

POLÍTICA DE RISCO OPERACIONAL

O manual de Risco operacional detém o propósito de normatizar o controle de riscos operacionais na qual a Cooper-Cred Pif Paf está exposta. Vale destacar que este manual está em conformidade com a resolução CMN nº 4.557/17.

Risco operacional

De acordo com o artigo 32 da resolução nº 4.557/17 o risco operacional diz respeito à possibilidade de ocorrer perdas em decorrência de falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Ainda, a resolução define os eventos relativos ao risco operacional, que são:

- I - fraudes internas;
- II - fraudes externas;
- III - demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- IV - práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- V - danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- VI - aqueles que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- VII - falhas em sistemas de tecnologia da informação;
- VIII - falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição.

A cooperativa deverá elaborar relatórios que visem a identificação e a correção dos gargalos presentes no controle e no gerenciamento do risco operacional. Os relatórios deverão ser apresentados para o Conselho de Administração, que deverão se manifestar a respeito de ações que visem corrigir as falhas.

O Conselho de Administração, na figura do Diretor Administrativo Financeiro, é responsável por estabelecer e supervisionar a estrutura e os processos de gerenciamento de riscos operacionais. Ademais, cabe ao Gerente Executivo executar a política e auxiliar o Diretor Administrativo Financeiro no estabelecimento e supervisão da política.

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Estrutura de gerenciamento de risco operacional

A estrutura de gerenciamento de risco operacional, de acordo com o artigo 33 da resolução 4.557/17 deverá prever:

I - políticas que estabeleçam critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e de seleção de seus prestadores, incluindo as condições contratuais mínimas necessárias para mitigar o risco operacional;

II - alocação de recursos adequados para avaliar, gerenciar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;

III - sistemas, processos e infraestrutura de TI que:

a) assegurem integridade, segurança e disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados;

b) sejam robustos e adequados às necessidades e às mudanças do modelo de negócio, tanto em circunstâncias normais quanto em períodos de estresse;

c) incluam mecanismos de proteção e segurança da informação com vistas a prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a ataques digitais;

IV - processo consistente e abrangente para:

a) coletar tempestivamente informações relevantes para a base de dados de risco operacional;

b) classificar e agregar as perdas operacionais relevantes identificadas; e

c) efetuar, tempestivamente, análise da causa raiz de cada perda operacional relevante;

V - realização periódica de análises de cenários com o objetivo de estimar a exposição da instituição a eventos de risco operacional raros e de alta severidade.

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Controle e avaliação

O controle e avaliação diz respeito à realização de uma série de ações que detém o propósito de reduzir o nível de incertezas relativas ao risco operacional, bem como a instituição de ações que visem avaliar e mitigar falhas.

Desta forma, os controles estabelecidos pela cooperativa são considerados eficazes quando os objetivos das operações são cumpridos, os demonstrativos financeiros são elaborados de forma confiável e a legislação e normativos estão sendo cumpridos.

Vale destacar que Cooper-Cred Pif Paf assegura que as atividades realizadas na cooperativa sejam desenvolvidas por pessoas qualificadas e que detenham elevado conhecimento das normas, sejam diretores, colaboradores ou prestadores de serviço.

Para o estabelecimento do controle e avaliação a cooperativa conta com a seguinte metodologia de auto avaliação:

- Definição de comissão responsável pela avaliação (Comitê de Risco Operacional). Esta comissão deve ser composta por um colaborador, um membro do Conselho de Administração, um membro do Conselho Fiscal e o Gerente Executivo;
- Análise de todos os processos relativos ao risco operacional e identificação de pontos críticos.

Esta auto avaliação deverá ser realizada anualmente e a análise deverá ser embasada nos seguintes aspectos:

- Histórico de ocorrências de perdas operacionais do ano anterior;
- Probabilidade de ocorrência;
- Identificação de ações corretivas;
- Avaliação da eficácia das ações;
- Definição de prazos e responsáveis pelas ações corretivas.
- Avaliação de empresas prestadoras de serviços.

A respeito da avaliação de empresas prestadoras de serviço, deverão a ser adotados os seguintes parâmetros:

1. Cumprimento de Prazos;

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

2. Cumprimento do objetivo de contrato;
3. Adesão às cláusulas contratuais;
4. Resultados obtidos com os serviços prestados.

Em que se destaca o serviço de Tecnologia da Informação (TI) utilizado para a realização das operações de crédito (Syscoop 32). A cooperativa deverá observar, além dos parâmetros anteriores, os riscos referentes à infraestrutura de TI. Estes riscos envolvem:

- Falhas no sistema;
- Perda de dados;
- Rescisão contratual.

Essa auto avaliação deverá ser registrada por meio de relatório por cinco anos para consultas futuras. Destaca-se que o relatório da avaliação das empresas prestadoras de serviço, deverá ser utilizado para a decisão de renovação do contrato.

Contratação de prestadores de serviços

A resolução normativa 4.606/17, no inciso I de seu artigo 23, estabelece que as instituições financeiras do segmento S5 deverão prever os critérios para contratação de serviços terceirizados. Assim, são apresentados a seguir os parâmetros utilizados para a contratação:

1. Preço compatível com o planejamento da cooperativa;
2. Experiência comprovada de pelo menos um ano na atividade;
3. Situação regular; (CND Municipais, Federais, Estaduais, FGTS e declaração de que não emprega menores de idade)
4. Viabilidade econômica e logística de atender à demanda.

A avaliação será realizada pelo Gerente Executivo e referendada em reunião do Conselho de Administração.

Registros de perdas

Devem ser registradas todas as perdas, de modo que seja possível mitigar os problemas com o objetivo de diminuir o grau de risco. Vale destacar que este registro deve ser realizado sempre que ocorrerem perdas. As perdas devem ser registradas considerando:

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

- Identificação da perda;
- Valor da perda;
- Setores/Funções envolvidas;
- Plano de ações corretivas.

Salienta-se que para mitigar os riscos é imprescindível que todos processos sejam mapeados e padronizados, de modo que seja possível elaborar um manual de processos da cooperativa. O manual deve ser revisado anualmente pela comissão de auto avaliação (Comitê de Risco Operacional).

Política de Gerenciamento do Risco Operacional

A política de gerenciamento de risco foi elaborada com base na resolução nº 4.557/17 e 4.606/17 que disciplinam as diretrizes do gerenciamento de risco operacional e de sua estrutura.

A estrutura de gerenciamento de risco operacional da Cooper-Cred Pif Paf é embasada na metodologia de auto avaliação descrita no item anterior. Os riscos que deverão ser analisados na auto avaliação estão presentes na Matriz de Risco da cooperativa, que pode ser observada a seguir:

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Ponto Identificado	Constatação	Risco	Probabilidade de Ocorrer	Grau de Risco	Ações Sugeridas	Área	Resultados Esperados	Riscos Mitigados
AGO	Não realização da AGO no prazo	Autuação por parte do Banco Central	Baixo	Alto	Preparar a assembleia com antecedência. Publicar o edital da assembleia antes da antecedência mínima legal	Processo	Atender aos prazos e às exigências do BACEN	Operacional
AGO	Prazo para homologação e registro.	Suspensão dos serviços bancários por parte do Banco do Brasil	Alta	Médio	Realizar a AGO antes até a primeira quinzena de abril. Solicitar a prorrogação do mandato no BB	Processo	Não suspensão dos serviços bancários	Operacional
Crédito	Não realização de análise de risco de crédito do cooperado antes da liberação do crédito	Inadimplência e perdas financeiras	Baixo	Alto	Consultar o processo de análise de risco, em que é verificado o salário, o tempo de cooperativa e o capital social do cooperado	Crédito	Assegurar baixos índices de inadimplência e possibilitar a saúde financeira do cooperado	Operacional
Auditorias	Não cumprimento das recomendações dos auditores	Permanência e reincidência de problemas e apontamentos	Média	Médio	Verificar os pareceres e relatórios para elaborar planos de ação/correção	Processo	Promover a sustentabilidade da cooperativa e qualidade nos processos gerenciais. Adequação normativa	Administração

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Liberação acima do limite de crédito	Aprovação de contratos com valores superiores ao limite	Inadimplência e perdas financeiras	Baixa	Baixo	Realizar verificação final do contrato antes da assinatura	Crédito	Assegurar que as etapas do processo de liberação de crédito sejam cumpridas e que se mantenham baixos os níveis de inadimplência	Crédito
Cartão Coopercred	Insuficiência de desconto em folha	Inadimplência e perdas financeiras	Baixa	Baixo	A cooperativa recebe um desconto 1% da fatura que compensa as perdas. Bloqueio do cartão, até a regularização.	Crédito	Suprir as perdas com a insuficiência do desconto em folha	Crédito
Sucessão	Pessoas desqualificadas em gestão e em cooperativismo para ocupar os cargos do Conselho de Administração	Continuidade dos Negócios	Baixa	Alto	Identificar e preparar sucessores por meio de treinamento	Treinamento	Sucessão adequada dos diretores	Administração
Benefícios oferecidos aos funcionários da Pif Paf	Redução do percentual disponível para que o cooperado realize operações com a cooperativa	Diminuir o volume de operações de crédito da cooperativa	Baixa	Alto	Negociação com a empresa e apresentação dos benefícios da cooperativa. Bem como a sensibilização relativa à importância da Cooperativa	Processo	Garantir percentual disponível para que o cooperado possa operar com a cooperativa.	Administração

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Representantes regionais	Rotatividade dos funcionários do RH da Pif Paf	Continuidade dos Negócios em polos da Pif Paf	Média	Alto	Oferecer treinamento para os substitutos. Preparar substitutos.	Treinamento	Garantir a continuidade dos negócios da cooperativa nos polos	Operacional
Detratores	Difamação junto a outros cooperados	Diminuir o volume de operações de crédito da cooperativa	Baixa	Média	Realizar reuniões e divulgar os canais de ouvidoria	Processo	Assegurar a qualidade da imagem da cooperativa junto aos cooperados	Operacional
Demissão de Funcionários da Pif Paf	Diminuição do quadro social da cooperativa	Diminuir o volume de operações de crédito da cooperativa e aumentar a probabilidade de perdas financeiras	Média	Média	Assegurar a realização do processo de cobrança junto ao cooperado	Crédito	Reduzir o risco de inadimplência	Crédito/Operacional
Afastados	Cooperado se afastar da empresa por um longo período superior a quatro anos	Inadimplência	Média	Baixo	Verificar o capital do associado. Assegurar a realização do processo de cobrança junto ao cooperado	Crédito	Reduzir o risco de inadimplência	Crédito
Crises sanitárias	Interrupção das atividades em função de surtos epidemiológicos e crises sanitárias no parque fabril	Perdas financeiras associadas à interrupção das atividades	Médio	Alto	Manter serviços de autoatendimento atualizados e em funcionamento. Manter backup de dados na nuvem atualizado.	Operacional	Mitigar risco de interrupção das atividades	Operacional
Eventos climáticos	Interrupção das atividades em função da inviabilidade de deslocamento ocasionado por	Perdas financeiras associadas à interrupção das atividades	Médio	Alto	Manter serviços de autoatendimento atualizados e em funcionamento. Manter backup de	Operacional	Mitigar risco de interrupção das atividades	Operacional

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

	eventos climáticos				dados na nuvem atualizado.			
--	-----------------------	--	--	--	-------------------------------	--	--	--

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Esta política visa estabelecer as ações e responsabilidades da cooperativa para continuidade de seus negócios, tendo em vista os riscos identificados na Matriz de Risco, destacada na seção anterior.

Desta forma, esta política contempla o plano de continuidade dos negócios, que consiste em um conjunto de estratégias e ações que visam assegurar a realização das atividades da cooperativa em vista da probabilidade de incidência dos riscos identificados. É válido destacar que a segurança física da estrutura da Cooper-Cred Pif Paf é respaldada pela política de segurança do parque fabril da Pif Paf Alimentos de Visconde do Rio Branco, Minas Gerais. Essa política de segurança prevê ações que visam orientar, em caso de emergências, a conduta de todas as pessoas presentes no parque fabril.

O conjunto de ações que visa assegurar a realização das atividades da cooperativa em situações de risco à continuidade dos negócios, corresponde aos planos de contingência, que foram elaborados para contemplar os riscos que possuem Média e Alta probabilidade de ocorrer e que estão associados ao grau de risco Alto. São eles:

1. Desligamento de funcionários de Recursos Humanos da Pif Paf Alimentos
2. Interrupção das atividades em função de surtos epidemiológicos e crises sanitárias no parque fabril
3. Interrupção das atividades em função da inviabilidade de deslocamento ocasionado por eventos climáticos

Os planos de contingência são compostos de Ações, Avaliações Situacionais e Emissão de Relatórios de Contingência. Os planos são apresentados no formato de fluxogramas, de modo que direcione as decisões. São apresentados dois planos de contingência, o primeiro se refere as ações referente à caso de desligamento de funcionários de recursos humanos da Pif Paf Alimentos e o segundo contempla situações de interrupção das atividades em função de eventos climáticos e crises sanitárias.

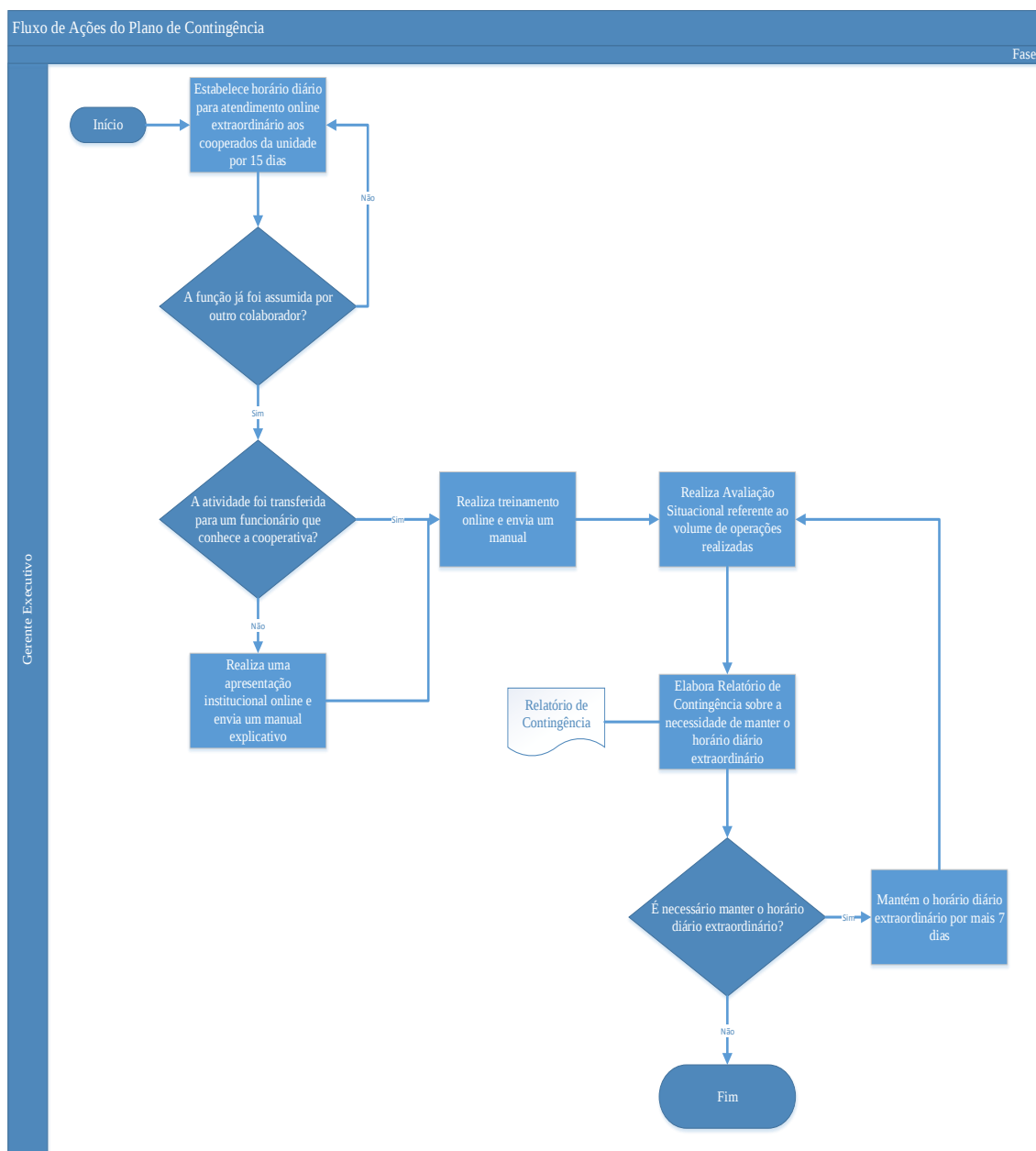
Em todos os casos, o Gerente Executivo será o responsável por gerir o plano de contingência, realizar as avaliações e escrever os relatórios de execução dos planos para a apreciação do Conselho de Administração

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Desligamento de funcionários de Recursos Humanos da Pif Paf Alimentos

O Plano de Contingência I que visa mitigar os impactos de desligamentos de funcionários de recursos humanos que realizam as operações da cooperativa nas unidades da Pif Paf Alimentos visa assegurar a realização das atividades no local. Ademais, estabelece etapas que visam formar os funcionários de recursos humanos que assumirão as atividades cooperativa para que a realize de maneira adequada.

Figura 1: Fluxo de ações do Plano de Contingência I



A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

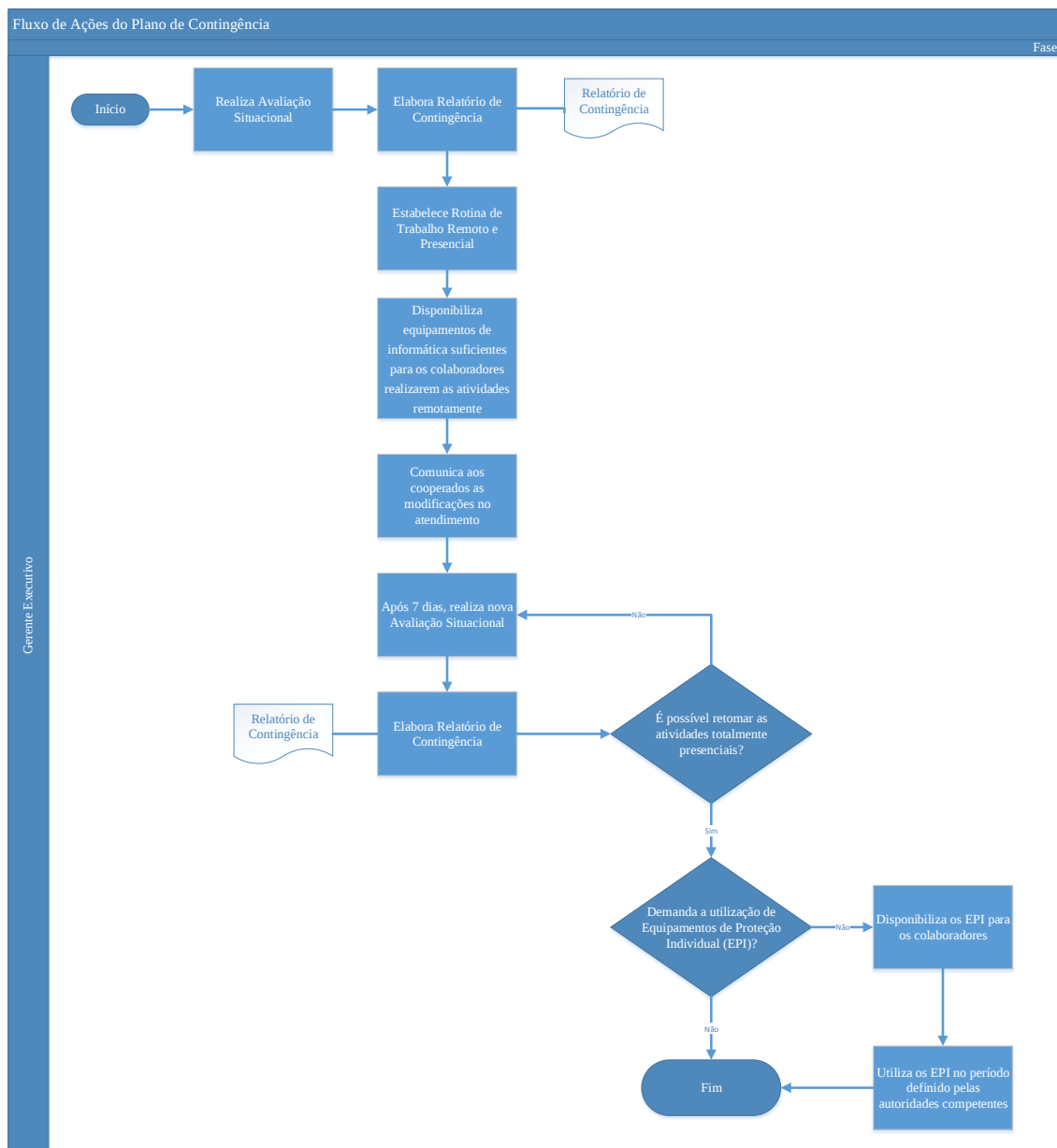
Situações de interrupção das atividades em função de eventos climáticos e crises sanitárias

O Plano de Contingência II apresenta as ações que a cooperativa deverá adotar em situações em que crises sanitárias e eventos climáticos provoquem a interrupção das atividades presenciais da cooperativa. Nestes casos, destaca-se que a continuidade dos negócios está associada à realização das atividades em caráter remoto.

Com o objetivo de assegurar a eficácia de atividades realizadas à distância, bem como promover a segurança dos dados e informações. A cooperativa possui contrato de serviço de armazenamento de arquivos na nuvem, o que contribui para a continuidade dos negócios.

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.

Figura 2: Fluxo de ações do Plano de Contingência II



A presente política deverá ser revisada aprovada pelo Conselho de Administração a cada dois anos.

A presente política foi aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de junho de 2020.