

32. REGULAMENTO DO CANAL DE INDÍCIOS DE ILICITUDE

32.1 OBJETIVO

Este manual tem por objetivo atender às instruções apresentadas nos normativos do Banco Central do Brasil (BCB) e Conselho Monetário Nacional (CMN) sobre o tema Canal de Denúncia.

Este manual foi elaborado e atualizado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC).

A Cogem participa do sistema do Canal de Denúncia, por onde os interessados poderão relatar irregularidades ou indícios de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa e que possam afetar a reputação dos membros estatutários e contratuais, assegurando o anonimato ao denunciante, se assim o desejar.

Cabe ressaltar que todas as denúncias serão conduzidas de forma que sejam observadas às regras que envolvam a preservação da identidade do denunciante, bem como do sigilo inerente da situação relatada, quando houver.

32.2 CONCEITOS

Para este manual são considerados:

- a) Canal de Denúncia:** instrumento para detecção de eventuais irregularidades, como: falhas de controle, fraudes internas e externas, atos ilícitos e descumprimento a princípios éticos e políticas internas da Cooperativa ou qualquer informação que possa afetar a reputação dos membros de órgãos estatutários e contratuais;
- b) Denúncia Segura:** canal de comunicação que possibilita que os funcionários, terceiros, colaboradores e associados denunciem, anonimamente, a ocorrência de não conformidades, fraudes ou a existência de condutas inapropriadas e antiéticas que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho na Cooperativa;
- c) Sugestão Segura:** canal de comunicação que possibilita que os funcionários, colaboradores e parceiros apresentem, anonimamente, sugestões para a melhoria das não conformidades constatadas, bem como dos processos organizacionais relativos à governança, à gestão dos riscos e ao *compliance*;
- d) Comitê:** formado por indivíduos específicos nomeados pela FNCC para interface com o sistema do Canal de Denúncia, 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.

32.3 COMPONENTES DO CANAL DE DENÚNCIAS

A estrutura do Canal de Denúncias é composta por:

- a)** Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC);
- b)** Prestador de Serviço;
- c)** Cooperativas.

32.3.1 ATRIBUIÇÕES DA FNCC

As responsabilidades da FNCC estão distribuídas entre os órgãos estatutários, empregados, assessores jurídicos e representada pelo Comitê do Canal de Denúncia.

São atribuições da FNCC:

- a)** definir os integrantes do Comitê do Canal de Denúncia;
- b)** disponibilizar sistema de Canal de Denúncias para as Cooperativas;
- c)** receber o registro das denúncias através do Comitê e direcionar as informações, com ou sem a coleta de dados para a Cooperativa;
- d)** analisar e averiguar, os registros das denúncias mesmo que digam respeito as pessoas dos mais altos escalões da Cooperativa;
- e)** responsabilizar pelas investigações, e pela coleta de provas e evidências, bem como tomar as medidas que entender adequadas;
- f)** tomar todas as providências cabíveis para que eventuais informações confidenciais não sejam transmitidas a terceiros;
- g)** emitir e encaminhar as Cooperativas o relatório semestral, apresentando o número de reportes que foram recepcionados, contemplando as respectivas naturezas, áreas competentes e responsáveis pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pelas Cooperativas.

32.3.2 COMITÊ DO CANAL DE DENÚNCIA

O Comitê do Canal de Denúncia é formado pelos diretores da FNCC, coordenador, assessores jurídicos e empregados indicados pela Diretoria. A aprovação dos representantes do Comitê do Canal de Denúncia deverá ser aprovada e registrada em reunião da Diretoria.

32.3.3 ATRIBUIÇÕES PRESTADOR DE SERVIÇO

A Diretoria da FNCC com objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Denúncias para as Cooperativas firmou contrato com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

A Contato Seguros é responsável pela disponibilização do Sistema de

Canal de Denúncia que poderá ser acessado pelas Cooperativas, no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

O Manual de Gestão do Canal de Ética com o procedimento para gestão do painel administrativo do canal de ética, descrevendo o processo de gerenciamento, análise e resposta ao usuário, bem como a geração dos relatórios para gestão de indicadores está disponível no caminho citado no parágrafo anterior.

São atribuições do prestador de serviço:

- a)** disponibilizar canais de comunicação denominados “Denúncia Segura” e “Sugestão Segura” por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para as Cooperativas; e
- b)** encaminhar a FNCC, o registro da sugestão ou a denúncia para análise e averiguação, mesmo que digam respeito a pessoas dos mais altos escalões da Cooperativa.

32.3.4 ATRIBUIÇÕES DAS COOPERATIVAS

As Cooperativas têm como atribuições:

- a)** definir internamente o responsável pela verificação periódica dos fatos registrados referentes as denúncias;
- b)** recepcionar as denúncias encaminhadas pela FNCC;
- c)** comunicar o BCB, após as tratativas internas, qualquer informação que possa afetar a reputação dos membros estatutários e contratuais;
- d)** registrar mensalmente em ata de reunião do órgão de Administração se ocorreu ou não registro de denúncias;
- e)** aprovar em reunião do órgão de Administração o Relatório Semestral do Canal de Denúncias;
- f)** acompanhar as alterações dos representantes do comitê periodicamente e dos fatos registrados referentes as denúncias;
- g)** analisar se a manifestação é procedente ou não e informar no sistema, caso seja procedente a Cooperativa deve encaminhar a denúncia ao BCB.

32.3.4.1 ATRIBUIÇÕES DOS ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS DA COOPERATIVA

As Cooperativas têm como atribuições:

- a)** compete ao órgão estatutário da Cooperativa criar condições adequadas para o funcionamento do canal de denúncia, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência,

independência, imparcialidade e isenção;

- b)** compete ao órgão estatutário da Cooperativa assegurar o acesso as informações necessárias para elaboração de resposta adequada as manifestações com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para condução dos processos.

32.4 IMPLANTAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIA

O Canal de Denúncia deve ser implementado de acordo com os termos previstos na Resolução nº 4.859, de 23 de outubro de 2020, publicada pelo CMN observando:

- a)** adesão da Cooperativa para utilização do Manual de Procedimentos do Canal de Denúncia;
- b)** assinatura no momento da filiação o Termo de Compromisso – Canal de Denúncia;
- c)** disponibilização de link de acesso no sítio da FNCC para registro de denúncia;
- d)** acesso restrito visando garantia de sigilo;
- e)** acompanhamento e verificação da denúncia.

32.5 DIVULGAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIA

A divulgação do Canal de Denúncia:

- a)** FNCC: através de divulgação de informações e notícias nos sítios eletrônicos, e-mails, encontros e palestras que versam sobre o tema;
- b)** COOPERATIVAS: divulgar em suas dependências, lotações e/ou área de atuação, de forma visível ao público, fazendo uso também de todos os canais de comunicação necessários e que sejam utilizados para difundir os produtos e serviços oferecidos pela instituição a seus associados e ao público em geral, como internet, intranet, mala direta, sítios, e-mail, murais, etc.

32.6 CANAIS DE ACESSO

O Canal de Denúncia poderá ser acessado por meio do Sistema Contato Seguro, o qual é constituído pelo canal de comunicação denominado “Denúncia Segura” e “Sugestão Segura”.

O Canal de Denúncia fica disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a)** pela Internet: no endereço www.contatoseguro.com.br/fncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo o anonimato e a

segurança no endereço;

- b) por Aplicativo: o App Contato Seguro** é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

32.7 DENÚNCIAS RELACIONADAS AS ATIVIDADES DA COOPERATIVA

Uma vez que a Cooperativa tenha disponibilizado o canal de comunicação para registro de Denúncia, podem fazê-lo sem que haja identificação:

- a) colaboradores:** entende-se como todos os empregados ou prestadores de serviços de empresas e entidades que se relacionam com a Cooperativa;
- b) funcionários:** empregados da Cooperativa;
- c) clientes/usuários:** usuários dos serviços da Cooperativa;
- d) associados:** pessoas que capitalizam mensalmente na Cooperativa;
- e) parceiros:** empresas ou pessoas físicas prestadores de serviços para a Cooperativa; e
- f) fornecedores:** pessoas ou empresas que fornecem/vendem materiais e serviços para a Cooperativa.

32.8 PROCEDIMENTOS DE RELATO DE DENÚNCIA

As denúncias poderão ser realizadas por meio de acesso ao Painel Administrativo no canal de ética através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível, podendo o denunciante se identificar ou não, ficando a seu critério.

O manual com as instruções acerca do Painel Administrativo no Canal de Ética também está disponível no mesmo caminho na internet.

Os demais campos deverão ser preenchidos com base na identificação da Cooperativa, de quem se trata a denúncia, um breve relato descrevendo o fato que tomou conhecimento e por fim, a possibilidade de anexar arquivos contendo documentos comprobatórios do fato relatado, podendo ser relatórios, fotos, cópias de processos, outros.

32.9 INFORMAÇÕES QUE DEVEM SER COMUNICADAS

As informações que devem ser comunicadas são:

- a)** informações que possam afetar a reputação dos membros e órgãos estatutários e contratuais;

- b)** processo crime ou inquérito policial a que esteja respondendo o eleito ou o nomeado, ou qualquer sociedade de que seja ou tenha sido, à época dos fatos, controlador ou administrador;
- c)** processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional (SFN);
- d)** outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas julgadas relevantes pelo BCB.

32.10 PRAZO DE COMUNICAÇÃO

A Cooperativa deverá reportar ao BCB em até 10 (dez) dias uteis contados a partir da conclusão da investigação interna e com a supervisão do Comitê da FNCC:

- a)** denúncias consideradas procedentes ou relevantes, envolvendo qualquer operação da Cooperativa com seus empregados, dirigentes e conselheiros fiscais;
- b)** situações que possam ter envolvimento de associados ou de pessoas externas ao quadro social que possam afetar as atividades das Cooperativa.

32.11 COMUNICAÇÃO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB)

A Cooperativa deverá encaminhar a denúncia recebida, bem como a documentação apresentada, quando possível, diretamente ao Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias (Desuc), a qual a Cooperativa esteja subordinada, ou seja, ao Supervisor da Instituição junto ao BCB.

A comunicação ao BCB deverá ser efetivada pela Cooperativa que a denúncia estiver relacionada.

A comunicação deve ser remetida por meio do sistema Protocolo Digital do Banco Central (Protocolo Digital), disponível na internet (conforme a Instrução Normativa BCB 42/2020).

O acesso ao Protocolo Digital deve ser realizado por meio da conta de usuário institucional cadastrada no Sistema de Informações do Banco Central (Sisbacen) e o envio das informações devem ser realizados mediante o preenchimento dos seguintes campos da tela inicial do sistema:

- a)** descrição: preencher com "Informação relativa à reputação de pessoa ligada à instituição - Res. CMN 4859";
- b)** assunto: selecionar "Autorizações e Licenciamentos para Instituições Supervisionadas e para Integrantes do SPB"; e
- c)** destino: indicar o componente organizacional do Deorf que jurisdiciona a instituição, conforme relação constante da Subseção 3.4.30.12 do Manual de Organização do Sistema Financeiro (Sisorf), disponível na página do BCB na internet.

A comunicação deve conter, no mínimo, a identificação da pessoa a que se refere e as informações relativas às situações e ocorrências que possam afetar a sua reputação, e os documentos relacionados a uma mesma comunicação devem ser associados mediante a utilização da funcionalidade de vinculação disponível no Protocolo Digital.

32.12 ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO DA DENÚNCIA

A Cooperativa deverá definir internamente quem fará a verificação periódica, junto ao site da FNCC, dos fatos lá registrados.

Os registros, bem como o material disponibilizado, deverão ser encaminhados à pessoa responsável e competente para proceder com a comunicação junto ao BCB.

Cabe ressaltar que a pessoa responsável e competente deverá ter assegurado à confidencialidade, independência, imparcialidade e a isenção, para que seja possível dar prosseguimento e tratamento adequado à situação motivo de registro.

32.12.1 RELATÓRIOS

O acompanhamento da denúncia implica na elaboração de um relatório, gerado ao final de cada semestre, ou seja, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, contendo minimamente:

- a)** números de reportes recebidos;
- b)** natureza desses reportes;
- c)** área competente pelo tratamento da situação;
- d)** prazo médio de tratamento da situação; e
- e)** medidas adotadas.

O relatório deverá ser aprovado pelo órgão de Administração e mantido à disposição do BCB pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

Entende-se como responsável, a pessoal na Cooperativa que possua autonomia para prosseguir com a verificação e encaminhamento do comunicado ao BCB, não havendo necessidade de se criar uma estrutura específica para desempenho dessa atribuição, uma vez que esse procedimento indiretamente está ligado ao controle interno da Cooperativa, visando dar maior transparência e imparcialidade na gestão da Administração.

32.13 APROVAÇÃO

Este regulamento foi revisado e aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada em 26/05/2022.