

# MANUAIS DE CONTROLES INTERNOS



## COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO SUGGAR LTDA.



## Índice

<b>1 - INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3 – ORGANOGRAMA.....</b>	<b>8</b>
<b>4 – REGIMENTO INTERNO.....</b>	<b>9</b>
4.1 – REGIMENTO – ASSEMBLEIA GERAL.....	9
4.2 – REGIMENTO – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHO FISCAL.....	10
4.3 – REGIMENTO – COLABORADORES.....	11
4.4 – REGIMENTO – COOPERADOS.....	16
4.5 – REGIMENTO – FATES.....	21
<b>5 – CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL.....</b>	<b>22</b>
<b>6 – POLÍTICA DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES.....</b>	<b>27</b>
<b>7 – POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS.....</b>	<b>30</b>
7.1 – PLANO DE CONTINGÊNCIA.....	33
<b>8 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO.....</b>	<b>35</b>
8.1 – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DO RISCO DE CRÉDITO.....	37
8.2 – POLÍTICA DE CRÉDITO.....	41
8.3 – POLÍTICA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO.....	48
<b>9 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE MERCADO.....</b>	<b>50</b>
<b>10 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL.....</b>	<b>53</b>
10.1 – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL.....	58
<b>11 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ.....</b>	<b>61</b>
11.1 - PLANO DE CONTINGÊNCIA NAS OCORRÊNCIAS DE LIQUIDEZ.....	62
<b>12 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL.....</b>	<b>63</b>
12.1 – PLANO DE CAPITAL E PLANO DE CONTINGÊNCIA DE CAPITAL.....	65
<b>13 – POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL - PRSA.....</b>	<b>66</b>
<b>14 – POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO.....</b>	<b>69</b>
<b>15 – MANUAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>71</b>
15.1– POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA.....	72
<b>16 – POLITICA DE GESTÃO DE PESSOAS.....</b>	<b>78</b>
16.1 – PROGRAMA DE TREINAMENTO DE DIRIGENTES E COLABORADORES.....	79
<b>17 – REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE AUDITORIA INTERNA.....</b>	<b>81</b>
<b>18 – POLÍTICA DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE).....</b>	<b>83</b>
<b>19 - OUVIDORIA .....</b>	<b>86</b>
<b>20 – POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS.....</b>	<b>89</b>
<b>21 – POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS.....</b>	<b>91</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>93</b>



# 1. INTRODUÇÃO

## A Coopcred

**A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Suggar Ltda. – COOPCRED** é uma instituição sem fins lucrativos difundindo o conceito cooperativista de atender as necessidades dos cooperados em questões financeiras e sociais aos cooperados e seus dependentes e está estruturada com base na legislação federal (Leis 4.595/64 e 5.674/71), lei complementar 130/09 e normativos emitidos pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil que disciplinam o funcionamento das instituições financeiras.

Atuando com transparência e preconizando o bem-estar social do cooperado, a COOPCRED, assim denominada por seus participantes, conta em novembro de 2019 com 752 cooperados.

Fundada em 30/03/1995, inicialmente com o objetivo de prover a educação financeira através da ajuda mútua, resgatou sonhos, construiu vidas e plantou o conceito do cooperativismo de crédito para os funcionários do Grupo Suggar Ltda.

Podem participar da COOPCRED todos os empregados e servidores das empresas do Grupo Suggar (Madson Eletrometalúrgica Ltda., Cook Cozinhas, Ok S/A, Linha Branca Expresso S/A, Eletroar e Comercio de Eletrodomésticos Ltda., Guarde Tudo Self Storage Ltda.). A admissão na Coopcred pode ser feita no ato da contratação do funcionário ou a qualquer momento.

As regras completas para associar-se poderão ser apreciados no Estatuto da Coopcred.

Baseada nos 7 (sete) princípios do cooperativismo, a Coopcred atua conforme as premissas abaixo:

- **Adesão voluntária e livre** - Qualquer pessoa pode ingressar em uma cooperativa, desde que o faça de forma livre e espontânea, atenda aos requisitos previstos no estatuto da entidade e adira aos princípios da doutrina cooperativista, é o que dispõe o art. 29 da Lei 5.764/71;
- **Gestão democrática** – A cooperativa deve ser administrada por todos os cooperados através de representantes eleitos para conduzi-la, mas, sobretudo, através da Assembléia Geral, órgão máximo da organização cooperativa, a quem cabe as decisões mais importantes da entidade, que são tomadas segundo o princípio da gestão democrática, isto é, cada cooperado tem direito a um voto independentemente da sua participação financeira (quota parte) na entidade. O direito a voto é decorrente do simples ingresso na sociedade, sendo igual para todos;
- **Participação econômica dos membros** – Todos os cooperados participam na constituição financeira da cooperativa através da integralização e subscrição de suas quotas partes, bem como usufruem dos resultados obtidos ao final de cada exercício, seja através da distribuição das sobras entre os cooperados, seja em razão dos investimentos feitos com tais sobras em prol da empresa como um todo. Na distribuição das sobras não tem relevância o valor da quota integralizada pelo cooperado, mas a sua participação nas atividades da sociedade;
- **Autonomia e independência** – A cooperativa não pode vincular-se de forma subordinada a nenhuma entidade ou pessoa estranha ao seu quadro de cooperados. Pode firmar convênios, acordos e outros mecanismos para ampliar suas atividades ou melhorar as condições dos serviços prestados aos seus cooperados. Entretanto, estes recursos não podem



resultar em desrespeito à autonomia e ao controle democrático da entidade pelos sócios;

- **Educação, formação e informação** – Faz-se necessário que aqueles que ingressam numa entidade cooperativa tenham clareza com relação à doutrina cooperativista, bem como quanto ao funcionamento da entidade da qual passam a fazer parte. Este princípio é de fundamental importância, uma vez que o cooperativismo constitui doutrina própria, com princípios específicos, formas de atuação definidas e não pode ser confundido com outros tipos de associação comuns em qualquer sociedade;
- **Intercooperação** – Preconiza que a união e a cooperação sejam realizadas não apenas entre os membros de uma cooperativa, mas também pelas cooperativas entre si, através de estruturas locais, regionais, nacionais e até internacionais. Esta intercooperação deve realizar-se tanto de forma horizontal, entre as cooperativas de um mesmo nível de organização (singulares, centrais etc.), como de forma vertical, entre as cooperativas singulares e as centrais, entre estas e as organizações nacionais etc.;
- **Interesse pela comunidade** – O principal objetivo de uma cooperativa é a melhoria das condições de vida daqueles que nela ingressam. Não se admite uma cooperativa voltada exclusivamente para o mercado, visando a obtenção de lucros e os direitos dos cooperados. A história do cooperativismo demonstra que a preocupação com a comunidade foi a fonte de onde brotou toda a construção doutrinária desta forma de sociedade. A comunidade constitui, ao mesmo tempo, o objetivo e o objeto de toda verdadeira cooperativa;

## Missão, Visão e Valores

### Missão:

Proporcionar melhor qualidade de vida aos cooperados, promovendo inclusão sócia, incentivando à poupança através da capitalização, disponibilizando linhas de crédito com taxas justas, buscando a obtenção de melhores resultados aos cooperados.

### Visão:

Ser reconhecida pelos cooperados como a melhor solução econômica e financeira.

### Objetivo:

Disponibilizar os serviços da COOPCRED a todos os empregados das empresas do Grupo Suggar.

### Valores:

- Preservação do espírito cooperativo no negócio;
- Transparência e ética na gestão;
- Respeito às normas oficiais e internas;
- Busca constante pela sustentabilidade econômica e financeira;
- Valorização dos cooperados.

O objetivo da Coopcred é a educação cooperativista e financeira dos seus cooperados, através da ajuda mútua, da sistemática e do uso adequado do crédito. Procurará ainda e por todos os meios fomentar a expansão do cooperativismo.



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos  
Funcionários Do Grupo Suggar Ltda. – COOPCRED  
CNPJ: 00.548.980/0001-61

A sede da Coopcred fica dentro das instalações da Empresa Suggar Eletrodomésticos, situada à Rua Jerônimo Marcucci, 82 – Olhos D'Água – CEP: 30.390-150 – Belo Horizonte–MG. A Coopcred está classificada como “capital x empréstimo” segundo comunicado BCB - Banco Central do Brasil nº 28.684 com o estabelecimento das categorias conforme art. 15º da resolução CMN – Conselho Monetário Nacional 4.434/15. Segmentada como “S5” baseada na Resolução CMN nº 4.553/17 para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial.





## 2. ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS

Para atendimento à Resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 2.554/98 apresentamos a seguir a estrutura de controle interno da Coopcred, que será descrita no conteúdo desse manual:

ÁREA	SEQ.	LEGISLAÇÃO	TIPO
<b>1. CONTROLES</b>	3	Resolução 2.554/98	Organograma
	4		Regimento Interno
	4.1		Regimento da Assembléia Geral
	4.2		Regimento da Diretoria Executiva e Conselho Fiscal
	4.3		Regimento dos Colaboradores
	4.4		Regimento dos Cooperados
	4.5		Regimento do FATES
	5		Código de Ética e de Conduta Profissional
<b>2. GESTÃO DE RISCOS</b>	6	Resolução 4.538/16	Política de Sucessão de Administradores
	7	Resolução 4.557/17 Seção III	Política de Continuidade de Negócios
	7.1		Plano de Contingência
	8	Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Manual de Gerenciamento de Risco de Crédito
	8.1	Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Política de Gerenciamento de Risco de Crédito
	8.2	Resolução 2.682/98	Política de Crédito
	8.3	Resolução 2.682/98 e 2.697/00	Política de Recuperação de Crédito
	9	Resolução 4.557/17 Seção V art. 25	Manual de Gerenciamento de Risco de Mercado
	10	Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Manual de Gerenciamento de Risco de Operacional
	10.1		Política de Gerenciamento de Risco de Operacional
	11	Resolução 4.557/17 art. 38	Manual de Gerenciamento de Risco de Liquidez
	11.1		Plano de Contingencia nas Ocorrências de Liquidez
	12	Resolução 4.557/17 Capitulo IV art. 39	Manual de Gerenciamento de Capital
	12.1		Plano de Capital e Plano de Contingência de Capital
13	Resolução 4.327/14	Política de Responsabilidade Sócio Ambiental – PRSA	
14	Carta Circular 3.337/08	Política de Crimes contra Lavagem de Dinheiro	
15	Resolução 4.658/18	Manual de Segurança da Informação	
15.1		Política de Segurança Cibernética	



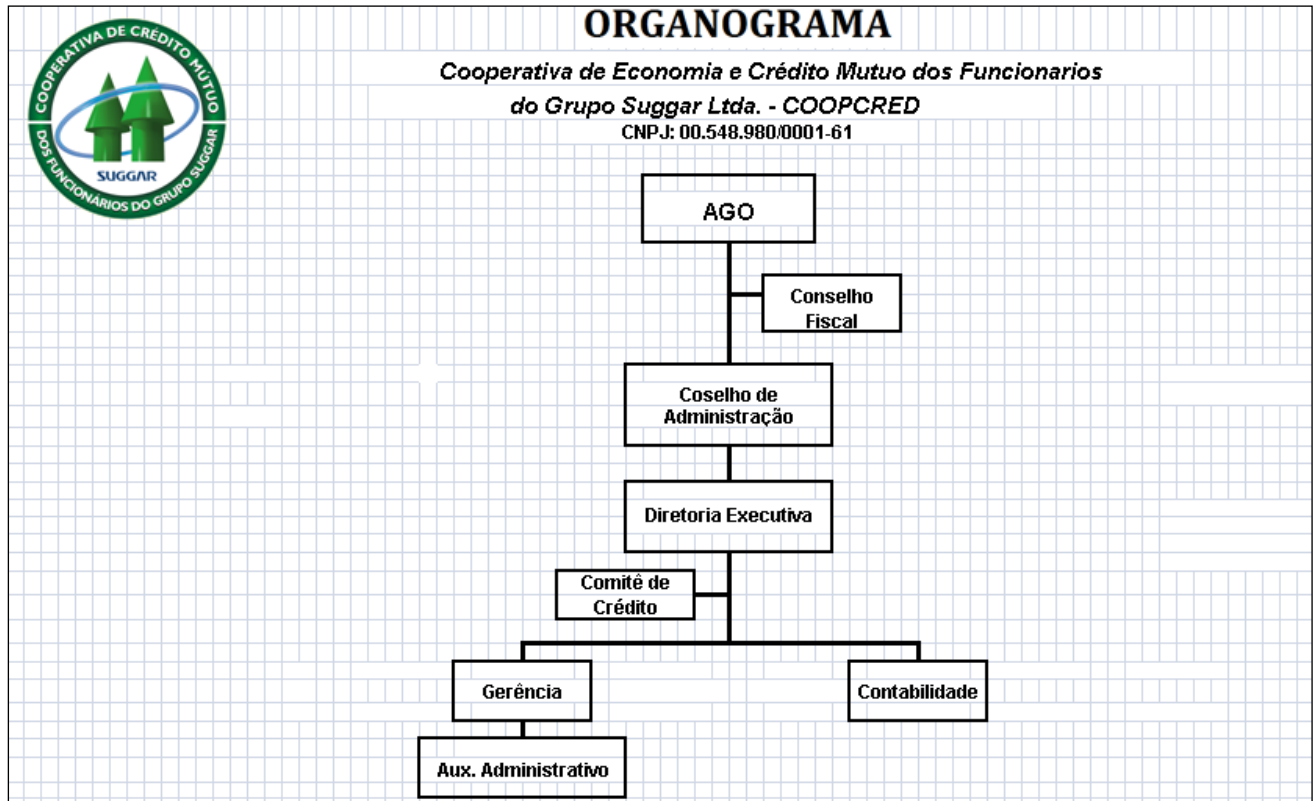
	16	Resolução 4.434/15	Política de Gestão de Pessoas
	16.1	Circular 3.467/09 e Resolução 4.538/16	Programa de Treinamento de Dirigentes e Colaboradores
	17	Resolução 4.588/17	Regulamento da Atividade de Auditoria Interna
	18	Resolução 4.595/17	Política de Conformidade (Compliance)
<b>3. OUVIDORIA</b>	19	Resolução 4.433/15	Manual de Ouvidoria
	20	Resolução 4.567/17	Política de Canal de Denúncias
	21	Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Política de Gestão de Serviços Terceirizados





### 3. ORGANOGRAMA

A Coopcred possui o seguinte organograma:



A Coopcred conta com 2 colaboradores, registrados na Empresa Madson Eletrometalúrgica Ltda., (Suggar Eletrodomésticos), com o cargo de Gerente de Cooperativa e Auxiliar Administrativo.

Além disso, a Coopcred conta com os serviços terceirizados de contabilidade, auditoria cooperativa.



## 4. REGIMENTO INTERNO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Suggar Ltda. – COOPCRED, tem como objetivo a educação cooperativista e financeira aos seus cooperados, através da ajuda mútua, da sistemática e do uso adequado do crédito. Procurará ainda e por todos os meios fomentar a expansão do cooperativismo.

- I. A Cooperativa tem sede e foro na Rua Jerônimo Marcucci, 82 – Olhos D'Água – CEP: 30.390-150 – Belo Horizonte – MG;
- II. A Cooperativa tem prazo de duração indeterminado;
- III. A natureza do objetivo precípua da Cooperativa não pode ser alterada;

A regulamentação básica que disciplina a organização e o funcionamento da cooperativa é composta dos seguintes instrumentos:

- I. A legislação específica e as instruções emanadas das entidades e dos órgãos normativos e fiscalizadores;
- II. O Estatuto Social, no qual define a estrutura Jurídica da Cooperativa estabelece as competências dos órgãos administradores e regula demais aspectos societários;
- III. O Manual de Controles internos e este Regimento Interno no qual definem a estrutura organizacional, as competências dos órgãos estatutários, as atividades executadas pelas áreas, as atribuições dos componentes administrativos e dos demais integrantes e, os requisitos e os critérios para admissão, demissão, eliminação e exclusão dos associados;
- IV. Deliberações e as diretrizes das assembleias gerais;
- V. As normas complementares instituídas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

### 4.1. REGIMENTO DA ASSEMBLEIA GERAL

A Assembléia Geral é o órgão supremo da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Suggar Ltda., a instância maior de decisão. É a reunião de todos os cooperados, com poderes para decidir os negócios relativos ao objetivo da sociedade e tomar as resoluções convenientes ao funcionamento, ao desenvolvimento e a defesa da sociedade.

Existem dois tipos de Assembleias na Coopcred denominadas AGO e AGE. São elas:

- **ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA - (AGO):** A Assembléia Geral Ordinária serão realizadas anualmente, no decorrer dos 4 (quatro) primeiros meses após término do exercício social, para deliberar sobre os seguintes assuntos, que poderão constar da ordem do dia:

I. Prestação de contas do Conselho de Administração, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal, compreendendo:

- a) Relatório da gestão;



- b) Balanços elaborados no primeiro e no segundo semestres do exercício social anterior;
- c) Demonstrativo das sobras apuradas ou das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da *Cooperativa*.
- II. Destinação das sobras apuradas, deduzidas as parcelas para os fundos obrigatórios, ou rateio das perdas verificadas, com a possibilidade de compensar, por meio de sobras dos exercícios seguintes o saldo remanescente das perdas verificadas no exercício findo;
- III. Estabelecimento da fórmula de cálculo a ser aplicada na distribuição de sobras e no rateio de perdas, com base nas operações de cada associado realizadas ou mantidas durante o exercício, excetuando-se o valor das quotas-partes integralizadas;
- IV. Eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da *Cooperativa*;
- **ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA - (AGE):** é realizada sempre que necessário, poderá deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Coopcred, desde que informados no Edital de Convocação. Os assuntos tratados exclusivamente pela AGE são: reforma do estatuto; fusão, incorporação ou desmembramento; mudança de objetivo da sociedade; dissolução da Coopcred dentre outras.

As regras estão definidas no Estatuto da Coopcred, com base na lei 5.764/1971, que define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades e dá outras providências para as realizações das AGO e AGE.

#### **4.2.REGIMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHO FISCAL**

A Diretoria Executiva é composta por 3 (três) membros do conselho de administração eleitos em assembleia para desempenhar a administração e gestão da cooperativa. São representadas pelo Presidente, Diretor Financeiro e Diretor Administrativo. Os Conselheiros Fiscais da Cooperativa são órgãos independentes da Administração.

Os detalhes da composição, competência e funcionamento estão descritos no **Estatuto Social** da Cooperativa.

- **Conselho de Administração / Diretoria** – Finalidade de administrar e fazer gestão dos negócios sociais, podendo aprovar as operações e responsável por deliberar em reunião assuntos como planejamento e acompanhamento do trabalho de cada exercício, fixar prazos e taxas de juros dos empréstimos, estabelecer políticas de investimentos e aprovar despesas de administração.
- **Conselho de Fiscal** – Finalidade de fiscalizar, controlar e questionar os assuntos que divergem das normas administrativas e financeiras da Coopcred, zelando pelo cumprimento da legislação cooperativista, trabalhista e fiscal em prol da Assembléia Geral.

No desempenho de suas funções, o Conselho Fiscal poderá valer-se de informações constantes no relatório da Auditoria Cooperativa ou funcionários da Coopcred, ou da assistência de técnicos externos, custeado pela Coopcred, quando da importância ou complexidade dos assuntos o exigirem.



## Política de Sucessão

Atendendo a Resolução nº 4.538/16 do BACEN, foi aprovado em Assembleia Geral a referida política onde está reproduzida na **Política de Sucessão de Administradores**, na qual contempla este manual.

### 4.3.REGIMENTO DOS COLABORADORES

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários do Grupo Suggar conta com uma estrutura organizacional conforme descrita no seu **Organograma** para prover a adequada gestão.

Ao quadro técnico-profissional cabe a tarefa de gerenciar, coordenar e executar as tarefas e atividades que possibilitem a realização das políticas e das decisões da Assembléia Geral e da Diretoria Executiva.

**Nota:** Neste manual é levado em consideração o ambiente em que a Coopcred opera, face à natureza das suas operações (a Coopcred possui apoio das Empresas Participantes e consignação em folha da carteira de crédito, cotas de capital e convênios), à complexidade dos produtos e serviços oferecidos e à dimensão de sua exposição a riscos (riscos baixos de modo geral), cooperado à necessidade de mitigação e controle dos riscos.

No momento, os controles internos serão executados pelos próprios colaboradores, sendo que havendo crescimento do volume de negócios, poderá ser revista a criação de área específica com esse fim.

Todo processo, durante o seu ciclo de vida, deve garantir a segregação de funções, por meio da participação de mais de um colaborador ou mesmo supervisão dos Diretores Executivos, para que a atividade não seja executada e controlada por uma única pessoa.

### Estrutura de Poder na Cooperativa

A estrutura de poder da Coopcred serve como um guia que proporciona, por parte de seus colaboradores, direcionamentos assertivos na gestão, e está estruturado da seguinte forma:

Nível Estratégico	Funções
- Define objetivos e metas	
- Estabelece políticas	- Planejar
- Escolhe estratégias	- Organizar
- Destina recursos	- Controlar
- Exerce controles	
Nível Tático	Funções



- Estabelece Táticas - Delega Autoridade - Distribui Tarefas - Orienta e controla a execução das tarefas	- Coordenar - Dirigir - Supervisionar
<b>Nível Operacional</b>	<b>Funções</b>
- Executa as Tarefas	- Executar

O **Nível Estratégico** visa o enquadramento relacionado à Assembléia Geral, a Diretoria Executiva.

O **Nível Tático** diz respeito às atividades da **Gerência**, que na ausência de colaboradores no nível operacional também será responsável por suas funções.

O **Nível Operacional** são todos os demais colaboradores da Coopcred.

A Coopcred existe para servir de instrumento para a solução de problemas de natureza econômica comuns às pessoas que constituem e a integram. Sendo assim, a Coopcred, enquanto associação, é regida por princípios democráticos em que a participação do cooperado como usuário é privilegiada frente a sua condição de detentor do capital, pela regra do voto singular e unipessoal.

Enquanto empreendimento, a Coopcred é um conjunto de recursos – capital, tecnologia e conhecimento, aplicados à consecução dos objetivos da associação, perseguindo a máxima eficiência no manejo destes recursos.

Portanto, a administração da Coopcred tem suas peculiaridades. Além de seguir todos os ditames da ciência da administração, a Coopcred imbuí-se de:

- a) Criar transparência entre a Coopcred e o quadro social, pois é condição necessária para que haja plena confiança, ajuda mútua e participação;
- b) Servir da melhor forma possível ao seu lado social, que são os donos e usuários;
- c) Viabilizar a maior participação possível dos cooperados nos negócios da Coopcred, pois disso depende sua eficiência e eficácia empresarial.

### **Atribuições do Gerente.**

- 1) Participa da elaboração do planejamento estratégico e conduz a montagem do plano de metas da Coopcred, conforme objetivos traçados pela Assembléia Geral;
- 2) Elabora, gerencia e controla a execução orçamentária;
- 3) Elabora e controla o desempenho do resultado gerencial;
- 4) Responde pela gestão de custos;
- 5) Prepara e acompanha a projeção e a simulação de resultado;
- 6) Controlar os limites legais e operacionais;



- 7) Gera a equipe sob sua responsabilidade, promovendo sua integração, envolvendo-a e comprometendo-a na execução de planos de trabalho, na análise de problemas e tomada de decisões, realizando sua avaliação e incentivando seu desenvolvimento, bem como administrando suas movimentações;
- 8) Acompanha e faz cumprir as diretrizes definidas e fixadas pela Diretoria Executiva, no que se refere à estrutura administrativa, alçadas e negócios;
- 9) Responde pela organização da pauta da reunião da Diretoria Executiva e Fiscal;
- 10) Participa das reuniões da Diretoria Executiva e quando solicitado assessora a Diretoria Executiva, encaminhando e discutindo assuntos de interesse da Coopcred;
- 11) Apoia a Diretoria Executiva no relacionamento com o quadro social e eventos sociais da Coopcred;
- 12) Controla, acompanha e orienta a aplicação das políticas e procedimentos referentes a cadastro, crédito e cobrança, verificando, analisando e fazendo cumprir as normas e procedimentos institucionalizados, de forma a viabilizar o retorno dos recursos aplicados;
- 13) Coordena a contratação e manutenção de serviços terceirizados;
- 14) Realiza a gestão de contratos;
- 15) Analisa o grau de eficiência dos controles, financeiros e operacionais, verificando meios de proteção contra perdas, fraudes, aspectos legais e riscos, sugerindo melhorias nas políticas e procedimentos institucionalizados;
- 16) Assessora a Diretoria Executiva na realização das AGO's e AGE's, preparando toda a documentação necessária para a realização do evento;
- 17) Responde pelas informações ao Banco Central do Brasil por meio do UNICAD e acompanhar os correios eletrônicos do Sisbacen;
- 18) Zela pela documentação legal da Coopcred, mantendo em dia as obrigações fiscais e remessa de documentação a órgãos públicos;
- 19) Executa, controla e monitora o atendimento de apontamentos dos relatórios de auditoria e controles internos;
- 20) Inclui e exclui cooperados e ex-cooperados na empresa de proteção ao crédito;
- 21) Submete às alçadas superiores, propostas para quitações e negociações dos devedores, acompanhadas de parecer contendo status atual da cobrança e recomendação, que permita apoio na tomada de decisão;
- 22) Coordena as mídias sociais da cooperativa, desde as empresas de comunicação ao alcance do resultado esperado;
- 23) Administra o fluxo de caixa;



- 24) Controla a captação de recursos dos cooperados;
- 25) Controla as aplicações em instituição financeira;
- 26) Controla a conta corrente, identificando os lançamentos realizados a débito e a crédito;
- 27) Concilia diariamente os lançamentos em conta corrente com o sistema operacional;
- 28) Realiza mensalmente a remessa e o retorno dos valores de descontos em folha de pagamento das empresas apoiadoras (capital, empréstimos e convênios), identificando inconsistências e atribuindo-lhes devido tratamento;
- 29) Elabora relatórios legais e gerenciais;
- 30) Monitora a evolução da carteira de crédito;
- 31) Confere o recolhimento de tributos e contribuições;
- 32) Providencia o pagamento de fornecedores e outras obrigações;
- 33) Concilia saldos contábeis com saldos de controles operacionais;
- 34) Acompanha a auditoria interna e externa, no tocante às operações de crédito em geral e gestão da área, assim como responder apontamentos em relatórios e submeter a apreciações da Diretoria;
- 35) Monitora a assessoria contábil, tanto quanto ao resultado mensal como no cumprimento das obrigações acessórias junto ao Banco Central do Brasil e a Receita Federal;
- 36) Zela pelo correto enquadramento tributário e legal da Coopcred, assegurando o cumprimento dos normativos internos e externos;
- 37) Acompanha rubricas de devedores diversos, os ex-cooperados (capital a pagar);
- 38) Encontro de contas – cooperados desligados/afastados.
- 39) Recebe os contratos de empréstimos para análise;
- 40) Efetua análise econômico-financeira dos cooperados para definição de limites, submetendo à alçada competente, as operações de crédito não enquadradas no limite;
- 41) Analisa a concessão de crédito, considerando consultas externas (empresa de proteção ao crédito), consultas internas (histórico comportamental do cooperado), risco (resolução CMN 2.682/98) e capacidade de pagamento e repasse para o Comitê de Crédito;
- 42) Coordena as ações corporativas de comunicação interna;
- 43) Responde pela guarda dos contratos com empresas prestadoras de serviços e parceiros;
- 44) Monitora a manutenção e da conservação patrimonial;



## **Atribuições da Área de Crédito (Comitê de Crédito)**

- 1) Recebe os contratos de empréstimos para análise;
- 2) Analisa a concessão de crédito, considerando consultas externas (empresa de proteção ao crédito), consultas internas (histórico comportamental do cooperado), risco (resolução CMN 2.682/98) e capacidade de pagamento para liberação do Crédito;
- 3) Repassa para o Gerente para liberação com o parecer deferindo ou indeferindo o pedido.

## **Atribuições da Área Administrativa**

- 1) Cadastro de novos cooperados junto ao sistema operacional;
- 2) Auxílio a Gerência;
- 3) Atendimento ao Cooperado quanto a solicitações de empréstimos, alterações de cotas, emissão de extratos;
- 4) Apoia a Gerência no relacionamento com o quadro social e eventos sociais da Coopcred;
- 5) Realiza os lançamentos dos extratos bancários no sistema operacional;
- 6) Arquia os instrumentos de crédito e arquivos em geral;
- 7) Auxilia o Gerente nas ações corporativas de comunicação interna;
- 8) Auxilia na manutenção e da conservação patrimonial;

## **Serviços Terceirizados**

A Coopcred conta com serviços terceirizados para a Contabilidade, Auditoria e Sistema Operacional.

## **Atribuições da Área Contábil**

As atividades da contabilidade são realizadas por empresa terceirizada contratada conforme aprovação da diretoria. Atualmente é a empresa AL Rocha – Contabilidade Eireli, contador responsável Alex Lima Rocha, CRC-MG: 75383. As responsabilidades da contabilidade deverão ser retratadas no contrato de prestação de serviços entre as partes.

## **Auditoria**

Atualmente, a Coopcred passa por uma auditoria: Auditoria Cooperativa, realizada pela D'Agostini Consultoria e Auditoria. A auditoria interna será contratada pela diretoria com a finalidade de atendimento à normatização existente. A responsabilidade pelo acompanhamento e regularização dos apontamentos será do Gerente sempre com a fiscalização do Conselho Fiscal e aval da Diretoria Executiva em relação às ações saneadoras. O Conselho Fiscal deverá acompanhar todo o processo.

Por ser um importante instrumento de fiscalização e controle e em função da independência, a auditoria cooperativa está subordinada diretamente a Diretoria Executiva. Os relatórios das auditorias deverão ser encaminhados a Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal. As



justificativas e correções a serem implementadas serão formalizadas em expedientes resposta, assinados pelo Presidente.

## Sistema Operacional e Contábil

A cooperativa possui o **Manual de segurança da Informação**, para tratar sobre a segurança física e de software, bem como possui apoio e suporte do setor Informática da Empresa Suggar para manutenção e reparo da parte tecnológica.

O software utilizado para controle e administração de empréstimo, capital, convênio, associados é o Syscoop32, fornecido pela empresa Prodaf Informática.

A gestão informatizada da contabilidade da cooperativa também é realizada através de software da Prodaf Informática, o SyscoopContábil.

## Disposições Finais

As empresas parceiras estão suportadas por contratos e as alterações futuras, que se fizerem necessários ou, até mesmo a descontinuidade, serão observados na atualização deste manual.

Os princípios éticos e de comportamento profissional estão estabelecidos no Código de Ética e Conduta e deverão ser cumpridos por todos os integrantes da estrutura organizacional da Coopcred, por seus cooperados e, ainda, pelos empregados de empresas prestadoras de serviço.

## 4.4. REGIMENTO DOS COOPERADOS

### Introdução

Diante da imensa responsabilidade que compreende uma sociedade cooperativa, é fundamental que os sócios cooperados percebam que para gozar dos benefícios oferecidos pela a Coopcred, o mesmo tem seus direitos garantidos por lei, porém há também as obrigações, não menos importantes.

O sócio cooperado deve cumprir seus direitos e deveres que estão descritos no capítulo II e capítulo III do Estatuto Social. Todavia, a Coopcred, baseado no Código Civil, artigo 1.095, determina que a responsabilidade dos sócios cooperados será limitada, como disposto no estatuto, com a observância dos ditames legais:

*“Art. 1.095. Na sociedade cooperativa, a responsabilidade dos sócios pode ser limitada ou ilimitada.*

*§ 1o É limitada a responsabilidade na cooperativa em que o sócio responde somente pelo valor de suas quotas e pelo prejuízo verificado nas operações sociais, guardada a proporção de sua participação nas mesmas operações.*

*§ 2o É ilimitada a responsabilidade na cooperativa em que o sócio responde solidária e ilimitadamente pelas obrigações sociais.”*

Uma das principais atividades operacional da Coopcred são os empréstimos. Para sua concessão, de forma que possa resguardar o capital investido dos cooperados, serão observadas a política de empréstimos onde o cooperado tomará ciência das modalidades e taxas. A política de empréstimos leva em consideração o saldo do capital e a capacidade de



pagamento dos cooperados para avaliação das solicitações de empréstimos.

Os recursos para a concessão de crédito são oriundos da capitalização mensal dos cooperados. A Coopcred comunicará ao RH das empresas, compreendido como Empresas Participantes, os montantes por cooperado tanto dos valores de capital como dos empréstimos a serem descontados em folha de pagamento. Os valores serão repassados à Coopcred conforme cronograma de pagamentos das Empresas Participantes, após a efetivação dos débitos na respectiva folha de pagamento.

## Admissão

Podem associar-se à *Cooperativa* todas as pessoas que concordem com o presente Estatuto Social, preencham as condições nele estabelecidas e sejam empregados e servidores das Empresas do Grupo Suggar: Madson Eletrometalúrgica Ltda., Cook Cozinhas OK S/A, Linha Branca Expresso S/A, Eletroraro Comercio de Eletrodomésticos Ltda., Guarde Tudo Self Storage Ltda.

Podem também se associar à *Cooperativa*:

- I. Empregados da própria *Cooperativa* e pessoas físicas que a ela prestem serviço em caráter não eventual, equiparadas aos primeiros para os correspondentes efeitos legais;
- II. Empregados e pessoas físicas prestadoras de serviço em caráter não eventual às entidades associadas à *Cooperativa* e às entidades de cujo capital a *Cooperativa* participe;
- III. Aposentados que, quando em atividade, atendiam aos critérios estatutários de associação;
- IV. Pais, cônjuge ou companheiro, viúvo, filho e dependente legal;
- V. Pensionistas de associados vivos ou de falecidos que preenchiam as condições estatutárias de associação; e
- VI. A admissão de pessoas jurídicas deve restringir-se às sem fins lucrativos, e às controladas por associados pessoas físicas;

## Direitos

São direitos dos associados:

- I. Tomar parte das Assembléias Gerais, discutir e votar os assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias;
- II. Votar e ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas às disposições legais ou regulamentares pertinentes;
- III. Propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;
- IV. Beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela *Cooperativa*, observadas as regras estatutárias e os instrumentos de regulação;
- V. Examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvando os protegidos por sigilo;



**VI.** Tomar conhecimento dos normativos internos da *Cooperativa*;

**VII.** Demitir-se da *Cooperativa* quando lhe convier.

**§ 1º** O associado que aceitar e estabelecer relação empregatícia com a *Cooperativa* perde o direito de votar e ser votado, conforme previsto neste artigo, até que sejam aprovadas as contas do exercício em que ele deixou o emprego.

**§ 2º** O associado presente à Assembléia Geral terá direito a 01 (um) voto, qualquer que seja o número de suas quotas-partes.

## **Deveres**

São deveres dos associados:

- I.** Satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a *Cooperativa*;
- II.** Cumprir as disposições do Estatuto Social, dos regimentos internos, das deliberações das Assembléias Gerais ou do Conselho de Administração;
- III.** Zelar pelos interesses morais e materiais da *Cooperativa*;
- IV.** Responder pela sua parte do rateio que lhe couber relativo às perdas apuradas no exercício;
- V.** Respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não se deve sobrepor interesses individuais;
- VI.** Movimentar seus depósitos à vista e a prazo, preferencialmente, as economias próprias na *Cooperativa*;
- VII.** Manter as informações do cadastro na *Cooperativa* constantemente atualizadas;
- VIII.** Não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na *Cooperativa*, para finalidades não propostas nos financiamentos, permitindo, quando for o caso, ampla fiscalização da *Cooperativa*, das instituições financeiras participantes e do Banco Central do Brasil;
- IX.** Comunicar ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva, por escrito e mediante protocolo, se dispuser de indícios consistentes, a ocorrência de quaisquer irregularidades, sendo vedados o anonimato e a divulgação interna ou externa, por qualquer meio, de fatos ainda não apurados, e ainda a divulgação fora do meio social de fatos já apurados ou em apuração.

## **Demissão**

A demissão do associado, que não poderá ser negada, dar-se-á unicamente a seu pedido e será formalizada conforme previsto nesta seção.

Deve ser apresentada, pelo demissionário, carta de demissão no modelo padrão da *Cooperativa*, devendo na ocasião ser assinado o encerramento da conta corrente de depósitos, ser efetuado o



resgate de eventuais saldos existentes em conta de depósitos à vista ou a prazo, bem como a regularização de qualquer pendência apresentada.

## Eliminação

A eliminação do associado é aplicada em virtude de infração legal ou estatutária.

Além das infrações legais ou estatutárias, o associado será eliminado quando:

- I. Exercer qualquer atividade considerada prejudicial à *Cooperativa*;
- II. Praticar atos que, a critério da *Cooperativa*, o desabonem, como pendências registradas no Banco Central do Brasil, atrasos constantes e relevantes em operações de crédito e operações baixadas em prejuízo na *Cooperativa*;
- III. Deixar de cumprir com os deveres expostos no Estatuto Social;
- IV. Infringir os dispositivos legais do Estatuto Social, em especial, o previsto no artigo 8º, salvo o inciso VI daquele artigo.
- V. Quando aderente, deixar de honrar os compromissos assumidos perante a *Cooperativa*, nos casos em que ela firmar contratos com empresas prestadoras de serviços e/ou contratos de parcerias, onerosos ou não, como patrocinadora ou não, em favor dos associados;
- VI. Estiver divulgando entre os demais associados e perante a comunidade a prática de irregularidades na *Cooperativa* e, quando notificado pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal ou pela Diretoria Executiva para prestar informações, não apresentá-las no prazo definido na notificação.

A eliminação do associado será decidida em reunião do Conselho de Administração, e o que a ocasionou deverá constar de termo próprio e assinado pelo Presidente:

§ 1º Cópia autenticada do Termo de Eliminação será remetida ao associado, por processo que comprove as datas de remessa e de recebimento, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de reunião em que aprovou a eliminação.

§ 2º Será observado a favor do associado eliminado o direito à ampla defesa, podendo interpor recurso com efeito suspensivo para a primeira Assembléia Geral que se realizar.

## Exclusão

A exclusão do associado será feita por dissolução da *Cooperativa*, morte do próprio *Cooperado*, incapacidade civil não suprida, perda do vínculo comum que lhe facultou ingressar na *Cooperativa*, deixar de atender aos requisitos estatutários de permanência na *Cooperativa*.

Considera-se perda de condição de permanência o descumprimento de obrigações contraídas junto a *Cooperativa*.

## Responsabilidades, Compensação e Readmissão

A responsabilidade do associado por compromissos da *Cooperativa* perante terceiros é limitada



ao valor de suas quotas-partes e, em caso de desligamento do quadro social, perdura até a aprovação das contas do exercício em que se deu o desligamento.

As obrigações contraídas por associados falecidos com a *Cooperativa*, e oriundas de suas responsabilidades como associados perante terceiros passam aos herdeiros, prescrevendo após 1 (um) ano contado do dia de abertura da sucessão.

Nos casos de desligamento de associado, a *Cooperativa* poderá, a seu único e exclusivo critério, promover a compensação prevista no artigo 368 da Lei 10.406/02, entre o valor total do débito do associado, referente a todas as suas operações, e seu crédito oriundo das respectivas quotas-partes.

Caso o valor das quotas-partes sejam inferiores ao total do débito do associado e não haja a compensação citada no artigo acima, o demissionário continuará responsável pelo saldo remanescente apurado, podendo a *Cooperativa* tomar todas as providências cabíveis ao caso.

O associado demitido somente poderá apresentar novo pedido de admissão ao quadro social da *Cooperativa* após 2 (dois) anos, contado(s) do pagamento, pela *Cooperativa*, da última parcela das quotas-partes restituídas.

O associado eliminado somente poderá apresentar novo pedido de admissão ao quadro social da *Cooperativa* após 2(dois) anos, contados a partir do pagamento, pela *Cooperativa*, da última parcela das quotas-partes restituídas.

Para o associado demitido ou eliminado ter direito à readmissão de que trata este capítulo, serão observadas as condições de admissão de associados.

## **Capital Social**

O Capital Social da cooperativa, representado por quotas-partes, é ilimitado quanto ao máximo, não podendo ser inferior aos dispositivos legais, conforme determina o artigo 19º do Estatuto Social da Coopcred.

Para aumento contínuo de capital social, todos os associados subscreverão e integralizarão, mensalmente, no mínimo 1% (um por cento) da remuneração recebida e no máximo R\$500,00 por prazo indeterminado aprovado pela Diretoria Executiva.

As quotas-partes integralizadas responderão como garantia das obrigações (operações de crédito) que o associado assumir com a *Cooperativa*, de definir seu limite de crédito.

A quota-parte é intrasferível a não Cooperados, não podendo ser negociada e não poderá ser oferecida em garantia de operações com terceiros.

O total integralizado na conta de capital do cooperado será remunerado, nas seguintes bases:

- a)** Juros de acordo com a Taxa SELIC anual/mensal mais o que lhe couber no rateio anual das sobras financeiras do Balanço da Cooperativa de Crédito;
- b)** Será incorporado ao capital do cooperado e apurado mensalmente os valores referentes aos juros ao capital conforme art. 7º da lei complementar 130;
- c)** No caso de Capital de ex-cooperados não reclamados no período igual ou superior a 2 anos, a *Cooperativa* de acordo com suas necessidades poderá transferir esses valores para a



conta do FATES.

A devolução do capital ao cooperado demitido, eliminado ou excluído será feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento, podendo ocorrer, caso haja interesse e possibilidade, a critério da Diretoria Executiva, a antecipação desse valor, mantendo-se, entretanto, a responsabilidade prevista no art. 36, da Lei Federal n. 5.764/71.

## **VANTAGENS DOS COOPERADOS**

- a) Crédito Rápido;
- b) Atendimento rápido, simples e com comodidade;
- c) Taxa diferenciada para IPVA e IPTU;
- d) A Coopcred não tem fins lucrativos;
- e) Os juros são distribuídos ou incorporados ao capital dos cooperados;
- f) As sobras são distribuídas ou incorporadas a Conta Capital de cada cooperado, após aprovadas em Assembléia Geral;
- g) Taxas de juros mais baixas do que as praticadas pelo mercado financeiro;
- h) A Coopcred pertence ao próprio cooperado;
- i) O retorno sobre o capital;
- j) Competitivo frente a outras opções de investimentos;
- k) Convênios e parcerias com várias empresas para atendimento aos Cooperados e aos familiares, com parcelamento em folha de pagamento sem juros.

### **4.5. REGIMENTO DO FATES**

O FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social é descrito no Estatuto da Coopcred e destina-se à prestação de assistência aos cooperados e seus familiares e, aos empregados da Coopcred, segundo regulamento aprovado pela Assembleia Geral. Sua constituição é obrigatória pela lei 5.764/71.

Para sua constituição, anualmente é destinado 5% das sobras da Coopcred para compor esse fundo. A Assembléia tem autonomia de destinar um percentual maior conforme o estabelecimento de programas específicos e desde que aprovado pelos cooperados.

Cabe ao gestor o acompanhamento da regularidade dos atendimentos aos cooperados. O Conselho Fiscal deverá acompanhar por amostragem a regularidade dos atendimentos realizados.

A Coopcred utiliza o recurso do FATES no campo social, educacional e técnico conforme definições da Diretoria Executiva e as regras e critérios de utilização do auxílio e benefícios.



## 5. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

A adoção do código de ética e conduta profissional requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover e estabelecer padrões de comportamento e de valores que devem ser seguidos, os quais estão pautados nas normas legais, éticas, morais e nos bons costumes adequadas integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

As normas e princípios estabelecidos neste código deverão ser obedecidos e cumpridos por todos **Conselheiros e Diretores, colaboradores, cooperados, fornecedores** da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO SUGGAR LTDA – COOPCRED.

A importância desse documento está em conscientizar, esclarecer e divulgar os princípios e valores éticos da cooperativa, para que o corpo funcional possa exercer com dignidade e honradez as ações profissionais que lhe competem. Embora tratem de uma variedade de práticas e procedimentos, as normas aqui contidas não esgotam todas as questões que possam surgir e tampouco abrangem todas as situações que exijam decisões éticas, mas apontam os princípios chaves que representam as políticas e estabelecem condições de trabalho na cooperativa.

Eventuais transgressões a este código serão objeto de avaliação pelo Conselho de Administração, que tomará as providências cabíveis e, se for o caso, aplicar as sanções devidas, de acordo com o Estatuto Social, a legislação vigente e as normas aplicáveis.

### Princípios Éticos

#### Individuais

A conduta profissional de todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa está referenciada nos seguintes valores:

- I – Transparência
- II – Responsabilidade Social
- III – Cooperação
- IV – Respeito
- V – Comprometimento
- VII – Ética
- VIII – Equidade e Solidariedade

Para tal, os componentes da estrutura organizacional se referenciam nas seguintes virtudes:

- I – Honestidade: probidade, honradez, decência e respeito no relacionamento pessoas e para com os bens de terceiros;
- II – Zelo: preocupação, diligência e empenho com as tarefas assumidas;
- III – Sigilo: sigilo com o conhecimento e manuseio de informações corporativas e de terceiros;



- IV – Competência: dedicação e capacitação constante para o cargo do exercício;
- V – Prudência: cautela, precaução, ponderação e sensatez nos julgamentos e nas decisões;
- VI – Humildade: conhecimento das próprias limitações, modéstia e simplicidade;
- VII – Imparcialidade: equidade e isenção nas avaliações e julgamentos;
- VIII – Justiça: atitude em conformidade com o que é direito, legal e justo;
- X – Temperança: moderação, comedimento, sobriedade e parcimônia nas atitudes.

### **Sistêmicos**

A conduta profissional de todos envolvidos está referenciada nos seguintes princípios:

- I – Respeito a quaisquer diferenças, sejam sociais, culturais, etárias, físicas, religiosas, de gênero, de raça, de orientação sexual, de condição social e de opção políticas partidárias, entre outras;
- II – Manutenção de relações de trabalhos justas e repúdio a qualquer espécie de exploração do trabalho, inclusive do menor, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
- III – Manutenção de ambiente de trabalho saudável, caracterizado pela consideração, confiança mútua, transparência e credibilidade;
- IV – Excelência no atendimento ao público interno e externo;
- V – Promoção da educação e de capacitação contínuas dos componentes da estrutura organizacional;
- VI – Preservação do direito à privacidade dos componentes da estrutura organizacional.

### **Comportamento Ético do Público Interno e Externo**

Os colaboradores da Cooperativa devem ter a convicção de que os exercícios de suas atividades profissionais serão sempre baseados em princípios éticos. A cooperativa buscará ainda o desenvolvimento e expansão de seus negócios através da transparência, inclusive no que diz respeito a sua relação com cooperados, da manutenção de sua reputação de solidez e integridade, respeito às leis institucionais. As atitudes e comportamentos de cada envolvido deverá sempre refletir sua integridade pessoal e profissional, jamais colocando em risco a segurança financeira, patrimonial e a imagem da cooperativa, ainda se comprometem a observar, no mínimo, os seguintes comportamentos éticos:

- I – Exercer as funções de forma honrada e com caráter íntegro;
- II – Agir, sempre, como se estivesse administrando negócios pessoais;
- III – Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da entidade;
- IV – Manter sigilo sobre negócios e operações da entidade;
- V – Comportar-se de forma que as atitudes reflitam integridade pessoal e profissional;



- VI – Agir de forma que não haja risco para a própria segurança financeira e patrimonial e nem da entidade;
- VII – Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os interesses próprios e o da entidade;
- VIII – Avaliar situações que não sejam aceitáveis no ponto de vista ético, mesmo que não causem prejuízos perceptíveis à entidade;
- X – Evitar inadimplência pessoal;
- XI – Não usar cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da entidade para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- XII – Não aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamentos com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;
- XIII – Evitar qualquer atitude que discrimine pessoas, em contato particulares ou profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou capacidade física;
- XV – Evitar ou indicar a contratação de parentes ou levar outras pessoas a indicá-los;
- XVI – Não usar quaisquer recursos físicos ou financeiros da entidade, para fins particulares;
- XVII – Não dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

### **Conduta Profissional**

Os colaboradores da Cooperativa se comprometem, ainda, a observar as condutas pessoais mais praticadas nos relacionamentos institucionais, conforme apresentados abaixo, bem como obedecer às principais regras de conduta profissional apresentadas a seguir:

- I – Reconhecer honestamente os erros cometidos, corrigindo e evitando-os no futuro;
- II – Questionar atitudes e orientações contrárias aos princípios e aos valores da entidade;
- III – Apresentar críticas construtivas e sugestões para aprimorar a qualidade dos processos de trabalhos;
- IV – Buscar soluções que atendam aos interesses da entidade;
- V – Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;
- VI – Transmitir informações claras, precisas e transparentes;
- VII – Apresentar respostas, mesmos que negativas, de forma adequada e no prazo esperado;
- VIII – Comunicar-se de forma precisa, transparente e oportuna;
- IX – Guardar sigilo de informações relevantes;



X – Colaborar para que haja respeito e que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da entidade e a busca por resultados;

XI – Dar exemplo, ao gerir pessoas, sendo modelo de conduta para a equipe;

XII – Reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existente, segundo as características competências e contribuições de cada profissional.

XIII – Defender os interesses da entidade, com confiança nos padrões de atuação;

XIV – Observar os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e às normas vigentes;

XV – Basear-se em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da entidade na escolha e contratação de fornecedores;

XVI – Evitar negócios com fornecedores de reputação duvidosa;

XVII – Evitar comentários que possam se transformar em boatos e afetar a imagem da cooperativa.

### **Declaração de ciência ao código de ética e conduta profissional**

Todos os colaboradores e membros estatutários da Cooperativa devem tomar ciência e praticarem o seu conteúdo, além disso assinar o **Termo de Compromisso dos funcionários, membros do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal da Cooperativa, conforme anexo I.**



## ANEXO I

### TERMO DE COMPROMISSO DE ADEÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Declaro, para todos os fins de direito, estar ciente e ter compreendido as disposições contidas no Código de Ética e Conduta da COOPCRED, o qual será aplicado no exercício das minhas atribuições.

Dessa forma, de acordo com o presente documento e sem prejuízo das demais responsabilidades legais e normativas aplicáveis, comprometo-me a:

Zelar e cumprir os princípios éticos e demais diretrizes fixadas no Código de Ética e Conduta da Coopcred;

Comunicar imediatamente a Comissão de Conduta, ou no caso de ausência, a Diretoria Executiva, qualquer violação ao Código de Ética e Conduta da Coopcred que venha a tornar-se do meu conhecimento, independentemente de qualquer juízo individual de valor.

Identificação

Nome:

Área de Atuação:

Assinatura:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Este termo deve ser preenchido, assinado e arquivado no dossiê do funcionário.



## 6. POLÍTICA DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES

### POLÍTICA DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES DA COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO SUGGAR LTDA.

#### 1) Apresentação

Esse documento visa atender a Resolução nº 4.538/16 do Banco Central do Brasil, de 24 de novembro de 2016, que dispõe sobre a política de sucessão de administradores aplicáveis aos cargos da alta administração dessa instituição.

#### 2) Objetivos

- Garantir a longevidade da Cooperativa;
- Proporcionar a sustentabilidade na gestão da Cooperativa;
- Garantir que os ocupantes aos cargos tenham as habilidades necessárias para o exercício da função;
- Garantir a transparência das boas práticas de governança corporativa;

#### 3) Requisitos para a sucessão dos membros do Conselho de Administração

**3.1 Seleção** – podem participar da seleção aos cargos de dirigentes da cooperativa, associados com pelo menos 5 (cinco) anos de associação na cooperativa, e que sejam indicados pelos dirigentes atuais, e que se enquadre nos critérios abaixo:

**3.1.1 Capacitação Técnica** – Obrigatório ter cursado no mínimo o Ensino Médio Completo ou titulação superior, ou Cursos técnicos em áreas administrativas e financeiras.

**3.1.2 Capacitação Gerencial** – exercer cargo de gestão ou de confiança na Empresa, há pelo mesmo 3 (três) anos, devendo respeitar a capacitação técnica citada no item 3.1.1 deste manual.

**3.1.3 Habilidades Interpessoais** – visando resultados positivos dessas interações:

- ✓ ter a capacidade de se relacionar bem;
- ✓ ter bom trânsito dentro da Empresa;
- ✓ ter bom relacionamento com todos os associados;
- ✓ ter bom relacionamento com nossos fornecedores, com os órgãos reguladores, com os nossos prestadores de serviços e demais contatos inerentes a atividade da Cooperativa.

**3.1.4 Treinamento** – desejável treinamento na área de cooperativismo ou ter participado de cursos oferecidos pela própria Cooperativa, OCEMG, OCB, SESCOOP ou outra entidade dessa natureza, e que tenha ciência das demais regulamentações relativas à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação.

**3.1.4 Requisitos** – todos aqueles definidos em Lei para o referido cargo, com destaques aos seguintes:



- ✓ Não possuir restrição cadastral;
- ✓ Não ter emitido cheque sem fundo;
- ✓ Não ter empréstimo em crédito em liquidação;
- ✓ Ter reputação ilibada;
- ✓ Não exercer simultaneamente cargo de administrador em outra empresa que, por suas atividades, seja ou possa a ser tida como concorrente.

#### 4) Requisitos para a sucessão dos membros do Conselho Fiscal

**4.1 Seleção** – podem participar da seleção aos cargos de dirigentes da cooperativa, associados com pelo menos 2 (dois) anos de associação na cooperativa, e que se enquadre nos critérios abaixo:

**4.2 Capacitação Técnica** – Obrigatório ter cursado no mínimo o Ensino Médio Completo ou titulação superior, ou Cursos técnicos em áreas administrativas e financeiras.

**4.3 Capacitação Gerencial** – exercer cargo de destaque ou de confiança na Empresa, há pelo menos 3 (três) anos, devendo respeitar a capacitação técnica citada no item 4.2 deste manual.

**4.4 Habilidades Interpessoais** – visando resultados positivos dessas interações:

- ✓ ter a capacidade de se relacionar bem;
- ✓ ter bom trânsito dentro da Empresa;
- ✓ ter bom relacionamento com todos os associados;
- ✓ ter bom relacionamento com nossos fornecedores, com os órgãos reguladores, com os nossos prestadores de serviços e demais contatos inerentes a atividade da Cooperativa.

**4.5 Treinamento** – desejável treinamento na área de cooperativismo ou ter participado de cursos oferecidos pela própria Cooperativa, OCEMG, OCB, SESCOOP ou outra entidade dessa natureza, e que tenha ciência das demais regulamentações relativas à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação.

**4.6 Requisitos** – todos aqueles definidos em Lei, para o referido cargo.

#### 5) Requisitos para a sucessão do Gerente

**5.1 Capacitação Técnica** – Obrigatório ter cursado no mínimo o Ensino Médio Completo ou titulação superior, ou Cursos técnicos em áreas administrativas e financeiras..

**5.2 Capacitação Gerencial** – Experiência mínima de 03 (três) anos em Cooperativas de Crédito ou Instituição Financeira e ter exercido cargo de gestão ou de confiança na Empresa, há pelo menos 3 (três) anos, devendo respeitar a capacitação técnica citada no item 5.1 deste manual.

**5.3 Habilidades Interpessoais** – visando resultados positivos dessas interações:

- ✓ ter a capacidade de se relacionar bem;
- ✓ ter bom trânsito dentro da Empresa;
- ✓ ter bom relacionamento com todos os associados;
- ✓ ter bom relacionamento com nossos fornecedores, com os órgãos reguladores, com os nossos prestadores de serviços e demais contatos inerentes a atividade da Cooperativa.

**5.4 Treinamento** – desejável treinamento na área de cooperativismo ou ter participado de cursos oferecidos pela própria Cooperativa, OCEMG, OCB, SESCOOP ou outra entidade dessa



natureza, e que tenha ciência das demais regulamentações relativas à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação.

**5.4 Requisitos** – todos aqueles definidos em Lei para o referido cargo, com destaques aos seguintes:

- ✓ Não possuir restrição cadastral;
- ✓ Não ter emitido cheque sem fundo;
- ✓ Não ter empréstimo em crédito em liquidação;
- ✓ Ter reputação ilibada;
- ✓ Não exercer simultaneamente cargo de administrador em outra empresa que, por suas atividades, seja ou possa a ser tida como concorrente.

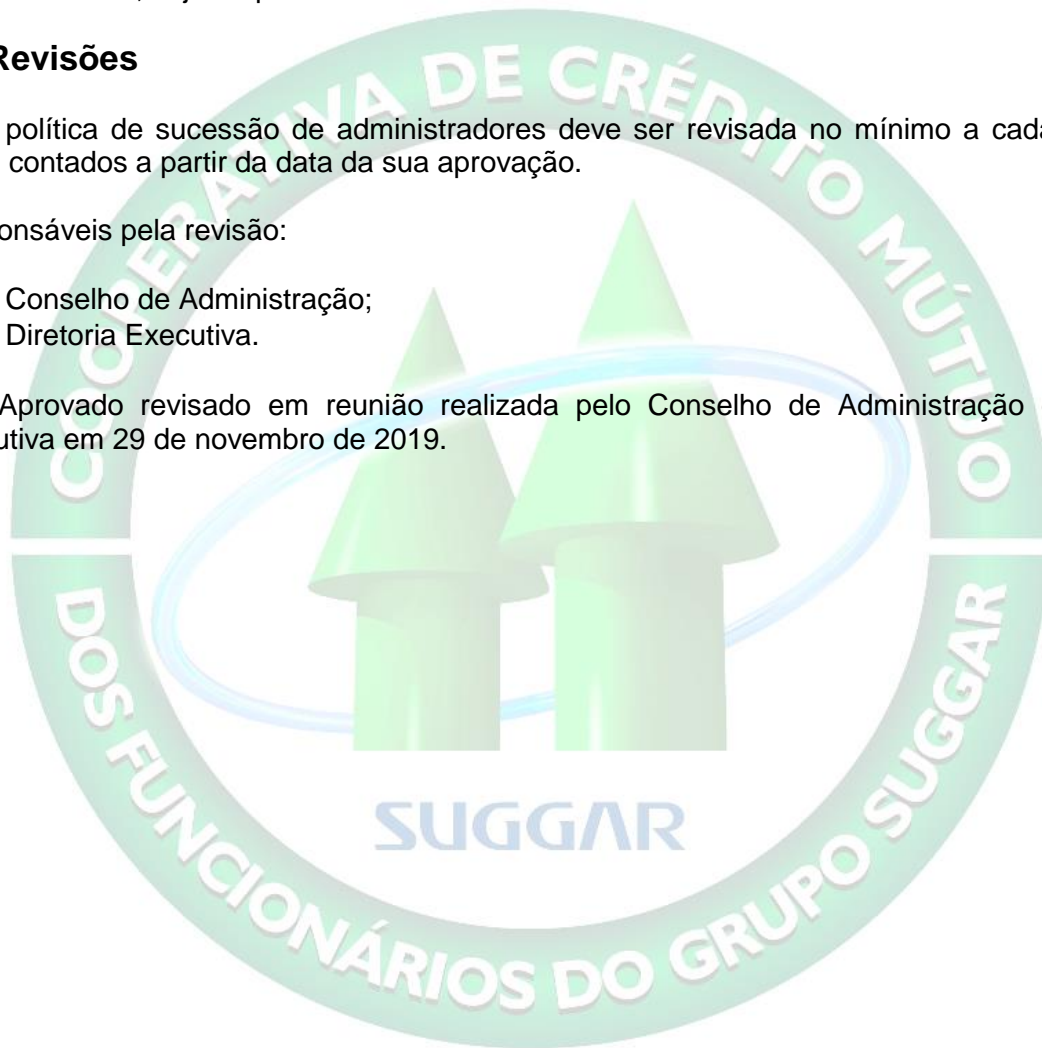
## 6 – Revisões

Essa política de sucessão de administradores deve ser revisada no mínimo a cada 5 (cinco) anos, contados a partir da data da sua aprovação.

Responsáveis pela revisão:

- Conselho de Administração;
- Diretoria Executiva.

**7** – Aprovado revisado em reunião realizada pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva em 29 de novembro de 2019.





## 7. POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

### Introdução

Estabelecer as diretrizes e as responsabilidades a serem observadas na continuidade de negócios da Coopcred, 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.

### 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 à continuidade dos negócios:

- a) Sistemas Críticos são sistemas cuja inoperabilidade implica em perdas irreversíveis financeiro, jurídico ou de imagem da Coopcred 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 Coopcred;
  - 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.

### Diretrizes

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

- a) Identificar as ameaças internas e externas que possam comprometer a continuidade das operações;
- 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 Cooperativa;
- e) Desenvolver estrutura de gerenciamento e resposta às crises, suportadas 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 Cooperativa;
- j) 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.
- k) Devem ser encaminhados relatórios para os conselheiros, diretores, gestores e demais empregados com objetivo de conscientizá-los a respeito de:
  - I. 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;
- l) Todos os envolvidos no processo de continuidade de negócios, ainda que não participem das deliberações, são responsáveis pela qualidade das operações que realizarem;
- m) A gestão da continuidade de negócios é objeto de acompanhamento sistemático por parte dos órgãos de administração da Cooperativa.

## **PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS**

### **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.

### **Tarefas Pré-Desastre**

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



- a) Avaliar e aprovar gastos financeiros necessários ao desenvolvimento e manutenção do plano;
- b) Definir local do centro de operações e de comando em caso de desastre;
- c) Organizar e coordenar a execução de testes do plano;
- d) Definir e montar a estrutura de retorno à normalidade;
- e) Dar apoio a todos os envolvidos.

### **Tarefas Durante o Desastre**

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

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

### **Tarefa Pós-Desastre**

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

### **Considerações Finais**

O Plano de Continuidade de Negócios é de responsabilidade da Diretoria Executiva.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste plano, serão inseridas na ata do Conselho de Administração, realizada mensalmente.



## 7.1. PLANO DE CONTIGÊNCIA

O plano de Contingência pode ser entendido como o conjunto de medidas preventivas e procedimentos de recuperação, no caso de qualquer interrupção de negócios. Estas medidas, vão muito além da simples adoção de um plano de seguro e, devem garantir a capacidade da cooperativa em operar em bases contínuas. Para tanto, esse plano deve assegurar que todos os processos críticos têm seus riscos identificados, avaliados, monitorados e controlados.

O Conselho de Administração da Coopcred é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### Contingência de Infraestrutura Física

Assim compreendidas as situações de catástrofes naturais ou não, tais como inundação, incêndios, desabamento etc. que impeçam o acesso e/ou utilização das instalações da cooperativa, como também danos físicos relevantes a instalações e/ou equipamentos, intencionais ou não e ainda falhas no fornecimento de energia elétrica.

As instalações da cooperativa encontram-se dentro da Fábrica da Suggar Eletrodomésticos, localizada na Rua Jeronimo Marcucci, 97, no bairro Olhos D'Água, BH, dentro da fábrica possui equipe técnicas treinadas periodicamente e preparados em engenharia, escape de incêndio, defesa civil e etc., com funcionamento 24h por dia. Periodicamente, as equipes técnicas efetuam treinamentos junto ao corpo de bombeiros e órgãos responsáveis.

### Acesso a Cooperativa

O fábrica também conta com equipe de segurança 24hs, além de todas as dependências serem monitoradas por câmeras de segurança. O acesso de visitantes é dado somente com identificação e autorização.

### Serviços Críticos para as Atividades

A cooperativa considera o fornecimento de energia elétrica como serviço crítico para suas atividades, tal fornecimento é disponibilizado pela Suggar, quando necessário à manutenção na rede, a empresa informa a cooperativa e solicita o desligamento preventivo dos equipamentos, quando retornado a normalidade o condomínio informa a cooperativa para religar os equipamentos, em caso de falhas no fornecimento de energia elétrica a cooperativa deverá aguardar sua normalidade assim como as demais áreas da empresa.

### Contingência de Pessoal

Aquelas onde as pessoas-chave não estão presentes por motivos de greves, doença, licença e etc.

Havendo necessidade de ausência em curto prazo do Gerente, o Auxiliar Administrativo possui conhecimento nos sistemas o que possibilita a continuidade de execução das rotinas da cooperativa.

No caso de ausência por Licença, a cooperativa deverá manter um Diretor com conhecimento do manual de procedimentos internos para acompanhamento das atividades executadas.

A cooperativa dispõe do manual de procedimentos internos com as principais rotinas executadas pelo Gerente, onde o conselho de Administração deverá tomar providências para o reestabelecimento da normalidade das atividades.



## **Contingência de infraestruturas tecnológicas**

Compreendidas as situações de inacessibilidade, falha ou perda de quaisquer recursos de TI, tais como hardware, software, telefone, rede e segurança.

A cooperativa dispõe do manual de segurança da informação onde constam as principais informações relativas à segurança de informação e política de segurança cibernética. A parte de Telefonia e rede com acesso externo é fornecida pela empresa Suggar Eletrodomésticos, quaisquer eventos onde forem apontados riscos, a empresa comunica a cooperativa e aponta as devidas providências para retomar a normalidade das atividades.

## **Contingência de serviços externos**

Compreendidas as situações de não prestação de serviços contratado considerado crítico / essencial aos processos da cooperativa.

Todos os serviços estão descritos e amparados por contratos, em caso de falha a cooperativa deverá acionar a empresa prestadora de serviços para tomar as devidas providências e reestabelecer a normalidade das atividades.

## **Considerações Finais**

O presente plano de Contingência é de uso da cooperativa, sendo sua manutenção e atualização de responsabilidade do conselho de Administração, a fim de mantê-lo consistente com as operações e estratégias correntes. Além disso, este plano deve ser testado periodicamente para assegurar que a cooperativa possa executá-lo num evento de descontinuidade de negócios.



## 8. MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco de crédito 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.

O Conselho de Administração da Coopcred é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17, sendo nomeado o Presidente responsável pelo Gerenciamento de Risco de Crédito.

### Definição de Risco de Crédito

Conforme Resolução 4.557/17 define-se risco de crédito com a possibilidade de ocorrências de perdas associadas a:

- I – Não cumprimento pela contraparte de suas obrigações nos termos pactuados;
- II – Desvalorização, redução de remunerações e ganhos esperados em instrumento financeiro decorrentes da deterioração da qualidade creditícia da contraparte, do interveniente ou do instrumento mitigador;
- II – Reestruturação de instrumentos financeiros; ou
- III – Custo de recuperação de exposições caracterizada como ativos problemáticos, conforme art. 24 da Resolução 4.557/17.

O risco de crédito da Cooperativa é baixo considerando que a maioria das operações estão condicionadas a folha de pagamento, dando total garantia na concessão dos empréstimos.

A política de crédito também mitiga o risco concedendo o empréstimo de forma conservadora de modo não deteriorar a classificação de risco possuindo uma gestão eficaz para administrar qualquer montante sobre a carteira total.

Outro fator que mitiga o risco é a parametrização do sistema informatizado que processa o saldo de capital, o salário e o valor do empréstimo solicitado.

Para as operações renegociadas, a Cooperativa segue o contido na política de crédito visando manter as regras de renegociação e recuperar os custos.

A cooperativa não presta avais, fianças, coobrigações, compromissos de crédito ou outras operações de natureza semelhante.

### Estrutura de Gerenciamento de Risco de Crédito

A estrutura de gerenciamento do risco de crédito deve prever as políticas e estratégias para o gerenciamento do risco de crédito claramente documentadas e que estabeleçam limites operacionais, mecanismos de mitigação de risco e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de crédito em níveis considerados aceitáveis pela administração.

A Diretoria Executiva entende que a estrutura desenvolvida é compatível com a natureza das suas operações e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos é proporcional à dimensão da exposição ao risco de crédito da instituição.



O sistema informatizado da Coopcred é o Syscoop32, desenvolvido pela PRODAF, responsável pelo o gerenciamento e classificação do risco de crédito. Os modelos e os procedimentos internos asseguram as operações de crédito realizadas através de sistemas e pessoal qualificado para a função.

A Coopcred acompanha a evolução das perdas associadas ao risco de crédito que são mínimas face ao desconto em folha de pagamento. O mecanismo utilizado para o acompanhamento e tomada de decisões são relatórios internos do sistema e relatórios contábeis.

A área de cobrança adota como procedimento de recuperação de crédito e cobrança, conforme descrito na Política de Recuperação de Crédito.

Na construção da política de empréstimos, a Diretoria Executiva adotou parâmetros que considera suficientes para o estabelecimento de limites adequado. Atualmente o percentual máximo na política representa 30% da capacidade de pagamento sobre o salário do cooperado. Sujeito à análise de crédito para o caso que ultrapassar este percentual.

As informações do cooperado, tais como salário, data de admissão e ficha cadastral, estão na base de dados e arquivos das Empresas Participantes, havendo também cópias dos documentos citados nos arquivos da Coopcred.

### **Comissão de Crédito**

A Comissão de Crédito é responsável pela concessão de empréstimos da Coopcred, composta por membros da Diretoria Executiva.

A Comissão de Crédito tem poderes para opinar preliminarmente sobre a concessão de empréstimos. Os empréstimos aprovados pela Comissão estão automaticamente homologados pela Diretoria Executiva, bem como Conselho de Administração, caso seja de caráter especial deverá ser convocada reunião extraordinária do Conselho de Administração para onde serão registrados em Ata todos os dados pertinentes à solicitação.

### **Riscos do Crédito**

Dentro da complexidade de operações existente na Coopcred, citamos a seguir os riscos aos quais existe exposição:

- a) Inadimplência;
- b) Aumento do n°. de funcionários afastados/desligados e operações sem desconto em folha;
- c) Controle manual de inadimplência;
- d) Ausência no repasse da folha de pagamento.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desde Manual, serão inseridas na ata do Conselho de Administração, realizada mensalmente.



## 8.1. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO

A adoção da política de gerenciamento do risco de crédito tem como desígnio implantar um modelo de Administração do Gerenciamento de Risco de Crédito que permita identificar, aprovar e controlar riscos e, além disso, 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.

Tem por objetivo promover a adequação das atividades operacionais da Coopcred em conformidade com as Resoluções vigentes.

Destaque no gerenciamento de risco de crédito que quase todas as modalidades de crédito praticadas pela Coopcred têm seus pagamentos por meio de débito em folha de pagamento. Por esse motivo, consideramos baixo o grau de relevância e não há complexidade em tais operações praticadas pela Coopcred.

Estas medidas visam garantir uniformidade nos processos e decisões, integridade dos ativos, relação de risco e retorno em níveis sustentáveis e atender às exigências e normas legais.

As decisões de exceção às normas e aos limites estabelecidos para a realização de operações são tomadas de forma colegiada pela diretoria da entidade e são acompanhadas de maneira destacada no âmbito da alta administração, com base em informação fornecida pela área responsável pelo gerenciamento do risco de crédito.

O Gerenciamento da Coopcred é formado por profissionais qualificados para a função que foram designados.

Cabe ao quadro funcional da Coopcred avaliar a capacidade de pagamento dos cooperados através de mecanismo de avaliação como a política de crédito, consulta ao Departamento Pessoal das empresas parceiras, demais setores que acharem relevantes para a liberação da solicitação e ao SCR - Sistema de Informações de Crédito do Banco Central para mitigar o risco do crédito.

### Risco Individual por Cooperado

O risco individual por cooperado será o somatório de todas as operações de crédito e deverá ser limitado até 10% do PR (Patrimônio de Referência).

### Análise do Crédito

I – O primeiro empréstimo somente poderá ser concedido para associado acima de 03 meses de admissão na empresa que trabalha, ou ainda, após fornecer documentação que comprove ser prestador de serviços em caráter não eventual às empresas conveniadas à cooperativa.

II – No momento da solicitação de empréstimo, se necessário, é realizada a renovação da ficha cadastral do cooperado, bem como uma análise quanto aos compromissos financeiros já assumidos perante a cooperativa;

### Limites para Concessão de Crédito

I – Associados com 03 a 06 meses de admissão nas empresas parceiras:

Limite máximo para empréstimo: R\$500,00.

Parcelamento máximo: em até 10(dez) parcelas.



**II – Associados com 07 a 12 meses de admissão nas empresas parceiras:**

Limite máximo para empréstimo: até o salário bruto (Contratual).  
Parcelamento máximo: em até 12(doze) parcelas.

**III – Associados com mais de um ano de admissão nas empresas parceiras:**

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + (mais) 2x salário (base) – (menos) saldo devedor na data.  
Parcelamento máximo: em até 15(quinze) parcelas.

**IV – Associados com mais de três anos de admissão nas empresas parceiras:**

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + (mais) 2x salário (base) – (menos) saldo devedor na data.  
Valor seja acima de R\$4.000,00 – Parcelamento máximo em até 24(vinte e quatro) parcelas.

**V – Associados prestadores de serviço em caráter não eventual das empresas autorizados à associar na cooperativa:**

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + renda comprovada (podendo ser: declaração da empresa informando a renda, ou contrato de prestação de serviço, ou ainda, comprovante de declaração de imposto de renda de pessoa física).

Quaisquer outros valores e parcelamentos acima dos limites pré-estabelecidos serão analisados pelo Conselho de Administração e Comissão de Crédito que levantará os seguintes dados com o associado:

- a. Tempo de serviço na empresa parceira;
- b. Tempo como associado;
- c. Previsão de recebimento no caso de uma possível rescisão;
- d. Duplicatas e recebíveis das empresas parceiras.

**Modalidades das Operações de Crédito e Garantias**

**I – Operações de crédito com desconto em folha de pagamento**

O pagamento da operação é feito mensalmente através de averbação em folha de pagamento.

Garantias:

Contrato de concessão de crédito para com a empresa conveniada, e contrato com associado com termo de confissão de dívida, autorização de averbação do cooperado para desconto em folha, Nota promissória.

**II – Garantia de Cheque**

O pagamento das parcelas é feito com garantia de cheque nominal a Cooperativa.



### **III – Garantia pela empresa parceira (Título)**

A empresa parceira, após envio da concessão de direitos creditórios passado pelo gerente e assinado pelo Cooperado, se compromete a depositar ou transferir o valor da parcela ou operação direto na conta da Cooperativa.

Em caso de rescisão quaisquer que seja o motivo, à cooperativa é informada pela empresa parceira e seguirá com os descontos em folha rescisória, seguindo os procedimentos pré-estabelecidos no Estatuto Social.

### **Quitação das Operações de Crédito**

#### **I - Funcionários Ativos**

##### **Desconto em folha de pagamento**

Nas operações com desconto em folha de pagamento, o valor referente à parcela do principal + os juros, é debitado na folha de pagamento junto às empresas parceiras. A Cooperativa gera um relatório dos descontos mensais dos associados e lança no Sistema operacional utilizado pelas empresas (Rubi – Sênior), os valores a receber oriundos dos empréstimos, juros, capitalizações mensais e convênios, somente a Cooperativa pode fazer alteração. Os descontos são realizados junto à folha de pagamento principal, não sendo descontado nenhum valor em férias, 13º salário ou possíveis adiantamentos.

##### **Depósito ou transferência bancária**

O cooperado poderá antecipar parcelas no adiantamento de pagamento feito pela empresa parceira para o cooperado, essa antecipação poderá ocorrer entre os dias 20 a 23 de cada mês, onde os juros cobrados serão proporcionais ao dia de pagamento, ou seja, os juros poderão ocorrer redução proporcional.

Recebimento parcial, pela Coopcred, de parcelas – onde o cooperado realiza o depósito ou transferência diferente do calculado pela Coopcred, desta forma é dado a baixa no sistema do valor pago e o restante pode ser descontado em folha.

Quando ocorre a solicitação, pelo cooperado, para a quitação de algumas parcelas, é retirado os juros, calculado pela Tabela Price, e é considerado a amortização da última, penúltima e assim sucessivamente.

#### **II - Cooperados afastados das atividades das empresas parceiras**

Em todas as operações, o valor referente à parcela de empréstimo + os juros, é pago diretamente na Coopcred pelo associado afastado. O não comparecimento do associado em 30 dias autoriza expressamente a Cooperativa a amortizar de seu capital os débitos que estejam em aberto, ciente de que a não quitação total dos mesmos implicará na inclusão de seu nome do SPC/SERASA.

### **Classificação das Operações de Crédito**

A classificação da operação no nível de risco correspondente é efetuada com base somente em informações internas, precisamente com base nos vencimentos, atrasos e também pelo histórico do Cooperado. A Cooperativa utiliza o sistema Syscoop32 da empresa Prodaf para classificação do risco de cada prestação da operação de crédito, conforme Resolução 2.682/99 do Banco Central.



A Coopcred faz a provisão para o risco de crédito de toda sua carteira de operações de crédito.

## **Classificação de Risco por Tomador**

A classificação de risco do tomador leva em consideração aos Contratos de Concessão de Crédito com empresas parceiras, e estabilidade do associado com vínculo em caráter não eventual.

Os empréstimos são liberados dentro dos critérios apresentados neste manual, às exceções devem ser tratadas na Ata de Reunião do Conselho de Administração.

Consideramos Risco mínimo todos associados registrados em Regime CLT, Risco médio associados prestadores de serviço em caráter não eventual, e Risco alto associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses.

## **Cobrança de inadimplentes**

A Cooperativa em situações de inadimplência passará utilizar dos seguintes mecanismos para cobrança e adequação das prestações em atraso, sempre priorizando a sequência abaixo:

- I – Contato por telefone com o associado;
- II – Carta registrada com AR solicitando comparecimento do associado na Cooperativa para regularização de sua situação;
- III – Acionamento judicial para cobrança do associado devedor.

## **Recuperação de Crédito**

A Coopcred opta pelo contato direto com o Cooperado que mostra dificuldade no pagamento de suas operações, visto que o quadro de cooperados é restrito a funcionários das empresas do Grupo Suggar e a Prestadores de Serviços das mesmas.

Quando houver a recuperação ou reestruturação de créditos, será necessário estabelecer ou revisar procedimentos, documentação e o armazenamento das informações referentes às perdas associadas ao risco de crédito.

## **Contratação com Partes Relacionadas**

Eventuais concessões a partes relacionadas – Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e cargos de gestão na Coopcred seguirão o mesmo critério definido na política de crédito para os demais cooperados.



## 8.2. POLÍTICA DE CRÉDITO

### Linhas de Crédito

A Coopcred possui 04 linhas de crédito, conforme descrições abaixo:

**I – Crédito Pessoal:** Linha de Crédito utilizado para empréstimo pessoal com consignado em folha de pagamento, na taxa de 3,5%a.m, tabela PRICE, podendo ser financiado até 24 meses, de acordo com o “Anexo II – Política de Crédito – Linhas de Crédito” e com as condições de pagamento de cada associado.

**II – IPVA/IPTU/Matricula Escolar:** Linha de Crédito utilizada para liberação de empréstimo ao qual a cooperativa quita os débitos do associado de IPVA, IPTU e Matricula Escolar e parcela para o associado em até 12 parcelas, na taxa de 1,5%a.m, na tabela PRICE.

**III – Garantia de Cheque:** Linha de crédito utilizada para associados que são servidores ou prestadores de serviços junto às empresas parceiras. O pagamento das parcelas é feito com garantia de cheque nominal a Cooperativa. Nesta linha é utilizada a taxa de 3,90%a.m, tabela PRICE e pode ser financiado em até 24 meses, de acordo com as condições de pagamento de cada associado.

**IV – Gold:** Linha de crédito utilizada com registro em Reunião do Conselho de Administração para liberação de empréstimo com pagamento em até 90 dias, na taxa de 1,8%a.m, na tabela PRICE, esta linha é liberada para utilização sempre que à objetivo de aumentar o volume de liberação de empréstimos. Essa linha crédito somente poderá ser utilizada para valores acima de R\$50.000,00.

**V – Refinanciamento:** Linha de crédito utilizada para associados que já possuem contrato em aberto e necessitam refinanciar, para diluir o valor das prestações. Nele é utilizado a taxa de 3,75%a.m, tabela PRICE e pode ser parcelado em até 24 meses, de acordo com o “Anexo II – Política de Crédito – Linhas de Crédito” e com as condições de pagamento de cada associado.

Demais Informações estão descritas no **ANEXO II – POLÍTICA DE CRÉDITO – LINHAS DE CRÉDITO.**

### Carência para a solicitação de empréstimo

Para a solicitação de empréstimo o cooperado deverá cumprir 3 (três) meses completos de admissão nas empresas parceiras, 3 (três) meses de admissão na Coopcred e ter recolhido no mínimo 2 (duas) parcelas de integralização do capital, via desconto em folha de pagamento, depósito ou transferência bancária.

### Solicitação do Empréstimo / Contrato / Assinatura

O cooperado da Coopcred contará com X formas de solicitar o empréstimo, são elas:

#### Por e-mail:

A solicitação de empréstimos poderá ser efetuada através dos e-mails da cooperativa cujo os domínios são: [julio.cesar@suggar.com.br](mailto:julio.cesar@suggar.com.br), [clinton.rodrigues@suggar.com.br](mailto:clinton.rodrigues@suggar.com.br) ou [sugcoop@suggar.com.br](mailto:sugcoop@suggar.com.br).

A cooperativa divulgará o e-mail para os cooperados solicitarem empréstimos e/ou para outros questionamentos através de quadros de avisos das empresas parceiras, cartões de visitas,



eventos, folders, palestras e divulgação nas integrações de funcionários.

Ao tomar conhecimento do e-mail, o cooperado, disposto a contrair empréstimo junto a cooperativa, poderá enviar com o seu texto não padronizado solicitando. Como exemplo: informa no corpo do e-mail o valor e o número de parcelas que estará disposto a pagar.

A área de crédito recebem o e-mail, entra com os dados do cooperado no sistema Syscoop32 e verifica se será possível atendê-lo.

Havendo a possibilidade de atendê-lo, a área de crédito da cooperativa responde o solicitante anexando à simulação do empréstimo, caso a simulação atenda a solicitação do cooperado, o atendente envia o contrato com as instruções de assinaturas e forma de envio.

### **Por telefone:**

O cooperado liga para os colaboradores da Coopcred e informa o valor e parcelas que de empréstimos que está disposto a se comprometer.

A área de crédito da Coopcred atende o cooperado via telefone, entra com os dados no sistema Syscoop32 e verifica se será possível atendê-lo.

Havendo a possibilidade de atendê-lo, a área de crédito da Coopcred responde o solicitante por intermédio de e-mail, anexando o contrato de empréstimo e no corpo do e-mail o atendente envia as instruções de assinaturas e forma de envio.

Caso o cooperado trabalhe próximo, poderá retirar o contrato em mãos na própria Coopcred, havendo impossibilidade, o cooperado poderá enviar o contrato assinado por malote ou utilizar os serviços do correio.

### **Presencial:**

O cooperado se apresenta na cooperativa e se coloca diante de um dos colaboradores da cooperativa.

Solicita o empréstimo que necessita.

Os colaboradores da cooperativa atende o cooperado, entra com os dados no sistema SysCoop32 e verifica se será possível atendê-lo.

Havendo a possibilidade de atendê-lo, o colaborador da cooperativa imprime o contrato na hora e solicita a assinatura do cooperado em todas as vias.

A finalização do processo de empréstimos se dará da seguinte forma:

Quando área de crédito gera o contrato e envia para cooperado para colher a assinatura, o Syscoop32 já atualiza as informações do valor, parcelas, juros.

Caso o cooperado não retorne o contrato assinado, a cooperativa atualiza a data do contrato o processo. Este procedimento ocorre até o fechamento da folha de pagamento e, não recebendo o contrato, efetua o cancelamento.

Manifestando o cooperado após este prazo, o mesmo deverá iniciar o processo novamente.

Quando o contrato retorna, a cooperativa verifica se consta e confere as assinaturas do cooperado em todas as folhas do contrato e se os dados estão de acordo com o lançado



no Syscoop32.

## Consultas antes da emissão do contrato de empréstimo

O sistema Syscoop32 esta parametrizado com as regras da política de empréstimos. Considerando esse aspecto, a área de crédito usará de suas atribuições para realizar as seguintes análises:

I – Verificar no sistema o valor solicitado pelo cooperado – (Limite de Crédito);

II – Consulta o salário no Syscoop32 que é atualizado constantemente de acordo com a liberação de acordos coletivos, ou quando solicitado pelo associado. (Limite de Crédito);

III – Consulta o capital do cooperado (Limite de Crédito - Garantia);

IV – Consulta o cadastro de empréstimos, a fim de verificar se já existe empréstimo registrado em nome do cooperado (Limite de Crédito);

V – Consulta o tempo de adesão na Coopcred e o tempo de admissão na empresa (Carência);

Verifica a situação da folha de pagamento do cooperado. Não pode estar com saldo negativo na folha. Salvo por motivo de férias. Investigar o motivo do negativo na folha;

**Nota:** Na análise de crédito, quando o cooperado se enquadra na política de crédito, porém seu capital é inferior ao valor do empréstimo solicitado, a área de crédito imprime a Ficha Financeira e aguarda a avaliação minuciosa do Diretor responsável pelo Comitê de Crédito da Coopcred que consulta Sistema de Informações de Crédito do Banco Central - SCR e o órgão de proteção ao crédito.

A verificação dos itens relacionados visa certificar-se de que o cooperado atende às regras estipuladas na política e que está apto a assumir o empréstimo.

Apesar de constar em contrato a autorização para consulta nos órgãos de proteção ao crédito, à cooperativa não realiza a consulta por se tratar de desconto em folha e outras garantias, e a grande maioria dos empréstimos serem de baixo risco.

A análise dos itens acima é imprescindível para a aprovação ou não do crédito. Qualquer situação fora da política será negado o empréstimo ou submetido à alçada do Comitê de Crédito.

Considera-se aprovado a solicitação de empréstimo, pela área de crédito, após efetua análise sobre e capacidade de pagamento e a área de crédito emite e envia o contrato para o cooperado assinar.

## Aprovações

Após recebimento do contrato assinado, a área de crédito efetua a transferência ou TED na conta do cooperado solicitante. O crédito somente será efetuado na conta corrente ou poupança do cooperado.

Todos os empréstimos concedidos são aprovados por dois diretores e/ou um diretor e o gerente.

Qualquer situação sui generis da política de crédito deverá ser submetida ao conhecimento da Diretoria Executiva.

## Forma de pagamento dos empréstimos

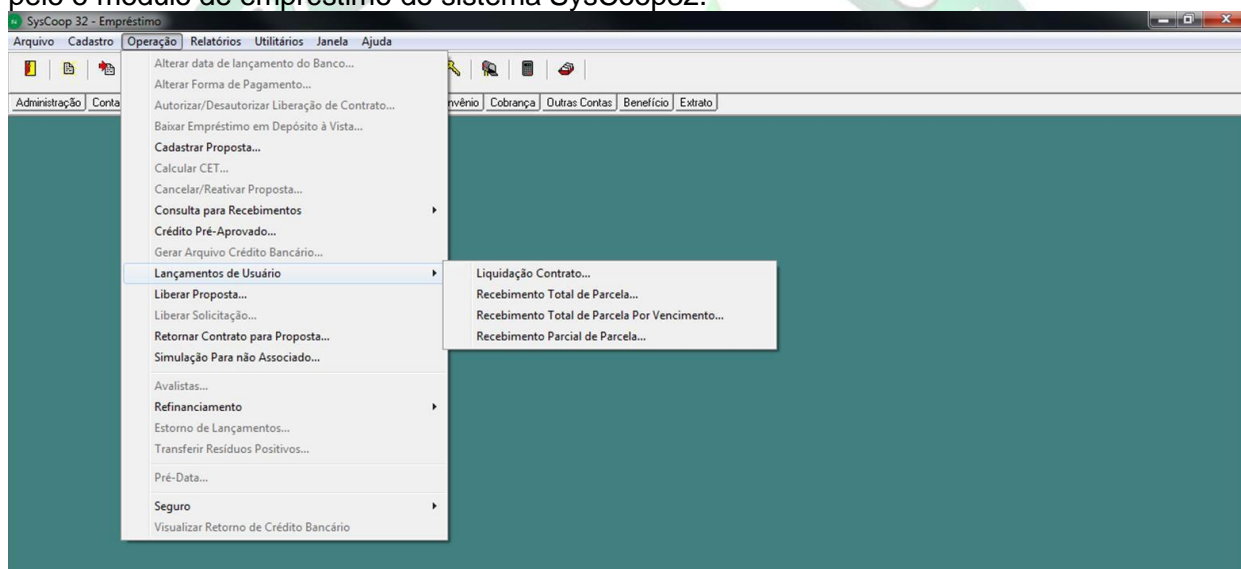
A consignação possibilita efetuar o desconto direto na folha de pagamento do cooperado junto as Empresas Participantes, tornando-se o risco de não recebimento da parcela ínfimo, não gerando inadimplência por parte dos cooperados da Coopcred.

O vencimento do empréstimo com desconto em folha será sempre no quinto dia útil de cada mês, que está atrelado no mesmo dia do pagamento dos salários efetuado pelas as Empresas Participantes.

## Quitação ou antecipação do empréstimo

A Coopcred utiliza a tabela Price para o cálculo financeiro de empréstimo. Trata-se do método de amortização de empréstimo cuja principal característica é apresentar prestações (ou parcelas) iguais.

O acesso para promover a liquidação parcial ou total do empréstimo do cooperado se dará pelo o modulo de empréstimo do sistema SysCoop32.



O cooperado contará com as seguintes opções:

Liquidação do contrato - onde o contrato é liquidado independentemente do número de parcelas já amortizada.

Recebimento, pela Coopcred, total das parcelas – onde o cooperado poderá quitar o número de parcelas que preferir, independentemente do vencimento.

Recebimento total, pela Coopcred, de parcelas por vencimento – Este modulo não é utilizado na Coopcred.

Recebimento parcial, pela Coopcred, de parcelas – onde o cooperado realiza o depósito diferente do calculado pela Coopcred, desta forma é feito a prestação de contas e o acerto.

Quando ocorre a solicitação, pelo cooperado, para a quitação de algumas parcelas, é retirado os juros, calculado pela Tabela Price, e é considerado a amortização da última, penúltima e assim sucessivamente.



O cooperado poderá antecipar parcelas no adiantamento de pagamento feito pela empresa participante para o cooperado, essa antecipação poderá ocorrer entre os dias 20 a 23 de cada mês, onde os juros cobrados serão proporcionais ao dia de pagamento, ou seja, o juro poderá ocorrer redução proporcional.

Em caso de férias o cooperado também poderá antecipar a do mês que ele retornar de férias.

## **Refinanciamento**

A política de crédito da Coopcred permite ao cooperado refinar o empréstimo já existente, desde que o cooperado tenha contraído uma Linha de Crédito Pessoal, desta forma poderá refinar a Linha de Crédito Pessoal e, também, as outras linhas que obtiver.

Para ter o benefício da Linha de Crédito Refinanciamento, o cooperado deverá atentar para as seguintes exigências:

Constar o pagamento de no mínimo 50% do empréstimo modalidade de Linha de Crédito Pessoal;

Caso não tenha atingido o limite, precisará entrar em contato com a Coopcred e efetuar o depósito ou transferência da diferença que falta para atingimento de 50%;

Atingido o limite de 50% pago da Linha de Crédito Pessoal, o cooperado poderá incluir o saldo devedor, porém, o novo cálculo será de **3,75%** de taxa de juros para formar o novo financiamento;

## **Cooperados demitidos com empréstimos a pagar.**

Empresas Participantes:

Suggar Eletrodomésticos (Madson Eletrometalúrgica Ltda., Cook Cozinhas Ok S/A, Linha Branca Expresso S/A, Eletroraro e Comercio de Eletrodomésticos Ltda., Guarde Tudo Self Storage).

Em caso de demissão do cooperado, a cobrança deverá ser via rescisão contratual, onde se realiza o encontro de contas:

Quando o cooperado é desligado da empresa, o RH da Empresa Participante solicita, através de ficha de quitação de débitos, informações sobre a situação financeira do cooperado para a área de crédito;

A área de crédito recebe a ficha de quitação e consulta o saldo do capital e a saldo devedor, caso haja empréstimo em aberto;

Havendo parcelas de empréstimo a vencer, a Coopcred realiza o encontro de contas entre o capital e os saldos em aberto;

Se o saldo do capital favorecer, as parcelas são quitadas e, caso haja saldo a devolver, a área de crédito lança no sistema, onde é feita a projeção de desligamento do cooperado e posteriormente repassa o recibo para o cooperado, e o mesmo passa a conta para depósito do capital;

Se o saldo do capital não favorecer, as parcelas são quitadas até o limite de capital existente e valor do saldo a devedor é repassado para as Empresas Participantes promover o desconto na rescisão.



## Considerações Finais

Qualquer alteração a ser feita nesta política, deverá constar em Ata da Diretoria Executiva. Em casos extremos como saúde e moradia poderão ser analisados de forma diferenciada.

Destaque que grande parte das modalidades de crédito praticadas pela Coopcred tem seus pagamentos por meio de crédito consignado o que minimiza a ocorrência ou variação de impactos significativos de variação de nível de risco.

A Coopcred desenvolveu política de crédito considerando variáveis de tempo de casa e capital, conforme **ANEXO II**.

Considerando o grau de relevância e a complexidade das operações praticadas pela Coopcred a classificação das operações nos níveis de risco, será realizado pelo sistema por ocasião dos balancetes e balanços, em função de atrasos.

Esta política entra em vigência em 02 de dezembro de 2019.

Belo Horizonte, 29 de novembro de 2019

Wagner Felix de Souza  
Presidente

Robson Alves de Godoi  
Diretor Financeiro

Carlos Henrique Lopes Soares  
Diretor Financeiro

Julio Cesar de Souza Silva  
Gerente Operacional



## ANEXO II

### - POLÍTICA DE CRÉDITO – LINHAS DE CRÉDITO

LINHA DE CRÉDITO	CÓD. PRODAF	PARC. MÁXIMO	TAXA DE JUROS	REGRA	TEMPO DE CASA	MODALIDADE
Crédito Pessoal	29	10x	3,50% a.m.	Limite máx. – R\$500,00	3 a 6 meses	Desconto em folha
		12x	3,50% a.m.	Limite máx. – R\$1.000,00	7 a 12 meses	
		15x	3,50% a.m.	2x salário + Capital	Acima de 1 ano	
		24x	3,50% a.m.	Acima de R\$4.000,00	Acima de 3 anos	
IPVA/IPTU/ Matricula Escolar	26	12x	1,50% a.m.	Apresentando as Guias (ou RENAVAM)	Após 7 meses	Desconto em Folha
Garantia de Cheque	30	24x	3,90% a.m.	2X salário + Capital ou renda comprovada	Acima de 1 ano	Garantia de Cheque
Gold	28	-	1,80% a.m.	Valores acima de R\$50.000,00; Garantia Recebimento Madson (Títulos); Vencimento máximo 90 dias.	-	Titulo / Normal
*Refinanciamento	31	*24X	3,75% a.m.	Quitação 50% do saldo devedor; Valido somente para refinanciar a Linha de “Crédito Pessoal”;	-	Desconto em folha

\*Para utilização da linha “Refinanciamento”, quanto à parcelamento e limite de crédito, será observado os limites e parcelamentos da linha “Crédito Pessoal”.

O valor de cada parcela de empréstimo da Coopcred somado ao valor de outra parcela de empréstimo consignado em folha de pagamento se houver, não pode ultrapassar 30% do salário, independentemente do valor do empréstimo e demais condições disponibilizadas pela Coopcred.

Vigência a partir 02 de dezembro de 2019.



## 8.3. POLÍTICA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

### Introdução

A política de inadimplência da Coopcred foi elaborada para garantir uniformidade nos processos, mitigar os riscos de crédito e operacional, bem como atender as exigências regulamentares.

Após a concessão do crédito, conforme a política específica faz-se necessário o acompanhamento da amortização das parcelas mensais. O sistema de amortização das parcelas do empréstimo está condicionado ao desconto em folha de pagamento do Cooperado, garantias de cheques nominais e títulos a favor da cooperativa. A inadimplência ocorrerá quando não houver débito da parcela de empréstimo em folha de pagamento, normalmente quando o cooperado ficar afastado por algum motivo, normalmente por doença ou acidente de trabalho, quando o cheque voltar sem fundos ou outros motivos e caso a empresa participante não repassar os títulos de direito da cooperativa. Também ocorrem quando houver casos de demissão, desligamentos e afastamentos.

### Cobrança de inadimplentes

A Cooperativa em situações de inadimplência passará utilizar dos seguintes mecanismos para cobrança e adequação das prestações em atraso, sempre priorizando a sequência abaixo:

I – Contato por telefone com o associado;

II – Carta registrada com AR solicitando comparecimento do associado na Cooperativa para regularização de sua situação;

III – Acionamento judicial para cobrança do associado devedor.

### Recuperação de Crédito

A Coopcred opta pelo contato direto com o Cooperado que mostra dificuldade no pagamento de suas operações, visto que o quadro de cooperados é restrito a funcionários das empresas do Grupo Suggar e a Prestadores de Serviços das mesmas.

Quando houver a recuperação ou reestruturação de créditos, será necessário estabelecer ou revisar procedimentos, documentação e o armazenamento das informações referentes às perdas associadas ao risco de crédito.

### Dos processos de cobrança

A responsabilidade pelo processo de cobrança será do Gerente da Coopcred, que ao detectar atrasos nas operações, seguirá o seguinte Cronograma:

**a)** Do 5º ao 30º dia de atraso: Comunicações do débito ao cooperado, por meio de avisos de cobranças e de telefonemas, de forma a instruí-lo na adoção das providências cabíveis para regularização da dívida;

**b)** Do 31º ao 60º dia de atraso: Cobrança por meio da atuação de agentes de cobrança, notificação, negativação do débito, entre outros;



c) A partir do 61º dia de atraso: esgotados os demais recursos de cobrança, consiste na adoção de medidas judiciais, tais como protestos, ajuizamentos de ações, execuções, entre outros. Nessa etapa do processo avalia-se, ainda, a viabilidade de renegociação do crédito vencido.

## Gestão do processo de cobrança

Os prazos estipulados para a tomada de ação, conforme os atrasos das parcelas poderão ser estudadas podendo estabelecer acordo de redução da dívida, como exemplo os débitos de maior valor. Nos casos em que o ex-cooperado deixa de cumprir um acordo, o processo de cobrança será retomado do estágio em que se encontrava no prazo máximo de 30 dias. A aceitação das propostas apresentadas pelos devedores bem como a concessão de descontos ficará sob responsabilidade do Gerente.

A definição dos casos em que a Coopcred ingressará com cobrança judicial ficará sob responsabilidade da Diretoria Executiva.

As custas do cartório para baixa do protesto são de responsabilidade do ex-cooperado.

A Coopcred em congruência à Resolução CMN nº2.682/99 em seu parágrafo 1º que, *“Admite-se a reclassificação para categoria de menor risco quando houver amortização significativa da operação ou quando fatos novos relevantes justificarem a mudança do nível de risco”*. Desta forma, a Coopcred realiza a classificação do risco em sua contabilidade da seguinte forma:

- a) É efetuada a classificação de risco gradualmente conforme o número de dias em atraso;
- b) Quando o Cooperado efetua o pagamento da parcela em atrasado, independente do risco que estiver classificado, imediatamente é reclassificado para o menor risco (A=0,5%) de provisão.
- c) Caso volte a atrasar a parcela, a cooperativa provisionará o risco conforme a Resolução CMN nº 2682/99.

## Considerações finais

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas na ata do Conselho de Administração ou a pedido da Diretoria Executiva ou da área de cobrança.



## 9. MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE MERCADO

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco de mercado 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.

Define-se como risco de mercado a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pela Cooperativa, o que inclui os riscos das operações sujeitas à variação das taxas de juros, além de riscos relacionados à concorrência, fornecedores, parceiros comerciais, investimentos, situação do mercado das empresas da área de ação da Cooperativa, ações Governamentais e de órgãos reguladores, tecnologia, eventos internos e externos que podem impactar no quadro social. A estrutura de Gerenciamento do Risco de Mercado – GRM deve ser compatível com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e a dimensão da exposição a risco de mercado da Cooperativa.

### Estrutura

O Conselho de Administração da Cooperativa é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### Tipos de Risco

Considerando as operações da Cooperativa, o Conselho de Administração entende que para mitigação do risco de mercado, aos quais atualmente a Cooperativa está exposta, deve-se avaliar, no mínimo, os seguintes pontos abaixo detalhados:

#### Taxa de Juros

#### Empréstimo Cooperativa x Concorrência

Conselho de Administração

Diretor Responsável GRM

Gerente

A Cooperativa atua somente com o produto “empréstimo”, portanto torna-se imprescindível o acompanhamento das taxas de juros praticadas pelo mercado financeiro para efeito de análise da concorrência.

A Administração deve adotar taxas competitivas perante a concorrência, mas visando também a viabilidade da operação, ou seja, receitas suficientes para cobrir as despesas, as provisões e a remuneração do capital social.

A comparação das taxas de juros deve ser feita através de pesquisa de mercado com os principais concorrentes da Cooperativa, em especial, junto às instituições financeiras que oferecem crédito diretamente aos funcionários das empresas que compõem a área de ação da Cooperativa, como por exemplo, o crédito consignado.

Em conjunto com a análise anterior, deve-se avaliar se haverá a necessidade de alteração das taxas de juros da Cooperativa em função do resultado projetado em orçamento e da situação econômica prevista para o país.



## **Taxa Selic**

A taxa Selic deve ser objeto de acompanhamento pela Administração, considerando o efeito na remuneração do capital, bem como nas taxas de juros praticadas pelo mercado financeiro.

Para mitigação do risco deve-se projetar o orçamento anual com base nas expectativas do mercado com relação à taxa Selic, observando-se quais impactos tais variações produzirão sobre o resultado, tendo em vista que, quanto maior a Selic maior será a despesa com remuneração do capital, podendo também interferir nas taxas de juros sobre empréstimos praticados pela Cooperativa.

A Administração deve buscar sempre a melhor remuneração para o capital social, observado o limite disposto na Lei Complementar nº 130/09, mas sem perder a atratividade das taxas de juros praticadas em seus produtos.

## **Investimentos**

Os investimentos da Cooperativa devem ser feitos em bancos de primeira linha, em aplicações de baixo risco, com liquidez diária, e em conformidade com os normativos, observado a manutenção do enquadramento no RWARPS – regime prudencial simplificado. A Cooperativa deverá observar o percentual máximo de 25% do seu PR para efeito de concentração dos investimentos em uma única instituição.

A Cooperativa a fim de cumprir o seu objeto social deve sempre direcionar o maior volume possível de recursos para as operações de crédito, observado o risco de crédito.

## **Fornecedores e parceiros comerciais**

A Administração deve monitorar permanentemente a solidez, a sustentabilidade e a estrutura organizacional de seus fornecedores a fim de não ser surpreendida repentinamente pela interrupção de qualquer serviço, em especial os serviços considerados mais críticos como: sistema de informática, contabilidade, infra estrutura de rede.

## **Tecnologia**

A Administração deve acompanhar os avanços tecnológicos que podem impactar nas operações e no serviço prestado ao associado. Novas ferramentas devem ser implementadas, observada a relação custo x benefício, visando conferir ganhos de produtividade, bem como melhores serviços aos associados, sob o risco da Cooperativa perder competitividade e atratividade.

## **Ações Governamentais e de órgãos reguladores**

Deve ser objeto de acompanhamento obrigatório pela Administração, o cumprimento da legislação e de demais normativos em vigor bem como, de legislações e normativos em estudo que possam impactar futuramente nas operações da Cooperativa. Além do mencionado no item anterior, também devem ser observados os normativos e ações governamentais em interferem na dinâmica da economia nacional, como definição da taxa Selic, taxas de juros praticadas pelos bancos públicos.

## **Ativo Permanente**

No caso da Cooperativa vir a possuir sede própria ou outros imóveis, deve ser objeto de estudo da compra as condições gerais do imóvel, como: documentação, localização, instalações, bem



como nos casos de aquisição, o monitoramento das condições de mercado no que se refere à valorização ou desvalorização.

Também deverão ser observadas as questões mencionadas no item anterior quando da aquisição de bens de valor relevante como: automóveis.

### **Situação do mercado de atuação das empresas**

A Administração deverá acompanhar o desempenho do mercado de atuação das empresas que compõem a área de ação da Cooperativa, tendo em vista que oscilações relevantes podem impactar no quadro de funcionários e conseqüentemente no quadro social da Cooperativa (demissões). Sendo detectadas situações de instabilidade no mercado, a Administração deve adotar medidas pró-ativas visando mitigar os riscos envolvidos. Quando da elaboração do planejamento / orçamento deverão ser analisadas tais questões a fim de projetar eventuais impactos.

### **Situação econômico-financeira das empresas ou desinvestimentos**

A Administração deverá buscar informações sobre a situação econômico-financeira de cada empresa que compõe a área de ação da Cooperativa, a fim de identificar possíveis situações que exponha a Cooperativa em risco, como por exemplo, o não repasse dos valores descontados em folha.

A mesma atenção deve ser dada às decisões de desinvestimento das empresas, o que pode ocasionar o fechamento de filiais, unidades ou divisões, impactando diretamente nas operações da Cooperativa naquelas filiais, unidades ou divisões. A partir do momento da obtenção de informação relacionada às questões mencionadas neste tópico, a Administração deverá adotar as medidas administrativas e operacionais necessárias, bem como projetar os impactos sociais, econômicos e financeiros para a Cooperativa.

### **Desligamento de Associado**

A Administração deverá monitorar a evolução do número de pedidos de desligamento da Cooperativa, sendo este número crescente ou relevante, deverá ser identificado se os motivos são de origem interna (determinada medida adotada pela Cooperativa) ou externa (produtos mais atrativos no mercado).

Detectado o motivo, a Administração deverá adotar medidas corretivas ou mitigadoras visando retornar o número de desligamento a patamares aceitáveis.

### **Acompanhamento e Gestão do Risco de Mercado**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados. Também leva para discussão em reunião, o Parecer da Auditoria Externa, para regularizar possíveis falhas e ou irregularidades observadas.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração.



## 10. MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE OPERACIONAL

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco operacional 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.

O Conselho de Administração da Coopcred é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

Os principais membros que compõem a estrutura de gerenciamento do risco operacional, além das atividades e atribuições em outros manuais e no Estatuto Social da Cooperativa, devem executar as funções apresentadas nos subitens seguintes.

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão estatutário responsável pela administração da cooperativa, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto, no Regimento Interno e demais Regulamentações que se fizerem necessárias.

Além das atribuições previstas, o Conselho de Administração é responsável, também, pelas competências relacionadas na sequência:

- I. Definir, aprovar, instituir e atualizar a política de gerenciamento do risco operacional;
- II. Revisar, no mínimo anualmente, a política de gerenciamento do risco operacional;
- III. Disseminar a política de gerenciamento do risco operacional instituída, nos diversos níveis da instituição, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços;
- IV. Analisar, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco;
- V. Manifestar, expressamente, acerca de ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas nos relatórios mencionados no inciso IV retro;
- VI. Verificar se testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados foram realizados, no mínimo, anualmente;
- VII. Estabelecer as condições necessárias para que as informações contidas nesta descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional possam ser objeto de acesso público, com periodicidade mínima anual;
- VIII. Aprovar e implementar 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;
- IX. Implementar, manter e divulgar processo estruturado de comunicação e informação; e
- X. Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco operacional na cooperativa.



## Diretoria Executiva

### Subordinação

A Diretoria Executiva é o órgão estatutário responsável pela execução da administração da cooperativa, subordinado ao Conselho de Administração, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto, no Regimento Interno e demais Regulamentações que se fizerem necessárias.

### Atribuições específicas

Além das atribuições previstas, a Diretoria Executiva é responsável, também, pelas competências relacionadas na sequência:

- I. Auxiliar o Conselho de Administração na definição, na elaboração, na aprovação, na instituição e na atualização da política de gerenciamento do risco operacional da cooperativa;
- II. Revisar, no mínimo anualmente, conjuntamente com o Conselho de Administração, a política de gerenciamento do risco operacional da cooperativa;
- III. Disseminar, conjuntamente com o Conselho de Administração, a política de gerenciamento do risco operacional instituída, nos diversos níveis da instituição, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços;
- IV. Analisar, conjuntamente com o Conselho de Administração, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco;
- V. Manifestar, expressamente, as ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas nos relatórios mencionados inciso IV retro;
- VI. Verificar, em conjunto com o Conselho de Administração, se testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados foram realizados, no mínimo, anualmente;
- VII. Certificar da adequada documentação e armazenamento de informações referente às perdas associadas ao risco operacional;
- VIII. Estabelecer, conjuntamente com o Conselho de Administração, as condições necessárias para que as informações contidas nesta descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional possam ser objeto de acesso público, com periodicidade mínima anual;
- IX. Estabelecer as condições administrativas e técnicas necessárias para que o Agente de Controle Interno e de Risco – ACI exerça adequadamente as atribuições a ele definidas;
- X. Acompanhar as ações desenvolvidas pelo Agente de Controle Interno e de Risco – ACI e demais empregados da cooperativa, inclusive prestadores de serviços, para correção tempestiva de deficiências identificadas de controle e de gerenciamento de riscos;
- XI. Responsabilizar-se pela execução de ações de seus subordinados, inclusive prestadores de serviços, para correção tempestiva de deficiências identificadas de controle e de gerenciamento de riscos;
- XII. Informar, ao Conselho de Administração, independente dos relatórios elaborados pelo Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, sobre deficiências de controle e de gerenciamento de



riscos que apresentem riscos relevantes e imediatos à cooperativa;

**XIII.** Cumprir e fazer os subordinados cumprirem as ações mitigadoras de risco operacional;

**XIV.** Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco operacional na cooperativa.

## **Agente de Controle Interno e de Risco – ACI**

### **Competência**

Compete ao Agente de Controle Interno e de Risco – ACI a execução operacional direta da gestão do Sistema de Controle Interno e de Risco da cooperativa.

### **Subordinação e Inter-relacionamento**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI está diretamente subordinado ao Conselho de Administração da cooperativa.

O ACI mantém inter-relacionamento com todas as demais áreas da cooperativa, especialmente com a Diretoria Executiva, e será representado pela Gerência da Cooperativa.

### **Atribuições específicas**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI é responsável, além daquelas previstas no Manual de Controle Interno – MCI, pelas atribuições relacionadas na sequência:

- I.** Elaborar, conjuntamente com a Diretoria Executiva, a proposta de política de gerenciamento do risco operacional para cooperativa;
- II.** Apresentar a política de gerenciamento do risco operacional para validação e aprovação pelo Conselho de Administração da cooperativa;
- III.** Executar, de acordo com o previsto neste manual e com as diretrizes do Conselho de Administração, a política de gerenciamento de riscos operacionais da cooperativa;
- IV.** Desenvolver, de acordo com o previsto neste manual, as atividades que são de sua competência, com a finalidade de que a estrutura de gerenciamento do risco operacional atinja seus propósitos;
- V.** Adotar os procedimentos necessários de identificação, de avaliação, de monitoramento e de mitigação do risco operacional, contidos neste manual;
- VI.** Identificar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição, prevendo os respectivos planos de contingência;
- VII.** Analisar a eficácia dos planos de contingência;
- VIII.** Elaborar o relatório das perdas decorrentes do risco operacional;
- IX.** Providenciar a documentação e o armazenamento das informações referentes perdas associadas ao risco operacional, conforme instruções contidas neste manual;
- X.** Elaborar e apresentar ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva, com



periodicidade mínima anual, relatórios que permitam a identificação e a correção tempestiva de deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;

- XI. Apresentar sugestões de eventuais atualizações que se façam necessárias no sistema de controle de riscos operacionais implementado;
- XII. Atentar para que o resumo da descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional seja publicado semestralmente, juntamente com as demonstrações contábeis;
- XIII. Atentar para que conste na publicação referida no inciso anterior, a localização do relatório anual contendo a descrição da estrutura de gerenciamento de risco operacional, de acesso público;
- XIV. Manter o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva informados sobre quaisquer situações de risco operacional imediato; e
- XV. Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento e mitigação do risco operacional na cooperativa.

### **Perfil exigido**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, de acordo com as atividades a ele atribuídas, deve dispor de:

- I. Conhecimento sobre Controle Interno, Risco e respectivas regulamentações;
- II. Conhecimentos suficientes sobre os procedimentos operacionais, administrativos e financeiros adotados pela cooperativa;
- III. Participar de treinamento específico para Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, bem como manter-se em aprendizado contínuo.

### **Auditoria**

#### **Competência**

Compete à Área de Auditoria executar a auditoria das atividades de gerenciamento do risco operacional executadas pelo Agente de Controle Interno de Risco – ACI.

#### **Subordinação**

A área responsável pela execução da auditoria de risco operacional subordina-se ao Conselho de Administração.

As atividades relacionadas à auditoria de risco operacional são executadas por auditor independente contratado pela cooperativa.

#### **Atribuições específicas**

Além das atribuições previstas no Regimento Interno, a Auditoria Interna é responsável pela execução das atividades relacionadas na sequência:

- I. Supervisionar e controlar a execução da política de gerenciamento do risco operacional;



- II. Relatar ao Conselho de Administração da cooperativa cujo quadro funcional a Área de Auditoria pertença, eventuais deficiências na gestão do risco operacional das cooperativas associadas, informando as providências necessárias de correção;
- III. Dar conhecimento dos relatos citados no inciso anterior aos conselhos de administração, por delegação do respectivo Conselho de Administração;
- IV. Acompanhar a execução das providências corretivas recomendadas; e
- V. Executar os procedimentos definidos na política de gerenciamento do risco operacional.

### **Perfil exigido**

Os componentes da área de auditoria devem dispor de perfil técnico condizente ao exercício da função.





## 10.1. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

### Conceituação de Risco Operacional

Define-se como risco qualquer ocorrência que resulte em perdas, prejuízo ou danos aos envolvidos. O risco operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Riscos operacionais mais comumente identificados nas cooperativas:

**I. Risco legal** – decorrente de sanções por parte de órgãos fiscalizadores em função da inobservância de leis, de regulamentos oficiais, de regras, de acordos, de práticas ou de padrões éticos que disciplinam o funcionamento das empresas, incluindo obrigações fiscais e societárias, bem como da possibilidade de a natureza dos produtos e serviços oferecidos tornar a instituição vulnerável a litígios. Entre os riscos legais mais comumente identificados nas cooperativas estão:

- a) **Risco de legislação** – decorrente de sanções por reguladores e indenizações por danos a terceiros por violação da legislação vigente.
- b) **Risco tributário** – decorrente do não recolhimento de tributos em virtude de má interpretação da legislação aplicável.
- c) **Risco trabalhista** – decorrente de processos trabalhistas por não cumprimento ou cumprimento indevido da legislação trabalhista.

**II. Risco de imagem** – decorrente do desgaste do nome/razão social com o mercado, com as autoridades ou com os próprios associados, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não; das alterações da reputação da entidade perante clientes, concorrentes, órgãos governamentais, etc.; do impacto adverso na imagem da instituição, em razão da má qualidade do atendimento; da deficiente comunicação interna com associados.

**III. Risco de concentração** – decorrente da concentração em produtos e serviços contratados ou qualquer dependência de pessoas para fazer negócios ou executar serviços.

**IV. Risco de tecnologia** – decorre da descontinuidade das atividades apoiadas por serviços tecnológicos. Exemplos: sobrecarga de sistemas de processamento de dados; incapacidade dos sistemas de prover informações confiáveis e suficientes; incompatibilidade e/ou indisponibilidade de informações; falta de meios seguros de acesso aos sistemas; obsolescência dos sistemas e equipamentos; falhas de hardware; falta de backup, falta de legalização do software; contingenciamento; inadequação de sistemas operacionais/aplicativos e outros.

**V. Risco estrutural** – decorre do mau funcionamento ou da ocorrência de danos em virtude de recursos inadequados ou insuficientes para operar o negócio; falta de regulamentação interna sobre política de procedimentos; inexistência ou deficiência de sistema de registro, de sistema de autorização, de segregações de funções.

**VI. Risco de falha humana e de fraudes** – decorrente de equívoco, omissão, distração ou negligência de funcionários ou terceiros contratados e de comportamentos fraudulentos adulterações de controles, descumprimento intencional das normas, vazamento de informações privilegiadas, desvio de valores e divulgação de informações erradas.

**VII. Risco na qualidade dos controles** – decorrente da não observância de normas operacionais e de limites definidos pelo BACEN, resultando em: não cumprimento de alçadas de crédito, guarda indevida de documentos confidenciais, não implantação de controles, falta de cumprimento de normas, falta de monitoração/conciliação e outros.



**VIII. Riscos de produtos e serviços** – decorrente de venda de produtos ou de prestação de serviços ocorrida de forma indevida ou que não atendem às necessidades e demandas de clientes; má qualidade dos produtos/serviços; irregularidades na formalização e na legalização dos produtos; além disso, podemos considerar ainda quaisquer modificações relevantes em produtos e serviços existentes e/ou novos na cooperativa. Exemplo: Liberação indevida e desorganizada de empréstimos, não controle de captação de cotas de capital, entre outros.

**IX. Risco patrimonial** – decorrente da falta de segurança física das pessoas, da utilização não autorizada de recursos, da má utilização, manutenção ou conservação de bens de uso e da falta de segurança dos valores custodiados.

**X. Risco de redução quadro social** – decorrente da redução significativa do quadro social.

## **Gestão do Risco Operacional**

**I. Risco legal** – A Cooperativa cumpre a legislação pertinente às Cooperativas de Crédito. Paga nas respectivas datas de vencimentos todos os impostos, contribuições, boletos e outros, não incorrendo em multas por atrasos e falhas de recolhimento. Mantém atualizadas as certidões negativas.

**II. Risco de imagem** – A comunicação da Cooperativa é realizada através de quadros internos de comunicação, através de informativos disponibilizados nos contracheques dos associados sempre que necessário e via correspondências enviadas à residência dos associados, sendo definido de acordo com o grau de responsabilidade da informação envolvida. Esta comunicação é acompanhada e revisada pela Diretoria Executiva, que aprova todos os comunicados e informativos. Possui também uma urna de pesquisa de satisfação de atendimento, além de um sistema de Ouvidoria. Em virtude de todos os Conselheiros serem funcionários ou prestadores de serviço das empresas parceiras que concentra o maior nº de cooperados, é fácil identificar possíveis insatisfações e resolvê-las o mais rápido possível a fim de evitar qualquer desgaste maior.

**III. Risco de concentração** – A Cooperativa pulveriza sua carteira de empréstimo, a fim de não concentrar suas operações e atende ao limite máximo legal de concentração por Cooperado.

**IV. Risco de tecnologia** – Além do Backup (do software Syscoop32) realizado diariamente em rede protegida pela empresa Suggar, também faz backup das máquinas com total segurança para casos deste tipo risco recuperar arquivos. Os arquivos armazenados no servidor e na estação, tais como: Word, Excel, PDF, JPG e outros, são salvos sempre que necessários na rede da Suggar. Os arquivos de extrema importância para cooperativa, tais como Estatuto, Regimento e Regulamentos são salvos com senha pelo Gerente, permitindo apenas o acesso de leitura aos demais usuários. Também mantemos atualizados seus hardwares e softwares a fim de acompanhar a evolução tecnológica.

**V. Risco estrutural** – Apesar de contar em seu quadro com apenas 2 funcionários (cedidos pela empresa parceira), a ausência de segregação de funções é minimizada, pois todas as liberações de empréstimos, restituições de capital, pagamentos em geral são previamente aprovadas pela Diretoria Executiva. Os empréstimos ainda contam com a aprovação do Comitê de Crédito que é composto pela Diretoria Executiva. Os balancetes mensais e demais documentos são conferidos pelo Conselho Fiscal, mensalmente. Todos os processos decisórios são realizados pelo Conselho de Administração, através da troca de e-mail's ou constantes das atas lavradas mensalmente.

**VI. Risco de falha humana e de fraudes** – A Cooperativa mantém em seu quadro, funcionários com qualificação e idoneidade, comprovadas pela inobservância de fatos relevantes com relação



às falhas, que são acompanhadas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva na aprovação de todos os documentos mensais. Com relação aos prestadores de serviços, mantém contratos devidamente atualizados e assinados, com empresas de conhecimento técnico específico em Cooperativismo.

**VII. Risco na qualidade dos controles** – A Cooperativa faz observância de todas as normas operacionais e limites definidos pelo BACEN. Possui um Gerente e um Contador especializado em Cooperativas de Crédito. Mantém devidamente conciliadas suas contas e arquivados adequadamente os documentos comprobatórios.

**VIII. Riscos de produtos e serviços** – A Cooperativa mantém formalizados adequadamente seus contratos, possui sistema de ouvidoria e seus conselheiros estão sempre disponíveis para críticas com todos os cooperados, a fim de buscar melhorias no atendimento e serviços prestados.

**IX. Risco patrimonial** – A Cooperativa funciona nas dependências da empresa Suggar Eletrodomésticos, onde possui portaria e sistema de segurança patrimonial, além de várias seguranças fazendo a inspeção nos setores e acompanhamento por monitoramento de câmeras de segurança, O horário de atendimento é praticamente no mesmo horário central da empresa Suggar, onde se concentra o maior numero de cooperados, os cooperados que trabalham em horários alternativos são atendidos da mesma forma, pois podem ser atendidos no horário de entrada ou saída de turno.

**X. Risco redução do quadro social** – A Cooperativa deverá acompanhar o quadro social e havendo desligamento significativo nas empresas, deverá ser verificada a porcentagem de associados em comparação ao quadro de funcionários das empresas, após esta análise deverá realizar campanhas de marketing para ampliação do quadro social, tendo como meta atingir 50% do quadro de funcionários.

### **Acompanhamento da Gestão do Risco Operacional**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados. Também leva para discussão em reunião, o Parecer da Auditoria Externa, para regularizar possíveis falhas e ou irregularidades observadas.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração.



## 11. MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ

A adoção do modelo de estrutura de Gerenciamento do Risco de Liquidez 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.

O Gerenciamento de Risco de Liquidez tem como principal objetivo manter o equilíbrio entre os recursos capitados pela cooperativa e a concessão de crédito aos associados, considerando políticas vigentes e de forma analítica e detalhada, além dos pagamentos de resgate de capital aos associados demitidos e desligados bem como daqueles autorizados em regime de exceção pelo Conselho de Administração, das despesas operacionais e demais compromissos financeiros, tomando o cuidado de se expor o menos possível a perdas ou prejuízos originados pelo desequilíbrio do fluxo de caixa.

### Estrutura

O Conselho de Administração da Cooperativa é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### Dissolução ou saída de empresas da Cooperativa

Face ao histórico da Coopcred e em função da característica das Empresas Participantes não há perspectivas de dissolução ou saída de alguma que venha impactar financeiramente a Coopcred, devido à devolução de capital. Num estresse máximo, considerando uma hipótese, remota de saída de alguma empresa, será utilizado o recurso de devolução parcelada de capital de forma a não comprometer o bom funcionamento das atividades da Cooperativa, conforme decisão a ser tomada pela Diretoria Executiva, observadas as disposições do Estatuto Social vigente.

### Disponibilização de Recursos

A cooperativa trabalhará para manutenção de recursos suficientes para o atendimento das demandas dos pedidos de empréstimos, devolução de capital aos demitidos e desligados, além de valor suficiente para pagamento das despesas operacionais e demais compromissos financeiros.

### Posição Financeira de Liquidez

A Cooperativa manterá 2 (duas) formas de gerenciamento das informações de controles de liquidez, sendo:

I – Risco de liquidez de ativos ou de mercado (Disponibilidade financeira);

II – Fluxo de Caixa.

#### a) A estrutura da disponibilidade financeira da Cooperativa

De acordo com a estrutura, crescimento e demandas por empréstimos, serão definidos como disponibilidades financeiras necessárias para realização das suas operações, nesse caso, as origens dos recursos serão quase na sua totalidade provenientes da capitalização mensal, dos pagamentos dos empréstimos e juros pagos pelos associados. De posse dessa informação a Cooperativa projetará suas entradas e saídas. Para acompanhamento da disponibilidade



financeira, a Cooperativa terá controles periódicos, cujas informações serão oriundas da contabilidade.

### **Considerações:**

Pelo fato da Cooperativa ter operações mais simplificadas (capital e empréstimo), a principal característica será a liberação de empréstimos cujos recebimentos serão quase na sua totalidade através da folha de pagamento, fruto de convênios elaborados entre a Cooperativa e as empresas conveniadas.

Havendo sobra excessiva ou falta de recursos, caberá a Diretoria Executiva rever as políticas de captação e de liberação de crédito para adequações condizentes com a realidade econômica e financeira da Cooperativa pelo período necessário.

### **b) Formação do Fluxo de Caixa**

Será utilizado, sempre que necessário, o relatório de fluxo de caixa para o gerenciamento e manutenção dos controles operacionais, financeiros e de estrutura econômica, ou pelo menos uma vez ao mês por ocasião da realização da reunião do Conselho de Administração. As despesas e obrigações serão analisadas periodicamente de acordo com média anual e as entradas serão provenientes, quase que na sua totalidade, do recebimento das capitalizações mensais e das prestações de empréstimo projetadas no sistema operacional. Itens que poderão ser mais bem analisados trazendo mais segurança em função dos resultados do Fluxo de Caixa:

- Planejamento e controle das entradas e saídas de caixa num período de tempo determinado;
- Auxílio à diretoria na tomada de decisões em ações relevantes;
- Verificação se a Cooperativa está trabalhando com recursos limitados ou disponibilidade excessiva de recursos financeiros no período avaliado;
- Verificação se os recursos financeiros são suficientes para atender as demandas de crédito e planejamento de melhores políticas de prazos de pagamentos e recebimentos;
- Avaliação da capacidade de pagamentos antes de assumir compromissos;
- Avaliação se o recebimento dos empréstimos é suficiente para cobrir os gastos assumidos e previstos no período considerado;
- Avaliação do melhor momento para lançamento de novas linhas de crédito, revisão das existentes, além de outras ações que possam impactar o caixa, como o pagamento de juros sobre o capital.

## **11.1 Plano de Contingência nas ocorrências de Liquidez**

As operações pertinentes à captação e saída de recursos serão monitoradas periodicamente através do fluxo de caixa. Havendo recursos disponíveis em excesso ou falta deste, A Diretoria Executiva tomará as seguintes providências como plano contingencial:

I – Recursos em excesso: Poderão ser adotadas medidas que incrementem as operações de crédito (quebra de carência, liberações não enquadradas na política mediante análise, revisão de políticas, criação de novas linhas) e pagamento em dinheiro dos juros sobre o capital. No caso de recursos não emprestados, estes poderão ser aplicados no mercado financeiro.



II – Falta de recursos: Havendo falta de recursos e demanda por crédito, a Cooperativa analisará fontes alternativas disponíveis no mercado para captação de recursos, mas deverá priorizar a revisão das Políticas de Crédito, mesmo que temporariamente, além da suspensão de qualquer tipo de exceção, para adequado gerenciamento da liquidez;

III – Demissão involuntária: Caso haja impacto financeiro relevante devido à saída de alguma empresa ou haja grande volume de demissões, a projeção do fluxo de caixa deverá ser ajustada considerando o período e o volume financeiro relacionado a essas saídas, sendo que a Diretoria Executiva poderá aplicar a devolução das cotas partes parceladamente, conforme mencionado anteriormente neste Manual.

### **Considerações finais**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.





## 12. MANUAL DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento de capital 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.

O Conselho de Administração da Cooperativa é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### Definições

Para fins deste manual, define-se gerenciamento de capital como processo contínuo de:

- I – Monitoramento e controle do capital mantido pela instituição;
- II – Avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que a instituição está exposta;
- III – Planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição.

### Composição de Capital

Na nova metodologia de apuração de capital, definida a partir das regras de Basileia III, publicadas pelo BACEN em março de 2013, a composição de capital das instituições financeiras foi melhorada pela restrição à aceitação de instrumentos financeiros que não demonstram capacidade efetiva de absorver perdas. Na nova definição de capital, o PR consiste na soma do Nível I e Nível II, onde:

**Nível I:** Composto por elementos de maior qualidade, capazes de absorver perdas durante o funcionamento da instituição. Subdivide-se em:

**I – Capital Principal:** Elementos estáveis da instituição, como capital social, reservas e lucros retidos, ações, quotas-partes, sobras e contas de resultados credoras e devedoras.

**II – Capital Complementar:** Instrumentos com características de perpetuidade e subordinação.

**Nível II:** Composto por instrumentos com características de subordinação, com prazos definidos, capazes de absorver perdas caso haja o encerramento da instituição financeira.

### Estrutura

Para acompanhamento do manual de gerenciamento de capital, a Cooperativa tem uma estrutura enxuta, tendo em vista a baixa complexidade das suas operações, opera com capital advindo das contribuições individuais de seus cooperados.

A estrutura de gerenciamento de capital deve prever:

- I – Políticas e estratégias para o gerenciamento de capital, claramente documentadas, que estabeleçam procedimentos destinados a manter o PR, o Nível I e o Capital Principal, de que trata a Resolução nº 4.192/2013, em níveis compatíveis com os riscos incorridos.



II – Sistemas, rotinas e procedimento para o gerenciamento de capital;

III – Avaliação dos impactos no capital dos resultados do programa de testes de estresse de que trata o art. 7º inciso VII, e art. 11, da resolução 4.557/2017.

IV – Plano de Capital.

V – Plano de contingência de capital.

VI – Avaliação da adequação do capital.

VII – Relatórios Gerenciais tempestivos para a Diretoria, versando sobre eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de capital e ações para corrigi-las, e, adequação dos níveis do PR, do Nível I e do Capital Principal aos riscos incorridos.

## 12.1 Plano de Capital e Plano de Contingência de Capital

O gerenciamento de capital é o processo contínuo de monitoramento e controle do capital mantido pela instituição, avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que a instituição está exposta e planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição.

A Cooperativa está dispensada da gestão de gerenciamento de capital por estar enquadrada no Regime Prudencial Simplificado (RPS), no entanto, para minimizar a possibilidade de insuficiência de capital face aos riscos em que a entidade está exposta, é realizado o acompanhamento por meio de indicadores operacionais fornecidos através de relatórios periódicos disponibilizados pelo BACEN:

- a) Patrimônio de Referência (PR);
- b) Parcela de Risco (RWARPS);
- c) Índice de Basileia (IB);
- d) Grau de Imobilização (GI);

Além disso, a Cooperativa monitora o capital mensalmente através de gráficos com informações do saldo total de capital e capital integralizado.

### Considerações Finais

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 13. POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL - PRSA

A Política Institucional de Responsabilidade Socioambiental 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.

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.

### Conceitos

- a) Coopcred: A atuação da cooperativa é de caráter social, atendendo prontamente as necessidades específicas dos cooperados e da sociedade onde esta inserida, otimizando a distribuição e a circulação da renda, podendo e devendo atuar como agente de desenvolvimento local, esta enquadrada no ramo de crédito, cujas operações características estão baseadas em capital, empréstimos e convênios;
- b) Partes interessadas: Os cooperados e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, à comunidade interna à sua organização e as demais pessoas que, conforme avaliações sejam impactadas por suas atividades;
- c) Relevância: Princípio que expressa o grau de exposição ao risco socioambiental das atividades e das operações financeiras da cooperativa;
- d) Proporcionalidade: Princípio que expressa à compatibilidade da presente Política com a natureza e complexidade das atividades, serviços e produtos financeiros da cooperativa.
- e) Temas materiais: São temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou que podem influenciar de forma substancial as avaliações das partes interessadas.

### Objetivo

Esta Política estabelece princípios e diretrizes para orientar as boas práticas de sustentabilidade e a gestão dos riscos socioambientais.

### Princípios

Esta Política reforça os princípios do cooperativismo para a promoção do tema sustentabilidade, principalmente no que tange:

- **Adesão livre e voluntária:** Respeito à decisão voluntária do indivíduo na associação;
- **Gestão democrática:** Modelo de gestão participativa que engaja os associados no processo decisório e com isso garante a escuta a este público de interesse;
- **Participação econômica dos membros:** O cooperativismo de crédito é um instrumento de organização econômica da sociedade, pois promove a inclusão financeira permitindo que todos possam fazer parte da sociedade cooperativa;
- **Autonomia e independência:** Incorporação das particularidades locais na adesão de boas



práticas de gestão, no mapeamento e gestão de riscos socioambientais associados às operações, ao mesmo tempo em que respeita as diretrizes corporativas;

- **Educação, formação e informação:** Educar e informar os associados sobre a sustentabilidade do empreendimento coletivo e também no seu próprio desenvolvimento socioambiental;
- **Intercooperação:** As cooperativas promovem um serviço eficaz aos seus membros, atuam em parceria com outras cooperativas e seus associados e estreitam o relacionamento com as partes interessadas no âmbito local, regional, nacional e internacional; e,
- **Interesse pela comunidade:** As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável local e regional onde atuam e consideram a questão ambiental como sendo de interesse da comunidade promovendo a geração de valor compartilhado com os associados e a sociedade em geral.

## Diretrizes

As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com:

- **Missão:** Proporcionar melhor qualidade de vida aos cooperados, promovendo inclusão sócia, incentivando à poupança através da capitalização, disponibilizando linhas de crédito com taxas justas, buscando a obtenção de melhores resultados aos cooperados.
- **Valores:** Ajuda mútua e responsabilidade, Democracia, Igualdade, Equidade e Solidariedade;
- **Valores Éticos:** Honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante;

A postura organizacional é fundamental e a maior motivadora para a existência dessas diretrizes, que estão alinhadas e em conformidade com os dispositivos legais, normativos e de saudáveis práticas, tais como:

- I) **Gestão de risco socioambiental:** Define-se risco socioambiental como a possibilidade de ocorrência de perdas das instituições decorrentes de danos socioambientais. A cooperativa busca analisar eficazmente os riscos e as oportunidades socioambientais inerentes às suas operações de crédito. A análise deve avaliar a conformidade do associado com a legislação ambiental e social vigente, os riscos do setor e a capacidade do associado em geri-los e aproveitar oportunidades.
- II) **Diálogo com partes interessadas:** A cooperativa busca estimular o diálogo com as partes interessadas, considerando seus interesses na identificação dos temas materiais, a fim de envolvê-las e incluí-las na condução de seus negócios, de forma a criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos e mutuamente benéficos.
- III) **Uso dos recursos financeiros de modo consciente:** Devido ao relacionamento direto com os donos, os colaboradores buscam orientar o uso dos recursos para melhor atender às necessidades e objetivos dos seus associados. Adicionalmente, a cooperativa procura conduzir iniciativas de orientação financeira aos associados atendendo sua missão de garantir renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.
- IV) **Produtos e Serviços:** As cooperativas procuram contribuir para a inclusão financeira e desenvolvimento local ao levar o crédito e outros serviços financeiros a partes interessadas.



## **Governança e Responsabilidades**

A Cooperativa não instituiu um Comitê de Sustentabilidade, todavia, cabe ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva prover condições para o exercício das seguintes atividades:

- I – Implementar as ações no âmbito da PRSA;
- II – Monitorar o cumprimento das ações estabelecidas na PRSA;
- III – Avaliar a efetividade das ações implementadas;
- IV – Verificar a adequação do gerenciamento de risco socioambiental estabelecido;
- V – Identificar eventuais deficiências na implementação das ações;
- VI – Evoluir, progressivamente, na implementação das diretrizes contidas nesta Política;
- VII – Participar das discussões de assuntos referentes a esta Política;
- VIII – Incorporar, continuamente, os princípios desta Política aos processos de gestão;
- IX – Estimular o uso consciente dos serviços financeiros;
- X – Arquivar e registrar informações referentes às perdas efetivas em função de danos socioambientais, pelo período mínimo de cinco anos, incluindo valores, tipo, localização e setor econômico objeto da operação;
- XI – Elaborar relatório específico para registro de possíveis perdas efetivas em função de danos socioambientais de novas modalidades de produtos ou serviços, inclusive em relação ao risco de reputação, sempre que houver ocorrência.

## **Acompanhamento e Gerenciamento do Risco Socioambiental**

**O gerenciamento do risco socioambiental utilizará a seguinte metodologia:**

- I – Identificação;
- II – Categorização;
- III – Avaliação;
- IV – Administração.

## **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 14. POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DINHEIRO – PLD

### Introdução

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

### Definição

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

### Aplicação

É de responsabilidade dos colaboradores da Coopcred 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.

### 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 Coopcred compartilha esses cadastros quando há necessidade de consultas.

Além de contar com o cadastro conforme citato acima, cabe aos colaboradores da Coopcred manter atualizados os cadastros dos cooperados.

### Estrutura

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 Coopcred.

### Responsabilidades da Coopcred

Considerando a estrutura organizacional da Coopcred, as responsabilidades quanto à prevenção a lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo:

- Aderir e cumprir as diretrizes contidas nessa política;
- Participar da discussão e da revisão dessa política;



- Participar de treinamentos em entidades que promovam esse curso e se responsabilizar pelo treinamento dos colaboradores.

## Considerações finais

O cooperado que tiver operação identificada como suspeita no processo de monitoramento, terá a movimentação analisada pela Coopcred 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.

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 Coopcred, nem aos administradores responsáveis.

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

Todas as observações e ocorrências, assim como as ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 15. MANUAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação representa um dos bens mais valiosos de uma organização, garantindo a continuidade dos negócios, minimizando os riscos de perdas financeiras e a imagem da empresa no mercado. Em muitos segmentos a informação possibilita novas oportunidades de negócio e agiliza o atendimento aos clientes de uma organização.

Pelo grau de importância que representa, a informação precisa ser adequadamente protegida. Para tanto, é preciso primeiramente levar em consideração as inúmeras formas nas quais a informação pode ser apresentada, como por exemplo, em papel, mídia eletrônica, e até mesmo falada. Além disso, a informação pode ser transmitida pelos mais variados meios, como armazenamento em nuvem, e-mails, documentos, arquivos, apresentações e até mesmo em conversas. Seja qual for a forma apresentada ou o meio através do qual a informação é compartilhada ou armazenada, deve-se protegê-la adequadamente.

A segurança da informação é baseada em três pilares:

- **Confidencialidade:** garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas;
- **Integridade:** salvaguarda da exatidão e completude da informação;
- **Disponibilidade:** garantia de acesso à informação sempre que preciso.

A gestão da segurança da informação necessita do apoio e participação de todos os funcionários efetivos e terceirizados, envolvendo também fornecedores, parceiros e diretores.

Este manual tem como propósito prover uma base comum para as práticas efetivas de gestão de segurança e viabilizar a confiança nos relacionamentos entre a Coopcred e seus colaboradores.

A simples aplicação destas recomendações auxilia, porém não garante a segurança da informação.

### **Estrutura e Segurança Física**

Atualmente a Coopcred possui 3 (três) computadores, sendo 2 PCs e 1 notebook.

### **Política de Controle de Acesso**

O acesso aos computadores possui senha, a qual esta disponível para o Gerente, o Auxiliar Administrativo e ao Suporte de TI.

O acesso ao Sistema Syscoop32 possui senha exclusiva de acordo com cada perfil, sendo o acesso permitido, ao Gerente, ao Auxiliar Administrativo e aos Diretores Executivos.

### **Segurança e Tratamento das Informações**

Além do Backup (do software Syscoop32) realizado diariamente em maquina, também realizamos o Backup diário em outra mídia.

Os arquivos armazenados na estação, tais como: Word, Excel, PDF, JPG e outros, são salvos no servidor como forma de backup.



Os arquivos de extrema importância para cooperativa, tais como Estatuto, Regimento e Regulamentos são salvos na máquina servidor, permitindo o acesso de leitura aos demais usuários.

## 15.1 POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

O propósito desta Política é orientar a Cooperativa no que diz respeito à gestão de riscos e ao tratamento de incidentes de Segurança da Informação Cibernética, em conformidade com as disposições constitucionais, legais e regimentais vigentes, a fim de garantir a aplicação dos princípios e diretrizes de proteção das informações e da propriedade intelectual da cooperativa, dos cooperados e envolvidos.

O Conselho de Administração e Diretoria Executiva da Coopcred é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.658/18.

### Princípios

A segurança da informação é baseada em três pilares:

**I – Confidencialidade:** busca garantir de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas;

**II – Integridade:** Salvaguarda da exatidão e completude da informação;

**III – Disponibilidade:** garantia de acesso à informação sempre que preciso.

### Diretrizes

A Segurança da informação da Cooperativa estabelece os principais controles, denominados diretrizes:

- a) As informações da Cooperativa, dos cooperados e de todos envolvidos devem ser tratadas de forma ética e sigilosa e de acordo com as leis vigentes e normas internas, evitando-se mau uso e exposição indevida;
- b) A informação deve ser utilizada de forma transparente e apenas para a finalidade para a qual foi coletada;
- c) Todo processo, durante o seu ciclo de vida, deve garantir a segregação de funções, por meio da participação de mais de um colaborador, para que a atividade não seja executada e controlada por uma única pessoa;
- d) O acesso às informações e recurso só deve ser feito se devidamente autorizado;
- e) A identificação de qualquer colaborador deve ser única, pessoal e intransferível, qualificando-o como responsável pelas ações realizadas;
- f) A concessão de acessos deve obedecer critérios de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos e informações imprescindíveis para o pleno desempenho de suas atividades;
- g) A senha é utilizada como assinatura eletrônica e deve ser mantida secreta, sendo proibido seu compartilhamento;



- h) Os riscos às informações da Cooperativa devem ser reportados à Diretoria que é responsável pela área de Segurança da Informação;
- i) As responsabilidades quanto à segurança da Informação devem ser amplamente divulgadas aos colaboradores, que devem entender e assegurar estas diretrizes.

## Tratamento da Informação

A informação deve receber proteção adequada em observância aos princípios e diretrizes de Segurança da Informação da Cooperativa em todo seu ciclo de vida, que compreende: Geração, Manuseio, Armazenamento, Transporte e Descarte.

## Objetivo

São objetivos da Política de Segurança Cibernética:

- I – Assegurar, de forma conjunta, o uso efetivo do espaço cibernético (preparo e emprego operacional) da Cooperativa, impedir e dificultar sua utilização contra os interesses da mesma;
- II – Capacitar e gerir talentos humanos necessários à conduta ética e segura das atividades no âmbito tecnológico da Cooperativa;
- III – Prover uma base comum para as práticas efetivas de gestão de segurança cibernética;
- IV - Viabilizar a confiança nos relacionamentos entre a Cooperativa e seus colaboradores.

## Procedimentos e Controles

No intuito de registrar procedimentos e controles para reduzir a vulnerabilidade da Cooperativa a incidentes e atender aos demais objetivos de segurança cibernética, e através disso prover controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis, apresentamos a seguir as principais orientações para manter seu computador seguro:

- I – Instale um bom programa de antivírus e, pelo menos uma vez por semana, realize uma verificação completa do computador, além disso, configure seu antivírus para procurar atualizações automaticamente;
- II – Mantenha o sistema operacional do seu computador e seus programas sempre atualizados para protegê-los contra as falhas de segurança;
- III – Somente instale programas legítimos, de fonte confiáveis;
- IV – Não abra e-mails e arquivos enviados de fontes desconhecidas;
- V – Ao compartilhar recursos do seu computador, estabeleça senhas para os compartilhamentos e permissões de acesso adequadas;
- VI – Fique atento aos endereços acessados no seu navegador.
- VII – Ao realizar compras pela internet procure por sites reconhecidamente seguros;
- VIII – Na utilização de internet banking procure pelos sinais de segurança;



**IX** – Troque suas senhas com frequência, ela é pessoal e intransferível, e, criada de acordo com as funções permitidas para o exercício das suas atividades;

**X** – A maioria das redes sem fio usa algum tipo de configurações de segurança. Essas configurações de segurança definem a autenticação (como o dispositivo se identifica para a rede) e a criptografia (como os dados são criptografados à medida que são enviados através da rede). Procure sempre acessar redes seguras;

**XI** – Ao detectar algum erro é importante que seja rastreado, através das tecnologias disponíveis todo o caminho do processo, para, assim, corrigir o ponto onde o erro aconteceu ou iniciou;

**XII** – Realize backup periodicamente de todos os arquivos e sistemas.

Ressaltamos que a simples aplicação destas recomendações auxilia, porém não garante a segurança da informação, orientamos que no caso de dúvida não execute nenhum procedimento sem conhecimento e orientação específico de pessoas regularmente habilitadas para sanar quaisquer dúvidas e executar procedimentos com segurança.

Os procedimentos acima descritos buscam abranger no mínimo a autenticação, criptografia, prevenção, detecção e possíveis vazamentos de informação, a realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, bem como a proteção contra software maliciosos, e o estabelecimento de mecanismos de rastreabilidade. Busca prover ainda, o controle de acesso e segmentação da rede, a manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações e o desenvolvimento de sistemas seguros.

## **Processo de Segurança da Informação**

Para assegurar que as informações tratadas estejam adequadamente protegidas, a cooperativa adota os seguintes processos:

### **a) Gestão de Ativos da Informação**

Entende-se por Ativos da Informação tudo o que pode criar, processar, armazenar, transmitir e até excluir a informação. Podem ser tecnológicos (“software” e “hardware”) e não tecnológicos (pessoas, processos e dependências físicas).

Os ativos da informação devem ser identificados de forma individual, inventariado e protegido de acesso indevido, fisicamente e logicamente, ter documentos e planos de manutenção.

### **b) Classificação da Informação**

As informações devem ser classificadas de acordo com a confidencialidade e as proteções necessárias, nos seguintes níveis: Restrita, Confidencial, Interna e Pública. Para isso, devem ser consideradas as necessidades relacionadas ao negócio, o compartilhamento ou restrição de acesso e os impactos no caso de utilização indevida das informações.

### **c) Gestão de Acessos**

As concessões, revisões e exclusões de acesso devem utilizar as ferramentas e os processos da Cooperativa.

Os acessos devem ser rastreáveis, a fim de garantir que todas as ações passíveis de auditoria possam identificar individualmente o Colaborador, para que seja responsabilizado por suas ações.



#### **d) Gestão de Riscos**

Os riscos devem ser identificados por meio de um processo estabelecido para análise de vulnerabilidade, ameaças e impactos sobre os ativos de informação da Cooperativa, para que sejam recomendadas as proteções adequadas.

Os cenários de riscos de segurança da informação são escalonados nos setores apropriados, para decisão.

#### **e) Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação e Firewall MAV Security**

Os incidentes de Segurança da Informação e cibernéticos da Cooperativa devem ser reportados a Diretoria Executiva.

#### **f) Conscientização em Segurança da Informação e Firewall MAV Security**

A cooperativa promove a disseminação dos princípios e diretrizes de Segurança da Informação por meio de programas de conscientização e capacitação, com o objetivo de fortalecer a cultura de Segurança da Informação.

#### **g) Segurança Física do Ambiente**

O processo de Segurança Física visa estabelecer controles relacionados à concessão de acesso físico ao ambiente somente a pessoas autorizadas.

#### **h) Programa de Firewall MAV Security**

O programa de Firewall MAV Security da Cooperativa é norteado pelos seguintes fatores:

- Regulamentações vigentes;
- Melhores práticas;
- Cenário mundial.

Conforme sua criticidade, o programa divide-se em:

**Ações críticas** – Consiste de correções emergenciais e imediatas para mitigar riscos iminentes;

**Ações de Sustentação** – Iniciativas de curto/ médio prazo, para mitigação de risco no ambiente atual, mantendo o ambiente seguro, respeitando o apetite de risco da Cooperativa e permitindo que ações de longo prazo/ estruturantes possam ser realizadas;

**Ações Estruturantes** – Iniciativas de médio / longo prazo que tratam a causa raiz dos riscos e que preparam o Banco para o futuro.

### **Gerenciamento de Incidentes**

Tem o objetivo de assegurar que os eventos de segurança de informação sejam tratados de forma efetiva, permitindo o adequado registro, investigação e tomada de ação corretiva em tempo hábil para mitigar o impacto negativo sobre os sistemas de informação da Cooperativa.

O procedimento padronizado para o tratamento de incidentes de segurança compreende as



seguintes etapas:

I – Recepção da denúncia ou alteração interna de atividade suspeita: Serão aceitas denúncias e a Cooperativa colaborará plenamente com a polícia e entidades legalmente competentes na investigação de atividades presumidamente ilícitas provenientes da rede da Cooperativa, e serão investigados os alertas provenientes dos sistemas de monitoramento da rede, iniciando o processo de tratamento de incidentes de segurança quando for observada atividade em desacordo com procedimentos éticos e padrões;

II – Medidas de contenção imediata do incidente: A contenção imediata do incidente se fará por meio de bloqueio de acesso do host envolvido à rede até o término da investigação;

III – Coleta de informações e evidências: Serão coletadas informações e evidências sobre as atividades denunciadas através dos logs dos diversos sistemas e serviços disponíveis na rede da Cooperativa;

IV – Análise das informações e evidências: Todas as informações e evidências serão analisadas para investigar o host que gerou o incidente denunciado. A identificação do host compreenderá a determinação do seu endereço IP e endereço MAC da interface de rede, nome, switch, porta de acesso, usuário e todas outras informações possíveis;

O tipo de atividade será determinado pelas informações evidenciadas em logs de serviços. As evidências necessárias serão compiladas para a formalização da notificação dos envolvidos.

V – Notificação dos envolvidos: Será encaminhada notificação por escrito da atividade denunciada ou sob investigação à direção da Cooperativa. Cabendo ao responsável pelos usuários da máquina alvo de investigação a determinação da origem da atividade, com sua adequada comprovação.

Como origem das atividades pode considerar:

- a) Atividade realizada pelo usuário;
- b) Atividade realizada por terceiro com autorização do usuário;
- c) Atividade realizada por invasor, sem autorização ou conhecimento do usuário.

Como evidência da origem da atividade pode-se considerar:

- a) Logs de acesso local ou remoto na máquina;
- b) Logs de detecção de vírus, spyware, malware, etc...
- c) Outras informações que possam identificar claramente a origem da atividade.

A Diretoria notificada com auxílio do departamento de tecnologia da cooperativa deverá responder a notificação por escrito, com a comprovação da origem da atividade e as medidas administrativas tomadas para evitar reincidências do usuário.

VI – Análise crítica e medidas corretivas: O departamento de tecnologia da cooperativa avaliará a resposta e determinará as medidas corretivas no host identificado. Nos casos comprovados de invasão e de atividades maliciosas de usuário, o host permanecerá bloqueado até a implantação das medidas corretivas apresentadas.



Qualquer reclamação em relação à utilização ilícita ou questões de segurança do sistema ou da rede, uso indevido de correio eletrônico, spamming, violação de direitos autorais ou qualquer atividade em desacordo com a política devem ser enviadas para o e-mail oficial da cooperativa, com a devida comprovação da atividade.

## **Contratação de Cloud Services e processamento/armazenamento de dados**

Por se tratar de uma cooperativa de pequeno porte a Diretoria da cooperativa acredita que não possui a necessidade de contratação de serviços e processamento de dados em Cloud Services.

Qualquer alteração deverá constar neste manual.

## **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.





## 16. POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

### 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 Coopcred 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 Coopcred.

### Estágios da Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas passa pelos estágios de: recrutar e selecionar, desenvolver e manter pessoas.

#### 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 Coopcred.

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

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

#### Desenvolver Pessoas

Através de um programa de treinamento, a Cooperativa 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.



## 16.1 PROGRAMA DE TREINAMENTO DE DIRIGENTES E COLABORADORES

Para efeito de treinamento dos Colaboradores e Conselheiros a Cooperativa disponibilizará o manual do Colaborador e Conselheiro, com o manual de Controles Internos atualizado, todas as normas vigentes e suas atualizações e o resumo de suas funções e obrigações, bem como procedimentos básicos a serem seguidos por todos.

Cabe ao colaborador e Conselheiro o interesse em aprofundar a leitura para ampliação de seus conhecimentos sobre cooperativismo e sobre a própria cooperativa.

A educação continuada é pré-requisito para uma governança apoiada nas boas práticas de gestão, para tanto, a cooperativa irá oferecer aos colaboradores, conselheiros, ou quaisquer associados que tenham interesse em realizar cursos para capacitação na área de governança, Compliance, Prevenção ao Crime de Lavagem de Dinheiro, Gestão de Risco, Ouvidoria e quaisquer outros relacionados a ações educacionais sobre os temas relevantes para formação dos diretores executivos que sejam inerentes ao modelo de negócio da cooperativa.

### Responsabilidades da Cooperativa

Abaixo seguem as responsabilidades da Cooperativa 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, dos processos e das metodologias regulamentadas;
- i) A Cooperativa 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 Cooperativa;



- 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 à melhoria contínua do nível de satisfação dos colaboradores.
- o) As competências técnicas mínimas requeridas para o quadro funcional da Cooperativa incluem experiência na área administrativa, financeira ou cooperativista, e, ter cursado no mínimo o ensino médio e ou cursar ou está cursando graduação técnica ou superior em áreas afins cooperativista, administrativa, contábil ou financeira.

### **Considerações finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 17. REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE AUDITORIA INTERNA

A adoção do modelo de estrutura de regulamentação da atividade de auditoria interna 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.

Esta política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de auditoria interna, em conformidade com os princípios e regras apresentados na regulamentação emitida na resolução do CMN nº 4.488/17.

### Regras, Procedimentos e Controles Internos

Manter e assegurar a atividade de auditoria interna compatível com a nossa natureza, porte e complexidade de acordo com a estrutura e perfil de risco considerando que somos uma cooperativa de capital e empréstimo, a fim de atender a totalidade da legislação e as normas internas pertinentes, bem como prover e utilizar controles a fim de atender a Resolução vigente.

Seu papel na estrutura da Cooperativa é o de implantar a atividade, voltados para as atividades necessárias para avaliação independente, autônoma e imparcial da qualidade e efetividade dos sistemas e processo de controles internos, gerenciamento de riscos e governança cooperativa da nossa instituição.

A cooperativa ainda não adotou a contratação externa de uma auditoria independente, previsão de contratação para o próximo exercício.

Todo o trabalho será suportado e atuado com autonomia, imparcialidade, zelo, integridade e ética profissional, tanto por parte da empresa contratada quanto por parte dos colaboradores, Conselho fiscal e Diretoria da Cooperativa.

Todos os trabalhos executados serão reportados a Diretoria da Cooperativa sobre todas as questões relacionadas ao desempenho das atividades, de forma a permitir que esta possa agir corretivamente, apropriada e tempestivamente, em resposta às recomendações decorrentes dos trabalhos de auditoria interna.

A remuneração pela realização dos trabalhos será estabelecida através de contrato de prestação de serviço entre a Cooperativa e a empresa contratada não cabendo nenhum tipo de remuneração adicional ou extraordinário por parte da Cooperativa para os membros da equipe de auditoria.

### Definição das Responsabilidades

Essa política estabelece que a equipe de auditoria da empresa contratada tenha autoridade própria para avaliar as funções internas ou terceirizadas da Cooperativa, assim como livre acesso a quaisquer funções da instituição.

As atividades de auditoria interna irão avaliar todas as funções da Cooperativa passando pela efetividade e eficiência dos sistemas e processos de controles internos, de gerenciamento de riscos e de governança cooperativa, levando em consideração os riscos atuais e potenciais futuros. A confiabilidade, efetividade e principalmente a integridade dos processos e sistemas de informações gerenciais.

Também fará parte dos trabalhos a observância as recomendações dos organismos reguladores,



as políticas e código de conduta internos, os ativos financeiros, as estruturas de gerenciamento de diversos riscos, políticas e procedimentos praticados pela Cooperativa.

O planejamento será realizado conforme as diretrizes estabelecidas pela Diretoria através do plano anual que será montado em conjunto com a empresa contratada com o cronograma das atividades, reporte de acompanhamento, registros e evidências dos fatos com o curso da auditoria, a fim de demonstrar as justificativas e conclusões quanto às recomendações.

Tanto o relatório anual de auditoria interna e o reporte de acompanhamento serão assinados e aprovados pela Diretoria e ficará a disposição pelo prazo mínimo de cinco anos.

A Diretoria irá assegurar a independência e a efetividade dos trabalhos de auditoria interna inclusive quando exercida por terceiros.

### **Da forma de verificação e Relatórios**

Os trabalhos serão executados ao término de cada exercício (anual), compreendendo trabalho remoto e in loco, quando necessário, de forma a atender aos prazos que porventura a Cooperativa esteja obrigada.

Após a conclusão de cada etapa de trabalho, será emitido o relatório específico conforme a natureza dos trabalhos, dirigido à Diretoria da Cooperativa, juntamente com o Plano de Ação para acompanhamento das recomendações efetuadas pela equipe de auditoria.

O referido relatório tem a seguinte finalidade:

- Apresentar a avaliação do auditor sobre a eficácia dos controles internos.
- Relatar os exames e procedimentos efetuados pelo auditor.

### **Considerações finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste regulamento, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 18. POLÍTICA DE CONFORMIDADE (**COMPLIANCE**)

A política de *Compliance* tem como objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes e as responsabilidades relacionados aos objetivos de *Compliance* da Cooperativa, classificada na categoria Capital e Empréstimo e com enquadramento 5S para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com a política de Gerenciamento e Risco de Crédito, Operacional e demais riscos.

As regras desta política aplicam-se a todos os funcionários e prestadores de serviços relevantes da Cooperativa no âmbito de suas atividades atribuições e responsabilidades.

### **Conceito de Compliance**

*Compliance* tem origem no verbo em inglês to comply, que significa agir de acordo com, isso é; agir de acordo com a lei, com a norma, regulamento, uma regra, uma instrução de controle interno ou externo, um comando ou um pedido, ou seja, estar em “*Compliance*” é fazer o certo. Portanto, manter em conformidade significa atender aos normativos dos órgãos reguladores, de acordo com as atividades e negócio desenvolvido pela instituição, principalmente aqueles inerentes ao seu controle interno.

### **Diretrizes**

A presente política tem como diretrizes:

- I – Assegurar à estrutura de *Compliance* uma gestão independente e autônoma, como função segregada, de modo a garantir a isenção e imparcialidade em todas as suas atuações;
- II – Assegurar pleno acesso a qualquer informação, provocando ou acompanhando investigações quando a estrutura de *Compliance* considerar necessário;
- III – Assegurar aos integrantes da estrutura de *Compliance*, a confidencialidade no exercício da função;
- IV – Garantir livre e imediato acesso à alta administração e aos órgãos regulamentares e fiscalizadores, ao gerenciamento efetivo dos riscos e das irregularidades ou violações detectadas por não conformidade;
- V – Garantir a implantação, a execução e cumprimento das normas e procedimentos de *Compliance*;
- VI – Orientar e auxiliar na identificação dos riscos (análise de riscos), bem como na definição e implantação das ações de eliminação e mitigação destes riscos;
- VII – Orientar e auxiliar na identificação das causas e contra medidas, bem como acompanhar a implementação destas correções de não conformidade e melhorias identificadas.

### **Estrutura**

**I – Assembleia Geral:** Aprovar a política de Conformidade de *Compliance*;

**II – Conselho de Administração:** deve observar e cumprir as atribuições a ele contidas na



resolução CMN 4.595/2017, em especial as atribuições mencionadas no art. 9º, bem como as demais responsabilidades relacionadas a seguir:

- a) Assegurar a adequada gestão da política de conformidade da instituição;
- b) Assegurar a efetividade e a continuidade da aplicação da política de conformidade;
- c) Comunicar a política de conformidade a todos os empregados e prestadores de serviços terceirizados relevantes;
- d) Disseminar os padrões de integridade e conduta ética como parte da cultura da Cooperativa;
- e) Garantir que medidas corretivas sejam tomadas quando falhas de conformidade forem identificadas;
- f) Prover os meios necessários para que as atividades relacionadas à função de conformidade sejam exercidas adequadamente;
- g) Avaliar e acompanhar a efetividade do gerenciamento de risco de *Compliance*.

**III – Conselho Fiscal:** tem a responsabilidade de atestar a veracidade dos resultados decorrentes das atividades de conformidade de possíveis irregularidades ou falhas indicadas pelo profissional de *Compliance*;

**IV – Profissional de *Compliance*:** deve observar e cumprir as atribuições a ele conferidas na resolução CMN 4.595/2017, em especial as atribuições mencionadas no art. 7º, bem como as demais responsabilidades relacionadas:

- a) Testar e avaliar a aderência da instituição ao arcabouço legal, à regulamentação infra legal, às recomendações dos órgãos de supervisão e, quando aplicáveis, aos códigos de ética e de conduta;
- b) Prestar suporte ao conselho de administração e à diretoria da instituição a respeito da observância e da correta aplicação dos itens mencionados no anteriormente, inclusive mantendo-os informados sobre as atualizações em relação a tais itens;
- c) Auxiliar na informação e na capacitação de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade;
- d) Revisar e acompanhar a solução dos pontos levantados no relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares elaborado pelo auditor independente, conforme regulamentação específica;
- e) Elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição;
- f) Relatar sistemática e tempestivamente os resultados das atividades à função de conformidade ao conselho de administração.

**V – Todos os Funcionários, Colaboradores e Estagiários:** Devem aderir às obrigações de *Compliance* da organização relevantes para a sua posição e atribuições, bem como, relatar ocorrências, não conformidade, preocupações de *Compliance*, problemas e falhas, e, participar de treinamento e aplicar as diretrizes nas atividades diárias da instituição;



**VI – Prestadores de Serviço:** Devem cumprir as obrigações e os acordos de níveis de serviços previstos nos respectivos contratos.

## **Elaboração de Relatório Anual**

O Relatório deve ser elaborado em consonância com a Resolução CMN nº 4.595/17, contendo sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações a respeito de eventuais não conformidades com o estabelecimento de cronograma de saneamento das mesmas e manifestação dos responsáveis pela não conformidade, e, providências tomadas pela Administração da Cooperativa.

## **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.





## 19. OUVIDORIA

A adoção do modelo de estrutura de ouvidoria 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.

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ressaltados na resolução do CMN nº 4.433/15.

### Conceito

A ouvidoria foi instituída por determinação do Conselho Monetário Nacional – CMN e do Banco Central do Brasil – BACEN, para receber e tratar as reclamações de seus cooperados e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela Cooperativa.

### Atribuições da Ouvidoria

- I – Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário da cooperativa;
- II – Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- III – Informar ao conselho de administração ou, na ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

### Estrutura

A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

### Atividades 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 esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III – Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- IV – Manter o Conselho de Administração, ou na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- V – Elaborar e encaminhar à auditoria, e ao conselho de administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

### Do atendimento

- I – Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;



II – Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação;

III – Pode abranger:

a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;

b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

### **Prazo de resposta**

Não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

### **Controle de Demandas**

A cooperativa deve manter pelo prazo mínimo de cinco anos, contados a partir da protocolização da ocorrência, sistemas de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I – Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II – Controlar prazo de resposta.

### **Obrigações**

A Cooperativa deve 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;

Deve ainda, 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 amplamente divulgado em todos os meios de comunicação, documentos e propagandas que se destinem aos cooperados.

O Estatuto Social da cooperativa deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I – Atribuições e atividades da ouvidoria;

II – Critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;

III – Compromisso expresso da Cooperativa 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;

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.

## **Elaboração do Relatório**

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases 30/06 e 31/12, e deve encaminhá-lo à auditoria e ao conselho de administração.

## **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.





## 20. POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS

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.

A presente política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional do canal de Denúncias de ilícitudes ressaltados na resolução do CMN n° 4.567/17.

### Conceito

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

### Objetivo

O objetivo desta política é garantir que quaisquer situações atípicas envolvendo as atividades da cooperativa ou das Partes Relacionadas sejam tratadas de forma justa e eficaz, sem que qualquer denunciante tenha restrições ou receio quanto a represálias. Esta política define, portanto, o procedimento pelo qual as preocupações dos Denunciantes devem ser conduzidas.

### Estrutura

A estrutura do Canal de Denúncias deve ser compatível com a natureza, e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

### Princípios

Denúncia é a divulgação de informação relacionada à 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 – Práticas criminais;
- 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 – Suborno;
- VI – Fraude financeira ou má gestão;
- VII – Negligência;
- VIII – Descumprimento de Políticas internas e/ou de Procedimentos da Cooperativa, em especial, mas sem limitação, o 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.

## Controles

Encaminhamento de indícios de ilicitude:

Um indício de ilicitude pode ser encaminhado da seguinte forma:

O denunciante poderá encaminhar um e-mail para [sugcoop@suggar.com.br](mailto:sugcoop@suggar.com.br) ou para [wagner.felix@suggar.com.br](mailto:wagner.felix@suggar.com.br), relatando a denúncia. A denúncia por sua vez, conforme determina a resolução, será anônima.

Em breve a Cooperativa estará criando o site com o canal de denúncias e formulário específico para preenchimento.

## Relatório de Investigação

Uma vez realizada a denúncia, seu conteúdo será encaminhado a Gerência Administrativa e para Diretoria Executiva, a fim de garantir total isenção e imparcialidade na recepção e tratamento da denúncia.

A cooperativa elaborará Relatórios semestrais, nas datas bases 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 Executiva e mantidos à disposição do Banco Central pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados a partir da elaboração.

## Considerações Finais

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.



## 21. POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

A adoção da Política de Gestão de Serviços Terceirizados tem como objetivo estabelecer critérios, responsabilidade, competências e orientar quanto aos procedimentos a serem adotados nos processos de contratação, gestão e avaliação do desempenho de prestadores de serviços, com segurança operacional e jurídica.

O Conselho de Administração da Coopcred é responsável pelas informações contidas nesta Política. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.606/17.

### Requisitos mínimos

A decisão de terceirizar deve ser precedida de análise de risco, custo, oportunidade e conveniência, dentre outros, considerando:

I – Importância e criticidade da atividade para os processos da Cooperativa e as consequências de deixar de executá-la internamente;

II – Riscos de inadimplemento das obrigações legais;

III – Capacidade de reação em eventuais emergências pela Cooperativa;

IV – Custos de execução por terceiros, em relação ao custo de execução interna;

V – Existência de prestadores de serviços capacitados;

VI – Cumprimento das políticas da Cooperativa;

VII – As empresas prestadoras de serviços deverão ser legalmente constituídas e ter comprovada sua idoneidade e capacidade técnica e administrativo-trabalhista, para assunção das responsabilidades contratuais;

VIII – A formalização do contrato se dará mediante a assinatura dos representantes legais da contratante e contratada, se necessário, com o respectivo reconhecimento de firma em cartório, em documento que contenha no mínimo:

a) Denominação, sede e representantes da contratante;

b) Denominação, sede e representantes da contratada;

c) Objeto do contrato;

d) Obrigações e Direitos;

e) Vigência;

f) Honorários, forma de pagamento, índice de reajuste e periodicidade;

g) Forma de Rescisão;

h) Foro para dirimir eventuais conflitos.

IX – É expressamente proibida a utilização, por parte do prestador de serviço/empresa contratada, de mão de obra de menores de idade no desempenho de serviços contratados.



### Considerações Finais

O Conselho de Administração espera o bom julgamento de todos os seus colaboradores quanto ao respeito de todas as normas e na efetividade de cumpri-las.





## Considerações Finais

O Manual de Controles Internos, e, todos os manuais e políticas que contemplam este documento poderão ser revisados anualmente, para efeito de atualização do mesmo, bem como verificação de atualizações e novas normas disponíveis pelo Sistema Financeiro Nacional.

Para efeito de centralização das informações, quaisquer outros manuais e políticas a serem implementados deverão fazer parte deste manual.

A revisão e implementação deste manual foi aprovado na reunião do Conselho de Administração e Diretoria Executiva realizada em 29 de novembro de 2019.

Foi apresentado e aprovado na Assembléia Geral Ordinária realizada em 10 de dezembro de 2019.

Belo Horizonte, 29 de novembro de 2019.

Wagner Felix de Souza  
Presidente

Robson Alves de Godoi  
Diretor Administrativo

Carlos Henrique Lopes Soares  
Diretor Financeiro

Leonardo Rodrigues  
Conselho de Administração

Leonardo de Jesus de Alvarenga  
Conselho de Administração

José Maria de Sousa  
Conselho de Administração

Julio Cesar de Souza Silva  
Gerente Operacional