



Nestlé

**Cooperativa de Economia e Crédito  
Mútuo dos Funcionários da Nestlé**

## **REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIA**

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>  
através do código CRRFX-EQLOG-PACHU-LFVIO enquanto armazenado no Portal

## Sumário

1.	OBJETIVO .....	3
2.	APLICABILIDADE.....	3
3.	RESPONSABILIDADES .....	3
3.1.	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO / DIRETORIA / DIRETORIA EXECUTIVA .....	3
3.2.	CONSELHO FISCAL .....	4
3.3.	GERÊNCIA / SUPERVISÃO / COORDENAÇÃO .....	4
3.4.	COMITÊ DE ÉTICA .....	4
3.5.	EMPREGADOS .....	4
3.6.	AUDITORIA .....	4
4.	PROCEDIMENTOS .....	4
4.1.	DO PROCESSO DE ANÁLISE ADMINISTRATIVA .....	4
5.	RELATÓRIO SEMESTRAL .....	4
6.	ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018.....	4
7.	PERIODICIDADE DE REVISÃO .....	4
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	4
9.	APROVAÇÃO .....	4
10.	ANEXOS .....	4
11.	CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES.....	<b>Erro! Indicador não definido</b>
12.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS .....	4
13.	CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES .....	4

## 1. OBJETIVO

O presente Regulamento do Canal de Denúncia tem como objetivo apresentar a estrutura, princípios, diretrizes, responsabilidades e procedimentos para funcionamento e utilização do Canal de Ética da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé** em atendimento a Resolução nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

## 2. APLICABILIDADE

Este Regulamento do Canal de Denúncia 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, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) um canal de denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial chamada Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda. (Contato Seguro).

A Contato Seguro (<https://www.contatoseguro.com.br/>) é uma empresa voltada exclusivamente para a prestação de serviço de Canal de Denúncias sendo uma das pioneiras desse setor no Brasil.

A equipe de atendimento da Contato Seguro é especialmente treinada para atender aos denunciantes de forma adequada e eficiente.

## 3. RESPONSABILIDADES

A Cooperativa atua nos processos referente ao Canal de Denúncia conforme a estrutura a seguir nos próximos itens.

### 3.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO / DIRETORIA / DIRETORIA EXECUTIVA

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- a) aprovar este Regulamento do Canal de Denúncias e suas propostas de atualizações;
- b) fazer cumprir na Cooperativa a aplicação dos procedimentos descritos no presente Regulamento;
- 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.

### **3.2. CONSELHO FISCAL**

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

### **3.3. GERÊNCIA / SUPERVISÃO / COORDENAÇÃO**

São responsabilidades da Coordenação de Governança e Compliance:

- a) fazer cumprir o presente Regulamento 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 o Regulamento.

### **3.4. COMITÊ DE ÉTICA**

O Comitê de Ética 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 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:

- a) cumprir o presente Regulamento e manter a Diretoria Executiva informada acerca dos procedimentos adotados na Cooperativa;
- 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.

### **3.5. EMPREGADOS**

São responsabilidades dos empregados da Cooperativa 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.

### **3.6. AUDITORIA**

São responsabilidades da Auditoria 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.

## **4. PROCEDIMENTOS**

A Cooperativa disponibiliza para todos os seus empregados, cooperados, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) um Canal de Denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial chamada Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda (Contato Seguro).

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

Dentre as condutas que deverão ser reportados, temos:

- a) quaisquer indícios de ilicitude, como indício de fraude;
- b) indício de lavagem de dinheiro;
- c) desfalque ou desvio;
- d) violação à legislação e às normas internas;
- e) irregularidades de natureza contábil;
- f) irregularidades de auditoria independente, assédio moral ou sexual;
- g) conflitos de interesses e desvio de conduta;
- h) outras práticas criminosas.

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 regulamento 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 para sua análise e averiguação, culminando sempre em dados que ficam armazenados e à disposição do Banco Central do Brasil (BCB)

#### **4.1. DO PROCESSO DE ANÁLISE ADMINISTRATIVA**

As infrações objeto de denúncia que configurem descumprimento ao Código de Conduta Ética da Cooperativa serão objeto de análise administrativa, a ser solicitada pelo Comitê de Ética, no prazo máximo de 10 dias úteis contados da data da solicitação do Comitê de Ética.

O prazo para conclusão da análise administrativa poderá ser reduzido ou ampliado, de acordo com a complexidade da denúncia e o final da análise administrativa, o Comitê de Ética encaminhará um parecer à Cooperativa com o relato da denúncia, solicitando que esta apresente, no prazo de 5 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.

Os detalhamentos com relação da utilização do Canal de Denúncias estão em manuais operacionais do sistema Contato Seguro e Manual de Canal de Denúncias.

#### **5. RELATÓRIO SEMESTRAL**

A Cooperativa prepara semestralmente, referenciado nas data-base 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.

As informações acima, caso aplicável, devem ser encaminhadas ao Banco Central do Brasil (BCB) em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

O referido relatório deve ser aprovado pela Diretoria Executiva e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

## **6. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018**

### *Observações: Cooperativa que tem a Política Interna de Proteção de Dados*

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Proteção de Dados da Cooperativa, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

### *Observações: Cooperativas que não tem a Política Interna de Proteção de Dados*

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade e observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

## **7. PERIODICIDADE DE REVISÃO**

Para garantir a sua contínua pertinência, adequação e eficácia, esse regulamento será revisado anualmente, por proposta da área de Governança e Compliance, em decorrência de alterações regulatórias ou ainda apontamentos de auditorias.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme regulamentação vigente o Canal de Denúncias deverá ser disponibilizado aos empregados, clientes, usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da Cooperativa.

Os procedimentos de utilização do Canal de Denúncias que constitui esse regulamento devem ser divulgados na página da Cooperativa, na internet ou workplace.

## **9. APROVAÇÃO**

Este normativo foi aprovado na reunião da Diretoria Executiva, realizada em 04/08/2023 conforme Ata de Reunião nº 023/2023 e passa a vigorar na data de sua publicação.

**10. ANEXOS**

<b>Anexos</b>	<b>Modelos de Relatórios</b>
Anexo I	Relatório Semestral – Canal de Denúncia

**11. REFERÊNCIAS NORMATIVAS**

<b>Normativo</b>	<b>Data</b>	<b>Epígrafe</b>
Resolução CMN n.º 4.859	23/10/2020	Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.
Lei nº 13.709	14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**12. CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES**

<b>Edição</b>	<b>Data</b>	<b>Atualizações</b>
001	27/07/2023	Elaboração do normativo



# PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 11/08/2023

## Dados do Documento

Tipo de Documento RELATORIO DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS  
Referência Contrato Regulamento do Canal de Denúncias\_04.08.2023  
Situação Vigente / Ativo  
Data da Criação 08/08/2023  
Validade 08/08/2023 até Indeterminado  
Hash Code do Documento 4C182975946E2B78DEED82421D89E97BB3BF885F36AED5B0C7FA2957CDA20606

## Assinaturas / Aprovações

**Papel (parte)** Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

**Relacionamento** 62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé

Representante	CPF
<b>Francisco Gonçalves Neto</b>	144.039.528-44
<b>Ação:</b>	Assinado em 08/08/2023 02:12:25 - Forma de assinatura: Usuário + Senha <b>IP:</b> 172.70.254.173
<b>Info.Navegador</b>	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/114.0.0.0 Safari/537.36 Edg/114.0.1823.82
<b>Localização</b>	Não Informada
<b>Tipo de Acesso</b>	Normal

Representante	CPF
<b>Marcos Valentim Baccarin</b>	027.765.218-98
<b>Ação:</b>	Assinado em 08/08/2023 10:56:35 - Forma de assinatura: Usuário + Senha <b>IP:</b> 108.162.210.148
<b>Info.Navegador</b>	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 15_6_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148
<b>Localização</b>	Latitude: -23.6403773977641/ Longitude: -46.7226660834898
<b>Tipo de Acesso</b>	Normal

Enquanto estiver armazenado no Portal, a autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **CRRFX-EQLOG-PACHU-LFVIO**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://verificador.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

## Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em

<https://www.qualisign.com.br/portal/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://verificador.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://verificador.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

## Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.