



7.2. MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIAS

SUMÁRIO

7. Ouvidoria e Canal de Denúncias.....	3
7.2. Manual do Canal de Denúncias (Contato Seguro)	3
7.2.1. Introdução	3
7.2.2. Objetivo	3
7.2.3. Estrutura e Ferramenta para Comunicação da Ilícitude	3
7.2.4. Recepção e Tratamento das Denúncias pela FNCC.....	4
7.2.5. Comunicação à COOPERBOMBRIL	4
7.2.6. Prazo para Comunicação de Denúncias ao Banco Central.....	4
7.2.7. Registro das Investigações Realizadas.....	5
7.2.8. Sigilo das Informações	5
7.2.9. Do Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias	5
7.2.10. Relatório Semestral.....	5
7.2.11. Considerações Gerais.....	6

7. Ouvidoria e Canal de Denúncias

7.2. Manual do Canal de Denúncias (Contato Seguro)

7.2.1. Introdução

O Canal de Denúncias (Contato Seguro) é um meio de comunicação que a **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Bombril - COOPERBOMBRIL** utiliza para receber relatos de situações suspeitas envolvendo seus processos internos.

O Banco Central do Brasil, através da Resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.859/2020, determinou a obrigatoriedade de instalação de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

7.2.2. Objetivo

Oferecer ao quadro social, fornecedores, funcionários etc., ferramenta eficiente que funcione como canal de comunicação entre os interessados e a instituição financeira, por meio de atendimento específico, através da qual seja possível reportar, sem a necessidade de se identificar, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da **COOPERBOMBRIL**.

7.2.3. Estrutura e Ferramenta para Comunicação da Ilicitude

Devido à baixa complexidade das operações da **COOPERBOMBRIL**, notadamente envolvendo capital e empréstimo, não foi criado departamento específico para administrar a referida operação. Para atendimento será utilizado o serviço da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito.

Para registrar denúncia, o denunciante deve acessar a página da **COOPERBOMBRIL** na internet <https://cooperbombril.com.br/>, acessar o menu “Conheça a **COOPERBOMBRIL**”; depois em “Governança” e, por fim “Canal de Denúncia”, bastando clicar em <https://www.contatoseguro.com.br/fncc>, de forma que será redirecionado para a página na internet da empresa parceira da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito. Situações que poderão ser consideradas como ilicitude:

- a) Assédio moral;
- b) Assédio sexual;
- c) Agressão física;
- d) Conflito de interesses;
- e) Corrupção em órgão público;

-
- f) Discriminação;
 - g) Destruição ou danos de bens da empresa;
 - h) Favorecimento de fornecedores ou clientes;
 - 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 empresa;
 - o) Vazamento ou uso indevido de informações;
 - p) Violação de leis; e
 - q) Outros.

7.2.4. Recepção e Tratamento das Denúncias pela FNCC

As denúncias recepcionadas pela FNCC serão avaliadas por um comitê formado pela Diretoria Executiva e departamento jurídico da entidade, comitê este que seguirá seu respectivo regimento interno para avaliação e tratamento adequado das denúncias.

Após realizadas as devidas avaliações, as denúncias serão encaminhadas aos responsáveis técnicos indicados pela **COOPERBOMBRIL**, os quais deverão tomar todas as providências necessárias para investigação, bem como registrar a conclusão final referente a todo o processo investigatório, providências tomadas etc., no site da FNCC, através da ferramenta “*Canal de Denúncias*”.

7.2.5. Comunicação à COOPERBOMBRIL

As denúncias deverão ser encaminhadas a Diretoria Executiva ou coordenador do conselho fiscal da instituição que será o responsável técnico pela **COOPERBOMBRIL** que, após proceder as investigações, tomarão as devidas ações: se procedentes ou relevantes em relação às operações diversas da instituição ou aos seus membros, associados ou fatores externos, fará a obrigatória comunicação ao Banco Central do Brasil dentro do prazo estipulado em resolução.

7.2.6. Prazo para Comunicação de Denúncias ao Banco Central

As denúncias consideradas procedentes ou no mínimo relevantes, envolvendo qualquer operação da instituição ou os seus funcionários 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 **COOPERBOMBRIL**, deverão ser reportadas ao

Banco Central em até 10 dias úteis, contados à partir da conclusão da investigação interna, sempre com a supervisão do Comitê da FNCC.

7.2.7. Registro das Investigações Realizadas

Todas as denúncias consideradas procedentes ou relevantes deverão ser investigadas pela instituição diretamente ou pelo Banco Central do Brasil.

O resultado das investigações de denúncias consideradas procedentes ou relevantes, bem como a justificativa para não investigar denúncias consideradas improcedentes, obrigatoriamente deverá ser registrado na ferramenta “*Canal de Denúncias*” mantida no sítio <https://www.contatoseguro.com.br/fncc>. Após registro da conclusão, considerando o Comitê da FNCC a solução satisfatória, dará então o assunto por encerrado, ficando também, tal informação, registrada para consulta dos interessados.

7.2.8. Sigilo das Informações

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

7.2.9. Do Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias

O inteiro teor do Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias, atualizado em 29/09/2021 e compartilhado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC), é parte integrante desse documento.

7.2.10. Relatório Semestral

A Diretoria Executiva deve elaborar relatório semestral referenciado nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, contendo, no mínimo:

- i. o número de comunicações recebidas;
- ii. a natureza das comunicações;
- iii. as áreas competentes pelo tratamento da situação;
- iv. o prazo médio de tratamento; e
- v. as medidas adotadas pela instituição.

O relatório deve ser aprovado pela Diretoria Executiva da **COOPERBOMBRIL**, discutido em reunião e registrado em ata, transitando pelo Conselho Fiscal e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

7.2.11. Considerações Gerais

O Canal de Denúncias (Contato Seguro) será aprovado e revisado a cada 2 (dois) anos, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos pela Diretoria Executiva, da **COOPERBOMBRIL** que deverá assegurar sua divulgação, 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. Estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo **1. Estrutura**, item: **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**.

Marcus Fraga Rodrigues
Diretor Presidente

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Emerson Aparecido Sampaio
Diretor Tesoureiro