

3.4. REGIMENTO DOS COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

SUMÁRIO

3.4. REGIMENTO DOS COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS	3
3.4.1. Objetivo	3
3.4.2. Introdução.....	3
3.4.3. Estrutura de Poderes dos Colaboradores da CREDITA.....	4
3.4.4. Auditorias.....	5
3.4.5. Gerência.....	5
3.4.5.1. Planejamento e Governança.....	5
3.4.5.2. Gestão Administrativa e Financeira	6
3.4.5.3. Recursos Humanos	6
3.4.5.4. Contabilidade e Sistemas.....	7
3.4.5.5. Crédito e Cobrança	7
3.4.6. Assistente Administrativa	7
3.4.6.1. Atendimento e Cadastro	8
3.4.6.2. Crédito e Cobrança	8
3.4.6.3. Seguro Prestamista.....	8
3.4.6.4. Controles e Relatórios	9
3.4.6.5. Relacionamento com cooperados	9
3.4.6.6. Serviços Administrativos.....	9
3.4.7. Atribuições da Auxiliar Administrativa.....	10
3.4.7.1. Rotinas Financeiras	10
3.4.7.2. Atendimento e Cadastro	10
3.4.7.3. Crédito e Empréstimos	11
3.4.7.4. Organização Documental	11
3.4.7.5. Apoio Administrativo	11
3.4.8. Serviços Terceirizados.....	12
3.4.8.1. Contabilidade	12
3.4.8.2. Tecnologia da Informação (TI).....	13
3.4.8.3. Prodaf Informática Ltda. – EPP	14
3.4.8.4. Marketing	15
3.4.9. FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito	15
3.4.9.1. Missão da FNCC.....	16
3.4.9.2. Atuação Institucional.....	16
3.4.10. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD	16
3.4.11. Disposições Finais	16
3.4.12. Controle de Atualizações.....	17

3.4. REGIMENTO DOS COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

3.4.1. Objetivo

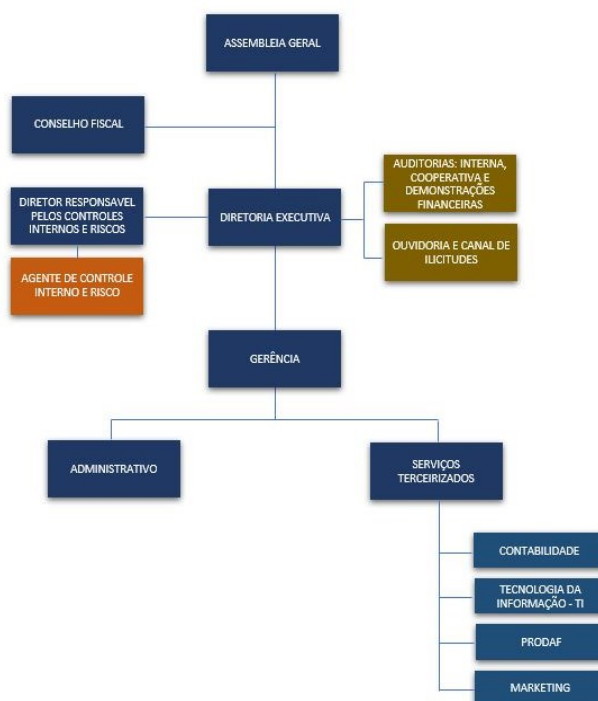
O presente Regimento dos Colaboradores e Prestadores de Serviços estabelece os padrões de comportamento e valores que devem nortear as atividades na **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira - CREDITA**, fundamentando-se em normas legais, princípios éticos, morais e nos bons costumes.

3.4.2. Introdução

A Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal da **CREDITA** são órgãos independentes da administração, atuando de forma autônoma na supervisão e tomada de decisões estratégicas.

A cooperativa possui uma estrutura organizacional simplificada, conforme detalhado no item 7.1 – *Política de Gerenciamento Contínuo de Riscos*, que visa garantir uma gestão eficiente e alinhada aos princípios cooperativistas.

Cabe ao quadro técnico-profissional a responsabilidade de gerenciar, coordenar e executar as atividades necessárias para implementar as políticas e decisões definidas pela Assembleia Geral e pela Diretoria Executiva.



3.4.3. Estrutura de Poderes dos Colaboradores da CREDITA

A estrutura de poderes da **CREDITA** funciona como um guia organizacional, oferecendo aos colaboradores um direcionamento claro e assertivo para o desempenho de suas funções. Essa estrutura está dividida em três níveis:

Nível	Funções Estratégicas	Funções Operacionais
Estratégico	Define objetivos e metas, estabelece políticas, escolhe estratégias, destina recursos, exerce controles	Planejar, organizar, controlar
Tático	Estabelece táticas, delega autoridade, distribui tarefas, orienta e supervisiona a execução	Coordenar, dirigir, supervisionar
Operacional	Executa as tarefas definidas pelos níveis superiores	Executar

- i. O **Nível Estratégico** está relacionado à Assembleia Geral e à Diretoria Executiva.
- ii. O **Nível Tático** corresponde às atividades da Gerência da Cooperativa.
- iii. O **Nível Operacional** abrange os demais colaboradores da **CREDITA**.

A **CREDITA** existe como instrumento coletivo para solucionar problemas econômicos comuns aos seus associados. Regida por princípios democráticos, valoriza a participação ativa dos cooperados como usuários, acima da condição de investidores, seguindo o princípio do voto singular e unipessoal.

A cooperativa é composta por recursos — capital, tecnologia e conhecimento — aplicados de forma estratégica para alcançar seus objetivos com máxima eficiência.

A administração da **CREDITA** possui características próprias, além de seguir os fundamentos da ciência da administração. Ela se compromete com:

- i. **Transparência** nas relações com o quadro social, promovendo confiança, colaboração e participação;
- ii. **Serviço de excelência** aos associados, que são simultaneamente donos e usuários;

- iii. **Ampliação da participação dos cooperados** nos negócios da cooperativa, fator essencial para sua eficácia e sustentabilidade.

3.4.4. Auditorias

Classificada como cooperativa “clássica”, a **CREDITA** está sujeita à realização de até 3 **(três) tipos de auditoria**, conforme exigências legais e normativas:

- i. **Auditoria Cooperativa** – realizada exclusivamente por Entidade de Auditoria Cooperativa (EAC) ou empresa credenciada pelo Banco Central do Brasil;
- ii. **Auditoria Interna** – avalia critérios de gestão e gerenciamento de riscos;
- iii. **Auditoria Externa** – voltada à análise das demonstrações financeiras.

Essas auditorias são conduzidas por empresas terceirizadas, contratadas pela Diretoria Executiva, com o objetivo de atender às exigências regulatórias.

A Gerência da Cooperativa é responsável por acompanhar os apontamentos e implementar as correções necessárias, sempre sob fiscalização do Conselho Fiscal e com o aval da Diretoria Executiva.

Por sua natureza independente e estratégica, as auditorias estão subordinadas diretamente à Diretoria Executiva.

Os relatórios de auditoria devem ser encaminhados à Diretoria Executiva, ao Conselho Fiscal e aos gestores responsáveis. As justificativas e medidas corretivas serão formalizadas em planos de ação, devidamente assinados pela Diretoria.

3.4.5. Gerência

A Gerência é subordinada à Diretoria Executiva da **CREDITA** e tem como responsabilidade a execução tática das estratégias definidas pela alta gestão, garantindo o alinhamento entre as diretrizes institucionais e as operações diárias da Cooperativa.

As principais atribuições da Gerência estão organizadas por áreas de atuação:

3.4.5.1. Planejamento e Governança

- i. Implementar as estratégias definidas nos documentos institucionais;

-
- ii. Subsidiar a Diretoria Executiva e o Diretor Administrativo/Riscos na elaboração do relatório anual de gerenciamento contínuo de riscos;
 - iii. Acompanhar o gerenciamento de riscos da Cooperativa;
 - iv. Atuar junto à Diretoria Executiva em demandas oriundas do sistema de Ouvidoria;
 - v. Elaborar, conferir e acompanhar os documentos das Assembleias Gerais até a homologação pelo Banco Central, registro na Junta Comercial e demais órgãos competentes;
 - vi. Verificar, em conjunto com a Diretoria Executiva, os apontamentos das auditorias (contábil, cooperativa e interna) e elaborar plano de ação para regularização;
 - vii. Participar da elaboração do acordo de trabalho da categoria e da proposta de reajuste salarial, incluindo homologação junto ao sindicato, quando aplicável.

3.4.5.2. Gestão Administrativa e Financeira

- i. Gerenciar o fluxo de caixa, pagamentos a terceiros, relacionamento com instituições financeiras, monitoramento de taxas e tarifas bancárias, e realização de análises e projeções financeiras;
- ii. Supervisionar a administração de bens móveis e imóveis, incluindo inventário e contratação de seguros;
- iii. Gerenciar compras e contratos de materiais, bens e serviços;
- iv. Acompanhar a emissão e renovação do certificado digital junto à Receita Federal;
- v. Verificar diariamente mensagens e demandas dos sistemas BC Correio, Siscom e STA;
- vi. Realizar atualizações necessárias no sistema UNICAD;
- vii. Acompanhar o e-mail institucional: coopcredita@coopcredita.com.br

3.4.5.3. Recursos Humanos

- i. Supervisionar o cumprimento da jornada de trabalho, controle de férias, recebimento de atestados médicos e demais obrigações trabalhistas;

-
- ii. Enviar informações da folha de pagamento ao escritório contábil para emissão de holerites, impostos e obrigações acessórias;
 - iii. Supervisionar e orientar a assistente e os auxiliares administrativos no desempenho de suas funções;
 - iv. Acompanhar os atendimentos realizados por telefone, e-mail e WhatsApp.

3.4.5.4. Contabilidade e Sistemas

- i. Conferir lançamentos contábeis e relatórios sistêmicos emitidos pelo SYSCOOP32;
- ii. Gerenciar acessos aos sistemas de informação conforme cargos/funções, via sistema Mantis (Prodaf) e chamados técnicos (YeTI);
- iii. Encaminhar arquivos do cadastro positivo ao GBD (Boa Vista SCPC).

3.4.5.5. Crédito e Cobrança

- i. Supervisionar e analisar o processo de concessão de crédito, garantindo conformidade com a política definida pela Diretoria Executiva;
- ii. Gerenciar o processo de cobrança dos descontos em folha de pagamento dos associados;
- iii. Encaminhar associados e ex-associados inadimplentes para cobrança externa (advogados ou empresas especializadas);
- iv. Acompanhar o processo de cobrança de parcelas vencidas.

Essa estrutura de atribuições visa garantir a eficiência operacional, a conformidade regulatória e a excelência no atendimento aos associados, fortalecendo a governança e a sustentabilidade da **CREDITA**.

3.4.6. Assistente Administrativa

A Assistente Administrativa é subordinada à Gerência da **CREDITA** e desempenha funções operacionais e de apoio à gestão, com foco no atendimento aos associados, na execução de rotinas financeiras e administrativas, e no cumprimento das obrigações legais da Cooperativa.

As principais atribuições estão organizadas por áreas:

3.4.6.1. Atendimento e Cadastro

- i. Realizar atendimento aos associados por telefone, e-mail, WhatsApp e presencialmente;
- ii. Efetuar o cadastro de novos associados no sistema;
- iii. Atualizar os dados cadastrais conforme alterações informadas;
- iv. Acompanhar o e-mail institucional: faleconosco@coopcredita.com.br

3.4.6.2. Crédito e Cobrança

- i. Gerar os descontos mensais dos associados e encaminhar à empresa mantenedora via layout;
- ii. Conciliar os relatórios de descontos em folha e realizar a baixa das parcelas pagas no SYSCOOP32;
- iii. Acompanhar o controle das parcelas dos empréstimos via sistema consignet da Prefeitura Municipal de Itapira;
- iv. Conferir e acompanhar o processo de cobrança dos descontos em folha de pagamento dos associados;
- v. Analisar solicitações de empréstimo conforme a política definida pela Diretoria Executiva;
- vi. Executar o processo de cobrança de parcelas vencidas de associados e ex-associados;
- vii. Atualizar o cadastro de associados desligados da Prefeitura de Itapira, conforme relação enviada pelo departamento pessoal, incluindo mudanças de cargo ou empresa.

3.4.6.3. Seguro Prestamista

- i. Elaborar e enviar mensalmente à corretora a planilha com os segurados/cooperados para faturamento do seguro prestamista;

-
- ii. Acompanhar demandas relacionadas ao seguro, incluindo abertura e acompanhamento de sinistros até sua conclusão.

3.4.6.4. Controles e Relatórios

- i. Elaborar o relatório anual do inventário dos bens que compõem o imobilizado da Cooperativa;
- ii. Em conjunto com o Diretor responsável pela PLD/FT acompanhar mensalmente os apontamentos relacionados à prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- iii. Elaborar o relatório anual de efetividade da política de PLD/FT;
- iv. Elaborar os relatórios semestrais dos Canais de Ouvidoria e de Denúncias.

3.4.6.5. Relacionamento com cooperados

- i. Acompanhar as demandas nos Canais de Ouvidoria e de Denúncias.
- ii. Acompanhar e responder demandas dos órgãos de proteção ao consumidor: RDR, Procon, Reclame Aqui e Consumidor.gov.

3.4.6.6. Serviços Administrativos

- i. Consultar nas listas publicadas pelo CSNU – Conselho de Segurança nas Nações Unidas se existem associados identificados como terroristas;
- ii. Responder diariamente as demandas do Bacen Jud recebidas via STA;
- iii. Fazer mensalmente a declaração de conformidades de fraudes no sistema QUOD/RUFRA.

Essa função é essencial para garantir a fluidez das operações administrativas, a conformidade com as normas legais e o atendimento qualificado aos associados da **CREDITA**.

3.4.7. Atribuições da Auxiliar Administrativa

A Auxiliar Administrativa é subordinada à Gerência da **CREDITA** e atua no suporte às rotinas administrativas, financeiras e operacionais, com foco nas rotinas financeiras, organização documental e atendimento aos associados.

As principais atribuições estão organizadas por áreas:

3.4.7.1. Rotinas Financeiras

- i.** Realizar os lançamentos bancários diários no sistema SYSCOOP32 e conferir a conciliação com os extratos bancários;
- ii.** Elaborar planilhas de acompanhamento da movimentação financeira das contas correntes;
- iii.** Elaborar planilhas de acompanhamento dos fundos de investimento;
- iv.** Lançar pagamentos no internet banking para posterior liberação pelos Diretores;
- v.** Validar notas fiscais recebidas no site da Prefeitura Municipal de Itapira e emitir boletos de recolhimento de ISS;
- vi.** Elaborar e organizar os documentos para o movimento contábil;
- vii.** Gerar DARFs conforme notas fiscais para recolhimento de tributos;
- viii.** Acompanhamento e liquidação de portabilidades de crédito;
- ix.** Acompanhar e responder demandas recebidas pelo e-mail institucional: financeiro@coopcredita.com.br.

3.4.7.2. Atendimento e Cadastro

- i.** Realizar atendimento aos associados por telefone, e-mail, WhatsApp e presencialmente;
- ii.** Efetuar o cadastro de novos associados no sistema;
- iii.** Atualizar os dados cadastrais conforme alterações informadas;

3.4.7.3. Crédito e Empréstimos

- i.** Analisar solicitações de empréstimo conforme política definida pela Diretoria Executiva;
- ii.** Verificar assinaturas nos contratos de empréstimo e nas notas promissórias antes do arquivamento;
- iii.** Separar e arquivar contratos vencidos ou quitados antecipadamente, incluindo a promissória a ser devolvida ao associado;
- iv.** Elaborar o relatório anual do inventário dos contratos que compõem a carteira de empréstimos.

3.4.7.4. Organização Documental

- i.** Organizar o arquivo físico e controlar o arquivo morto;
- ii.** Verificar assinaturas nas fichas de admissão e demissão antes do arquivamento;
- iii.** Digitalizar documentos como contratos, relatórios, atas de reuniões, fichas de admissão e documentos dos associados;
- iv.** Arquivar documentos digitalizados nas pastas do servidor (nuvem), no arquivo físico (quando aplicável) e realizar upload no SYSCOOP32 nos respectivos cadastros dos associados.

3.4.7.5. Apoio Administrativo

- i.** Digitar as atas das reuniões da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal;
- ii.** Realizar serviços externos, como coleta de assinaturas e atividades bancárias.

Essa função é essencial para garantir a integridade documental da Cooperativa, o bom funcionamento das rotinas administrativas e o suporte eficiente às demandas dos associados e da Diretoria.

3.4.8. Serviços Terceirizados

Os serviços terceirizados da **CREDITA** são formalizados por meio de contratos específicos. Qualquer alteração futura, seja substituição, inclusão ou descontinuidade de prestadores, será devidamente registrada na atualização deste manual.

A contratação de prestadores de serviço deve seguir rigorosamente os critérios estabelecidos na **7.4. Política de Seleção e Contratação de Prestadores de Serviços**

Em setembro de 2025, os parceiros contratados são:

Empresa	Área de Atuação
Padrão Auditoria S/S	Auditoria Cooperativa e Demonstrações Financeiras
Conaud Auditores Independentes S/S	Auditoria Interna
Bruske e Verdan Contabilidade Ltda	Contabilidade
Rodrigo Mazer Gracini ME (YeTI)	Tecnologia da Informação
Prodaf Informática Ltda	Sistemas e Software
José Eduardo Romano Junior	Marketing

Todos os prestadores devem observar os princípios éticos e de conduta profissional estabelecidos no **Código de Ética e Conduta da Credita**, aplicáveis a colaboradores, associados e terceiros vinculados à Cooperativa.

3.4.8.1. Contabilidade

A área contábil é terceirizada para a empresa Bruske e Verdan Contabilidade Ltda, responsável por:

- i. Assessoria contábil e fiscal;
- ii. Escrituração e conciliação contábil;
- iii. Elaboração das Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas;
- iv. Escrituração fiscal e entrega das obrigações acessórias;
- v. Fornecimento de informações contábeis e fiscais às auditorias internas e externas;

-
- vi.** Relacionamento com auditores externos;
 - vii.** Modelagem de informações gerenciais contábeis;
 - viii.** Elaboração da folha de pagamento, incluindo cálculos de salários, férias, PLR, provisões, encargos e obrigações acessórias.

3.4.8.2. Tecnologia da Informação (TI)

A área de TI é terceirizada para a empresa Rodrigo Mazer Gracini ME, nome fantasia YeTI, que presta suporte técnico e operacional à Cooperativa. Suas responsabilidades incluem:

- i.** Suporte técnico aos usuários (via chamados, telefone ou atendimento presencial);
- ii.** Manutenção da rede interna e dos equipamentos;
- iii.** Visitas técnicas e manutenções preventivas/corretivas;
- iv.** Apoio em melhorias da infraestrutura de TI;
- v.** Monitoramento de ativos críticos;
- vi.** Testes de vulnerabilidade em sistemas;
- vii.** Administração de servidores e rede de computadores;
- viii.** Operação e monitoramento do ambiente de produção;
- ix.** Controle e execução de processos batch;
- x.** Gestão de backups;
- xi.** Tratamento de incidentes:
 - a.** 1º nível: atendimento ao usuário;
 - b.** 2º nível: rede e infraestrutura;
 - c.** 3º nível: projetos e servidores.
- xii.** Administração de ferramentas de segurança (firewall, antivírus, etc.).

3.4.8.3. Prodaf Informática Ltda. – EPP

A empresa **Prodaf Informática Ltda. – EPP** é responsável pela gestão e segurança das informações inseridas diariamente no sistema utilizado pela Cooperativa, o **Syscoop32**.

Por meio de seus 11 módulos integrados, o Syscoop32 realiza o gerenciamento sistêmico das seguintes contas e operações:

- i.** Capital de associados;
- ii.** Capital de ex-associados;
- iii.** Juros ao capital;
- iv.** Débitos de ex-associados;
- v.** Empréstimos;
- vi.** Rendas a apropriar;
- vii.** Sobras ou perdas acumuladas;
- viii.** Despesas a apropriar;
- ix.** Crédito em liquidação duvidosa;
- x.** Crédito de associado;
- xi.** Sistema Central de Risco (SCR) – Central de Risco de Crédito.

O sistema conta com uma ficha de atendimento integrada, que reúne em uma única tela todas as informações necessárias para agilizar o atendimento aos associados.

A segurança de acesso ao Syscoop32 é garantida por meio de:

- i.** Cadastro prévio de usuários autorizados;
- ii.** Acesso exclusivo mediante login e senha pessoal e intransferível;
- iii.** Controle rigoroso de permissões, limitado a pessoas previamente autorizadas.

3.4.8.4. Marketing

A área de Marketing é terceirizada para a empresa José Eduardo Romano Junior, nome fantasia Fabricarte, responsável pela comunicação institucional e promoção da imagem da Cooperativa.

As principais atribuições incluem:

- i.** Criação de artes e publicações para redes sociais;
- ii.** Gestão e monitoramento das redes sociais da Cooperativa;
- iii.** Atualização e manutenção do site institucional;
- iv.** Desenvolvimento de campanhas publicitárias.

A comunicação com os associados é realizada por meio dos seguintes canais:

- a.** Site institucional;
- b.** E-mail;
- c.** Facebook;
- d.** Instagram;
- e.** WhatsApp.

Esses canais são utilizados tanto para divulgação de campanhas e ações da Cooperativa quanto para facilitar o diálogo direto com os associados.

3.4.9. FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito

A **CREDITA** é filiada à **FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito**, entidade de terceiro grau que atua na representação institucional das cooperativas filiadas perante órgãos governamentais, instituições financeiras e demais atores do sistema cooperativista de crédito.

3.4.9.1. Missão da FNCC

A FNCC tem como missão oferecer suporte técnico, estratégico e político às cooperativas de crédito, com o objetivo de:

- 1.** Fortalecer e profissionalizar a atuação das cooperativas;
- 2.** Promover a prática dos princípios cooperativistas;
- 3.** Contribuir para a melhoria das condições de vida dos associados;
- 4.** Estimular o crescimento sustentável e estruturado do setor.

3.4.9.2. Atuação Institucional

Por meio de uma gestão participativa, transparente e sensível às necessidades das filiadas, a FNCC:

- a.** Atua junto a entidades estaduais e federais para garantir condições favoráveis à operação das cooperativas.
- b.** Representa os interesses do segmento cooperativista de crédito em fóruns, conselhos e instâncias regulatórias.
- c.** Oferece apoio técnico e político para aprimorar a governança e a gestão das cooperativas filiadas.

A filiação à FNCC reforça o compromisso da **CREDITA** com a excelência institucional, o fortalecimento do cooperativismo e a defesa dos interesses coletivos de seus associados.

3.4.10. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD

Todos os procedimentos e diretrizes deste regimento são realizados em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados da Cooperativa, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância da Lei nº 13.709/18.

3.4.11. Disposições Finais

O Regimento dos Colaboradores e Prestadores de Serviços será aprovado e revisado a cada 2 (dois) anos, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos, pela

Diretoria Executiva da **CREDITA**, que deverá assegurar sua divulgação, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

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**.

3.4.12. Controle de Atualizações

Data da atualização	Instrumento de atualização	Atualizações
30/09/2025	Atualização periódica	Revisão geral e atualização de layout. Alteração da numeração de 3.3 para 3.4.

Raquel Cássia de Campos
Diretora Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo

Renata Delalana Figueredo
Diretora Operacional