

MANUAIS DE CONTROLES INTERNOS



COOPERICSSON DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA ERICSSON

**NOTA: ESTE ANEXO REFERE-SE A PARTE INTEGRANTE DA ESTRUTURA DE
CONTROLES INTERNOS DA COOPERATIVA.**

Sumário

Sumário	2
15. MANUAL DE RISCO OPERACIONAL	4
15.1. INTRODUÇÃO	4
15.2. DEFINIÇÃO RISCO OPERACIONAL.....	4
15.3. MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL	5
15.4. RESPONSABILIDADES	6
15.5. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL.....	6
15.6. CONTROLE.....	6
15.7. PRINCIPAIS AÇÕES ADOTADAS PELA COOPERICSSON	8
15.8. SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO.....	8
15.9. GESTÃO DE RISCOS.....	9
15.10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9
16. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL	10
16.1. INTRODUÇÃO	10
16.2. GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL	10
16.3. MATRIZ DE RISCO	11
ANEXO V.....	12
17. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	15
17.1. INTRODUÇÃO	15
17.2. APLICAÇÃO	16
17.3. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON	16
17.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
18. POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DINHEIRO PLD.....	18
18.1. INTRODUÇÃO	18
18.2. DEFINIÇÃO.....	18
18.3. APLICAÇÃO	18
18.4. CADASTRO.....	18
18.5. ESTRUTURA DA COOPERICSSON	18
18.6. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON	19
18.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
19. POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS.....	20

19.1.	INTRODUÇÃO	20
19.2.	DEFINIÇÃO.....	20
19.3.	DIRETRIZES	21
19.4.	PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS.....	22
19.5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
20.	POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS.....	24
20.1.	INTRODUÇÃO	24
20.2.	ESTÁGIOS DA GESTÃO DE PESSOAS	24
20.3.	RECRUTAR E SELECIONAR	24
20.4.	DESENVOLVER PESSOAS.....	25
20.5.	RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON	25
20.6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
21.	POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL.....	27
21.1.	INTRODUÇÃO	27
21.2.	DEFINIÇÃO DE RISCO OPERACIONAL	27
21.3.	RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON	27
21.4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
22.	POLÍTICA DE GOVERNANÇA COOPERATIVA.....	30
22.1.	INTRODUÇÃO	30

15. MANUAL DE RISCO OPERACIONAL

15.1. INTRODUÇÃO

O presente manual visa disciplinar, quanto às diretrizes básicas, o controle de riscos operacionais, ressaltados na Resolução CMN nº. 3.380/06.

O Manual de Risco Operacional tem por finalidade complementar a Política institucional de Risco Operacional e estabelecer padrões para a instrumentalização do gerenciamento do risco operacional.

Destacamos que, no ambiente que a CoopEricsson opera, face à natureza das suas operações (CoopEricsson dentro das Empresas Participantes com consignação em folha da carteira de crédito), à complexidade dos produtos e serviços oferecidos (basicamente empréstimos lastreados no capital de seus cooperados) e à dimensão de sua exposição a riscos (riscos pequenos de modo geral), há uma mitigação e controle de tais riscos. Contudo, as melhores práticas, normas e demais regulamentações aplicáveis devem ser aplicadas de modo a destacar essa mitigação de risco.

15.2. DEFINIÇÃO RISCO OPERACIONAL

A definição de Risco Operacional, conforme o artigo 2º da Resolução CMN nº 3.380, é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos, incluindo o risco legal cooperado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição.

Entre os eventos de risco operacional, incluem-se:

- a) **Fraudes Internas** - Atos direcionados a defraudar, apropriar-se de bens indevidamente, ou a burlar regulamentos, leis ou políticas empresariais (excluídos os eventos de discriminação), nas quais se encontra implicada pelo menos uma parte da empresa;
- b) **Fraudes externas** - Atos direcionados a defraudar, apropriar-se de bens indevidamente, ou burlar a lei, por parte de um terceiro;
- c) **Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho** - Atuações incompatíveis com a legislação ou acordos laborais, de higiene ou de segurança no

trabalho, do pagamento de indenizações por danos pessoais ou eventos de discriminação;

- d) **Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços** - Não cumprimento involuntário ou negligente de uma obrigação profissional diante de clientes concretos (incluídos os requisitos fiduciários e de adequação) ou da natureza ou projeto de um produto;
- e) **Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição** - Danos ou prejuízos a ativos materiais como consequência de desastres naturais ou outros eventos;
- f) **Eventos que acarretem a interrupção das atividades da instituição** - Incidências nos negócios provenientes de falhas nos sistemas de informação ou outros eventos;
- g) **Falhas em sistemas de tecnologia da informação** - Sistemas mal parametrizados, obsoletos, ocorrência de *overloads* e outros eventos;
- h) **Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição** - Erros no processamento de operações ou na Gestão de Processos, assim como de relações com parceiros comerciais e provedores.

Os relatórios que permitam a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional devem ser submetidos à diretoria que devem manifestar-se expressamente acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas.

A Diretoria Executiva da instituição deve fazer constar do relatório sua responsabilidade pelas informações divulgadas.

15.3. MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL

A CoopEricsson se resguarda das falhas do risco operacional no que tange a execução, o cumprimento dos prazos e o gerenciamento das atividades na instituição, sendo que a gestão procura organizar as atividades com a organização necessária para que não ocorram problemas.

A Diretoria Executiva entende que o risco é aceitável e diante da exposição atual em contrapartida ao histórico da CoopEricsson em relação a perdas diversas. No entanto na contratação das auditorias tanto interna como externa é dado a devida atenção para a avaliação dessa estrutura existente.

Além do que a gerencia está devidamente capacitada a identificar e monitorar riscos operacionais decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da CoopEricsson. Qualquer impropriedade identifica, A Diretoria Executiva é relatada e promovida à correção.

15.4. RESPONSABILIDADES

A administração da CoopEricsson é responsável pelo estabelecimento e manutenção da estrutura e dos procedimentos internos adequados ao perfeito controle dos riscos operacionais.

15.5. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL

A estrutura de gerenciamento do risco operacional deve prever todos os tópicos contidos no art. 3º. na resolução CMN 3.380/08 e deve ser aprovada e revisada, no mínimo anualmente, pela Diretoria Executiva.

15.6. CONTROLE

O controle está cooperado à diminuição da incerteza em relação a eventos futuros.

Com isso se o grau de dúvida em relação aos procedimentos existentes e suas consequências sobre as atividades estão dentro de um limite tolerável, consideramos está sob controle. Consideramos a variável, quanto melhor o controle, menor o risco.

Os controles necessários ao gerenciamento adequado dos riscos operacionais são considerados eficientes e eficazes se:

- a) Os objetivos das operações da CoopEricsson estão sendo alcançados;
- b) As demonstrações financeiras publicadas são preparadas de maneira confiável;
- c) As leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos.

Todos os profissionais envolvidos com as atividades da CoopEricsson, incluindo a administração, os colaboradores e os prestadores de serviço, devem manter um alto grau de

conhecimento sobre as atividades sob sua responsabilidade e devem estar atentos ao cumprimento das normas, agilizando os processos com a qualidade e a segurança indispensáveis. Dessa maneira, estarão contribuindo para o bom controle das operações e atingindo os resultados desejados.

A administração da CoopEricsson deve estar ciente de que o controle deve se referir tanto aos fatores internos, onde a possibilidade de controle é total, quanto aos fatores externos à CoopEricsson, onde a possibilidade de controle depende do grau de conhecimento sobre suas principais causas. Cabe a ela acompanhar os acontecimentos externos à CoopEricsson e mantê-los “sob controle analítico”.

15.7. PRINCIPAIS AÇÕES ADOTADAS PELA COOPERICSSON

15.7.1. AUTO AVALIAÇÃO

Este é um recurso utilizado de forma contínua para avaliar os potenciais fatores de risco das operações da CoopEricsson. Consiste na realização de reuniões de análise com todos os envolvidos nas operações, colaboradores e administradores, para avaliar a eficiência dos controles de gerenciamento de riscos, buscando melhorar o desempenho por meio da revisão de processos e da elaboração de planos de ação.

A metodologia inclui os seguintes passos:

- a) Definição das pessoas participantes;
- b) Análise do processo operacional e seus pontos críticos.

Identificação dos riscos cooperados, com base em análises de:

- a) Detalhamento do risco;
- b) Histórico de ocorrências do risco;
- c) Fatores de contribuição para a ocorrência do risco;
- d) Probabilidade/Severidade/Tendência;
- e) Controles mitigadores;
- f) Eficiência/eficácia dos controles;
- g) Indicadores de performance;
- h) Avaliação da Coordenadoria;
- i) Plano de ação; e
- j) Prazo e responsável pela implementação.

Os resultados dessas análises deverão ser registrados para efeito de acompanhamento futuro.

15.8. SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO

Estabelece os conceitos e critérios de padronização, visando à elaboração de políticas e procedimentos que limitem o risco operacional a um patamar definido como aceitável pela instituição.

A padronização é um processo documentado de estabelecimento de formas claras de operação, utilizado em comum e repetidas vezes pelas pessoas relacionadas a uma determinada função.

A padronização requer uma organização interfuncional para operacionalizá-la. Esta organização é composta por:

- a) **Conselho de Administração** – Responsável por definir e implementar a Política de Padronização de forma a alcançar os resultados esperados;
- b) **Responsável pelo processo de padronização (Coordenador)** – Sua função é assegurar a eficiência e zelar pela integridade e segurança do processo de os esforços de melhoria do sistema;
- c) **Responsável técnico pelo padrão (Colaboradores)** – Sua função é analisar a necessidade do padrão e auxiliar na elaboração do padrão. Em muitos casos, o responsável pelo padrão é, também, o usuário do padrão.

15.9. GESTÃO DE RISCOS

As falhas, de preferência, devem ser registradas em base de dados única para identificação e análise das principais causas de perdas operacionais, permitindo uma atuação objetiva na eliminação dos problemas. Para o efetivo gerenciamento das perdas, este registro de informações é feito, considerando:

- a) Descrição do evento;
- b) Identificação do tipo de risco;
- c) Valor da perda;
- d) Órgão afetados e responsáveis;
- e) Planos de ação.

15.10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A política de Gerenciamento do Risco Operacional deve ser aprovada e revisada, no mínimo anualmente, pela Diretoria Executiva.

16. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

16.1. INTRODUÇÃO

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional da Cooperativa busca o enquadramento das atividades diante das diretrizes básicas, o controle de riscos operacionais, ressaltados na Resolução CMN nº. 3.380/06.

16.2. GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

A estrutura de gerenciamento do risco operacional deve prever:

- a) Identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional;
- b) Documentação e armazenamento de informações referentes às perdas associadas ao risco operacional;
- c) Elaboração, com periodicidade mínima anual, de relatórios que permitam a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- d) Realização, com periodicidade mínima anual, de testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados;
- e) Elaboração e disseminação da política de gerenciamento de risco operacional ao pessoal da instituição, em seus diversos níveis, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços terceirizados;
- f) Existência de plano de contingência contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e para limitar graves perdas decorrentes de risco operacional;
- g) Implementação, manutenção e divulgação de processo estruturado de comunicação e informação.

16.3. MATRIZ DE RISCO

Uma das melhores técnicas, entre outras, análises para a mitigação do risco é a adoção da Matriz de Risco que visa reduzir ao mínimo os efeitos das perdas, dando tratamento aos riscos que possam causar danos pessoais, financeiros, ao meio ambiente e à imagem da CoopEricsson. Foi desenvolvida matriz de riscos com base nos seguintes tópicos:

Item da Planilha	Ocorrência
Fluxo (A)	Código do item do manual que apresenta o risco.
Ponto Identificado (B)	Descrição Sumária da atividade que apresenta o risco.
Constatações (C)	Constatação do risco identificado.
Risco (D)	Descrição do risco.
Probabilidade (E)	Probabilidade de ocorrência do risco.
Criticidade do Risco (F)	Grau de criticidade do risco identificado, definido pelo usuário.
Ações Sugeridas (G)	Ação sugerida para a mitigação do risco identificado.
Área (H)	Organograma.
Pré-requisitos (I)	Atividades que precisam ser executadas para que a ação sugerida seja implementada e para que o risco seja mitigado.
Resultados Esperados (J)	Resultados esperados com a implementação da ação sugerida.
Riscos Mitigados (K)	Tipo do risco envolvido conforme classificação BACEN.

Essa matriz será utilizada como guia para a mitigação dos riscos aos quais a CoopEricsson esta exposta e contribuirá com o gerenciamento de riscos. À medida que novas situações forem ocorrendo no dia a dia da cooperativa ou que sejam identificadas como possíveis dentro do ambiente ao qual a CoopEricsson esta exposta deverão ser acrescentadas dessa matriz, tornando assim um documento vivo, atualizado periodicamente.

ANEXO V

APRESENTAÇÃO DA MATRIZ DE RISCO

Item	Fluxo (A)	Ponto Identificado (B)	Constatações (C)	Risco (D)	Probabilidade (E)	Criticidade do Risco (F)	Ações Sugeridas (G)	Área (H)	Pré-requisitos (I)	Resultados Esperados (J)	Riscos Mitigados (K)
1	4.	AGO	Não realização da AGO na data limite	Autuação por parte do BCB	Baixa	Alto	Preparar a AGO antecipadamente, definindo a data de realização, verificando se haverá eleição, se há necessidade de AGE para adequação estatutária, dentre outras providências.	PROCESSOS	Alinhar as datas de modo a garantir maior número de participantes para conhecer, opinar e dar soluções inerentes as atividades. Emitir a triplice convocação Definir o jornal para publicação.	Atender aos prazos, mitigação de risco e satisfação dos associados.	Operacional
2	4.	AGO	Não remessa da documentação da Assembleia dentro do prazo	Autuação por parte do BCB	Baixa	Alto	Preparar antecipadamente a documentação necessária, já adiantando as assinaturas se possível ou agendando as datas finais.	PROCESSOS	Ter conhecimento do processo por meio dos normativos e acesso ao Sisorf para obter a documentação atualizada.	Atender aos prazos, mitigação de risco e satisfação dos associados.	Operacional
3	6.4.	Crédito	Não efetuar análise econômico-financeira dos cooperados para definição de limites, submetendo à alçada competente, as operações de crédito não enquadradas no limite, análises e recomendações.	Perdas financeiras	Média	Média	Analisar a capacidade de pagamento do cooperado.	CRÉDITO	Verificar se o capital está de acordo com a política de crédito, valores acima de 50.000,00 efetuar a análise através do questionário de avaliação de risco.	Avaliar e ponderar as aprovações em sintonia ao risco e a capacidade de pagamento. Desta forma, a concessão de crédito se torna mais inteligente e segura.	Operacional
4	6.7.2.	Contabilidade	Não remessa das obrigações legais	autuação por parte do BCB, SRF	Baixa	Alto	Acompanhar a remessa dentro dos prazos, o processamento e o resultado da contabilidade.	PROCESSOS	Definir os procedimentos a serem observados e orientar os atendentes a seguir rigorosamente as normas.	Atender aos normativos dentro do prazo, concedendo confiabilidade no sistema de informação e neutralizar riscos junto aos órgãos fiscalizadores.	Operacional
5	6.7.3 e 4	Auditorias Externa e Interna	Não atendimento às recomendações das Auditorias	Permanência de situações inconsistentes	Média	Média	Receber os relatórios de auditorias, avaliar seus apontamentos, apresentar as justificativas necessárias e transitar entre os conselhos, buscando regularizar os apontamentos.	PROCESSOS	Especificar o treinamento destacando a importância de coleta de todas as informações e suas respectivas confirmações;	Obter as regularizações frente aos apontamentos.	Operacional
6	6.7.7.	TI	Não realização dos backup's	Perda de dados	Baixa	Baixa	Checar os backup's se estão sendo realizados de forma correta.	TREINAMENTO	Especificar o treinamento destacando a importância de coleta de todas as informações e suas respectivas confirmações;	Garantir as informações e históricos inseridos no sistema informatizado para as futuras pesquisas e tomada de decisão.	Operacional
7	7.3.	Capital Social	Apuração e pagamento mensal do juros ao capital social para o cooperado	Pagamento de juros ao capital incompatível com o resultado do exercício da cooperativa	Média	Alta	Efetuar apuração e remuneração anual limitada ao valor da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – Selic e acompanhar a evolução do resultado mensal e respectivas projeções até o final do exercício.	PROCESSOS	Computar mensalmente os valores do juros ao capital e apurar o resultado da cooperativa no final do exercício de modo que o resultado promova o pagamento dos juros ao capital.	Impedir desembolso indevido quando ocorrer dispêndio no resultado da cooperativa.	Operacional
8	11.	Inadimplência	Aumento da inadimplência	Perdas financeiras	Baixa	Baixa	Acompanhar o índice de inadimplência, tomando ações imediatas caso haja variações expressivas. Necessário acompanhar as causas da inadimplência de funcionários licenciados.	TREINAMENTO/P ROCESSO	Definir os procedimentos a serem observados e orientar os atendentes a seguir rigorosamente as normas.	Maior controle no recebimento dos valores e evitar fuga de numerário.	Crédito
9	11.	Repasso da folha de pagamento	Ausência de Repasse	Afetar a liquidez da cooperativa	Baixa	Alta	Acompanhar a ocorrência do não repasse e tomar ações imediatas. Obter informações sobre a situação financeira das empresas mantenedoras anteveio eventual ocorrência dessa situação	TREINAMENTO	Checar se no convênio de desconto em folha realizado com a empresa aborda penalizações, multas ou garantias para a ocorrência de não repasse.	Garantir que os repasses ocorram de forma pontual dentro dos prazos esperados.	Crédito/Operacional
10	13.	Liberações acima limite crédito	Aprovação de empréstimos de valores superiores ao limite	Remessa para folha ser superior a 30% do salário	Baixa	Baixa	Atentar na etapa final da liberação de crédito	TREINAMENTO	Definir os procedimentos a serem observados e orientar os atendentes a seguir rigorosamente as normas.	Mitigar os riscos na concessão de empréstimos.	Crédito

16. Política de Gerenciamento de Risco Operacional

Item	Fluxo (A)	Ponto Identificado (B)	Constatações (C)	Risco (D)	Probabilidade (E)	Criticidade do Risco (F)	Ações Sugeridas (G)	Área (H)	Pré-requisitos (I)	Resultados Esperados (J)	Riscos Mitigados (K)	Testes a Serem Executados:
11	14.	Recuperação de crédito	Ausência de providências na cobrança de afastados	Não realizar a emissão dos boletos ou acompanhamento da inadimplência	Médio	Baixa	Checar o aumento da inadimplência ou ausência de tomada de medidas no processo de cobrança.	TREINAMENTO/P ROCESSO	Seguir a régua de cobrança checando as eventuais inconsistências na emissão dos boletos.	Maior controle no recebimento dos valores.	Crédito	
12	15.2. a)	Fraudes internas	Utilização do internet banking	Acessos indevidos por pessoas não autorizadas	Médio	Média	Checar quem são as pessoas que acessam esse aplicativo e se possuem a respectiva procuração para acessos aos módulos do sistema informatizado de crédito, cadastro e internet banking.	PROCESSOS	Verificar a vulnerabilidade do sistema a ataques de hacker's e a validade das procurações existentes.	Garantir que não haja inconsistências no acesso ao internet banking.	Operacional	
13	15.2. b)	Fraudes externas	Utilização do internet banking	Acesso por hackers	Média	Média	Obter relatórios habituais da TI cujo conteúdo deverá conter informações de correções de erros de bugs, funções de novos programas, atualizações de segurança para cobrir falhas de vulnerabilidade e outros.	PROCESSOS	Definir o tipo de relatórios viáveis para consulta e corroborar para a confiabilidade das informações.	Manter o antivírus sempre atualizado; Oferecer ambiente seguro para as rotinas da cooperativa.	Operacional	
14	15.2. c)	Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho	Relações do trabalho e emprego e as recomendações para as práticas da boa inclusão no ambiente.	Processos trabalhistas	Baixa	Baixa	Atender as regras relativo as aos direitos trabalhistas, atentar para os horários de trabalho superiores aos expediente contratual.	PROCESSOS	Estabelecer os direitos e deveres da relação entre a cooperativa e o empregado diante das leis trabalhistas e órgãos de segurança no local de trabalho.	Constituir importantes ferramentas para a autofiscalização e ter como objetivo evitar passivo oculto, reduzir custos e aumentar a produtividade.	Operacional	
15	15.2. d)	Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços	Descumprimento involuntário ou negligenciado de uma obrigação profissional diante de cooperados ou natureza ou projeto de um produto.	Não atendimento ao oferecido aos cooperados.	Baixa	Baixa	Checar as informações oferecidas no desenvolvimento de novos produtos ou serviços prestados pela cooperativa.	PROCESSOS	Definir os procedimentos a serem observados e orientar os atendentes a seguir rigorosamente as normas.	Alcançar a satisfação dos cooperados frente ao que se oferece pela cooperativa.	Operacional	
16	15.2. e)	Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição	Impossibilidade do uso ou extravio de equipamentos.	Perder dados, atrasar processos de liberação e causar desconfortos e contratempos.	Baixa	Baixa	Realizar inventário físico periódico.	PROCESSOS	Estabelecer rotinas de verificação periódica acerca das condições, datas, prazos de validades/vencimentos de produtos, equipamentos e documentos.	Garantir o zelo pela segurança de informações, manutenção prévia dos equipamentos para reduzir custos e aumentar a produtividade.	Operacional	
17	15. f) e 19	Eventos que acarretem a interrupção das atividades da instituição.	Não realizar o atendimento dos cooperados por qualquer situação análoga que impeça a abertura da cooperativa.	Não abertura da cooperativa	Baixa	Baixa	Atentar para os tópicos do Plano de Continuidade Operacional.	PROCESSOS	Ter os dados de backups contidos na nuvem ou fora das instalações da cooperativa/empresa e que possam ser acessados de outra localidade; Ter previamente opções de utilização de espaços fora das instalações da cooperativa.	Garantir que ações possam ser tomadas caso ocorram situações imprevistas.	Operacional	
18	15. g)	Falhas em sistemas de tecnologia da informação	Impossibilidade do uso de equipamentos de informática e extravio de informações importantes.	Perda dados, atrasar processos de liberação e causar desconfortos e contratempos.	Baixa	Baixa	Estabelecer rotinas de verificação periódica acerca das condições, datas, prazos de validades/vencimentos de produtos, equipamentos e documentos.	PROCESSOS	Estabelecer rotinas de verificação periódica acerca das condições, datas, prazos de validades/vencimentos de produtos, equipamentos e documentos.	O zelo pela segurança de informações, manutenção prévia dos equipamentos para reduzir custos e aumentar a produtividade.	Operacional	
19	15. h)	Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição	Falta de atualização do calendário de atendimento para solicitação de empréstimos e depósito.	Descumprimento das obrigações junto aos cooperados.	Baixa	Baixa	Revisar e acompanhar os prazos e datas de solicitação e liberação de crédito.	PROCESSOS	Certificar e revisar os procedimentos de comunicação entre a cooperativa e os cooperados.	Proporcionar com responsabilidade a segurança de programação financeira para o cooperado.	Operacional	
20	16.2.	Ausência de gerenciamento do riscos operacional.	Inexistência de ferramentas que auxiliam a gestão de riscos operacional.	A possibilidade de prejuízo financeiro e descontinuidade da cooperativa.	Média	Alto	Preencher de forma precisa e correta a Matriz de Risco.	PROCESSOS	Conhecer o risco operacional para não prejudicar, significativamente, o desempenho futuro e a continuidade da cooperativa.	Obedecer a certos padrões mínimos no gerenciamento de seus riscos operacional, de modo que garanta a continuidade da cooperativa.	Operacional	

16. Política de Gerenciamento de Risco Operacional

Item	Fluxo (A)	Ponto Identificado (B)	Constatações (C)	Risco (D)	Probabilidade (E)	Criticidade do Risco (F)	Ações Sugeridas (G)	Área (H)	Pré-requisitos (I)	Resultados Esperados (J)	Riscos Mitigados (K)
21	17.	Falhas no compromisso com a proteção das informações e de sua propriedade.	Carência de atenção à segurança da informação.	Prejuízo que compromete a imagem e os objetivos da cooperativa.	Média	Média	Revisar processos, alterar senhas de banco e sistema periodicamente, proibir circulação de pessoas estranhas e arquivar de forma segura os documentos.	PROCESSOS	Instituir rotinas de verificações e testes de estresse no ambiente se certificando da existência das brechas no processo de segurança da informação.	Visar garantir a segurança da informação reduz os riscos de falhas, os danos e/ou os prejuízos que possam comprometer a imagem e os objetivos da Cooperativa.	Operacional
22	18.	Falta e apuração dos indícios de incompatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade	Ausência de verificação nas movimentações financeira que apresentação incompatibilidade.	Descumprimento dos normativos de prevenção à lavagem de dinheiro caracterizando crime.	Baixa	Baixa	Analisar valores incompatíveis com a renda do cooperado.	PROCESSOS	Definir os procedimentos a serem observados sobre os valores suspeitos.	Monitorar a movimentação suspeita e se houver indícios de incompatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade econômica, a capacidade financeira e patrimonial do associado deverá	Operacional
23	19.	Ameaças internas e externas à continuidade do negócio.	Ausência de estrutura de gerenciamento e respostas às crises.	Descontinuidade devido ao impactos decorrente a concretização das ameaças.	Baixa	Baixa	Identificar e avaliar riscos de descontinuidade, adotando, seguir orientações de procedimentos adequados para minimização.	TREINAMENTO	Adequar a gestão para a continuidade de negócios e acompanhamento sistemático por parte dos órgãos de administração da cooperativa.	Garantir que a restauração do processamento ocorra dentro do prazo estipulado no Plano de Contingência conforme criticidade de cada sistema. Exercer a coordenação geral do Plano.	Administração
24	20.	Equipe qualificada para o cargo.	Supressão de colaboradores inadequados para a atividade.	Prejuízo financeiro pela desconhecimento e morosidade a atividade.	Média	Média	Promover a gestão de competência profissional dos colaboradores desde a contratação passando pelo desenvolvimento até a valorização.	TREINAMENTO	Acompanhar o desempenho dos colaboradores realizado de forma contínua, por meio de instrumentos de avaliação padronizados, e está orientado para o desenvolvimento da carreira, com foco em	Crescimento profissional, melhoria do clima organizacional e a contínua busca da excelência de produtos e serviços.	Operacional
25	21. e 22.	Diretrizes sobre as ações estratégicas relacionadas ao PRSA.	Absenteísmo das diretrizes sobre as ações estratégicas relacionadas a sua governança.	Prejuízo financeira podendo promover a descontinuidade das atividades.	Baixa	Baixa	Revisar periodicamente as políticas internas de forma a identificar algum fator direto sobre ações sócio ambientais que possam afetar ou trazer riscos à cooperativa.	PROCESSOS	Gerenciar contratos e acordos de prestação de serviços. Identificar casos de conflito de interesses e salvaguardar os ativos da cooperativa.	Encadear iniciativas que contribuem para criar soluções e oferecer alternativas com potencial transformador e em sinergia com políticas internas e externas.	Operacional
26	23. e 24.	Observância do risco de mercado e liquidez.	Pouquidade no monitoramento periódico na ocorrência de liquidez.	Perdas financeiras.	Média	Média	Sobrepesar as mudanças de mercado para manutenção de recursos suficientes para o atendimento das demandas dos pedidos de empréstimos, restituição de capital, resgate de conta corrente para amortização e crédito e resgates de cooperados desligados, além do valor suficiente para pagamento das despesas operacionais e demais compromissos financeiros	CRÉDITO	Gerenciar o risco de mercado de forma que estabeleçam limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de mercado em níveis considerados aceitáveis pela instituição	Maior controle no recebimento dos valores e evitar fuga de numerário.	Operacional
27	25.	Plano de contingência de capital.	Ausência de estrutura de gerenciamento de capital compatível com a natureza das operações e dos produtos oferecidos.	Prejudicar a apuração do resultado e permitir sobras.	Média	Média	Implementar mecanismos que possibilitem a identificação e avaliação de riscos sistêmicos relevantes, realizar simulações de eventos severos e condições extremas de mercado (testes de estresse) e avaliação de seus impactos no capital	PROCESSOS	Elaborar o plano de capital consistente com o planejamento estratégico para prevenção das metas e projeções de capital, as principais fontes de capital da cooperativa e o plano de contingência de capital.	Maior controle no recebimento dos valores e evitar fuga de numerário.	Administração

17. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

17.1. INTRODUÇÃO

A Política de Segurança da Informação é o documento que orienta e estabelece as diretrizes corporativas da CoopEricsson para a proteção dos ativos de informação e a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários.

A Política de Segurança da Informação é uma declaração formal da empresa acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus colaboradores.

A informação possui grande valor para a CoopEricsson, devendo ser adequadamente utilizada e protegida contra ameaças e riscos.

A adoção de políticas que visam garantir a segurança da informação reduz os riscos de falhas, os danos e/ou os prejuízos que possam comprometer a imagem e os objetivos da CoopEricsson.

A informação pode existir e ser manipulada de diversas formas, ou seja, por meio de arquivos eletrônicos, mensagens eletrônicas, internet, bancos de dados, em meio impresso ou verbalmente.

A segurança da informação deve abranger três aspectos básicos, destacados a seguir:

- a) **Confidencialidade:** somente pessoas devidamente autorizadas pela empresa devem ter acesso à informação;
- b) **Integridade:** somente alterações e adições autorizadas pela empresa devem ser realizadas nas informações;
- c) **Disponibilidade:** a informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

Para assegurar esses três itens mencionados no artigo anterior, a informação deve ser adequadamente gerenciada e protegida contra roubo, fraude, espionagem, perda não intencional, acidentes e outras ameaças.

17.2. APLICAÇÃO

As diretrizes aqui estabelecidas deverão ser seguidas por todos os colaboradores, bem como os prestadores de serviço, e se aplicam à informação em qualquer meio ou suporte.

17.3. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON

A CoopEricsson poderá obter dados cadastrais de seus cooperados, em algumas situações específicas, tais como associação, atualização de dados, cadastro de endereço de e-mail, participação em promoções ou sorteios.

Os dados fornecidos pelos cooperados serão mantidos em absoluto sigilo e, por esta razão, a CoopEricsson assegura que os mesmos não serão, sob nenhuma hipótese, vendidos, alugados, cedidos, nem de outra forma repassados a terceiros.

Além das disposições contidas neste documento, a CoopEricsson afirma sua conduta ética obrigando-se a cumprir, com rigor, as disposições legais vigentes no Brasil que tratam da privacidade, sigilo e segurança das informações que receber de seus cooperados, com a finalidade maior de resguardar os direitos dos mesmos.

O principal objetivo dessa política é continuar demonstrando aos cooperados a forma ética aplicada pela CoopEricsson em seus relacionamentos, sempre no intuito de buscar o melhor atendimento.

O acesso e o uso de todos os sistemas de informação, diretórios de rede, bancos de dados e demais recursos devem ser restritos a pessoas explicitamente autorizadas e de acordo com a necessidade para o cumprimento de suas funções.

Acessos desnecessários ou com poder excessivo devem ser imediatamente retirados.

A concessão de acesso às informações e sistemas deve ser autorizada com base na regra de mínimo acesso necessário para o desempenho da função.

Periodicamente, os acessos concedidos devem ser revistos pelo Gestor da CoopEricsson.

O identificador da rede e dos sistemas (login/senha) é único e acompanhado de senha exclusiva para identificação/autenticação individual no acesso à informação e aos recursos de tecnologia. Seguem alguns cuidados que devem ser tomados:

- a) Manter a confidencialidade, memorizar e não registrar a senha em lugar algum, ou seja, não contá-la a ninguém e não anotá-la em papel;
- b) Alterar a senha sempre que existir qualquer suspeita do comprometimento dela;

- c) Selecionar senhas de qualidade, que sejam de difícil adivinhação;
- d) Impedir o uso do seu equipamento por outras pessoas, enquanto este estiver conectado/ "logado" com a sua identificação;
- e) Bloquear sempre o equipamento ao se ausentar (Ctrl + Alt + Del).

17.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa política deve ser cumprida e aplicada em todas as áreas da CoopEricsson.

Essa política interna deve ser revista anualmente e/ou alterado por proposta da Diretoria Executiva ou da área responsável pela supervisão e ser do conhecimento de todos os colaboradores.

18. POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DINHEIRO PLD

18.1. INTRODUÇÃO

A presente Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo visa promover a adequação das atividades operacionais da CoopEricsson com as normas pertinentes ao crime de lavagem de dinheiro.

18.2. DEFINIÇÃO

A expressão “lavagem de dinheiro” consiste em realizações de operações comerciais ou financeiras com a finalidade de incorporar recursos, bens e serviços obtidos ilícitamente. No entanto face à operacionalidade da CoopEricsson estar classificada como “capital x empréstimo” e sem movimentações de caixa, não há ocorrências de movimentações em dinheiro processadas por cooperados.

18.3. APLICAÇÃO

É de responsabilidade dos colaboradores da CoopEricsson o conhecimento, a compreensão e a busca de meios para prevenção a lavagem de dinheiro.

O conhecimento de algum indício de lavagem de dinheiro deverá ser comunicado a área responsável pelos controles internos.

18.4. CADASTRO

O cadastro dos cooperados é elemento essencial na prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro, no entanto destaque-se o fato de que os cooperados, que são funcionários das Empresas Participantes tem todo o fluxo de cadastro via RH destas respectivas Empresas Participantes. A CoopEricsson compartilha esses cadastros quando há necessidade de consultas.

18.5. ESTRUTURA DA COOPERICSSON

A estrutura visa estabelecer diretrizes para a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. A Diretoria Executiva entende que é importante o combate as

intenções de Lavagem de Dinheiro, haja vista a mitigação de riscos existentes. Não há ocorrência de situações atípicas nem movimentações de depósito, saque e proposta de operação em espécie por parte dos cooperados e a movimentação se dá por ocasião da folha de pagamento. Não há ocorrências conforme o histórico da CoopEricsson.

18.6. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON

Aderir e cumprir as diretrizes contidas nessa política;

Participar da discussão e da revisão dessa política;

Participar de treinamentos organizados pela FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito ou em outras entidades que promovam esse curso e se responsabilizar pelo treinamento dos colaboradores;

18.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cooperado que tiver operação identificada como suspeita no processo de monitoramento, terá a movimentação analisada pela CoopEricsson e se houver indícios de incompatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade econômica, a capacidade financeira e patrimonial do cooperado serão comunicadas ao COAF- Conselho de Controle de Atividades Financeiras devendo esse processo ser mantido sob absoluto sigilo. Comunicar a movimentação ao Coaf, não significa que existe o crime de lavagem ou ocultação de bens, direitos ou valores, ou crime de terrorismo e seu financiamento.

Quando da conclusão da comunicação, as atas de reunião dos executivos deverão ser guardadas por, no mínimo, 5 anos na CoopEricsson, para verificações futuras.

A comunicação é efetuada por intermédio do Sistema de Informações do Coaf (Siscoaf), disponibilizado no sítio <https://www.coaf.fazenda.gov.br>. No sítio do Coaf está disponibilizado manual operacional para auxiliar no registro de operações no Siscoaf.

As comunicações efetuadas de acordo com a legislação e a regulamentação aplicável não acarretam responsabilidade civil ou administrativa à CoopEricsson, nem aos administradores responsáveis.

A CoopEricsson adota critérios para a contratação e para orientação da conduta de seus empregados, com foco na prevenção à lavagem de dinheiro.

Essa política interna deve ser revista anualmente e/ou alterado por proposta da Diretoria Executiva ou da área responsável pela supervisão e ser do conhecimento de todos os colaboradores.

19. POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

19.1. INTRODUÇÃO

Estabelecer as diretrizes e as responsabilidades a serem observadas na continuidade de negócios da CoopEricsson, de forma a minimizar os impactos financeiros, operacionais, legais e regulatórios decorrentes de indisponibilidades dos recursos – humanos, materiais e tecnológicos – essenciais para o funcionamento de suas operações.

19.2. DEFINIÇÃO

O plano de continuidade de negócios é o desenvolvimento preventivo de um conjunto de estratégias e planos de ação de maneira a garantir que os serviços essenciais sejam devidamente identificados e preservados após a ocorrência de um desastre, e até o retorno à situação normal de funcionamento da empresa dentro do contexto do negócio do qual ela faz parte.

Seguem alguns conceitos relacionados a continuidade dos negócios:

- a) Sistemas Críticos são sistemas cuja inoperabilidade implica em perdas irreversíveis financeiro, jurídico ou de imagem da CoopEricsson e sua atividade produtiva deve acontecer em até 24 horas após a ocorrência do desastre;
- b) Desastre é a ocorrência de qualquer tipo de anormalidade que impeça ou impacte a atividade de produção dos sistemas críticos;
- c) Recuperação é o restabelecimento da atividade produtiva dos sistemas críticos, mesmo que paliativa ou parcialmente, no caso do desastre se efetivar;
- d) Pontos Básicos para a elaboração do plano de contingência é necessário levantar alguns itens básicos, quais sejam:
 - I. Quais são os sistemas críticos que garantem a continuidade do negócio da CoopEricsson;
 - II. Análise de impacto nos negócios;
 - III. Análise de riscos para os principais negócios;
 - IV. Homologação dos sistemas críticos por parte da Diretoria Executiva;
 - V. Recursos de hardware, software e infraestrutura tais sistemas dependem;
 - VI. Backup;
 - VII. Decisões pós-desastre para a recuperação.

19.3. DIRETRIZES

A Continuidade de Negócios da CoopEricsson deve prever mecanismos que permitam:

- a) Identificar as ameaças internas e externas que possam comprometer a continuidade das operações da CoopEricsson;
- b) Identificar os possíveis impactos à operação decorrentes da concretização de tais ameaças;
- c) Identificar os requisitos para a continuidade dos negócios, incluindo os legais e os regulatórios;
- d) Estabelecer papéis e responsabilidades das partes internas e externas à CoopEricsson;
- e) Desenvolver estrutura de gerenciamento e resposta às crises, suportada por níveis adequados de autoridade e competência, que assegurem a comunicação efetiva às partes interessadas;
- f) Desenvolver processos e mecanismos que viabilizem a recuperação das atividades em caso de interrupção;
- g) Realizar treinamentos, testes e análises que garantam a manutenção e o bom funcionamento dos planos de continuidade;
- h) Aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política;
- i) Participar de treinamentos com o objetivo de assegurar que os conselheiros, os diretores, os gestores e os demais colaboradores da CoopEricsson;
- j) Identificar e avaliar riscos de descontinuidade, adotando, segundo orientações da CoopEricsson central a que estiver associada, procedimentos adequados para minimização;
- k) Para os recursos essenciais, são formalmente estabelecidos os planos com procedimentos alternativos para recuperação das atividades exigidas, no tempo desejado, observada a relação custo/benefício e o impacto potencial.
- l) Devem ser realizados treinamentos com o objetivo de assegurar que os conselheiros, os diretores, os gestores e os demais empregados da CoopEricsson sejam conscientizados:
 - I. Das ameaças de geração de interrupção das atividades e seus desdobramentos;
 - II. Da importância do estabelecimento de estratégias de funcionamento dos planos de gerenciamento de incidentes e de continuidade de negócios;
 - III. De como implementar os planos de continuidade em resposta a interrupção dos processos ou atividades críticas;

- m) Todos os envolvidos no processo de continuidade de negócios, ainda que não participem das deliberações, são responsáveis pela qualidade das operações que realizarem;
- n) A gestão da continuidade de negócios é objeto de acompanhamento sistemático por parte dos órgãos de administração da CoopEricsson.

19.4. PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

19.4.1. MISSÃO

Garantir que a restauração do processamento ocorra dentro do prazo estipulado no Plano de Contingência conforme criticidade de cada sistema. Exercer a coordenação geral do Plano.

19.4.2. TAREFAS PRÉ-DESASTRE

As tarefas pré-desastre do plano de continuidade dos negócios da CoopEricsson são:

- a) Avaliar e aprovar gastos financeiros necessários ao desenvolvimento e manutenção do plano;
- b) Definir local do centro de operações alternativo com o apoio da equipe de hardware;
- c) Definir local do centro de comando em caso de desastre;
- d) Estabelecer as políticas e diretrizes do plano;
- e) Definir recursos necessários ao plano;
- f) Distribuir cópias do plano e normas a todos os envolvidos no plano;
- g) Revisão e atualização periódica do plano;
- h) Organizar e coordenar a execução de testes do plano;
- i) Definir e montar a estrutura de retorno à normalidade;
- j) Dar apoio a todos os envolvidos.

19.4.3. TAREFAS DURANTE O DESASTRE

As tarefas durante o desastre do plano de continuidade dos negócios da CoopEricsson são:

- a) Avaliar a situação posicionando aos diretores da CoopEricsson para decisão sobre ativação do plano;
- b) Coordenar a ativação do plano;
- c) Ativar local do centro de operações alternativo;
- d) Coordenar as atividades do plano;
- e) Estabelecer diretrizes para situações não previstas;
- f) Acionar as pessoas-chave para recuperação do ambiente operacional;
- g) Acionar as providências para recuperação do ambiente operacional;
- h) Emitir relatório situacional aos diretores da CoopEricsson.

19.4.4. TAREFA PÓS-DESASTRE

Após o desastre, o gestor deve coordenar as atividades de retorno à normalidade.

19.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa política interna deve ser revista anualmente e/ou alterado por proposta da Diretoria Executiva ou da área responsável pela supervisão e ser do conhecimento de todos os colaboradores.

O Plano de Continuidade de Negócios é responsabilidade dos dirigentes da organização.

20. POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

20.1. INTRODUÇÃO

Gerir empresas hoje envolve muito mais capacidades e processos que no passado. Hoje, o gestor precisa estar ciente das atividades de toda a empresa, não apenas de sua área, e saber a hora certa de agir e tomar decisões. Um bom sistema de gestão de pessoas deve ter os objetivos bem traçados, para que as avaliações de eficiência e eficácia sejam corretas.

A CoopEricsson, em sua política de Gestão de Pessoas, reconhece o capital humano como seu grande diferencial. São as pessoas que geram e fortalecem a inovação, que produzem, tomam decisões e lideram os negócios da CoopEricsson.

20.2. ESTÁGIOS DA GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas passa por dois estágios na organização: recrutar e selecionar, desenvolver e manter pessoas.

20.3. RECRUTAR E SELECIONAR

Esta etapa visa atrair novos profissionais que atendam às características de desempenho requeridas para cada cargo e a natureza de desenvolvimento contínuo da CoopEricsson.

A área responsável pelo recrutamento e seleção da CoopEricsson presta um serviço de reconhecimento de talentos e competências, identificando e direcionando pessoas para oportunidades oferecidas pela CoopEricsson.

O trabalho de seleção e encaminhamento dos profissionais é realizado de acordo com a disponibilização das vagas a serem preenchidas e do perfil previamente analisado.

As etapas do recrutamento e seleção são:

- a) Entrevista de admissão;
- b) Aplicação de testes;

- c) Admissão;
- d) Encaminhamento para exame médico;
- e) Integração

20.4. DESENVOLVER PESSOAS

Através de um programa de treinamento, a CoopEricsson busca qualificar, aperfeiçoar e consolidar as práticas corporativas, assegurando que o colaborador tenha o nível de capacitação compatível com o cargo que ocupa.

O programa possibilita o crescimento profissional, melhoria do clima organizacional e a contínua busca da excelência de produtos e serviços.

20.5. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON

Seguem as responsabilidades da CoopEricsson com relação à Política de Gestão de Pessoas:

- a) Promover ambiente de trabalho capaz de motivar e comprometer as pessoas com a estratégia empresarial, visando o desenvolvimento das competências profissionais, a excelência e o alcance dos objetivos organizacionais;
- b) Acompanhar programa sistêmico de gestão de desempenho;
- c) Zelar pelo cumprimento da convenção ou acordo coletivo de trabalho;
- d) Aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política;
- e) Participar da discussão e da revisão desta política e quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- f) Desenvolver, implantar e acompanhar o plano anual de treinamento;
- g) A gestão de pessoas deve ser baseada no modelo de gestão por competências e direcionada a soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento, à valorização e à retenção de pessoas;
- h) A gestão de pessoas deve ser baseada nos princípios da imparcialidade e transparência, de forma a evitar conflitos de interesse que comprometam a aplicação das diretrizes contidas nesta política e dos processos e das metodologias regulamentadas em manual próprio;
- i) A CoopEricsson mantém atualizada com relação às melhores práticas de gestão de pessoas e incentivam os colaboradores a manterem estilo de vida sustentado em hábitos saudáveis e ambientalmente seguros;

- j) A seleção de pessoas está orientada na busca do perfil de competências necessário para o adequado desempenho do cargo a ser ocupado e para atingir a missão da CoopEricsson;
- k) As metodologias de progressão de carreira e de remuneração estão baseadas no princípio da meritocracia;
- l) O acompanhamento do desempenho dos empregados é realizado de forma contínua, por meio de instrumentos de avaliação padronizados, e está orientado para o desenvolvimento da carreira, com foco em resultados e em competências;
- m) As competências gerenciais das lideranças são desenvolvidas com foco na gestão de pessoas, de forma continuada e alinhada às diretrizes contidas nesta política;
- n) A gestão do clima organizacional é promovida visando a melhoria contínua do nível de satisfação dos colaboradores.

20.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Política de Gestão de Pessoas pode ser revisada por proposta da Diretoria Executiva.

Essa política interna deve ser revista anualmente e/ou alterado por proposta da Diretoria Executiva ou da área responsável pela supervisão e ser do conhecimento de todos os colaboradores.

21. POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL

21.1. INTRODUÇÃO

Esta política tem por objetivo estabelecer os fundamentos cooperados ao processo de elaboração e implementação de sua PRSA – Política de Responsabilidade Socioambiental em conformidade com a Resolução CMN 4.327/14.

Essa política é compatível com a natureza da CoopEricsson, o grau de exposição ao risco socioambiental de suas ações e operações, observando, dessa forma, o princípio da relevância. Considera o volume de operações e com a complexidade de suas atividades, seus serviços e seus produtos, atendendo, assim, o princípio da proporcionalidade.

21.2. DEFINIÇÃO DE RISCO OPERACIONAL

Define-se risco socioambiental como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais e deve ser identificado como um componente das diversas modalidades de risco a que a CoopEricsson está exposta.

21.3. RESPONSABILIDADES DA COOPERICSSON

A CoopEricsson define a seguir a Política Institucional de Responsabilidade Socioambiental – PRSA:

- a) A PRSA apresenta princípios e diretrizes que norteiam as ações socioambientais nos negócios e na relação com as partes interessadas, visando contribuir para a concretização do cooperativismo com desenvolvimento sustentável;
- b) A CoopEricsson considera como partes relacionadas os cooperados e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela instituição, a comunidade interna à sua organização e as demais pessoas que, conforme avaliação da instituição, sejam impactadas por suas atividades;
- c) Os princípios que norteiam esta Política estão alinhados ao 7º princípio do cooperativismo – Interesse pela comunidade: as CoopEricsson trabalham de forma ética, engajadas na cultura de que o cooperado é o dono do negócio, buscando o desenvolvimento local e a inclusão financeira na democratização do acesso a produtos e serviços financeiros aos seus cooperados;

- d) A CoopEricsson se compromete com a sustentabilidade econômica, promovendo sempre o desenvolvimento e transformação social e reduzindo os impactos ambientais causados pela atividade do nosso negócio e também pela sociedade;
- e) As ações socioambientais são resultado do empenho na prevenção e no gerenciamento de riscos e impactos socioambientais e na busca de oportunidades de melhoria e participação das partes interessadas;
- f) As diretrizes que orientam esta Política, para todos os componentes da entidade, estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética, e reafirmam o compromisso com a sociedade;
- g) A CoopEricsson se predispõe a estimular a discussão e propor as revisões subsequentes desta Política, quando julgar necessárias e conforme regulamentação em vigor, avaliar a cada 5 (cinco) anos pelos seus respectivos órgãos estatutários. Além disso, adotar os esforços na implantação e implementação da estrutura de gerenciamento do risco socioambiental nessa instituição;
- h) A CoopEricsson entende que o oferecimento de treinamentos aos colaboradores e cooperados, objetivando a capacitação da força de trabalho é parte do gerenciamento do risco socioambiental e a participação nos assuntos relativos ao tema base dessa política, a responsabilidade sócio ambiental. A incorporação dos princípios aos processos de gestão deve ser contínua e conseqüentemente alcançarão uma evolução natural e progressiva;
- i) A CoopEricsson trabalha para que a PRSA preveja práticas de governança CoopEricsson adequadas, visando assegurar o cumprimento de seus objetivos, e também adotar procedimentos, rotinas, instrumentos e critérios que permitam a identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos socioambientais por parte das instituições na concessão de serviços financeiros, tais como análise de documentos, qualidade das garantias oferecidas na operação e avaliação prévia dos impactos da atividade financiada;
- j) A CoopEricsson irá estimular o uso consciente dos serviços financeiros, propiciando ao seu cooperado às melhores práticas sustentáveis;
- k) Nessa data foi designado diretor responsável pelo cumprimento da PRSA com o respectivo cadastramento no UNICAD - Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central;
- l) Adotar sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental presente nas atividades e nas operações da instituição.

21.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CoopEricsson deve estabelecer diretrizes sobre as ações estratégicas relacionadas a sua governança CoopEricsson, inclusive para fins do gerenciamento do risco socioambiental.

Essa política interna pode ser revista e alterada por proposta da Diretoria Executiva ou se houver identificação de algum fator direto sobre ações sócio ambientais que possam afetar ou trazer riscos à CoopEricsson.

22. POLÍTICA DE GOVERNANÇA COOPERATIVA

22.1. INTRODUÇÃO

Esta Política institucional de governança CoopEricsson é baseada na... e visa estabelecer diretrizes aplicadas à representatividade e participação, à direção estratégica, à gestão executiva, à fiscalização e controle e à aplicação de princípios de segregação de funções na administração, de transparência, de equidade, de ética, de educação cooperativista, de responsabilidade corporativa e de prestação de contas e atender às exigências legais e regulamentares.

Segundo o livro Governança Cooperativa publicado pelo Banco Central do Brasil, “A Governança Cooperativa é o conjunto de mecanismos e controles, internos e externos, que permite aos cooperados definir e assegurar a execução dos objetivos da Cooperativa, garantindo sua continuidade e os princípios cooperativistas.

A definição de boas práticas de governança em Cooperativa de crédito deve envolver mecanismos que venham a fortalecer suas estruturas e processos, de forma sistemicamente articulada, para ampliar as condições gerais de segurança, de eficiência e a redução de riscos.”

A estrutura de governança Cooperativa adotada assegura os direitos e os interesses dos proprietários (cooperados) e favorece o alinhamento de direitos, de clientes, de empregados, de fornecedores, das esferas de Governo e da comunidade em geral.

Os critérios de filiação e de desfiliação de cooperados são definidos pela Assembleia Geral nos estatutos sociais e, de forma complementar, quando for o caso, nos regimentos internos e resoluções emanadas pela Diretoria Executiva.

A Assembleia Geral é o órgão deliberativo tendo poderes, nos limites da lei e dos respectivos estatutos sociais, para tomar qualquer decisão de interesse social.

A participação nas Assembleias Gerais é incentivada pela administração por meio da adoção de mecanismos de comunicação e de divulgação compatíveis ao porte, à extensão da área de atuação e ao segmento da entidade e a representação é assegurada por meio do voto individual.

Os ocupantes dos cargos de administração não votam nas Assembleia Gerais, em assuntos sobre os quais tenham interesse, direto ou indireto.

Os integrantes da Diretoria Executiva são eleitos pela Assembleia Geral, na forma e nas condições fixadas nos estatutos sociais e, de forma complementar, nos regulamentos eleitorais.

Os processos eleitorais assembleares da CoopEricsson são organizados e acompanhados por comissões constituídas com a finalidade de assegurar a isenção, a transparência e a conformidade.

A fim de resguardar os interesses, que prevalecem sobre quaisquer interesses pessoais, existem vedações, requisitos e impedimentos legais e regulamentares (normativos internos) para ocupação e atuação da Diretoria Executiva.

Para assegurar a fiscalização dos atos da gestão estratégica e executiva, possuem Diretoria Executiva, e contratação de serviços de Auditorias Interna e Auditoria Externa.

Os conselhos fiscais são compostos de membros revestidos de condições efetivas de independência em relação aos integrantes da Diretoria Executiva.

Compete a Diretoria Executiva, definir as atribuições da Auditoria Interna, entre as quais a realização de auditorias com foco nos riscos e o assessoramento à gestão e aos órgãos fiscalizadores.

A CoopEricsson tem a ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com os cooperados, empregados, clientes, fornecedores, parceiros, credores, concorrentes, comunidade, Governo e meio ambiente.

Na orientação da conduta de empregados é utilizado como referenciais o Código de Ética e as diretrizes fixadas e, de modo específico, as políticas internas, aprovadas pela Diretoria Executiva.

A CoopEricsson possui mecanismos destinados ao acolhimento de reclamações, de denúncias e de sugestões de clientes e de cidadãos (Ouvidoria), que auxiliam no monitoramento da observância das normas relacionadas à ética e à conduta.

Para proporcionar transparência na condução dos negócios, A Diretoria Executiva se refere no fortalecimento da credibilidade e da imagem, proteção de informações de caráter restrito e protegidas por lei e divulgação ampla e oportuna de informações financeiras e não financeiras, permitindo que as partes interessadas acompanhem e entendam de forma inequívoca os fundamentos econômicos e os resultados da entidade.

A CoopEricsson oferece tratamento justo e isonômico a todos os cooperados, empregados, fornecedores, clientes, credores, Governo e comunidades, tomando como inaceitável qualquer atitude, iniciativa ou política discriminatória, sob qualquer pretexto.

A administração a CoopEricsson presta contas, continuamente e de forma clara e transparente, aos cooperados, aos órgãos de fiscalização e demais partes interessadas sobre os atos praticados no exercício de seus mandatos.

A CoopEricsson apoia a cultura de sustentabilidade econômica, social e ambiental nas práticas administrativas e negociais.