

## **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 Comite 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, desonestade 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 descritas 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 às 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**

<b>Data da atualização</b>	<b>Instrumento de atualização</b>	<b>Atualizações</b>
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: <i>6.2.5. Canais de Acesso, 6.2.6. Sigilo de Informações e 6.2.8. Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias da FNCC.</i>

---

**Raquel Cássia de Campos**  
Diretora Presidente

**Luciano Donisete Couto**  
Diretor Administrativo

**Renata Delalana Figueiredo**  
Diretora Operacional