MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

7.4. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

SUMÁRIO

7.4. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL 3
7.4.1. Objetivo 3
7.4.2. Conceito 3
7.4.3. Abrangência 3
7.4.4. Estrutura Organizacional 4
7.4.4.1. Diretor responsável por Controles Internos e Gerenciamento de Riscos (Estrutura Simplificada) 4
7.4.4.2. Agente de Controles Internos e Riscos 5
7.4.4.3. Auditoria Interna 6
7.4.5. Diretrizes 6
7.4.6. Mecanismos de Mitigação do Risco Operacional 7
7.4.6.1. Planos de ação para regularização dos apontamentos de auditorias. 8
7.4.7. Auto Avalição de Riscos e Controles 8
7.4.8. Relatório Anual 10
7.4.9. Aprovação, divulgação e revisão da Política 10
7.4.10. Base Regulatória 10
7.4.11. Disposições Finais 11
7.4.12. Controle de atualizações 11

7.4. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

7.4.1. Objetivo

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional tem como objetivo estabelecer os critérios para o gerenciamento de Risco Operacional 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.

A **CREDITA** está classificada na categoria Clássica 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 Executiva e planejar ações para reduzir essa exposição.

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com a política de Gerenciamento de Riscos de Crédito, Política de Gerenciamento de Risco de Liquidez e de Capital e as Políticas de Controles Internos.

7.4.2. Conceito

Define-se o Risco Operacional como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas.

Define-se perda operacional como o valor quantificável associado aos eventos de risco operacional.

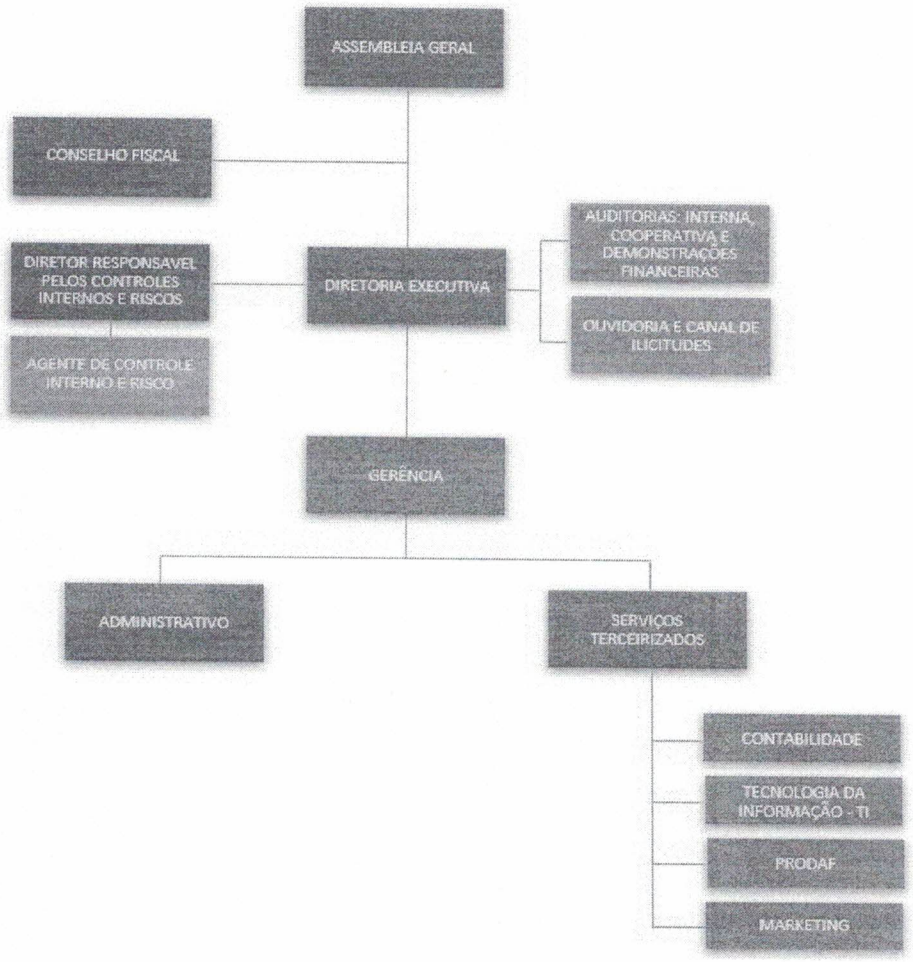
A definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Cooperativa às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes de suas atividades desenvolvidas.

7.4.3. Abrangência

As regras explicitadas na política aplicam-se a todos os colaboradores e prestadores de serviços relevantes da **CREDITA** no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades.

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

7.4.4. Estrutura Organizacional



Para a condução da política de Gerenciamento de Risco Operacional a **CREDITA** conta com a seguinte estrutura específica de riscos:

7.4.4.1. Diretor responsável por Controles Internos e 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 a Diretoria Executiva;

- 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 Executiva da instituição para ciência e tomada de providências, quando aplicáveis.

7.4.4.2. Agente de Controles Internos 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 Executiva.

- 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 Executiva 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 Executiva, 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 pelos Controles Internos e Gerenciamento de Riscos na elaboração de relatórios gerenciais periódicos versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional.

7.4.4.3. Auditoria Interna

Responsável pelas atividades de auditoria em operações de crédito, 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;

- verificação da observância das normas instituídas pelas entidades fiscalizadoras e pela Diretoria Executiva;

- recomendações para o saneamento de falhas e de irregularidades detectadas durante os trabalhos de auditoria;

- apoio aos auditores externos, quando aplicável;

- assistência a Diretoria Executiva 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.

7.4.5. Diretrizes

A **CREDITA** 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 Executiva, gerência e demais níveis organizacionais.
- Melhoria do ambiente de risco e controle com consequente proteção e melhoria da reputação e imagem da Cooperativa.
- Apoio a Diretoria Executiva para atender demandas regulatórias.

7.4.6. Mecanismos de Mitigação do Risco Operacional

A **CREDITA** 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 Executiva.
- 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 Executiva 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 a gerência, a área administrativa e contábil a gerenciar os riscos operacionais.

- 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 Executiva 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.

7.4.6.1. Planos de ação para regularização dos apontamentos de auditorias.

Visando minimizar o risco operacional e a possível existência de Fato Materialmente Relevante em decorrência de reincidência de apontamentos referente aos pontos identificados nos relatórios de auditorias, fica estipulado os seguintes prazos com relação aos planos de ação:

- Elaboração do plano de ação: em até 60 dias após o recebimento do relatório da auditoria e ciência dos apontamentos pela Diretoria Executiva;
- Prazo máximo para regularização dos pontos levantados: 180 dias após aprovação do plano de ação. Nos casos de apontamentos relacionados ao sistema Syscoop32, o prazo máximo é de 360 dias;
- Limite para adiamentos do plano de ação: Em casos justificáveis, o plano poderá ser adiado até 2 vezes, e o novo prazo para regularização não deve ultrapassar 180 dias a contar da data do adiamento.

Os planos de ação deverão conter, além do prazo para regularização dos apontamentos, o procedimento detalhado que será adotado pela Cooperativa para regularização do ponto e devem ser aprovados em ata de reunião da Diretoria Executiva.

7.4.7. Auto Avalição de Riscos e Controles

A Diretoria Executiva da **CREDITA** 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 gerência 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
Impacto	Alto	**Médio**	Alto	Alto
	Médio	**Médio**	**Médio**	Alto
	Baixo	**Baixo**	**Médio**	**Médio**

Os riscos residuais classificados como "Alto" 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.

7.4.8. Relatório Anual

O Diretor Responsável pelos Controles Internos e Gerenciamento de Riscos, com o suporte e apoio do Agente de Controles Internos e Riscos e da Gerência, emitirá relatório gerencial que será avaliado e aprovado pela Diretoria Executiva 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.
- A manifestação da Diretoria Executiva acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos.

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

7.4.9. Aprovação, divulgação e revisão da Política

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional foi aprovada pela Diretoria Executiva da **CREDITA** 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 a cada 2 (dois) anos ou quando mudanças significativas exigirem.

7.4.10. Base Regulatória

Resolução CMN 4.968 de 25 de novembro de 2021

Resolução CMN 4.557 de 23 de fevereiro de 2017
Resolução CMN 4.595 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

7.4.11. Disposições Finais

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no item **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS.**

Luciano Donisete Couto
Diretor responsável pelo Gerenciamento Contínuo de Riscos

Nicodemus de Arimatéia Pereira
Diretor Presidente

Raquel Cássia de Campos Cardoso
Diretora Operacional

7.4.12. Controle de atualizações

Data da atualização	Instrumento de atualização	Atualizações
28/02/2023	Atualizado conforme recomendação da auditoria interna no relatório anual do exercício de 2022.	Atualização da estrutura organizacional. Inclusão do tópico *7.4.6.1. Planos de ação para regularização dos apontamentos de auditorias.*