

“RELATÓRIO ANUAL DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA”

EXERCÍCIO DE 2024

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

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – OBJETIVO	4
3 – GOVERNANÇA	4
4 – EFETIVIDADE DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS	5
5 – TREINAMENTOS	8
6 – DIRETOR RESPONSÁVEL	8
7 – RESULTADOS DE EFETIVIDADE	8
8 – PLANO DE AÇÃO E DE RESPOSTAS	16
9 – OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES RELEVANTES NO EXERCÍCIO	17
10 – RESULTADO DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS	17
11 – SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO NUVEM	17
12 – DISSEMINAÇÃO DA CULTURA NA COOPERATIVA	18
13 – PERIODICIDADE DO RELATÓRIO	18
14 – CONCLUSÃO	19
14 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

 (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

1 – INTRODUÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL** divulga o seu Relatório Anual de Riscos no cenário Cibernético.

O caminho para adaptar-se à hipercomplexidade atual, visando proteção e segurança, passa invariavelmente por uma trilha de conscientização da realidade dos riscos, assim como por tomadas de decisão e posicionamentos dos gestores que orientem a construção e o aprimoramento das condições de cibersegurança e da mitigação dos riscos.

Em atendimento ao disposto na Resolução CMN 4.893/21, emitimos este relatório com o objetivo de relatar todos os incidentes com relação a tecnologia da informação e incidentes relacionados à segurança cibernética no ambiente da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL** no período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

A Resolução nº 4.893/2021 do Conselho Monetário Nacional estabelece as exigências para as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil quanto aos seus ambientes de tecnologia contra os ataques cibernéticos.

A Cooperativa, com o objetivo de prevenir, detectar e reduzir os impactos gerados pelos incidentes relacionados ao ambiente cibernético e em conformidade com as melhores práticas de mercado e da legislação aplicada, implantou a **Política de Segurança Cibernética**. Aprovada pela Diretoria, esta política foi elaborada para tratar e prevenir incidentes de segurança cibernética, reforçando o comprometimento da alta administração com a melhoria contínua dos procedimentos relacionados à segurança cibernética da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL**. Foi estabelecido

 (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

também, os requisitos para a contratação, avaliação e gestão de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Este relatório apresenta as informações da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL**, referente aos procedimentos e os controles internos que foram adotados, relacionadas à política de segurança cibernética e o resumo do resultado das ações realizada na Cooperativa, bem como, os incidentes ocorridos e os resultados de testes de continuidade de negócio realizados, conforme determina a Resolução nº 4.893/2021 em seu artigo 8º.

A Cooperativa atende somente os funcionários da UNILEVER, está enquadrada no segmento de capital e empréstimo, categoria S5, onde o nível de risco é considerado baixo, de estrutura simplificada. Informamos ainda, que em dezembro de 2024, fechamos o exercício com aproximadamente 99,27% da carteira de empréstimo na modalidade débito bancário (empréstimo pessoal) e aproximadamente 0,73% na modalidade consignação em folha de pagamento.

2 – OBJETIVO

O relatório tem como objetivo apresentar as informações sobre a implementação do plano de ação e de resposta a incidentes, com data-base de 31 de dezembro conforme mencionado no art. 8º da Resolução.

3 – GOVERNANÇA

A governança para segurança cibernética, está sendo garantida pelas responsabilidades atribuídas aos componentes da estrutura organizacional conforme mencionadas na respectiva política.

4 – EFETIVIDADE DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

 (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

Para reduzir a vulnerabilidade da Cooperativa a incidentes cibernéticos e atender aos demais objetivos de segurança cibernética, a **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL** adota procedimentos e controles, conforme o porte e perfil de risco da entidade:

- a) Regras para controlar complexidade e qualidade das credenciais utilizadas para acesso aos sistemas e aos dados sob responsabilidade da Cooperativa no Sistema PRODAF Informática;
- b) Duplo fator de autenticação nos ambientes de acesso no sistema em nuvem da Empresa contratada PRODAF informática em que as informações e os dados estão disponíveis;
- c) Manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações dentro do ambiente de nuvens da PRODAF Informática, podendo sempre que necessário solicitar backups;
- d) Recursos de valores transferidos para os Cooperados, são realizados através do sítio do Banco Bradesco, Santander ou Banco do Brasil, onde os funcionários e o Gerente só estão aptos para lançarem os valores destinados de cada pagamento, ficando pendentes de assinatura de dois Diretores ou procuradores devidamente eleitos e habilitados com senha Master, que são realizadas após a conferência dos documentos enviados através da ferramenta click sign, que também está habilitada com dupla autenticação para todos os envolvidos no processo;
- e) Solução de prevenção e detecção de intrusão, solução de proteção de dispositivos, procedimentos de hardening, com aplicação de antivírus;
- f) Testes de invasão realizados pela PRODAF Informática, cujo relatório fica disponível na área de download do site da PRODAF;
- f) Solução de proteção contra ameaças avançadas em e-mail e no acesso a sites na internet, solução de proteção de dispositivos, antivírus de borda;

 (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

g) Somos ainda orientados a não abrir e-mails duvidosos, sempre verificamos antes, para ter a certeza se podemos abrir ou não, como por exemplo, recebemos um e-mail do Banco, ligamos para o Gerente e confirmamos a veracidade do mesmo.

h) Manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações, guardamos em HD externo, estes documentos são disponibilizados mensalmente para o Conselho Fiscal e para a Contabilidade DCR Serviços Contábeis, e ainda, quando solicitados pelas Empresas de auditoria Cooperativa e Interna;

i) A cada 30 dias somos obrigados a atualizar as senhas de dupla autenticação para acessar o sistema em nuvem da PRODAF Informática.

Os procedimentos e controles serão aplicados para sistemas de informação desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros.

Os procedimentos e controles aplicados, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis, conta com os serviços contratados das empresas terceirizadas – PRODAF Informática, responsável pelo sistema operacional da Cooperativa e também, pelo suporte realizado, através de abertura do chamado, que pode ser risco baixo, médio, alto, urgente ou imediato, dependendo da dificuldade.

A PRODAF Informática conta com profissionais capacitados que nos respondem de forma rápida e adequada.

Os chamados solicitados para a PRODAF Informática são abertos através do sistema mantisBT com login e senha restrita, pessoal e intransferível, através do endereço prodaf.com.br/mantis/login_page.php.

Apresentamos as principais orientações para manter o computador seguro conforme a nossa política de segurança da informação:

- Os programas de antivírus (atualização constante);
- Manter o sistema operacional do computador e seus programas sempre atualizados para protegê-los contra as falhas de segurança;
- Instalar programas legítimos, de fonte confiáveis, nunca “piratas”;

 (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

- Não abrir e-mails e arquivos enviados de fontes desconhecidas;
- Estabelecer senhas para os compartilhamentos de recursos e permissões de acesso adequadas;
- Atentar aos endereços acessados no seu navegador;
- Procurar por sites reconhecidamente seguros quando efetuar compras pela internet;
- Sempre procurar pelos sinais de segurança ao utilizar internet banking;
- Trocar as senhas com frequência, ela é pessoal e intransferível, e, criada de acordo com as funções permitidas para o exercício das suas atividades, as senhas de acesso ao sistema PRODAF Informática, solicita alteração de senha de cada usuário a cada 30 dias;
- Procurar sempre acessar redes seguras;
- Realizar e monitorar backup periodicamente de todos os arquivos e sistemas;
- Manter os inventários atualizados de hardware e software atualizados, de forma a detectar qualquer computador ou notebook não autorizados ou software não licenciado;
- Realizar análises de vulnerabilidades na estrutura tecnológica, periodicamente ou sempre que houver mudança significativa em sua estrutura;
- Ao detectar algum erro é importante que seja rastreado, por meio das tecnologias disponíveis, todo o caminho do processo, para, assim, corrigir o ponto onde o erro aconteceu ou iniciou.

Os procedimentos 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, segmentação da rede, a manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações e o desenvolvimento de sistemas seguros.

 (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

Orientamos que, no caso de dúvida não execute nenhum procedimento sem conhecimento e procure orientação específica de pessoas habilitadas como o prestador de serviço do sistema operacional – PRODAF INFORMÁTICA para sanar quaisquer dúvidas e executar os procedimentos com segurança.

O antivírus garante e controla a parte de manutenção preventiva; atualizações de segurança; configurações necessárias; antivírus; gestão e proteção no recebimento dos e-mails, bloqueando o SPAM, Malwares e links maliciosos (Exchange Online); Existe um controle de acesso ao e-mail, arquivos e computadores com usuário e senha.

5 – TREINAMENTOS

Caso a Cooperativa perceba a necessidade de treinamentos, convocará os colaboradores, Diretores e Conselho Fiscal da **COOPERATIVA**, envolvidos na estrutura de gerenciamento de segurança da informação e segurança cibernética para treinamentos, de forma virtual ou presencial.

6 – DIRETOR RESPONSÁVEL

Conforme a Circular nº 4.893/2021, em seu artigo 7º, foi indicado o diretor responsável ao Banco Central do Brasil, pelo cumprimento das obrigações previstas na norma, cujos conhecimentos e experiências o habilitam para a ocupação do cargo nesta área.

7 – RESULTADOS DE EFETIVIDADE

De modo a atingir os resultados esperados dos controles adotados na prevenção aos ataques cibernéticos, a coordenação da Cooperativa está sempre atenta ao cumprimento das normas, e assim, evitar ou minimizar os riscos, caso aconteçam.

Qualquer impropriedade identificada, a Diretoria é relatada e promovida a correção o mais rápido possível.

As decisões tomadas e aprovadas serão registradas em atas 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

 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 Cooperativa, também, tem como ferramenta de controle, os procedimentos de conformidade, que consistem em questionários – lista de verificação (checklist mensal e teste anual) elaborados a partir dos manuais, políticas, regulamentos internos da Cooperativa e as normas vigentes do órgão fiscalizador.

Este instrumento auxilia a Alta administração e os funcionários da Cooperativa, a organizar os trabalhos de forma a alcançar resultados desejados de acordo com as metas preestabelecidas, realizando o monitoramento periódico da conformidade de processos e atividades com as normas internas.

O objetivo é verificar se todas as ações desenvolvidas para garantir as operações da Cooperativa estão de acordo com os padrões estabelecidos:

- a) Mantém os computadores atualizados;
- b) Criação de senhas fortes;
- c) Realização de Backup quando necessário pela Empresa PRODAF Informática;
- d) Instalação de softwares, antivírus;
- e) Quando adquirimos máquinas novas, constam em uma pasta específica, as notas fiscais de compra de hardware e software devidamente arquivadas e à disposição para consulta, guardados em armário nas dependências da Cooperativa;
- f) O software gerenciador da **COOPERATIVA** está devidamente formalizado por meio de contrato de uso e licença com a empresa PRODAF Informática, responsável pelo sistema operacional em nuvem, conforme contrato arquivado;
- g) A empresa, periodicamente, disponibiliza novas versões para sempre manter o sistema atualizado;
- h) A classificação está definida em 3 (três) níveis em ordem crescente:
 - ✓ Públicas: são todas as informações publicadas para todos os colaboradores, diretores, associados, prestadores de serviços e público em geral, por meio de quadro de avisos, site ou mural ou qualquer outra mídia;

 (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

- ✓ Internas: são informações disponíveis apenas para os colaboradores, diretores ou associados por meio de autorização. Essa informação é de responsabilidade da **Cooperativa** e não poderá ser divulgada e nem disponibilizada para outros;
- ✓ Confidencial: são informações de acesso restrito mantidas em arquivos físicos ou eletrônicos com níveis de segurança compatíveis, como cofres, armários com chaves e diretório.

As informações de propriedade / custódia da Cooperativa, mantidas em meio eletrônico ou físico, são classificadas de acordo com os requisitos de proteção esperados em termos de sigilo, valor, requisitos legais, sensibilidade e necessidades do negócio, de modo que busquem assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados.

i) A Cooperativa, em atendimento as observações da Resolução, possui em seu contrato firmado com o prestador de serviço, cláusulas, mencionando os procedimentos a serem seguidos no caso da interrupção de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem contratados, abrangendo cenários que considerem a substituição da empresa contratada, para que as providências para a sua troca sejam tomadas, a fim de evitar futuros transtornos do reestabelecimento da operação normal da Instituição. Outros critérios também, estão definidos em nossa política de seleção e contratação de prestadores de serviços relevantes.

Seguem alguns dados, informações e procedimentos adotados pela empresa terceirizada – PRODAF Informática:

I – Objetivo

A presente proposta consiste em licenciar e implantar os produtos e serviços para a COOPERCRED UNILEVER no ambiente cloud da PRODAF.

 (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

II – Banco de dados

O SYSCOOP 32 utiliza o banco de dados Sybase e o SYSCOOP CONTÁBIL o SQL Server. A instalação, configuração e suporte aos bancos de dados é de responsabilidade da PRODAF.

III – Comunicação remota

A PRODAF não se responsabiliza por problemas de comunicação entre as estações de trabalho da Cooperativa e os servidores no ambiente cloud da AWS que sejam ocasionados por operadoras de TELECOM.

IV – Atividades

- Migração e ativação do banco de dados, versão 16.0;
- Validação da base de dados migrada;
- Homologação das rotinas diárias e testes unitários/integrados;
- Instalação e configuração do ambiente de produção no cloud;
- Treinamento dos usuários para utilização dos sistemas no novo ambiente;
- Parametrização das ferramentas web (internet banking e app).
- Acompanhamento pós migração;

V – Matriz de Responsabilidades entre DEDALUS X PRODAF - DEDALUS

Licenciamento de Software

- Licença de sistemas operacionais;
- Licença do banco de dados;
- Licença do software antivírus; e
- Licenciamento dos softwares de monitoramento e backup.

Instalação e Configuração do Ambiente

- Instalação/Configuração do Sistema Operacional e pacotes corretivos;
- Instalação do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e pacotes corretivos;
- Instalação dos agentes de monitoramento do ambiente;
- Configuração dos serviços de DNS (Route 53/ Azure DNS);

 (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

- Configuração das regras de Firewall (AWS/ Azure);
 - Configurações de acesso FTP;
 - Configurações do ambiente de Backup; e
 - Operação de snapshots. Administração do Ambiente
 - Acesso ao painel administrativo (AWS/Azure);
 - Gerenciamento de Infraestrutura;
 - Responsabilidade pelo gerenciamento dos dados do ambiente;
 - Administração e serviços (AWS/Azure);
 - Administração de Sistema Operacional;
 - Administração e suporte ao banco de dados;
 - Evolução do Banco de Dados;
 - Administração do Firewall (AWS/ Azure);
 - Operação de backup e restore de dados; – Administração do software antivírus e configuração das políticas;
 - Equipe de operação e monitoramento em formato 24 x 7;
 - Análise de vulnerabilidades;
 - Relatório de performance IaaS; e
 - Execução de Integração Continuada (continuous delivery);
- Suporte
- Ferramenta para abertura de chamados em regime 24 x 7, com tempo de resposta conforme níveis de serviço contratado;
- Operação 24 x 7.

VI – PRODAF LICENCIAMENTOS

Licenciamento de Software

- Licenças de Aplicativos que não fazem parte do contrato firmado entre PRODAF X DEDALUS e que serão de uso e/ou interesse daquela;

 (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

- Licenças do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e pacotes corretivos;
- Licenciamento e configuração de Certificados Digitais; e
- Upgrade de software em função da necessidade do Cliente.

VII - Instalação e Configuração do Ambiente

- Instalação/ Configuração das aplicações;
- Instalação e configuração do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e pacotes corretivos;
- Informar e responsabilizar procedimentos de configuração do banco de dados;
- Informar os domínios e entradas DNS a serem hospedados;
- Informar regras de firewall necessárias para funcionalidade do ambiente;
- Instalação e Configuração dos Softwares não descritos em propostas;
- Upload dos arquivos e base de dados;
- Validação do pleno funcionamento das aplicações com o ambiente sugerido em proposta;
- Configuração de acesso VPN (rede local); e
- Disponibilização de janelas para execução de mudanças.

VIII - Administração do Ambiente

- Responsabilidade pelos conteúdos e dados armazenados;
- Gestão e Governança do Parceiro;
- Gerenciamento de Performance das aplicações;
- Operações e Suporte às aplicações;
- Gerenciamento de código-fonte; e
- Gerenciamento de segurança das aplicações.

A PRODAF declara, para os devidos fins, ser a legítima titular de todos os produtos SYSCOOP e detentora de toda a propriedade intelectual advindas do Licenciamento

 (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

de Direito de Uso e Prestação de Serviços oferecidos pela empresa, com poderes para licenciá-los para a COOPERATIVA defendendo e isentando a cooperativa de responsabilidade em caso de demandas de terceiros por violação de direitos.

A base de dados é de propriedade da COOPERATIVA e, nesse sentido, mediante solicitação prévia da Cooperativa, inclusive para fins de migração para outro sistema, a PRODAF deverá imediatamente, através de rotinas de exportação, entregar a base de dados à COOPERATIVA. No entanto, as regras de negócios que estão no banco de dados, bem como sua arquitetura e modelagem são de propriedade intelectual e de direito exclusivo da PRODAF.

O SLA de suporte, cobertura 8x5, define a forma de atendimento dos chamados abertos com a PRODAF, ou seja, tempos de atendimento, respostas e soluções dos problemas ou incidentes.

Definições de prioridade: Prioridade Crítica – Interrompe o processo produtivo ou comercial da instituição; Prioridade Alta – Interrompe parcialmente o processo produtivo ou comercial da instituição; Prioridade Média – Interrompe alguns passos do processo produtivo, administrativo ou comercial da instituição, porém com possibilidade de operação em contingência; Prioridade Baixa – Interrompe ou prejudica a operação de postos de trabalho individuais, dúvidas técnicas.

Resumo de tempo de atendimento de suporte: Impacto Crítico – até 24 horas úteis; Impacto Alto – até 48 horas úteis; Impacto Médio – até 72 horas úteis; Impacto Baixo – até 96 horas úteis.

 (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

Suporte para atendimento das obrigações legais seguirão os prazos definidos pelos órgãos regulamentadores e fiscalizadores. Além disso, o prazo das implementações solicitadas pontualmente pelo cliente será previamente acordado entre as partes.

Não serão considerados como indisponibilidade eventos relacionados aos itens abaixo: Janelas de manutenção ou de mudanças no ambiente local que não foram comunicadas à PRODAF; Paradas programadas, emergenciais ou acordadas entre as partes; Eventos que não possam ser atribuídos à falha nos serviços prestados pela PRODAF; Atividades realizadas pela PRODAF por solicitação do cliente ou parceiro por este indicado; Não atendimento por parte do cliente dos respectivos processos e responsabilidades estabelecidas entre as partes; Problemas resultantes de elementos, como software, rede (do cliente), aplicações e conteúdo pelos quais o cliente seja responsável; Problemas detectados pela PRODAF e que tenham sido notificados previamente ao cliente, indicando ações necessárias para correção e/ou prevenção de falhas, e que não tenham sido atendidas ou respondidas em tempo hábil pelo cliente, bem como casos em que tenham sido fornecidas informações tecnicamente incompletas ou com erros insanáveis.

Definições de complexidade: Complexidade baixa – Soluções sem necessidade de conhecimentos técnicos, relativas a autorizações, parametrizações, funcionalidades de telas e conceitos básicos da ferramenta, atendimentos providos por profissionais de suporte nível júnior; Complexidade alta – Soluções que envolvem questões técnicas de nível complexo, provido por profissionais de suporte de nível sênior especialistas ou por profissionais de desenvolvimento da ferramenta.

A PRODAF se compromete a manter o banco de dados sob sua responsabilidade, ainda que oriundo de serviço indireto, com total segurança, backup e proteção de rede.

 (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

Sempre que solicitado pela CLIENTE, deverá a PRODAF fornecer cópia do banco de dados a qualquer momento para atendimento de auditoria, teste de backup, situação emergencial, solicitação do Banco Central do Brasil, ou qualquer outro motivo relevante a critério da CLIENTE. Nesse caso, a base de dados deverá ser disponibilizada pela PRODAF em até 48 horas úteis. No entanto, caso sejam solicitações rotineiras, sem justo motivo, os custos para a realização desses procedimentos serão repassados integralmente para a COOPERATIVA.

A PRODAF se compromete a realizar o contrato nos termos da legislação vigente e das normativas do BACEN, permitindo a esse o acesso ao contrato de prestação de serviços específicos de TI; acesso a documentação e informações sobre os serviços prestados; bem como as suas dependências, em relação a contratação ora definida. Com relação à política de backup, para os clientes que utilizam o ambiente cloud da PRODAF, atualmente temos Snapshots dos servidores, que são imagens idênticas, armazenados por 3 dias. Com essas imagens, é possível restaurar o servidor com todos as configurações e discos. Além dos Snapshots, temos backups diários de arquivos (Backup Granular) através da Ferramenta Bacula armazenados por 30 dias dos servidores que não são Banco de Dados (Sybase). Em relação ao servidor do Sybase, temos um backup diário via script da AMAZON que faz cópia do backup do banco realizado pela PRODAF e envia ao S3 (repositório da AMAZON) com retenção também de 30 dias. Todavia, para clientes que utilizam servidores em ambiente próprio, a PRODAF não se responsabiliza pela definição política, execução e guarda dos backups. A PRODAF está em fase final de aderência à Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados). Sendo assim, as partes se comprometem a agir em conformidade com a referida Lei.

8 – PLANO DE AÇÃO E DE RESPOSTAS

 (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

No exercício de 2024 não tivemos nenhum problema que se fizesse elaborar um plano de ação.

9 – OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES RELEVANTES NO EXERCÍCIO

No exercício de 2024 **não** ocorreram incidentes relevantes ou interrupções de serviços que configurassem uma situação de crise.

A Cooperativa também, **não** teve apontamentos do órgão competente e de auditorias contratadas no respectivo período analisado, referente à segurança cibernética.

10 – RESULTADO DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS

A Cooperativa irá divulgar por meio de canais utilizados (site da **cooperativa**, quadro de avisos, e-mail e verbal) a todos os colaboradores e envolvidos, no planejamento de continuidade de negócios no ambiente tecnológico, a fim de manter os colaboradores atualizados sobre os conceitos de continuidade adotados, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de recuperação de desastres e continuidade de negócios vigente.

11 – SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO NUVEM

As empresas terceirizadas contratadas para efetuar os serviços de processamento de dados e armazenamento em nuvem podem representar riscos de cibersegurança. No caso da computação em nuvem, envolve riscos que são levados em conta pela Cooperativa, demandando assim cuidados proporcionais a esta identificação de ameaças.

A Cooperativa ao realizar contratações de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, no país ou no exterior deverá

 (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

adotar procedimentos visando certificar-se de que a empresa contratada atende as exigências conforme determinado na Resolução.

Para reduzir a vulnerabilidade da **COOPERATIVA** a incidentes cibernéticos e atender aos demais objetivos de segurança cibernética, a Cooperativa optou pelo armazenamento de seus dados e informações em nuvem, por meio da contratação de empresa especializada e devidamente habilitada.

Conforme estabelecido em contrato, a empresa PRODAF INFORMÁTICA LTDA, nome de fantasia **PRODAF Informática**, é responsável pela gestão de segurança cibernética do sistema Syscoop 32 contratado pela **COOPERATIVA** e pelo armazenamento dos dados em nuvem.

São hospedados utilizando a estrutura da Amazon, empresa multinacional e líder mundial na prestação dos serviços de armazenamento em nuvem, com garantia de alta disponibilidade, sigilo, segurança e acessibilidade ao sistema e dados hospedados.

12 – DISSEMINAÇÃO DA CULTURA NA COOPERATIVA

A disseminação da cultura de segurança cibernética é feita por meio dos seguintes instrumentos:

- Disponibilizando canais de acessos aos associados;
- Realizando treinamentos, capacitando os colaboradores e dirigentes da Cooperativa;
- Orientando os associados, colaboradores e prestadores de serviços quanto aos princípios éticos e responsabilidades;
- Disponibilizando a política e os procedimentos adotados atualizadas - uso externo.

13 – PERIODICIDADE DO RELATÓRIO

 (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

O relatório foi apresentado pelo Diretor responsável pela Segurança Cibernética, analisado, aprovado na reunião da Diretoria e lavrado em ata.

O respectivo relatório deverá ser elaborado, **anualmente até o dia 30 do mês de março**, sendo aprovada pela Diretoria e registrada em ata de reunião.

14 – CONCLUSÃO

Este relatório apresenta um conjunto de resultados significativos e incontestáveis que marcaram o exercício de 2024 como sem incidentes relacionados à segurança da informação e segurança cibernética no ambiente tecnológico da Coopercred Unilever, ambiente em constante evolução tecnológica.

Destaca-se a importância do acompanhamento do parque tecnológico e suas atualizações, a fim de manter o ambiente seguro, sem incidentes, cada vez mais controlado e estável.

15 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Cooperativa, no intuito de implementar uma estrutura eficiente e eficaz em segurança cibernética, se compromete a desenvolver novos controles e/ou melhorar os já existentes visando minimizar os riscos que a **COOPERATIVA** está exposta.

A Diretoria da Cooperativa acompanha junto com o Diretor responsável todo e qualquer risco e leva para discussão em reunião, o relatório de auditorias realizadas, a fim de regularizar possíveis falhas ou irregularidades observadas na sua estrutura, acompanhando e monitorando os prazos para sua regularização, sendo registradas nas atas.

Os respectivos documentos referentes à política cibernética, plano de ação e de resposta a incidentes, relatório anual, contratos de prestação de serviços de processamento, armazenamento de dados e computação na nuvem, as 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

 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

compartilhadas e outros documentos pertinentes as exigências da legislação ficarão à disposição aos órgãos fiscalizadores pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Valinhos, 13 de março de 2025.

LUIS DONIZETTI DIAS

Diretor Presidente

JULIANA ANDRETTA LOTIERSO

Diretora Administrativo

 (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

RELATÓRIO ANUAL DE SEGURANCA CIBERNETICA 2024 pdf

Código do documento 7e2074f9-296f-4915-8776-53ee5e8e23ee



Assinaturas



Luis Donizetti Dias
luis.d.dias77@gmail.com
Assinou como Representante legal

Luis Donizetti Dias



Juliana Andretta Lotierso
julianalotierso@gmail.com
Assinou como Representante legal



Eventos do documento

20 Mar 2025, 15:12:18

Documento 7e2074f9-296f-4915-8776-53ee5e8e23ee **criado** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email: faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-20T15:12:18-03:00

20 Mar 2025, 15:12:31

Assinaturas **iniciadas** por NILZA HELENA DA SILVA (e43c2f87-50e3-4290-83f5-7065146ceb95). Email: faleconosco@coopercredunilever.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-20T15:12:31-03:00

20 Mar 2025, 16:43:10

JULIANA ANDRETTA LOTIERSO **Assinou como Representante legal** (75e6b9aa-8271-4b3e-af53-22fd93b56f32) - Email: julianalotierso@gmail.com - IP: 201.68.41.119, 147.161.129.82 (porta: 40336) - Documento de identificação informado: 382.361.528-98 - DATE_ATOM: 2025-03-20T16:43:10-03:00

20 Mar 2025, 18:51:51

LUIS DONIZETTI DIAS **Assinou como Representante legal** (c9fb0f48-cf07-4b28-b42f-2bfb67ac612d) - Email: luis.d.dias77@gmail.com - IP: 191.13.43.81 (191-13-43-81.user.vivozap.com.br porta: 2760) - Documento de identificação informado: 137.395.368-37 - DATE_ATOM: 2025-03-20T18:51:51-03:00

Hash do documento original

(SHA256):5ddb5d010ebb6480ce1958f825ce4475fab48fde2721801e32a9f8050bafcf
(SHA512):8d63602edab8464543093c9f31591018c8e99110a8cb5dc1319da4775ce14b117ef39615831fc178eec3f96cd34e84396a23d4c51f90adadbc362dd49937aa6e

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.