



## REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

## SUMÁRIO

<b>1 – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – CONCEITO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 – OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>4 – ESTRUTURA .....</b>	<b>4</b>
<b>5 – IMPLANTAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>6 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>7 – RECEPÇÃO E TRATAMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>8 – RELATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO E REGISTRO DA DENÚNCIA .....</b>	<b>6</b>
<b>9 – APLICABILIDADE .....</b>	<b>7</b>
<b>10 – RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>10.1 – DIRETORIA EXECUTIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>10.2 – CONSELHO FISCAL .....</b>	<b>8</b>
<b>10.3 – GERÊNCIA/SUPERVISÃO/COORDENAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>10.4 – EMPREGADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>10.5 – AUDITORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>11. – PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>8</b>
<b>12. – DIVULGAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>13. – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO I – RESOLUÇÃO Nº 4.859 DE 23/10/2020 .....</b>	<b>11</b>



## 1 – INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil, através da Resolução nº 4.859/2020, determinou a obrigatoriedade da instalação de canal de denúncia, investigação, aplicação de procedimentos e regras de compliance por parte de todas as instituições financeiras.

A adoção do modelo de estrutura do canal de denúncias requer efetivo envolvimento da administração da Cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

Atenta às normas, a **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALESP** disponibilizou o canal de comunicação onde poderão ser relatadas irregularidades ou situações, tais como: assédio, discriminação, furto, abuso, agressão física, conflito de interesses, enriquecimento ilícito, lavagem de dinheiro, suborno e outros, assegurando o anonimato, caso o denunciante não queira se identificar.

## 2 – CONCEITO

Denúncia é a divulgação de informação relacionada a suspeitas de ilicitude em relação às atividades da Cooperativa e qualquer Parte Relacionada, de qualquer natureza, o que inclui, exemplificativamente, mas não se limita a:

- I – Discriminação, agressão física, assédio moral e sexual;
- II – Falha no cumprimento de requerimentos jurídicos, obrigações profissionais e/ou regulatórias;
- III – Danos à saúde e a segurança;
- IV – Danos ao meio-ambiente;
- V – Furto, roubo, suborno;
- VI – Fraude financeira ou má gestão;
- VII – Negligência;

VIII – Descumprimento de políticas internas, procedimentos da Cooperativa, atenção especial, mas sem limitação, ao Código de Ética;

IX – Comportamento (conduta) que possa causar danos à reputação ou estabilidade financeira da Cooperativa;

X – Divulgação não autorizada de informações confidenciais;

XI – Ocultação intencional de quaisquer um dos itens descritos acima.

O Canal de denúncias foi instituído por determinação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, para receber e tratar as denúncias de indícios de ilicitudes de qualquer natureza relacionados às atividades da Cooperativa, que possam afetar a sua reputação, bem como de seus colaboradores e dos membros de seus órgãos estatutários sem a necessidade de se identificarem.

### **3 – OBJETIVO**

O objetivo desta política é garantir que quaisquer situações atípicas envolvendo as atividades da Cooperativa e/ou das partes relacionadas sejam tratadas de forma justa e eficaz, sem que qualquer denunciante tenha restrições ou receio quanto a represálias.

Visa oferecer ao quadro social, fornecedores, colaboradores, associados, parceiros, ferramenta eficiente que funcione como canal de comunicação entre os interessados e a Cooperativa, por meio de atendimento específico.

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 em atendimento a Resolução nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

### **4 – ESTRUTURA**

A estrutura do Canal de denúncias deverá ser compatível com a natureza, a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos pela COOPERALESP.

Devido à baixa complexidade das operações da Cooperativa, envolvendo capital e empréstimos, não foi criado departamento específico para administrar a referida operação.

As informações inseridas via canal de denúncias serão tratadas com total sigilo por parte da Cooperativa, conforme formalizado na declaração assinado no código de ética.

A quebra de sigilo por parte de qualquer um dos envolvidos incorrerá em crime, conforme legislação vigente.

O canal de denúncias será divulgado por todos os meios de comunicação, principalmente através do sitio da Cooperativa, via internet e no quadro de avisos em suas dependências.

## **5 – IMPLANTAÇÃO**

A FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito implantou uma ferramenta que funciona como um canal de denúncias, onde os interessados poderão relatar irregularidades ou indícios de ilicitudes de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa, de forma que, possa afetar a reputação dos membros estatutários e contratuais, assegurando o anonimato ao denunciante, se assim o desejar.

A COOPERALESP que é filiada à Federação, firmou “termo de compromisso – canal de denúncia” com a FNCC para utilização desta ferramenta.

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.

## **6 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

Um indício de ilicitude pode ser encaminhado da seguinte forma:

- O denunciante deverá acessar o link de acesso no sitio da COOPERALESP ([www.cooperalesp.com.br](http://www.cooperalesp.com.br)), acessar em seguida ouvidoria que, após o acesso, levará o denunciante automaticamente para este endereço eletrônico (<https://speaksafely.com/company/fncc>), de forma prática e segura, para o

registro de uma denúncia ou ato de ilicitude, de forma restrita, visando a garantia de sigilo.

## **7 – RECEPÇÃO E TRATAMENTO**

As denúncias recebidas pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - FNCC serão avaliadas por um comitê de análise da Federação, que seguirá o regimento interno para a avaliação e tratamento adequado das denúncias.

Realizadas as avaliações, as denúncias serão encaminhadas aos responsáveis indicados pela COOPERALESF, que deverão tomar todas as providências necessárias para as investigações devidas, se procedentes ou relevantes em relação as operações diversas ou aos seus membros, associados ou fatores externos, bem como registrar a conclusão final referente a todo o processo investigatório, providências tomadas, entre outras, no site (<https://speaksafely.com/company/fncc>) da FNCC, através da ferramenta Canal de Denúncias.

**Nota:** As denúncias consideradas procedentes ou relevantes deverão ser investigadas pela Instituição diretamente ou pelo Banco Central do Brasil.

## **8 – RELATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO E REGISTRO DA DENÚNCIA**

Os registros recepcionados pelo canal de comunicação são encaminhados para o responsável pela apuração e decisão sobre a adoção das medidas necessárias, com base na legislação vigente e em normativos da Cooperativa.

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 Cooperativa, deverão ser reportadas ao Banco Central do Brasil em até 10 dias úteis, contados a partir da conclusão da investigação interna, com a supervisão do Comitê da FNCC.

A Cooperativa elaborará Relatórios Semestrais, nas datas de 30/06 e 31/12, contendo no mínimo, o número de reportes recebidos durante o período, as respectivas

naturezas das denúncias, as áreas competentes para o tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas.

Os relatórios a que se refere o parágrafo anterior serão aprovados pela Diretoria, mantidos à disposição ao Banco Central do Brasil e órgãos fiscalizadores, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

## **9 – 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 (associados), usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços), através da 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.*

## **10 – RESPONSABILIDADES**

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

### **10.1. DIRETORIA EXECUTIVA**

São responsabilidades do (a) ***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.

## **10.2. 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.

## **10.3. GERÊNCIA / SUPERVISÃO / COORDENAÇÃO**

São responsabilidades do (a) Gerente:

- a) fazer cumprir o presente regulamento e manter o (a) ***Diretoria Executiva***, 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.

## **10.4. 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, onde deverão efetuar o devido registro.

## **10.5. 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.



## 11. PROCEDIMENTOS

A 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, contratada pela FNCC.

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 descrita 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).

## **12. – DIVULGAÇÃO**

A Cooperativa divulga em seu site, via internet, informações sobre o canal e o link de acesso para comunicação de indícios de ilicitude.

## **13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste regulamento, serão inseridas em atas da Diretoria, realizada mensalmente.

Os dirigentes da Cooperativa deverão observar a adoção dos procedimentos do canal de denúncias emitido pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito e suas respectivas atualizações.

O Regulamento foi aprovada pela Diretoria conforme reunião em 23/08/2024.

---

Eliezer Ribeiro da Costa  
Diretor Presidente

---

Renato Rodrigues Marquesim  
Diretor Administrativo

---

Izabelle Fialho Linhares  
Diretora Operacional



## ANEXO I – RESOLUÇÃO Nº 4.859 DE 23/10/2020

# Resolução CMN nº 4.859 de 23/10/2020

### RESOLUÇÃO CMN Nº 4.859, DE 23 DE OUTUBRO DE 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.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 22 de outubro de 2020, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

#### RESOLVEU:

Art. 1º As instituições financeiras e as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem comunicar a essa autarquia qualquer informação que possa afetar a reputação dos:

- I - controladores e detentores de participação qualificada; e
- II - membros de órgãos estatutários e contratuais.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput deve:

I - considerar informações sobre as seguintes situações e ocorrências:

a) processo-crime ou inquérito policial a que estejam respondendo as pessoas de que tratam os incisos I ou II do caput, ou qualquer sociedade de que sejam ou tenham sido, à época dos fatos, controladores ou administradores;

b) processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional; e

c) outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas; e

II - ser realizada em até dez dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

Art. 2º As instituições mencionadas no art. 1º devem disponibilizar canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam comunicar, sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição.



## ANEXO I – RESOLUÇÃO Nº 4.859 DE 23/10/2020

Parágrafo único. Os procedimentos de utilização do canal de comunicação de que trata o caput devem constar de regulamento próprio e ser divulgados na página da instituição na internet.

Art. 3º As instituições mencionadas no art. 1º devem designar componente organizacional responsável pelo acolhimento e encaminhamento da comunicação de que trata o art. 2º à área competente para tratamento da situação.

§ 1º É facultada a designação de componente organizacional já existente para exercer as atividades mencionadas no caput, desde que a sua atuação seja pautada pela confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

§ 2º O componente organizacional de que trata o caput deve elaborar relatório semestral, referenciado nas datas-base 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.

§ 3º O relatório de que trata o § 2º deve ser aprovado pelo conselho de administração da instituição ou, em sua ausência, pela diretoria, e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 4º Fica revogada a Resolução nº 4.567, de 27 de abril de 2017.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2020.

Roberto de Oliveira Campos Neto  
Presidente do Banco Central do Brasil

## REGULAMENTO DO CANAL DE DENUNCIAS v2\_23082024.docx

Documento número #ae358a37-8e07-4d7b-9660-dce3be956497

Hash do documento original (SHA256): ef76e690593e8567dae79efd3461912b9af1103b190056d7caa637ca23d915e6

### Assinaturas

✓ **ELIEZER RIBEIRO DA COSTA**  
CPF: 309.467.028-88  
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 17:02:13

✓ **RENATO RODRIGUES MARQUESIM**  
CPF: 218.159.658-19  
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 14:19:11

✓ **IZABELLE FIALHO LINHARES**  
CPF: 390.122.998-10  
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 13:28:48

### Log

- 23 ago 2024, 08:53:41 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número ae358a37-8e07-4d7b-9660-dce3be956497. Data limite para assinatura do documento: 22 de setembro de 2024 (08:52). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 23 ago 2024, 08:53:41 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: eliezer1.mkt@gmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ELIEZER RIBEIRO DA COSTA e CPF 309.467.028-88.
- 23 ago 2024, 08:53:41 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: rmarquesim@gmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo RENATO RODRIGUES MARQUESIM e CPF 218.159.658-19.
- 23 ago 2024, 08:53:41 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: iza\_ifl@hotmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo IZABELLE FIALHO LINHARES e CPF 390.122.998-10.

- 
- 23 ago 2024, 13:28:48 IZABELLE FIALHO LINHARES assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail iza\_ifl@hotmail.com. CPF informado: 390.122.998-10. IP: 200.144.27.245. Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 ago 2024, 14:19:11 RENATO RODRIGUES MARQUESIM assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail rmarquesim@gmail.com. CPF informado: 218.159.658-19. IP: 200.144.27.245. Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 ago 2024, 17:02:13 ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail eliezer1.mkt@gmail.com. CPF informado: 309.467.028-88. IP: 200.144.27.245. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5864064 e longitude -46.6583552. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 ago 2024, 17:02:14 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número ae358a37-8e07-4d7b-9660-dce3be956497.
- 



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº ae358a37-8e07-4d7b-9660-dce3be956497, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).