



www.nescred.com.br

Regulamento do Canal de Denúncias

NESCRED 
presente na sua conquista

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <https://www.qualsign.com.br/portal/ds-validar>
através do código JBFMM-N6J4T-8NREG-1AF5B enquanto armazenado no Portal



1. OBJETIVO

O presente Regulamento 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 da Nestlé - Nescred** em atendimento a Resolução nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. APLICABILIDADE

Este Regulamento do Canal de Denúncias 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), através da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - FNCC, um canal de denúncias externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial, 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 com nossas soluções em GRC, inovação, e ética, tudo em um só lugar.

3. RESPONSABILIDADES

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



3.1. 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 E COORDENAÇÃO

São responsabilidades da Coordenação de Governança e Compliance:

- a) fazer cumprir o presente regulamento e manter a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal informado 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.

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 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 informada acerca dos procedimentos adotados na associada;
- 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 associada 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 associada, onde deverão efetuar o devido registro.

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 associada cooperativa disponibiliza para todos os seus empregados, associados, 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 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 e Denúncias 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 associada, serão objeto de análise administrativa, a ser solicitada pelo Comitê de Ética e Denúncias, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da solicitação do Comitê de Ética e Denúncias.

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 e Denúncias encaminhará um parecer à associada com o relato da denúncia, solicitando que esta apresente, no prazo de 5 (cinco) 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 detalhes com relação da utilização do Canal de Denúncias estão descritos no Manual do Canal de Denúncias.

5. RELATÓRIO SEMESTRAL

A associada 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 associada.

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

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

7. PERIODICIDADE DE REVISÃO

Para garantir a sua contínua pertinência, adequação e eficácia, esse regulamento será revisada anualmente, por proposta da Unidade 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, associados, usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades associada.

Este regulamento e seus procedimentos de utilização do Canal de Denúncias que constitui esse regulamento, devem ser divulgados no site da cooperativa www.nescred.com.br

9. APROVAÇÃO

Este normativo foi aprovado na reunião Diretoria Executiva, realizada em 27/09/2024 e passa a vigorar na data de sua publicação.

10. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normativo	Data	Órgão regulador / fiscalizador	Epígrafe
Resolução CMN nº 4.567	27/04/2017	Conselho Monetário Nacional (CMN)	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. (Revogada)
Instrução Normativa BCB nº 042	11/11/2020	Banco Central do Brasil (BCB)	Divulga procedimentos para remessa de informações que possam afetar a reputação das pessoas especificadas nos incisos I



			e II do art. 1º da Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020.
Resolução nº 4.859	23/10/2020	Conselho Monetário Nacional	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 13.709	14/08/2018	Planalto	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

11. CONTROLES DE ATUALIZAÇÕES

Edição	Data	Instrumento de atualização
001	27/07/2023	Elaboração do normativo
002	31/07/2024	Atualização do normativo
003	27/09/2024	Atualização do normativo_ mudança de prestador de serviços para Safereport Ltda

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: 10/10/2024

Dados do Documento

Tipo de Documento	RELATORIO DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS
Referência Contrato	Regulamento do Canal de Denúncia_v.final
Situação	Vigente / Ativo
Data da Criação	08/10/2024
Validade	08/10/2024 até Indeterminado
Hash Code do Documento	BC171DDFF44E75E456D8F7CA31E55E2430BE5B1219D76B0A4F4C3821D0BAAC7F

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte)	Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)	
Relacionamento	62.562.012/0001-67 - Nescred	
Representante	CPF	
Francisco Gonçalves Neto	144.039.528-44	
Ação:	Assinado em 10/10/2024 09:37:32 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 186.204.80.133,165.225.214.92
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/129.0.0.0 Safari/537.36 Edg/129.0.0.0	
Localização	Latitude: -23.605924/ Longitude: -46.665534	
Tipo de Acesso	Normal	
Representante	CPF	
TIAGO CASTILLO E SOUSA	094.209.376-31	
Ação:	Assinado em 08/10/2024 01:39:41 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 147.161.128.99
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/129.0.0.0 Safari/537.36 Edg/129.0.0.0	
Localização	Não Informada	
Tipo de Acesso	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): **JBFMM-N6J4T-8NREG-1AF5B**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://validar.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://validar.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://validar.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 digitalmente 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.