

# **MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL**

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL**

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

## 1 – INTRODUÇÃO

O objetivo deste manual é orientar a administração da Cooperativa nos procedimentos internos destinados a minimizar a ocorrência de riscos operacionais, estabelecendo, didaticamente, conceitos e métodos de controle, que além de atenderem as exigências legais, devem ser entendidos como uma oportunidade de melhoria nos parâmetros de mercado, nos padrões éticos de controle, transparência e de informação abrangendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais, bem como prover a Administração da Cooperativa com informações consistentes, padronizadas e atualizadas para a mitigação dos riscos operacionais.

Assim, destaca-se a necessidade de desenvolvimento de funções internas que permitam a Cooperativa o monitoramento dos riscos aos quais está submetida a partir de prévia definição dos níveis considerados aceitáveis de exposição. Além dessas, mostram-se importantes as atividades voltadas para a determinação e divulgação de responsabilidades e objetivos, individual ou departamental, bem como focadas no zelo pela conformidade com normas, leis e padrões e procedimentos internos e externos, tudo isso com o propósito de se diminuir as diversas vulnerabilidades às quais a Cooperativa está sujeita.

**A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil- Coopercred Unilever** está classificada na categoria Capital e Empréstimo com enquadramento no Segmento S5 para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

A política deve ser atualizada e mantida de forma que a Administração da Cooperativa possa identificar preventivamente a existência de vulnerabilidades que possam expor a Cooperativa a riscos operacionais considerados incompatíveis com os níveis de riscos aceitáveis pela Diretoria e planejar ações para reduzir essa exposição.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

## 2 – BASE REGULATÓRIA

Resolução CMN 2.554/98 de 24 de setembro de 1998

Resolução CMN 4.557/17 de 23 de fevereiro de 2017

Resolução CMN 4.595/17 de 28 de agosto de 2017

Resolução CMN 4.606 de 19 de outubro de 2017

Circular Nº 3.863 de 07 de dezembro de 2017

Carta Circular Nº 3.854 de 19 de dezembro de 2017

## 3 - PRINCÍPIOS BÁSICOS NA ADMINISTRAÇÃO DE RISCOS

- a) Comprometimento da alta administração na implementação e implantação de uma estrutura eficiente e eficaz de controles internos, com ênfase em gerenciamento de riscos. Ou seja, à parte dos controles internos já existentes, devem ser desenvolvidos novos controles e / ou melhorados os controles existentes visando minimizar os riscos operacionais;
- b) O risco é definido como sendo a incerteza quanto a resultados futuros;
- c) Estrutura clara, distribuição e delegação de responsabilidade, segregação de função e disciplina são pré-condições básicas para um bom controle. Em qualquer nível de administração, quem faz não deve conferir;
- d) Medidas rigorosas no caso de não-conformidade e / ou infrações devem ser do conhecimento de todos;
- e) Informações corretas e precisas, integridade e relevância de dados, sistemas e informações consolidados em uma base única auxiliam no processo de gerenciamento de riscos;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



f) O gerenciamento de risco é um processo de persistência e de continuidade, não um programa esporádico:

Prevenção à frente de correção (pró-ação ao invés de reação). Para cada tipo possível de risco na operação, deve haver um procedimento que minimize a sua probabilidade;

“Melhores práticas” devem ser sempre uma meta da organização, não uma “moda passageira”;

-Deve-se importar com a essência, não só com a forma legal;

-Estabelecimento de iniciativas de longo prazo ao invés das de curto prazo, as quais surgem como consequência natural das primeiras;

-Promoção da cultura de gerenciamento de risco, em lugar de apenas controlar os números. Isto é feito através de normas claras, procedimentos objetivos, monitoramento constante e a participação de pessoas conscientes da sua responsabilidade;

-O gerenciamento de riscos deve privilegiar sempre a organização, sendo o atendimento aos órgãos supervisores / reguladores apenas consequência.

g) O gerenciamento de risco é parte ciência e parte inferência:

-Fatos, percepções, expectativas – todos são igualmente importantes;

-O gerenciamento de risco é frequentemente a arte de desenhar conclusões suficientes de premissas insuficientes. Daí a importância de um contínuo monitoramento, acompanhamento, entendimento das causas dos riscos.

h) Limitação de modelos:

-Um modelo é sempre uma aproximação de uma realidade bem mais complexa;

-Os modelos são tão bons quanto as suposições subjacentes;

-Nem todos os riscos são relevantes e / ou quantificáveis;

-Os modelos são sempre uma parte do gerenciamento do risco e devem incluir bom senso;

(19) 3869-4696 (19) 3869-6884

(19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

Das 9h30 às 15h30 faleconosco@coopercredunilever.com.br

Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



-Atualizações constantes de rotinas, parâmetros ou métodos fazem parte da sua vida útil.

i) Organizações complexas, reestruturações e projetos podem adicionar riscos:

-A complexidade é a inimiga da velocidade e da receptividade. Deve-se sempre buscar a simplicidade e a objetividade;

-Quanto mais complexo um tipo de risco é, o mais especializado, concentrado e controlado seu gerenciamento deve ser.

j) Organização de conhecimento e aprendizagem:

-Aprendizagem com os erros;

-Incentivo a adoção de um programa contínuo de refinamento de procedimentos como parte do processo de avaliação;

-O conhecimento só não basta: é a implementação que leva a resultados;

-Estruturação de um programa de treinamento para divulgar os controles estabelecidos.

k) O controle responsável é a responsabilidade final do gerenciamento superior, ou seja, da alta administração;

l) O elemento humano é o fator crítico de sucesso. O gerenciamento de risco bem sucedido é, principalmente, o resultado da capacidade, aptidão e atitude das pessoas envolvidas, que formam a cultura, a reputação, a marca de uma organização;

m) O controle deve ter ação tempestiva parametrizada com o risco, sendo aquele tão dinâmico quanto este.

#### 4- ABRANGÊNCIA

As regras explicitadas na política aplicam-se a todos os colaboradores e prestadores de serviços relevantes da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil – Coopercred Unilever** no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades.

(19) 3869-4696 (19) 3869-6884

(19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

Das 9h30 às 15h30 [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

É obrigação de todo funcionário, colaborador ou prestador de serviço relevante conhecer e praticar as diretrizes desta política.

## 5 – CONTROLE

O controle está associado à diminuição da incerteza em relação a eventos futuros. Dizemos que tudo está sob controle se o grau de dúvida em relação aos procedimentos existentes e suas consequências sobre as atividades estão dentro de um limite tolerável.

Portanto, quanto melhor o controle, menor o risco.

No que se refere a riscos operacionais, esta preocupação deve ser ainda maior, uma vez que as suas consequências podem ser ainda mais críticas.

Portanto, os controles necessários ao gerenciamento adequado dos riscos operacionais são considerados eficientes e eficazes se:

- Os objetivos das operações da Cooperativa estão sendo alcançados;
- As demonstrações financeiras publicadas são preparadas de maneira confiável, e;
- As leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos.

Se todos os profissionais envolvidos com as atividades da Cooperativa, incluindo a administração, os colaboradores e prestadores de serviço, mantiverem um alto grau de conhecimento sobre as atividades sob sua responsabilidade e estiverem atentos ao cumprimento das normas, agilizando os processos com a qualidade e a segurança indispensáveis, estarão fazendo um bom controle e atingindo os resultados desejados.

É importante, no entanto, que a administração da Cooperativa esteja sempre consciente de que o controle deve se referir tanto aos fatores internos, onde a possibilidade de controle é total, quanto aos fatores externos à Cooperativa, onde a possibilidade de controle depende do grau de conhecimento sobre suas principais causas.

Por exemplo, em um ambiente econômico difícil, com altas taxas de juros, níveis elevados de desemprego, alta tributação, etc. qualquer oscilação no nível de atividade econômica poderá ter sérios impactos sobre a atividade das empresas, fazendo com que medidas drásticas possam ser consideradas por elas para superar estes impactos. Dentre estas medidas, a redução no nível de emprego é uma das mais “populares” na lista de ações o que, por consequência, pode afetar as operações da Cooperativa. Portanto, cabe à administração

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

da Cooperativa acompanhar os acontecimentos externos a ela e mantê-los “sob controle analítico”.

### **5.1. CRITÉRIO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS:**

- a) A apresentação, por parte do terceiro, da CND (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União) negativa;
- b) Não figurar no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- c) Não é admissível oferecerem vantagens ou benefícios de qualquer natureza aos nossos funcionários em troca da adjudicação de serviços ou perspectiva de negócio;
- d) Não poderá possuir em seu quadro societário membros estatutários da Cooperativa, seus cônjuges ou seus parentes, até terceiro grau;
- e) Exigência de demonstrar responsabilidade socioambiental e que não esteja envolvido com a exploração de trabalho infantil, degradante ou escravo;
- f) Assegurar que toda aquisição de materiais de consumo, de bens, obras e serviços obedecerá aos princípios básicos de impessoalidade, moralidade, economicidade e qualidade, tendo em vista a sua adequação às finalidades dos bens e serviços necessários ao cumprimento da missão da Cooperativa;
- g) Qualidade e tempestividade na execução de serviços e no fornecimento de bens;
- h) As contratações são pautadas em fatores técnicos, qualidade de produtos e serviços, bem como nos prazos e condições negociadas, respaldados nos princípios éticos como garantia de confiança mútua;
- i) Idoneidade/reputação, além de comprovação de experiência e histórico comercial atrelado ao serviço contratado, certificações profissionais e condições de suporte e de atendimento;
- j) Contratos validados e adequados quanto as cláusulas da LGPD (Lei Geral de proteção de Dados).
- k) Avaliação, gerenciamento e monitoramento do risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

1) Infra Infraestrutura de TI que assegure integridade, segurança e disponibilidade dos dados relativos ao gerenciamento de riscos;

## 5.2. PROCESSO DE SELEÇÃO

A Diretoria da Cooperativa é responsável pelo processo de análises e aprovação referente à seleção e à avaliação dos prestadores de serviços onde será avaliado por no mínimo dois diretores, além das boas práticas que devem fazer partes das análises, também deverão observar as condições a seguir, não se restringindo apenas a essas, caso haja necessidade:

- a) Documentar e formalizar as análises técnicas registrando as principais avaliações objetivas, buscando transparência e permitindo a futura prestação de contas.
- b) Registrar em ata as discussões referentes ao prestador de serviço analisado, anexando toda a documentação que subsidiou as análises.
- c) Avaliar a capacidade técnica e analisar potenciais conflitos de interesse de seus prestadores de serviços.
- d) Realizar visita às instalações do prestador de serviço, caso necessário e reunião com a equipe técnica.
- e) Verificar se o prestador de serviço está autorizado a funcionar segundo definição dos órgãos reguladores e autorreguladores, em especial Banco Central do Brasil (Bacen) e CVM.
- f) Verificar se o orçamento está compatível com a capacidade de pagamento da Cooperativa.
- g) A Diretoria deve optar pelo melhor custo benefício para a contratação de seus prestadores.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

## 6 - OS FOCOS DE CONTROLE

As atividades de controle, dentro do gerenciamento de risco operacional, devem seguir uma metodologia de controle que, para efeitos de simplificação do processo de análise, é subdividida em cinco focos principais.

### a) Ambiente de Controle/Critérios

O ambiente de controle deve ser uma situação permanente e contínua, existente em cada uma das áreas da Cooperativa, tendo por objetivo a redução dos riscos e o aumento da eficácia dos processos. Isto é obtido através da atenção aos elementos que compõem esse ambiente: integridade, ética e competência dos funcionários; definição de responsabilidades; padrões de gerenciamento; organização e alocação de recursos.

A participação e motivação da administração da Cooperativa têm parcela importante no estabelecimento deste ambiente.

### b) Identificação e Avaliação de Riscos na seleção de seus prestadores e na decisão quanto a terceirização de serviços

O gerenciamento de riscos requer a identificação e avaliação contínua dos riscos inerentes ao negócio, quer sejam de natureza interna ou externa.

Identificar riscos é o ato de avaliar a influência de toda e qualquer situação operacional sobre os objetivos esperados de uma atividade, segundo os seguintes critérios:

1. **Probabilidade** de ocorrência de uma situação. Esta probabilidade pode ser: a) alta, b) média, ou c) baixa.
2. **Severidade** da ocorrência (impacto sobre os resultados esperados). Pode ser: a) alto, b) médio, ou c) baixo.
3. **Tendência** da ocorrência. Pode ser: a) estável, b) crescente, ou c) decrescente.

### c) Atividades de Controle

As atividades de controle são as políticas e procedimentos que fazem com que as ações necessárias para atingir os objetivos levem em consideração os riscos identificados e avaliados.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

Atividades de controle ocorrem por meio da organização, em todos os níveis e em todas as funções, da definição e execução dos processos operacionais e dos controles e responsabilidades pela sua execução.

#### d) Monitoramento

Todos os funcionários são parte integrante do gerenciamento de risco operacional, sendo diretamente responsáveis pelos controles internos relacionados com as operações.

O monitoramento se dá por meio de acompanhamentos sistemáticos, nos quais se avalia se os objetivos estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos estão sendo cumpridos e se eventuais falhas estão sendo prontamente identificadas e corrigidas.

A participação ativa da administração da Cooperativa é necessária para que nenhum item seja mal avaliado ou desconsiderado.

#### e) Informação e Comunicação

Um sistema de controle eficiente requer que todos os resultados das atividades de controle realizadas pelos funcionários, com acompanhamento da administração, sejam prontamente transmitidos a todos os interessados.

Uma comunicação efetiva deve envolver todos os funcionários, a administração, os clientes (associados), tendo em mente o papel do sistema de controle, as informações importantes, e, principalmente, as ações implementadas para assegurar os objetivos esperados.

## 7 – PRINCIPAIS AÇÕES-CHAVE

### a) Auto avaliação

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

A metodologia inclui os seguintes passos:

- Definição das pessoas participantes;
- Análise do processo operacional e seus pontos críticos;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

-Identificação dos riscos associados, com base em análises de:

- o Detalhamento do risco;
- o Histórico de ocorrências do risco;
- o Fatores de contribuição para a ocorrência do risco;
- o Probabilidade / Severidade / Tendência;
- o Controles mitigadores;
- o Eficiência / eficácia dos controles;
- o Indicadores de performance;
- o Avaliação da gerência;
- o Plano de ação;
- o Prazo e responsável pela implementação.

Os resultados dessas análises são registrados em banco de dados para efeitos de acompanhamento futuro.

#### b) Sistemas de padronização

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

Padronizar é um compromisso documentado, utilizado em comum e repetidas vezes pelas pessoas relacionadas a uma determinada função.

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

**-Diretoria da Cooperativa** - Responsável por definir e implementar a Política de Padronização de forma a alcançar os resultados esperados;

**-Responsável pelo processo de padronização** – Sua função é assegurar a eficiência e zelar pela integridade e segurança do processo de padronização, coordenando os esforços de melhoria do sistema.

É responsável, também, por compilar e divulgar dados e informações sobre a padronização das unidades organizacionais, assessorando a diretoria da Cooperativa nos assuntos relacionados com a padronização;

**-Responsável técnico pelo padrão** – Sua função é analisar a necessidade do padrão e auxiliar na elaboração do padrão. Em muitos casos, o responsável pelo padrão é, também, o usuário do padrão.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

Algumas orientações são importantes neste processo de padronização:

- a) Deve-se considerar, ao elaborar padrões, que “poucos são vitais”, lembrando-se sempre que os padrões são meio e não fim. Ou seja, simplicidade e objetividade. Evitar a proliferação de padrões;
- b) Para novos processos / atividades, os especialistas internos e / ou externos e as chefias devem-se reunir para descrever como os mesmos serão realizados;
- c) A discussão e a redação final do padrão, com a participação de todos os envolvidos, é uma tarefa fundamental na elaboração do mesmo. Serve para, mais uma vez, eliminar dúvidas, acrescentar pontos de vista e principalmente obter o compromisso dos usuários;
- d) A instituição deverá definir um formato comum a todos os padrões, com o objetivo de identificar, classificar e codificar os mesmos quanto ao tipo de padrão interno e documento externo, responsabilidade pela sua emissão (padrão interno) ou controle (documento) externo e função (trabalho especializado) a que se refere.

Os padrões deverão ser atualizados sistematicamente, visando uma permanente melhoria nos resultados dos trabalhos. Adicionalmente, poderá ser estabelecida uma tabela de revisões periódicas para cada tipo de padrão definido, considerando:

- a) Possibilidade adicional de mitigar riscos – neste caso, a experiência com a utilização dos padrões estabelecidos poderá trazer novos conhecimentos sobre as causas dos riscos, que indicarão a necessidade de melhorar o padrão;
- b) Oportunidade de melhoria dos resultados – novamente, a experiência com o uso do padrão poderá indicar outras possibilidades de melhoria dos resultados;
- c) Mudança na Legislação ou Norma Técnica; e,
- d) Obsolescência – os padrões podem se tornar obsoletos devido a novas tecnologias, formas novas de execução de atividades, novos serviços, etc. A cooperativa deve estar atenta para esta possibilidade pois, “sempre existe uma maneira melhor de se fazer o que está sendo feito”.

Normalmente, isto acaba levando a uma redução de custos inclusive.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

O mapeamento dos processos permite um melhor entendimento das atividades, bem como a definição de atribuições e responsabilidades, principalmente quando aspectos interfuncionais estão envolvidos.

e) Gestão de riscos

Com relação ao risco operacional, as falhas operacionais devem ser registradas em base de dados única para identificação e análise das principais causas de perdas operacionais, permitindo uma atuação objetiva na eliminação dos problemas.

Para o efetivo gerenciamento das perdas, torna-se necessário o registro de informações mínimas, tais como:

- Descrição do evento;
- Identificação do tipo de risco;
- Valor da perda;
- Órgãos afetados e responsáveis;
- Planos de ação.

f) Gestão contábil

Garantir o correto registro das operações e a integridade das demonstrações contábeis, através da realização do monitoramento das conciliações, é a essência da boa gestão contábil. Ela deve garantir a confiabilidade dos relatórios de desempenho passado e possibilitar a utilização destes nas decisões internas e no controle do desempenho operacional.

g) Procedimentos de conformidade

Os Procedimentos de Conformidade têm o objetivo de avaliar a aderência às normas internas e externas.

Consistem em questionários elaborados a partir das circulares e manuais internos da Cooperativa.

Esse instrumento auxilia os funcionários a organizar seus trabalhos e a alcançar resultados desejados de acordo com as metas pré-estabelecidas, realizando o monitoramento periódico da conformidade de processos e atividades com as normas internas e legislação. O que se busca, nesta atividade, é verificar se todas as ações desenvolvidas para garantir as operações da Cooperativa estão de acordo com os padrões estabelecidos.

Este procedimento deve considerar as seguintes informações:

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

- Indicar qual a norma que será verificada;
- Indicar a questão que deverá ser respondida;
- Indicar qual a percentagem de conformidade / aderência à norma. Este percentual pode variar de 0 a 100%. Em outras palavras, deve-se avaliar se a norma é seguida em todas as vezes que uma determinada situação acontece, ou não é seguida em nenhuma vez, ou é seguida em algumas vezes e por quê;
- Caso a conformidade encontrada seja inferior a 100%, a partir das razões apontadas, deve-se desenvolver um plano de ação para melhoria do processo.

Neste processo de levantamento de informações sobre as normas, caberá ao Coordenador do trabalho, durante os testes:

- Não criticar os resultados. Se determinada área não está bem, cabe somente aos gerentes a responsabilidade de possíveis insucessos;
- Ser mais ouvinte do que questionador. Jamais fazer pré-julgamento, e apenas perguntas para melhorar a compreensão;
- Observar, durante o exame, o andamento das atividades do setor sob análise;
- Atentar para os diversos fatores de risco inerentes aos processos;
- Considerar apenas fatos concretos, evitando abstrações, e;
- Obter prazos para as melhorias definidas após os testes.

Caberá ao Gerente durante o exame:

- Responder os testes de conformidade com sinceridade, considerando sempre o diagnóstico como uma grande ajuda;
- Responder com base em dados, relatórios, documentos de controle e padrões estabelecidos;
- Mostrar documentos e gráficos utilizados no dia-a-dia, se houver;
- Enfatizar o processo (modo de trabalhar, sistemas, padrões) pelos quais os resultados são obtidos.

h) Plano de ação

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

Ação definida por gestores, com indicação de responsáveis e, principalmente, prazo para implementação, visando melhorar processos, minimizar riscos ou solucionar problemas identificados nas autoavaliações das áreas.

i) Plano de contingência

Plano de ação estruturado, com indicação de responsáveis, para ser utilizado como alternativa no caso de ocorrência de uma determinada falha operacional, as quais devem ser mapeadas e suportadas por procedimentos voltados para assegurar a continuidade do negócio, ou seja, a garantia da não interrupção dos processos considerados imprescindíveis para o funcionamento da Cooperativa.

j) Disseminar a cultura da ética

Enfatizar em treinamentos e, sempre que possível, orientar os empregados quanto aos princípios éticos e de conduta da Cooperativa.

## 8 - TIPOS DE RISCO OPERACIONAL

<b>Tipo</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplos</b>
<b>Fraude Interna</b>	Risco de perda por atos realizados com a intenção de fraudar, de subtrair propriedade alheia ou de infringir regras, leis ou políticas internas, envolvendo pelo menos um funcionário da empresa.	Extrapolação de alçadas. Conflito de interesses. Acesso não autorizado às informações e recursos tecnológicos. Divulgação indevida ou não autorizada de informações da empresa. Apropriação indébita.
<b>Fraude Externa</b>	Risco de perda por atos realizados por pessoas que não pertencem à organização com a intenção de fraudar, de apropriar-se indevidamente de propriedade alheia ou de infringir leis.	Estelionato. Roubo. Assalto. Falsidade ideológica.
<b>Relações Trabalhistas,</b>	Risco de perda por práticas incompatíveis com leis / acordos	Compensações pecuniárias, benefícios e desligamentos. Greve.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

<b>Ambiente de Trabalho e Discriminação</b>	versando sobre as relações trabalhistas, a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, de pagamentos de reclamações por danos pessoais, eventos envolvendo qualquer tipo de discriminação, incapacitação do empregado e falta de definição de responsabilidades e atribuições.	Apontamento e controle inadequado de férias, horas extras, atrasos, faltas, registro de ponto. Eventos envolvendo a saúde dos empregados e as regras de segurança. Assédio sexual. Assédio moral. Protecionismo.
<b>Produtos, Clientes e Práticas de Negócios</b>	Risco de perda por falhas não intencionais ou por negligência no cumprimento de uma obrigação profissional para clientes específicos (incluindo exigências fiduciárias e de conformidade), ou da natureza / desenho de um produto.	Descumprimento pela Instituição de obrigações contratuais e / ou legais. Invasão de privacidade. Abuso de confiança. Atitudes desonestas ou desleais. Violação de direitos de terceiros. Avaliação inadequada de clientes. Contestação sobre a performance de operações sugeridas.
<b>Danos aos Ativos Físicos</b>	Risco de perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou outros eventos de grande relevância.	Perdas resultantes de desastres naturais. Perdas humanas causadas por fontes externas (sequestro, terrorismo, vandalismo, guerra etc.).
<b>Interrupção de Atividades e Falhas de Tecnologia de Informação</b>	Risco de perdas associadas à interrupção de atividades ou falhas / ineficiência da infraestrutura tecnológica.	Indisponibilidade de dados por interrupção da comunicação, energia elétrica ou falta de plano de backup. Interrupção de serviços em função de contaminação por vírus eletrônico. Obsolescência ou sobrecarga de equipamentos / softwares ou de comunicações.
<b>Gerenciamento e Execução de Processos</b>	Risco de perda por problemas no processamento e gerenciamento de processos, ou nas relações com parceiros comerciais, vendedores e fornecedores.	Perdas ou inconsistência de dados em transferências entre sistemas (interfaces). Erros na implementação de produtos / regras de negócio em sistemas. Inexistência de garantias formais (Contratos devidamente preenchidos, assinados e conferidos). Documentos legais incompletos ou ausentes. Quebra de responsabilidades.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

## 9 - Infraestrutura de TI

Os arquivos salvos em usuários/computadores locais e Outlooks (e-mails) deverão ser salvos em backup garantindo assim a integridade, a segurança e a disponibilidade. Fica a cargo de cada empregado realizar o backup, dos dados armazenados localmente em dispositivo removível, a fim de prevenir quanto a perda de dados.

O banco de dados do sistema operacional da cooperativa, em virtude de estar em “nuvem”, onde ocorre a realização de backup diário, ficam guardados com a empresa responsável pelo ambiente, não possui certa carência em se realizar backups locais diários, visto que isso já é feito pela empresa contratada para fornecimento de sistema (PRODAF).

A parte de software para atendimento aos associados, cadastro, emissão de contratos, contabilidade e relatórios em geral é fornecida pela Prodaf Informática através do ERP Syscoop 32, o sistema é utilizado e acompanhado pelos colaboradores da entidade, quaisquer eventos onde forem apontados riscos, a entidade comunica a Prodaf e apontam as devidas providências para retomar a normalidade das atividades.

A PRODAF informática conta com um serviço de nuvem no Brasil pela empresa Dedalus e no exterior pela empresa Amazon Web Services, onde o nível de serviço prestado é o Enterprise, conforme descrição abaixo:

### Nível de Serviço Enterprise

Destina-se a projetos críticos para o cliente, tais como sistema ERP, e-commerce ou ambiente web de alto impacto no negócio. Neste caso a responsabilidade da Dedalus passa a ser por toda a sustentação do ambiente, seu crescimento, contingência da infraestrutura IaaS, análise integrada de mudança, atendimento personalizado etc. Tarefas como administração, backup, monitoramento, entre outros, passam a ter uma dimensão típica de ambientes de missão crítica.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

Definições Níveis de Serviço

**SLA de Suporte Dedalus**

## 10-ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

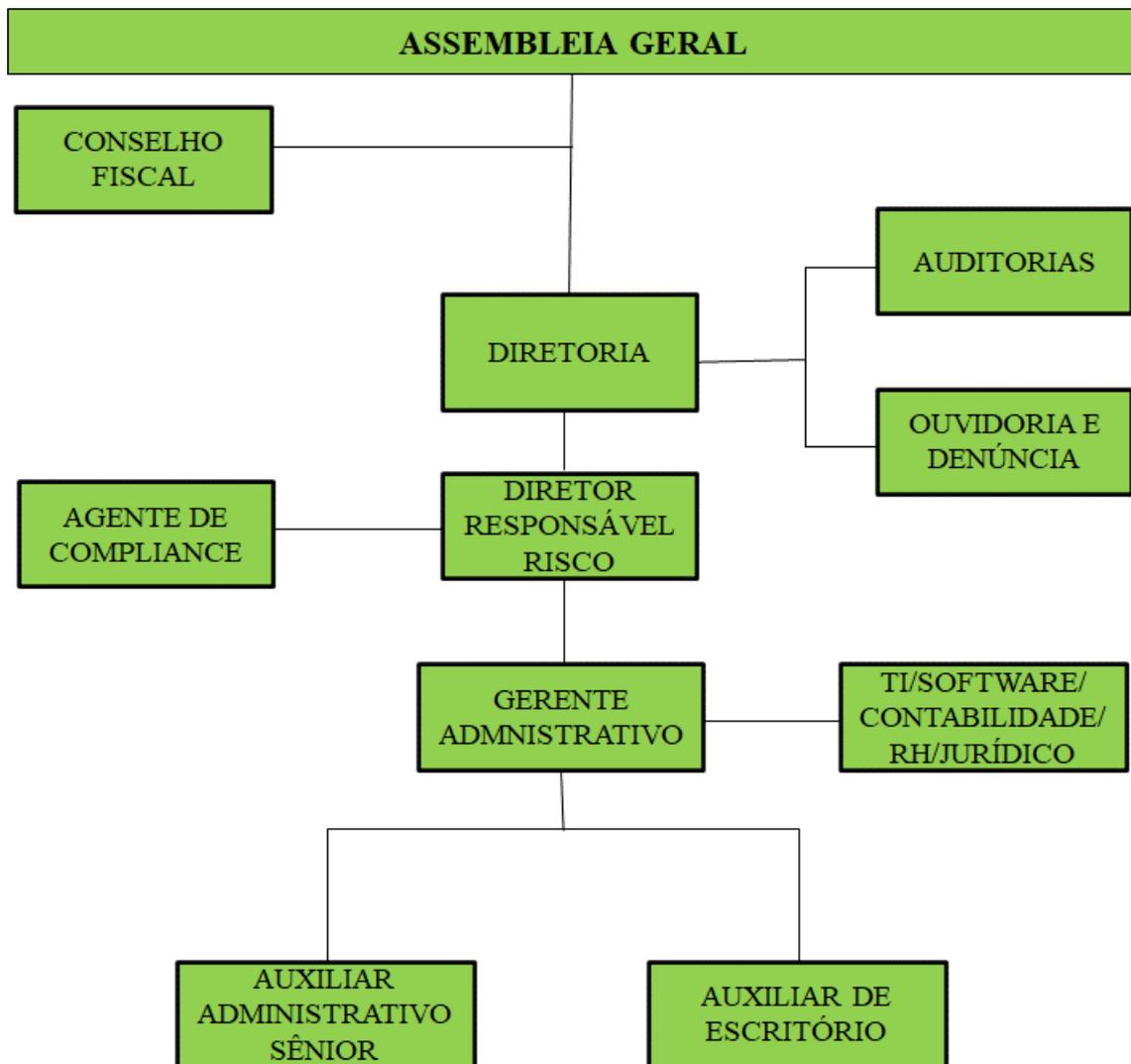
 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



Para a condução da política de Gerenciamento de Risco Operacional a **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil - Coopercred Unilever** conta com a seguinte estrutura específica de riscos:

### 10.1. Diretoria

Responsável pela revisão e aprovação da Política e condução da Gestão do Risco Operacional, abrangendo o processo de tomada de decisões / ações de prevenção e mitigação do risco operacional, abrangendo:

(19) 3869-4696 (19) 3869-6884

(19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

Das 9h30 às 15h30 faleconosco@coopercredunilever.com.br

Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



- Aprovação e revisão, com frequência mínima anual, das políticas e estratégias de gerenciamento de risco operacional, assegurando sua observância pela instituição;
- Aprovação de medidas tempestivas para correção das deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacional;
- Disseminação da cultura de gerenciamento de risco operacional na instituição;
- Autorização de exceções às políticas e aos procedimentos estabelecidos.

### 10.2. Diretor responsável por Gerenciamento de Riscos (Estrutura Simplificada)

Responsável pelo acompanhamento e supervisão quanto à adequada execução do gerenciamento do risco operacional, abrangendo:

- Supervisão quanto ao desenvolvimento, implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional, visando seu contínuo aperfeiçoamento;
- Participação no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos operacionais, auxiliando e subsidiando o conselho de administração;
- Elaboração e aprovação do relatório gerencial anual, versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional.
- Aprovação do Plano de Continuidade.
- Reporte das exceções às políticas para a Diretoria da instituição para ciência e tomada de providências, quando aplicáveis.

### 10.3. Agente de Compliance e Riscos

Responsável pela execução de atividades periódicas de gerenciamento e monitoramento de Risco Operacional, abrangendo:

- Documentação das políticas, estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento de riscos conforme diretrizes da Diretoria.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

- Suporte às áreas administrativa/financeira, operacional e contabilidade, suporte e controle na elaboração dos registros de ocorrências, eventos de risco, perda operacional e consolidação dos respectivos eventos em relatório mensal, semestral e anual, conforme necessidade e relevância dos fatos.
- Suporte às áreas administrativa/financeira e operacional na identificação prévia dos riscos inerentes a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como a novos produtos e serviços;
- Apoio aos gestores pelas atividades de negócios, suporte e controles na atualização, revisão e avaliação das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual.
- Suporte aos gestores na condução das atividades e Auto Avaliação de Riscos e Controles.
- Reporte dos resultados da Auto Avaliação de Riscos e Controles à Diretoria para ciência e tomada de providências.
- Avaliação e monitoramento do risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição mediante acompanhamento quanto ao cumprimento de compromissos regulatórios.
- Identificação e reporte de eventos de risco e de perda operacional relevantes para ciência e tomada de providências pelos gestores e pela Diretoria, quando aplicáveis.
- Apoio e suporte gerencial aos gestores na elaboração do Plano de Continuidade, bem como na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade através da Auditoria Interna.
- Apoio e suporte ao Diretor responsável pelo Gerenciamento de Riscos na elaboração de relatórios gerenciais periódicos versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional.

#### 10.4. Gerente

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

Responsável pelo Gerenciamento do Risco Operacional no âmbito das áreas/processos sob sua supervisão abrangendo:

- Tomada de decisões administrativas de assunção de riscos;
- Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional.
- Seleção de prestadores de serviços conforme critérios de decisão definidos pela Diretoria.
- Supervisão periódica dos serviços prestados por terceiros quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contrato e os acordos de níveis de serviços.
- Registro e aprovação de Registro de Ocorrências / Registro de Eventos de Risco / Perda Operacional conforme níveis de alçadas estabelecidos.
- Comunicação de Registro de Ocorrências / Eventos de Risco / Perdas Operacionais, relevantes para ciência do Agente de Compliance e Riscos e Diretoria e tomada de providências, quando aplicáveis.
- Adoção de medidas preventivas e corretivas para mitigação de riscos operacionais decorrentes das atividades internas sob sua supervisão e de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;
- Elaboração e aprovação do Plano de Continuidade com o suporte do Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação e do Agente de *Compliance* e Riscos.
- Apoio e suporte gerencial às atividades do Agente de *Compliance* e Riscos na condução das atividades de gerenciamento de risco operacional.
- Assegurar a adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

### 10.5. Auditoria Interna

Responsável pelas atividades de auditoria em operações de crédito dos cooperados, além de processos de controles internos/compliance da Instituição, compreendendo:

- execução de auditoria das atividades e das operações realizadas em todos os níveis da administração da Cooperativa;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

- verificação da observância das normas instituídas pelas entidades fiscalizadoras e pela Diretoria;
- recomendações para o saneamento de falhas e de irregularidades detectadas durante os trabalhos de auditoria;
- apoio aos auditores externos, quando aplicável;
- assistência a Diretoria por meio de análises, recomendações, pareceres e informações sobre as atividades da Cooperativa;
- emissão de relatórios conclusivos sobre os trabalhos realizados, nos quais constem as falhas identificadas e as recomendações para execução das correções necessárias.

## 11- DIRETRIZES

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil – Coopercred Unilever** estabeleceu diretrizes de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e de conformidade com leis e regulamentos para o cumprimento de objetivos operacionais, abrangendo:

- Estabelecimento e revisão de políticas, estratégias, rotinas e procedimentos para o gerenciamento de riscos operacionais.
- Identificação, mensuração, avaliação, monitoração, reporte, controle e mitigação dos riscos operacionais a que a instituição está exposta de maneira relevante.
- Melhoria na eficiência e eficácia dos processos e respectivos controles mediante aplicação de processo de Auto Avaliação de Riscos e Controles.
- Reporte de informações tempestivas e de qualidade para a tomada de decisão da Diretoria, gerências e demais níveis organizacionais.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



- Melhoria do ambiente de risco e controle com conseqüente proteção e melhoria da reputação e imagem da Cooperativa.
- Apoio a Diretoria para atender demandas regulatórias.

## 12- MECANISMOS DE MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil – Coopercred Unilever** manterá mecanismos de mitigação de risco operacional, visando assegurar que:

- Os processos de gerenciamento de riscos sejam conduzidos adequadamente e de forma integrada entre as áreas da Instituição visando o alcance das metas e objetivos estabelecidos pela Diretoria.
- Os riscos relevantes sejam identificados e avaliados, inclusive os riscos de prestadores de serviços relevantes.
- Práticas de gerenciamento de riscos são implementadas, auxiliando os gestores dos processos a reportar adequadamente informações relacionadas a riscos e adotar medidas corretivas para correção de deficiências.
- Informações de riscos relevantes são capturadas e comunicadas de forma oportuna por toda a instituição, permitindo que colaboradores, gerentes e a Diretoria cumpram com suas responsabilidades.
- Ações preventivas e corretivas são implementadas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando à redução de riscos operacionais a níveis aceitáveis.
- O conhecimento e as informações sobre riscos são apropriadamente compartilhados para auxiliar todas as atividades dos colaboradores de modo a desempenharem suas atividades de forma eficiente.
- Processos e controles são desenvolvidos para auxiliar as áreas operacional, administrativa/financeira e contábil a gerenciar os riscos operacionais.

(19) 3869-4696 (19) 3869-6884

(19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

Das 9h30 às 15h30 faleconosco@coopercredunilever.com.br

Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

- Orientações e treinamento sobre processos de gerenciamento de riscos são fornecidos a todos os níveis organizacionais da instituição, inclusive aos profissionais terceirizados, quando necessário.
- A Diretoria é alertada sobre questões emergentes, mudanças no cenário regulatório e quanto a existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da Cooperativa.

### 13-AUTO AVALIAÇÃO DE RISCOS E CONTROLES

A Diretoria da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil – Coopercred Unilever** estabeleceu a Auto Avaliação como técnica para avaliação de riscos e controles visando o fortalecimento da cultura de risco e controle da Cooperativa. A Auto Avaliação é desenvolvida por meio de revisão do fluxo dos processos para controles de riscos e reuniões estruturadas com a participação da Área Operacional dos processos e facilitadas pelo Agente de Controles Internos e Riscos da Cooperativa que conduz as reuniões e estimula a participação dos envolvidos para identificação e mensuração dos riscos.

A avaliação do risco é feita com base na coleta de informações, quantitativas e qualitativas.

A probabilidade é medida considerando o registro histórico, a frequência dos eventos, as ocorrências, a existência de reincidências e a vulnerabilidade dos processos, vis-à-vis a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam a probabilidade.

O impacto é medido considerando a importância dos processos e os objetivos operacionais, os objetivos de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e objetivos dos Controles Internos, bem como o registro histórico de perdas financeiras e/ou potenciais perdas, perdas estimadas e a vulnerabilidade dos processos, vis-à-vis a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam o impacto.

Os impactos e probabilidades são avaliados qualitativamente utilizando escalas de categorias conforme demonstramos abaixo:

Risco Residual		Probabilidade		
		Baixo	Médio	Alto
Imp	Alto	Médio	Alto	Alto
		Alto	Alto	Alto
		Alto	Alto	Alto

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil



	Médio	Médio	Médio	Alto
	Baixo	Baixo	Médio	Médio

Os riscos residuais Alto e Médio devem ser priorizados com o objetivo de identificar as causas (que podem contribuir para a materialização do risco), bem como devem ser adotadas medidas preventivas e corretivas para solução imediata dos problemas encontrados ou para o desenvolvimento de plano de ação para mitigação do risco identificado e a correção das deficiências encontradas.

### 13.1. MATRIZ DE RISCO E CONTROLE

A Cooperativa criou um plano específico para o registro dos eventos e valores advindos do Risco Operacional, a Matriz de Risco e Controle, onde consta uma Matriz de avaliação e risco para cada assunto como: Controles Internos, Financeiro, Cobrança, Contabilidade, Manutenção de Carteira, Contratação de serviços de terceiros e Risco Socioambiental.

### 14- RELATÓRIO ANUAL

O Diretor Responsável pelo Gerenciamento de Riscos, com o suporte e apoio do Agente de Controles Internos e Riscos e a Gerência, emitirá relatório gerencial que será avaliado e aprovado pela Diretoria com periodicidade mínima anual, abrangendo:

- Valores quantitativos e avaliações quantitativas de exposição aos riscos e informações referentes às perdas operacionais relevantes.
- Resumo do histórico de perdas operacionais, segregadas por tipos de eventos e categoria de risco operacional destacando as perdas relevantes e/ou perdas de potencial maior.
- Informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional.
- Avaliação dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos e ações adotadas para corrigi-las.
- Ações para mitigação dos riscos e avaliação da sua eficácia.

(19) 3869-4696 (19) 3869-6884

(19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

Das 9h30 às 15h30 faleconosco@coopercredunilever.com.br

Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

- A manifestação da Diretoria acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos.

A Diretoria deverá aprovar o relatório em reunião e registrá-lo em Ata.

## **15-APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA**

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional está aprovada pela Diretoria da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Indústrias Unilever do Brasil – Coopercred Unilever** e está disponível no site da Instituição para conhecimento de todos os cooperados e foi amplamente divulgada para todos os colaboradores e partes externas relevantes para o seu efetivo cumprimento.

Para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia esta Política será revisada criteriosamente com periodicidade anual ou quando mudanças significativas exigirem.

---

Valinhos, 14 de março de 2022.

### **DIRETORIA:**

**LUIS DONIZETTI DIAS**

Diretor Presidente

**ERIKA APARECIDA FORTI**

Diretora Administrativa

**JULIANA ANDRETTA LOTIERO**

Diretora Operacional

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  [faleconosco@coopercredunilever.com.br](mailto:faleconosco@coopercredunilever.com.br)

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar  
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
das Indústrias Unilever do Brasil

## MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL 032022.docx

Documento número #073ead7f-f7f9-4d6c-b07c-b9b04bc6f7d8

Hash do documento original (SHA256): d9d8641025d0b865388808b727ee2434f63741f58e02ebeb16f3b07f1fca9e8a

### Assinaturas

✓ **JULIANA ANDRETTA LOTIERSO**  
CPF: 382.361.528-98  
Assinou como representante legal em 17 mar 2022 às 13:45:19  
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **LUIS DONIZETTI DIAS**  
CPF: 137.395.368-37  
Assinou como representante legal em 16 mar 2022 às 16:19:31  
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **ERIKA APARECIDA FORTI**  
CPF: 155.111.228-07  
Assinou como representante legal em 17 mar 2022 às 15:53:54  
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

### Log

- 16 mar 2022, 15:37:10 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 criou este documento número 073ead7f-f7f9-4d6c-b07c-b9b04bc6f7d8. Data limite para assinatura do documento: 15 de abril de 2022 (15:26). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 16 mar 2022, 15:37:32 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: julianalotierso@gmail.com, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 16 mar 2022, 15:37:33 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: luis.d.dias77@gmail.com, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo LUIS DONIZETTI DIAS.
- 16 mar 2022, 15:37:33 Operador com email priscila@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: erika.forti@unilever.com, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ERIKA APARECIDA FORTI.

- 
- 16 mar 2022, 16:19:32 LUIS DONIZETTI DIAS assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email luis.d.dias77@gmail.com (via token). CPF informado: 137.395.368-37. IP: 177.189.249.81, 147.161.129.107. Componente de assinatura versão 1.227.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 17 mar 2022, 13:45:19 JULIANA ANDRETTA LOTIERO assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email julianalotiero@gmail.com (via token). CPF informado: 382.361.528-98. IP: 152.249.76.19, 147.161.129.116. Componente de assinatura versão 1.227.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 17 mar 2022, 15:53:54 ERIKA APARECIDA FORTI assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email erika.forti@unilever.com (via token). CPF informado: 155.111.228-07. IP: 187.106.197.71, 147.161.129.112. Componente de assinatura versão 1.227.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 17 mar 2022, 15:53:54 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 073ead7f-f7f9-4d6c-b07c-b9b04bc6f7d8.
- 

**Documento assinado com validade jurídica.**

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

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

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número 073ead7f-f7f9-4d6c-b07c-b9b04bc6f7d8, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).