentos	5
6.2.5.Canais de acesso	6
6.2.6.Sigilo das Informações	7
6.2.7.Do Processo de Análise Administrativa	7
6.2.8.Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias da FNCC	7
6.2.9.Relatório Semestral.....	7
6.2.10. Divulgação do Canal de Denúncias	8
6.2.11. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD.....	8
6.2.12. Disposições Finais	8
6.2.13. Controle de atualizações.....	8

6.2. MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIAS

6.2.1. Objetivo

O presente manual do Canal de Denúncias tem como objetivo apresentar a estrutura, princípios, diretrizes, responsabilidades e procedimentos para funcionamento e utilização do sistema de denúncias da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira - Credita** em atendimento a Resolução nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

6.2.2. Aplicabilidade

Este manual é aplicável a todos que necessitam fazer denúncias, em face dos dirigentes da Cooperativa e que estejam relacionadas a processo-crime ou inquérito policial, ou ainda, a processo judicial ou administrativo que tenham relação com o Sistema Financeiro Nacional ou outras circunstâncias relacionadas.

A Cooperativa disponibiliza para todos os seus empregados, cooperados, usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) um canal de denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial denominada SafeReport Ltda.

A SafeReport Ltda é uma empresa de governança, Gestão de Riscos e *Compliance* que garante a segurança e a transparência do negócio da Cooperativa.

6.2.3. Responsabilidades

A Cooperativa atua nos processos referentes ao Canal de Denúncias, conforme a estrutura a seguir nos próximos itens.

6.2.3.1. Diretoria Executiva

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- a)** aprovar este manual e suas propostas de atualizações;
- b)** fazer cumprir na Cooperativa a aplicação dos procedimentos descritos neste manual;
- c)** avaliar a efetividade do Canal de Denúncias e sinalizar melhorias a gestão sobre questões relacionadas ao seu funcionamento;
- d)** garantir na Cooperativa preservação dos princípios da confidencialidade, sigilo, anonimato, independência, imparcialidade e isenção, na atuação do Canal de Denúncias.

6.2.3.2. Conselho Fiscal

São responsabilidades do Conselho Fiscal: averiguar e fiscalizar o cumprimento do presente manual e recomendar melhorias para minimizar falhas em processos e controles relacionados ao Canal de Denúncias.

6.2.3.3. Gerência

São responsabilidades da Gerência:

- a)** fazer cumprir o presente manual e manter a Diretoria Executiva informada acerca dos procedimentos adotados;
- b)** identificar melhorias para minimizar falhas em processos e controles relacionados ao Canal de Denúncias e informar a Federação Nacional das Cooperativas (FNCC);
- c)** elaborar e propor a FNCC as alterações que julgar necessárias e aprimorar presente regulamento.

6.2.3.4. Comitê de Ética e Denúncias

O Comitê de Ética e Denúncias é responsável pelo acolhimento, apuração e tratamento dos reportes recebidos e devem assegurar em sua atuação a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção.

O Comitê de Ética e Denúncias é formado por indivíduos específicos nomeados pela FNCC para interface com o sistema do Canal de Denúncias, designados para o recebimento de notificações eletrônicas de denúncias e/ou sugestões registradas e que terão acesso irrestrito a todas as informações anônimas registradas no sistema, mediante um login e uma senha individual e intransferível.

São responsabilidades do Comitê de Ética e Denúncias:

- a)** cumprir o presente regulamento e manter a Diretoria Executiva informado acerca dos procedimentos adotados;
- b)** acompanhar o funcionamento do Canal de Denúncias, munindo a Diretoria Executiva de informações para que este possa avaliar a sua efetividade;
- c)** analisar as denúncias, elaborar parecer e enviá-lo ao responsável, solicitando plano de ação para resolução do caso, bem como acompanhar a execução das regularizações;
- d)** recomendar melhorias para minimizar falhas em processos e controles relacionados ao Canal de Denúncias;
- e)** promover, divulgar e assegurar o cumprimento dos procedimentos específicos para garantir a confidencialidade, sigilo, anonimato, independência, imparcialidade e

isenção, bem como o acesso facilitado ao Canal de Denúncias, qualidade no atendimento e retorno efetivo sobre denúncias.

6.2.3.5. Colaboradores

São responsabilidades dos colaboradores da **CREDITA** utilizar o Canal de Denúncias caso tomem conhecimento ou possuam informações sobre conduta no ambiente de trabalho, que possam razoavelmente constituir crime, infração substancial a alguma lei ou política interna, desonestidade ou outra conduta capaz de prejudicar a cooperativa.

6.2.3.6. Auditorias

São responsabilidades das Auditorias realizar revisões periódicas do funcionamento do Canal de Denúncias, com o objetivo de avaliar a eficácia dos procedimentos e controles relacionados e da aderência deles às políticas que dizem respeito ao referido canal.

6.2.4. Procedimentos

A **CREDITA** disponibiliza para todos os seus colaboradores, cooperados, usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) um Canal de Denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial.

No Canal de Denúncias devem ser reportados quaisquer indícios de ilicitude de qualquer natureza relacionados às atividades exercidas pela associada, de maneira confidencial, independente, imparcial e isenta.

Dentre as condutas que deverão ser reportados, temos:

- a) assédio moral;
- b) assédio sexual;
- c) agressão física;
- d) conflito de interesses;
- e) corrupção com órgão público;
- f) discriminação;
- g) destruição ou danos de bens da cooperativa;
- h) favorecimento de fornecedores ou associados;
- i) fraude ou roubo de dinheiro
- j) irregularidade nas demonstrações financeiras e/ou relatórios de gestão;
- k) não cumprimento de políticas e procedimentos internos;
- l) relacionamento afetivo com subordinação direta;
- m) roubo, furto ou desvio de mercadorias;
- n) uso indevido de recursos da cooperativa;
- o) vazamento ou uso indevido de informações;

-
- p) violação de leis;
 - q) discriminação salarial;
 - r) outros

A denúncia pode dar início a investigações internas, assim como investigações de autoridades públicas, a depender do fato comunicado.

Esse Canal de Denúncias deve ser confidencial e não deve ser utilizado para comunicar reclamações que não se encaixem nas condições descrita acima, as quais devem ser endereçadas a canal específico.

O presente manual abrange todos os possíveis usuários do Canal de Denúncias já mencionados e são adotadas como diretrizes:

- a) ao usuário da ferramenta é garantido o anonimato, se assim o desejar, sendo facultativa, entretanto a identificação para auxílio futuro em eventuais investigações.
- b) nenhum denunciante de boa-fé sofrerá quaisquer consequências ou sanções, diretas ou indiretas, por exercer seu dever de informar situações irregulares ou ilícitas que detectar.

Após o registro da sugestão ou da denúncia, a ferramenta encaminhará essas informações ao Comitê de Ética e Denúncias para sua análise e averiguação, culminando sempre em dados que ficam armazenados e à disposição do Banco Central do Brasil (BCB).

6.2.5. Canais de acesso

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado 'Canal de Denúncia' e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- **por telefone:** pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124 com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 8 horas as 17 horas;
- **pelo WhatsApp:** por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas, 7 (sete) dias por semana; e
- **pela Internet:** pelo endereço <https://speaksafely.com/fncc>, no qual os cooperados podem registrar eletronicamente, online, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.2.6. Sigilo das Informações

As informações inseridas via canal de denúncias serão tratadas com total sigilo por parte da FNCC e pela **CREDITA** através dos seus responsáveis técnicos. A quebra de sigilo por parte de qualquer um dos envolvidos incorrerá em crime, conforme legislação vigente.

6.2.7. Do Processo de Análise Administrativa

As infrações objeto de denúncia que configurem descumprimento ao Código de Ética e Conduta Profissional da **CREDITA** serão objeto de análise administrativa a ser realizada pelo Comitê de Ética e Denúncias da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - FNCC.

Ao final da análise o Comitê encaminhará um parecer à Cooperativa com o relato da denúncia, solicitando que esta apresente, no prazo de 3 (três) dias úteis contados do recebimento do parecer com:

- a) esclarecimentos sobre o caso;
- b) plano de ação para solução do caso e, se for o caso, a medida disciplinar aplicada.

As denúncias consideradas procedentes ou no mínimo relevantes, envolvendo qualquer operação da instituição ou os seus colaboradores em geral, dirigentes e conselheiros fiscais, bem como situações que possam ter o envolvimento de associados ou de pessoas externas ao quadro social, que possam afetar ou que estejam afetando as atividades da **CREDITA**, deverão ser reportadas ao Banco Central em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da conclusão da investigação interna, sempre com a supervisão do Comitê de Ética e Denúncias da FNCC.

6.2.8. Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias da FNCC

O inteiro teor do Manual do Canal de Denúncias, versão 5, atualizado em 25/06/2025 e compartilhado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC), é parte integrante desse documento.

6.2.9. Relatório Semestral

A Cooperativa prepara semestralmente, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, relatório contendo:

- a) o número de comunicações recebidas;
- b) a natureza das comunicações;
- c) as áreas competentes pelo tratamento da situação;

- d) o prazo médio de tratamento; e
e) as medidas adotadas pela cooperativa.

O referido relatório deve ser aprovado em reunião da Diretoria Executiva, ser de conhecimento do Conselho Fiscal, e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

6.2.10. Divulgação do Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias é divulgado nas dependências da Cooperativa e está disponível também na página inicial no site da Cooperativa em <https://coopcredita.com.br/>, no índice "Canal de denúncias".

6.2.11. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD

Todos os procedimentos e diretrizes deste manual são realizados em conformidade com a Política de Privacidade da Cooperativa, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância da Lei nº 13.709/18.

6.2.12. Disposições Finais

Este manual será aprovado e revisado a cada 2 anos pela Diretoria Executiva, que deverá assegurar sua divulgação interna e externa, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no item **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS**.

6.2.13. Controle de atualizações

Data da atualização	Instrumento de atualização	Atualizações
04/09/2024	Atualização em virtude da mudança do prestador de serviços do canal de denúncias.	Atualização do logotipo no cabeçalho do documento. Atualização ampla e geral do manual.
30/09/2025	Atualização periódica	Revisão geral e atualização de layout. Inclusão dos itens: 6.2.5. <i>Canais de Acesso</i> , 6.2.6. <i>Sigilo de Informações</i> e 6.2.8. <i>Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias da FNCC</i> .



Raquel Cássia de Campos
Diretora Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo

Renata Delalana Figueredo
Diretora Operacional