



MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

6. OUVIDORIA E CANAL DE ILICITUDES

SUMÁRIO

6.	OUVIDORIA E CANAL DE ILICITUDES	3
6.1.	OUVIDORIA	3
6.1.1.	Introdução	3
6.1.1.1.	Definição	3
6.1.1.2.	Finalidade da Ouvidoria	3
6.1.1.3.	Atribuições da Ouvidoria	4
6.1.1.4.	Ouvidoria	4
6.1.1.5.	Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria	5
6.1.1.6.	Considerações Finais.....	5
6.2.	Manual de Canal de Indícios de Ilícitudes	6
6.2.1.	Introdução	6
6.2.2.	Objetivo	7
6.2.3.	Estrutura e Ferramenta para Comunicação da Ilícitude.....	7
6.2.4.	Recepção e Tratamento das Ilícitudes pela FNCC	8
6.2.5.	Comunicação à COOPERFAC.....	8
6.2.6.	Prazo para Comunicação de Ilícitudes ao Banco Central	9
6.2.7.	Registro das Investigações Realizadas.....	9
6.2.8.	Sigilo das Informações	9
6.2.9.	Relatório Semestral da Ferramenta do Canal de Ilícitudes	9
6.2.10.	Considerações Gerais.....	10

6. OUVIDORIA E CANAL DE ILÍCITUDES

6.1. OUVIDORIA

6.1.1. Introdução

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E VETERINÁRIAS - CAMPUS DE JABOTICABAL/SP - COOPERFAC** divulga o presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, ressaltados na resolução CMN - Conselho Monetário Nacional – nº 4.860/20.

A estrutura da ouvidoria adotada é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

6.1.1. Definição

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre os cooperados e a **COOPERFAC**. É um serviço aberto aos cooperados para escutar as reivindicações, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços oferecidos.

As ouvidorias foram instituídas por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil, para receber e tratar as reclamações dos associados e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela **COOPERFAC** ou por quaisquer outros canais de atendimento, entre outras atribuições.

A ouvidoria não substitui os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existe para tratar questões de associados que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejarem revisão da questão.

6.1.2. Finalidade da Ouvidoria

Conforme art. 3º, caput da resolução CMN nº. 4.860/20:

- a) Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
- b) Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

6.1.3. Atribuições da Ouvidoria

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- IV. Manter a diretoria da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

6.1.4. Ouvidoria

Para atendimento à regulamentação do CMN e BCB, a **COOPERFAC** singular de crédito não filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída em federação de cooperativas de crédito e por isso, aderiu ao convênio compartilhado de Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito da qual a **COOPERFAC** é federada.

Em caso de algum problema ocorrido entre o associado com a **COOPERFAC**, primeiramente deve procurar resolve-lo na sede da cooperativa ou em outros canais de atendimento via telefone, site, e-mail e whatsapp, disponibilizados aos associados.

Uma vez esgotadas as possibilidades de resolução da questão apresentada, o associado deverá então contatar a ouvidoria pelo telefone: 0800 111-9124 Whatsapp: 55 51 9691-0871 ou pelo site: <https://speaksafely.com/fncc> disponíveis 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana e

poderá registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões para aperfeiçoamento de produtos e serviços.

6.1.5. Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria

A **COOPERFAC** deverá elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro que deverá ser encaminhado para à auditoria interna e à diretoria da cooperativa.

O resultado deverá ser registrado em ata da Diretoria e do Conselho Fiscal. O relatório deverá ficar à disposição do Banco Central do Brasil por no mínimo 5 anos.

6.1.6. Considerações Finais

A Diretoria da **COOPERFAC** deve observar a adoção desse manual e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os funcionários a conhecerem a forma de atuação.

A **COOPERFAC** deverá providenciar para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

O estatuto social, conforme a natureza jurídica da sociedade deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

- I. A finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;
- II. Os critérios de designação e de destituição do ouvidor;
- III. Terá prazo de mandato indeterminado respeitado os requisitos previstos na regulamentação de regência;
- IV. O compromisso formal no sentido de:
 - a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

-
- b) Assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.
- c) Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- d) Garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
- I. Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
 - II. Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários;
 - III. Registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

6.2. Manual de Canal de Indícios de Ilícitudes

6.2.1. Introdução

O canal de inícios de ilicitudes é um conjunto de meios de comunicação que a **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E VETERINÁRIAS - CAMPUS DE JABOTICABAL/SP - COOPERFAC** utiliza para receber relatos de situações suspeitas envolvendo seus processos internos. Será disponibilizado um link no site da cooperativa onde será direcionado para <https://speaksafely.com/fncc>.

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

6.2.2. 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 **COOPERFAC**.

6.2.3. Estrutura e Ferramenta para Comunicação da Ilicitude

Devido à baixa complexidade das operações da **COOPERFAC**, 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.

O canal de ilicitudes está disponível na página inicial no site da COOPERFAC em www.cooperfac.com.br, através do link disponibilizado ao final da página <https://speaksafely.com/fncc>.

Situações que poderão ser consideradas como ilicitude:

- a) Agressão física;
- b) Assédio moral;
- c) Assédio sexual;
- d) Conflito de interesses;
- e) Desvio de função;
- f) Discriminação;
- g) Enriquecimento ilícito;
- h) Erro nas demonstrações contábeis;
- i) Exploração sexual de crianças e adolescentes;

-
- j) Falha em auditoria;
 - k) Falha em controles internos;
 - l) Nepotismo;
 - m) Lavagem de dinheiro;
 - n) Favorecimento;
 - o) Furto;
 - p) Roubo;
 - q) Retaliação;
 - r) Suborno;
 - s) Uso indevido da imagem da **COOPERFAC**;
 - t) Venda ou uso de entorpecentes; e,
 - u) Outros.

6.2.4. Recepção e Tratamento das Ilicitudes pela FNCC

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

Após realizadas as devidas avaliações, as ilicitudes serão encaminhadas aos responsáveis técnicos indicados pela **COOPERFAC**, 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 Ilicitudes*”.

6.2.5. Comunicação à COOPERFAC

As ilicitudes deverão ser encaminhadas ao diretor presidente ou coordenador do conselho fiscal da instituição que será o responsável técnico pela **COOPERFAC** 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.

6.2.6. Prazo para Comunicação de Ilicitudes ao Banco Central

As ilicitudes 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 **COOPERFAC**, 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.

6.2.7. Registro das Investigações Realizadas

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

O resultado das investigações de ilicitudes consideradas procedentes ou relevantes, bem como a justificativa para não investigar ilicitudes consideradas improcedentes, obrigatoriamente deverá ser registrado na ferramenta “*Canal de Ilicitudes*” mantida pela FNCC em seu site (<https://speaksafely.com/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.

6.2.8. Sigilo das Informações

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

6.2.9. Relatório Semestral da Ferramenta do Canal de Ilicitudes

O acompanhamento das demandas é mensal e semestralmente deverá ser gerado um relatório contendo as ocorrências recebidas para apreciação da Diretoria. O resultado deverá ser aprovado pela diretoria, e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos e ser registrado em ata da Diretoria e do Conselho Fiscal.

6.2.10. Considerações Gerais

A Diretoria da **COOPERFAC** deve observar o manual do canal de ilícitudes emitido pela FNCC e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os funcionários da **COOPERFAC** a conhecerem a forma de atuação daquela entidade.

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

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a 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**.

Wagner Aparecido Mendes
Diretor Presidente

Marcos Donizeti Antonio
Diretor Operacional

Antonio Carlos Sanches
Diretor Administrativo