

## ***Manual de Controles Internos***



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Índice**

<b>HISTÓRICO DE REVISÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1 - MANUAL DE CONTROLES INTERNOS .....</b>	<b>6</b>
1.1 – POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS.....	10
1.2 – POLÍTICA DE GOVERNANÇA COOPERATIVA .....	10
<b>2 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS .....</b>	<b>16</b>
<b>3 – ORGANOGRAMA.....</b>	<b>18</b>
<b>4 – REGIMENTO INTERNO .....</b>	<b>19</b>
4.1 – REGIMENTO – ASSEMBLEIA GERAL.....	19
4.2 – REGIMENTO – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DIRETORIA EXECUTIVA .....	20
4.3 – REGIMENTO – CONSELHO FISCAL.....	21
4.4 – REGIMENTO – COLABORADORES.....	27
4.5 – REGIMENTO – COOPERADOS.....	29
4.6 – REGIMENTO – FATES .....	32
4.7 – REGIMENTO – DIRETOR RESPONSÁVEL PELA ESTRUTURA SIMPLIFICADA DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCO.....	33
<b>5 – CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA PROFISSIONAL .....</b>	<b>34</b>
5.1 – POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS .....	35
<b>6 – POLÍTICA DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES.....</b>	<b>46</b>
6.1 – PLANO DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES.....	46
<b>7 – POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS.....</b>	<b>52</b>
7.1 – PLANO DE CONTINGÊNCIA .....	55
<b>8 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO .....</b>	<b>58</b>
8.1 – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DO RISCO DE CRÉDITO .....	62
8.2 – POLÍTICA DE CRÉDITO .....	72
8.3 – POLÍTICA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO .....	77
<b>9 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE MERCADO .....</b>	<b>80</b>
<b>10 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL .....</b>	<b>84</b>
10.1 – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL .....	89
<b>11 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ .....</b>	<b>93</b>
11.1 - PLANO DE CONTINGÊNCIA NAS OCORRÊNCIAS DE LIQUIDEZ.....	99
<b>12 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL.....</b>	<b>102</b>
12.1 – PLANO DE CAPITAL E PLANO DE CONTINGÊNCIA DE CAPITAL.....	103
<b>13 – POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA - PRSAC.....</b>	<b>105</b>
<b>14 – MANUAL E POLÍTICA DE CRIMES CONTRA LAVAGEM DE DINHEIRO .....</b>	<b>119</b>
POLÍTICA DE PREVENÇÃO CONTRA A LAVAGEM DE DINHEIRO, OCULTAÇÃO DE BENS E VALORES E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO .....	128
DA GOVERNANÇA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO .....	129
I - DIRETRIZES.....	129
II - DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS .....	140
A) MANUAL DE PROCEDIMENTOS DESTINADOS A CONHECER, SEUS ASSOCIADOS, FUNCIONÁRIOS, PARCEIROS E PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS .....	140
14.1 – CONHEÇA SEU CLIENTE (KYC) – MANUAL DE PROCEDIMENTOS .....	144
14.2 – “CONHEÇA SEU FUNCIONÁRIO / CONSELHEIROS ” (KYE) – MANUAL DE PROCEDIMENTOS.....	148

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

DADOS, INFORMAÇÕES E MÉTRICAS A SEREM CONSIDERADOS PARA A CLASSIFICAÇÃO EM CATEGORIAS DE RISCOS.....	149
14.3 – CONHEÇA O SEU PARCEIRO (KYP) – MANUAL DE PROCEDIMENTOS .....	149
DADOS, INFORMAÇÕES E MÉTRICAS A SEREM CONSIDERADOS PARA A CLASSIFICAÇÃO EM CATEGORIAS DE RISCOS.....	150
B) DAS OPERAÇÕES.....	153
DO MONITORAMENTO, DA SELEÇÃO E DA ANÁLISE DE OPERAÇÕES E SITUAÇÕES SUSPEITAS.....	157
C) FONTES DE RECURSOS DE ORIGEM SUSPEITA.....	157
MONITORAMENTO E SELEÇÃO DE OPERAÇÕES E SITUAÇÕES SUSPEITAS – (MANUAL).....	158
PARÂMETROS, VARIÁVEIS E REGRAS PARA MONITORAMENTO, SELEÇÃO E ANÁLISE DE OPERAÇÕES E SITUAÇÕES SUSPEITAS. ....	161
COMPOSIÇÃO DO DOSSIÊ SOBRE O MONITORAMENTO SELEÇÃO E ANÁLISE DE OPERAÇÕES SUSPEITAS. ....	161
DOS PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO AO COAF.....	161
D) COMUNICAÇÃO AO CONSELHO DE CONTROLE DE ATIVIDADES FINANCEIRAS - COAF.....	161
III – COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO COM A EFETIVIDADE E MELHORIA CONTINUA .....	166
<b>15 – MANUAL DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA .....</b>	<b>169</b>
15.1– POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA.....	170
CONTRATAÇÃO DE CLOUD SERVICES E PROCESSAMENTO/ARMAZENAMENTO DE DADOS EM NUVEM .....	184
15.2– LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).....	191
15.2.1 - DIRETIVAS DE PRIVACIDADE .....	196
<b>16 – POLITICA DE GESTÃO DE PESSOAS E DE TREINAMENTO.....</b>	<b>199</b>
16.1 – PROGRAMA DE TREINAMENTO DE DIRIGENTES E COLABORADORES.....	200
<b>17 – REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE AUDITORIA INTERNA.....</b>	<b>203</b>
<b>18 – POLÍTICA DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE) .....</b>	<b>210</b>
<b>19 - OUVIDORIA.....</b>	<b>213</b>
19.1 - POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO COMPONENTE DE OUVIDORIA .....	218
<b>20 – POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS.....</b>	<b>220</b>
<b>21 – POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS .....</b>	<b>223</b>

Coop

CREDESTE

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Histórico de Revisão**

<b>Data Revisão</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Motivo</b>	<b>Reunião de Aprovação / Órgão</b>
06.12.21	8.2 - Política de Crédito	Inclusão de termos para assinatura de contrato, através do syscoop App, assinatura de atualização de cadastro enviada através de foto pelo whatsapp. Alteração das taxas Principais de Refinanciamento para 3.99 % e Especial para 3,79.	10.2021 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
06.12.21	14 - Manual e Política de Crimes contra Lavagem de Dinheiro (Identificação dos associados e manutenção de registros)	Inclusão da alteração na dinâmica de arquivamento de documentos. Passando ser arquivados e forma digital e organizada, evitando custos financeiros e socioambientais.	10.2021 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
06.12.21	5.1 - Política de Relacionamento com Clientes e Usuários	Revisão visando atender nova resolução 4.949/21.	10.2021 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
06.12.21	15.2 – Lei geral de Proteção de Dados 15.2.1 – Diretivas de Privacidade	Inclusão visando atender a Lei nº 13.709.	10.2021 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
24.06.22	17 - Regulamento da Atividade de Auditoria Interna	Revisão visando atualizar manual para resolução 4.879/2020 do Banco Central	05.2022 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
27.07.22	13 - Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)	Revisão visando atualizar manual para resolução 4.945/2021 do Banco Central	06.2022 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
04.10.22	14 – MANUAL E POLÍTICA DE CRIMES CONTRA LAVAGEM DE DINHEIRO	Revisão termo Diretor responsável / Segregação de função.	08.2022 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva
29.11.22	13 – Manual e Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)	Revisão visando atualizar manual para resolução 4.945/2021 e 4.944/2021 do BCB	10.2022 – Reunião conjunta do C.ADM e Dir. Executiva.
22.03.23	6 – Política de Sucessão de Administradores	Revisão visando atualizar política para resolução 4.878/2020 do BCB	01.2023 – Reunião conjunta CADM e Dir. Executiva

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

13.04.23	1.2 – Política de Governança Corporativa	Revisão visando atualizar política para Resolução 5.051/2022 do BCB	02.2023 – Reunião conjunta CADM e Dir. Executiva



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**1 - MANUAL DE CONTROLES INTERNOS**

A adoção do presente manual tem por finalidade estabelecer boas práticas de governança corporativa através de procedimentos, políticas, planos, normativos, entre outros; para todos envolvidos direta ou indiretamente com a Cooperativa. Requer ainda, efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover e estabelecer padrões, os quais estão pautados nas normas legais, éticas, morais e nos bons costumes adequadas integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas e dos demais integrantes.

**A CREDESTE**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste Ltda – CREDESTE, fundada em Juiz de Fora – MG, em 18/01/1974.

É uma cooperativa de Crédito Mútuo, sem fins lucrativos, com base e atuação na cidade de Juiz de Fora – MG, possuindo atualmente 403 cooperados, opera apenas na captação de quotas-parte de Capital Social, liberação de empréstimos, disponibilização de convênios, tendo sua estrutura funcional representada da seguinte forma:



É regida e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil, por Auditoria Externa, Auditoria Interna, Auditoria Cooperativa e pela Diretoria Executiva que é formada por 3 (três) membros do Conselho de Administração.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Possui um Conselho de Administração formado por 5 (cinco) membros e um Conselho Fiscal formado por 6 membros.

Quadro de empregados, conta com uma Gerente Administrativa.

Assessoria Contábil é terceirizada, à Bruske e Verdan Contabilidade Ltda.

O software utilizado é o Syscoop32 pertencente à Prodaf Informática Ltda.

Auditoria Externa e Auditoria Cooperativa, realizada pela D'Agostini Auditoria e Consultoria S/S.

Auditoria Interna, realizada pela Linear Auditores.

## **ASSOCIADOS**

Poderão ser cooperados da Cooperativa todas as pessoas físicas que tendo livre disposição de pessoa e bens, concordem com o presente Estatuto, preencham as condições nele estabelecidas e sejam: Empregados ou prestadores de serviço em caráter não eventual da Indústria de Papéis Sudeste Ltda, EPM – Embalagem de Polpa Moldada, Cartão Embalagens, da Barano Alimentos, situadas à Avenida Antonio Simão Firjan, 1265 – bairro Distrito Industrial, na Cidade de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais. Funcionários e prestadores de serviço em caráter não eventual para a Cooperativa. Todos aqueles que sejam cônjuge, pais e filhos de associado.

Para associar-se o interessado deverá fornecer os documentos necessários para preenchimento da ficha de matrícula, em seguida será realizado o cadastro no software de Gestão da cooperativa e o associado deverá conferir e assinar a ficha fornecida pela cooperativa. Verificadas as declarações constantes da ficha de matrícula, aceita pelo Conselho de Administração, e assinada pela Diretora Administrativa, o candidato integralizará cota mínima conforme estatuto social via desconto em folha de pagamento, pagamento em caixa ou depósito bancário.

Cumprido o que dispõe o parágrafo anterior, o associado passa a gozar todos os direitos, e assume todas as obrigações de lei, deste Estatuto e de deliberações tomadas pela Cooperativa.

Baseada nos 7 (sete) princípios do cooperativismo, a Cooperativa atua conforme as premissas abaixo:

**Adesão livre e voluntária:** Qualquer pessoa pode ingressar em uma cooperativa, desde que faça de forma livre e voluntária, atenda aos requisitos previstos no estatuto da entidade adira aos princípios da doutrina cooperativista.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Gestão Democrática:** A cooperativa deve ser administrada por todos os cooperados através de representantes eleitos para conduzi-la, mas, sobretudo, através da Assembleia Geral, órgão máximo da organização cooperativa, a quem cabe às decisões mais importantes da entidade, que são tomadas segundo o princípio da gestão democrática, isto é, cada cooperado tem direito a um voto independentemente da sua participação financeira (quota parte) na entidade. O direito a voto é decorrente do simples ingresso na sociedade, sendo igual para todos.

**Participação econômica dos membros:** Todos os cooperados participam na constituição financeira da cooperativa através da integralização e subscrição de suas quotas partes, bem como usufruem dos resultados obtidos ao final de cada exercício, seja através da distribuição das sobras entre os cooperados, seja em razão dos investimentos feitos com tais sobras em prol da empresa como um todo. Na distribuição das sobras não tem relevância o valor da quota integralizada pelo cooperado, mas a sua participação nas atividades da sociedade.

**Autonomia e independência:** A cooperativa não pode vincular-se de forma subordinada a nenhuma entidade ou pessoa estranha ao seu quadro de cooperados. Pode firmar convênios, acordos e outros mecanismos para ampliar suas atividades ou melhorar as condições dos serviços prestados aos seus cooperados. Entretanto, estes recursos não podem resultar em desrespeito à autonomia e ao controle democrático da entidade pelos sócios.

**Educação, formação e informação:** Faz-se necessários que aqueles que ingressam numa entidade cooperativa tenham clareza com relação à doutrina cooperativista, bem como quanto ao funcionamento da entidade da qual passam a fazer parte. Este princípio é de fundamental importância, uma vez que o cooperativismo constitui doutrina própria, com princípios específicos, formas de atuação definidas e não pode ser confundido com outros tipos de associação comuns em qualquer sociedade.

**Intercooperação:** Preconiza que a união e a cooperação sejam realizadas não apenas entre os membros de uma cooperativa, mas também pelas cooperativas entre si, através de estruturas locais, regionais, nacionais e até internacionais. Esta intercooperação deve realizar-se tanto de forma horizontal entre as cooperativas de um mesmo nível de organização (singulares, centrais, etc.), como de forma vertical. Entre as cooperativas singulares e as centrais, entre estas e as organizações nacionais etc.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Interesse pela comunidade:** O principal objetivo de uma cooperativa é a melhoria das condições de vida daqueles que nela ingressam. Não se admite uma cooperativa voltada exclusivamente para o mercado, visando a obtenção de lucros e os direitos dos cooperados. A história do cooperativismo demonstra que a preocupação com a comunidade foi a fonte de onde brotou toda a construção doutrinária desta forma de sociedade. A comunidade constitui, ao mesmo tempo, o objetivo e o objeto de toda verdadeira cooperativa.

### **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

**Missão:** Promover permanentemente a excelência do cooperativismo, viabilizando ações de empréstimo, integração, através da ajuda mútua dos seus associados e do uso adequado do crédito, contribuindo para o crescimento pessoal e garantindo o bem-estar e a segurança financeira de seus cooperados.

**Visão:** Tornar-se referência entre os cooperados para todos os fins de crédito, investimento, bem-estar e oportunidade de crescimento pessoal, tendo em vista todo o processo de educação financeira, reconhecida pela prática de uma política de crédito justa.

**Valores:** Desenvolver e executar todos os processos de forma justa e ética, baseando-se sempre em valores de transparência, responsabilidade social, cooperação, respeito, comprometimento, ética, equidade e solidariedade.

O **objetivo** da cooperativa é proporcionar, por meio da mutualidade, assistência financeira e educação cooperativista aos associados. Procurará ainda, por todos os meios, fomentar a expansão do cooperativismo de economia e crédito mútuos.

A sede da Cooperativa fica situada dentro das dependências do condomínio Park Norte, na Avenida Antonio Simão Firjam, 1265, Distrito Industrial, CEP 36092-000, Juiz de Fora MG.

A Credeste está classificada como "capital x empréstimo" segundo comunicado do BCB – Banco Central do Brasil nº 28.684 com o estabelecimento das categorias conforme art. 15 da resolução CMN – Conselho Monetário Nacional 4.434/15.

Não é filiada a nenhuma Associação ou Central Cooperativista.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

### **1.1 – Política de Controles Internos**

Esta política estabelece diretrizes de monitoramento do Sistema de Controles Internos, Gestão de Riscos e Governança Corporativa da Cooperativa, e aplicam-se a todos os conselheiros, empregados, estagiários, prestadores de serviços e cooperados.

Para fins desta política, observamos os seguintes conceitos:

I – Sistemas de Controles Internos: diretrizes, procedimentos, pessoas, sistemas informatizados e qualquer outra ferramenta que devem ser adotados pela Cooperativa para prover razoável segurança ao alcance dos objetivos estratégicos, observadas as premissas de eficiência e efetividade operacional, confiança nos registros contábeis/financeiros e função de conformidade.

II – Função de Conformidade: tem como objetivo verificar se as leis e regulamentos aplicáveis às atividades da Cooperativa estão sendo cumpridos, bem como assegurar que quaisquer desvios possam ser corrigidos.

Os controles internos serão periodicamente revisados e atualizados, de forma que sejam a eles incorporadas medidas relacionadas a riscos novos ou anteriormente não abordadas.

O Conselho de Administração é responsável por assegurar a independência e autonomia no monitoramento de controles internos, bem como, a promoção de elevados padrões éticos e de integridade e de uma cultura organizacional que demonstre e enfatize, a todos os colaboradores, a importância dos controles internos e o papel de cada um no seu processo.

Complementam esta política todas as normas e procedimentos operacionais ou não, que regulam o monitoramento do Sistema de Controles internos, Gestão de Risco, Governança Corporativa e quaisquer manuais devidos à Cooperativa.

### **1.2 – Política de Governança Cooperativa**

Esta política estabelece diretrizes relativas aos aspectos de representatividade e participação, direção estratégica, gestão executiva e fiscalização, princípios de segregação de funções na administração, remuneração dos membros dos órgãos estatutários, transparência, equidade, ética, educação cooperativista, responsabilidade corporativa e prestação de contas. Aplicam-se a todos os conselheiros, empregados, estagiários, prestadores de serviços e cooperados.

#### **Representatividade e Participação**

I. O conselho de Administração deverá realizar esforços para assegurar a efetiva representatividade e participação dos associados nas deliberações da Assembleia Geral, uma vez que esse é o órgão supremo da cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II. A cooperativa buscará através das mídias sócias estabelecer comunicação e realizar marketing social de forma a incentivar participação dos Associados, e aumento contínuo do quadro social.

### **Direção Estratégica**

O Conselho de administração, eleito pela Assembleia Geral, tem como missão estabelecer as diretrizes estratégicas da cooperativa, avaliar o desempenho dos Diretores e deliberar sobre matérias normativas, orçamentárias e de gestão econômico-financeira, para garantir a adequada e eficaz consecução dos objetivos estatutários da Cooperativa e seu fortalecimento contínuo.

Os membros do Conselho de Administração norteiam sua atuação através do Estatuto social, do Manual de Controles Internos e das Normas e Resoluções do Banco Central de forma a conduzir suas decisões pautadas em uma gestão estratégica de curto e médio prazo.

### **Gestão Executiva**

A Diretoria Executiva é composta por 3 (três) membros do conselho de administração eleitos em assembleia para desempenhar a administração e gestão da cooperativa. São representadas pelo Presidente, Diretor Financeiro e Diretor Administrativo. Os Conselheiros Fiscais da Cooperativa são órgãos independentes da Administração.

### **Fiscalização e Controle**

O objetivo dessa diretriz será evidenciar que os associados são agentes da boa governança, por intermédio da conscientização de suas responsabilidades legais como por meio de seus representantes junto a cooperativa.

A área de Auditoria Interna será subordinada diretamente a Diretoria Executiva, e seu papel na estrutura da Cooperativa é o de implantar a atividade com foco para uma avaliação independente, autônoma e imparcial da qualidade e efetividade dos sistemas e processo de controles internos, gerenciamento de riscos e governança corporativa da nossa instituição.

O Conselho Fiscal é o órgão fiscalizador independente dos órgãos de administração. Sua atuação visa contribuir para o melhor desempenho da cooperativa especialmente no que diz respeito à transparência e ao controle dos atos internos da cooperativa. Seus membros devem atender a requisitos e regras de funcionamento que assegurem a efetividade de sua atuação e, especialmente, sua independência.

### **Segregação de Funções na Administração**

A participação de duas ou mais pessoas em uma transação cria um sistema de checagem e reduz a oportunidade para perpetração de fraudes. A Cooperativa deve buscar estabelecer métodos para que uma pessoa não domine o fluxo de toda uma transação, desde o seu início até o seu fim. Por exemplo, uma pessoa que maneja o caixa não pode realizar os registros contábeis; o responsável por aprovar uma operação de crédito não deve realizar a liberação financeira dos recursos; etc. Em situações onde a segregação de função não é possível, por causa da limitação do staff, o Conselho de Administração deverá realizar procedimentos adicionais para suprir tal deficiência de controle.

### **Remuneração dos membros dos órgãos estatutários**

Atualização de remuneração de diretores executivos e conselheiros fiscais, aprovada na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de 2019, e revisada na AGO de 2022, com base nos seguintes argumentos:

Visando o aprimoramento das práticas de governança da cooperativa e, tendo em vista as responsabilidades dos diretores e conselheiros fiscais efetivos perante o Banco Central do Brasil e o quadro social, propomos à Assembleia a atualização da remuneração pelo efetivo exercício das funções dos cargos que ocupam. Entendemos que esse mecanismo propicia maior estímulo aos diretores e conselheiros fiscais efetivos e contribui para atrair candidatos interessados em concorrer aos novos pleitos. Tal remuneração é uma orientação do Comitê de Governança Corporativa do Banco Central de auditoria cooperativa e de auditoria interna.

- Conselho Fiscal Efetivo - a remuneração é apurada a cada trimestre com base no balancete do terceiro mês (março, junho, setembro e dezembro). Após a validação do balancete transmitido ao Banco Central e cumprida as obrigações de fiscalização do órgão o pagamento da remuneração será realizado.
- Conselho de Administração – a remuneração é apurada mensalmente, após a validação do balancete transmitido ao Banco Central.
- A remuneração só será devida quando a cooperativa apresentar resultado anual positivo.
- O Conselho de Administração entendendo que a remuneração poderá impactar o resultado anual, poderá modificar os prazos de remuneração para bimestral, trimestral, semestral ou anual.

O Diretor Financeiro passa a ser responsável pela supervisão direta das atividades da cooperativa, inclusive dos prestadores de serviços, devendo, ainda, se inteirar das rotinas diárias e mensais. Para tanto, deverá dedicar no mínimo 15 (quinze) horas mensais in loco na cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A proposta ora trazida à Assembleia consiste numa remuneração variável baseada em percentual do Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) apurado mensalmente com base em balancete contábil (coluna SALDO ATUAL). Isso porque o PLA varia a cada mês em função das receitas e despesas. Se as receitas superarem as despesas, o PLA será crescente. Se for o inverso, o PLA será decrescente.

Como exemplo, supondo que se esteja apurando o PLA de Fevereiro/2022

Saldo da conta 6 (PL)	<b>885.184,85</b>
(+) Saldo da conta 7 (Contas de Resultado Credora)	<b>51.369,11</b>
(-) Saldo da conta 8 (Contas de Resultado Devedora)	<b>-57.630,39</b>
(=) PLA Patrimônio De Referência (PRS5)	<b>878.923,57</b>

Os percentuais e valores atribuídos aos diretores e conselheiros fiscais efetivos são os seguintes:

PLA de fevereiro/2022		878.923,57
	%	Remuneração ref. a fevereiro/2022
	Sobre PLA	
1	Diretor 1 (Responsável pela Gestão de Risco)	878,92
	Diretor 2	439,46
	Diretor 3	439,46
2	C.F efetivo	263,67
	C.F efetivo	175,78
	C.F efetivo	175,78
1	Diretor responsável pela supervisão direta, inclusive in-loco 15hs mensais.	
2	Conselho fiscal responsável pela ouvidoria e compartilhar informações com os demais conselheiros	

**Transparência**

A cooperativa disponibilizará as informações que sejam de interesse dos associados, incluindo o seu desempenho econômico-financeiro e contemplando os demais fatores das ações gerenciais e de

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

preservação da instituição, inclusive por meio da participação direta da tomada de decisões, em sua sede administrativa, em canais de mídias sociais e principalmente em seu site, dando total transparência na sua gestão.

### **Equidade**

A cooperativa adotará tratamento justo e isonômico no relacionamento com seus associados, levando em consideração seus, direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas.

### **Ética**

A cooperativa possui código de ética para pautar as ações do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e dos colaboradores, no qual tem a ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com os cooperados, órgãos reguladores, organismos governamentais, concorrência e com as diversas comunidades onde atua.

### **Educação Cooperativista**

O Conselho de Administração deverá promover permanentemente a educação cooperativista e a educação financeira de seus associados, desenvolvendo mecanismos de capacitação e atualização contínua, visando não somente a capacitação técnica, mas também a prática cotidiana dos valores e princípios cooperativistas.

### **Responsabilidade Corporativa**

O Conselho de Administração deverá zelar pela viabilidade econômico-financeira da cooperativa, levando em consideração a perpetuidade do negócio, a sustentabilidade, o relacionamento e a incorporação de aspectos sociais e ambientais, baseando-se nos princípios universais do cooperativismo, bem como nos valores da Cooperativa.

Todas as partes relacionadas à cooperativa deverão assegurar o cumprimento do Estatuto Social, das políticas e manuais internos e da política institucional de PLD/FT.

### **Prestação de Contas**

Deverão ser realizados os melhores esforços para tornar público os dados econômico-financeiros da cooperativa e indicadores de desempenho.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A divulgação das informações deverá atender às expectativas dos associados, mediante uso de canais de comunicação adequados, respeitada a melhor relação custo-benefício, sendo considerado como principal canal de comunicação da Cooperativa seu endereço eletrônico através do site [www.credeste.coop.br](http://www.credeste.coop.br).

**Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**2 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**

Para atendimento à Resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 4.968/21 apresentamos a seguir a estrutura de controle interno da CREDESTE, que será descrita no conteúdo desse manual:

ÁREA	SEQ.	LEGISLAÇÃO	TIPO	
<b>GOVERNANÇA COOPERATIVA</b>	1	Resolução 4.968/21	Política de Controles Internos	
	1.2	Resolução 4.434/15 e Resolução 5.051/22	Política de Governança Cooperativa	
	2	Resolução 4.968/21	Estrutura de Controles Internos	
<b>CONTROLES</b>	3	Resolução 4.968/21	Organograma	
	4		Regimento Interno	
	4.1		Regimento da Assembleia Geral	
	4.2		Regimento Conselho de Administração e Diretoria Executiva	
	4.3		Regimento Conselho Fiscal	
	4.4		Regimento dos Colaboradores	
	4.5		Regimento dos Cooperados	
	4.6		Regimento do Fates	
	5		Código de Ética e de Conduta Profissional	
	5.1		Resolução 4.949/21	Política de Relacionamento com Clientes e Usuários
	6		Resolução 4.878/20	Política de Sucessão de Administradores
	6.1		Resolução 4.538/16	Plano de Sucessão de Administradores
	7			Política de Continuidade de Negócios
	<b>2. GESTÃO DE RISCOS</b>		7.1	Resolução 4.557/17
8		Seção III	Manual de Gerenciamento de Risco de Crédito	
8.1		Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Política de Gerenciamento de Risco de Crédito	
8.2		Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Política de Crédito	
8.3		Resolução 2.682/98	Política de Recuperação de Crédito	
9		Resolução 2.682/98 e	Manual de Gerenciamento de Risco de Mercado	

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

		2697/00	
	10	Resolução 4.557/17 Seção V art. 25	Manual de Gerenciamento de Risco Operacional
	10.1	Resolução 4.557/17 e 4.606/17	Política de Gerenciamento de Risco Operacional
	11		Manual de Gerenciamento de Risco de Liquidez
	12	Resolução 4.557/17 Seção VII art. 37	Manual de Gerenciamento de Capital
	13	Resolução 4.945 / 21	Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática – PRSAC
	14	Resolução 3.978/20	Política de Crimes contra Lavagem de Dinheiro
SEGURANÇA CIBERNÉTICA	15	Carta Circular 3.337/08	Manual de Segurança Cibernética
	15.1	Resolução 4.893/21	Política de Segurança Cibernética
	16		Política de Gestão de Pessoas
	16.1	Resolução 4.434/15	Programa de Treinamento de Dirigentes e Colaboradores
	17	Resolução 4.879/20	Regulamento da Atividade de Auditoria Interna
	18	Resolução 4.588/17	Política de Conformidade ( <i>Compliance</i> )
OUVIDORIA	19	Resolução 4.860/20	Manual de Ouvidoria
CANAL DE DENUNCIAS	20	Resolução 4.859/20	Política de Canal de Denúncias
	21	Resolução 4.567/17	Política De Gestão De Serviços Terceirizados

3 – ORGANOGRAMA



Quadro de empregados, conta com uma Gerente Administrativa.

Além disso, a Credeste conta com os serviços terceirizados de Auditoria Interna, Auditoria Cooperativa, Contabilidade, e de Tecnologia da Informação – apoiado pelas Empresas participantes.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

#### **4 – REGIMENTO INTERNO**

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste Ltda – Credeste tem como objetivo precípua, proporcionar, por meio da mutualidade, assistência financeira e educação cooperativista aos associados.

I – A Cooperativa tem sede e foro em Juiz de Fora – MG.

II – A Cooperativa tem prazo de duração indeterminado.

III – A natureza do objetivo precípua da Cooperativa não pode ser alterada.

A regulamentação básica que disciplina a organização e o funcionamento da cooperativa é composta dos seguintes instrumentos:

I – A legislação específica e as instruções emanadas das entidades e dos órgãos normativos e fiscalizadores;

II – O Estatuto Social, no qual define a estrutura Jurídica da Cooperativa estabelece as competências dos órgãos administradores e regula demais aspectos societários;

III – O Manual de Controles internos e este Regimento Interno no qual definem a estrutura organizacional, as competências dos órgãos estatutários, as atividades executadas pelas áreas, as atribuições dos componentes administrativos e dos demais integrantes e, os requisitos e os critérios para admissão, demissão, eliminação e exclusão dos associados;

IV – Deliberações e as diretrizes das assembleias gerais;

V – As normas complementares instituídas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

##### **4.1 – Regimento – ASSEMBLEIA GERAL**

A Assembleia Geral é o órgão supremo da Cooperativa, a instância maior de decisão. É a reunião de todos os cooperados, com poderes de decidir os negócios relativos ao objetivo da sociedade e tomar as resoluções convenientes ao funcionamento, ao desenvolvimento e a defesa da sociedade. As decisões tomadas em assembleia geral vinculam a todos os associados, ainda que ausentes ou discordantes.

Existem dois tipos de Assembleia na Credeste, denominadas AGO e AGE. São elas:

**Assembleia Geral Ordinária – (AGO):** são realizadas anualmente nos quatro primeiros meses após o término do exercício social (fechamento das contas). Tendo como principais objetivos:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- a) Deliberar sobre as prestações de contas do 1º e 2º semestre do exercício anterior, compreendendo o relatório da gestão, os balanços e os demonstrativos da conta de sobras e perdas e o parecer do Conselho Fiscal;
- b) Dar destino às sobras e repartir as perdas;
- c) Eleger ou reeleger ocupantes de cargo sociais;
- d) Deliberar sobre os planos de trabalho formulados pelo Conselho de Administração para o ano entrante.

**Assembleia Geral Extraordinária – (AGE):** é realizada sempre que necessário, poderá deliberar sobre qualquer assunto de interesse da cooperativa, desde que informados no Edital de Convocação. Os assuntos tratados exclusivamente pela AGE são:

- a) Reforma do Estatuto;
- b) Fusão, incorporação ou desmembramento;
- c) Mudança de objeto da cooperativa;
- d) Dissolução voluntária da Cooperativa e nomeação de liquidantes;
- e) Contas do liquidante.

As regras estão definidas no Estatuto da Credeste, com base na lei 5.764/1971, que define a política nacional do cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências, para as realizações das Assembleias.

O preparo das Assembleias Gerais deve ser realizado seguindo recomendações das legislações vigentes e do Estatuto Social da Credeste.

#### **4.2 – Regimento – Conselho de Administração, Diretoria Executiva**

A Diretoria Executiva é composta por 3 (três) membros do conselho de administração eleitos em assembleia para desempenhar a administração e gestão da cooperativa. São representadas pelo Presidente, Diretor Financeiro e Diretor Administrativo. Os Conselheiros Fiscais da Cooperativa são órgãos independentes da Administração.

Os detalhes da composição, competência e funcionamento estão descritos no **Estatuto Social** da Cooperativa, disponível na sede e no site da cooperativa para todos interessados.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Conselho de Administração / Diretoria Executiva:** Finalidade de administrar e fazer gestão dos negócios sociais, podendo aprovar as operações e responsável por deliberar em reunião assuntos como planejamento e acompanhamento do trabalho de cada exercício, fixar prazos e taxas de juros dos empréstimos, estabelecer políticas de investimentos e aprovar despesas administrativas.

**Conselho Fiscal:** Finalidade de fiscalizar, controlar e questionar os assuntos que divergem das normas administrativas e financeiras da cooperativa, zelando pelo cumprimento da legislação cooperativista, trabalhista e fiscal em prol da Assembleia Geral.

No desempenho das suas funções, o Conselho Fiscal poderá valer-se de informações constantes no relatório de Auditoria Interna, Externa, funcionários da cooperativa, ou da assistência de técnicos externos custeado pela cooperativa, quando da importância ou complexidade dos assuntos o exigirem.

#### **Política de Sucessão**

Atendendo a Resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 4.538/16 na Assembleia Geral Ordinária de 2017 foi aprovado a referida política onde esta reproduzida na **Política de Sucessão de Administradores**, na qual contempla este manual.

#### **4.3 – Regimento – Conselho Fiscal**

**Obrigatoriedade:** Em cumprimento à lei cooperativista, a estatutos sociais e ao normativo de autogestão das cooperativas brasileiras, obrigatoriamente a administração das sociedades cooperativas deverá ser fiscalizada assídua e minuciosamente por um Conselho Fiscal, o qual tem como principal função se reportar aos demais cooperados sobre as conclusões que obteve durante o exercício social, recomendando ou não a aprovação das contas do exercício.

O Conselho Fiscal é o órgão fiscalizador independente dos órgãos de administração. Sua atuação visa contribuir para o melhor desempenho da cooperativa especialmente no que diz respeito à transparência e ao controle dos atos internos da cooperativa. Seus membros devem atender a requisitos e regras de funcionamento que assegurem a efetividade de sua atuação e, especialmente, sua independência.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Fundamento:** direito assegurado ao associado de fiscalizar a gestão da cooperativa por intermédio do Conselho Fiscal conforme art. 56, Lei 5.764/71, valendo-se, este último, do exame de quaisquer documentos da cooperativa.

**Finalidade:** assegurar aos cooperados que a sociedade atenda aos objetivos explicitados no estatuto social, dentro dos princípios da ética, equidade e transparência; zelar pelo patrimônio e proporcionar maior credibilidade da cooperativa para as partes interessadas.

**Atuação:** dá-se por meio da fiscalização das contas e dos atos praticados pela administração, pelo exame da documentação constitutiva de direitos e deveres, pelo recebimento de denúncias e pela elaboração e apresentação de relatórios e pareceres com opiniões e recomendações ao órgão de administração/diretoria e aos cooperados por ocasião da Assembleia Geral.

**Composição:** Na forma do art. 56 da lei 5.764/71, a administração da sociedade será fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal, constituído de **3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes**, todos cooperados eleitos pela Assembleia Geral, E, conforme previsto no art. 6º da Lei Complementar 130/09, o mandato dos membros do Conselho Fiscal terá **duração de até 3 (três) anos, observada a renovação de, ao menos, 2 (dois) membros a cada eleição, sendo 1 (um) efetivo e 1 (um) suplente.**

**Atribuições:** Compete ao Conselho Fiscal acompanhar e exercer assídua e minuciosa fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da cooperativa. **Segundo Estatuto Social da Credeste** - No desempenho de suas funções compete-lhe especialmente:

- a) fiscalizar, por qualquer de seus membros, os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;
- b) estudar o livro mensal de movimento contábil, onde contempla fluxo de caixa realizado, termo de verificação de caixa, documentos comprobatórios e pertinentes à movimentação financeira da cooperativa, bem como planilhas de controles de movimentação relativas aos descontos em folha de pagamento dos associados e recebíveis, e outros documentos anexo ao livro;
- c) opinar sobre as propostas dos órgãos de administração, a serem submetidas à assembleia geral, relativas à incorporação, à fusão ou ao desmembramento da cooperativa;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- d) convocar os auditores internos e externos, sempre que preciso, para prestar informações necessárias ao desempenho de suas funções;
- e) Examinar de forma periódica e aleatória as amostras dos empréstimos que foram concedidos e se estão de acordo com as normas estabelecidas pelo Conselho de Administração, bem como se existem garantias suficientes para a segurança das operações realizadas;
- f) Verificar se as normas para concessão dos empréstimos são as que melhor atendem às necessidades do quadro social;
- g) Verificar se os empréstimos concedidos pelos diretores executivos, em caráter de emergência se enquadram dentro das normas estabelecidas e dentro da filosofia de equidade que rege a política de empréstimos;
- h) Verificar se foram tomadas as providências cabíveis para a liquidação de eventuais débitos dos associados em atraso;
- i) Verificar se as despesas foram previamente aprovadas pelo Conselho de Administração;
- j) Verificar o equilíbrio entre as despesas administrativas e as receitas para sua cobertura;
- k) analisar as demonstrações contábeis elaboradas periodicamente pela cooperativa;
- l) Verificar se o Conselho de Administração se reuniu regularmente e se ao término de cada reunião foram lavradas às respectivas atas;
- m) Verificar regularmente o funcionamento da Cooperativa junto do Banco Central e a federação a que estiver filiada, e se existem reclamações ou exigências desses órgãos a cumprir;
- n) Verificar se a Cooperativa esta em dia com seus compromissos junto às repartições públicas fiscais e de previdências;
- o) comunicar, por meio qualquer de seus membros, aos órgãos de administração, à assembleia geral e ao Banco Central do Brasil, os erros materiais, fraudes ou crimes de que tomarem ciência, bem como a negativa da administração em fornecer-lhes informação ou documento;
- p) opinar sobre a regularidade das contas da administração e das demonstrações contábeis do exercício social, elaborando o respectivo parecer, que conterà, se for o caso, os votos dissidentes;
- q) convocar assembleia geral, por deliberação da maioria de seus membros, sempre que ocorrerem motivos graves ou urgentes.

Ao **coordenador** do Conselho Fiscal compete, entre outras, as seguintes atribuições:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- a) Representar o Conselho Fiscal;
- b) Convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias;
- c) Distribuir matérias para estudo, designando relatores;
- d) Solicitar aos setores competentes, por decisão do Conselho Fiscal, as informações e esclarecimentos de ordem contábil, financeira e técnico/ operacional;
- e) Por ocasião da Assembleia Geral Ordinária, apresentar o parecer do Conselho Fiscal sobre a prestação de contas da administração.
- f) Receber, expedir e manter sob sua guarda expedientes e processos de interesse do Conselho Fiscal;
- g) Elaborar a ata das reuniões, enviando cópia a todos os conselheiros;

**A eficácia** do Conselho Fiscal é determinada por um conjunto de fatores, dentre os quais se destacam a existência de:

- a) Associados preparados para o exercício da função de Conselheiro Fiscal;
- b) Conhecimento das melhores práticas de governança por parte do conselheiro e a adoção pela cooperativa dessas práticas: prestação de contas, equidade, transparência, conformidade e responsabilidade corporativa;
- c) Capacidade dos conselheiros de executar seu trabalho, minimizando as interferências externas no dia a dia da administração;
- d) Programa para a formação cooperativista e profissional dos conselheiros fiscais;
- e) Competência dos conselheiros para atuação crítica e construtiva nos campos financeiro, legal e de negócios, aliada à capacidade de relacionamento;
- f) Conhecimento da cooperativa, de seu campo de atuação e de práticas de negócios, o que implica, inclusive, no conhecimento físico dos seus estabelecimentos, por meio de visitas às instalações mais importantes;
- g) Qualificação de pelo menos um conselheiro nas áreas de contabilidade e finanças;
- h) Independência do conselheiro frente à administração da cooperativa, bem como frente aos cooperados que o elegeram;
- i) Integridade moral e ética do conselheiro;
- j) Iniciativa de buscar informações relevantes para a formação dos seus juízos.

### **Número de reuniões**

Deverão se reunir ordinariamente a cada 3 meses e extraordinariamente sempre que necessário.

### **Pauta da primeira reunião**

A pauta da primeira reunião do novo conselho deverá ter, obrigatoriamente, entre outros, os seguintes itens:

- a) Eleição do coordenador e indicação do secretário do conselho;
- b) Elaboração e aprovação do plano anual de trabalho;
- c) Aprovação do calendário de reuniões;
- d) Elaboração ou conhecimento do regimento interno do conselho.

**A pauta das reuniões de rotina levará em consideração de trabalho e sugestivamente alguns ou todos os itens seguintes:**

- a) Leitura, discussão e aprovação da ata da reunião anterior;
- b) Leitura do expediente e comunicações diversas, se houver;
- c) Leitura e exame das atas das reuniões do órgão de administração, abrangendo o período anterior ao da reunião do Conselho Fiscal e que não foram ainda examinadas pelo colegiado. No caso da primeira reunião, após a posse do novo conselho, o colegiado deverá examinar as atas e demais documentos a partir do mês de janeiro do ano de sua posse;
- d) Análise dos balancetes, demais demonstrações financeiras disponíveis, relatórios de auditorias, Riscos e Compliance;
- e) Estratégia e Orçamento;
- f) Ouvidoria e Canal de Denúncias;
- g) Lavagem de dinheiro;
- h) Assuntos diversos;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

i) Na ocorrência de fato relevante, o conselho deve reunir-se para analisar e/ou deliberar sobre os fatos/ocorrências relevantes dos quais tomou conhecimento.

Além de conter o registro do ocorrido no âmbito das reuniões, a ata é também instrumento de comunicação do Conselho Fiscal, pois agiliza as providências e os procedimentos decorrentes das suas deliberações. É considerado boa prática dar conhecimento de seu conteúdo ao órgão de administração e aos cooperados, sugerindo-se que o regimento interno do conselho discipline a forma de fazê-lo.

A ata é um documento obrigatório da cooperativa (art. 22, inc. IV, da Lei 5.764/71). Na ata devem ficar registrados, entre outros, os seguintes conteúdos:

- a) Natureza, data, horário e local da reunião;
- b) Indicação de quem coordenou a reunião e quem a secretariou;
- c) Indicação nominal dos membros presentes e dos demais participantes, quando houver;
- d) Aprovação da ata da reunião anterior;
- e) A pauta da reunião;
- f) Resultado da discussão e decisões tomadas sobre cada item da pauta;
- g) Assuntos diversos tratados na reunião, quando houver;
- h) Encerramento e assinaturas dos presentes.

É preciso referir na ata os assuntos tratados, os esclarecimentos e novos documentos solicitados; consignar as recomendações pertinentes e reiterar as solicitações pendentes de atendimento; e registrar, com clareza, as decisões tomadas.

Na decisão entre a forma resumida e a forma detalhada, recomenda-se atentar para o conteúdo das discussões; se tratar de assunto que implique responsabilidades, recomenda-se a forma detalhada; caso contrário, a forma resumida será suficiente.

A ata é o registro oficial e legal das atividades do Conselho Fiscal. Independentemente de constatarem ou não fatos relevantes, a ata deve ser elaborada. Sua forma deve ser redacional continuada, observando-se a clareza e a objetividade. A ata, sendo documento legal, deve ser assinada pelos conselheiros fiscais efetivos, vindo a seguir os conselheiros fiscais suplentes que estiverem eventualmente substituindo algum efetivo. Seu conteúdo deve conter a síntese constante no relatório, evidenciando os assuntos relevantes.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Requisitos para ser candidato:** É desejável que os candidatos atendam a condições mínimas para se candidatar, tais como: capacitação técnica adequada, conhecimento do sistema financeiro, do negócio e respectivos riscos, participação em treinamento ou programa de preparação para dirigentes de cooperativas de crédito, boa reputação no segmento cooperativista ou na comunidade local.

#### **4.4 – Regimento – Colaboradores**

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - Credeste conta com a estrutura organizacional conforme descrita no seu **Organograma** para prover a adequada gestão.

Ao quadro técnico-profissional cabe a tarefa de gerenciar, coordenar e executar as tarefas e atividades que possibilitem a realização das políticas e das decisões da Assembleia Geral e da Diretoria Executiva.

**Esclarecimento:** Neste manual é levado em consideração o ambiente em que a Credeste opera, face à natureza das suas operações (Credeste possui apoio das Empresas participantes e consignação em folha da carteira de crédito, cotas de capital e convênios), à complexidade dos produtos e serviços oferecidos e à dimensão de sua exposição a riscos (baixo em geral), cooperado à necessidade de mitigação e controle de riscos.

No momento, os controles internos serão executados pelos próprios colaboradores, havendo crescimento do volume de negócios poderá ser revisada a criação de área específica com esse fim.

Todo processo, durante o seu ciclo de vida, deve garantir a segregação de funções, por meio da participação de mais de um colaborador ou mesmo supervisão dos Diretores Executivos, para que a atividade não seja executada e controlada por uma única pessoa.

#### **Estrutura de Poder na Cooperativa**

A estrutura de poder da Cooperativa serve como um guia que proporciona, por parte de seus colaboradores, direcionamentos assertivos na gestão, e está estruturado da seguinte forma:

<b>Nível Estratégico</b>	<b>Funções</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Define objetivos e metas;</li><li>• Estabelece políticas;</li><li>• Escolhe estratégias;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar</li><li>• Organizar</li><li>• Controlar</li></ul>

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Destina recursos;</li><li>• Exerce controles.</li></ul>	
<b>Nível técnico</b>	<b>Funções</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece táticas;</li><li>• Delega Autoridade;</li><li>• Distribui tarefas;</li><li>• Orienta e controla a execução das tarefas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar</li><li>• Dirigir</li><li>• Supervisionar</li></ul>
<b>Nível Operacional</b>	<b>Funções</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Executa as tarefas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Executar</li></ul>

O **Nível estratégico** visa o enquadramento relacionado à Assembleia Geral, representado pela **Diretoria Executiva** com apoio da **Gerência Administrativa**.

O **Nível Tático** diz respeito às atividades da **Gerência** da cooperativa, que na ausência de colaboradores no nível operacional também será responsável por suas funções.

O **Nível Operacional** são todos os demais colaboradores da Cooperativa.

#### **Atribuições da Gerência**

As atribuições, definições, competências e forma de funcionamento estão descritas no **Estatuto Social** da Cooperativa.

#### **Atribuições da Área Contábil**

As atividades da contabilidade são realizadas por empresa terceirizada contratada conforme aprovação da diretoria. Atualmente é a empresa Bruske e Verdan serviços contábeis. As responsabilidades da contabilidade deverão ser retratadas no contrato de prestação de serviços entre as partes.

#### **Auditorias**

Atualmente, a Credeste passa por duas auditorias: a de **Controles Internos**, em que são avaliados critérios de gestão e gerenciamento de riscos, e a **Auditoria Cooperativa** que deverá avaliar a adequação do desempenho operacional e da situação econômico-financeira; adequação e aderência das políticas institucionais; formação, capacitação e remuneração compatíveis com as atribuições e cargos; adequação dos limites operacionais e dos requerimentos de capital; regras e práticas de governança e controles internos; adequação da gestão de riscos e de capital; prevenção de lavagem de dinheiro e do financiamento

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

do terrorismo; relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros; entre outras atividades para o pleno cumprimento do objetivo.

Ambas auditorias são terceirizadas sendo a Interna representada pela Linear Auditores e a Auditoria Cooperativa pela D'Agostini Consultoria e Auditoria. As responsabilidades de cada Auditoria deverão ser retratadas no contrato de prestação de serviços entre as partes.

### **Tecnologia da Informação**

A cooperativa possui o **Manual de Segurança Cibernética**, para tratar sobre a segurança física e de software, bem como possui parceria com a empresa Disk Supri Tecnologia para manutenção e reparo da parte tecnológica.

O software utilizado para controle e administração de empréstimo, capital, quadro social e demais informações relevantes é o Sysoop 32, fornecido pela empresa Prodaf Informática, que opera em ambiente Cloud. Além disso, contamos com o Syscoop APP e Internet Banking para acompanhamento, contratação de empréstimo e acesso dos cooperados. Todos os serviços são respaldados em contrato de prestação de serviço, visando garantir a Segurança Cibernética atendimento da resolução 4.893/21 do Banco Central do Brasil.

A gestão informatizada da contabilidade da cooperativa também é realizada através de software da Prodaf Informática, e executada pela Bruske e Verdan Contabilidade.

### **Considerações Finais**

As empresas parceiras estão suportadas por contratos e as alterações futuras, que se fizerem necessários ou, até mesmo a descontinuidade, serão observados na atualização deste manual.

Os princípios éticos e de comportamento profissional estão estabelecidos no Código de Ética e de conduta profissional e deverão ser cumpridos por todos os integrantes da estrutura organizacional da Cooperativa, por seus cooperados e, ainda, pelos empregados das empresas prestadores de serviços.

#### **4.5 – Regimento – Cooperados**

Todos os sócios devem cumprir seus Direitos e deveres, aos quais estão descritos no Estatuto Social e na cartilha do associado.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A principal atividade operacional da Cooperativa são os empréstimos e para sua concessão, de forma que possa resguardar o capital investido dos cooperados, será observada a **política de empréstimos** onde o cooperado tomará ciência das modalidades e taxas. A política de empréstimos leva em consideração o saldo de capital, a capacidade de pagamentos e as garantias oferecidas pelos cooperados para avaliação das solicitações de empréstimos.

Os recursos para concessão de empréstimos são oriundos da capitalização mensal dos associados. A cooperativa comunica mensalmente ao RH das empresas participantes, os devidos descontos de cada associado (capital, empréstimo e convênios). Os valores serão repassados à cooperativa conforme cronograma de pagamento das empresas participantes, após a efetivação dos débitos na respectiva folha de pagamento.

### **Admissão**

Poderão ser cooperados da Cooperativa todas as pessoas físicas que tendo livre disposição de pessoa e bens, concordem com o presente Estatuto, preencham as condições nele estabelecidas e sejam: Empregados ou prestadores de serviço em caráter não eventual da Indústria de Papéis Sudeste Ltda, EPM – Embalagem de Polpa Moldada, Cartão Embalagens, da Barano Alimentos, situadas à Avenida Antonio Simão Firjan, 1265 – bairro Distrito Industrial, na Cidade de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais. Funcionários e prestadores de serviço em caráter não eventual para a Cooperativa. Todos aqueles que sejam cônjuge, pais e filhos de associado.

Para associar-se o interessado deverá fornecer os documentos necessários para preenchimento da ficha de matrícula, em seguida será realizado o cadastro no software de Gestão da cooperativa e o associado deverá conferir e assinar a ficha fornecida pela cooperativa. Verificadas as declarações constantes da ficha de matrícula, aceita pelo Conselho de Administração, e assinada pela Diretora Administrativa, o candidato integralizará cota mínima conforme estatuto social via desconto em folha de pagamento, pagamento em caixa ou depósito bancário.

Cumprido o que dispõe o parágrafo anterior, o associado passa a gozar todos os direitos, e assume todas as obrigações de lei, deste Estatuto e de deliberações tomadas pela Cooperativa.

### **Desfiliação**

A demissão do associado, que não poderá ser negada, dar-se-á unicamente a seu pedido por escrito.

Além de motivos de direito, o Conselho de Administração será obrigado a eliminar o associado que:

a) Que venha exercer qualquer atividade considerada prejudicial à Cooperativa;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- b) Praticar atos que desabone no conceito da Cooperativa;
- c) Faltar, reiteradamente, ao cumprimento das obrigações assumidas com a Cooperativa ou causar a esta prejuízo.

A eliminação em virtude de infração legal ou estatutária será decidida em reunião do Conselho de Administração, e o que a ocasionou deverá constar de termo lavrado na ficha de matrícula e assinada pelo Diretor Presidente.

A exclusão do associado será por incapacidade civil não suprida por morte do próprio associado ou por perda de vínculo comum que lhe facultou o ingresso na Cooperativa.

No ato do desligamento do associado por perda de vínculo comum lhe facultou a ingressar na cooperativa, será compensado de seu capital imediatamente o saldo de empréstimo ao qual esteja comprometido, caso o saldo de capital não seja suficiente para saldar o débito total a diferença será descontada na sua rescisão contratual.

### **Capital Social**

O capital social, dividido em quotas-parte do valor de R\$1,00 (Um Real) cada uma, é ilimitado quanto ao máximo, é variável conforme o número de associados e de quotas subscritas, não podendo ser inferior a R\$100.000,00 (cem mil reais).

O capital social será sempre realizado em moeda corrente, e nenhum associado poderá subscrever mais de 1/3 (um terço) do total das quotas-partes.

Para aumento contínuo do capital da cooperativa, cada associado subscreverá e integralizará todos os meses, automaticamente, no mínimo, R\$ 15,00 (Quinze Reais), equivalentes a quinze quotas no valor unitário de R\$1,00 (Um Real). O valor unitário da quota poderá ser corrigido, por motivo de força maior previamente justificado e mediante aprovação pela Assembleia Geral Extraordinária.

Toda movimentação de quotas partes, subscrição, realização, transferência ou restituição previstas no Estatuto Social da Cooperativa serão sempre escrituradas em livro ou ficha própria, ou por meios magnéticos e suas averbações.

É vedado ceder quotas-parte a pessoas estranhas ao quadro social, bem como dá-las em penhor ou negociá-las de qualquer modo com terceiros ou com associados, mas o seu valor responderá sempre como segunda garantia pelas obrigações que o associado assumir com a cooperativa, por operações diretas ou a favor de outro associado.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Os herdeiros terão direito ao capital e demais créditos do associado falecido, conforme a respectiva conta corrente e o balanço do semestre em que ocorreu a morte, podendo ficar sub-rogados nos direitos sociais do falecido, se, de acordo com o Estatuto Social, puderem e quiserem fazer parte da Cooperativa.

A devolução do capital de associados excluídos por perda de vínculo comum que lhe facultou a ingressar na cooperativa poderá, a juízo do Conselho de Administração, ser efetuada imediatamente após a exclusão, e nos demais casos de demissão, eliminação ou exclusão a devolução será devida somente após a realização da Assembleia que aprovar o balanço do semestre em que se deram as demissões. O capital a ser devolvido será pago em 10 (dez) prestações mensais, salvo decisão adversa registrada durante a Assembleia Geral Ordinária que aprova o balanço do semestre em que se deram as demissões.

### **Ouvidoria**

O controle das manifestações de ouvidoria é realizado por meio de relatórios emitidos semestralmente pela cooperativa, e as descrições de Atividades estão no **Estatuto Social** e no **Manual de Ouvidoria** da Cooperativa.

### **Vantagens dos Cooperados**

- I - Crédito rápido;
- II - Taxas de juros de empréstimos menores que a média praticada no mercado;
- III - Atendimento rápido, simples e com comodidade;
- IV - A Credeste não visa lucro. Toda a movimentação da conta do associado é revertida em seu benefício;
- V - O associado tem participação nos resultados da Credeste;
- VI - Bônus escolar todo início de ano de acordo com os critérios pré-estabelecidos;
- VII - Taxas diferenciadas para pagamento de IPVA, IPTU e Convênios.

### **4.6 – Regimento – FATES**

O Fates – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social é descrito no Estatuto Social da cooperativa e destina-se à prestação de assistência aos associados e seus familiares e aos empregados da cooperativa.

Para sua constituição, anualmente é destinado 10% das sobras para compor esse fundo.

Cabe ao gestor o acompanhamento da regularidade dos atendimentos aos cooperados. O Conselho Fiscal deverá acompanhar por amostragem a regularidade dos atendimentos realizados.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A Credeste utiliza o recurso do FATES no campo social, educacional e técnico conforme definições da Diretoria Executiva e as regras e critérios de utilização do bônus escolar e benefícios são definidas anualmente de acordo com recurso disponível.

**4.7 – Regimento – Diretor Responsável pela Estrutura Simplificada de Gerenciamento contínuo de risco**

São atribuições do Diretor Responsável pela Estrutura de Gerenciamento contínuo de risco:

- \* Supervisionar o desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura simplificada de gerenciamento de riscos, e garantir seu aperfeiçoamento;
- \* Subsidiar e participar do processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos, auxiliando o conselho de administração;
- \* Supervisionar os processos e controles relativos à apuração do montante RWAS5 e ao requerimento mínimo de PR.

**Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

Coop  
CREDESTE

## **5 – CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA PROFISSIONAL**

A adoção do código de ética e conduta profissional requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover e estabelecer padrões de comportamento e de valores que devem ser seguidos, os quais estão pautados nas normas legais, éticas, morais e nos bons costumes adequadas integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

As normas e princípios estabelecidos neste código deverão ser obedecidos e cumpridos por todos **Conselheiros e Diretores, colaboradores, cooperados, fornecedores** da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA INDÚSTRIA DE PAPÉIS SUDESTE LTDA – CREDESTE.

A importância desse documento está em conscientizar, esclarecer e divulgar os princípios e valores éticos da cooperativa, para que o corpo funcional possa exercer com dignidade e honradez as ações profissionais que lhe competem. Embora tratem de uma variedade de práticas e procedimentos, as normas aqui contidas não esgotam todas as questões que possam surgir e tampouco abrangem todas as situações que exijam decisões éticas, mas apontam os princípios chaves que representam as políticas e estabelecem condições de trabalho na cooperativa.

Eventuais transgressões a este código serão objeto de avaliação pelo Conselho de Administração, que tomará as providências cabíveis e, se for o caso, aplicar as sanções devidas, de acordo com o Estatuto Social, a legislação vigente e as normas aplicáveis.

### **Princípios Éticos**

#### **Individuais**

A conduta profissional de todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa está referenciada nos seguintes valores:

I – Transparência

II – Responsabilidade Social

III – Cooperação

IV – Respeito

V – Comprometimento

VII – Ética

VIII – Equidade e Solidariedade

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Para tal, os componentes da estrutura organizacional se referenciam nas seguintes virtudes:

I – Honestidade: probidade, honradez, decência e respeito no relacionamento pessoas e para com os bens de terceiros;

II – Zelo: preocupação, diligência e empenho com as tarefas assumidas;

III – Sigilo: sigilo com o conhecimento e manuseio de informações corporativas e de terceiros;

IV – Competência: dedicação e capacitação constante para o cargo do exercício;

V – Prudência: cautela, precaução, ponderação e sensatez nos julgamentos e nas decisões;

VI – Humildade: conhecimento das próprias limitações, modéstia e simplicidade;

VII – Imparcialidade: equidade e isenção nas avaliações e julgamentos;

VIII – Justiça: atitude em conformidade com o que é direito, legal e justo;

X – Temperança: moderação, comedimento, sobriedade e parcimônia nas atitudes.

#### **Sistêmicos**

A conduta profissional de todos envolvidos está referenciada nos seguintes princípios:

I – Respeito a quaisquer diferenças, sejam sociais, culturais, etárias, físicas, religiosas, de gênero, de raça, de orientação sexual, de condição social e de opção políticas partidárias, entre outras;

II – Manutenção de relações de trabalhos justas e repúdio a qualquer espécie de exploração do trabalho, inclusive do menor, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;

III – Manutenção de ambiente de trabalho saudável, caracterizado pela consideração, confiança mútua, transparência e credibilidade;

IV – Excelência no atendimento ao público interno e externo;

V – Promoção da educação e de capacitação contínuas dos componentes da estrutura organizacional;

VI – Preservação do direito à privacidade dos componentes da estrutura organizacional.

#### **5.1 – Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

##### **Comportamento Ético do público Interno e Externo**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Os colaboradores da Cooperativa devem ter a convicção de que os exercícios de suas atividades profissionais serão sempre baseados em princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência, proporcionando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. A cooperativa buscará ainda o desenvolvimento e expansão de seus negócios através da transparência, inclusive no que diz respeito a sua relação com cooperados, da manutenção de sua reputação de solidez e integridade, respeito às leis institucionais. As atitudes e comportamentos de cada envolvido deverá sempre refletir sua integridade pessoal e profissional, jamais colocando em risco a segurança financeira, patrimonial e a imagem da cooperativa, ainda se comprometem a observar, no mínimo, os seguintes comportamentos éticos:

- I – Exercer as funções de forma honrada e com caráter íntegro;
- II – Agir, sempre, como se estivesse administrando negócios pessoais;
- III – Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da entidade;
- IV – Manter sigilo sobre negócios e operações da entidade;
- V – Comportar-se de forma que as atitudes reflitam integridade pessoal e profissional;
- VI – Agir de forma que não haja risco para a própria segurança financeira e patrimonial e nem da entidade;
- VII – Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os interesses próprios e o da entidade;
- VIII – Avaliar situações que não sejam aceitáveis no ponto de vista ético, mesmo que não causem prejuízos perceptíveis à entidade;
- X – Evitar inadimplência pessoal;
- XI – Não usar cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da entidade para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- XII – Não aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamentos com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;
- XIII – Evitar qualquer atitude que discrimine pessoas, em contato particulares ou profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou capacidade física;
- XV – Evitar ou indicar a contratação de parentes ou levar outras pessoas a indicá-los;
- XVI – Não usar quaisquer recursos físicos ou financeiros da entidade, para fins particulares;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

XVII – Não dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

XVIII – Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; e

XIX – Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

### **Conduta Profissional**

Os colaboradores da Cooperativa se comprometem, ainda, a observar as condutas pessoais mais praticadas nos relacionamentos institucionais, conforme apresentados abaixo, bem como obedecer às principais regras de conduta profissional apresentadas a seguir:

I – Reconhecer honestamente os erros cometidos, corrigindo e evitando-os no futuro;

II – Questionar atitudes e orientações contrárias aos princípios e aos valores da entidade;

III – Apresentar críticas construtivas e sugestões para aprimorar a qualidade dos processos de trabalhos;

IV – Buscar soluções que atendam aos interesses da entidade;

V – Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;

VI – Transmitir informações claras, precisas e transparentes;

VII – Apresentar respostas, mesmos que negativas, de forma adequada e no prazo esperado;

VIII – Comunicar-se de forma precisa, transparente e oportuna;

IX – Guardar sigilo de informações relevantes;

X – Colaborar para que haja respeito e que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da entidade e a busca por resultados;

XI – Dar exemplo, ao gerir pessoas, sendo modelo de conduta para a equipe;

XII – Reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existente, segundo as características competências e contribuições de cada profissional.

XIII – Defender os interesses da entidade, com confiança nos padrões de atuação;

XIV – Observar os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e às normas vigentes;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

XV – Basear-se em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da entidade na escolha e contratação de fornecedores;

XVI – Evitar negócios com fornecedores de reputação duvidosa;

XVII – Evitar comentários que possam se transformar em boatos e afetar a imagem da cooperativa.

Os colaboradores da cooperativa quem mantém relacionamento direto com cliente, deverão realizar curso voltados especificamente para o atendimento ao público no mínimo a cada 2 (dois) anos.

### **Da contratação e da Prestação de Serviços**

Somos uma cooperativa de crédito que atua com liberação de empréstimos e captação de capital social exclusivamente aos nossos associados, que podem ser funcionários ou prestadores de serviço às empresas conveniadas. Sua forma de atuação é amplamente divulgada nos principais canais de atendimento, incluindo todas as linhas de crédito e taxas aplicadas. Todas as Políticas, Normas e Manuais estão disponíveis no site da cooperativa no Manual de Controles Internos. Os produtos ofertados estão de acordo, com as necessidades, os interesses e aos objetivos de nossos associados.

As operações realizadas entre o associado e a cooperativa são íntegras, buscando sempre estar em conformidade com toda legislação, garantindo a confiabilidade, segurança e sigilo, principalmente no que tange a Lei Geral de Proteção de dados, bem como sua legitimidade.

A cooperativa realiza a prestação de informações de forma clara e precisa, realizando divulgação da cartilha do associado, onde cita, direitos e deveres (responsabilidade). No que refere-se a Execução das operações custos, ônus, penalidades e eventuais riscos existentes são incluídos de forma clara e precisa no contrato de empréstimo e no manual de controles internos.

É realizada a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovante e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

É realizada a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de depósito e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições de diferentes arranjos de pagamento.

A cooperativa somente poderá encaminhar instrumento de pagamento/cobrança ao domicílio do associado em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A cooperativa realizará um atendimento de forma tempestiva e com inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

I – o atendimento a demandas de associados, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativas a operações e serviços.

II – a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo cancelamento de contrato, desde que o associado tenha cumprido suas obrigações legais perante a cooperativa.

III – a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

### **Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento**

Para início e manutenção de relacionamento, o associado deverá apresentar a cooperativa foto legível dos documentos de Identidade e CPF ou CNH, Comprovante de renda e residência mais recente (Máximo de 60 dias), crachá da Empresa ou NF emitida a favor da mesma.

Com vistas à redução de custo e responsabilidade socioambiental, os documentos serão armazenados de forma digital e compartilhados com gestores da cooperativa, através do Google Drive. Sempre que necessário será solicitado ao associado o envio de comprovantes atualizados.

A qualificação do cliente, será através das Planilhas de Gestão de Atendimento x Risco e Classificação de Risco por cliente, ao final de cada semestre, será emitido parecer de acompanhamento através dos relatórios de Controles Internos, Compliance e PLD, e Gestão Integrado de Riscos.

### **Concepção de Produtos e Serviços**

A implantação de novos produtos e serviços deve ser estudada pelo Conselho de Administração, no qual deverá apresentar sua viabilidade e perfil de risco. Sua aprovação deverá ser registrada em Ata de Reunião do Conselho de Administração.

### **Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços**

Os produtos e serviços são oferecidos de forma contínua e equitativa, de acordo com avaliação de crédito e capacidade de pagamento de cada associado, e podem ser contratados de forma física através da assinatura do contrato, ou pelo Aplicativo – Credeste, com assinatura digital, legalmente reconhecida.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços**

Deverá a Cooperativa manter a segurança das operações dos associados atendendo aos requerimentos e padrões mínimos, e garantindo que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição pautadas com as regulamentações e leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional da Cooperativa.

Controlamos o acesso dos colaboradores, dos Conselheiros, e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelos associados.

**Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços**

Nas operações de Crédito são cobradas as seguintes taxas:

1. Taxas de juros aplicadas sobre os empréstimos;
2. IOF – Imposto sobre operações financeiras (Taxa repassada integralmente para governo);
3. Tendo em vista o alto custo com despesas bancárias, poderá o conselho de Administração decidir em reunião a possibilidade de cobrança individual dos custos com TED (Transferência Eletrônica Disponível) para liberação dos empréstimos, em até 100% (cem) por cento do valor cobrando pelo Banco ao qual a cooperativa possui relacionamento.

**Divulgação e publicidade de produtos e serviços**

Os produtos e serviços são oferecidos de forma contínua, e divulgados de forma transparente, através de panfletos disponíveis aos associados na sede da cooperativa, no manual do cooperado, no site da cooperativa e em suas redes sociais.

**Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em base de dados**

A coleta de informações ocorrerá principalmente através do aplicativo whatsapp, onde prosseguirá para o tratamento das informações através da atualização cadastral, ou análise de crédito e as informações serão armazenadas através de planilhas de gestão de atendimento e cadastro, através do software syscoop32. O arquivamento dos documentos relativo ao atendimento será de forma organizada e digital evitando assim

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

custo financeiros e socioambientais. Além de arquivamento em mídia interna, os documentos serão arquivados e compartilhados com os gestores através do Google drive.

Para manutenção contínua da base de dados, a cooperativa realizará o monitoramento dos atendimentos e solicitações de documentos atualizados sempre que necessário.

**Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e tratamento das demandas.**

A gestão de atendimento ao cliente é realizada através da planilha em ordem cronológica, onde permanece registrado as principais informações relativas ao atendimento e avaliação interna de risco.

**Mediação de conflitos**

Todas as demandas, reclamações e sugestões de Clientes devem ser devidamente registradas e receber número de protocolo para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado. Os Colaboradores devem informar, diligentemente, os Clientes sobre dúvidas, reclamações e providências necessárias. Os Clientes devem ser atendidos de maneira receptiva e os Colaboradores devem tratar, efetiva e sistematicamente, as demandas, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao Cliente e a solução adequada das ocorrências registradas. Eventuais conflitos entre os Clientes e a Cooperativa devem ser apropriadamente mediados pela área de Ouvidoria, com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação;

**Sistemática de cobrança em caso de inadimplência de obrigações contratadas**

A sistemática de cobrança em caso de inadimplência será tratada conforme Política de Recuperação de Crédito no item 8.3 deste manual.

**Extinção da relação Contratual e liquidação antecipada de dívidas**

Para liquidação de empréstimo a cooperativa fornece o desconto total, recebendo apenas juros apropriados até a data de liquidação, da mesma forma é utilizado para antecipação das parcelas.

O cooperado deverá buscar informações nos canais de atendimento da cooperativa, onde será informado sobre o valor de quitação e os dados bancários para realização do depósito que dará seguimento a

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

amortização ou quitação do empréstimo, após comprovação do recebimento por parte da cooperativa, o processo de liquidação será realizado no syscoop32.

O acesso para promover a liquidação parcial ou total do empréstimo se dará pelo o modulo de empréstimo do syscoop32.

Não é permitido a utilização de capital para quitação/amortização de empréstimo de associados ativos.

#### **Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações**

É permitido ao associado à liquidação antecipada de dívidas. Para isso é necessários realizar a consulta do saldo de liquidação antecipado através do whatsapp, realizar o pagamento via transferência bancária para conta corrente da cooperativa, e apresentar o comprovante de liquidação para devida conciliação bancária.

#### **Portabilidade / Transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente**

Por se tratar de cooperativa Capital/Empréstimos entendemos que este item não se aplica a nossa cooperativa.

Ao cooperado é permitido a qualquer momento realizar a quitação antecipada de contrato com os devidos descontos, o que não interfere na sua condição de associado.

Ao interesse do Cooperado em efetuar a quitação antecipada, o mesmo deverá entrar em contato com a Cooperativa realizar a simulação de quitação, informando a data para o procedimento. A cooperativa por sua vez irá informar o número da conta bancária para liquidação do contrato. Identificando o dinheiro na conta a cooperativa irá quitar o contrato no software de gestão e encaminhar o recibo para o cooperado.

Caso o cooperado queira transferir seu empréstimo para cooperativa, o mesmo deverá entrar em contato com a cooperativa, realizar uma análise de crédito fornecendo os documentos necessários, sendo aprovado, a cooperativa irá depositar em sua conta corrente o saldo disponibilizado para que o mesmo prossiga com a quitação de seu financiamento com a outra instituição.

#### **Gestão de Riscos - Acompanhamento, controle e mitigação**

A gestão de riscos está conectada à busca do alcance dos objetivos e, dessa forma, ela se integra aos seus demais sistemas de governança da Cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O processo de gestão de riscos será acompanhado através dos relatórios semestrais unificados de Controles Internos, Compliance e PLD, e relatório de gestão de risco integrado, com vistas a assegurar:

- I – a implementação das suas disposições;
- II – o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- III – a avaliação de sua efetividade; e
- IV – a identificação e a correção de eventuais deficiências.

§ 1º - os mecanismos acima devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição;

§ 2º - Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 anos.

#### **Sistema de metas e incentivos ao desempenho de empregados e terceiros**

Visando atender o art. 8º, I da Resolução 4.949/21, que dispõe sobre política institucional de relacionamentos com Clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. A Cooperativa deverá elaborar semestralmente o plano de metas e incentivos ao desempenho de funcionários que atuem em seu nome.

Os colaboradores da Cooperativa deverão atender as metas aprovadas no plano, visando à progressão da cooperativa e o aumento do quadro social, do capital dos associados, e da carteira de crédito de forma pulverizada.

Como base na remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal a bonificação do plano de metas será variável de acordo com cada meta atingida e baseada em percentual do Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) apurado ao final do semestre com base em balancete contábil (coluna SALDO ATUAL). Isso porque o PLA varia a cada mês em função das receitas e despesas. Se as receitas superarem as despesas, o PLA será crescente. Se for o inverso, o PLA será decrescente.

Por se tratar de metas semestrais, a remuneração ocorrerá 2 vezes ao ano, com base nos dados do final do semestre e após liberação do Balancete por parte do Banco Central.

#### **Modelo – Plano de Metas**

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Página: 43 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	--------------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Plano de Metas e Incentivos

C.E.CM. Dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE  
CNPJ: 18.340.695/0001-16

		2019		2020				PRS5	730.425,00	
		1 sem	2 sem	1 sem	2 semestre	Referência		% Sobre PLA	Remuneração	
					Meta	Realizado				
ASSOCIADO	1	TOTAL DE ASSOCIADOS	369	395	397	450		Valor ao Final do semestre	0,01%	73,04
	2	Novos Associados	28	60	35	72		Admissão total no semestre	0,02%	146,09
CAPITAL	3	Media Integralização CAPITAL	11.710	12.188	13.073	14.000		Media mensal do semestre	0,01%	73,04
EMPRÉSTIMOS	4	EMPRESTISMO - TOTAL CARTEIRA	466.512	651.048	637.624	652.000		Valor Final em 31.12.2020	0,02%	146,09
	5	Media Liberação no Semestre	64.125	76.798	60.288	67.000		Media mensal do semestre	0,02%	146,09
	6	Total de Contratos Liberados	363	360	318	360		Valor Final do semestre	0,01%	73,04

**Declaração de ciência ao código de ética e conduta profissional**

Todos os colaboradores e membros estatutários da Cooperativa devem tomar ciência e praticarem o seu conteúdo, além disso assinar o **Termo de Compromisso dos funcionários, membros do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal da Cooperativa.**

**Modelo do termo - anexo 1 Manual de Controles Internos.**

**Do atendimento Presencial a Clientes ou Usuários**

É vedado as instituições referidas impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível em outros canais.

As cooperativas de credito devem informar em suas dependências, em local visível e em formato legível, se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.



## **6 – POLITICA DE SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES**

Esta política atende à resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 4.878/20 e visa estabelecer princípios e diretrizes para a execução de plano de sucessão de administradores da Cooperativa, garantindo a continuidade e sustentabilidade dos negócios, a execução da estratégia, o atendimento aos princípios de governança cooperativa que assegurem a solidez e a eficiência da entidade e a preparação de pessoas capacitadas a assumirem os cargos de alta administração.

A política considera o porte da cooperativa, classificada como “capital x empréstimo” conforme resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 5.051/22 e segmentada como “S5” baseada na resolução CMN nº 4.553/17. e resolução CMN nº 5.049/22, e, em conjunto à complexidade, à estrutura, ao perfil de risco e ao modelo de negócio da cooperativa deve assegurar que os ocupantes dos cargos da alta administração tenham as competências necessárias para o desempenho de suas funções.

Essa política se aplica aos cargos do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.

**a) Recrutamento:** atende aos pré-requisitos do cargo executivo, levando em conta capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo, comprovada com base na formação acadêmica, experiência profissional ou em outros quesitos julgados relevantes, traços de personalidade e estilo de liderança, habilidades interpessoais, conhecimento de legislações e regulamentações do segmento;

**b) Recondição:** leva em conta o histórico do candidato (confiança, ética, assertividade, inteligência emocional e visão estratégica);

**c) Eleição:** para garantir a continuidade do negócio de forma profissional, haverá necessidade de consultar o item 6.1 – Plano de Sucessão de Administradores, de modo a garantir as premissas para assegurar que o candidato tenha os pré requisitos necessários e capacitação para o cargo pleiteado;

**d) Retenção:** é aplicável ao processo de preparação de sucessores e serão aplicados programas de investimento aos associados, como capacitação e reconhecimento destacados abaixo no subitem que versa sobre **Treinamentos**.

### **6.1 – Plano de Sucessão de Administradores**

O Plano de Sucessão de Administradores caracteriza-se pelo planejamento estratégico alinhado às boas práticas de governança e tem como objetivo zelar pela transparência e sustentabilidade dos processos decisórios, prezando pelo desenvolvimento e a renovação qualificada da alta administração.

Seu propósito é o de assegurar que a cooperativa não venha a ser administrada de maneira a sofrer quaisquer intercorrências adversas por incapacidade técnica dos seus diretores.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A CREDESTE estabeleceu as regras que disciplinam a identificação, a avaliação, o treinamento e a seleção dos candidatos aos cargos estatutários e, considerando, no mínimo, os seguintes aspectos exigidos pela resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 4.878/20:

- a) condições para o exercício do cargo
- b) capacidade técnica;
- c) capacidade gerencial;
- d) habilidades interpessoais;
- e) conhecimento da legislação e da regulamentação relativas à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação; e
- f) experiência.

Os detalhes dessas regras estão definidos no item 6.1 – Plano de Sucessão de Administradores.

#### **Etapas do Plano de Sucessão**

##### **Identificação**

O procedimento de identificação é a verificação das pré-condições exigidas pela regulamentação em vigor para os diretores executivos e conselheiros fiscais eleitos em Assembleia Geral:

- I. Para atendimento aos pré-requisitos do cargo as informações devem ser apresentadas e detalhadas no currículo e suficientemente evidenciadas por meio de documentos comprobatórios, que ficarão arquivados na cooperativa;
- II. A identificação e checagem das informações apresentadas serão realizadas mediante consulta em sistema de banco de dados disponíveis: fonte pública e privada de dados cadastrais, documentos, certificados ou outras solicitações do Banco Central do Brasil;
- III. Os potenciais ocupantes de cargos do conselho de administração, da diretoria e conselho fiscal devem atender às condições exigidas pelas regulamentações em vigor.

##### **Avaliação**

O princípio básico é avaliar se a diretoria e o conselho fiscal cumprem as funções e responsabilidades aceitas como suas e as pré-definidas na legislação, no estatuto e nos regimentos internos. Face ao porte e complexidade da Cooperativa a avaliação dos diretores e conselheiros se dará pela apresentação dos

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

resultados do exercício e respectiva aprovação das contas na AGO. São fundamentais também a transparência e o entendimento do processo por todos aqueles que estarão envolvidos com a avaliação.

### **Treinamento**

São ações de desenvolvimento com o objetivo de aperfeiçoar ou adquirir conhecimentos necessários e alinhá-los aos valores e propósito da Cooperativa. A educação continuada é pré-requisito para uma governança apoiada nas boas práticas de gestão.

O processo de capacitação deve contemplar um plano de desenvolvimento e tem como principal objetivo reforçar as competências que apresentaram o resultado acima do esperado e promover a aquisição daquelas que contribuirão para o bom desempenho no exercício da gestão.

A cooperativa divulgará periodicamente, cursos preparatórios para formação de futuros integrantes aos cargos estatutários para os associados interessados.

Aos membros da Diretoria, a cooperativa promoverá ou patrocinará cursos/programas de especialização visando aprimorar suas qualificações técnicas, gerenciais e interpessoais de acordo com a necessidade da Cooperativa.

A Cooperativa providenciará cronograma de cursos e treinamentos que atendam a capacitação de seus dirigentes e conselheiros com programa adequado com periodicidade anual abordando temas diversos.

A Cooperativa recomenda cronograma de cursos e treinamentos que atendam à capacitação de seus dirigentes e conselheiros com programa que poderá seguir o seguinte roteiro:

-	Curso	Tipo
a) Cooperativismo		
	I. Cooperativismo de Crédito e Institucional	O
	II. Estrutura de funcionamento das Cooperativas de Crédito	R
	III. Formação de Diretoria e Cons. Fiscal	O
	IV. Planejamento Estratégico e sua aplicabilidade para as cooperativas de Crédito	R
b) Conhecimento Específicos		
	I. Formação em instituições financeiras (básico)	O
	II - Gestão de Risco de Crédito	
	III - Demonstrações Financeiras e Contábeis das Cooperativas de Crédito	R
	IV. PLD/FT	O
c) Governança		
	I. Código de Ética	O
	II. Governança Cooperativa e Compliance	O
		Obrigatórios (O) e Recomendados (R )

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Este não é um roteiro definitivo e poderá variar conforme a decisão da diretoria ou apontamentos por meio de relatórios de auditorias.

### **Seleção**

A Cooperativa possibilitará a seus associados condições para os interessados em assumirem cargos executivos se preparem ou participarem de ações de capacitação. Esta política estará disponível no site da cooperativa em local de destaque para conhecimento de todos os associados.

Os candidatos devem ter conhecimentos mínimos de capacidade técnica, capacidade gerencial, habilidades interpessoais, experiência e conhecimento das leis e regimentos relativos à sua atuação, haja vista que a necessidade dos integrantes dos órgãos estatutários atendam às exigências que o cargo requer, principalmente pelo fato da Cooperativa ser uma instituição financeira fiscalizada pelo Banco Central do Brasil. O detalhamento está contido no item 6.1 – Plano de Sucessão de Administradores.

### **Das condições exigidas**

I – Apresentar reputação ilibada;

II – Ser residente no país;

III – Não estar impedido por lei especial, nem condenado por crime falimentar, de sonegação fiscal, de prevaricação, de corrupção ativa ou passiva, de concussão, de peculato, contra a economia popular, a fé pública, a propriedade ou o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos;

IV – Não estar declarado inabilitado ou suspenso para o exercício de cargos de conselheiro fiscal, de conselheiro de administração, ou de Diretor;

V – Não estar declarado falido ou insolvente.

Os potenciais ocupantes de cargos da alta administração devem apresentar condições para o exercício do cargo exigidas pela legislação e pela regulamentação em vigor. Para tanto, sugere-se o cumprimento no mínimo de 60% dos pré-requisitos relacionados no quadro abaixo:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Pré-requisitos	Exigência	Instrumentos de Aferição	% Peso <sup>(1)</sup>	Status <sup>(2)</sup>
<b>Atender no mínimo 60% dos requisitos de acesso ao cargo</b>				
Escolaridade	Graduado Nível Superior	Certificado Acadêmico	30%	
Formação Acadêmica	Administração, Economia, Contabilidade	Certificado Acadêmico	20%	
<b>Experiência profissional</b>	Experiência comprovada em cargos de gestão ou experiência e vivência em governança corporativa	Análise Curricular	20%	
<b>Capacidade técnica e Gerencial</b>	Visão estratégica, sistêmica e de longo prazo, melhores práticas de governança, noções de legislação aplicável às funções do cargo, capacidade de ler e entender relatórios gerenciais, contábeis e financeiros, planejamento estratégico, conceitos de finanças e economia, planejamento orçamentário e conhecimentos sobre o perfil de risco da cooperativa (gestão de risco)	Análise curricular	25%	
<b>Conhecimento e Certificações</b>	Certificação de dirigente, governança corporativa, documentos societários, planejamento estratégico. Participação em cursos e eventos na área do cooperativismo	Certificação de Participação	5%	
<b>Total:</b>			<b>100%</b>	
<b>Resultado Alcançado:</b>				
<b>(1) Recomendação de distribuição de pesos aos pré-requisitos de acesso aos cargos.</b>				
<b>(2) Status: (A) Atende Parcialmente / (N) Não atende</b>				

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Considerações Finais**

A diretoria é responsável por aprovar, supervisionar e controlar os processos relativos ao planejamento, a operacionalização, a manutenção e a revisão desta política.

Esta política deverá ser aprovada em assembleia geral, sendo revisada sempre que necessário, e a cooperativa deverá manter a documentação à disposição do Banco Central do Brasil respeitando o prazo mínimo a cada 5 anos.

Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas complementares e a adotar as medidas que se fizerem necessárias ao cumprimento desta política.

Esta política foi analisada e aprovada pelo Conselho de Administração em reunião conjunta com a Diretoria Executiva e registrada em ata do respectivo órgão de 22/03/2023. Deverá ser encaminhada para Aprovação na próxima Assembleia Geral da Cooperativa.



## **7 – POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

Estabelecem diretrizes e responsabilidades serem observadas na continuidade de negócios da cooperativa, de forma a minimizar os impactos financeiros, operacionais, legais e regulatórios decorrentes de indisponibilidades de recursos – humanos, materiais e tecnológicos – essenciais para o funcionamento de suas operações.

### **Definição**

O plano de continuidade de negócios é o desenvolvimento preventivo de um conjunto de estratégias e planos de ação de maneira a garantir que os serviços essenciais sejam devidamente identificados e preservados após a ocorrência de um desastre, e até o retorno à situação normal de funcionamento da empresa dentro do contexto do negócio do qual ela faz parte.

Abaixo alguns conceitos relacionados à continuidade dos negócios:

- a) Sistemas críticos são sistemas cuja inoperabilidade implica em perdas irreversíveis financeiro, jurídico ou de imagem da cooperativa e sua atividade produtiva deve acontecer em até 24 horas após ocorrência do desastre.
- b) Desastre é a ocorrência de qualquer tipo de anormalidade que impeça ou impacte a atividade de produção dos sistemas críticos;
- c) Recuperação é o restabelecimento da atividade produtiva dos sistemas críticos, mesmo que paliativa ou parcialmente, no caso do desastre se efetivar;
- d) Pontos básicos para a elaboração do plano de contingência é necessários levantar alguns itens básicos, quais sejam:
  - I – Quais são os sistemas críticos que garantem a continuidade do negócio na cooperativa;
  - II – Análise de impacto nos negócios;
  - III – Análise de riscos para os principais negócios;
  - IV – Homologação dos sistemas críticos por parte da Diretoria Executiva;
  - V – Recursos de Hardware, software e infraestrutura tais sistemas dependem;
  - VI – Backup;
  - VII – Decisões pós-desastre para a recuperação.

## **Diretrizes**

A continuidade de negócios da cooperativa deve prever mecanismos que permitam:

- a) Identificar ameaças internas e externas que possam comprometer a continuidade das operações;
- b) Identificar os possíveis impactos à operação decorrentes da concretização de tais ameaças;
- c) Identificar os requisitos para a continuidade dos negócios, incluindo os legais e os regulatórios;
- d) Estabelecer papéis e responsabilidades das partes internas e externas à cooperativa;
- e) Desenvolver estrutura de gerenciamento e resposta às crises, suportadas por níveis adequados de autoridade e competência, que assegurem a comunicação efetiva às partes interessadas;
- f) Desenvolver processos e mecanismos que viabilizem a recuperação das atividades em caso de interrupção;
- g) Realizar treinamentos, testes e análises que garantam a manutenção e o bom funcionamento dos planos de continuidade;
- h) Aderir e cumprir diretrizes contidas nesta política;
- i) Participar de treinamentos com o objetivo de assegurar que os conselheiros, os diretores, os gestores e os demais colaboradores da cooperativa;
- j) Para os recursos essenciais, são formalmente estabelecidos os planos com procedimentos alternativos para a recuperação das atividades exigidas, no tempo desejado. Observada a relação custo/benefício e o impacto potencial;
- K) Devem ser encaminhados relatórios para os conselheiros, diretores, gestores e demais empregados com objetivo de conscientizá-los a respeito de:
  - I – Ameaças de geração de interrupção das atividades e seus desdobramentos;
  - II – Da importância do estabelecimento de estratégias de funcionamento dos planos de gerenciamento de incidentes e de continuidade de negócios;
  - III – De como implementar os planos de continuidade em resposta a interrupção dos processos ou atividades críticas;
- l) Todos os envolvidos no processo de continuidade de negócios, ainda que não participem das deliberações, são responsáveis pela qualidade das operações que realizarem;

m) A gestão da continuidade de negócios é objeto de acompanhamento sistêmico por parte dos órgãos de administração da cooperativa.

### **Plano de Continuidade de Negócios**

**Missão:** Garantir que a restauração do processamento ocorra dentro do prazo estipulado no plano de contingência conforme criticidade de cada sistema. Exercer a coordenação geral do plano.

#### **Tarefas pré-desastre**

As tarefas pré-desastre do plano de continuidade dos negócios são:

- a) avaliar e aprovar gastos financeiros necessários ao desenvolvimento e manutenção do plano;
- b) Definir local do centro de operações e de comando alternativo em caso de desastre;
- c) Organizar e coordenar a execução de testes do plano;
- d) Definir e montar a estrutura de retorno à normalidade;
- e) Dar apoio, a todos envolvidos.

#### **Tarefas durante o desastre**

As tarefas durante o desastre do plano de continuidade dos negócios são:

- a) Avaliar a situação posicionando aos diretores para decisão sobre ativação do plano;
- b) Coordenar a ativação e as atividades do plano;
- c) Ativar local do centro de operações alternativo;
- d) Estabelecer diretrizes para situações não previstas;
- e) Acionar pessoas chaves para recuperação do ambiente operacional;
- f) Acionar as providências para recuperação do ambiente operacional.

## **Tarefa pós-desastre**

Após o desastre, o gestor deve coordenar as atividades de retorno à normalidade.

## **Considerações Finais**

O plano de continuidade de negócios é de responsabilidade da Diretoria Executiva.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste plano, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.

### **7.1 – Plano de Contingência**

O plano de Contingência pode ser entendido como o conjunto de medidas preventivas e procedimentos de recuperação, no caso de qualquer interrupção de negócios. Estas medidas, vão muito além da simples adoção de um plano de seguro e, devem garantir a capacidade da cooperativa em operar em bases contínuas. Para tanto, esse plano deve assegurar que todos os processos críticos têm seus riscos identificados, avaliados, monitorados e controlados.

O Conselho de Administração da Credeste é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### **Contingência de infraestrutura físicas**

Assim compreendidas as situações de catástrofes naturais ou não, tais como inundação, incêndios, desabamento etc. que impeçam o acesso e/ou utilização das instalações da cooperativa, como também danos físicos relevantes a instalações e/ou equipamentos, intencionais ou não e ainda falhas no fornecimento de energia elétrica.

As instalações da cooperativa encontra-se no prédio principal do Condomínio Park Norte, sala nº5, dentro do condomínio possui equipe técnicas treinadas periodicamente e preparados em engenharia, escape de incêndio, defesa civil e etc., com funcionamento 24h por dia. Periodicamente, as equipes técnicas efetuam treinamentos junto ao corpo de bombeiros e órgãos responsáveis.

## **Acesso a Cooperativa**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O condomínio também conta com equipe de segurança 24hs. O acesso de visitantes é dado somente com identificação e autorização.

### **Serviços críticos para as atividades**

A cooperativa considera o fornecimento de energia elétrica como serviço crítico para suas atividades, tal fornecimento é disponibilizado pelo condomínio, quando necessário à manutenção na rede, o condomínio informa a cooperativa e solicita o desligamento preventivo dos equipamentos, quando retornado a normalidade o condomínio informa a cooperativa para religar os equipamentos, em caso de falhas no fornecimento de energia elétrica a cooperativa deverá aguardar sua normalidade assim como as demais empresas situadas no condomínio.

### **Contingência de Pessoal**

Aquelas onde as pessoas-chave não estão presentes por motivos de greves, doença, licença e etc.

Havendo necessidade de ausência em curto prazo, a Gerente Administrativa possui acesso remoto aos sistemas e e-mails da cooperativa, o que possibilita a continuidade de execução das rotinas da cooperativa.

No caso de ausência por Licença, a cooperativa deverá manter um Diretor com conhecimento do manual de procedimentos internos para acompanhamento das atividades executadas e realizar a contratação de um colaborador temporário que será devidamente treinado e com senha de acesso aos mesmos sistemas, para substituição em situações de contingências.

A cooperativa dispõe do manual de procedimentos internos com as principais rotinas executadas pela Gerente Administrativa, onde o conselho de Administração deverá tomar providências para o reestabelecimento da normalidade das atividades.

### **Contingência de infraestruturas tecnológicas**

Compreendidas as situações de inaccessibilidade, falha ou perda de quaisquer recursos de TI, tais como hardware, software, Telecom, rede e segurança.

A cooperativa dispõe do manual de segurança da informação onde constam as principais informações relativas à segurança de informação e política de segurança cibernética. A parte de Telecom e rede com acesso externo é fornecida pelo condomínio e acompanhada pela empresa Disk Supri, quaisquer eventos onde forem apontados riscos, ambas as empresas comunicam a cooperativa e apontam as devidas providências para retomar a normalidade das atividades.

### **Contingência de serviços externos**

Compreendidas as situações de não prestação de serviços contratado considerado crítico / essencial aos processos da cooperativa.

Todos os serviços estão descritos e amparados por contratos, em caso de falha a cooperativa deverá acionar a empresa prestadora de serviços para tomar às devidas providências e reestabelecer a normalidade das atividades.

### **Considerações Finais**

O presente plano de Contingência é de uso da cooperativa, sendo sua manutenção e atualização de responsabilidade do conselho de Administração, a fim de mantê-lo consistente com as operações e estratégias correntes. Além disso, este plano deve ser testado periodicamente para assegurar que a cooperativa possa executá-lo num evento de descontinuidade de negócios.



## **8 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO**

Este manual tem como objetivo estabelecer diretrizes e responsabilidades para a implementação e manutenção do sistema de Gerenciamento de Risco associado às exposições sujeitas ao risco de crédito dos ativos da Cooperativa.

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco de crédito requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O Conselho de Administração da Credeste é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### **Definição de Risco de Crédito**

Conforme Resolução 4.557/17 define-se risco de crédito com a possibilidade de ocorrências de perdas associadas a:

- I - não cumprimento pela contraparte de suas obrigações nos termos pactuados;
- II - desvalorização, redução de remunerações e ganhos esperados em instrumento financeiro decorrentes da deterioração da qualidade creditícia da contraparte, do interveniente ou do instrumento mitigador;
- III - reestruturação de instrumentos financeiros; ou
- IV - custos de recuperação de exposições caracterizadas como ativos problemáticos, nos termos do art. 24.

§ 1º Para fins do gerenciamento do risco de crédito, considera-se:

- I - contraparte: o tomador de recursos, o garantidor e o emissor de título ou valor mobiliário adquirido;
- II - reestruturação de instrumentos financeiros: renegociação que implique a concessão de vantagens à contraparte em decorrência da deterioração da sua qualidade creditícia ou da qualidade creditícia do interveniente ou do instrumento mitigador.

§ 2º As vantagens mencionadas no § 1º, inciso II, incluem aquelas formalizadas nos instrumentos financeiros originais ou em novos instrumentos utilizados para liquidação ou refinanciamento daqueles.

§ 3º A definição de risco de crédito inclui:

- I - o risco de crédito da contraparte, entendido como a possibilidade de perdas decorrentes do não cumprimento de obrigações relativas à liquidação de operações que envolvam fluxos bilaterais, incluindo a negociação de ativos financeiros ou de derivativos;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II - o risco país, entendido como a possibilidade de perdas relativas ao não cumprimento de obrigações associadas a contraparte ou instrumento mitigador localizados fora do País, incluindo o risco soberano, em que a exposição é assumida perante governo central de jurisdição estrangeira;

III - o risco de transferência, entendido como a possibilidade de ocorrência de entraves na conversão cambial de valores recebidos fora do País associados a operação sujeita ao risco de crédito;

IV - a possibilidade de ocorrência de desembolsos para honrar garantias financeiras prestadas de que trata a Resolução nº 4.512, de 28 de julho de 2016;

V - a possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento de obrigações nos termos pactuados por interveniente, provedor do instrumento mitigador ou mandatário de cobrança;

VI - o risco de concentração, entendido como a possibilidade de perdas associadas a exposições significativas:

- a) a uma mesma contraparte;
- b) a contrapartes com atuação em um mesmo setor econômico, região geográfica ou segmento de produtos ou serviços;
- c) a contrapartes cujas receitas dependam de um mesmo tipo de mercadoria (commodity) ou atividade;
- d) a instrumentos financeiros cujos fatores de risco, incluindo moedas e indexadores, são significativamente relacionados;
- e) associadas a um mesmo tipo de produto ou serviço financeiro; e
- f) cujo risco é mitigado por um mesmo tipo de instrumento.

Consideramos que o risco de crédito é baixo tendo em vista que as operações de nossa Cooperativa estão condicionadas ao desconto em folha de pagamento ou NF de prestação de serviços nas condições de associado prestador de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas, fornecendo garantia na concessão dos empréstimos através de contrato de Concessão de Crédito.

A Política de Crédito também mitiga o risco concedendo o empréstimo de forma conservadora de modo não deteriorar a classificação de risco, possuindo uma gestão eficaz para administrar qualquer montante sobre a carteira total.

Outro fator que mitiga o risco é a parametrização do sistema informatizado que processa o saldo de capital, o salário e o valor do empréstimo solicitado.

Para as operações renegociadas, a Cooperativa segue o contido na Política de Crédito visando manter as regras de renegociação e recuperar os custos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A cooperativa não presta avais, fianças, coobrigações, compromissos de crédito ou outras operações de natureza semelhante.

As solicitações de empréstimo são previamente avaliadas e registradas na Planilha de Gestão de Atendimento, incluindo os documentos necessários citados na Política de Crédito.

### **Estrutura de Gerenciamento de Risco de Crédito**

A estrutura de gerenciamento do risco de crédito deve prever as políticas e estratégias para o gerenciamento de risco de crédito claramente documentadas e que estabeleçam limites operacionais, mecanismos de mitigação de risco e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de crédito em níveis considerados aceitáveis pela administração.

A Diretoria Executiva entende que a estrutura desenvolvida é compatível com a natureza das suas operações e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, e, proporcional à dimensão da exposição ao risco de crédito da instituição.

O sistema informatizado da Cooperativa é o Syscoop32 da Prodaf, responsável pelo gerenciamento e classificação do risco de crédito. Os modelos e os procedimentos internos asseguram as operações de crédito realizadas através de sistemas e pessoal qualificado para a função.

A Cooperativa acompanha a evolução das perdas associadas ao risco de crédito que são mínimas face ao desconto em folha de pagamento. O mecanismo utilizado para o acompanhamento e tomada de decisões são relatórios internos do sistema e relatórios contábeis.

A área de cobrança adota como procedimento de recuperação de crédito a cobrança, conforme descrito na Política de Recuperação de Crédito.

Na construção da política de empréstimo, a Diretoria Executiva adotou parâmetros que considera suficientes para o estabelecimento de limites adequado.

As informações do cooperado, tais como salário, data de admissão e ficha cadastral, estão na base de dados e arquivos da cooperativa.

### **Gerenciamento de Exposições com Características semelhantes**

A Cooperativa realizará o acompanhamento de exposições com características semelhantes, tanto em nível individual quanto em nível agregado, abrangendo aspectos como fontes significativas do risco de crédito,

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

identificação da contraparte ou do interveniente, forma de agregação das exposições e uso de instrumento mitigador.

Consideramos exposições com características semelhantes de risco de crédito, a concentração de carteira e o atraso nos repasses por parte das empresas conveniadas. Para tanto a Cooperativa realiza o acompanhamento na Planilha de Gestão de Risco e em Reunião do Conselho de Administração em nível individual através do monitoramento da concentração da carteira de crédito e de forma agregada através dos repasses devidos pelas empresas conveniadas.

### **Comissão de Crédito**

A Comissão de Crédito é responsável pela concessão de empréstimos da Credeste, composta pelos membros da Diretoria Executiva.

A Comissão de Crédito tem poderes para opinar preliminarmente sobre a concessão de empréstimos. Os empréstimos aprovados pela Comissão estão automaticamente homologados pela Diretoria Executiva, bem como Conselho de Administração, caso seja de caráter especial deverá ser convocada reunião extraordinária do Conselho de Administração para onde serão registrados em ATA todos os dados pertinentes à solicitação.

### **Identificação dos Riscos do Crédito**

Dentro da complexidade de operações existentes na Cooperativa, citamos a seguir os riscos aos quais existe exposição:

- I – Inadimplência;
- II – Aumento do nº de funcionários afastados/desligados e operações sem desconto em folha;
- III – Controle manual de inadimplência;
- IV – Ausência e atraso significativo no repasse da folha de pagamento.

### **Risco de Contraparte Intermediadora**

I – Ausência ou atrasos superior a 30 dias, dos repasses de desconto em folha de pagamento ou NF dos prestadores de serviços dos associados;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II – A possibilidade de não cumprimento de obrigações por parte das empresas empregadoras dos cooperados.

### **Risco de Concentração**

O risco de concentração é entendido como a possibilidade de perdas associadas a exposições:

I – Uma mesma contraparte;

II – Contrapartes com atuação em um mesmo setor econômico, região geográfica ou segmento de produtos ou serviços;

III – Atrasos superiores a 60 (sessenta) dias do repasse referentes aos descontos em folha por parte das Empresas Conveniadas.

IV – Instrumentos financeiros cujo fatores de risco, incluindo moedas e indexadores, são significativamente relacionados;

V – Maior devedor superior à 10% do PRS5 e os 20 maiores devedores superior a 50% do PRS5.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.

#### **8.1 – Política de Gerenciamento do Risco de Crédito**

A adoção da política de gerenciamento do risco de crédito tem como desígnio implantar um modelo de Administração do Gerenciamento de Risco de Crédito que permita identificar, aprovar e controlar riscos, além disso, requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

É obrigação de todo funcionário, colaborador ou prestador de serviço envolvido nas atividades, conhecer e praticar às diretrizes desta política.

Tem como objetivo promover a adequação das atividades operacionais da Cooperativa em conformidade com as Resoluções vigentes.

Destaque no gerenciamento de risco de crédito, que a maiorias das operações de crédito realizadas pela cooperativa têm seus pagamentos por meio de débito em folha de pagamento. Por esse motivo, consideramos baixo o grau de relevância e não há complexidade em tais operações praticadas pela Cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Estas medidas visam garantir uniformidade nos processos e decisões, integridade dos ativos, e relação de risco e retorno em níveis sustentáveis e atender às exigências e normas legais.

As decisões de exceção às normas e aos limites estabelecidos para a realização de operações são tomadas de forma colegiada pela Diretoria Executiva da entidade e são acompanhadas de maneira destacada no âmbito da alta administração, com base em informações fornecida pela área responsável pelo gerenciamento de risco de crédito.

O Gerenciamento da Cooperativa é formado por profissionais qualificados para a função a qual foram designados.

Cabe ao quadro funcional da cooperativa avaliar a capacidade de pagamento dos cooperados através de mecanismo de avaliação como a política de crédito e outras que se fizerem necessárias.

### **Procedimentos e Controles**

O Gerenciamento de risco de Crédito é analisado mensalmente através da Planilha de Gestão de Riscos, nos controles de repasses das empresas, no acompanhamento do limite de exposição por cliente e destacado nas atas de reunião dos Conselhos de Administração e Fiscal. Expondo assim as principais fontes significativas do risco de crédito. Além disso, destacamos tais controles no relatório anual de Gerenciamento Integrado de Risco e no relatório de Controles Internos.

### **Risco Individual por Cooperado**

O risco individual por cooperado será o somatório de todas as operações de crédito e deverá ser limitado até 10% do PR (Patrimônio de Referência).

### **Análise do Crédito**

I – As operações de crédito são permitidas exclusivamente para associados.

II – O primeiro empréstimo somente poderá ser concedido para ASSOCIADO acima de 03 meses de admissão na empresa que trabalha, ou ainda, após fornecer documentação que comprove ser prestador de serviços em caráter não eventual às empresas conveniadas à cooperativa.

III – No momento da solicitação de empréstimo, se necessário, é realizada a renovação da ficha cadastral do cooperado, bem como uma análise quanto aos compromissos financeiros já assumidos perante a cooperativa;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Limites para Concessão de Crédito**

I - Associados com mais de 03 meses de admissão nas empresas parceiras:

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + (mais) 30% do salário – (menos) saldo devedor na data.

Parcelamento máximo: em até 24(vinte e quatro) parcelas.

II - Associados com mais de um ano de admissão nas empresas parceiras:

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + (mais) até 1 salário (base) – (menos) saldo devedor na data.

Parcelamento máximo: em até 24(vinte e quatro) parcelas.

III - Associados prestadores de serviço em caráter não eventual das empresas autorizados à associar na cooperativa:

Limite máximo para empréstimo: Capital integralizado + renda comprovada (podendo ser: NF atualizada emitida a favor da empresa contratante dos serviços do associado, declaração da empresa informando a renda, contrato de prestação de serviço, ou ainda, comprovante de declaração de imposto de renda de pessoa física).

Para o Gerenciamento de risco nas liberações de empréstimo de prestadores de serviço em caráter não eventual a cooperativa poderá estabelecer o limite de 40% do faturamento mensal de acordo com o comprometimento financeiro do associado com o RH e departamento financeiro das empresas, para isso será realizado a consulta aos departamentos durante a avaliação do crédito.

Quaisquer outros valores e parcelamentos acima dos limites pré-estabelecidos serão analisados pelo Conselho de Administração e Comissão de Crédito que levantará os seguintes dados com o associado:

I – Tempo de serviço na empresa parceira;

II – Tempo como associado;

III – Previsão de recebimento no caso de uma possível rescisão.

**Refinanciamentos**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O associado cujo saldo devedor for superior ao saldo de capital e comprometer mais que 30% do salário, não poderá realizar ou financiamento antes da quitação de no mínimo 4(quatro) parcelas.

O associado cujo saldo devedor for superior ao saldo de capital e comprometer até que 30% do salário, será analisado a necessidade de nova liberação de acordo com o volume de empréstimos liberados nos anos anteriores e sua capacidade de pagamento.

O associado cujo saldo devedor for inferior ao saldo de capital poderá realizar nova operação após a quitação de 1 (uma) parcela do contrato vigente.

### **Modalidades das Operações de Crédito e Garantias**

I - Operações de crédito com desconto em folha de pagamento

O pagamento da operação é feito mensalmente através de averbação em folha de pagamento.

Garantias:

Contrato de concessão de crédito para com a empresa conveniada, e contrato com associado com termo de confissão de dívida.

II - Depósito bancário ou pagamento na sede da cooperativa

O pagamento da operação é feito através depósito realizada na conta bancária que a cooperativa indicar, ou poderá ser pago diretamente na sede da cooperativa, que deverá o mais rápido possível encaminhar o valor correspondente para depósito em conta.

Em caso de rescisão quaisquer que seja o motivo, à cooperativa é informada pela empresa conveniada e seguirá com os descontos em folha rescisória, seguindo os procedimentos pré estabelecidos no Estatuto Social.

### **Quitação das Operações de Crédito**

I - Funcionários Ativos

Desconto em folha de pagamento

Nas operações com desconto em folha de pagamento, o valor referente à parcela do principal + os juros, é debitado na folha de pagamento junto às empresas parceiras. A Cooperativa gera um relatório dos descontos mensais dos associados e lança no Sistema operacional utilizado pelas empresas (Protheus - Totvs), os

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

valores a receber oriundos dos empréstimos, juros, capitalizações mensais e convênios, somente a Cooperativa pode fazer alteração. Os descontos são realizados junto à folha de pagamento principal, não sendo descontado nenhum valor em férias, 13º salário ou possíveis adiantamentos.

### **Deposito bancário ou pagamento na sede da cooperativa**

O pagamento da operação é feito através depósito realizada na conta bancária que a cooperativa indicar, ou poderá ser pago diretamente na sede da cooperativa, que deverá o mais rápido possível encaminhar o valor correspondente para depósito em conta. Seguindo este padrão de quitação também, qualquer forma de quitação ou pagamento extra parcial de empréstimo que o cooperado deseje fazer.

### **II - Cooperados afastados das atividades das empresas parceiras**

Em todas as operações, o valor referente à parcela de empréstimo + os juros, é pago diretamente na Credeste pelo associado afastado e ainda há a opção de gerar um boleto ou depósito em conta. O não comparecimento do associado em 30 dias autoriza expressamente a Cooperativa a amortizar de seu capital os débitos que estejam em aberto, ciente de que a não quitação total dos mesmos implicará na inclusão de seu nome do SPC/SERASA.

### **Detecção de indícios e adoção de providências relativas à deterioração da qualidade creditícia da contraparte**

#### **Classificação do Risco de Crédito**

A classificação da operação no nível de risco correspondente é efetuada com base somente em informações internas, precisamente com base nos vencimentos, atrasos e também pelo histórico do Cooperado. A Cooperativa utiliza o sistema da empresa Prodaf para classificação do risco de cada prestação da operação de crédito, conforme Resolução 2.682/99 do Banco Central.

A Cooperativa manterá mecanismos para que os níveis de provisionamento sejam suficientes em face do risco de crédito incorrido pela instituição.

Os indicadores de inadimplência por faixa de atraso serão monitorados mensalmente visando a detecção de sinais de deterioração da qualidade de crédito tanto em nível individual (migração entre níveis de classificação de risco), quanto em nível agregado da carteira.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A provisão de Risco de Crédito deve ser constituída e revisada mensalmente quando do fechamento do balancete, conforme determinações do Banco Central do Brasil, através das Resoluções CMN n° 2.682 e CMN n° 2.697, garantindo a precisão na classificação do risco.

A classificação da carteira em níveis de risco implicará na constituição de provisão não inferior ao somatório dos seguintes percentuais:

- a) 0,5% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível A; para atrasos até 14 dias;
- b) 1% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível B; atrasos entre 15 e 30 dias;
- c) 3% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível C; atrasos entre 31 e 60 dias;
- d) 10% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível D; atrasos entre 61 e 90 dias;
- e) 30% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível E; atrasos entre 91 e 120 dias;
- f) 50% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível F; atrasos entre 121 e 150 dias;
- g) 70% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível G; atrasos entre 151 e 180 dias;
- h) 100% sobre o valor das operações classificadas como de risco nível H; atraso superior a 180 dias.

A referida provisão deve ser aplicada sobre a carteira de empréstimo e sobre os débitos de ex-associados, devendo sempre ser provisionado no mínimo o nível A (0,5% sobre o saldo devedor).

A provisão deve ser constituída pelo pior nível de risco do associado e não pelo risco de cada contrato que o associado venha a ter na Cooperativa.

Decorrido 12(doze) meses de inadimplência, o débito deve ser transferido para a conta de crédito de liquidação.

Admite-se a reclassificação para categoria de menor risco quando houver amortização significativa da operação ou quando fatos novos relevantes justificarem a mudança de nível de risco, como por exemplo, o retorno das prestações para desconto em folha de pagamento do associado.

### **Classificação de Risco por Tomador**

A classificação de risco do tomador leva em consideração aos Contratos de Concessão de Crédito com empresas conveniadas, e estabilidade do associado com vínculo em caráter não eventual.

Os empréstimos são liberados dentro dos critérios apresentados neste manual, às exceções devem ser tratadas na Ata de Reunião do Conselho de Administração.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Consideramos **Risco baixo** todos associados registrados em Regime CLT, **Risco médio** associados prestadores de serviço em caráter não eventual, e **Risco alto** associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses.

As os procedimentos e métricas para classificação de risco por tomador estão inseridas no manual de procedimentos - Conheça seu Cliente (KYC) em PLD/FT.

### **Concentração das Operações de Crédito**

A Cooperativa procura pulverizar sua carteira de empréstimos a fim de preservar às receitas mensais e a saúde financeira da Cooperativa, não havendo concentração de empréstimos que comprometa sua estabilidade.

O acompanhamento da concentração das operações de crédito, será realizado mensalmente apontando em Planilha de Gerenciamento e Risco e acompanhada em Reunião do Conselho de Administração os 50 maiores tomadores, os 20 maiores tomadores, as partes relacionadas, o maior tomador, inadimplentes superior a 90 dias, concentração por grupos econômicos, comparados em porcentagem sempre sobre o valor do PRS5 e valor total da carteira no mês findo.

### **Gestão de Grupos Econômicos**

São considerados para apuração de grupo econômico, as contrapartes conectadas que compartilhem o risco de crédito perante a instituição, inclusive por meio de relação de controle, nas quais devem ser verificadas a ocorrência de pelo menos um dos seguintes critérios:

- I – uma das contrapartes detém, direta ou indiretamente, mais de 50% do capital votante da outra contraparte;
- II – acordo de voto entre uma contraparte e outros participantes na outra contraparte assegura preponderância nas liberações sociais da contraparte participada;
- III – uma contraparte detém o poder de eleger ou de destituir a maioria dos administradores da outra contraparte; ou
- IV – uma contraparte detém preponderância nas decisões de gestão operacional da outra contraparte.

Consideramos como critérios para a identificação de cada grupo de contrapartes conectadas os procedimentos de identificação, cadastramento e revisão de grupo econômico e devem ocorrer nas seguintes situações:

- I – admissão do associado;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II – atualização cadastral;

III – solicitação de crédito;

IV – quando identificadas características de grupo econômico.

O cadastramento e identificação de grupo econômico, é de responsabilidade do setor operacional, ao qual deverá comunicar formalmente o conselho de administração, e sua movimentação será acompanhada mensalmente através da planilha de gerenciamento e Risco e em reunião do conselho de administração.

São considerados partes conectadas: cônjuge, filhos, irmãos e pais.

O registro das partes conectadas deve ser feito no sistema operacional da Cooperativa

Como em nossa cooperativa as operações de crédito são consignadas em folha de pagamento ou NF de prestação de serviços no caso de associado prestador de serviço em caráter não eventual as empresas conveniadas, consideramos que o risco de contrapartes conectadas podem ser individualizado tendo em vista que cada associado possui a sua folha de pagamento.

### **Gestão de Ativos Problemáticos**

Definimos a partir deste, critérios e procedimentos para identificação, monitoramento, controle e recuperação de exposições caracterizadas como ativos problemáticos, abrangendo:

I – Identificação dos créditos problemáticos conforme critérios definidos pelo Banco Central (Resolução CMN 4.606/17 art. 27) para marcação/desmarcação das exposições ao risco de crédito como ativos problemáticos:

- a) a respectiva obrigação está em atraso há mais de noventa dias;
- b) há indicativos de que a respectiva obrigação não será integralmente honrada sem que seja necessário recurso a garantias ou a colaterais.

§ 1º Os indicativos de que uma obrigação não será integralmente honrada incluem:

- a) a instituição considera que a contraparte não tem mais capacidade financeira para honrar a obrigação nas condições pactuadas;
- b) a instituição, independentemente de exigência regulamentar, reconhece contabilmente deterioração significativa da qualidade do crédito do tomador ou contraparte;
- c) a operação relativa à exposição é reestruturada, nos termos do art. 25, § 1º, inciso II da Resolução 4.606/17;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

d) a instituição pede a falência ou toma providência similar em relação à contraparte; e

e) a contraparte solicita ou sofre qualquer tipo de medida judicial que limite, atrase ou impeça o cumprimento de suas obrigações nas condições pactuadas.

II – Manutenção de documentação e informações em conformidade com os seguintes critérios de evidenciação de retomada de capacidade de pagamento pela contraparte para demarcação das exposições aos riscos na condição de ativos problemáticos, a saber:

a) a contraparte não é responsável por qualquer exposição em atraso há mais de 90 (noventa) dias;

b) a exposição não atende mais os critérios de caracterização de ativo problemático;

c) pagamentos contínuos e efetivos (com amortização) são realizados por um período não inferior a 3 (três) meses;

d) a situação financeira da contraparte melhorou de tal modo que o pagamento da exposição é provável.

Observação: As informações devem estar respaldadas por documentos comprobatórios e registros aprovados pela Gerencia Administrativa, bem como a retomada de capacidade de pagamento, deve contemplar, ao menos os respectivos critérios indicados anteriormente de forma cumulativa.

III – Monitoramento em Reunião do Conselho de Administração dos ativos problemáticos como um todo, bem como de forma segmentada por tipo de exposição ao risco de crédito, por tipo de contraparte (pessoa física/ empresas conveniadas), por setores de atividade econômica ou por localização geográfica das empresas conveniadas, com o objetivo de identificar os segmentos da carteira de crédito que apresentam maior risco;

IV – Verificação e acompanhamento em Reunião do Conselho de Administração quanto ao cumprimento de procedimentos adotados para a recuperação de operações, cobrança e execução dos mitigadores em casos de ativos problemáticos (pessoas físicas/ empresas conveniadas).

#### **Cobrança de inadimplentes**

A Cooperativa em situações de inadimplência passará utilizar dos seguintes mecanismos para cobrança e adequação das prestações em atraso, sempre priorizando a sequência abaixo:

I - Contato por e-mail com o associado;

II - Contato por telefone com o associado;

III - Carta registrada com AR solicitando comparecimento do associado na Cooperativa para regularização de sua situação;

IV. Acionamento judicial para cobrança do associado devedor.

### **Recuperação de Crédito**

A Credeste opta pelo contato direto com o Cooperado que mostra dificuldade no pagamento de suas operações, visto que o quadro de cooperados é restrito a pequenas empresas em Juiz de Fora e suas filiais. Historicamente tem-se conseguido êxito nestas negociações.

Quando houver a recuperação ou reestruturação de créditos, será necessário estabelecer ou revisar procedimentos, documentação e o armazenamento das informações referentes às perdas associadas ao risco de crédito.

### **Exposições não contabilizadas no balanço Patrimonial**

A resolução 4.606/2017, artigo 26, III cita que deverá ocorrer o gerenciamento do risco de crédito das exposições não contabilizadas no balanço patrimonial da instituição. O Conselho de Administração da cooperativa, não identificou nenhum fator para acompanhamento, conforme sita a resolução.

As operações não contabilizadas no balanço patrimonial são garantias prestadas, limites de crédito, exceto aqueles canceláveis incondicional e unilateralmente, e créditos a liberar em até 360 dias, sem a aplicação de fator de conversão em crédito (FCC).

### **Avaliação de Fatores Externos**

Empresas conveniadas: O Conselho de Administração deve acompanhar mensalmente em suas reuniões e analisar periodicamente as condições mercadológicas em que a cooperativa esta inserida, considerando o risco decorrente da possibilidade de não cumprimento de obrigações por parte das empresas conveniadas. Os atrasos dos repasses superiores há 30 dias deverão ser registrados e acompanhados diretamente pelo conselho.

### **Monitoramento de operações / tomadores expostos ao risco socioambiental**

Consideramos que os riscos ambientais a que a cooperativa está sujeita são mínimos, ou inexistentes, tendo em vista a destinação do crédito não é para atividade produtiva ou financiamento de qualquer atividade específica.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Alem da declaração de Propósito que é assinada pelo cooperado a cooperativa possui no contrato de empréstimo um termo específico sobre a utilização dos recursos para não causar danos ambientais.

A possibilidade de risco é monitorada durante o cadastro do associado e nas liberações de empréstimo e acompanhada na planilha de Gestão de Risco, além de ser item de acompanhamento na reunião do conselho de administração e Relatório de Gerenciamento Integrado de Risco.

Gerenciam-se os riscos socioambientais no intuito de minimizar os eventuais efeitos negativos das operações aprovadas e criar oportunidades para disseminar uma cultura de sustentabilidade entre os sócios.

## **8.2 – Política de Crédito**

Abaixo segue descrição das linhas de Crédito ativas:

I – **Especial:** critério utilizado para empréstimo pessoal com consignado, na taxa de 3,79% a.m, tabela PRICE, podendo ser financiado até 24 meses, de acordo com as condições de pagamento de cada associado.

II – **Refinanciamento** – Linha de crédito utilizada para associados que já possuem contrato em aberto e necessitam refinarciar, para diluir o valor das prestações. Nela é utilizado a taxa de 3,99% a.m, tabela PRICE e pode ser financiado até 24 meses, de acordo com as condições de pagamento de cada associado.

III – **IPTU/IPVA** – Linha de crédito utilizada para liberação de empréstimo ao qual a cooperativa quita os débitos do associado de IPTU e IPVA e financia para o associado em até 24 parcelas, na taxa de 1,5% a.m, na tabela PRICE.

IV – **Educação** – Linha de crédito destinada a formação e capacitação dos associados e seus dependentes diretos, contemplando o financiamento de matrículas, mensalidades, materiais didáticos, uniformes (não inclui calçados) de cursos em geral como de idiomas, intercâmbios, MBA, pós graduação, seminários, congressos, cursos de longa duração como maternal, jardim, ensino fundamental e médio e graduação. Financia em até 24 parcelas, na taxa de 2,5% a.m, na tabela PRICE.

Para ter acesso à linha de Crédito o cooperado deverá apresentar documentos comprobatórios de acordo com a categoria tais como: Contrato Escolar, Nota Fiscal de Prestação de Serviço, Comprovante de despesas relacionadas, ou quaisquer outros documentos ao qual forem julgados necessários na ocasião da solicitação. Não serão aceitos recibos simplificado ou documentos incompletos. Além disso, deverá ser respeitado os trâmites obrigatórios de atualização cadastral, apresentação de comprovante de renda atual e aprovação do conselho de Administração.

V – **Material de Construção** - Empréstimo destinado à aquisição de materiais de construção e equipamentos visando a construção, reforma ou melhoria do imóvel. Não se aplica a aquisição de mobília e objetos de

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

decoração. Esta linha contempla a contratação de prestação de serviços de mão de obra, desde que haja a apresentação de notas fiscais de serviços, não sendo admitidos recibos de pagamento. Financia em até 24 parcelas, na taxa de 3% a.m, na tabela PRICE.

Para ter acesso à linha de Crédito o cooperado deverá apresentar documentos comprobatórios de acordo com a categoria tais como: Nota Fiscal de Prestação de Serviço, Comprovante de pagamento das despesas relacionadas, ou quaisquer outros documentos ao qual forem julgados necessários na ocasião da solicitação. Não serão aceitos recibos simplificado ou documentos incompletos. Além disso, deverá ser respeitado os trâmites obrigatórios de atualização cadastral, apresentação de comprovante de renda atual e aprovação do conselho de Administração.

VI – **Aniversário** – Linha de crédito destinada a presentear o cooperado com juros menor. Não aceita refinanciamento. Financia em até 24 parcelas, na taxa de 1,75% a.m, na tabela PRICE.

Para ter acesso à linha de Crédito o cooperado deverá solicitar o empréstimo dentro do mês seu aniversário e apresentar os documentos necessários para avaliação de crédito, consideramos que poderá haver flexibilização na data da solicitação/liberação de 5 dias úteis no mês anterior ou posterior devido ao fechamento mensal. Deverá ser respeitado os trâmites obrigatórios de atualização cadastral, apresentação de comprovante de renda atual e aprovação do conselho de Administração.

#### **Carência para solicitação de empréstimo**

Para solicitação de empréstimo o associado deverá ter ultrapassado o período de experiência na empresa conveniada, e ter integralizado no mínimo de 1 (um) mês de integralização de cotas parte, via desconto em folha de pagamento ou depósito bancário. Através de campanha para aumento do número de associados e volume de liberação de empréstimo, poderá ser autorizada a liberação imediata de empréstimo assim que o novo cooperado associar à cooperativa.

#### **Solicitação de Empréstimo**

Para solicitação do empréstimo consideramos os seguintes passos:

I - O cooperado deverá entrar em contato com a Cooperativa nos principais canais de atendimento, sendo eles: Whatsapp – (32) 98512-0366; E-mail – [cooperativa.credeste@gmail.com](mailto:cooperativa.credeste@gmail.com), ou na sede da cooperativa.

Apresentar comprovante de renda recente (no máximo 60 dias) evidenciando a permanência do vínculo com a empresa e possibilitando assim a verificação de pendências financeiras junto ao RH das empresas conveniadas. Se necessário à cooperativa deverá solicitar também comprovante de residência atual e outras informações para atualização cadastral;

II – Informar a cooperativa o valor pretendido;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A gerência da Cooperativa realizará uma avaliação inicial, através da planilha de gestão de atendimento e risco de cliente, e retornará o contato para o associado com as informações devidas. Podendo ser:

- I – Solicitação inicialmente aprovada com as devidas simulações;
- II – Necessidade de atualização cadastral, e apresentação de documentos pertinentes;
- III – Reprovada, por insuficiência de saldo ou pendências diversas.

Uma vez aprovado a solicitação inicial, o associado poderá realizar a contratação e assinatura do contrato de empréstimo via aplicativo Syscoop APP, Internet Banking, ou se dirigir à cooperativa para assinatura dos documentos físicos, conforme será orientado pelo atendimento via whatsapp.

**Consulta a ser realizada antes da aprovação inicial da proposta**

O software Syscoop32, está parametrizado com as regras da Política de Crédito. Considerando esse aspecto, a Gerência usará de suas atribuições para realizar as seguintes análises:

- I – Realizar consulta no sistema para verificação de pendências, podendo ser: Cadastrais, financeiras, apresentação de documentos, entre outras. (Análise de Cadastro)
- II – Verificar comprovante de renda apresentado, prazo máximo de 60 dias, legível e completo. (Limite de crédito);
- III – Consultar o capital do associado (Limite de crédito – garantia);
- IV – Consultar o módulo de empréstimo, a fim de verificar se já existe empréstimo registrado em nome do associado (Limite de crédito);
- V – Consultar o tempo de adesão na cooperativa e o tempo de admissão na empresa (Carência);
- VI – Verificar necessidade de atualização cadastral, e se sim, solicitar ao cooperado comprovante de residência atual (máximo 60 dias) e outras informações necessárias;
- VII – A partir de dezembro de 2020, realizar consulta no SCR;
- VIII – Não havendo nenhum impedimento e havendo disponibilidade de crédito será cadastrada a proposta de empréstimo, e encaminhada a Diretoria Executiva para devida aprovação.

A verificação dos itens selecionados visa certificar-se de que o cooperado atende às regras estipuladas na Política e que está apto a assumir o empréstimo.

Apesar de constar em contrato a autorização para consulta nos órgãos de proteção ao crédito, à cooperativa não realiza a consulta por se tratar de desconto em folha de pagamento (quando funcionários em regime

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

CLT), ou NFs de prestação de serviço (no caso dos associados prestadores de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas), ficando sob a responsabilidade das empresas o desconto e repasse para cooperativa dos valores correspondentes, consideramos, portanto que nossos empréstimos liberados aos associados são de baixo risco de crédito.

A análise dos itens acima é imprescindível para aprovação ou não do crédito. Qualquer situação fora da Política será negado o empréstimo ou submetido à aprovação do conselho de administração em reunião ordinária mensal.

**Documentos/ Ações necessárias para cadastro da proposta**

I – Realizar atualização de Cadastro, se necessário; (caso o cooperado tenha acesso ao aplicativo Credeste para contratação de empréstimo, o cooperado poderá receber a ficha atualização via whatsapp, assinar e retornar para cooperativa através de foto, evitando assim, seu deslocamento até a sede da cooperativa e agilizando o processo de atendimento).

II – Comprovante de renda legível e atual (máximo 60 dias);

Poderá ser considerado como comprovação de renda para os associados prestadores de serviço em caráter não eventual a última NFs emitida em favor da empresa conveniada, ou à média das duas últimas NFs emitida em favor da empresa conveniada, ou Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física, ou declarações de faturamento, e/ou demais documentos aceitos pela legislação vigente.

Ratificamos que nesta situação os associados correspondem a menos de 10% (dez por cento) do quadro social, e esclarecemos que são associados, pessoas físicas, de reputação ilibada, prestadores de serviços administrativos às empresas conveniadas, em cargo de confiança.

III – Consulta SCR;

**Aprovações**

Aprovado o empréstimo em todas as etapas (Gerência e Diretoria Executiva), será recolhida a assinatura dos documentos de todos envolvidos e realizado a transferência bancária para conta corrente ou poupança registrada no CPF do associado.

Os empréstimos também poderão ser contratados e assinados via Aplicativo Credeste, com devidas credenciais (senha e contrasenha), e aprovados pela Gerência e Diretoria Executiva da cooperativa.

Todos os contratos são aprovados por 2 dos 3 diretores executivos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

### **Alçadas para aprovações de empréstimo**

Como o Conselho de Administração e Diretoria Executiva são composta pelos mesmos membros, os contratos cujo saldo devedor seja superior a R\$ 10.000,00, deverão ser aprovados pelos 3 diretores executivos.

### **Forma de pagamento dos empréstimos**

A consignação possibilita efetuar o desconto direto na folha de pagamento do cooperado junto às empresas conveniadas, tornado-se o risco de não recebimento da parcela mínimo, não gerando inadimplência por parte dos cooperados.

Os empréstimos liberados para os associados prestadores de serviço em caráter não eventual às empresas conveniadas são encaminhados para RH no final do mês para ser descontado dos mesmos, e repassados para cooperativa nos mesmos moldes de desconto em folha de pagamento. Caberá a empresa decidir sobre a forma de desconto a ser realizada, se adequando ao perfil de cada prestador de serviço. Tais descontos podem ser, por exemplo: através de descontos em NF, Pró-labore, Recibo de Autônomos ou antecipação de pagamento.

O vencimento do empréstimo será sempre no último dia útil de cada mês, que está atrelado ao mesmo dia do pagamento dos salários efetuado pelas empresas participantes.

### **Quitação de empréstimo**

A cooperativa utiliza tabela PRICE para o cálculo financeiro de empréstimo. Trata-se do método de amortização de empréstimo cuja principal característica é apresentar prestações iguais.

Para liquidação de empréstimo a cooperativa fornece o desconto total, recebendo apenas juros apropriados até a data de liquidação, da mesma forma é utilizado para antecipação das parcelas.

O acesso para promover a liquidação parcial ou total do empréstimo se dará pelo o módulo de empréstimo do syscoop32.

Após informado o valor de pagamento ao cooperado o mesmo deverá realizar o depósito na conta corrente da cooperativa e apresentar o comprovante.

### **Cooperados demitidos com empréstimo a pagar**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Em caso de demissão do associado, a cobrança deverá ser via rescisão contratual, onde se realiza o encontro de contas.

I – O RH das empresas solicita por meio de correio eletrônico as informações para desligamento;

II – A área operacional recebe a mensagem e consulta saldo do capital e o saldo devedor, caso haja empréstimo em aberto;

III – Havendo débitos a vencer, a cooperativa realiza o encontro de contas entre capital e saldo em aberto;

IV – Se o saldo de capital não for suficiente para quitação, o saldo remanescente é encaminhado para desconto e rescisão contratual, ou finalização de contrato de prestação de serviços.

V – Se o saldo de capital for suficiente para quitação é realizado a quitação imediata, e o saldo remanescente de capital é transferido para conta de capital de ex-associados e devolvido ao cooperado após realização da assembleia que aprova o balanço do exercício, conforme estatuto social da cooperativa.

### **Considerações Finais**

As atualizações deste manual deverão ser aprovadas e registradas em Ata de reunião mensal do Conselho de Administração.

Os valores mensais a serem descontados dos associados não podem ultrapassar 30% de sua renda mensal.

### **8.3 – Política de Recuperação de Crédito**

A política de inadimplência da Cooperativa foi elaborada para garantir uniformidade nos processos, mitigar os riscos de crédito e operacional, bem como atender as exigências regulamentares.

Após concessão do crédito, conforme a política específica faz-se necessário o acompanhamento da amortização das parcelas mensais. O sistema de amortização das parcelas de empréstimo está condicionado ao desconto em folha de pagamento do cooperado. A inadimplência ocorrerá quando não houver débito da parcela de empréstimo em folha de pagamento, normalmente quando o cooperado fica afastado por quaisquer motivos.

Nos casos de afastamento do trabalho por quaisquer motivos, o associado obriga-se a comparecer na Cooperativa no prazo de 30 dias, para negociar o pagamento de seu saldo devedor, caso contrário o associado autorizará expressamente a Cooperativa a amortizar de seu capital os débitos que estejam em aberto, ciente de que a não quitação total dos mesmos implicará na inclusão de seu nome do SPC/SERASA. (Conforme previsto no estatuto social da cooperativa)

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

No caso de atraso, as cobranças são efetivadas da seguinte forma:

I – Contato pessoal ou telefônico;

II – Cartas registradas com AR solicitando o comparecimento do associado para regularizar sua situação;

III – Registro do nome do associado no SERASA;

IV – Contratação de Departamento jurídico para posterior cobrança em juízo.

Quando houver a recuperação ou reestruturação de créditos, será necessário estabelecer ou revisar procedimentos, documentação e o armazenamento das informações referentes às perdas associadas ao risco de crédito.

### **Cronograma de Cobrança**

Na impossibilidade do desconto em folha de pagamento da parcela de empréstimo, ou do saldo devedor em rescisão, a Cooperativa deverá negociar com o associado o débito, respeitando o cronograma de cobrança abaixo:

a) A partir do conhecimento do débito em aberto: - verifica-se com o departamento de pessoal o motivo que impossibilitou o desconto em folha de pagamento da prestação do empréstimo e do saldo devedor nas verbas rescisórias, quando for o caso.

b) 10° dia de atraso: - Comunicar através de telefonema, e-mail ou whatsapp o associado, esclarecendo o débito com a cooperativa.

c) 30° dia de atraso: - Não surtindo qualquer efeito o contato anterior enviar carta de notificação de saldo devedor com AR (aviso de recebimento), fornecendo o prazo de 10 dias úteis para sua regularização.

Nota: Em caso de atraso no pagamento da parcela, quando não houver saldo suficiente para pagamento na folha do mês de referência o cooperado fica obrigado a efetuar o pagamento diretamente na Cooperativa, independente de aviso (cláusula 4 do contrato de empréstimo).

d) 61° dia de atraso: - Não havendo qualquer manifestação do associado, a Diretoria Executiva determinará o protesto do saldo devedor e demais providências a serem tomadas.

e) Após o protesto: - Os documentos pertinentes serão encaminhados para advogado indicado pelos Diretores para que este realizar inicialmente a cobrança por meios amigáveis ou, na impossibilidade desta, mediante ação judicial.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Nota: Antes do envio para cobrança serão avaliados um a um pela Diretoria que levará em consideração o custo de um processo versus o saldo devedor em questão.

Os créditos baixados como prejuízo, devem ser registrados em contas próprias do sistema de compensação, em subtítulos adequados à identificação do período em que ocorreu o registro, devendo ser mantido controle analítico desses créditos, com identificação das características da operação, devedor, valores recuperados, garantias e respectivas providências administrativas e judiciais, visando a sua recuperação.

Esgotados os procedimentos de cobrança e após 5 (cinco) anos dos Créditos Registrados em nível H, os valores deverão ser baixados da carteira de crédito.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.



## **9 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE MERCADO**

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco de mercado requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

Define-se como risco de mercado a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pela Cooperativa, o que inclui os riscos das operações sujeitas à variação das taxas de juros, além de riscos relacionados à concorrência, fornecedores, parceiros comerciais, investimentos, situação do mercado das empresas da área de ação da Cooperativa, ações Governamentais e de órgãos reguladores, tecnologia, eventos internos e externos que podem impactar no quadro social. A estrutura de gerenciamento do risco de mercado – GRM deve ser compatível com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e a dimensão da exposição a risco de mercado da Cooperativa.

### **Estrutura**

O Conselho de Administração da Cooperativa é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### **Tipos de Risco**

Considerando as operações da Cooperativa, o Conselho de Administração entende que para mitigação do risco de mercado, aos quais atualmente a Cooperativa está exposta, deve-se avaliar, no mínimo, os seguintes pontos abaixo detalhados:

#### **Taxa de Juros**

##### **Empréstimo Cooperativa x Concorrência**

- Conselho de Administração
- Diretor Responsável GRM
- Gerente Administrativo

A Cooperativa atua somente com o produto “empréstimo”, portanto torna-se imprescindível o acompanhamento das taxas de juros praticadas pelo mercado financeiro para efeito de análise da concorrência.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A Administração deve adotar taxas competitivas perante a concorrência, mas visando também a viabilidade da operação, ou seja, receitas suficientes para cobrir as despesas, as provisões e a remuneração do capital social.

A comparação das taxas de juros deve ser feita através de pesquisa de mercado com os principais concorrentes da Cooperativa, em especial, junto às instituições financeiras que oferecem crédito diretamente aos funcionários das empresas que compõem a área de ação da Cooperativa, como por exemplo, o crédito consignado.

Em conjunto com a análise anterior, deve-se avaliar se haverá a necessidade de alteração das taxas de juros da Cooperativa em função do resultado projetado em orçamento e da situação econômica prevista para o país.

### **Taxa Selic**

A taxa Selic deve ser objeto de acompanhamento pela Administração, considerando o efeito na remuneração do capital, bem como nas taxas de juros praticadas pelo mercado financeiro.

Para mitigação do risco deve-se projetar o orçamento anual com base nas expectativas do mercado com relação a taxa Selic, observando-se quais impactos tais variações produzirão sobre o resultado, tendo em vista que, quanto maior a Selic maior será a despesa com remuneração do capital, podendo também interferir nas taxas de juros sobre empréstimos praticadas pela Cooperativa.

A Administração deve buscar sempre a melhor remuneração para o capital social, observado o limite disposto na Lei Complementar nº 130/09, mas sem perder a atratividade das taxas de juros praticadas em seus produtos.

### **Investimentos**

Os investimentos da Cooperativa devem ser feitos em bancos de primeira linha, em aplicações de baixo risco, com liquidez diária, e em conformidade com os normativos, observado a manutenção do enquadramento no RWARPS – regime prudencial simplificado. A Cooperativa deverá observar o percentual máximo de 25% do seu PR para efeito de concentração dos investimentos em uma única instituição.

A Cooperativa a fim de cumprir o seu objeto social deve sempre direcionar o maior volume possível de recursos para as operações de crédito, observado o risco de crédito.

### **Fornecedores e parceiros comerciais**

A Administração deve monitorar permanentemente a solidez, a sustentabilidade e a estrutura organizacional de seus fornecedores a fim de não ser surpreendida repentinamente pela interrupção de qualquer serviço,

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

em especial os serviços considerados mais críticos como: sistema de informática, contabilidade, infra estrutura de rede.

### **Tecnologia**

A Administração deve acompanhar os avanços tecnológicos que podem impactar nas operações e no serviço prestado ao associado. Novas ferramentas devem ser implementadas, observada a relação custo x benefício, visando conferir ganhos de produtividade, bem como melhores serviços aos associados, sob o risco da Cooperativa perder competitividade e atratividade.

### **Ações Governamentais e de órgãos reguladores**

Deve ser objeto de acompanhamento obrigatório pela Administração, o cumprimento da legislação e de demais normativos em vigor bem como, de legislações e normativos em estudo que possam impactar futuramente nas operações da Cooperativa. Além do mencionado no item anterior, também devem ser observados os normativos e ações governamentais em interferem na dinâmica da economia nacional, como definição da taxa Selic, taxas de juros praticadas pelos bancos públicos.

### **Ativo Permanente**

No caso da Cooperativa vir a possuir sede própria ou outros imóveis, deve ser objeto de estudo da compra as condições gerais do imóvel, como: documentação, localização, instalações, bem como nos casos de aquisição, o monitoramento das condições de mercado no que se refere à valorização ou desvalorização.

Também deverão ser observadas as questões mencionadas no item anterior quando da aquisição de bens de valor relevante como: automóveis.

### **Situação do mercado de atuação das empresas**

A Administração deverá acompanhar o desempenho do mercado de atuação das empresas que compõem a área de ação da Cooperativa, tendo em vista que oscilações relevantes podem impactar no quadro de funcionários e conseqüentemente no quadro social da Cooperativa (demissões). Sendo detectadas situações de instabilidade no mercado, a Administração deve adotar medidas pró-ativas visando mitigar os riscos envolvidos. Quando da elaboração do planejamento / orçamento deverão ser analisadas tais questões a fim de projetar eventuais impactos.

### **Situação econômico-financeira das empresas ou desinvestimentos**

A Administração deverá buscar informações sobre a situação econômico-financeira de cada empresa que compõe a área de ação da Cooperativa, a fim de identificar possíveis situações que exponha a Cooperativa em risco, como por exemplo, o não repasse dos valores descontados em folha.

A mesma atenção deve ser dada às decisões de desinvestimento das empresas, o que pode ocasionar o fechamento de unidades ou divisões, impactando diretamente nas operações da Cooperativa naquelas unidades ou divisões. A partir do momento da obtenção de informação relacionada às questões mencionadas neste tópico, a Administração deverá adotar as medidas administrativas e operacionais necessárias, bem como projetar os impactos sociais, econômicos e financeiros para a Cooperativa.

### **Desligamento de Associado**

A Administração deverá monitorar a evolução do número de pedidos de desligamento da Cooperativa, sendo este número crescente ou relevante, deverá ser identificado se os motivos são de origem interna (determinada medida adotada pela Cooperativa) ou externa (produtos mais atrativos no mercado).

Detectado o motivo, a Administração deverá adotar medidas corretivas ou mitigadoras visando retornar o número de desligamento a patamares aceitáveis.

### **Acompanhamento e Gestão do Risco de Mercado**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados. Também leva para discussão em reunião, o Parecer da Auditoria Externa, para regularizar possíveis falhas e ou irregularidades observadas.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.

## **10 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL**

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco operacional requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O Conselho de Administração da CREDESTE é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

Os principais membros que compõem a estrutura de gerenciamento do risco operacional, além das atividades e atribuições em outros manuais e no Estatuto Social da Cooperativa, devem executar as funções apresentadas nos subitens seguintes.

### **Conselho de Administração**

O Conselho de Administração é o órgão estatutário responsável pela administração da cooperativa, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto, no Regimento Interno e demais Regulamentações que se fizerem necessárias.

Além das atribuições previstas, o Conselho de Administração é responsável, também, pelas competências relacionadas na sequência:

- I. Definir, aprovar, instituir e atualizar a política de gerenciamento do risco operacional;
- II. Revisar, no mínimo anualmente, a política de gerenciamento do risco operacional;
- III. Disseminar a política de gerenciamento do risco operacional instituída, nos diversos níveis da instituição – estabelecendo papéis e responsabilidades –, bem como as dos prestadores de serviços;
- IV. Analisar, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco;
- V. Manifestar, expressamente, acerca de ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas nos relatórios mencionados no inciso IV retro;
- VI. Verificar se testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados foram realizados, no mínimo, anualmente;
- VII. Estabelecer as condições necessárias para que as informações contidas nesta descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional possam ser objeto de acesso público, com periodicidade mínima anual;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**VIII.** Aprovar e implementar plano de contingência contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e para limitar graves perdas decorrentes de risco operacional;

**IX.** Implementar, manter e divulgar processo estruturado de comunicação e informação; e

**X.** Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco operacional na cooperativa.

## **Diretoria-Executiva**

### **Subordinação**

A Diretoria-Executiva é o órgão estatutário responsável pela execução da administração da cooperativa, subordinado ao Conselho de Administração, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto, no Regimento Interno e demais Regulamentações que se fizerem necessárias.

### **Atribuições específicas**

Além das atribuições previstas, a Diretoria-Executiva é responsável, também, pelas competências relacionadas na sequência:

**I.** Auxiliar o Conselho de Administração na definição, na elaboração, na aprovação, na instituição e na atualização da política de gerenciamento do risco operacional da cooperativa;

**II.** Revisar, no mínimo anualmente, conjuntamente com o Conselho de Administração, a política de gerenciamento do risco operacional da cooperativa;

**III.** Disseminar, conjuntamente com o Conselho de Administração, a política de gerenciamento do risco operacional instituída, nos diversos níveis da instituição – estabelecendo papéis e responsabilidades –, bem como as dos prestadores de serviços;

**IV.** Analisar, conjuntamente com o Conselho de Administração, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco;

**V.** Manifestar, expressamente, as ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas nos relatórios mencionados inciso IV retro;

**VI.** Verificar, em conjunto com o Conselho de Administração, se testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados foram realizados, no mínimo, anualmente;

**VII.** Certificar da adequada documentação e armazenamento de informações referente às perdas associadas ao risco operacional;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**VIII.** Estabelecer, conjuntamente com o Conselho de Administração, as condições necessárias para que as informações contidas nesta descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional possam ser objeto de acesso público, com periodicidade mínima anual;

**IX.** Estabelecer as condições administrativas e técnicas necessárias para que o Agente de Controle Interno e de Risco – ACI exerça adequadamente as atribuições a ele definidas;

**X.** Acompanhar as ações desenvolvidas pelo Agente de Controle Interno e de Risco – ACI e demais empregados da cooperativa, inclusive prestadores de serviços, para correção tempestiva de deficiências identificadas de controle e de gerenciamento de riscos;

**XI.** Responsabilizar-se pela execução de ações de seus subordinados, inclusive prestadores de serviços, para correção tempestiva de deficiências identificadas de controle e de gerenciamento de riscos;

**XII.** Informar, ao Conselho de Administração, independente dos relatórios elaborados pelo Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, sobre deficiências de controle e de gerenciamento de riscos que apresentem riscos relevantes e imediatos à cooperativa;

**XIII.** Cumprir e fazer os subordinados cumprirem as ações mitigadoras de risco operacional; e

**XIV.** Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco operacional na cooperativa

#### **Agente de Controle Interno e de Risco – ACI**

##### **Competência**

Compete ao Agente de Controle Interno e de Risco – ACI a execução operacional direta da gestão do Sistema de Controle Interno e de Risco da cooperativa.

##### **Subordinação e Inter-relacionamento**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI está diretamente subordinado ao Conselho de Administração da cooperativa.

O ACI mantém inter-relacionamento com todas as demais áreas da cooperativa, especialmente com a Diretoria-Executiva, e será representado pela Gerência da Cooperativa.

##### **Atribuições específicas**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI é responsável, além daquelas previstas no Manual de Controle Interno – MCI, pelas atribuições relacionadas na sequência:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- I. Elaborar, conjuntamente com a Diretoria Executiva, a proposta de política de gerenciamento do risco operacional para cooperativa;
- II. Apresentar a política de gerenciamento do risco operacional para validação e aprovação pelo Conselho de Administração da cooperativa;
- III. Executar, de acordo com o previsto neste manual e com as diretrizes do Conselho de Administração, a política de gerenciamento de riscos operacionais da cooperativa;
- IV. Desenvolver, de acordo com o previsto neste manual, as atividades que são de sua competência, com a finalidade de que a estrutura de gerenciamento do risco operacional atinja seus propósitos;
- V. adotar os procedimentos necessários de identificação, de avaliação, de monitoramento e de mitigação do risco operacional, contidos neste manual;
- VI. Identificar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição, prevendo os respectivos planos de contingência;
- VII. Analisar a eficácia dos planos de contingência;
- VIII. Elaborar o relatório das perdas decorrentes do risco operacional;
- IX. Providenciar a documentação e o armazenamento das informações referentes perdas associadas ao risco operacional, conforme instruções contidas neste manual;
- X. Elaborar e apresentar ao Conselho de Administração e à Diretoria-Executiva, com periodicidade mínima anual, relatórios que permitam a identificação e a correção tempestiva de deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- XI. Apresentar sugestões de eventuais atualizações que se façam necessárias no sistema de controle de riscos operacionais implementado;
- XII. Atentar para que o resumo da descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional seja publicado semestralmente, juntamente com as demonstrações contábeis;
- XIII. Atentar para que conste na publicação referida no inciso anterior, a localização do relatório anual contendo a descrição da estrutura de gerenciamento de risco operacional, de acesso público;
- XIV. Manter o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva informados sobre quaisquer situações de risco operacional imediato; e
- XV. Outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento e mitigação do risco operacional na cooperativa.

### **Perfil exigido**

O Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, de acordo com as atividades a ele atribuídas, deve dispor de:

- I. Conhecimento sobre Controle Interno, Risco e respectivas regulamentações;
- II. Conhecimentos suficientes sobre os procedimentos operacionais, administrativos e financeiros adotados pela cooperativa;
- III. Participar de treinamento específico para Agente de Controle Interno e de Risco – ACI, bem como manter-se em aprendizado contínuo.

### **Auditoria**

#### **Competência**

Compete à Área de Auditoria executar a auditoria das atividades de gerenciamento do risco operacional executadas pelo Agente de Controle Interno de Risco – ACI.

#### **Subordinação**

A área responsável pela execução da auditoria de risco operacional subordina-se ao Conselho de Administração.

As atividades relacionadas à auditoria de risco operacional são executadas por auditor independente contratado pela cooperativa.

#### **Atribuições específicas**

Além das atribuições previstas no Regimento Interno, a Auditoria Interna é responsável pela execução das atividades relacionadas na sequência:

- I. Supervisionar e controlar a execução da política de gerenciamento do risco operacional;
- II. Relatar ao Conselho de Administração da cooperativa cujo quadro funcional a Área de Auditoria pertença, eventuais deficiências na gestão do risco operacional das cooperativas associadas, informando as providências necessárias de correção;

III. Dar conhecimento dos relatos citados no inciso anterior aos conselhos de administração, por delegação do respectivo Conselho de Administração;

IV. Acompanhar a execução das providências corretivas recomendadas; e

V. executar os procedimentos definidos na política de gerenciamento do risco operacional.

### **Perfil exigido**

Os componentes da área de auditoria devem dispor de perfil técnico condizente ao exercício da função.

## **10.1 – Política de Gerenciamento de Risco Operacional**

### **Conceituação de Risco Operacional**

Define-se como risco qualquer ocorrência que resulte em perdas, prejuízo ou danos aos envolvidos. O risco operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Riscos operacionais mais comumente identificados nas cooperativas:

**I. Risco legal** – decorrente de sanções por parte de órgãos fiscalizadores em função da inobservância de leis, de regulamentos oficiais, de regras, de acordos, de práticas ou de padrões éticos que disciplinam o funcionamento das empresas, incluindo obrigações fiscais e societárias, bem como da possibilidade de a natureza dos produtos e serviços oferecidos tornar a instituição vulnerável a litígios. Entre os riscos legais mais comumente identificados nas cooperativas estão:

**a) risco de legislação** – decorrente de sanções por reguladores e indenizações por danos a terceiros por violação da legislação vigente.

**b) risco tributário** – decorrente do não recolhimento de tributos em virtude de má interpretação da legislação aplicável.

**c) risco trabalhista** – decorrente de processos trabalhistas por não cumprimento ou cumprimento indevido da legislação trabalhista.

**II. Risco de imagem** – decorrente do desgaste do nome/razão social com o mercado, com as autoridades ou com os próprios associados, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não; das alterações da reputação da entidade perante clientes, concorrentes, órgãos governamentais, etc.; do impacto adverso na imagem da instituição, em razão da má qualidade do atendimento; da deficiente comunicação interna com associados.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**III. Risco de concentração** – decorrente da concentração em produtos e serviços contratados ou qualquer dependência de pessoas para fazer negócios ou executar serviços.

**IV. Risco de tecnologia** – decorre da descontinuidade das atividades apoiadas por serviços tecnológicos. Exemplos: sobrecarga de sistemas de processamento de dados; incapacidade dos sistemas de prover informações confiáveis e suficientes; incompatibilidade e/ou indisponibilidade de informações; falta de meios seguros de acesso aos sistemas; obsolescência dos sistemas e equipamentos; falhas de hardware; falta de backup, falta de legalização do software; contingenciamento; inadequação de sistemas operacionais/aplicativos e outros.

**V. Risco estrutural** – decorre do mau funcionamento ou da ocorrência de danos em virtude de: recursos inadequados ou insuficientes para operar o negócio; falta de regulamentação interna sobre política de procedimentos; inexistência ou deficiência de sistema de registro, de sistema de autorização, de segregações de funções.

**VI. Risco de falha humana e de fraudes** – decorrente de equívoco, omissão, distração ou negligência de funcionários ou terceiros contratados e de comportamentos fraudulentos adulterações de controles, descumprimento intencional das normas, vazamento de informações privilegiadas, desvio de valores e divulgação de informações erradas.

**VII. Risco na qualidade dos controles** – decorrente da não observância de normas operacionais e de limites definidos pelo Bacen, resultando em: não cumprimento de alçadas de crédito, guarda indevida de documentos confidenciais, não implantação de controles, falta de cumprimento de normas, falta de monitoração/conciliação e outros.

**VIII. Riscos de produtos e serviços** – decorrente de venda de produtos ou de prestação de serviços ocorrida de forma indevida ou que não atendem às necessidades e demandas de clientes; má qualidade dos produtos/serviços; irregularidades na formalização e na legalização dos produtos; além disso, podemos considerar ainda quaisquer modificações relevantes em produtos e serviços existentes e/ou novos na cooperativa. Exemplo: Liberação indevida e desorganizada de empréstimos, não controle de captação de cotas de capital, entre outros.

**IX. Risco patrimonial** – decorrente da falta de segurança física das pessoas, da utilização não autorizada de recursos, da má utilização, manutenção ou conservação de bens de uso e da falta de segurança dos valores custodiados.

**X. Risco de redução quadro social** – decorrente da redução significativa do quadro social.

#### **Gestão do Risco Operacional**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**I. Risco legal** – A Cooperativa cumpre a legislação pertinente às Cooperativas de Crédito, aos funcionários e estagiários, atualizam anualmente o PCMSO e PPRA e bianalmente o ASO – Atestado de Saúde Ocupacional. Paga nas respectivas datas de vencimentos todos os impostos, contribuições, boletos e outros, não incorrendo em multas por atrasos e falhas de recolhimento. Mantém atualizadas as certidões negativas.

**II. Risco de imagem** – A comunicação da Cooperativa é realizada através de quadros internos de comunicação, através de informativos disponibilizados nos contracheques dos associados sempre que necessário e via correspondências enviadas à residência dos associados, sendo definido de acordo com o grau de responsabilidade da informação envolvida. Esta comunicação é acompanhada e revisada pela Diretoria Executiva, que aprova todos os comunicados e informativos. Possui também uma urna de pesquisa de satisfação de atendimento, além de um sistema de Ouvidoria. Em virtude de todos os Conselheiros serem funcionários ou prestadores de serviço das empresas parceiras que concentra o maior nº de cooperados, é fácil identificar possíveis insatisfações e resolvê-las o mais rápido possível a fim de evitar qualquer desgaste maior.

**III. Risco de concentração** – A Cooperativa pulveriza sua carteira de empréstimo, a fim de não concentrar suas operações e atende ao limite máximo legal de concentração por Cooperado.

**IV. Risco de tecnologia** – Além do Backup (do software Syscoop) realizado semanalmente em dispositivo específico, também realizamos o Backup mensal em outro HD. Os arquivos armazenados na estação, tais como: Word, Excell, PDF, JPG e outros, são salvos mensalmente em outro HD (do tipo portátil) e levado para residência da Gerente Administrativa. Os arquivos de extrema importância para cooperativa, tais como Estatuto, Regimento e Regulamentos são salvos com senha pela Gerente, permitindo apenas o acesso de leitura aos demais usuários. Também mantemos atualizados seus hardwares e softwares a fim de acompanhar a evolução tecnológica.

**V. Risco estrutural** – Apesar de contar em seu quadro com apenas uma funcionária, a ausência de segregação de funções é minimizada, pois todas as liberações de empréstimos, restituições de capital, pagamentos em geral são previamente aprovadas pela Diretoria Executiva. Os empréstimos ainda contam com a aprovação da Comissão de Crédito que é composta pela Diretoria Executiva. Os balancetes mensais e demais documentos são conferidos pelo Conselho Fiscal, trimestralmente. Todos os processos decisórios são realizados pelo Conselho de Administração, através da troca de e-mail's ou constantes das atas lavradas mensalmente.

**VI. Risco de falha humana e de fraudes** – A Cooperativa mantém em seu quadro, funcionária com qualificação e idoneidade, comprovadas pela inobservância de fatos relevantes com relação às falhas, que são acompanhadas pelo Conselho de Administração na aprovação de todos os documentos mensais. Com relação aos prestadores de serviços, mantém contratos devidamente atualizados e assinados, com empresas de conhecimento técnico específico em Cooperativismo.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**VII. Risco na qualidade dos controles** – A Cooperativa faz observância de todas as normas operacionais e limites definidos pelo Bacen. Possui consultoria de empresa especializada em Cooperativas de Crédito. Mantém devidamente conciliadas suas contas e arquivados adequadamente os documentos comprobatórios.

**VIII. Riscos de produtos e serviços** – A Cooperativa mantém formalizados adequadamente seus contratos, possui sistema de ouvidoria e seus conselheiros estão sempre disponíveis para críticas com todos os cooperados, a fim de buscar melhorias no atendimento e serviços prestados.

**IX. Risco patrimonial** – A Cooperativa funciona nas dependências da Indústria de Papeis Sudeste, onde possui portaria, e sistema de segurança patrimonial e convenio com à Policia Militar MG, O horário de atendimento é restrito e fora deste horário, são atendidas somente pessoas previamente agendadas. O ativo da Cooperativa é mínimo, sendo adequadamente conservado com manutenções preventivas e conferido mensalmente.

**X. Risco redução do quadro social** – A Cooperativa deverá acompanhar o quadro social e havendo desligamento significativo nas empresas, deverá ser verificada a porcentagem de associados em comparação ao quadro de funcionários das empresas, após esta análise deverá realizar campanhas de marketing para ampliação do quadro social, tendo como meta atingir 50% do quadro de funcionários.

#### **Acompanhamento da Gestão do Risco Operacional**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados. Também leva para discussão em reunião, o Parecer de Auditorias, para regularizar possíveis falhas e ou irregularidades observadas.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.

## **11 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ**

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento do risco de liquidez requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O Gerenciamento de Risco de Liquidez tem como principal objetivo manter o equilíbrio entre os recursos capitados pela cooperativa e a concessão de crédito aos associados, considerando políticas vigentes e de forma analítica e detalhada, além dos pagamentos de resgate de capital aos associados demitidos e desligados bem como daqueles autorizados em regime de exceção pelo Conselho de Administração, das despesas operacionais e demais compromissos financeiros, tomando o cuidado de se expor o menos possível a perdas ou prejuízos originados pelo desequilíbrio do fluxo de caixa.

### **Estrutura**

O Conselho de Administração da Cooperativa é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### **Dissolução ou saída de empresas da Cooperativa**

Em caso de dissolução ou saída de alguma empresa pertencente à área de ação da Cooperativa, que venha impactar financeiramente devido à devolução de capital (acerto de contas dos associados), será utilizado o recurso de devolução parcelada de capital de forma a respeitar o artigo 14º do Estatuto social da cooperativa, e somente será devolvido após assembleia em que aprova o balanço do semestre em que se deram os desligamentos, salvo decisão adversa do conselho de administração registrada em ata de reunião convocada para tal fim.

### **Disponibilização de Recursos**

A cooperativa trabalhará para manutenção de recursos suficientes para o atendimento das demandas dos pedidos de empréstimos, devolução de capital aos demitidos e desligados, além de valor suficiente para pagamento das despesas operacionais e demais compromissos financeiros.

### **Posição Financeira de Liquidez**

A Cooperativa manterá 2 (duas) formas de gerenciamento das informações de controles de liquidez, sendo:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

I – Risco de liquidez de ativos ou de mercado (Disponibilidade financeira);

II - Fluxo de Caixa.

**a) A estrutura da disponibilidade financeira da Cooperativa**

De acordo com a estrutura, crescimento e demandas por empréstimos, serão definidos como disponibilidades financeiras necessárias para realização das suas operações, nesse caso, as origens dos recursos serão quase na sua totalidade provenientes da capitalização mensal, dos pagamentos dos empréstimos e juros pagos pelos associados. De posse dessa informação a Cooperativa projetará suas entradas e saídas. Para acompanhamento da disponibilidade financeira, a Cooperativa terá controles periódicos, cujas informações serão oriundas da contabilidade.

Fórmula utilizada pela Cooperativa para verificação da disponibilidade financeira:

$$\frac{\text{Grupos de contas contábeis (1.2 + 1.3) + (a) * 100}{\text{Ativo Total}}$$

Ativo Total

(a) reembolsos do desconto em folha efetuados pelas empresas no mês seguinte ao de competência.

Modelo 1 – Contas oriundas do COSIF

Sendo: - 1.2 – disponibilidades em instituições financeiras e

1.3 – aplicações financeiras existentes.

*Considerações:*

Pelo fato da Cooperativa ter operações mais simplificadas (capital e empréstimo), a principal característica será a liberação de empréstimos cujos recebimentos serão quase na sua totalidade através da folha de pagamento, fruto de convênios elaborados entre a Cooperativa e as empresas conveniadas.

Nesse caso, a fórmula apresentada anteriormente resultará num determinado percentual, cujo qual, analisado de forma direta, demonstrará a necessidade ou não de obtenção de disponibilidades financeiras.

A Cooperativa manterá como padrão os seguintes limites operacionais para análise das disponibilidades:

- Se o resultado for superior a 20,01%, significa que a Cooperativa possui excesso de liquidez;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- Se o resultado variar entre 10% e 20%, teremos um equilíbrio de liquidez condizente com a estrutura financeira da cooperativa, pois terá condições de pagar todas as obrigações financeiras, liberar os empréstimos e manter uma disponibilidade para operações sazonais;
- Se o resultado for inferior a 9,99 %, a Cooperativa terá que analisar a possibilidade de captação de novos recursos através da capitalização ou de outras fontes disponíveis no mercado, devendo ser priorizada a revisão da política de empréstimo, mesmo através de medidas temporárias como a ampliação de parcelas pagas dos empréstimos vigentes para obtenção de um novo crédito por parte do associado, além da suspensão de eventuais quebras de carência e das análises de empréstimos (pedidos não enquadrados na política). Portanto, havendo sobra excessiva ou falta de recursos, caberá ao Conselho de Administração rever as políticas de captação e de liberação de crédito para adequações condizentes com a realidade econômica e financeira da Cooperativa pelo período necessário.

**b) Formação do Fluxo de Caixa**

Será utilizado, sempre que necessário, o relatório de fluxo de caixa para o gerenciamento e manutenção dos controles operacionais, financeiros e de estrutura econômica, ou pelo menos uma vez ao mês por ocasião da realização da reunião do Conselho de Administração. As despesas e obrigações serão analisadas periodicamente de acordo com média anual e as entradas serão provenientes, quase que na sua totalidade, do recebimento das capitalizações mensais e das prestações de empréstimo projetadas no sistema operacional. Itens que poderão ser mais bem analisados trazendo mais segurança em função dos resultados do Fluxo de Caixa:

- Planejamento e controle das entradas e saídas de caixa num período de tempo determinado;
- Auxílio à diretoria na tomada de decisões em ações relevantes;
- Verificação se a Cooperativa está trabalhando com recursos limitados ou disponibilidade excessiva de recursos financeiros no período avaliado;
- Verificação se os recursos financeiros são suficientes para atender as demandas de crédito planejamento de melhores políticas de prazos de pagamentos e recebimentos;
- Avaliação da capacidade de pagamentos antes de assumir compromissos;
- Avaliação se o recebimento dos empréstimos é suficiente para cobrir os gastos assumidos e previstos no período considerado;
- Avaliação do melhor momento para lançamento de novas linhas de crédito, revisão das existentes, além de outras ações que possam impactar o caixa, como o pagamento de juros sobre o capital.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Modelo de demonstrativo do Fluxo de Caixa:

Fluxo de Caixa - (Realizado)		FEVEREIRO / 2019
<b>Saldo Disponível Início do mês</b>	<b>247.466,83</b>	
<b>B.BRASIL</b>		
<b>RECEITAS</b>		
	<b>77.673,92</b>	<b>Saldo Inicial</b>
Desc. Emp. referente a folha de funcionários / pro-labore	77.673,92	<b>3.594,81</b>
Rec. Empr, Convenios e Capital Direto do Associado		
Recebimento Juros e Mora de Empréstimos	-	
<b>DESPESAS</b>		<b>Sdo Compensado (cheque mês anterior)</b>
	<b>( 84.190,53)</b>	<b>( 500,00)</b>
1016 - Contribuição Cooperativista	( 1.251,26)	
965 - Taxa CIEE - Convenio Estágio	( 90,00)	
966 - Licença de Software (Prodaf)	( 1.200,00)	
3414 - Serviços Contábeis	( 1.988,00)	
933 - Material Expediente - Papelaria Aquarela	0,00	
976 - Despesas Com Relações Publicas (Curso Inglês)	( 2.010,00)	
995 - DAgostini Auditoria Cooperativa	( 534,92)	
1331 - Linear Auditores (Auditoria Interna)	( 486,28)	
1581 - Multa e Juros	( 41,10)	
2038 - Darf - Pis- Atos não cooperativos 4574	( 14,66)	
1354 - Darf - Cofins - Receita Atos não cooperativos 7987	( 48,15)	
2077 - Darf - Repasse Imposto Linaer Auditores - 5952	( 23,72)	
2539 - Despesas de Serviço Financeiro	( 130,00)	
2535 -Tar. Processamento Cheque	( 189,83)	
<b>Despesa de Pessoal</b>		
934 - Alimentação	( 611,82)	
944 - FGTS	( 310,61)	
945 - Previdência Social	( 201,89)	
956 - Salários	( 3.127,00)	
949 - PIS 8301	( 38,83)	
947 - Repasse IRRF 0561	( 163,53)	
965 - Estagiário Remuneração	( 1.352,00)	
<b>1302 - Repasse Convênio</b>		
1302 - Pacheco	( 466,35)	<b>Sdo a Compensar</b>
<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Pagina: 96 de 225</b>

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

1302 - Ecx Card	( 1.161,52)	0,00
1302 - Curso Ingles	( 450,00)	
1302 - Ame - Plano Saude	( 366,34)	
1302 - Vida Seguradora	0,00	
<b>DEV. CAPITAL EX ASSOCIADO</b>	<b>( 1.170,50)</b>	
<b>EMPRÉSTIMOS LIBERADOS</b>	<b>( 65.350,00)</b>	<b>Saldo Final B.Brasil</b>
1123 - Repasse IOF	( 1.412,22)	
Desc. Empréstimo Antecipação	0,00	( 0,00)
<b>FUNDO FIXO</b>		<b>Saldo Inicial</b>
<b>RECEITAS</b>	<b>846,62</b>	<b>773,70</b>
Rec. Empr, Convenios e Capital Direto do Associado	846,62	
Recebimento Juros e Mora de Empréstimos	-	
<b>DESPESAS</b>	<b>( 771,62)</b>	
2502 - Estacionamento / Pedagio	( 46,40)	
1011 - Despesa de Viagem (Sapucaia)	( 380,00)	
3084 - Desp. Lanche (Sapucaia)	( 85,22)	
997 - Transporte / Combustivel	0,00	<b>Saldo Final F.Fixo</b>
967 - Serviços Especialiazos (Disk Supri)	( 170,00)	
969 - Material Processamento de Dados	( 90,00)	<b>848,70</b>
Total	( 771,62)	
<b>APLICAÇÃO FINANCEIRA</b>		<b>Saldo Inicial</b>
1992 - BB RENDA FIXA 500		<b>243.598,32</b>
<b>Saldo Inicial</b>	<b>41.975,20</b>	
Aplicação	72.966,73	
Resgate	( 46.388,53)	
Rendimento Mensal	107,79	
<b>Saldo Final</b>	<b>68.661,19</b>	
1993 - BB RENDA FIXA DI 30 MIL		
<b>Saldo Inicial</b>	<b>201.623,12</b>	
Aplicação	0,00	
Resgate	( 30.000,00)	
Rendimento Mensal	798,33	
<b>Saldo Final</b>	<b>172.421,45</b>	<b>Saldo Final Aplicação</b>
<b>Rendimento Mensal de Aplicações</b>	<b>906,12</b>	<b>241.082,64</b>

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

<b>Saldo Disponível Fim do mês</b>	<b>241.931,34</b>
Aplicação Financeira	241.082,64
Saldo Final B.Brasil	( 0,00)
Sdo a compensar B.B	0,00
Saldo Final Fundo Fixo	848,70

<b>Resumo Mensal (Receitas x Despesas) REALIZADO</b>			
Assoc. Pgto direto	Renda Aplicação	Folha / Empresas	Receita
846,62	906,12	77.673,92	79.426,66
Administrativa	Convênio	Emp + IOF + IPVA	Despesa
( 14.585,22)	( 2.444,21)	( 67.932,72)	( 84.962,15)

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da  
Indústria de Papéis Sudeste - CREDESTE**



**Termo de verificação de caixa**

Na qualidade de conselheiros fiscais ratificamos que, foi efetuada a verificação nos valores de caixa, nos documentos de movimentação bancária (extrato bancário e Extrato financeiro do sistema Syscoop 32), nos documentos físicos, acusando a seguinte situação:

<b>FEVEREIRO / 2019</b>	
Saldo em Aplicação Financeira (regaste automatico)	241.082,64
Fundo Fixo	848,70
B.Brasil (1818) - SysCoop	0,00
Saldo em Conciliação	0,00
Saldo Banco do Brasil (16945-5)	0,00

Para todos os efeitos legais, esclarecemos que não foi constatada nenhuma irregularidade, lavrou-se então o presente termo que vai assinado pelos conselheiros fiscais presentes, Diretor Financeiro da Cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Leise da Silva Campos  
Cons. Fiscal Efetivo

Jose Antonio S. Oliveira  
Cons. Fiscal Efetivo

Luiz Fellipe F. Mendes  
Diretor Financeiro

Sandro Delgado de Paula  
Cons. Fiscal Efetivo

### **Acompanhamento e Gestão do Risco de Liquidez**

Os riscos serão monitorados através de testes pelas auditorias, históricos das operações, avaliação das políticas internas e adequados procedimentos de concessão de crédito, mediante a utilização dos controles de risco de liquidez definidos neste manual.

### **Manutenção de Estoque de Ativos Líquidos**

Para manutenção de estoque adequado de ativos líquidos que possam ser prontamente convertidos em caixa para honrar as obrigações, deverá à cooperativa manter o controle mensal junto à planilha de gestão de riscos, onde constará a seguinte fórmula:

<b>Gestão de Ativos líquidos</b>	<b>Mês</b>
Saldo Disponível (Aplicação + Saldo B.Brasil + F.Fixo)	225.472,45
Despesas Administrativas + Obrigações convênios	36.125,31
Empréstimos Liberados + Repasse IOF + Dev. CEA	71.256,52
<b>Margem (Saldo Disponível - Saídas Mensal)</b>	<b>118.090,62</b>
<b>Margem Custo mensal (não pode ser superior 75% por 3 meses consecutivos)</b>	<b>47,625%</b>

### **11.1 - Plano de Contingência nas ocorrências de Liquidez**

As operações pertinentes à captação e saída de recursos serão monitoradas periodicamente através do controle de fluxo de caixa. Havendo recursos disponíveis em excesso ou a falta deste, o Conselho de Administração tomará as seguintes providências como plano contingencial:

a) Recursos em excesso: Poderão ser adotadas medidas que incrementem as operações de crédito (quebra de carências, liberações não enquadrada na política mediante análise, revisão das políticas, criação de novas linhas) e pagamento em dinheiro dos juros sobre o capital. No caso dos recursos não emprestados, estes poderão ser aplicados no mercado financeiro.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

b) Falta de recursos: Havendo falta de recursos e demanda por crédito, a Cooperativa analisará fontes alternativas disponíveis no mercado para captação de recursos, mas deverá priorizar a revisão das políticas de crédito, mesmo que temporariamente, além da suspensão de quaisquer tipos de exceção, para adequado gerenciamento da liquidez.

c) Demissão involuntária: Caso haja impacto financeiro relevante devido à saída de alguma unidade ou empresa ou haja grande volume de demissões, a projeção do fluxo de caixa deverá ser ajustada considerando o período e o volume financeiros relacionados a essas saídas, sendo que o Conselho de Administração poderá aplicar a devolução das cotas partes de forma parcelada, conforme mencionado anteriormente neste Manual. As tomadas de decisão serão registradas em ata de reunião do Conselho de Administração.

### **Ativos Líquidos**

A cooperativa deverá observar mensalmente a margem de custo para que não ultrapasse 75% (setenta e cinco por cento) por mais de 3 meses consecutivos, podendo assim, manter uma garantia e assegurar a continuidade operacional sem a interrupção de seus serviços, honrando com suas obrigações.

O objetivo da cooperativa é buscar equilíbrio entre 30 e 60% mensal, durante a media anual de seus ativos líquidos.

### **Estratégias para manutenção do Ativo Líquido**

O Conselho de Administração deverá acompanhar a manutenção dos ativos líquidos e registrar em Ata de Reunião quaisquer situações que excedam os limites previamente calculados. Tais situações podem ocorrer por dois motivos:

- a) Ausência no repasse de descontos em folha mensal;
- b) Despesas Extras ocasionadas por quaisquer que seja o motivo.

Caso ocorra alguma das situações acima, o Conselho de Administração deverá apresentar estratégias para que não haja escassez de ativos líquidos, que podem ser através da recuperação dos valores descontados em folha de pagamento ou captação de recursos de fontes alternativas.

### **Considerações Finais**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O Conselho de Administração da Cooperativa é assíduo na sala da Cooperativa e acompanha junto com Gerente todo e qualquer risco, avaliando as ocorrências relacionadas acima citadas e outros que por ventura tenham ocorrido, visando atestar a conformidade dos controles citados. Também leva para discussão em reunião, o Parecer de Auditorias, para regularizar possíveis falhas e ou irregularidades observadas.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.



## **12 – MANUAL DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL**

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento de capital requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O Conselho de Administração da Credeste é responsável pelas informações contidas neste Manual. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.557/17.

### **Definições**

Para fins deste manual, define-se gerenciamento de capital como processo contínuo de:

- I – Monitoramento e controle do capital mantido pela instituição;
- II – Avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que a instituição está exposta;
- III – Planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição.

### **Composição de Capital**

Na nova metodologia de apuração de capital, definida a partir das regras de Basileia III, publicadas pelo BACEN em março de 2013, a composição de capital das instituições financeiras foi melhorada pela restrição à aceitação de instrumentos financeiros que não demonstram capacidade efetiva de absorver perdas. Na nova definição de capital, o PR consiste na soma do Nível I e Nível II, onde:

**Nível I:** Composto por elementos de maior qualidade, capazes de absorver perdas durante o funcionamento da instituição. Subdivide-se em:

**I – Capital Principal:** Elementos estáveis da instituição, como capital social, reservas e lucros retidos, ações, quotas-partes, sobras e contas de resultados credoras e devedoras.

**II – Capital Complementar:** Instrumentos com características de perpetuidade e subordinação.

**Nível II:** Composto por instrumentos com características de subordinação, com prazos definidos, capazes de absorver perdas caso haja o encerramento da instituição financeira.

### **Estrutura**

Manual de Controles Internos	Revisado em 13.04.2023	Pagina: 102 de 225
------------------------------	------------------------	--------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Para acompanhamento do manual de gerenciamento de capital, a Cooperativa tem uma estrutura enxuta, tendo em vista a baixa complexidade das suas operações, opera com capital advindo das contribuições individuais de seus cooperados.

A estrutura de gerenciamento de capital deve prever:

I – Políticas e estratégias para o gerenciamento de capital, claramente documentadas, que estabeleçam procedimentos destinados a manter o PR, o Nível I e o Capital Principal, de que trata a Resolução nº 4.192/2013, em níveis compatíveis com os riscos incorridos.

II – Sistemas, rotinas e procedimento para o gerenciamento de capital;

III – Avaliação dos impactos no capital dos resultados do programa de testes de estresse de que trata o art. 7º inciso VII, e art. 11, da resolução 4.557/2017.

IV – Plano de Capital.

V – Plano de contingência de capital.

VI – Avaliação da adequação do capital.

VII – Relatórios Gerenciais tempestivos para a Diretoria, versando sobre eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de capital e ações para corrigi-las, e, adequação dos níveis do PR, do Nível I e do Capital Principal aos riscos incorridos.

### **12.1 – Plano de Capital e Plano de Contingência de Capital**

O gerenciamento de capital é o processo contínuo de monitoramento e controle do capital mantido pela instituição, avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que a instituição está exposta e planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição.

A Cooperativa está dispensada da gestão de gerenciamento de capital por estar enquadrada no Regime Prudencial Simplificado (RPS), no entanto, para minimizar a possibilidade de insuficiência de capital face aos riscos em que a entidade está exposta, é realizado o acompanhamento por meio de indicadores operacionais na planilha de Gestão Riscos que são obtidos em relatórios contábeis, administrativos e através de relatórios periódicos disponibilizados pelo Bacen link <https://www3.bcb.gov.br/limites>:

a) Patrimônio de Referência (PR);

b) Parcela de Risco (RWARPS);

c) Índice de Basileia (IB);

d) Grau de Imobilização (GI);

Alem disso a Cooperativa monitora o capital mensalmente através de gráficos com informações do saldo total de capital, capital de ex associado e capital integralizado.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste Manual, serão inseridas na ata do conselho de Administração, realizada mensalmente.



### **13 – POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA - PRSAC**

A Política Institucional de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática apresenta princípios e diretrizes que norteiam as ações socioambientais nos negócios e na relação com as partes interessadas, visando contribuir para a concretização do cooperativismo com desenvolvimento sustentável.

A exemplo das ações realizadas pela Cooperativa no atendimento aos preceitos determinados pelos compromissos institucionais assumidos, a Cooperativa considera, em seus objetivos estratégicos, critérios de responsabilidade Social, Ambiental e Climático, e, promove o engajamento das partes interessadas para a preservação dos valores de integridade e o cumprimento das leis aplicáveis através de diretrizes de conduta ambientalmente corretas e socialmente justas.

Na gestão de seus negócios, a Cooperativa considera o potencial de risco de perdas em função da exposição a eventos socioambientais que decorrem do desempenho de suas atividades. Estes eventos podem ocorrer (i) por atuação direta da instituição que, por si, gere impacto ao meio ambiente ou à saúde humana, ou (ii) através de ações de tomadores, emissores e contrapartes, que, de alguma maneira, causem danos socioambientais.

As ações socioambientais são resultado do empenho na prevenção e no gerenciamento de riscos e impactos socioambientais e na busca de oportunidades de melhoria e participação das partes interessadas.

#### **Conceitos**

A Resolução CMN nº 4.945/21 dispõe sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e sobre as ações com vistas à sua efetividade, que, considerados os princípios de relevância e proporcionalidade, devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da PRSAC, pelas Instituições Financeiras. E por definição da resolução citada tem-se:

**Proporcionalidade:** a compatibilidade da PRSAC ao modelo de negócio, à natureza das operações e à complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos da instituição.

**Adequação à dimensão e à relevância da exposição ao risco social, ao risco ambiental e ao risco climático** de que trata a Resolução nº 4.906/17 e Resolução nº 4.944/21, para esta instituição.

São Partes Interessadas os clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, seus colaboradores e as demais pessoas que, conforme avaliação da instituição sejam impactadas por suas atividades.

A atuação da cooperativa é de caráter social, atendendo prontamente as necessidades específicas dos cooperados e da sociedade onde esta inserida, otimizando a distribuição e a circulação da renda, podendo e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

devendo atuar como agente de desenvolvimento local, esta enquadrada no ramo de crédito, cujas principais operações estão baseadas em capital, empréstimos e convênios;

### **Objetivo**

A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, doravante PRSAC, tem por objetivo formalizar a governança para a responsabilidade devidas a Cooperativa, com vistas à sua efetividade, estabelecendo os princípios e as diretrizes que norteiem as ações de natureza Social, Ambiental e Climática, nos negócios e na relação com as partes interessadas.

§ 1º Para fins desta Política, considera-se:

I - natureza social, o respeito, a proteção e a promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum;

II - interesse comum, interesse associado a grupo de pessoas ligadas jurídica ou factualmente pela mesma causa ou circunstância, quando não relacionada à natureza ambiental ou à natureza climática;

III - natureza ambiental, a preservação e a reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação, quando possível;

IV - natureza climática, a contribuição positiva da instituição:

a) na transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e

b) na redução dos impactos ocasionados por intempéries frequentes e severas ou por alterações ambientais de longo prazo, que possam ser associadas a mudanças em padrões climáticos; e

V - partes interessadas:

a) os clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição;

b) a comunidade interna à instituição;

c) os fornecedores e os prestadores de serviços terceirizados relevantes da instituição;

d) os investidores em títulos ou valores mobiliários emitidos pela instituição; e

e) as demais pessoas impactadas pelos produtos, serviços, atividades e processos da instituição, segundo critérios por ela definidos.

§ 2º Para fins do estabelecimento da PRSAC devem ser considerados:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

I - o impacto de natureza social, de natureza ambiental ou de natureza climática das atividades e dos processos da instituição, bem como dos produtos e serviços por ela oferecidos;

II - os objetivos estratégicos da instituição, bem como as oportunidades de negócios relacionadas a aspectos de natureza social, de natureza ambiental e de natureza climática; e

III - as condições de competitividade e o ambiente regulatório em que a instituição atua.

As ações de que trata o art. 2º devem ser monitoradas continuamente e avaliadas quanto à sua contribuição para a efetividade da PRSAC.

Parágrafo único. Para fins da avaliação de que trata o caput, devem ser estabelecidos critérios claros e passíveis de verificação.

### **Princípios**

A Cooperativa considera que a boa conduta de Natureza Social, Ambiental e Climática, incentiva à adoção de boas práticas, desta forma estabelece, em sua PRSAC, os seguintes princípios:

Respeito aos direitos humanos e repúdio a toda prática de atos que impliquem em qualquer tipo de discriminação ou violação de direitos;

Ética e transparência como pilares do relacionamento com todos os públicos, promovendo o diálogo sobre suas decisões e atividades.

As diretrizes de responsabilidade socioambiental, em conjunto com outros instrumentos, orientam a atuação estratégica e operacional da Cooperativa e seus impactos sobre a sociedade e o meio ambiente. São elas:

Fortalecer a responsabilidade socioambiental nos processos de planejamento, gestão e operacionais; Através da Cooperativa, aprimorar permanentemente o conhecimento e disseminar a cultura da sustentabilidade e da responsabilidade social, ambiental e Climática;

Atuar alinhado com as legislações vigentes e com o disposto nesta política;

Considerar os requisitos socioambientais como questão estratégica na análise de concessão de crédito e contratação de fornecedores.

Promover e orientar a adoção de ações preventivas e mitigadoras de impactos socioambientais adversos; Estimular a participação de partes interessadas no processo de elaboração e revisão da PRSA.

Esta Política reforça ainda os princípios do cooperativismo para a promoção do tema sustentabilidade, principalmente no que tange:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- **Adesão livre e voluntária:** respeito à decisão voluntária do indivíduo na associação;
- **Gestão democrática:** modelo de gestão participativa que engaja os associados no processo decisório e com isso garante a escuta a este público de interesse;
- **Participação econômica dos membros:** o cooperativismo de crédito é um instrumento de organização econômica da sociedade, pois promove a inclusão financeira permitindo que todos possam fazer parte da sociedade cooperativa;
- **Autonomia e independência:** incorporação das particularidades locais na adesão de boas práticas de gestão, no mapeamento e gestão de riscos socioambientais associados às operações, ao mesmo tempo em que respeita as diretrizes corporativas;
- **Educação, formação e informação:** educar e informar os associados sobre a sustentabilidade do empreendimento coletivo e também no seu próprio desenvolvimento socioambiental;
- **Intercooperação:** as cooperativas promovem um serviço eficaz aos seus membros, atuam em parceria com outras cooperativas e seus associados e estreitam o relacionamento com as partes interessadas no âmbito local, regional, nacional e internacional; e,
- **Interesse pela comunidade:** as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável local e regional onde atuam e consideram a questão ambiental como sendo de interesse da comunidade promovendo a geração de valor compartilhado com os associados e a sociedade em geral.

#### **Diretrizes**

##### **As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com:**

- **Missão:** Promover permanentemente a excelência do cooperativismo, viabilizando ações de empréstimo, integração, através da ajuda mútua dos seus associados e do uso adequado do crédito.
- **Valores:** Ajuda mútua e responsabilidade, Democracia, Igualdade, Equidade e Solidariedade;
- **Valores éticos:** Honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante;

A postura organizacional é fundamental e a maior motivadora para a existência dessas diretrizes, que estão alinhadas e em conformidade com os dispositivos legais, normativos e de saudáveis práticas, tais como:

**I) Gestão de Risco Social:** Defini-se risco social como a possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos a interesse comum.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

§ 1º Para fins desta Política, interesse comum é aquele associado a grupo de pessoas ligadas jurídica ou factualmente pela mesma causa ou circunstância, quando não relacionada à definição de risco ambiental, de risco climático de transição ou de risco climático físico.

§ 2º São exemplos de eventos de risco social a ocorrência ou, conforme o caso, os indícios da ocorrência de:

I - ato de assédio, de discriminação ou de preconceito com base em atributos pessoais, tais como etnia, raça, cor, condição socioeconômica, situação familiar, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, religião, crença, deficiência, condição genética ou de saúde e posicionamento ideológico ou político;

II - prática relacionada ao trabalho em condições análogas à escravidão;

III - exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil;

IV - prática relacionada ao tráfico de pessoas, à exploração sexual ou ao proveito criminoso da prostituição;

V - não observância da legislação previdenciária ou trabalhista, incluindo a legislação referente à saúde e segurança do trabalho, sem prejuízo do disposto no art. 22;

VI - ato irregular, ilegal ou criminoso que impacte negativamente povos ou comunidades tradicionais, entre eles indígenas e quilombolas, incluindo a invasão ou a exploração irregular, ilegal ou criminosa de suas terras;

VII - ato lesivo ao patrimônio público, ao patrimônio histórico, ao patrimônio cultural ou à ordem urbanística;

VIII - prática irregular, ilegal ou criminosa associada a alimentos ou a produtos potencialmente danosos à sociedade, sujeitos a legislação ou regulamentação específica, entre eles agrotóxicos, substâncias capazes de causar dependência, materiais nucleares ou radioativos, armas de fogo e munições;

IX - exploração irregular, ilegal ou criminosa dos recursos naturais, relativamente à violação de direito ou de garantia fundamental ou a ato lesivo a interesse comum, entre eles recursos hídricos, florestais, energéticos e minerais, incluindo, quando aplicável, a implantação e o desmonte das respectivas instalações;

X - tratamento irregular, ilegal ou criminoso de dados pessoais, sem prejuízo do disposto no art. 22;

XI - desastre ambiental resultante de intervenção humana, relativamente à violação de direito ou de garantia fundamental ou a ato lesivo a interesse comum, incluindo rompimento de barragem, acidente nuclear ou derramamento de produtos químicos ou resíduos nas águas;

XII - alteração em legislação, em regulamentação ou na atuação de instâncias governamentais, associada a direito ou garantia fundamental ou a interesse comum, que impacte negativamente a instituição; e

XIII - ato ou atividade que, apesar de regular, legal e não criminoso, impacte negativamente a reputação da instituição, por ser considerado lesivo a interesse comum.

**II) Gestão de Risco Ambiental:** define-se o risco ambiental como a possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais.

Parágrafo único. São exemplos de eventos de risco ambiental a ocorrência ou, conforme o caso, os indícios da ocorrência de:

I - conduta ou atividade irregular, ilegal ou criminosa contra a fauna ou a flora, incluindo desmatamento, provocação de incêndio em mata ou floresta, degradação de biomas ou da biodiversidade e prática associada a tráfico, crueldade, abuso ou maus-tratos contra animais;

II - poluição irregular, ilegal ou criminosa do ar, das águas ou do solo;

III - exploração irregular, ilegal ou criminosa dos recursos naturais, relativamente à degradação do meio ambiente, entre eles recursos hídricos, florestais, energéticos e minerais, incluindo, quando aplicável, a implantação e o desmonte das respectivas instalações;

IV - descumprimento de condicionantes do licenciamento ambiental;

V - desastre ambiental resultante de intervenção humana, relativamente à degradação do meio ambiente, incluindo rompimento de barragem, acidente nuclear ou derramamento de produtos químicos ou resíduos no solo ou nas águas;

VI - alteração em legislação, em regulamentação ou na atuação de instâncias governamentais, em decorrência de degradação do meio ambiente, que impacte negativamente a instituição; e

VII - ato ou atividade que, apesar de regular, legal e não criminoso, impacte negativamente a reputação da instituição, em decorrência de degradação do meio ambiente.

**III) Gestão de Risco Climático:** Define-se o risco climático, em suas vertentes de risco de transição e de risco físico, como:

I - risco climático de transição: possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II - risco climático físico: possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo, que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.

Parágrafo único. São exemplos de eventos de risco climático:

I - no âmbito do risco climático de transição:

a) alteração em legislação, em regulamentação ou em atuação de instâncias governamentais, associada à transição para uma economia de baixo carbono, que impacte negativamente a instituição;

b) inovação tecnológica associada à transição para uma economia de baixo carbono que impacte negativamente a instituição;

c) alteração na oferta ou na demanda de produtos e serviços, associada à transição para uma economia de baixo carbono, que impacte negativamente a instituição; e

d) percepção desfavorável dos clientes, do mercado financeiro ou da sociedade em geral que impacte negativamente a reputação da instituição relativamente ao seu grau de contribuição na transição para uma economia de baixo carbono; e

II - no âmbito do risco climático físico:

a) condição climática extrema, incluindo seca, inundação, enchente, tempestade, ciclone, geada e incêndio florestal; e

b) alteração ambiental permanente, incluindo aumento do nível do mar, escassez de recurso natural, desertificação e mudança em padrão pluvial ou de temperatura.

**IV) Diálogo com partes interessadas:** A cooperativa busca estimular o diálogo com as partes interessadas, considerando seus interesses na identificação dos temas materiais, a fim de envolvê-las e incluí-las na condução de seus negócios, de forma a criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos e mutuamente benéficos.

**V) Uso dos recursos financeiros de modo consciente:** Devido ao relacionamento direto com os donos, os colaboradores buscam orientar o uso dos recursos para melhor atender às necessidades e objetivos dos seus associados. Adicionalmente, a cooperativa procura conduzir iniciativas de orientação financeira aos associados atendendo sua missão de garantir renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.

**VI) Produtos e Serviços:** As cooperativas procuram contribuir para a inclusão financeira e desenvolvimento local, ao levar o crédito e outros serviços financeiros a partes interessadas.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Governança e Responsabilidades**

É de responsabilidade de todos os sócios, dirigentes e colaboradores da Cooperativa conhecer as regras da PRSAC e atender às exigências legais e regulamentares aplicáveis nas jurisdições em que opera.

As principais atribuições funcionais de cada área, no âmbito das atividades relacionadas a PRSAC são:

**Diretor Executivo**

A cooperativa deverá Designar e realizar o cadastro no UNICAD do diretor responsável pelo cumprimento da PRSAC perante o Banco Central do Brasil;

São atribuições do diretor responsável:

- I) Prestação de subsídio e participação no processo de tomada de decisões relacionadas ao estabelecimento e à revisão da PRSAC, auxiliando o conselho de administração;
- II) Implementação de ações com vistas à efetividade da PRSAC;
- III) Monitoramento e avaliação das ações implementadas;
- IV) aperfeiçoamento das ações implementadas, quando identificadas eventuais deficiências; e
- V) Divulgação adequada e fidedigna das informações de que tratar o art. 10 da resolução.

**Ao Conselho de Administração compete:**

- I - aprovar e revisar a PRSAC, com o auxílio do diretor de que trata o art. 5º da resolução;
- II - assegurar a aderência da instituição à PRSAC e às ações com vistas à sua efetividade;
- III - assegurar a compatibilidade e a integração da PRSAC às demais políticas estabelecidas pela instituição, incluindo, quando existentes, políticas de crédito, de gestão de recursos humanos, de gerenciamento de riscos, de gerenciamento de capital e de conformidade;
- IV - assegurar a correção tempestiva de deficiências relacionadas à PRSAC;
- V - estabelecer a organização e as atribuições do comitê de responsabilidade social, ambiental e climática;
- VI - assegurar que a estrutura remuneratória adotada pela instituição não incentive comportamentos incompatíveis com a PRSAC; e
- VII - promover a disseminação interna da PRSAC e das ações com vistas à sua efetividade.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

§ 1º A revisão da PRSAC, de que trata o caput, inciso I, deve ser feita no mínimo a cada três anos ou quando da ocorrência de eventos considerados relevantes pela instituição, incluindo:

I - oferta de novos produtos ou serviços relevantes;

II - modificações relevantes nos produtos, nos serviços, nas atividades ou nos processos da instituição;

III - mudanças significativas no modelo de negócios da instituição;

IV - reorganizações societárias significativas;

V - mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas ou de mercado, incluindo alterações significativas nas preferências de consumo, que impactem de forma relevante os negócios da instituição, tanto positiva quanto negativamente; e

VI - alterações relevantes em relação ao disposto no art. 2º, parágrafo único, inciso II.

Compete à diretoria da instituição conduzir suas atividades em conformidade com a PRSAC e com as ações implementadas com vistas à sua efetividade.

Os processos relativos ao estabelecimento da PRSAC e à implementação de ações com vistas à sua efetividade devem ser avaliados periodicamente pela auditoria interna da instituição.

#### **Compliance e Riscos**

a) Avaliar a aderência aos princípios e regras da PRSAC, em todas as áreas da instituição, registrando as ocorrências de não conformidade;

b) Auxiliar as áreas na elaboração de planos de ação para mitigar riscos decorrentes da não aderência a PRSAC, bem como acompanhar a evolução dos referidos planos;

c) Estimular a cultura de responsabilidade socioambiental.

#### **Demais Áreas**

a) Respeitar os princípios e regras da PRSAC em suas atividades;

b) Desenvolver procedimentos específicos quanto à aplicação dos princípios e diretrizes aqui definidos, considerando as particularidades da área;

c) Garantir a contratação de fornecedores que atendam a critérios socioambientais.

### **Gerenciamento do Risco Social, Risco Ambiental e Risco Climático**

A estrutura simplificada de gerenciamento contínuo de que trata o art. 21 deve prever, adicionalmente, para o risco social, o risco ambiental e o risco climático:

I - mecanismos para a identificação e o monitoramento do risco social, do risco ambiental e do risco climático incorridos pela instituição em decorrência dos seus produtos, serviços, atividades ou processos e das atividades desempenhadas por:

- a) contrapartes da instituição, conforme definição estabelecida no art. 25, § 1º, inciso I;
- b) entidades controladas pela instituição, nos termos dos critérios estabelecidos no parágrafo único deste artigo; e
- c) fornecedores e prestadores de serviços terceirizados da instituição, quando relevantes, com base em critérios por ela estabelecidos;

II - identificação, avaliação, classificação e mensuração do risco social, do risco ambiental e do risco climático com base em critérios e informações consistentes e passíveis de verificação, incluindo informações de acesso público;

III - procedimentos para a adequação do gerenciamento do risco social, do risco ambiental e do risco climático às mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas ou de mercado que possam impactar a instituição de maneira relevante; e

IV - critérios, claramente documentados e passíveis de verificação, para a identificação do risco social, do risco ambiental e do risco climático como fontes significativas dos riscos mencionados no art. 20.

Avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços, inclusive em relação ao risco de reputação;

Procedimentos para adequação do gerenciamento do risco socioambiental às mudanças legais, regulamentares e de mercado; e

Critérios e mecanismos específicos de avaliação de risco quando da realização de operações relacionadas a atividades econômicas com maior potencial de causar danos socioambientais.

As ações relacionadas ao gerenciamento do risco socioambiental estão subordinadas a área de Gestão de Riscos e Compliance, assim integradas às atividades da estrutura de gerenciamento dos demais riscos da instituição.

**O gerenciamento do risco Social utilizará a seguinte metodologia:**

I - Identificação;

II - Categorização;

III - Avaliação;

IV - Administração.

### **Principais Ações Cotidianas voltadas para responsabilidade Socioambiental**

A cooperativa considera como ações cotidianas voltadas para responsabilidade socioambiental as ações a seguir relacionadas:

Utilização de Aplicativo de software para liberação de empréstimo, reduzindo significativamente a impressão de documentos.

Reciclagem do papel - utilizado/descartado (Realizada pela Indústria de Papeis Sudeste de forma seletiva para fabricação de papel - reciclando até 8 mil toneladas mês).

Utilização de Toner para Impressora Remanufaturado (Realizado pela Empresa Disk Supri. Ressaltamos que a utilização de toners remanufaturados reduz a poluição e o desperdício, diminuindo a quantidade de materiais como plástico, aço, alumínio e borracha, que invariavelmente seriam depositados em aterros).

Impressão Necessária - consideramos que os documentos somente são impressos quando necessário.

Descarte Correto de Lixo Eletrônico (Realizado pela Empresa Disk Supri, que com sua consciência ambiental presta o serviço dando um destino correto aos aparelhos obsoletos).

### **Política de Aceitação de Clientes e Fornecedores**

A Cooperativa considera aspectos socioambientais nos processos de análise de riscos e de tomada de decisão em suas operações e atividades. Desta forma o Conselho de Administração deve avaliar os riscos socioambientais apresentados nas operações com clientes e fornecedores, sempre de acordo com a PRSA aqui apresentada.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Critérios Restritivos**

Os critérios restritivos referem-se a situações que indicam uma probabilidade maior de risco socioambiental e que podem restringir os processos de concessão de crédito e de contratação de fornecedores, portanto devem ser avaliados de forma mais criteriosa.

Para operar com clientes e fornecedores cabe à alçada competente mensurar criteriosamente os riscos envolvidos e, se julgar necessário, submeter à proposta a decisão de alçadas superiores.

Como critérios restritivos na Cooperativa têm-se:

- a) Atividade relacionada com produção e distribuição de armas e produtos militares;
- b) Atividades duvidosas, que possam ter relações com contravenções como: jogos de azar, casas noturnas, madeireiras, importadoras e exportadoras, principalmente em regiões de fronteiras, extração natural, produtoras de substâncias contaminantes e poluidoras.

**Critérios Impeditivos**

Os critérios impeditivos referem-se a situações de risco elevado e, portanto, não aceitas pela Cooperativa. A situação de impedimento atribui-se às condições do cliente ou fornecedor no momento da concessão de crédito, da contratação de produtos e serviços, e durante o período de vigência do contrato.

Na avaliação do risco socioambiental, ficam impedidos de operar com a Cooperativa, as pessoas físicas ou jurídicas que se enquadrarem em um ou mais dos seguintes critérios:

- a) Utilização de mão-de-obra infantil;
- b) Incluídas na lista de transparência sobre trabalho escravo contemporâneo que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11.05.2016;
- c) Atividades embargadas pelo IBAMA ou Órgão Ambiental Estadual;
- d) Que se recusam a fornecer informações ou documentos solicitados;
- e) Que mostrarem comportamento não compatível com a boa prática, ou que desrespeitem a legislação vigente, adotando atitudes que afetem os princípios de responsabilidade socioambiental da Cooperativa.

**Levantamento de Informações para Classificação nos Critérios**

Manual de Controles Internos	Revisado em 13.04.2023	Página: 116 de 225
------------------------------	------------------------	--------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Consideramos que os riscos ambientais a que a cooperativa está sujeita são mínimos, ou inexistentes, tendo em vista a destinação do crédito não é para atividade produtiva ou financiamento de qualquer atividade específica.

Gerencia-se os riscos socioambientais no intuito de minimizar os eventuais efeitos negativos das operações aprovadas e criar oportunidades para disseminar uma cultura de sustentabilidade entre os sócios.

Para levantamento das informações, visando à classificação nos critérios restritivos e impeditivos, a cooperativa fornecerá ao associado, cuja movimentação de capital e ou empréstimo forem superior à R\$: 50.000,00 (cinquenta mil reais) um questionário de responsabilidade socioambiental, com preenchimento obrigatório, durante a atualização cadastral ou solicitação de crédito.

### **Da Divulgação de Informações**

Devem ser divulgadas ao público externo, em local único e de fácil identificação no sítio da instituição na internet, as seguintes informações:

I - obrigatoriamente, a PRSAC;

II - obrigatoriamente, as ações implementadas com vistas à efetividade da PRSAC, bem como os critérios para a sua avaliação;

III - obrigatoriamente, quando existentes:

a) a relação dos setores econômicos sujeitos a restrições nos negócios realizados pela instituição em decorrência de aspectos de natureza social, de natureza ambiental ou de natureza climática;

b) a relação de produtos e serviços oferecidos pela instituição que contribuam positivamente em aspectos de natureza social, de natureza ambiental ou de natureza climática;

c) a relação de pactos, acordos ou compromissos nacionais ou internacionais de natureza social, de natureza ambiental ou de natureza climática de que seja participante a instituição ou, conforme o caso, sua matriz estrangeira, quando essa participação envolver a subsidiária brasileira; e

d) os mecanismos utilizados para promover a participação de partes interessadas, caso incluídas no processo de estabelecimento e de revisão da PRSAC; e

IV - facultativamente, a avaliação das ações quanto à sua contribuição para a efetividade da PRSAC.

Parágrafo único. As informações divulgadas nos termos do caput devem ser tempestivamente atualizadas na ocorrência de:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

I - revisão da PRSAC;

II - alterações relevantes nas ações implementadas com vistas à efetividade da PRSAC ou nos critérios para a sua avaliação;

III - alterações relevantes nas informações de que trata o caput, inciso III;

IV - alterações relevantes na avaliação das ações quanto à sua contribuição para a efetividade da PRSAC, na hipótese da divulgação de que trata o caput, inciso IV; e

V - inconsistências ou erros nas informações anteriormente divulgadas.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

A Cooperativa realizará divulgação anual de relatório de Controles Internos, Gestão Integrada de Risco e Compliance, contendo as informações relacionadas às práticas adotadas no âmbito da sua PRSAC, observado o dever de sigilo bancário e o caráter confidencial das informações de seus clientes.

Os canais de comunicação para reclamações e sugestões relacionadas a esta PRSAC estão divulgados no site da instituição em suas redes sociais.

Todas as reclamações e sugestões recebidas serão direcionadas à área de Gestão de Riscos e Compliance, que dará o tratamento adequado.

Deve ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil, por cinco anos, a documentação relativa ao estabelecimento da PRSAC e à implementação de ações com vistas à sua efetividade.

Caso seja identificada inadequação ou insuficiência nos controles e nos procedimentos relativos ao estabelecimento da PRSAC e à implementação de ações com vistas à sua efetividade, o Banco Central do Brasil poderá determinar aperfeiçoamentos.

## **14 – MANUAL E POLÍTICA DE CRIMES CONTRA LAVAGEM DE DINHEIRO**

A adoção do modelo de estrutura de gerenciamento contra crimes de lavagem de dinheiro requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O Brasil com os compromissos assumidos na Convenção de Viena em 1998 aprovou com base na respectiva Exposição de Motivos, a Lei de Lavagem de Dinheiro nº 9.613/98, que tipifica crimes de lavagem de dinheiro e cria obrigações para as instituições financeiras e outras empresas fiscalizadas pelo BACEN. A partir daí surgiram às orientações emanadas de vários órgãos. As Autoridades administrativas encarregadas de promover a aplicação dessas leis são além do COAF – Conselho de Atividades Financeiras, o Banco Central do Brasil - BACEN, a Comissão de Valores Mobiliários – CVM, a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e a Secretaria de Previdência Complementar – SPC, observada, por parte de cada uma, a respectiva área de atuação.

Por sua vez, as cooperativas de crédito por suas atividades e suas inerentes características, possibilitam a integração de recursos aos meios oficiais de circulação e podem ser utilizadas na prática de transações financeiras ilícitas.

As cooperativas de Crédito e todas as instituições financeiras integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN) podem estar expostas a tentativa de uso de suas estruturas para consecução de transações com objetivos ilícitos.

Neste sentido, faz-se necessária à definição e a divulgação de diretrizes que orientem a implementação de procedimentos de prevenção e de combate aos crimes de “Lavagem ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores”.

A postura organizacional é fundamental e a maior motivadora para a existência dessas diretrizes, que estão alinhadas e em conformidade com os dispositivos legais, normativos e de saudáveis práticas.

### **Conceito**

Lavagem de dinheiro constitui um conjunto de operações comerciais ou financeiras que buscam a incorporação na economia de um país dos recursos, bens e serviços que se originam ou estão ligados a atos ilícitos. Em termos gerais é o processo pelo qual o criminoso transforma recursos ganhos em atividades ilegais, em ativos com uma origem aparentemente legal.

Trata-se de uma atividade migratória, que costuma ser exercida onde houver menor resistência, onde forem feitas menos perguntas, existirem controles frágeis ou ausência de fiscalização efetiva.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Para disfarçar lucros ilícitos sem comprometer os envolvidos, a lavagem de dinheiro realizasse por meio de um processo dinâmico que requer o distanciamento dos fundos de sua origem, evitando uma associação direta deles com o crime, o disfarce de suas várias movimentações para dificultar o rastreamento desses recursos e por último, a disponibilização do dinheiro novamente para os criminosos depois de ter sido suficientemente movimentado no ciclo de lavagem e poder ser considerado “limpo”.

O processo de lavagem de dinheiro divide-se em três fases independentes e com frequência ocorrem simultaneamente. A primeira é a COLOCAÇÃO, ou seja, inserir o dinheiro no sistema econômico, por meio de depósitos, investimentos em valores mobiliários, compra de bens etc., depois entra a OCULTAÇÃO, que trata-se de dificultar o rastreamento contábil dos recursos ilícitos, por meio de transferências dos ativos para contas anônimas ou realizando depósitos em contas “fantasmas” e por último a INTEGRAÇÃO, onde os ativos são incorporados formalmente ao sistema econômico sem despertar suspeitas de sua origem.

A lavagem de dinheiro merece séria consideração sob dois principais aspectos.

Primeiro, permite a traficantes, contrabandistas de armas, terroristas ou funcionários corruptos, entre outros, continuarem com suas atividades criminosas, facilitando seu acesso aos lucros ilícitos. Além disso, o crime de lavagem de dinheiro mancha as instituições financeiras e, se não controlado, pode além de causar eventuais prejuízos, minar a sua integridade.

#### **Indícios de Lavagem de Dinheiro**

São listadas algumas situações que podem configurar indícios de ocorrências dos crimes de Lavagem de Dinheiro, de acordo com a carta circular n.º 4.001/2020 do Banco Central do Brasil:

I - situações relacionadas com operações em espécie em moeda nacional com a utilização de contas de depósitos ou de contas de pagamento:

a) depósitos, aportes, saques, pedidos de provisionamento para saque ou qualquer outro instrumento de transferência de recursos em espécie, que apresentem atipicidade em relação à atividade econômica do cliente ou incompatibilidade com a sua capacidade financeira;

b) movimentações em espécie realizadas por clientes cujas atividades possuam como característica a utilização de outros instrumentos de transferência de recursos, tais como cheques, cartões de débito ou crédito;

c) aumentos substanciais no volume de depósitos ou aportes em espécie de qualquer pessoa natural ou jurídica, sem causa aparente, nos casos em que tais depósitos ou aportes forem posteriormente transferidos, dentro de curto período de tempo, a destino não relacionado com o cliente;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

d) fragmentação de depósitos ou outro instrumento de transferência de recurso em espécie, inclusive boleto de pagamento, de forma a dissimular o valor total da movimentação;

e) fragmentação de saques em espécie, a fim de burlar limites regulatórios de reportes;

f) depósitos ou aportes de grandes valores em espécie, de forma parcelada, principalmente nos mesmos caixas ou terminais de autoatendimento próximos, destinados a uma única conta ou a várias contas em municípios ou agências distintas;

g) depósitos ou aportes em espécie em contas de clientes que exerçam atividade comercial relacionada com negociação de bens de luxo ou de alto valor, tais como obras de arte, imóveis, barcos, joias, automóveis ou aeronaves;

h) saques em espécie de conta que receba diversos depósitos por transferência eletrônica de várias origens em curto período de tempo;

i) depósitos ou aportes em espécie com cédulas úmidas, malcheirosas, mofadas, ou com aspecto de que foram armazenadas em local impróprio ou ainda que apresentem marcas, símbolos ou selos desconhecidos, empacotadas em maços desorganizados e não uniformes;

j) depósitos, aportes ou troca de grandes quantidades de cédulas de pequeno valor, por pessoa natural ou jurídica, cuja atividade ou negócio não tenha como característica recebimentos de grandes quantias de recursos em espécie;

k) saques no período de cinco dias úteis em valores inferiores aos limites estabelecidos, de forma a dissimular o valor total da operação e evitar comunicações de operações em espécie;

l) dois ou mais saques em espécie no caixa no mesmo dia, com indícios de tentativa de burla para evitar a identificação do sacador;

m) dois ou mais depósitos em terminais de autoatendimento em espécie, no período de cinco dias úteis, com indícios de tentativa de burla para evitar a identificação do depositante;

n) depósitos em espécie relevantes em contas de servidores públicos e de qualquer tipo de Pessoas Expostas Politicamente (PEP), conforme elencados no art. 27 da Circular nº 3.978, de 2020, bem como seu representante, familiar ou estreito colaborador;

II - situações relacionadas com operações em espécie e cartões pré-pagos em moeda estrangeira e cheques de viagem:

Consideramos que o inciso II da respectiva circular, não se aplica ao perfil desta cooperativa.

III - situações relacionadas com a identificação e qualificação de clientes:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- a) resistência ao fornecimento de informações necessárias para o início de relacionamento ou para a atualização cadastral;
  - b) oferecimento de informação falsa;
  - c) prestação de informação de difícil ou onerosa verificação;
  - d) abertura, movimentação de contas ou realização de operações por detentor de procuração ou de qualquer outro tipo de mandato;
  - e) ocorrência de irregularidades relacionadas aos procedimentos de identificação e registro das operações exigidos pela regulamentação vigente;
  - f) cadastramento de várias contas em uma mesma data, ou em curto período, com depósitos de valores idênticos ou aproximados, ou com outros elementos em comum, tais como origem dos recursos, titulares, procuradores, sócios, endereço, número de telefone, etc.;
  - g) operações em que não seja possível identificar o beneficiário final, observados os procedimentos definidos na regulamentação vigente;
  - h) representação de diferentes pessoas jurídicas ou organizações pelos mesmos procuradores ou representantes legais, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
  - i) informação de mesmo endereço residencial ou comercial por pessoas naturais, sem demonstração da existência de relação familiar ou comercial;
  - j) incompatibilidade da atividade econômica ou faturamento informados com o padrão apresentado por clientes com o mesmo perfil;
  - k) registro de mesmo endereço de e-mail ou de Internet Protocol (IP) por diferentes pessoas jurídicas ou organizações, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
  - l) registro de mesmo endereço de e-mail ou Internet Protocol (IP) por pessoas naturais, sem justificativa razoável para tal ocorrência;
  - m) informações e documentos apresentados pelo cliente conflitantes com as informações públicas disponíveis;
  - n) sócios de empresas sem aparente capacidade financeira para o porte da atividade empresarial declarada;
- IV - situações relacionadas com a movimentação de contas de depósito e de contas de pagamento em moeda nacional, que digam respeito a:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- a) movimentação de recursos incompatível com o patrimônio, a atividade econômica ou a ocupação profissional e a capacidade financeira do cliente;
- b) transferências de valores arredondados na unidade de milhar ou que estejam um pouco abaixo do limite para notificação de operações;
- c) movimentação de recursos de alto valor, de forma contumaz, em benefício de terceiros;
- d) manutenção de numerosas contas destinadas ao acolhimento de depósitos em nome de um mesmo cliente, cujos valores, somados, resultem em quantia significativa;
- e) movimentação de quantia significativa por meio de conta até então pouco movimentada ou de conta que acolha depósito inusitado;
- f) ausência repentina de movimentação financeira em conta que anteriormente apresentava grande movimentação;
- g) utilização de cofres de aluguel de forma atípica em relação ao perfil do cliente;
- h) dispensa da faculdade de utilização de prerrogativas como recebimento de crédito, de juros remuneratórios para grandes saldos ou, ainda, de outros serviços bancários especiais que, em circunstâncias normais, sejam valiosas para qualquer cliente;
- i) mudança repentina e injustificada na forma de movimentação de recursos ou nos tipos de transação utilizados;
- j) solicitação de não observância ou atuação no sentido de induzir funcionários da instituição a não seguirem os procedimentos regulamentares ou formais para a realização de uma operação;
- k) recebimento de recursos com imediata compra de instrumentos para a realização de pagamentos ou de transferências a terceiros, sem justificativa;
- l) operações que, por sua habitualidade, valor e forma, configurem artifício para burla da identificação da origem, do destino, dos responsáveis ou dos destinatários finais;
- m) existência de contas que apresentem créditos e débitos com a utilização de instrumentos de transferência de recursos não característicos para a ocupação ou o ramo de atividade desenvolvida pelo cliente;
- n) recebimento de depósitos provenientes de diversas origens, sem fundamentação econômico-financeira, especialmente provenientes de regiões distantes do local de atuação da pessoa jurídica ou distantes do domicílio da pessoa natural;
- o) pagamentos habituais a fornecedores ou beneficiários que não apresentem ligação com a atividade ou ramo de negócio da pessoa jurídica;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

p) pagamentos ou transferências por pessoa jurídica para fornecedor distante de seu local de atuação, sem fundamentação econômico-financeira;

q) depósitos de cheques endossados totalizando valores significativos;

r) existência de conta de depósitos à vista ou de conta de pagamento de organizações sem fins lucrativos cujos saldos ou movimentações financeiras não apresentem fundamentação econômica ou legal ou nas quais pareça não haver vinculação entre a atividade declarada da organização e as outras partes envolvidas nas transações;

s) movimentação habitual de recursos financeiros de ou para qualquer tipo de PEP, conforme elencados no art. 27 da Circular nº 3.978, de 2020, bem como seu representante, familiar ou estreito colaborador, não justificada por eventos econômicos;

t) existência de contas em nome de menores ou incapazes, cujos representantes realizem grande número de operações e/ou operações de valores relevantes;

u) transações significativas e incomuns por meio de contas de depósitos ou de contas de pagamento de investidores não residentes constituídos sob a forma de trust;

v) recebimentos de valores relevantes no mesmo terminal de pagamento (Point of Sale - POS), que apresentem indícios de atipicidade ou de incompatibilidade com a capacidade financeira do estabelecimento comercial credenciado;

w) recebimentos de valores relevantes no mesmo terminal de pagamento (Point of sale - POS), que apresentem indícios de atipicidade ou de incompatibilidade com o perfil do estabelecimento comercial credenciado;

x) desvios frequentes em padrões adotados por cada administradora de cartões de credenciamento ou de cartões de crédito, verificados no monitoramento das compras de seus titulares;

y) transações em horário considerado incompatível com a atividade do estabelecimento comercial credenciado;

z) transações em terminal (Point of sale - POS) realizadas em localização geográfica distante do local de atuação do estabelecimento comercial credenciado;

aa) operações atípicas em contas de clientes que exerçam atividade comercial relacionada com negociação de bens de luxo ou de alto valor, tais como obras de arte, imóveis, barcos, joias, automóveis ou aeronaves;

ab) utilização de instrumento financeiro de forma a ocultar patrimônio e/ou evitar a realização de bloqueios judiciais, inclusive cheque administrativo;

ac) movimentação de valores incompatíveis com o faturamento mensal das pessoas jurídicas;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

ad) recebimento de créditos com o imediato débito dos valores;

ae) movimentações de valores com empresas sem atividade regulamentada pelos órgãos competentes;

V - situações relacionadas com operações de investimento no País:

a) operações ou conjunto de operações de compra ou de venda de ativos financeiros a preços incompatíveis com os praticados no mercado ou quando realizadas por pessoa natural ou jurídica cuja atividade declarada e perfil não se coadunem ao tipo de negociação realizada;

b) operações atípicas que resultem em elevados ganhos para os agentes intermediários, em desproporção com a natureza dos serviços efetivamente prestados;

c) investimentos significativos em produtos de baixa rentabilidade e liquidez;

d) investimentos significativos não proporcionais à capacidade financeira do cliente, ou cuja origem não seja claramente conhecida;

e) resgates de investimentos no curtíssimo prazo, independentemente do resultado auferido;

VI - situações relacionadas com operações de crédito no País:

a) operações de crédito no País liquidadas com recursos aparentemente incompatíveis com a situação financeira do cliente;

b) solicitação de concessão de crédito no País incompatível com a atividade econômica ou com a capacidade financeira do cliente;

c) operação de crédito no País seguida de remessa de recursos ao exterior, sem fundamento econômico ou legal, e sem relacionamento com a operação de crédito;

d) operações de crédito no País, simultâneas ou consecutivas, liquidadas antecipadamente ou em prazo muito curto;

e) liquidação de operações de crédito ou assunção de dívida no País por terceiros, sem justificativa aparente;

f) concessão de garantias de operações de crédito no País por terceiros não relacionados ao tomador;

g) operação de crédito no País com oferecimento de garantia no exterior por cliente sem tradição de realização de operações no exterior;

h) aquisição de bens ou serviços incompatíveis com o objeto da pessoa jurídica, especialmente quando os recursos forem originados de crédito no País;

VII - situações relacionadas com a movimentação de recursos oriundos de contratos com o setor público:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Consideramos que o inciso VII da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

VIII - situações relacionadas a consórcios:

Consideramos que o inciso VIII da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

IX - situações relacionadas a pessoas ou entidades suspeitas de envolvimento com financiamento ao terrorismo e a proliferação de armas de destruição em massa:

a) movimentações financeiras envolvendo pessoas ou entidades relacionadas a atividades terroristas listadas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU);

b) operações ou prestação de serviços, de qualquer valor, a pessoas ou entidades que reconhecidamente tenham cometido ou tentado cometer atos terroristas, ou deles participado ou facilitado o seu cometimento;

c) existência de recursos pertencentes ou controlados, direta ou indiretamente, por pessoas ou entidades que reconhecidamente tenham cometido ou tentado cometer atos terroristas, ou deles participado ou facilitado o seu cometimento;

d) movimentações com indícios de financiamento ao terrorismo;

e) movimentações financeiras envolvendo pessoas ou entidades relacionadas à proliferação de armas de destruição em massa listadas pelo CSNU;

f) operações ou prestação de serviços, de qualquer valor, a pessoas ou entidades que reconhecidamente tenham cometido ou tentado cometer crimes de proliferação de armas de destruição em massa, ou deles participado ou facilitado o seu cometimento;

g) existência de recursos pertencentes ou controlados, direta ou indiretamente, por pessoas ou entidades que reconhecidamente tenham cometido ou tentado cometer crimes de proliferação de armas de destruição em massa, ou deles participado ou facilitado o seu cometimento;

h) movimentações com indícios de financiamento da proliferação de armas de destruição em massa;

X - situações relacionadas com atividades internacionais:

Consideramos que o inciso X da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

XI - situações relacionadas com operações de crédito contratadas no exterior:

Consideramos que o inciso XI da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

XII - situações relacionadas com operações de investimento externo:

Consideramos que o inciso XII da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

XIII - situações relacionadas com funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados:

- a) alteração inusitada nos padrões de vida e de comportamento do empregado, do parceiro ou de prestador de serviços terceirizados, sem causa aparente;
- b) modificação inusitada do resultado operacional da pessoa jurídica do parceiro, incluído correspondente no País, sem causa aparente;
- c) qualquer negócio realizado de modo diverso ao procedimento formal da instituição por funcionário, parceiro, incluído correspondente no País, ou prestador de serviços terceirizados;
- d) fornecimento de auxílio ou informações, remunerados ou não, a cliente em prejuízo do programa de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo da instituição, ou de auxílio para estruturar ou fracionar operações, burlar limites regulamentares ou operacionais;

XIV - situações relacionadas a campanhas eleitorais:

Consideramos que o inciso XIV da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

XV - situações relacionadas a BNDU e outros ativos não financeiros:

Consideramos que o inciso XV da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

XVI - situações relacionadas com a movimentação de contas correntes em moeda estrangeira (CCME):

Consideramos que o inciso XVI da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

XVII - situações relacionadas com operações realizadas em municípios localizados em regiões de risco:

Consideramos que o inciso XVII da respectiva lei, não se aplica ao perfil de atividades da Cooperativa.

§ 1º As operações ou as situações referidas na Circular n.º 4001/2020 art. 1º devem ser comunicadas, nos termos da referida Circular, somente nos casos em que os indícios forem confirmados ao término da execução dos procedimentos de análise de operações e situações suspeitas.

§ 2º Os procedimentos referidos no § 1º devem considerar todas as informações disponíveis, inclusive aquelas obtidas por meio dos procedimentos destinados a conhecer clientes, funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

#### **Do Objeto e do Âmbito de Aplicação**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O manual de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, constituído em atendimento à legislação vigente, tem como objetivo estabelecer orientações, definições, procedimentos, e controles internos para prevenir e detectar operações ou transações que apresentem características atípicas, para combater os crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores, bem como identificar e acompanhar as operações realizadas com pessoas politicamente expostas, visando sempre o resguardo da Cooperativa, de seus associados, funcionários, conselheiros e diretores.

Entende-se que a credibilidade em uma instituição é reflexo da prática efetiva de valores como integridade, honestidade, transparência, qualidade e respeito aos associados.

Levando em consideração que os compromissos com a ética e integridade estão diretamente relacionados com a prevenção à lavagem de dinheiro, vale salientar que para uma instituição desenvolver-se e ter sucesso, é imprescindível atuar dentro de princípios éticos, partilhados por todos os seus funcionários, estagiários, conselheiros e diretores e conhecidos por seus associados e parceiros.

As instruções aqui apresentadas baseiam-se na regulamentação aplicável e nas melhores práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, principalmente no 7º princípio do Cooperativismo (interesse pela comunidade), onde estabelece que as Cooperativas devem desenvolver políticas que garantam processos socialmente sustentáveis.

A implementação desse manual ocorre por meio da aprovação do Conselho de Administração e tem como público alvo os administradores, conselheiros fiscais, funcionários, estagiários e setores diretamente envolvidos no processo de prevenção à lavagem de dinheiro.

### **Implementação da Política de Crimes de Lavagem de Dinheiro**

A política de implementação de crimes de lavagem de dinheiro está baseada na prática de administração centralizada, informações provenientes da empresa participante, dados cadastrais e demais informações que se fizerem necessárias para o cumprimento das normas legais, destacando a Lei 9.613/98 e Circular 3.978/2020 do Banco Central do Brasil.

### **Política de Prevenção contra a lavagem de dinheiro, ocultação de bens e valores e ao Financiamento do Terrorismo**

#### **Identificação de Perfis de Risco**

Conforme art. 2º da Circular 3.978/2020, a política de Prevenção a Lavagem de dinheiro deve ser compatível com os seguintes perfis de risco:

I – dos Clientes;

II – da instituição;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

III – das operações, transações, produtos e serviços, e;

IV – dos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

Conforme art.3º da Circular 3.978/2020, a política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro deve contemplar, no mínimo:

### **Da Governança da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo**

#### **I - Diretrizes**

Por tratar-se de um item importante no processo de adoção dos princípios da Governança Cooperativa, apesar de nem todos os setores estarem diretamente envolvidos no processo de PLD/CFT (Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate Financiamento ao Terrorismo), a Cooperativa enfatiza que a prevenção e detecção à lavagem de dinheiro/financiamento ao terrorismo e a ciência das consequências decorrentes da inobservância à legislação e as normas aplicáveis, devem ser compromissos constantes de todos os administradores, funcionários e estagiários, no sentido de buscar a integridade e a seriedade nas relações estabelecidas com a instituição, reduzindo, dentre outros, os riscos de imagem, de conformidade legal e operacional.

Dessa maneira, foi desenvolvido o Termo de Compromisso e Ciência, que deve ser obrigatoriamente assinado por todos funcionários, estagiários e conselheiros que ingressarem na Cooperativa.

#### **a) Responsabilidades e Atribuições**

Para o efetivo cumprimento das obrigações de que trata este manual consideramos o Diretor Financeiro responsável pela área de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo. Tal informação deverá ser comunicada ao Banco Central, e mantida atualizada, através do UNICAD.

No caso de segregação de função em conjunto com as áreas relacionadas à Gestão de Risco o Diretor responsável pela PLD/FT deverá encaminhar os documentos relativos a sua gestão para ratificação e aprovação do conselho de Administração.

#### **Ao Conselho de Administração cabe:**

I – aprovar a Política e as suas alterações e exercer vigilância para que os procedimentos de prevenção sejam efetivamente implementados.

II – Cabe dar suporte ao processo, contribuindo para que sejam efetivamente implementados os procedimentos adequados.

III – Decidir com base nas informações existentes a comunicação ao Bacen das operações com indícios de ilícitos financeiros.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

IV – Definir um responsável, no caso de inexistência da Área de Controle Interno, para realizar as tarefas de responsabilidade dessa área.

**A Gerência Administrativa cabe:**

I – Monitorar a implementação dessa Política e se mobilizar, com as demais áreas, para que as ações de prevenção e o combate à “Lavagem ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores” sejam tempestivos e consistentes.

II – Manter o Conselho de Administração informado sobre a situação do processo de prevenção à lavagem de dinheiro.

III – Implementar as ações de monitoramento de operações, detecção de situações atípicas, análise, diligenciamento e reporte ao Banco Central do Brasil.

IV – Verificar a aderência dos procedimentos implementados pelas áreas a esta Política, solicitando informações e documentos sobre casos analisados.

V – Fornecer meios de treinamento com os funcionários das áreas que tenham contato com os associados.

VI – Monitorar as transações dos associados analisando a compatibilidade entre capacidade econômico-financeira em relação a sua movimentação e comunicando diretoria executiva sobre as operações com indícios de ilícitos financeiros.

VII – Fazer as diligências necessárias de acordo com a seção que trata de análise e diligenciamento nestas instruções, verificando a compatibilidade econômico-financeira do associado.

VIII – Manter arquivados a documentação das operações analisadas, independentemente de comunicação ao Banco Central, por prazo que atenda aos dispositivos legais e normativos vigentes.

IX – Manter atualizadas as informações cadastrais dos respectivos associados, observadas as exigências e responsabilidades definidas em normativos internos e externos.

X – Cumprir as instruções contidas nos normativos em vigor, no tocante à identificação e monitoramento da movimentação das pessoas politicamente expostas.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Todas as áreas, estagiários e funcionários da instituição**

É de obrigação de todas as áreas, estagiários e funcionários reportar a Gerência e ao Conselho de Administração qualquer informação sobre cooperados que possam ter envolvimento com estes crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos ou valores.

Estas informações podem ter fontes diversas como: jornais, revistas, televisão, conversas formais e informais, etc.

**b) Avaliação e Análise prévia de novos produtos e serviços**

Quando do desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como da utilização de novas tecnologias, tendo em vista o risco de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo o Diretor Responsável e o Conselho de Administração deverão avaliar e contemplar as questões abordadas nesta política e nas legislações vigentes pertinentes ao tema, além disso, deverá ser registrado em Ata de Reunião do Conselho de Administração.

**c.1) Avaliação Interna de Risco**

Com base no porte e estrutura da cooperativa e para avaliação Interna de risco com o objetivo de identificar e mensurar o risco de utilização de seus produtos e serviços na prática da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo de que trata a circular 3.978/2020, a cooperativa deverá acompanhar mensalmente através da planilha de Gestão de Risco Integrado e apontar em seu relatório anual unificado de controles internos e de Gestão de Risco Integrado, uma pauta específica para o tema, bem como encaminhá-los ao Conselho de Administração para sua respectiva aprovação.

a) Para identificação do risco de que trata o caput, a avaliação interna deve considerar, no mínimo, os perfis de risco:

I – dos clientes:

	<b>1 – Baixo Risco</b>	<b>2 – Médio Risco</b>	<b>3 – Alto Risco</b>
<b>Localização Geográfica</b>	Associados residentes até 500 km da sede da cooperativa	Associados residentes a mais de 500 km da sede da cooperativa	Associados residentes no exterior ou próximo as fronteiras nacionais.
<b>Propósito da relação de negócio / Produtos utilizados</b> <b>( Relatório Syscoop Comparativo Capital x Empréstimo)</b>	Saldo de Capital mais Salário é maior ou igual ao valor do Empréstimo	Saldo de Capital mais Salário é menor que o valor do Empréstimo	Associado com débito superior a 90 dias.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

<b>Tipo de Prestação de Serviço À empresa Conveniada</b>	Associados Registrados em Regime CLT	Associados prestadores de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas	Associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses
<b>Identificação como PEP</b>	Associados não declarante de PEP	Associados que declararem parentesco com PEP	Associados PEP.
<b>Fontes de Recurso</b>	Associados Registrados em Regime CLT	Associados prestadores de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas	Associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses e ou possuindo saldo negativo financeiro nas empresas conveniada, associado cujo descontos e repasses por parte da empresa conveniada não foram registrados no prazo superior a 90 dias.
<b>Partes relacionadas</b>	Associados sem envolvimento com Conselheiros atuantes na cooperativa.	Associados com parentesco direto à associados atuantes em cargos de Conselho de Administração ou Fiscal da cooperativa	Associados com envolvimento atuando em cargos de Conselhos de Administração e Fiscal da Cooperativa

Esta classificação de risco deve se revista sempre que ocorrer alterações no perfil de risco e natureza de relação de negócio.

II – da Instituição, incluindo o modelo de negócio e a área geográfica de atuação;

- Modelo de Atuação;
  - **Risco baixo** – empresas cujo é possível identificar sua atuação em causas ambientalistas, social e empreendedorismo, com atuação inferior a 500 quilômetros da sede da cooperativa
  - **Risco médio** – empresas cujo é possível identificar sua atuação em causas ambientalistas, social e empreendedorismo, com atuação superior a 500 quilômetros da sede da cooperativa
  - **Risco Alto** – empresas que não foi possível identificar sua atuação em causas ambientalistas, social e empreendedorismo.
- Extensão de atuação geográfica;
  - Consideramos de **Baixo** risco as instituições conveniadas cujo quadro social desempenhe suas funcionalidades a 500 quilômetros ou menos da sede da cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- **Risco Médio** as instituições conveniadas cujo quadro social desempenhe suas funcionalidades a 500 quilômetros ou menos da sede da cooperativa.
- E **Alto** risco as instituições cujo quadro de associados desempenhe suas funcionalidades no exterior ou próximo a fronteiras nacionais.
- Portfólio comercializado;
  - **Baixo Risco** – instituições que atuam com portfólio de produtos que é possível identificar responsabilidade socioambiental;
  - **Risco Médio** – instituições que atuam com portfólio de produtos que não é possível identificar responsabilidade socioambiental.
  - **Risco Alto** – Instituições com histórico de envolvimento em atitudes adversas as políticas de responsabilidade socioambiental e PLD/FT.
- III – das operações, transações, produtos e serviços, abrangendo todos os canais de distribuição e a utilização de novas tecnologias; e
  - Das operações e transações: Sistemas de registros, tecnologias de distribuição e possíveis situações de indícios;
    - **Risco baixo** – Operações e transações na qual é possível identificar origem e destino.
    - **Risco médio** – Operações e transações registradas fora do tempo.
    - **Risco alto** – Operações atípicas na qual não é possível a identificação de origem e destino.
  - Dos produtos e serviços: Existência de legislação específica; público alvo, canal de distribuição e novas tecnologias, processo de formalização, processos de controle(Manuais ou automatizados), formas de liberações de recursos e liquidação das obrigações, sistemas de registros e terceiros envolvidos no processo.
    - **Baixo** – documentos em manuais e políticas da cooperativa, e fiscalizado pelos Conselhos e Auditorias.
    - **Médio** – documentos em manuais e políticas da cooperativa, sem acompanhamento em Auditorias.
    - **Alto** – Produtos e serviços não documentados em manuais e políticas da cooperativa e não condizentes com a legislação em vigor.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

IV – das atividades exercidas pelos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

- Atividades desempenhadas;
  - **Baixo** – Operacional, com suporte e supervisão da gerência.
  - **Médio** – Administrativo com suporte e gestão dos Conselhos.
  - **Alto** – Administrativo sem supervisão dos Conselhos.

b) O risco identificado deve ser avaliado quanto à sua probabilidade de ocorrência e à magnitude dos impactos financeiro, jurídico, reputacional e socioambiental para a instituição.

c) Devem ser definidas categorias de risco que possibilitem a adoção de controles de gerenciamento e de mitigação reforçados para as situações de maior risco e a adoção de controles simplificados nas situações de menor risco;

Para avaliação interna de Risco consideramos a escala métrica de 1 a 3, sendo nota 1, classificada como baixo risco e 3, classificada como alto risco.

d) Devem ser utilizadas como subsidio à avaliação interna de risco, quando disponíveis, avaliações realizadas por entidades públicas do País relativas ao risco de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

A avaliação Interna de risco deve ser:

- I – Documentada e Aprovada pelo diretor Responsável;
- II – Encaminhada ao Conselho de Administração;
- III – Revisada a cada dois anos, bem como quando ocorrem alterações significativas nos perfis de risco.

#### **c.2) Da Avaliação da Efetividade**

Com base no porte e estrutura da cooperativa e para avaliação da efetividade desta política, dos procedimentos e controles internos de que trata a circular 3.978/2020, a cooperativa deverá apontar em seu relatório anual unificado de controles internos e de Gestão de Risco Integrado até 31 de março do ano seguinte ao da data-base, uma pauta específica para o tema, bem como encaminha-los ao Conselho de Administração para sua respectiva aprovação.

Tal relatório deverá conter informações que descrevam:

- a) a metodologia adotada na avaliação de efetividade;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- b) os testes aplicados;
- c) a qualificação dos avaliadores; e
- d) as deficiências identificadas.

Deverá conter ainda, a avaliação dos:

- a) procedimentos destinados a conhecer clientes, incluindo a verificação e a validação das informações dos clientes e a adequação dos dados cadastrais;
- b) procedimentos de monitoramento, seleção, análise e comunicação ao COAF, incluindo a avaliação de efetividade dos parâmetros de seleção de operações e de situações suspeitas;
- c) governança da política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;
- d) medidas de desenvolvimento da cultura organizacional voltadas à prevenção de lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;
- e) programas de capacitação periódica de pessoal;
- f) procedimentos destinados a conhecer os funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados; e
- g) ações de regularização dos apontamentos oriundos da auditoria interna e da supervisão do Banco Central do Brasil.

Consideramos que o art 64 da circula 3.978/2020 não seja aplicável para esta cooperativa.

#### **Plano de Ação**

A cooperativa deve elaborar plano de ação destinado a solucionar as deficiências identificadas por meio da avaliação de efetividade.

§ 1º – O acompanhamento do plano de ação deverá ser documentado por meio do relatório de acompanhamento.

§ 2º O plano de ação e o respectivo relatório de acompanhamento devem ser encaminhados para ciência e avaliação, até 30 de junho do ano seguinte ao da database do relatório de que trata o art. 62, ao Conselho de Administração.

#### **d) Mecanismos de Acompanhamento e de Controle**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Para verificação do cumprimento desta política, dos procedimentos e dos controles internos de que trata a circular, bem como identificação e correção das deficiências verificadas, inclui-se:

I – definição de processos, testes e trilhas de auditoria;

II – definição de métricas e indicadores adequados; e

III – identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos citados acima, devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria Interna, quando aplicáveis, compatíveis com os controles internos da Cooperativa.

Consideramos áreas de risco potenciais para controle a entrada de recurso:

- a) Capitalização;
- b) Pagamento de Empréstimos;
- c) Outras operações = A partir do momento que houver a movimentação de espécie (dinheiro).

**a) Capitalização**

Um ingresso de capital acima de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em espécie, dentro do mesmo mês, pode configurar em indício;

Transferências de outras instituições acima de R\$: 50.000,00 (cinquenta mil reais) não identificadas em um único mês podem configurar como indício de lavagem de dinheiro.

**b) Pagamentos de Empréstimos**

Quitações de dívidas superiores a R\$: 10.000,00 (dez mil reais) em dinheiro ou;

Acima de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) em único mês proveniente de transferência bancárias para a quitação de dívidas junto a Cooperativa.

**Identificação dos associados e manutenção de registros**

A Cooperativa terá controles adequados para identificação da situação das operações junto aos associados, sendo:

- a) Levantamento da situação cadastral dos associados, preservando-os, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes;
- b) Os registros financeiros serão em moeda nacional, ou qualquer ativo passível de ser convertido em dinheiro, que ultrapassar limite fixado pela autoridade competente e nos termos de instruções por esta expedidas;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- c) Os cadastros serão guardados pelo tempo de existência da Cooperativa e deixados a disposição das fiscalizações.
- d) O arquivamento de documentos referente ao Cadastro de associado e sua atualização, gestão de atendimento para limite de empréstimo, e documentos diversos encaminhados para cooperativa, que independem de assinatura do associado e da Cooperativa, serão arquivados exclusivamente de forma digital em pastas virtuais devidamente identificadas, e posteriormente compartilhadas com os gestores da cooperativa, através do Google Drive.

Após análise de custo e ambiental, identificamos diversos benefícios ao eliminar a impressão dos documentos, tais como agilidade nas consultas, padronização dos métodos de arquivamento, organização de espaço, descarte de documentos expirados ou desnecessários, redução do custo de manutenção e impressão, integridade do acervo, redução da perda dos documentos, além de integrar ainda mais com a responsabilidade socioambiental.

#### **Gerenciamento das Informações pela Cooperativa**

A Cooperativa manterá registros evidenciando que os profissionais envolvidos foram capacitados e qualificados para o cumprimento desta regulamentação, além disso, terá formulários padronizados para identificação das origens dos recursos.

Pessoal envolvido:

- a) Funcionários, Dirigentes e Conselheiros Fiscais;
- b) Associados;
- c) Operações que envolverem indícios de lavagem de dinheiro.

#### **Os documentos são de acordo com as características da Cooperativa que visam:**

- I - especificar as responsabilidades dos integrantes de cada nível hierárquico da instituição;
- II - contemplar a coleta e registro de informações tempestivas sobre associados, que permitam a identificação dos riscos de ocorrência da prática dos mencionados crimes;
- III - definir os critérios e procedimentos para seleção, treinamento e acompanhamento da situação econômico-financeira dos empregados da instituição;
- IV - a análise prévia de novos produtos e serviços, sob a ótica da prevenção dos mencionados crimes;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

V - são aprovados pelo Conselho de Administração da Cooperativa;

VI – são divulgados de acordo com suas características.

### **Procedimentos utilizados pela Cooperativa para coleta das informações**

Os procedimentos utilizados pela Cooperativa para adequada coleta das informações visam:

I - confirmar as informações cadastrais dos associados e identificação dos beneficiários finais das operações;

II – possibilidade de caracterização de associados como pessoas politicamente expostas;

III – a Cooperativa estará adequando seus contratos e fichas matrículas, como forma de cumprimento desta regulamentação.

### **Ferramentas de controle**

Para o fiel cumprimento da legislação que dispõe sobre a prevenção do crime de lavagem de dinheiro, a Cooperativa manterá as seguintes ferramentas de auxílio para identificação, registro e comunicação de ocorrências descritas nesta política:

### **Atualização cadastral**

A manutenção do cadastro dos associados, inclusive por meio da realização de contatos, permite que a Cooperativa preste atendimento adequado, contribua com a manutenção da boa reputação e integridade da Cooperativa e, conseqüentemente, reduza a possibilidade de se tornarem veículos ou vítimas de crimes de lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo.

Para manutenção contínua do cadastro de associados será solicitado a apresentação de comprovante de residência e emitido a renovação da ficha cadastral, anualmente. O comprovante de renda e vínculo com as empresas conveniadas será solicitado a cada movimentação do associado para com a cooperativa.

Para complemento cadastral foi elaborado em junho/2020 a ficha complementar cadastral e em julho/2020 a planilha de gestão de atendimento. Os documentos visam a atualização permanente e contínua dos cadastros dos associados, além de reforçar o processo de KYC (Conheça seu Cliente).

### **Acompanhamento em Auditoria**

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Pagina: 138 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

Será realizado anualmente através de contrato firmado entre a cooperativa e Prestador de Serviço.

#### **Identificação e Correção de Eventuais deficiências**

Poderão ser identificadas em auditoria ou por controles internos, deverão ser apontadas em relatórios anuais e corrigidas conforme necessidade.

#### **e) Promoção de Cultura organizacional de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo**

A política referida deve ser divulgada aos funcionários da instituição, parceiros e prestadores de serviços terceirizados, mediante linguagem clara e acessível, em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas e com a sensibilidade das informações.

A cooperativa mantém em seu site todos os manuais e políticas, sempre atualizados, além de incentivar seu acesso através de campanhas nas redes sociais.

#### **f) Seleção e contratação de funcionários e de prestadores de serviços**

Para seleção e contratação de funcionários e prestadores de serviço, não sujeitos a autorização para funcionar do Banco Central, a cooperativa deve:

- I – obter informações sobre o terceiro que permitam compreender a natureza de sua atividade e a sua reputação;
- II – verificar se o terceiro foi objeto de investigação ou de ação de autoridade supervisora relacionada a lavagem de dinheiro ou com o financiamento ao terrorismo;
- III – verificar que o terceiro tenha qualificações e certificações condizente com a atividade a ser desempenhada.
- IV – conhecer os controles adequados pelo terceiro relativos à prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- V – Dar ciência do contrato ao diretor Responsável.

#### **g) Capacitação dos funcionários sobre o tema da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do Terrorismo**

A cooperativa fornecerá meios de capacitação para seus funcionários, estagiários e diretores envolvidos com a área, visando mantê-los atualizados sobre o tema, facilitando assim a identificação de possíveis ocorrências.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O Diretor responsável pela área e a Gerencia deverão ser certificados anualmente, em curso especializado para área afim.

## **II - Diretrizes para Implementação de procedimentos**

### **a) Manual de procedimentos destinados a conhecer, seus associados, funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados**

#### **“Conheça seu Associado/Cliente” (KYC)**

A prática denominada “Conheça seu associado / cliente” é uma recomendação do Comitê de Basileia, na qual as instituições financeiras devem estabelecer um conjunto de regras e de procedimentos, tendo como objetivo o pleno conhecimento do seu associado, buscando identificar e conhecer a origem e constituição do patrimônio e dos recursos financeiros e transacionados com a Cooperativa. Para atender esta recomendação a Cooperativa:

**a)** Não deve manter vínculo associativo com pessoas que apresentem qualquer indício de relacionamento com atividades de natureza criminosa, especialmente aquelas supostamente vinculadas ao narcotráfico, terrorismo ou crime organizado; tenham negócios cuja natureza impossibilite a verificação da legitimidade das atividades ou da procedência dos recursos movimentados ou recusam-se a fornecer informações ou documentos solicitados;

**b)** Manter registro de todas as operações por no mínimo 10 (dez) anos, e manter permanentemente atualizada a base cadastral as informações coletadas nos procedimentos destinados a conhecer os clientes de que tratam os arts. 13,16 e 18, da circular 3.978/2020, contado o prazo referido a partir do primeiro dia do ano seguinte ao término do relacionamento com o cliente.

#### **Procedimentos**

A Cooperativa deve implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem ser compatíveis com:

I - o perfil de risco do cliente, contemplando medidas reforçadas para clientes classificados em categorias de maior risco, de acordo com a avaliação interna de risco referida no art. 10;

II - a política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo de que trata o art. 2º; e

III - a avaliação interna de risco de que trata o art. 10.

§ 2º Os procedimentos mencionados no caput devem ser formalizados em manual específico.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

§ 3º O manual referido no § 2º deve ser aprovado pela diretoria da instituição e mantido atualizado.

As informações obtidas e utilizadas nos procedimentos referidos no art. 13 devem ser armazenadas em sistemas informatizados e utilizadas nos procedimentos de que trata o Capítulo VII.

Os procedimentos previstos neste Capítulo devem ser observados sem prejuízo do disposto na regulamentação que disciplina produtos e serviços específicos.

#### **Da Identificação dos Clientes**

A Cooperativa deve adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

§ 2º No processo de identificação do cliente devem ser coletados, no mínimo:

I - o nome completo, o endereço residencial e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural; e

II - a firma ou denominação social, o endereço da sede e o número de registro no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), no caso de pessoa jurídica. (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

§ 3º No caso de cliente pessoa natural residente no exterior desobrigada de inscrição no CPF, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, admite-se a utilização de documento de viagem na forma da Lei, devendo ser coletados, no mínimo, o país emissor, o número e o tipo do documento. (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

§ 4º No caso de cliente pessoa jurídica com domicílio ou sede no exterior desobrigada de inscrição no CNPJ, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, as instituições devem coletar, no mínimo, o nome da empresa, o endereço da sede e o número de identificação ou de registro da empresa no respectivo país de origem. (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

As informações referidas acima devem ser mantidas atualizadas.

#### **Da Qualificação dos Clientes**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A Cooperativa deve adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por meio da coleta, verificação e validação de informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.

§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda, no caso de pessoa natural, ou o faturamento, no caso de pessoa jurídica.

§ 2º A necessidade de verificação e de validação das informações referidas no § 1º deve ser avaliada pelas instituições de acordo com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.

§ 3º Nos procedimentos de que trata o caput, devem ser coletadas informações adicionais do cliente compatíveis com o risco de utilização de produtos e serviços na prática da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo.

§ 4º A qualificação do cliente deve ser reavaliada de forma permanente, de acordo com a evolução da relação de negócio e do perfil de risco.

§ 5º As informações coletadas na qualificação do cliente devem ser mantidas atualizadas.

§ 6º O Banco Central do Brasil poderá divulgar rol de informações a serem coletadas, verificadas e validadas em procedimentos específicos de qualificação de clientes.

Os procedimentos de qualificação referidos no acima devem incluir a verificação da condição do cliente como pessoa exposta politicamente, nos termos do art. 27, bem como a verificação da condição de representante, familiar ou estreito colaborador dessas pessoas.

§ 1º Para os fins desta Circular, considera-se:

I - familiar, os parentes, na linha reta ou colateral, até o segundo grau, o cônjuge, o companheiro, a companheira, o enteado e a enteada; e

II - estreito colaborador:

a) pessoa natural conhecida por ter qualquer tipo de estreita relação com pessoa exposta politicamente, inclusive por:

1. ter participação conjunta em pessoa jurídica de direito privado;
2. figurar como mandatária, ainda que por instrumento particular da pessoa mencionada no item 1; ou
3. ter participação conjunta em arranjos sem personalidade jurídica; e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

b) pessoa natural que tem o controle de pessoas jurídicas ou de arranjos sem personalidade jurídica, conhecidos por terem sido criados para o benefício de pessoa exposta politicamente.

§ 2º Para os clientes qualificados como pessoa exposta politicamente ou como representante, familiar ou estreito colaborador dessas pessoas, a Cooperativa deve:

I - adotar procedimentos e controles internos compatíveis com essa qualificação;

II - considerar essa qualificação na classificação do cliente nas categorias de risco referidas no art. 20; e

III - avaliar o interesse no início ou na manutenção do relacionamento com o cliente.

§ 3º A avaliação mencionada no § 2º, inciso III, deve ser realizada por detentor de cargo ou função de nível hierárquico superior ao do responsável pela autorização do relacionamento com o cliente.

#### **Da Classificação dos Clientes**

A Cooperativa deve classificar seus clientes nas categorias de risco definidas na avaliação interna de risco mencionada no art. 10, com base nas informações obtidas nos procedimentos de qualificação do cliente referidos no art. 18.

Parágrafo único. A classificação mencionada no caput deve ser:

I - realizada com base no perfil de risco do cliente e na natureza da relação de negócio; e

II - revista sempre que houver alterações no perfil de risco do cliente e na natureza da relação de negócio.

#### **Disposição Comuns à Identificação, à Qualificação e à Classificação dos Clientes**

Consideramos que o art 21 não seja aplicável para esta cooperativa.

Os critérios utilizados para a definição das informações necessárias e dos procedimentos de verificação, validação e atualização das informações para cada categoria de risco devem ser previstos no manual de que trata o art. 13, § 2º.

É vedado a cooperativa iniciar relação de negócios sem que os procedimentos de identificação e de qualificação do cliente estejam concluídos.

Parágrafo único. Admite-se, por um período máximo de trinta dias, o início da relação de negócios em caso de insuficiência de informações relativas à qualificação do cliente, desde que não haja prejuízo aos procedimentos de monitoramento e seleção de que trata o art. 39 da circular 3.978/2020.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Da Identificação e da Qualificação do Beneficiário Final**

Consideramos que os art. 24,25 e 26 não seja aplicável para esta cooperativa.

**14.1 – Conheça seu Cliente (KYC) – Manual de Procedimentos**

**Identificação do perfil de risco e qualificação de clientes.**

Para identificação do perfil de risco será analisado o comprovante de rendas mais recente do associado, no qual comprova o vínculo com a empresa conveniada.

**Itens e métricas para qualificação dos clientes:**

	<b>1 – Baixo Risco</b>	<b>2 – Médio Risco</b>	<b>3 – Alto Risco</b>
<b>Localização Geográfica</b>	Associados residentes até 500 km da sede da cooperativa	Associados residentes a mais de 500 km da sede da cooperativa	Associados residentes no exterior ou próximo as fronteiras nacionais.
<b>Propósito da relação de negócio / Produtos utilizados</b>  <b>( Relatório Syscoop Comparativo Capital x Empréstimo)</b>	Saldo de Capital mais Salário é maior ou igual ao valor do Empréstimo	Saldo de Capital mais Salário é menor que o valor do Empréstimo	Associado com débito superior a 90 dias.
<b>Tipo de Prestação de Serviço À empresa Conveniada</b>	Associados Registrados em Regime CLT	Associados prestadores de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas	Associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses
<b>Identificação como PEP</b>	Associados não declarante de PEP	Associados que declararem parentesco com PEP	Associados PEP.
<b>Fontes de Recurso</b>	Associados Registrados em Regime CLT	Associados prestadores de serviço em caráter não eventual para empresas conveniadas	Associados afastados ou que retornaram de afastamento nos últimos 6 meses e ou possuindo saldo negativo financeiro nas empresas conveniada, associado cujo descontos e repasses por parte da empresa conveniada não foram registrados no prazo superior a 90 dias.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

<b>Partes relacionadas</b>	Associados sem envolvimento com Conselheiros atuantes na cooperativa.	Associados com parentesco direto à associados atuantes em cargos de Conselho de Administração ou Fiscal da cooperativa	Associados com envolvimento atuando em cargos de Conselhos de Administração e Fiscal da Cooperativa
----------------------------	---	--	---

O procedimento será acompanhado de forma contínua, sendo atualizado mensalmente na planilha de Classificação de Risco por Cliente.

O processo de KYC tem o objetivo de implementar procedimentos destinados a conhecer os respectivos Clientes, com a adoção de diligência prévia e periódica que assegure sua identificação, qualificação e classificação, prevenindo a ocorrência de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo tem o objetivo de implementar procedimentos destinados a conhecer os respectivos Clientes, com a adoção de diligência prévia e periódica que assegure sua identificação, qualificação e classificação, prevenindo a ocorrência de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo e evitar o envolvimento com pessoas mencionadas em listas sancionadoras, incluindo as listas de sanções impostas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, quando aplicável. A Cooperativa apenas deverá aceitar potenciais associados que desempenham atividades lícitas e não sejam contrárias a Legislação Aplicável.

**No cadastro dos Clientes a Cooperativa deverá sempre observar os seguintes procedimentos:**

- a) O cadastro do associado será realizado de forma individualizada e padronizada, contendo todos os dados pessoais e informações exigidas pela Legislação vigente;
- b) Sempre que necessário, será realizado a consulta sobre a veracidade, idoneidade e atualidade das informações;
- c) Para toda operação de crédito, deverá ser apresentado o comprovante de renda mais atual, de forma a comprovar o vínculo com a empresa parceira e sua situação financeira perante ao empregador;
- d) As informações cadastrais dos associados serão atualizadas periodicamente, por período não superior a 12 (doze) meses.
- e) Para os associados cujo saldo devedor seja superior a R\$:15.000,00 (quinze mil reais), a cooperativa deverá realizar consulta ao SCR – Sistema de Informações e Crédito do Banco Central a cada semestre, e as informações arquivadas junto ao seu cadastro;

Para a qualificação do associado a cooperativa solicitará no cadastro do associado, na sua atualização e na movimentação de operações de crédito o comprovante de renda mais recente.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Entende-se como comprovante de renda o contracheque no caso de CLT, a última NF emitida a favor da empresa conveniada no caso de prestador de serviço em caráter não eventual, Declaração de Impostos de Renda, e documentos afins com mesmo intuito.

A qualificação do associado será avaliada de forma permanente em cada movimentação com a cooperativa e caso necessário poderá ser solicitado documentos adicionais, que deverão ser anexados ao contrato de operações de crédito, e sua atualização cadastral.

Os procedimentos de qualificação inclui a verificação de associado como pessoa politicamente exposta, bem como pessoas em condição de representantes de pessoas politicamente expostas, familiar ou estreito relacionamento com estes. Se enquadrado nesta situação será adotado procedimentos e controles internos compatíveis com a sua classificação, e avaliado pelo conselho de administração o real interesse no início e manutenção do relacionamento com o possível associado.

Cada possível Associado ou Associado será classificado de acordo com um perfil de risco específico, para possibilitar o controle e monitoramento das operações, sendo:

- I - Pessoa física (inclui-se associado funcionário sobre regime CLT e prestador de serviço em caráter não eventual, as empresas conveniadas com a cooperativa);
- II - PPE - Pessoa Politicamente Exposta ;
- III – Partes relacionadas, conforme resolução 4.693/2018

Após a classificação de risco, o possível Associado ou Associado poderá:

- I - ter seu pedido de cadastro negado;
- II - sofrer medidas restritivas, mediante a indisponibilidade de determinados serviços ou a limitação do valor das Transações;
- III - ter o Monitoramento Reforçado (conforme abaixo definido),
- IV - ter o bloqueio ou término de relacionamento; ou
- V - ter seu capital bloqueado temporariamente até a verificação das possíveis irregularidades. O Conselho de Administração será responsável por analisar individualmente quais restrições serão aplicáveis.

A Classificação do associado deverá ser revista sempre que houver alterações no perfil de risco do cliente e na natureza da relação do negócio.

A Cooperativa irá estabelecer critérios de mitigação de riscos no credenciamento de seus associados, mediante a fixação de limite máximo para a realização das operações em períodos determinados, de acordo

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

com os critérios definidos no manual de controles internos, de acordo com a Legislação Vigente, e políticas internas, no que couberem.

Sempre que necessário à cooperativa terá acesso à área de recursos humanos das empresas conveniadas e realizará consulta sobre o associado, no intuito de validar a veracidade das informações fornecidas para identificação do cliente, o comprometimento financeiro e reputação do associado junto ao órgão empregador. Poderá ainda, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em banco de dados de caráter público e privado.

**Dos procedimentos destinados a conhecer funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados**

A Cooperativa deve implementar procedimentos destinados a conhecer seus funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados, incluindo procedimentos de identificação e qualificação.

Parágrafo único. Os procedimentos referidos no caput devem ser compatíveis com a política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo de que trata o art. 2º e com a avaliação interna de risco de que trata o art. 10.

Os procedimentos referidos no art. 56 devem ser formalizados em documento específico aprovado pela diretoria da instituição.

Parágrafo único. O documento mencionado no caput deve ser mantido atualizado.

A Cooperativa deve classificar as atividades exercidas por seus funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados nas categorias de risco definidas na avaliação interna de risco, nos termos do art. 10.

§ 1º A classificação em categorias de risco mencionada no caput deve ser mantida atualizada.

§ 2º Os critérios para a classificação em categorias de risco referida no caput devem estar previstos no documento mencionado no art. 57.

§ 3º As informações relativas aos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados devem ser mantidas atualizadas, considerando inclusive eventuais alterações que impliquem mudança de classificação nas categorias de risco.

Consideramos que o Art. 59 e 60 da circula 3.978/2020, não seja aplicável para esta cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**14.2 - “Conheça seu Funcionário / Conselheiros ” (KYE) – Manual de Procedimentos**

A seleção e contratação de Colaboradores, inclusive terceirizados, serão realizadas com o objetivo reduzir o risco de práticas ilícitas de qualquer natureza, incluindo, a prevenção à Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo, independentemente do cargo ou função.

Os gestores da Cooperativa e Auditores são responsáveis por identificar e comunicar ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal sobre comportamentos contrários ao estabelecido nesta Política, no Manual de Controles Internos.

Para a seleção e contratação de colaboradores a cooperativa deve garantir que sejam realizar com perfil condizente com esta política, visando o cumprimento das responsabilidades que lhe forem atribuídas no exercício de suas atividades.

O monitoramento dos Colaboradores será realizado nos termos da Lei nº 9.613/98, em especial de seus artigos 9º, 10 e 11. Deve haver isonomia de tratamento nessa conduta, abrangendo todos os Colaboradores, sendo vedado o monitoramento com fins discriminatórios. A Cooperativa deverá comunicar previamente ao Colaborador este monitoramento, mediante a entrega desta Política ou menção expressa em seu contrato de trabalho.

Abaixo, os controles determinados pela Cooperativa com o intuito de verificar alterações nos padrões de vida ou comportamento dos funcionários e membros dos Conselhos de Administrações e Fiscal.

A cooperativa providenciará anualmente a atualização dos cadastros de seus conselheiros, diretores e funcionários;

A Gerencia Administrativa deverá atentar para o comportamento econômico-financeiro dos seus conselheiros, diretores e funcionários, especialmente:

- a) Quanto à alteração inusitada de padrão de vida, sem justificativa aparente;
- b) Exagero no tratamento prestado a determinados associados (elogios contínuos, tratamento diferenciado e ou privilegiado injustificado, realização exagerada de favores, entre outros que possam indica relação incestuosa);
- c) Descumprimento contínuo, dos procedimentos de controle interno instituídos pela Cooperativa ou manifestação de aversão às regras.

Todos os funcionários, estagiários e Conselheiros, deverão cumprir o disposto no CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA PROFISSIONAL e do Manual de Controles Internos desta cooperativa, além dos normativos vigente e leis relativas a prevenção à Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo, independente do vínculo estabelecido com a cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Dados, informações e métricas a serem considerados para a classificação em categorias de riscos.**

A Classificação de Risco é composta por três níveis:

- I – baixo;
- II – Médio; e
- III – Alto.

Esta classificação visa à identificação diferenciada quanto ao risco de PLD/FT de acordo com:

- a atividade,
- a ocupação,
- localização,
- características da movimentação,
- cargo, função e área (em caso de funcionários), e
- características dos produtos ou serviços utilizados.

Ademais, serão verificados os envolvimento em processos judiciais, listas restritivas e mídias relevantes divulgadas por fonte confiável que contenham matéria com informações desabonadoras sobre o proponente objeto de análise.

#### **14.3 – Conheça o seu parceiro (KYP) – Manual de Procedimentos**

O processo de KYP tem o objetivo de implementar procedimentos destinados a conhecer os Fornecedores, as Empresas parceiras e prestadores de serviços, com a adoção de diligência prévia e periódica que assegure sua identificação, qualificação e classificação, prevenindo a ocorrência de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.

São empresas parceiras da Cooperativa, aquelas cujo, a cooperativa tem autorização em seu estatuto social para associar seus funcionários e pessoas físicas prestadoras de serviço em caráter não eventual.

Consideramos como principais empresas parceiras e de baixo risco a Indústria de Papeis Sudeste e EPM – Embalagens. Ratificamos que são empresas sólidas de grande porte no ramo de papel e papelão, e que seus funcionários representam mais de 90% (noventa por cento) do quadro social da cooperativa.

A cooperativa possui contrato de concessão de crédito, visando assegurar os descontos em folha de pagamento e seus respectivos repasses.

A Cooperativa possui contratos com empresas para realização de atividades terceirizadas tais como: Contabilidade, Gestão de Software, Gestão de Parque tecnológico, Auditoria Cooperativa e Auditoria Interna.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

As empresas prestadoras de serviço para com a cooperativa possuem contrato firmado de prestação de serviço e são consideradas empresas sólidas em suas respectivas áreas de atuação. Na qual classificamos de baixo risco para ocorrência de crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo.

A cooperativa poderá a qualquer momento realizar consultas sobre a idoneidade, situação de crédito e endividamento e inclusive na mídia para verificação da existência de notícias negativas relacionadas à Lavagem de Dinheiro ou Financiamento do Terrorismo. Poderá ainda, solicitar o envio de informações complementares, declarações e documentos para validação das informações existentes.

Em razão do processo de KYP, poderá ser recusada a contratação com qualquer Fornecedor ou Parceiros de Negócio.

Caso a atividade empresarial ou profissional exercida pelo Fornecedor ou Parceiro de Negócio seja classificada como sendo de alto risco, haverá o Monitoramento Reforçado sobre os valores recebidos e pagos.

A remuneração a ser paga pela Cooperativa, independentemente de sua natureza, deverá ser liquidada em conta de pagamento ou conta bancária de titularidade do respectivo Fornecedor ou Parceiro de Negócio.

As informações relativas aos fornecedores e empresas parceiras deverão ser mantidas atualizadas, considerando inclusive alterações que impliquem mudança de classificação nas categorias de risco.

Consideramos para avaliação Interna de Risco três categorias para classificação de colaboradores, parceiros e prestadores de serviços terceirizados, sendo elas: (i) baixo; (ii) médio; e (iii) alto.

Todos os parceiros deverão cumprir o disposto no CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA PROFISSIONAL e do Manual de Controles Internos desta cooperativa, além dos normativos vigentes e leis relativas a prevenção à Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo, independente do vínculo estabelecido com a cooperativa.

**Dados, informações e métricas a serem considerados para a classificação em categorias de riscos.**

A Classificação de Risco é composta por três níveis:

- I – baixo;
- II – Alto; e
- III – Muito Alto.

Esta classificação visa à identificação diferenciada quanto ao risco de LD/FT de acordo com:

- a atividade,
- a ocupação,
- localização,
- características da movimentação,

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- cargo, função e área (em caso de funcionários), e
- características dos produtos ou serviços utilizados.

Ademais, serão verificados os envolvimento em processos judiciais, listas restritivas e mídias relevantes divulgadas por fonte confiável que contenham matéria com informações desabonadoras sobre o proponente o objeto de análise.

#### **Da Qualificação como Pessoa Exposta politicamente**

§ 1º Consideram-se pessoas expostas politicamente:

I - os detentores de mandatos eletivos dos Poderes Executivo e Legislativo da União;

II - os ocupantes de cargo, no Poder Executivo da União, de:

- a) Ministro de Estado ou equiparado;
- b) Natureza Especial ou equivalente;
- c) presidente, vice-presidente e diretor, ou equivalentes, de entidades da administração pública indireta; e
- d) Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS), nível 6, ou equivalente;

III - os membros do Conselho Nacional de Justiça, do Supremo Tribunal Federal, dos Tribunais Superiores, dos Tribunais Regionais Federais, dos Tribunais Regionais do Trabalho, dos Tribunais Regionais Eleitorais, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e do Conselho da Justiça Federal;

IV - os membros do Conselho Nacional do Ministério Público, o Procurador Geral da República, o Vice-Procurador-Geral da República, o Procurador-Geral do Trabalho, o Procurador-Geral da Justiça Militar, os Subprocuradores-Gerais da República e os Procuradores-Gerais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal;

V - os membros do Tribunal de Contas da União, o Procurador-Geral e os Subprocuradores-Gerais do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas da União;

VI - os presidentes e os tesoureiros nacionais, ou equivalentes, de partidos políticos;

VII - os Governadores e os Secretários de Estado e do Distrito Federal, os Deputados Estaduais e Distritais, os presidentes, ou equivalentes, de entidades da administração pública indireta estadual e distrital e os presidentes de Tribunais de Justiça, Tribunais Militares, Tribunais de Contas ou equivalentes dos Estados e do Distrito Federal; e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

VIII - os Prefeitos, os Vereadores, os Secretários Municipais, os presidentes, ou equivalentes, de entidades da administração pública indireta municipal e os Presidentes de Tribunais de Contas ou equivalentes dos Municípios.

§ 2º São também consideradas expostas politicamente as pessoas que, no exterior, sejam:

I - chefes de estado ou de governo;

II - políticos de escalões superiores;

III - ocupantes de cargos governamentais de escalões superiores;

IV - oficiais-generais e membros de escalões superiores do Poder Judiciário;

V - executivos de escalões superiores de empresas públicas; ou

VI - dirigentes de partidos políticos.

§ 3º São também consideradas pessoas expostas politicamente os dirigentes de escalões superiores de entidades de direito internacional público ou privado.

§ 4º No caso de clientes residentes no exterior, para fins do disposto no caput, as instituições mencionadas no art. 1º devem adotar pelo menos duas das seguintes providências:

I - solicitar declaração expressa do cliente a respeito da sua qualificação;

II - recorrer a informações públicas disponíveis; e

III - consultar bases de dados públicas ou privadas sobre pessoas expostas politicamente.

§ 5º A condição de pessoa exposta politicamente deve ser aplicada pelos cinco anos seguintes à data em que a pessoa deixou de se enquadrar nas categorias previstas nos §§ 1º, 2º, e 3º.

§ 6º No caso de relação de negócio com cliente residente no exterior que também seja cliente de instituição do mesmo grupo no exterior, fiscalizada por autoridade supervisora com a qual o Banco Central do Brasil mantenha convênio para troca de informações, admite-se que as informações de qualificação de pessoa exposta politicamente sejam obtidas da instituição no exterior, desde que assegurado ao Banco Central do Brasil o acesso aos respectivos dados e procedimentos adotados.

No ato do cadastro e atualização cadastral o cooperado deverá declarar-se como Pessoa Politicamente Exposta ou não. Considerando positiva esta afirmação, deverá preencher e assinar a declaração abaixo:

**Declaração de Pessoa Politicamente Exposta**

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Pagina: 152 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**CECME DA IND DE PAPEIS SUDESTE - CREDESTE**

18.340.695/0001-16

**DECLARAÇÃO DE PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA (PPE)**

Conforme estabelece a Circular 3.461 de 24/07/2009 do Banco Central do Brasil, as instituições Financeiras devem identificar PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA (PPE), ou seja, aquelas que desempenham ou desempenharam, nos últimos 5 (cinco) anos, no Brasil ou em outros países, cargos, empregos ou funções públicas relevantes (Eleição Política, cargos de confiança ou concurso), assim como seus representantes, familiares e pessoas de seu relacionamento.  
Assim, para cumprimento da determinação Legal acima, favor nos fornecer, conforme enquadramento na lista

Nome Completo:

CPF:

RG:

Órgão Expedidor:

CASO VOCÊ SEJA UMA PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA (PPE) DIRETA: ( ) SIM ( ) NÃO

Nome do Cargo ou Função:

Data do Início do Exercício:

Data do Fim do Exercício:

Empresa / Órgão ou Função:

CNPJ:

CASO VOCÊ TENHA RELACIONAMENTO COM UMA PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA (PPE): ( ) SIM ( ) NÃO

Nome Relacionado:

CPF:

Nome do Cargo ou Função:

Tipo de Relacionamento:

Declaro que as informações acima prestadas são verídicas e de minha inteira responsabilidade.

Local e Data

Assinatura do Declarante

## b) Das operações

Trata-se de uma Cooperativa cujas operações características estão baseadas em capital, empréstimos e convênios. A Política Institucional de Crime de Lavagem de Dinheiro está sendo implementada através do Conselho de Administração, observando as seguintes características:

- A capitalização máxima permitida pela Credeste está limitada a Resolução 3.859/10 do CMN, nesse caso, limitado a 1/3 do total geral das cotas;
- As movimentações dos recursos financeiros são através de transações bancárias e com pouco recebimento de numerários;
- Não possui cofre;
- Possui uma pequena movimentação em fundo fixo;
- As quitações de empréstimos com valores iguais ou acima de R\$ 10.000,00 serão realizadas apenas por meio de transferência.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- As liberações de empréstimos ocorrem através de agendamento com análise prévia.

**Procedimentos de registro de serviços e operações financeiras**

A Cooperativa manterá, através de sistema tecnológico, controle e registro de acompanhamento das operações movimentadas pelos associados, sendo analisado:

- I - a compatibilidade entre a movimentação de recursos e a atividade econômica e capacidade financeira;
- II - a origem dos recursos movimentados;
- III - os beneficiários finais das movimentações, quando aplicável;

As operações que estarão sendo monitoradas e analisadas pela Cooperativa seguirão o protocolo padrão da Cooperativa e quando de sua necessidade, serão informadas ao SISCOAF.

A estrutura de gerenciamento contra crime lavagem de dinheiro será atualizada mediante as necessidades surgidas, mudança na legislação competente ou ainda pelo processo de aprimoramento contínuo.

**Registro de operações e de Serviços Financeiros**

A Cooperativa deve manter registros de todas as operações realizadas, produtos e serviços contratados, inclusive saques, depósitos, aportes, pagamentos, recebimentos e transferências de recursos.

§ 1º Os registros referidos no caput devem conter, no mínimo, as seguintes informações sobre cada operação:

- I - tipo;
- II - valor, quando aplicável;
- III - data de realização;
- IV - nome e número de inscrição no CPF ou no CNPJ do titular e do beneficiário da operação, no caso de pessoa residente ou sediada no País; e
- V - canal utilizado.

§ 2º No caso de operações envolvendo pessoa natural residente no exterior desobrigada de inscrição no CPF, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, as instituições devem incluir no registro as seguintes informações:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

I - nome;

II - tipo e número do documento de viagem e respectivo país emissor; e

III - organismo internacional de que seja representante para o exercício de funções específicas no País, quando for o caso.

§ 3º No caso de operações envolvendo pessoa jurídica com domicílio ou sede no exterior desobrigada de inscrição no CNPJ, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, as instituições devem incluir no registro as seguintes informações:

I - nome da empresa; e

II - número de identificação ou de registro da empresa no respectivo país de origem.

Os registros de que trata este Capítulo devem ser realizados inclusive nas situações em que a operação ocorrer no âmbito da mesma instituição.

#### **Do Registro de Operações de Pagamento, de Recebimento e de Transferência de Recursos**

No caso de operações relativas a pagamentos, recebimentos e transferências de recursos, por meio de qualquer instrumento, a cooperativa deve incluir nos registros mencionados no art. 28 da Circular 3.978/2020 às informações necessárias à identificação da origem e do destino dos recursos.

§ 1º A origem mencionada no caput refere-se à instituição pagadora, sacada ou remetente e à pessoa sacada ou remetente dos recursos, bem como ao instrumento de transferência ou de pagamento utilizado na transação.

§ 2º O destino mencionado no caput refere-se à instituição recebedora ou destinatária e à pessoa recebedora ou destinatária dos recursos, bem como ao instrumento de transferência ou de pagamento utilizado na transação.

§ 3º Para fins do cumprimento do disposto no caput, devem ser incluídas no registro das operações, no mínimo, as seguintes informações, quando couber:

I - nome e número de inscrição no CPF ou no CNPJ do remetente ou sacado;

II - nome e número de inscrição no CPF ou no CNPJ do recebedor ou beneficiário;

III - códigos de identificação, no sistema de liquidação de pagamentos ou de transferência de fundos, das instituições envolvidas na operação; e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

IV - números das dependências e das contas envolvidas na operação.

§ 4º No caso de transferência de recursos por meio de cheque, a cooperativa deve incluir no registro da operação, além das informações referidas no § 3º, o número do cheque.

Caso a cooperativa estabeleça relação de negócio com terceiros não sujeitos a autorização para funcionar do Banco Central do Brasil, participantes de arranjo de pagamento do qual a instituição também participe, deve ser estipulado em contrato o acesso da instituição à identificação dos destinatários finais dos recursos, para fins de prevenção à lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo.

Parágrafo único. O disposto no caput se aplica inclusive no caso de relação de negócio que envolva a interoperabilidade com arranjo de pagamento não sujeito a autorização pelo Banco Central do Brasil, do qual as instituições referidas no art. 1º não participem.

No caso de transferência de recursos por meio da compensação interbancária de cheque, a instituição sacada deve informar à instituição depositária, e a instituição depositária deve informar à instituição sacada, os números de inscrição no CPF ou no CNPJ dos titulares da conta sacada e da conta depositária, respectivamente.

#### **Do Registro das Operações em Espécie**

No caso de operações com utilização de recursos em espécie de valor individual superior a R\$2.000,00 (dois mil reais), a Cooperativa deve incluir no registro, além das informações previstas nos arts. 28 e 30 da Circular 3.978/2020, o nome e o respectivo número de inscrição no CPF do portador dos recursos.

No caso de operações de depósito ou aporte em espécie de valor individual igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), a Cooperativa deve incluir no registro, além das informações previstas nos arts. 28 e 30 da Circular 3.978/2020:

I - o nome e o respectivo número de inscrição no CPF ou no CNPJ, conforme o caso, do proprietário dos recursos;

II - o nome e o respectivo número de inscrição no CPF do portador dos recursos; e

III - a origem dos recursos depositados ou aportados.

Parágrafo único. Na hipótese de recusa do cliente ou do portador dos recursos em prestar a informação referida no inciso III do caput, a instituição deve registrar o fato e utilizar essa informação nos procedimentos de monitoramento, seleção e análise de que tratam os art. 38 a 47 da Circular 3.978/2020.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

No caso de operações de saque, inclusive as realizadas por meio de cheque ou ordem de pagamento, de valor individual igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), a cooperativa deve incluir no registro, além das informações previstas nos arts. 28 e 30, da circular 3.978/2020:

I - o nome e o respectivo número de inscrição no CPF ou no CNPJ, conforme o caso, do destinatário dos recursos;

II - o nome e o respectivo número de inscrição no CPF do portador dos recursos;

III - a finalidade do saque; e

IV - o número do protocolo referido no art. 36, § 2º, inciso II, da circular 3.978/2020.

Parágrafo único. Na hipótese de recusa do cliente ou do portador dos recursos em prestar a informação referida no inciso III do caput, a cooperativa deve registrar o fato e utilizar essa informação nos procedimentos de monitoramento, seleção e análise de que tratam os art. 38 a 47 da circular 3.978/2020.

Consideramos que os art 36 e 37 da Circular 3.978 não seja aplicável para esta Cooperativa.

#### **Do Monitoramento, da Seleção e da Análise de Operações e Situações Suspeitas**

##### **c) Fontes de Recursos de Origem Suspeita**

Operações e situações suspeitas referem-se a qualquer operação ou situação que apresente indícios de utilização da instituição para a prática dos crimes de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

As movimentações que caracterizam operações e/ou transações de origens suspeitas devem ser monitoradas e registradas em atas do conselho de administração, conselho fiscal e incluídas no relatório de gerenciamento de risco integrado com as devidas medidas corretivas apresentadas pela cooperativa, conforme identificadas no período.

A Cooperativa não terá um departamento de análise de origem de recursos, entretanto, estará analisando as fontes consideradas como suspeita cujo objetivo será de inibir crimes previstos em Lei, tais como:

I. Tráfico ilícito de substâncias entorpecentes ou drogas afins;

II. Terrorismo e seu financiamento; (Redação dada pela Lei nº 10.701, de 9.7.2003)

III. Contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado à sua produção;

IV. Extorsão mediante sequestro;

V. Contra a administração pública, inclusive a exigência, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, de qualquer vantagem, como condição ou preço para a prática ou omissão de atos administrativos;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**VI.** Contra o sistema financeiro nacional;

**VII.** Praticado por organização criminosa;

**VIII.** Praticado por particular contra a administração pública estrangeira (arts. 337-B, 337-C e 337-D do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal). (Inciso incluído pela Lei nº 10.467, de 11.06.2002)

A Cooperativa deve implementar procedimentos de monitoramento, seleção e análise de operações e situações com o objetivo de identificar e dispensar especial atenção às suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

§ 1º Para os fins da circular 3.978/2020, operações e situações suspeitas referem-se a qualquer operação ou situação que apresente indícios de utilização da instituição para a prática dos crimes de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

§ 2º Os procedimentos de que trata o caput devem ser aplicados, inclusive, às propostas de operações.

§ 3º Os procedimentos mencionados no caput devem:

I - ser compatíveis com a política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo de que trata o art. 2º;

II - ser definidos com base na avaliação interna de risco de que trata o art. 10, da circular 3.978/2020;

III - considerar a condição de pessoa exposta politicamente, nos termos do art. 27, bem como a condição de representante, familiar ou estreito colaborador da pessoa exposta politicamente, nos termos do art. 19; e

IV - estar descritos em manual específico, aprovado pela diretoria da instituição.

**Monitoramento e Seleção de Operações e Situações Suspeitas – (Manual)**

Serão monitoradas situações que possam indicar suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo, especialmente:

I - as operações realizadas e os produtos e serviços contratados que, considerando as partes envolvidas, os valores, as formas de realização, os instrumentos utilizados ou a falta de fundamento econômico ou legal, possam configurar a existência de indícios de lavagem de dinheiro ou de financiamento do terrorismo, inclusive:

a) as operações realizadas ou os serviços prestados que, por sua habitualidade, valor ou forma, configurem artifício que objetive burlar os procedimentos de identificação, qualificação, registro, monitoramento e seleção previstos nesta Circular;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- b) as operações de depósito ou aporte em espécie, saque em espécie, ou pedido de provisionamento para saque que apresentem indícios de ocultação ou dissimulação da natureza, da origem, da localização, da disposição, da movimentação ou da propriedade de bens, direitos e valores;
  - c) as operações realizadas e os produtos e serviços contratados que, considerando as partes e os valores envolvidos, apresentem incompatibilidade com a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda, no caso de pessoa natural, ou o faturamento, no caso de pessoa jurídica, e o patrimônio;
  - d) as operações com pessoas expostas politicamente de nacionalidade brasileira e com representantes, familiares ou estreitos colaboradores de pessoas expostas politicamente;
  - e) as operações com pessoas expostas politicamente estrangeiras;
  - f) os clientes e as operações em relação aos quais não seja possível identificar o beneficiário final;
  - g) as operações oriundas ou destinadas a países ou territórios com deficiências estratégicas na implementação das recomendações do Grupo de Ação Financeira (Gafi); e
  - h) as situações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus clientes; e
- II - as operações e situações que possam indicar suspeitas de financiamento do terrorismo.

Parágrafo único. O período para a execução dos procedimentos de monitoramento e de seleção das operações e situações suspeitas não pode exceder o prazo de quarenta e cinco dias, contados a partir da data de ocorrência da operação ou da situação.

A Cooperativa deve assegurar que os sistemas utilizados no monitoramento e na seleção de operações e situações suspeitas contenham informações detalhadas das operações realizadas e das situações ocorridas, inclusive informações sobre a identificação e a qualificação dos envolvidos.

§ 1º A Cooperativa deve manter documentação detalhada dos parâmetros, variáveis, regras e cenários utilizados no monitoramento e seleção de operações e situações que possam indicar suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

§ 2º Os sistemas e os procedimentos utilizados no monitoramento e na seleção de operações e situações suspeitas devem ser passíveis de verificação quanto à sua adequação e efetividade.

Devem ser incluídos no manual referido no art. 38, § 3º, inciso IV:

I - os critérios de definição da periodicidade de execução dos procedimentos de monitoramento e seleção para os diferentes tipos de operações e situações monitoradas; e

II - os parâmetros, as variáveis, as regras e os cenários utilizados no monitoramento e seleção para os diferentes tipos de operações e situações.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Consideramos que o Art. 42 da Circular 3.978/2020 não é aplicável para esta cooperativa.

### **Dos Procedimentos de Análise de Operações e Situações Suspeitas**

A cooperativa deve implementar procedimentos de análise das operações e situações selecionadas por meio dos procedimentos de monitoramento e seleção de que trata o art. 39, com o objetivo de caracterizá-las ou não como suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

§ 1º O período para a execução dos procedimentos de análise das operações e situações selecionadas não pode exceder o prazo de quarenta e cinco dias, contados a partir da data da seleção da operação ou situação.

§ 2º A análise mencionada no caput deve ser formalizada em dossiê, independentemente da comunicação ao Coaf referida no art. 48.

É vedada:

- I - a contratação de terceiros para a realização da análise referida no art. 43; e
- II - a realização da análise referida no art. 43 no exterior.

Parágrafo único. A vedação mencionada no caput não inclui a contratação de terceiros para a prestação de serviços auxiliares à análise referida no art. 43.

A Cooperativa deve dispor, no País, de recursos e competências necessários à análise de operações e situações suspeitas, referida no art. 43.

Consideramos o art. 46 não seja aplicável para esta cooperativa.

No caso de contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem utilizados para monitoramento e seleção de operações e situações suspeitas, bem como de serviços auxiliares à análise dessas operações e situações, a cooperativa deve observar:

- I - o disposto no Capítulo III da Circular nº 3.909, de 16 de agosto de 2018, e, no que couber, nos Capítulos IV e V da referida Circular, no caso de instituições de pagamento; e
- II - o disposto no Capítulo III da Resolução nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, e, no que couber, nos Capítulos IV e V da referida Resolução, no caso de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Parâmetros, variáveis e regras para monitoramento, seleção e análise de operações e situações suspeitas.**

Com base na complexidade, estrutura e no porte de operações realizadas pela Credeste consideramos item de verificação constante a liquidação de empréstimo antecipada superior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)

Ocorrendo tal situação a cooperativa deverá incluir em seus relatórios os dados específicos do associado para acompanhamento de possível reincidência.

**Composição do Dossiê sobre o monitoramento seleção e análise de operações suspeitas.**

Com base na complexidade, estrutura e no porte de operações realizadas pela Credeste para compor o Dossiê mensal sobre monitoramento, seleção e análise de operações suspeitas a partir do mês 06/2021, serão selecionados os seguintes documentos:

- 1 – Extrato mensal de conta corrente da cooperativa;
- 2 – Relatório mensal do Saldo Geral de Contas dos Associados com os filtros, (Capital, Empréstimo e Convênio);

**Dos Procedimentos de Comunicação ao COAF**

**d) Comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF**

O COAF tem como propósito coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações que viabilizem ações rápidas e eficientes no combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores.

A Cooperativa deve comunicar ao Coaf as operações ou situações suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

§ 1º A decisão de comunicação da operação ou situação ao Coaf deve:

- I - ser fundamentada com base nas informações contidas no dossiê mencionado no art. 43, § 2º;
- II - ser registrada de forma detalhada no dossiê mencionado no art. 43, § 2º; e
- III - ocorrer até o final do prazo de análise referido no art. 43, § 1º (quarenta e cinco dias, contados a partir da data da seleção da operação ou situação)

§ 2º A comunicação da operação ou situação suspeita ao Coaf deve ser realizada até o dia útil seguinte ao da decisão de comunicação.

**Da Comunicação de Operações em Espécie**

A Cooperativa deve comunicar ao Coaf:

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Página: 161 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

I - as operações de depósito ou aporte em espécie ou saque em espécie de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais);

II - as operações relativas a pagamentos, recebimentos e transferências de recursos, por meio de qualquer instrumento, contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais); e

III - a solicitação de provisionamento de saques em espécie de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) de que trata o art. 36.

Parágrafo único. A comunicação mencionada no caput deve ser realizada até o dia útil seguinte ao da ocorrência da operação ou do provisionamento.

A Cooperativa deve realizar as comunicações mencionadas nos arts. 48 e 49 sem dar ciência aos envolvidos ou a terceiros.

As comunicações alteradas ou canceladas após o quinto dia útil seguinte ao da sua realização devem ser acompanhadas de justificativa da ocorrência.

Consideramos que o Art 52 da Circular 3.978/2020 não é aplicável para esta cooperativa.

As comunicações referidas nos arts. 48 e 49 devem especificar, quando for o caso, se a pessoa objeto da comunicação:

I - é pessoa exposta politicamente ou representante, familiar ou estreito colaborador dessa pessoa;

II - é pessoa que, reconhecidamente, praticou ou tenha tentado praticar atos terroristas ou deles participado ou facilitado o seu cometimento; e

III - é pessoa que possui ou controla, direta ou indiretamente, recursos na instituição, no caso do inciso II.

Se caso a Cooperativa não tiver efetuado comunicações ao Coaf em cada ano civil deverá prestar declaração, até dez dias úteis após o encerramento do referido ano, atestando a não ocorrência de operações ou situações passíveis de comunicação.

### **Comunicações das Operações**

A Cooperativa esta habilitada para realizar as comunicações no Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf), do Coaf.

Comunicar a movimentação ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras), não significa que existe o crime de lavagem ou ocultação de bens, direitos ou valores ou o crime de terrorismo e seu financiamento, mas que há características na operação/movimentação que a torna atípica.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

As comunicações efetuadas de acordo com a legislação e a regulamentação aplicável não acarretaram responsabilidade civil ou administrativa à entidade, nem aos seus administradores responsáveis.

Conforme legislação, a Cooperativa comunicará ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras) por intermédio da ferramenta Sistema de Informações do Coaf (Siscoaf), disponibilizado na internet, em <https://www.coaf.fazenda.gov.br>, sobre os depósitos acima de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) realizados pelos cooperados. Essa comunicação deverá estar formalizada por meio de atas da reunião do Conselho de Administração.

Toda a documentação utilizada para a deliberação da comunicação, inclusive as atas de reunião, deverão ser anexadas ao dossiê, juntamente com o comprovante da comunicação, o qual ficará arquivado para verificações futuras.

a) O acesso e comunicação ao Siscoaf é realizado da seguinte forma:

I ) <https://siscoaf.fazenda.gov.br/siscoaf-internet/pages/siscoafInicial.jsf>

*Acesso via certificado Digital do Presidente*

Opções de rotinas previstas no Siscoaf:

Administrar / Comunicar / Consultar / Meus dados / Minha Senha / Declaração Negativa / Sair.

**Documentos internos para cumprimento da circular 3.461/09**

**Termo de Compromisso dos funcionários, membros do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal da Cooperativa dando ciência das ações implementadas pela Cooperativa.**

**Modelo – Anexo 1 do Manual de Controles internos.**

**Documentos utilizados para registro das operações suspeitas**

**Declaração de Procedência**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

A/C: (Cooperativa)

Assunto: Declaração de Crime de Lavagem de Dinheiro

Nesta oportunidade, eu, [Nome completo, por extenso sem abreviaturas], residente e domiciliado na, [Nome da Rua/Av., Número, Apto., Bairro, Cidade], Identidade nº [\_\_\_\_\_], DECLARO para os devidos fins e aspectos legais, que os recursos que estou movimentando não são originários de atos ilícitos de que trata a Lei nº 9.613, de 03 de Março de 1998, que dispõe sobre os “Crimes de Lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores”.

Valor da movimentação em dinheiro (capitalização e pagamento de empréstimos): R\$ \_\_\_\_\_ ou Número da Conta Corrente Movimentada: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_; Nome do Titular da Conta: \_\_\_\_\_; CPF: \_\_\_\_\_.

Local e data

Assinatura do Associado

Visto do Funcionário da Cooperativa

Assinatura do Representante Legal ou do Gerente com procuração.

*Obs.: é recomendável que essa declaração seja preenchida de próprio punho do depositante.*

*Documento informando aos associados que a Cooperativa estará aplicando os procedimentos de crimes de lavagem de dinheiro.*

**Modelos de Carta aos Associados**

A/C – Senhor Associado

Assunto: Procedimentos de Combate a Crimes de Lavagem de Dinheiro

Prezado Associado:

De acordo com as regulamentações emanadas do Banco Central do Brasil, através da Circular 3.461/09 às quais a Cooperativa de Crédito está subordinada, é nossa responsabilidade informar-lhes de que as atividades de captação, intermediação e aplicação de recursos estão sujeitas ao cumprimento da Lei nº 9.613/98 e atos legais posteriores, que enquadram como crime de lavagem de dinheiro, todo e qualquer

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

ato que visa ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, propriedade de bens, direitos ou valores provenientes direta ou indiretamente de atividades ilícitas, tais como:

- tráfico de substâncias entorpecentes ou drogas afins;
- terrorismo;
- contrabando;
- extorsão mediante sequestro;
- malversação de recursos públicos etc.

Nesse sentido, cabe a Cooperativa Singular:

- a) Manter um cadastro atualizado de seus associados;
- b) Manutenção de controles e registros internos consolidados, envolvendo moeda ou títulos e valores mobiliários ou títulos de crédito, que permitam avaliar a compatibilidade entre a movimentação, a atividade e a capacidade financeira dos associados.

Como obrigação adicional, cabe a essa Cooperativa identificar operações com seus associados que superem, em um mesmo mês, o limite individualizado ou acumulado de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em dinheiro; operações maiores do que R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) via (transferência bancária); ou ainda operações cujo titular da conta apresente débitos e créditos que, pela habitualidade, valor ou forma, configure artifício suspeito e de ocultação.

### **Declaração de propósito**

A Cooperativa deverá colher de todos associados a declaração de propósito de forma a atender a Circular 3.461, conforme modelo abaixo.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

CECME DA IND DE PAPEIS SUDESTE - CREDESTE  
CNPJ: 18.340.695/0001-16  
DECLARAÇÃO DE PROPÓSITO

Data.: 26/11/2020  
Hora.: 14:07  
Página: 1  
Versão: 1.797.A

Nome:	
CPF/CNPJ:	
Representante legal (se pessoa jurídica):	
CPF:	RG/Órgão Expedidor:

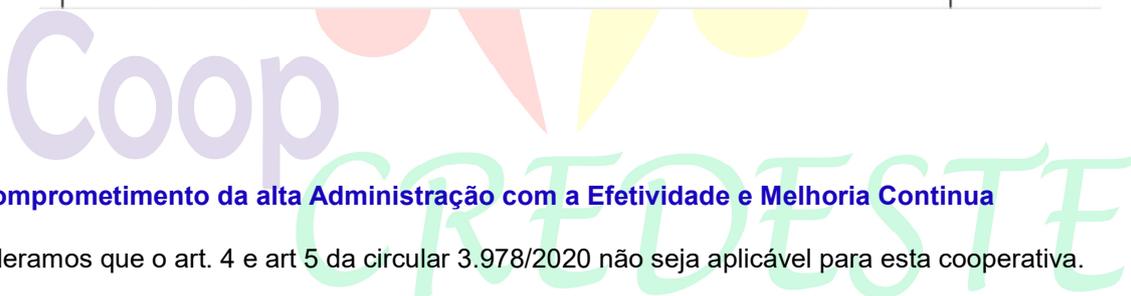
Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso III, da Circular 3.461, de 24/07/2009, do Banco Central do Brasil, declaramos que nossa relação de negócios com a cooperativa tem o seguinte propósito e natureza:

- Realizar movimentações financeiras em conta-corrente e/ou conta de capital.
- Realizar aplicações financeiras.
- Realizar empréstimos ou financiamentos.
- Utilizar cartão de crédito.
- Utilizar convênios.

Declaramos, ainda:

1. Estar ciente, sob as penas da lei, que o relacionamento objeto da presente Declaração de Propósito se insere na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 03/03/1998, a qual dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, assim como a utilização do sistema financeiro nacional para os ilícitos previstos nessa Lei.

Local e data: <b>JUIZ DE FORA/MG, 26 de novembro de 2020</b>
Assinatura do cooperado (ou representante legal no caso de pessoa jurídica):



### III – Comprometimento da alta Administração com a Efetividade e Melhoria Contínua

Consideramos que o art. 4 e art 5 da circular 3.978/2020 não seja aplicável para esta cooperativa.

O Conselho de Administração deverá estar sempre comprometido com a efetividade e a melhoria contínua desta política, dos procedimentos e dos controles internos relacionados a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

É responsabilidade do Conselho de Administração, a elaboração, aprovação, divulgação ampla, e o acompanhamento contínuo desta política mantendo-a sempre atualizada.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Considerações Finais**

Devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil:

I – A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, devidamente atualizada e aprovada pelo conselho de Administração.

II - a ata de reunião do conselho de administração ou, na sua inexistência, da diretoria da instituição, no caso de ser formalizada a opção de que trata o caput do art. 4º; (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

III - o relatório de que trata o art. 5º, parágrafo único, se existente; (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

IV - o documento relativo à avaliação interna de risco de que trata o art. 12, inciso I, juntamente com a documentação de suporte à sua elaboração;

V - o contrato referido no art. 31; (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

VI - a ata de reunião do conselho de administração ou, na sua inexistência, da diretoria da instituição, no caso de serem formalizadas as opções mencionadas nos arts. 11, 42, 46, 52 e 64; (Consideramos que este item não seja aplicável para esta cooperativa).

VII - o relatório de avaliação de efetividade de que trata o art. 62, § 1º;

VIII - as versões anteriores da avaliação interna de risco de que trata o art. 10;

IX - o manual relativo aos procedimentos destinados a conhecer os clientes referido no art. 13, § 2º; (Consideramos este item parte integrante desta Política).

X - o manual relativo aos procedimentos de monitoramento, seleção e análise de operações e situações suspeitas mencionado no art. 38, § 3º, inciso IV; (Consideramos este item parte integrante desta Política).

XI - o documento relativo aos procedimentos destinados a conhecer os funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados mencionado no art. 57; (Consideramos este item parte integrante desta Política).

XII - as versões anteriores do relatório de avaliação de efetividade de que trata o art. 62, § 1º;

XIII - os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de acompanhamento e de controle de que trata o art. 61; e

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

XIV - os documentos relativos ao plano de ação e ao respectivo relatório de acompanhamento mencionados no art. 65.

§ 1º O contrato referido no inciso V do caput deve permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos após o encerramento da relação contratual.

§ 2º Os documentos e informações referidos nos incisos VIII a XIV do caput devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

A Cooperativa deve manter à disposição do Banco Central do Brasil e conservar pelo período mínimo de dez anos:

I - as informações coletadas nos procedimentos destinados a conhecer os clientes de que tratam os arts. 13, 16 e 18, contado o prazo referido no caput a partir do primeiro dia do ano seguinte ao término do relacionamento com o cliente;

II - as informações coletadas nos procedimentos destinados a conhecer os funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados de que trata o art. 56, contado o prazo referido no caput a partir da data de encerramento da relação contratual;

III - as informações e registros de que tratam os arts. 28 a 37, contado o prazo referido no caput a partir do primeiro dia do ano seguinte ao da realização da operação; e IV - o dossiê referido no art. 43, § 2º.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

Coop  
CREDESTE

## **15 – MANUAL DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA**

A informação representa um dos bens mais valiosos de uma organização, garantindo a continuidade dos negócios, minimizando os riscos de perdas financeiras e a imagem da empresa no mercado. Em muitos segmentos a informação possibilita novas oportunidades de negócio e agiliza o atendimento aos clientes de uma organização.

Pelo grau de importância que representa, a informação precisa ser adequadamente protegida. Para tanto, é preciso primeiramente levar em consideração as inúmeras formas nas quais a informação pode ser apresentada, como por exemplo, em papel, mídia eletrônica, e até mesmo falada. Além disso, a informação pode ser transmitida pelos mais variados meios, como armazenamento em nuvem, e-mails, documentos, arquivos, apresentações e até mesmo em conversas. Seja qual for a forma apresentada ou o meio através do qual a informação é compartilhada ou armazenada, deve-se protegê-la adequadamente.

A segurança da informação é baseada em três pilares: confidencialidade (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas), integridade (salvaguarda da exatidão e completude da informação) e disponibilidade (garantia de acesso à informação sempre que preciso).

A gestão da segurança da informação necessita do apoio e participação de todos os funcionários efetivos e terceirizados, envolvendo também fornecedores, parceiros e diretores.

Este manual tem como propósito prover uma base comum para as práticas efetivas de gestão de segurança e viabilizar a confiança nos relacionamentos entre a CREDESTE e seus colaboradores.

A simples aplicação destas recomendações auxilia, porém não garante a segurança da informação.

### **Estrutura e Segurança Física**

Atualmente a CREDESTE possui 2 (dois) computadores, sendo 1 notebook e 1 PC.

### **Política de Controle de Acesso**

O acesso ao computador possui senha, a qual esta disponível para os Colaboradores da Cooperativa e Suporte de TI.

O acesso ao Sistema Syscoop 32, possui senha exclusiva de acordo com cada perfil, sendo o acesso permitido, à Supervisor (Gerente Administrativo e Diretores) e Atendimento (Estagiário).

### **Segurança e Tratamento das Informações**

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Página: 169 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

No mês de Junho/2021 foi realizado a migração do Software de Gestão Syscoop32 para o ambiente Cloud da Empresa Prodaf, a Segurança Cibernética do software é garantida em contrato de prestação de serviço firmado entre as partes, de acordo com a legislação vigente.

Os arquivos armazenados na estação, tais como: Word, Excell, PDF, JPG e outros, são atualizados mensalmente em mídia externa e levado para residência da Gerente Administrativa.

Os arquivos de extrema importância para cooperativa, tais como Estatuto, Regimento e Regulamentos são salvos com senha pela Gerente, permitindo apenas o acesso de leitura aos demais usuários.

**Termo de Responsabilidade de posse de Mídias Externas**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

(nome), (cargo), inscrito no CPF sob o nº (informar), residente e domiciliado à (informar endereço), mediante este instrumento declara responsabilizar-se pela conservação de PenDrive e HD para Backup, de propriedade da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste Ltda – Credeste, inscrita sob CNPJ nº 18.340.695/0001-16, para fins de armazenamento externo fora das dependências da Cooperativa, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado e mantê-los atualizados.

Em caso de extravio e danos que acarretem a perda total ou parcial do bem, fico desobrigado a ressarcir o proprietário dos prejuízos experimentados.

Juiz de Fora, 03 de Julho de 2018.

**Nome / Cargo**

**15.1– Política de Segurança Cibernética**

A Cooperativa, através do Conselho de Administração estabelece a Política de Segurança Cibernética, bem como os requisitos para a contratação, Avaliação e Gestão de Serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem visando total observância e adequação ao exigido na Resolução 4.893/ 21.

O propósito desta Política é orientar a Cooperativa no que diz respeito à gestão de riscos e ao tratamento de incidentes de Segurança da Informação Cibernética, em conformidade com as disposições constitucionais, legais e regimentais vigentes, a fim de garantir a aplicação dos princípios e diretrizes de proteção das informações e da propriedade intelectual da cooperativa, dos cooperados e envolvidos, além disso, assegurar a proteção dos ativos de informação da Cooperativa contra ameaças, internas ou externas, reduzir a exposição a perdas ou danos decorrentes de falhas de cibersegurança e garantir que os recursos adequados estarão disponíveis, mantendo um processo de segurança efetivo de nossos negócios.

### **Área gestora da política de segurança Cibernética**

Responsável: O Diretor responsável pela Política de Segurança Cibernética é Diretor Presidente da Cooperativa.

Atribuições:

I – Responsável pela Política de Segurança Cibernética

II – Responsável pela execução do Plano de Ação e de resposta a incidentes.

O Diretor responsável pela Política de Segurança Cibernética pode desempenhar outras funções na cooperativa desde que não haja conflito de interesses.

### **Razões, Ameaças e Riscos Cibernéticos**

Os avanços tecnológicos criam facilidades possibilitam o uso de novas ferramentas para a atuação das Instituições Financeiras, permitindo assim agilidade na construção e disponibilização de serviços, ampliação dos meios de comunicação, entre outros avanços.

Por outro lado, o aumento do uso de tais ferramentas potencializa os riscos de ataques cibernéticos, ameaçando a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados ou dos sistemas das instituições.

Existem diversas razões para que esses ataques sejam realizados por vários agentes (organizações criminosas, hackers individuais, terroristas, colaboradores, competidores, etc) como por exemplo:

- Ganhos financeiros através de roubo, manipulação ou adulteração de informações;
- Obter vantagens competitivas e informações confidenciais de Clientes ou Instituições concorrentes;
- Fraudar, sabotar ou expor a Instituição invadida por motivos de vingança, ideias políticas ou sociais;
- Praticar o terror e disseminar pânico e caos;
- Enfrentar desafios e/ou ter adoração por hackers famosos.

As ameaças cibernéticas podem variar de acordo com a natureza, vulnerabilidade e informações/bens de cada organização. As consequências para as Instituições podem ser significativas em termos de risco de imagem, danos financeiros ou perda de vantagem concorrencial, além disso riscos operacionais. Os possíveis impactos dependem também da rápida detecção e resposta após a identificação do ataque.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Tanto instituições grandes como menores podem ser impactadas e por esse motivo os ativos incorporados no espaço cibernético devem ser protegidos e preservados, sendo também essa necessidade um dos motivos da implementação desta Política.

Entre esses ativos cibernéticos estão:

- Softwares, como um programa de computador;
- Conectividades como acesso à Internet, Banco Central, Receita Federal, etc;
- Informações sigilosas de cooperados;
- Componentes físicos, como servidores, estações de trabalho, notebooks, etc.

Com o aumento exponencial das ameaças cibernéticas nos últimos anos, tanto em volume quanto em sofisticação, reguladores de mercado, incluindo o Banco Central através da Resolução 4.893/21 já mencionada, têm voltado maior atenção para esse assunto com o objetivo de orientar as instituições em seus respectivos mercados e verificar se suas estruturas estão preparadas para identificar e mitigar riscos cibernéticos, assim como para se recuperar de possíveis incidentes.

### **Princípios**

A segurança da informação é baseada em três pilares:

**I – Confidencialidade:** busca garantir de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas;

**II – Integridade:** Salvaguarda da exatidão e completude da informação;

**III – Disponibilidade:** garantia de acesso à informação sempre que preciso.

### **Diretrizes**

A Segurança da informação da Cooperativa estabelece os principais controles, denominados diretrizes:

a) As informações da Cooperativa, dos cooperados e de todos envolvidos devem ser tratadas de forma ética e sigilosa e de acordo com as leis vigentes e normas internas, evitando-se mau uso e exposição indevida.

b) A informação deve ser utilizada de forma transparente e apenas para a finalidade para a qual foi coletada.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- c) Todo processo, durante o seu ciclo de vida, deve garantir a segregação de funções, por meio da participação de mais de um colaborador, para que a atividade não seja executada e controlada por uma única pessoa.
- d) O acesso às informações e recurso só deve ser feito se devidamente autorizado.
- e) A identificação de qualquer colaborador deve ser única, pessoal e intransferível, qualificando-o como responsável pelas ações realizadas.
- f) A concessão de acessos deve obedecer critérios de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos e informações imprescindíveis para o pleno desempenho de suas atividades.
- g) A senha é utilizada como assinatura eletrônica e deve ser mantida secreta, sendo proibido seu compartilhamento.
- h) Os riscos às informações da Cooperativa devem ser reportados à Diretoria que é responsável pela área de Segurança da Informação.
- i) As responsabilidades quanto à segurança da Informação devem ser amplamente divulgadas aos colaboradores, que devem entender e assegurar estas diretrizes.

Conforme a Resolução nº 4.893/21, os serviços de computação em nuvem abrangem a disponibilidade da Cooperativa, sob demanda e de maneira virtual, de ao menos um dos seguintes serviços:

- a) Processamento de dados, armazenamento de dados, infraestrutura de redes e outros recursos computacionais que permitam a Cooperativa implantar ou executar softwares, que podem incluir sistemas operacionais e aplicativos internos adquiridos.
- b) Implantação ou execução de aplicativos desenvolvidos ou adquiridos pela Cooperativa utilizando recursos computacionais de seus prestadores de serviços.
- c) Execução por meio de Internet de aplicativos implantados ou desenvolvidos por prestadores de serviços da Cooperativa, com utilização de recursos computacionais do próprio prestador de serviços contratado pela Cooperativa.

A Cooperativa é responsável pela Gestão dos serviços contratados incluindo as seguintes atividades:

- a) Análise de informações e de recursos adequados ao monitoramento dos serviços;
- b) Confiabilidade, integridade, disponibilidade, segurança e sigilo em relação aos serviços contratados junto a Prestadores de serviços;
- c) Cumprimento da legislação e da regulamentação vigente.

### **Implementação**

A implementação desta Política considera as seguintes compatibilidades da Cooperativa:

- a) O porte, perfil de risco e o modelo de nossos negócios;
- b) A natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos atuais.
- c) A sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade da instituição.

Os ambientes, sistemas, computadores e redes da Cooperativa poderão ser monitorados e gravados, com prévia informação, conforme previsto nas leis brasileiras.

Caberá todos os colaboradores conhecer e adotar as disposições desta política e deverão, ainda, proteger as informações contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizadas, assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades adequadas ao exercício de suas atividades.

### **Tratamento da Informação**

A informação deve receber proteção adequada em observância aos princípios e diretrizes de Segurança da Informação da Cooperativa em todo seu ciclo de vida, que compreende: Geração, Manuseio, Armazenamento, Transporte e Descarte.

### **Objetivo**

São objetivos da Política de Segurança Cibernética:

I – Assegurar, de forma conjunta, o uso efetivo do espaço cibernético (preparo e emprego operacional) da Cooperativa, impedir e dificultar sua utilização contra os interesses da mesma.

II – Capacitar e gerir talentos humanos necessários à conduta ética e segura das atividades no âmbito tecnológico da Cooperativa;

III – Prover uma base comum para as práticas efetivas de gestão de segurança cibernética;

IV - Viabilizar a confiança nos relacionamentos entre a Cooperativa e seus colaboradores.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Procedimentos e Controles**

No intuito de registrar procedimentos e controles para reduzir a vulnerabilidade da Cooperativa a incidentes e atender aos demais objetivos de segurança cibernética, e através disso prover controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis, apresentamos a seguir as principais orientações para manter seu computador seguro:

I – Manter os softwares de detecção e proteção (anti vírus), atualizados, capazes de proteger eficientemente o ambiente corporativo.

II – Manter atualizados os softwares e aplicativos de uso na rede.

III – Somente instale programas legítimos, de fonte confiáveis.

IV – Não abra e-mails e arquivos enviados de fontes desconhecidas.

V – Ao compartilhar recursos do seu computador, estabeleça senhas para os compartilhamentos e permissões de acesso adequadas.

VI – Fique atento aos endereços acessados no seu navegador.

VII – Ao realizar compras pela internet procure por sites reconhecidamente seguros.

VIII – Na utilização de internet banking procure pelos sinais de segurança.

IX – Troque suas senhas com frequência, ela é pessoal e intransferível, e, criada de acordo com as funções permitidas para o exercício das suas atividades.

X – A maioria das redes sem fio usa algum tipo de configurações de segurança. Essas configurações de segurança definem a autenticação (como o dispositivo se identifica para a rede) e a criptografia (como os dados são criptografados à medida que são enviados através da rede). Procure sempre acessar redes seguras.

XI – Ao detectar algum erro é importante que seja rastreado, através das tecnologias disponíveis todo o caminho do processo, para, assim, corrigir o ponto onde o erro aconteceu ou iniciou.

XII – Realize backup periodicamente de todos os arquivos e sistemas.

Ressaltamos que a simples aplicação destas recomendações auxilia, porém não garante a segurança da informação, orientamos que no caso de duvida não execute nenhum procedimento sem conhecimento e orientação específico de pessoas regularmente habilitadas para sanar quaisquer duvidas e executar procedimentos com segurança.

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

Além das informações citadas acima, o conselho de administração aprovou a elaboração do plano de ação para implementação da Segurança Cibernética e Planilha de Controle de Riscos para acompanhamento mensal.

### **Processo de Segurança da Informação**

Para assegurar que as informações tratadas estejam adequadamente protegidas, a cooperativa adota os seguintes processos:

#### **a) Gestão de Ativos da Informação**

Entende-se por Ativos da Informação tudo o que pode criar, processar, armazenar, transmitir e até excluir a informação. Podem ser tecnológicos (“software” e “hardware”) e não tecnológicos (pessoas, processos e dependências físicas).

Os ativos da informação devem ser identificados de forma individual, inventariado e protegido de acesso indevido, fisicamente e logicamente, ter documentos e planos de manutenção.

#### **b) Classificação da Informação**

As informações devem ser classificadas de acordo com a confidencialidade e as proteções necessárias, nos seguintes níveis: Restrita, Confidencial, Interna e Pública. Para isso, devem ser consideradas as necessidades relacionadas ao negócio, o compartilhamento ou restrição de acesso e os impactos no caso de utilização indevida das informações.

#### **c) Gestão de Acessos**

As concessões, revisões e exclusões de acesso devem utilizar as ferramentas e os processos da Cooperativa.

Os acessos devem ser rastreáveis, a fim de garantir que todas as ações passíveis de auditoria possam identificar individualmente o Colaborador, para que seja responsabilizado por suas ações.

#### **d) Gestão de Riscos**

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Os riscos devem ser identificados por meio de um processo estabelecido para análise de vulnerabilidade, ameaças e impactos sobre os ativos de informação da Cooperativa, para que sejam recomendadas as proteções adequadas.

Os cenários de riscos de segurança da informação são escalonados nos setores apropriados, para decisão.

d.1) Mitigação dos Riscos

A Cooperativa oferece aos Colaboradores uma completa estrutura tecnológica para o exercício das atividades, sendo responsabilidade de cada Colaborador manter e zelar pela integridade dessas ferramentas de trabalho, e por manter o controle sobre a segurança das informações armazenadas ou disponibilizadas nos equipamentos sob sua responsabilidade (Computador, notebook, acesso à internet, e-mail, etc.)

Equipamentos e computadores disponibilizados aos Colaboradores devem ser utilizados com a finalidade de atender aos interesses comerciais legítimos da Cooperativa.

A instalação de cópias de arquivos de qualquer extensão, obtido de forma gratuita ou remunerada, em computadores da Cooperativa depende de autorização do Diretor responsável pela Política de Segurança Cibernética devendo observar os direitos de propriedade intelectual pertinentes, tais como copyright, licenças e patentes.

As mensagens enviadas ou recebidas através de correio eletrônico corporativo (e-mails corporativos), seus respectivos anexos, e a navegação através da rede mundial de computadores (internet) através de equipamentos da Cooperativa poderão ser monitoradas.

As senhas de acesso aos dados contidos em todos os computadores, bem como nos e-mails, devem ser conhecidas pelo respectivo usuário de computador e são pessoais e intransferíveis, não devendo ser divulgados para quaisquer terceiros. O colaborador poderá ser responsabilizado caso disponibilize a terceiros as senhas acima referidas para quaisquer fins. É de responsabilidade de cada usuário a memorização de sua própria senha, bem como a proteção e a guarda dos dispositivos de identificação que lhe forem designados.

As senhas não devem ser anotadas ou armazenadas em arquivos eletrônicos (Word, Excel, etc) compreensíveis por linguagem humana (não criptografados); não devem ser baseadas em informações pessoais, como próprio nome, nome de familiares, data de nascimento, endereço, placa de veículo, nome de empresa, nome de departamento; e não devem ser constituídas de combinações óbvias de teclado, como "abcde", (87654), entre outras.

Os usuários podem alterar a própria senha e devem ser orientados a fazê-lo, caso suspeitem que terceiros obtiveram acesso indevido ao seu login/senha.

e) Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação e Cyber Security

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Incidentes são interrupções de sistema não planejadas que ocorrem de várias naturezas e que afetam os negócios da Cooperativa, como por exemplo:

- Queda de energia elétrica;
- Falha de um elemento de conexão;
- Servidor fora do ar;
- Ausência de conexão com internet;
- Sabotagem/terrorismo;
- Indisponibilidade de acesso a cooperativa;
- Ataques DDOS.

Qualquer colaborador que detectar um incidente deverá comunicar imediatamente ao Diretor Responsável pela Política de Segurança Cibernética.

f) Conscientização em Segurança da Informação e Cyber Security

A cooperativa promove a disseminação dos princípios e diretrizes de Segurança da Informação por meio de programas de conscientização e capacitação, com o objetivo de fortalecer a cultura de Segurança da Informação.

g) Segurança Física do Ambiente

O processo de Segurança Física visa estabelecer controles relacionados à concessão de acesso físico ao ambiente somente a pessoas autorizadas.

h) Programa de Cyber Security

O programa de Cyber Security da Cooperativa é norteado pelos seguintes fatores:

- Regulamentações vigentes;
- Melhores práticas;
- Cenário mundial.

i) Controle de Prestadores de serviços que manuseiam dados ou informações sensíveis

Os prestadores de serviços que detenham informações sensíveis ou que sejam relevantes para condução das atividades operacionais da cooperativa, deverão ser tecnicamente capacitados e extremamente envolvidos com as atividades da cooperativa, de forma íntegra e responsabilizados sobre qualquer dano ou vazamento de informações de acordo com contrato de prestação de serviço e políticas internas da cooperativa. O acesso a qualquer informação deverá ser solicitado formalmente por e-mail, a Gerência Administrativa da Cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

j) Melhoria Contínua de procedimentos

O conselho de Administração é responsável pela melhoria contínua dos procedimentos relacionados com a segurança cibernética, e além do controle em ata de reunião mensal do conselho o assunto deverá ser pauta do relatório de controles internos e do relatório de gestão de risco integrado, sempre que necessário o conselho deverá realizar investimentos.

Conforme sua criticidade, o programa divide-se em:

Ações críticas – Consiste de correções emergenciais e imediatas para mitigar riscos iminentes;

Ações de Sustentação – Iniciativas de curto/ médio prazo, para mitigação de risco no ambiente atual, mantendo o ambiente seguro, respeitando o apetite de risco da Cooperativa e permitindo que ações de longo prazo/ estruturantes possam ser realizadas;

Ações Estruturantes – Iniciativas de médio / longo prazo que tratam a causa raiz dos riscos e que preparam a Cooperativa para o futuro.

Ações de prevenção – Consideramos principais ações de proteção para manter o bom funcionamento e a efetividade da segurança cibernética da Cooperativa:

- Manter inventários atualizados de hardware e software, bem como verifica-los com frequência para identificar elementos estranhos à instituição. Exemplo: computadores não autorizados ou softwares não licenciados;
- Manter os sistemas operacionais e softwares de aplicação sempre atualizados, instalando as atualizações sempre que forem disponibilizadas;
- Monitorar rotinas de backup, executando testes regulares de restauração dos dados;
- Realizar, periodicamente testes de invasão externa e phishing;
- Realizar análises de vulnerabilidade na estrutura tecnológica, periodicamente ou sempre que houver mudanças significativas em tal estrutura;
- Periodicamente testar o plano de resposta a incidentes, simulando cenários.

**Precauções na utilização de serviços financeiros**

A cooperativa deverá fornecer através das mídias sociais aos seus associados e colaboradores as principais orientações sobre precauções na utilização de produtos e serviços financeiros. Tais como:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

1. Mantenha os antivírus originais instalados no computador atualizados para ter acesso aos serviços bancários.
2. Troque periodicamente sua senha de acesso ao banco na internet e utilize sempre senhas de bloqueio de uso do seu smartphone.
3. Só utilize equipamentos efetivamente confiáveis. Nunca realize operações em equipamentos públicos, desconhecidos ou que não tenham programas antivírus atualizados.
4. Não utilize telefones de estranhos e de origem desconhecida para efetuar transações ou fazer ligações.
5. Evite emprestar ou perder de vista seu smartphone.
6. Ao ter seu telefone roubado, furtado ou perdido, informe imediatamente ao seu banco.
7. Procure informar-se com o fabricante de seu smartphone quais os softwares e opções de segurança disponíveis para o aparelho.
8. Fique atento ao acessar sua loja de aplicativos. Evite obter aplicativos de origem desconhecida.
9. Não execute aplicações nem abra arquivos de origem desconhecida. Eles podem conter vírus, que ficam ocultos para o usuário e permitem a ação de fraudadores sobre sua conta, a partir de informações capturadas após a digitação no teclado.
10. Use somente provedores confiáveis. A escolha de um provedor deve levar em conta também seus mecanismos, políticas de segurança e a confiabilidade da empresa.
11. Não use redes wireless (wi-fi) desconhecidas ou em locais públicos para efetuar transações bancárias.
12. Em sua residência, mantenha sempre sua rede wi-fi protegida por senha.
13. Evite navegar em sites arriscados ou de conteúdo suspeito, e só faça downloads (transferência de arquivos para o seu computador) de sites que conheça e saiba que são confiáveis.
14. Utilize sempre as versões de sistemas operacionais e browsers (programas de navegação) originais e atualizados, pois geralmente incorporam melhores mecanismos de segurança.
15. Evite acessar o site dos bancos redirecionado por outros sites, como os de pesquisa. Sempre acesse o site do banco diretamente pelo endereço do banco.
16. Quando for efetuar pagamentos ou realizar outras operações financeiras, você deve certificar-se que está no site desejado, seja do banco ou outro qualquer, “clikando” sobre o cadeado e/ou a chave de segurança que aparece quando se entra na área de segurança do site. O certificado de habilitação do site, concedido por um certificador internacional, aparecerá na tela, confirmando sua autenticidade, juntamente com

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

informações sobre o nível de criptografia utilizada naquela área pelo responsável pelo site (SSL). Não insira novos certificadores no browser (programa de navegação), a menos que conheça todas as implicações decorrentes desse procedimento.

17. Acompanhe periodicamente os lançamentos em suas contas. Caso constate qualquer movimentação irregular, entre imediatamente em contato com seu banco.

18. Em caso de dúvida sobre algum procedimento de segurança que executou, ou sobre quais medidas de proteção estão sendo tomadas quanto à segurança das transações on-line, procure seu banco.

### **Plano de Ação / Respostas a Incidentes**

Visando a implementação das práticas da Política de Segurança Cibernética, a Cooperativa está implantando um Plano de Ação e de Resposta e Incidentes abrangendo o seguinte:

- Ações a serem desenvolvidas para adequar a estrutura organizacional e operacional aos princípios e diretrizes da Política de Segurança Cibernética;
- Os procedimentos, rotinas, controles e tecnologias a serem utilizadas na prevenção e na resposta a incidentes;
- Área responsável pelo registro e controle dos feitos de incidentes relevantes.

O plano de ação e de Resposta a Incidentes será aprovado pelo Conselho de Administração, registrado em Ata do respectivo conselho, e revisado anualmente.

### **Relatório sobre a implementação do Plano de Ação e de Resposta a Incidentes**

Será parte integrante do relatório de controles internos e do relatório integrado de gestão de risco da Cooperativa, tendo em vista a complexidade e ao porte da mesma, e deve contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- A efetividade da implementação das ações relativas à implementação da Política de Segurança Cibernética;
- O resumo dos resultados obtidos na implementação das rotinas, dos procedimentos, dos controles e tecnologias a serem utilizados na prevenção e na resposta a incidentes;
- Os incidentes relevantes relacionados com o ambiente cibernético ocorridos no período;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- Os resultados de testes de continuidade de negócios, considerando cenários de indisponibilidade ocasionada por incidentes.

Deverá ser elaborado até 31 de março do ano seguinte ao da data base e aprovado pelo Conselho de Administração em ata de reunião.

### **Gerenciamento de Incidentes**

Tem o objetivo de assegurar que os eventos de segurança de informação sejam tratados de forma efetiva, permitindo o adequado registro, investigação e tomada de ação corretiva em tempo hábil para mitigar o impacto negativo sobre os sistemas de informação da Cooperativa.

O procedimento padronizado para o tratamento de incidentes de segurança compreende as seguintes etapas:

I – Recepção da denúncia de atividade suspeita: Serão aceitas denúncias e a Cooperativa colaborará plenamente com a polícia e entidades legalmente competentes na investigação de atividades presumidamente ilícitas provenientes da rede da Cooperativa, e serão investigados os alertas provenientes dos sistemas de monitoramento da rede, iniciando o processo de tratamento de incidentes de segurança quando for observada atividade em desacordo com procedimentos éticos e padrões.

II – Medidas de contenção imediata do incidente: A contenção imediata do incidente se fará por meio de bloqueio de acesso do host envolvido à rede até o término da investigação.

III – Coleta de informações e evidências: Serão coletadas informações e evidências sobre as atividades denunciadas através dos logs dos diversos sistemas e serviços disponíveis na rede da Cooperativa.

IV – Análise das informações e evidências: Todas as informações e evidências serão analisadas para investigar o host que gerou o incidente denunciado. A identificação do host compreenderá a determinação do seu endereço IP e endereço MAC da interface de rede, nome, switch, porta de acesso, usuário e todas outras informações possíveis.

O tipo de atividade será determinado pelas informações evidenciadas em logs de serviços. As evidências necessárias serão compiladas para a formalização da notificação dos envolvidos.

V – Notificação dos envolvidos: Será encaminhada notificação por escrito da atividade denunciada ou sob investigação à direção da Cooperativa. Cabendo ao responsável pelos usuários da máquina alvo de investigação a determinação da origem da atividade, com sua adequada comprovação.

Como origem das atividades pode considerar:

a) Atividade realizada pelo usuário;

<b>Manual de Controles Internos</b>	<b>Revisado em 13.04.2023</b>	<b>Página: 182 de 225</b>
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- b) Atividade realizada por terceiro com autorização do usuário;
- c) Atividade realizada por invasor, sem autorização ou conhecimento do usuário.

Como evidência da origem da atividade pode-se considerar:

- a) Logs de acesso local ou remoto na máquina;
- b) Logs de detecção de vírus, spyware, malware, etc...
- c) Outras informações que possam identificar claramente a origem da atividade.

A Diretoria notificada com auxílio do departamento de tecnologia da cooperativa deverá responder a notificação por escrito, com a comprovação da origem da atividade e as medidas administrativas tomadas para evitar reincidências do usuário.

VI – Análise crítica e medidas corretivas: O departamento de tecnologia da cooperativa avaliará a resposta e determinará as medidas corretivas no host identificado. Nos casos comprovados de invasão e de atividades maliciosas de usuário, o host permanecerá bloqueado até a implantação das medidas corretivas apresentadas.

Qualquer reclamação em relação à utilização ilícita ou questões de segurança do sistema ou da rede, uso indevido de correio eletrônico, spamming, violação de direitos autorais ou qualquer atividade em desacordo com a política devem ser enviadas para o e-mail oficial da cooperativa, com a devida comprovação da atividade.

VII – O Conselho de Administração será responsável pela avaliação da melhor forma de compartilhamento das informações sobre incidentes relevantes ora identificados. Tal decisão deverá ser analisada em reunião do respectivo conselho.

#### **Avaliação Inicial**

Avaliar o incidente em conjunto com o Conselho de Administração para verificar se é provável a sua reincidência ou se é um sintoma de problema crônico, para a tomada de providências e medidas corretivas.

Analisar motivos e consequências imediatas, bem como a gravidade da situação.

#### **Incidente Caracterizado**

Caracteriza o incidente, devem ser tomadas as medidas imediatas, tais como:

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- O Diretor responsável pela política de Segurança Cibernética estará avaliando o impacto do incidente nos diversos riscos envolvidos;
- Conforme a relevância (sabotagem, terrorismo, etc) poderá ser registrado um boletim de ocorrência ou queixa crime para as devidas providencias;
- Conforme a relevância do incidente comunicar os cooperados que por ventura tenha sido afetados;
- Comunicação tempestiva ao Banco Central do Brasil das ocorrências de incidentes relevantes e das interrupções de serviços relevantes, que configurem uma situação de crise pela Cooperativa.

### **Recuperação**

Essa fase começa após o incidente ter sido contornado, já tendo sido a contingência de TI acionada e terceiros-chaves notificados.

Quaisquer dados que estejam faltando ou que estejam corrompidos, ou problemas identificados por colaboradores internos devem ser comunicados ao Conselho de Administração.

### **Retomada**

Tal fase refere-se ao período de transição do retorno ao modo normal de operação e pode incluir a análise de projetos, como voltar a operação normal, reconstrução de eventuais sistemas e eventuais mudanças e medidas de prevenção.

### **Contratação de cloud services e processamento/armazenamento de dados em nuvem**

Por se tratar de uma cooperativa de pequeno porte a Diretoria da cooperativa acredita que não possui a necessidade de contratação de serviços e processamento de dados em Cloud Services. Qualquer alteração deverá constar neste manual.

O prestadores de serviços e parceiros de serviços de processamento de dados e armazenamento em nuvem podem representar uma fonte significativa de risco de Ciber-segurança.

A computação em nuvem é considerada como uma forma de contratação de serviço de terceiros e, assim como as demais contratações, envolve determinados riscos que são levados em conta pela cooperativa, demandando assim cuidados proporcionais a esta identificação de ameaças.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Exigências para a contratação de serviços**

A Cooperativa ao realizar contratações de serviços relevantes e armazenamento de dados e de computação em nuvem, no país ou no exterior deverá adotar procedimentos visando certificar-se de que a empresa contratada atende as seguintes exigências:

a) Adoção de práticas de Governança Corporativa e de Gestão proporcionais a relevância dos serviços que estão sendo contratados e aos riscos que estão expostos, como por exemplo:

I – Se mantém Política de Segurança da Informação;

II – Se possui Plano de Continuidade Operacional;

III – Se as mudanças ou alterações de serviços ou sistemas são registradas e autorizadas quando de sua implantação em produção (Gestão de Mudanças);

IV – Se mantém Gestão de Incidentes.

b) Verificação da capacidade do potencial Prestador de Serviços de forma a assegurar os seguintes requisitos:

I – Cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;

II – Permissão de acesso da Cooperativa aos dados e as informações a serem processadas ou armazenadas pelo Prestador de Serviços;

III – Confidencialidade, Integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e das Informações processadas ou armazenadas pelo Prestador de Serviços;

IV – Aderência a certificações que a Cooperativa possa exigir para a prestação do serviço a ser contratado;

V – Acesso da Cooperativa aos relatórios elaborados por empresa de Auditoria especializada independente contratada pelo Prestador de Serviços, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados;

VI – Provimento de informações e de recursos de Gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados;

VII – Identificação e segregação dos dados dos clientes da Cooperativa por meio de controles físicos e lógicos;

VIII – Qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos cooperados.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Avaliação dos serviços a serem contratados**

A Cooperativa deve proceder a uma avaliação da relevância dos serviços prestados por empresa com possibilidade de serem contratadas considerando o seguinte:

I – Criticidade dos serviços a serem prestados;

II – Sensibilidade dos dados e das informações processadas, armazenadas e gerenciadas pela empresa contratada;

III – Verificação quanto a adoção, por parte do prestador de serviços quanto a adoção de controles que mitiguem efeitos eventuais vulnerabilidade na liberação de novas versões de aplicativos no caso de serem executados através de internet.

**Comunicação ao Banco Central**

A Cooperativa deverá informar previamente ao Banco Central a contratação de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Essa comunicação deve ser realizada 60 dias antes da contratação dos serviços e deve conter as seguintes informações:

- a) denominação da empresa a ser contratada;
- b) os serviços relevantes a serem contratados;
- c) a indicação dos países e das regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados, nos casos de contratação no exterior.

As alterações contratuais que impliquem modificações nas informações contratuais devem ser comunicadas ao Banco Central no mínimo 60 dias antes da alteração contratual.

A contratação a ser realizada pela Cooperativa de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem prestados no exterior, deve observar os seguintes requisitos:

- a) A existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;
- b) Assegurar que a prestação dos serviços não cause prejuízo ao seu regular funcionamento nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

c) definir, previamente à contratação, os países e as regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados; e

d) prever alternativas para a continuidade dos negócios, no caso de impossibilidade de manutenção ou extinção do contrato de prestação de serviços.

No caso de inexistência de convênio citado nos itens anteriores a cooperativa deverá solicitar autorização do Banco Central para a contratação, observando o prazo e as informações já mencionadas.

A Cooperativa deve assegurar que a legislação e a regulamentação nos países e nas regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados não restringem nem impedem o acesso das instituições contratantes e do Banco Central do Brasil e às informações.

### **Dos Contratos**

Os contratos firmados entre a Cooperativa e as empresas prestadoras de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem devem prever:

a) a indicação dos países e da região, em cada país, onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados;

b) a adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados;

c) a manutenção, enquanto o contrato estiver vigente, da segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações dos clientes;

d) a obrigatoriedade, em caso de extinção do contrato, de:

I – Transferência dos dados ao novo prestador de serviços ou à Cooperativa.

II – Exclusão dos dados pela empresa contratada substituída após a transferência dos dados e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos.

e) O acesso da Cooperativa à:

I – Informações fornecidas pela empresa contratada visando o cumprimento das itens previstos nos itens a,b e c acima;

II – Informações relativas às Certificações exigida pela Cooperativa e aos relatórios de auditoria especializada contratada pelo prestador de serviços;

III – Informações e recursos de Gestão adequados ao monitoramento dos serviços prestados.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

f) a obrigação da empresa contratada notificar a cooperativa sobre a subcontratação de serviços relevantes para a Instituição.

g) a permissão de acesso do Banco Central às seguintes informações:

I – contratos e acordos firmados para a prestação de serviços;

II – documentação e informações referentes aos serviços prestados;

III – os dados armazenados;

IV – as informações sobre processamentos;

V - As cópias de segurança dos dados e das informações;

VI – Códigos de acesso aos dados e as informações.

h) a adoção de medidas pela Cooperativa em decorrência de determinação do Banco Central.

i) a obrigatoriedade da empresa contratada manter a cooperativa permanentemente informada sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e regulamentação em vigor.

j) o contrato deve também prever, para o caso de decretação de regime de resolução da cooperativa pelo Banco Central:

I – a obrigação da empresa contratada para a prestação de serviços conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, a documentação e as informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e as informações sobre seus processos, as cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso que esteja em poder da empresa contratada;

II – A obrigação de notificação prévia do responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observando que:

a) A empresa contratada obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta) dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime da resolução.

b) A notificação prévia deve ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência da cooperativa.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Monitoramento e Testes**

O ambiente de TI da Cooperativa deve ser supervisionado e monitorado com o objetivo de verificar sua efetividade e detectar ameaças em tempo hábil, reforçando os controles, caso necessário, e identificar possíveis anomalias no ambiente tecnológico, incluindo a presença de usuários, componentes ou dispositivos não autorizados.

É possível a ocorrência de algum risco de segurança cibernética através de uma das seguintes situações descritas:

- Invasão sistêmica que prejudique dados internos, incluindo vírus ou ataque de hackers;
- Comunicações falsas utilizando os dados coletados para ter credibilidade e enganar vítimas;
- Comprometimento de estação de trabalho decorrente de cliques em link malicioso (“Phishing”);
- Exposição do ambiente devido a uma brecha de segurança, por diversos motivos como a instalação de software em contrariedade com condições internamente estabelecidas;
- Vazamento de informações durante tráfego de dados não criptografados.

Semestralmente a cooperativa deverá realizar testes de cibersegurança através da verificação dos seguintes itens:

- Uso da capacidade instalada da rede e dos equipamentos;
- Tempo de resposta no acesso à internet e aos sistemas críticos da Cooperativa;
- Períodos de indisponibilidade no acesso à internet e aos sistemas críticos da Cooperativa;
- Vulnerabilidade que possam causar incidentes (Vírus, trojans, furtos, acessos indevidos, etc).

**Documentos Disponíveis ao Banco Central**

Os seguintes documentos devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos:

- Política de Segurança Cibernética;
- Ata de Reunião do Conselho de Administração implementando / aprovando a Política de Segurança Cibernética e suas revisões;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- Documento relativo ao Plano de Ação e de Resposta a Incidentes relativos a implementação da Política de Segurança Cibernética;
- Relatório anual de Controles Internos e Gerenciamento de Risco no qual devem contemplar o item sobre a implementação do Plano de Ação e de Resposta a Incidentes;
- Documentação sobre os procedimentos relativos à contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem;
- Documentação sobre os serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem prestados no exterior, caso isso ocorra;
- Contratos de prestação de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem;
- Dados, registros e informações relativas aos mecanismos de acompanhamento e de controles com vistas a assegurar a implementação e a efetividade da Política de Segurança Cibernética, do plano de ação e de resposta a incidentes e dos requisitos para contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

#### **Base Regulatória**

Resolução Bacen nº 4.893 de 26/02/2021.

#### **Abrangência, aprovação, divulgação e revisão da Política**

O conteúdo desta Política de Segurança Cibernética aplica-se a todos os colaboradores e prestadores de serviços relevantes da Cooperativa no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades.

Está aprovada pelo Conselho de Administração a qual está comprometida com a melhoria contínua do disposto nesse documento.

Será publicada no site da Cooperativa e divulgada a todos os colaboradores, empresas contratadas de serviços cibernética, clientes e partes externas relevantes, para o necessário cumprimento.

É obrigação de todo colaborador conhecer e praticar às disposições desta Política e assegurar que, quando necessário, prestadores de serviços sejam informados sobre as regras estabelecidas.

## **15.2– Lei Geral de Proteção de dados (LGPD)**

### **Base Regulatória**

É a lei (Lei n. 13.709, de 14/08/2018) que regulamenta o tratamento de dados pessoais realizado por pessoas físicas ou jurídicas no Brasil, tanto por meios físicos quanto digitais.

### **Qual a abrangência e para que ela serve?**

Tem aplicação em todo o território nacional, ela determina as regras para a coleta, o armazenamento, o processamento e o compartilhamento de dados pessoais. Serve, portanto, para proteger o usuário do uso abusivo e indiscriminado dos seus dados por parte de instituições - públicas ou privadas.

### **Quando ela começou a vigorar?**

Entrou em vigor na data de 18 de setembro de 2020.

### **Por que ela é tão importante?**

Hoje vivemos em meio a uma sociedade hiperconectada, que gera e movimenta uma quantidade enorme de dados pessoais, que são armazenados em diversas plataformas online no mundo todo.

A Lei confere ao titular dos dados o poder de controlá-los. É dele a decisão de quais dados ele quer divulgar.

A Lei coíbe possíveis abusos com frequentes casos de vazamentos de dados e penaliza o uso impróprio dos mesmos.

A Lei resguarda a privacidade da população, estabelecendo parâmetros, direitos e obrigações, conferindo mais transparência e responsabilidade no uso e tratamento de dados.

### **Em quais situações a Lei é aplicada?**

Em quaisquer cidadãos, instituições ou empresas, de direito público ou privado, que realizem o tratamento de dados de pessoas com as quais têm alguma relação.

### **Em quais situações a Lei não é aplicada?**

Em casos de uma pessoa usar os dados pessoais de terceiros para fins exclusivamente particulares e não econômicos. Ex.: Compartilhamento de número de telefone celular entre amigos.

Para fins exclusivamente jornalísticos, artísticos ou acadêmicos. Ex.: divulgação de notícia com dados de um criminoso.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Para fins exclusivos de segurança pública, defesa nacional, segurança de Estado ou atividades de investigação e repressão de atividades penais. Ex.: investigação policial.

**Quais são os tipos de dados que a lei trabalha?**

Dados pessoais: qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. Ex. nome, endereço, dados cadastrais, profissão, localização, nacionalidade, interesses, etc.

Dados pessoais sensíveis: dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa física.

Dados pessoais de crianças e adolescentes: os dados que envolvam menor de idade precisarão do consentimento dos pais ou responsável legal.

*Por que informações como CPF e endereço são dados p*

Conforme a LGPD, art. 5º, I, dado pessoal é a informação relacionada a pessoa identificada ou identificável. Este conceito é composto por quatro elementos:		
<b>Elementos do dado pessoal</b>	<b>Informação</b>	Pode ter natureza objetiva (ex. idade) ou devedor X é confiável).
	<b>Relacionada a</b>	Um dado pode ser considerado relacionado a um indivíduo se ele diz respeito a um dos seguintes critérios: (i) se relaciona a um conteúdo sobre o indivíduo; (ii) tem a finalidade de avaliar um determinado comportamento; ou (iii) tem um impacto sobre interesses ou direitos do indivíduo.
	<b>Pessoa Natural</b>	Para ser pessoal, a informação deve estar relacionada a um indivíduo humano.
	<b>Identificada ou identificável</b>	"Identificada" significa que a ligação ao indivíduo é direta, como pelo tratamento completo ou sua foto. Como "identificável" indireta, e um processo de cruzamento de dados pode ser necessário para a identificação. Contudo não elimina a caracterização de dado pessoal.

**Quem são os sujeitos envolvidos na Lei?**

Titular: é o "dono" dos dados pessoais - pessoa física a quem os dados se referem.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Controlador (Agente de tratamento): é a empresa responsável por definir o que será feito com os dados pessoais. Ex.: A Cooperativa que possui o cadastro do associado para fins de controle e transações comerciais.

Operador (Agente de tratamento): é a empresa ou pessoa que, a pedido do controlador, realiza o trabalho com os dados pessoais. Ex.: A Cooperativa contrata uma empresa terceira para determinado trabalho, que exige a exposição de dados de associado.

Encarregado de Dados Pessoais: é a pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Ex.: Setor ou alguém responsável pela ouvidoria da Cooperativa.

ANPD: é a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão federal responsável por regulamentar e fiscalizar o cumprimento da lei.



Fonte: <https://www.senior.com.br/blog/lqpd-o-que-e-como-vai-funcionar-e-o-que-muda-para-sua-empresa>

### Quais são os direitos do titular dos dados pessoais?

Ele tem direito de solicitar ao Controlador, a qualquer momento e mediante requisição:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos seus dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas na LGPD;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o Controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento;
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem o seu interesse.

**Quais são os benefícios que a cooperativa tem com a observância da Lei?**

- Aumento da segurança jurídica;
- Maior valor agregado à empresa pelo estabelecimento de uma relação de maior transparência e confiança com os titulares dos dados;
- Ganho de credibilidade em função da privacidade garantida dos dados de associados e clientes;
- Garantia da existência de controles de segurança adequados a um ambiente operacional seguro.

**Quais são as sanções que a cooperativa pode ter pela não observância da Lei, que entram em vigor a partir de 01/08/2021?**

- Advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
- Multa simples, até 2 % do faturamento da Cooperativa, excluídos os tributos, limitadas, no total a R\$ 50 milhões de reais por infração;
- Multa diária, observado o limite total;
- Publicização da infração;
- Bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até sua regularização;
- Eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;
- Suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração por até 6 meses;
- Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 meses;
- Proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

**Adoção de boas práticas para o alinhamento com a LGPD**

- Não envie para e-mails pessoais os dados pessoais dos clientes, associados, fornecedores e colaboradores;
- Em e-mails destinados a fornecedores e parceiros comerciais, encaminhe apenas o dado necessário para a execução daquele serviço;
- Tenha cuidado com e-mails suspeitos que solicitem o preenchimento de formulários;
- Use uma fragmentadora de papel para descartar documentos que contenham dados pessoais;
- Não utilize o e-mail da cooperativa em cadastros de uso pessoal;
- Evite expor dados pessoais, bem como deixá-los em locais de fácil acesso a outras pessoas além de você;
- Mantenha o computador e o software antivírus sempre atualizados.

**Um passo a passo para estar no caminho certo da LGPD**

- Mapeie os pontos de entrada e saída de dados;
- Sempre peça consentimento;
- Colete apenas dados essenciais;
- Opte pelo armazenamento curto de dados (apenas o que precisa);
- Torne os dados anônimos sempre que possível;
- Lembre-se que a criptografia é obrigatória;
- Faça da documentação uma amiga importante;
- Auditoria SEMPRE;
- Você está no caminho do COMPLIANCE.





Fonte: <https://www.serpro.gov.br/lgpd/noticias/2020/lgpd-giro>. Acessado em 04/05/2021 14:33.

CREDESTE

### 15.2.1 - Diretivas de Privacidade

Ao acessar o site e/ou aplicativo, o **usuário expressa a sua livre aceitação quanto aos termos destas Diretivas de Privacidade, autorizando a obtenção dos dados e informações aqui mencionados, bem como sua utilização para os fins abaixo específicos.** Caso não esteja de acordo com estas Diretas, o usuário poderá descontinuar o seu acesso ao site e/ou aplicativo.

O tratamento das informações referentes aos usuários do site e/ ou aplicativo atenderá às seguintes diretivas:

Manual de Controles Internos	Revisado em 13.04.2023	Página: 196 de 225
------------------------------	------------------------	--------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- a) Durante a navegação, poderá ser coletada as seguintes informações: Características do dispositivo de acesso, do navegador, Protocolo de Internet com data, hora e origem, informações sobre cliques, páginas acessadas, a página seguinte acessada após a saída do site e/ou aplicativo, qualquer termo digitado no site e /ou aplicativo (inclusive em nossa ferramenta de busca), geolocalização, dados do perfil em redes sociais, dentre outras.
- b) As informações serão recebidas, tratadas e armazenadas de forma segura e íntegra, em ambiente controlado e de segurança, respeitando o prazo legal de guarda, mesmo após o termino da relação mantida com o tratamento adequado.
- c) As informações obtidas serão consideradas sigilosas e somente serão acessadas por pessoas autorizadas e capacitadas para lhes conferir o tratamento adequado.
- d) **As informações coletadas poderão ser usadas para proporcionar navegação mais eficiente, direcionada às necessidades dos usuários, proporcionando-lhes melhor experiência.** O tempo de guarda das informações respeitará as leis vigentes, bem como as melhores práticas de Segurança da Informação, visando a atender o mais alto nível de confiabilidade, integridade e disponibilidade.
- e) Podem ser usados cookies ou tecnologias similares para reconhecimento da origem e do último acesso, bem como para acompanhar a utilização do site e/ou aplicativo.
- f) Na navegação pelo site, o usuário poderá não aceitar a utilização de cookies. Nessa hipótese, poderá ajustar as configurações de seu navegador para não permitir o uso. Contudo, não é recomendado desabilitá-los, pois poderá impactar na experiência do usuário ao utilizar o site. Em relação ao aplicativo, caso o usuário não concorde com a utilização de tecnologias para reconhecimento da origem e o último acesso bem como acompanhar a sua utilização, o usuário deverá interromper o seu acesso ao aplicativo.
- g) **O armazenamento e a utilização das informações possibilitarão a Credeste oferecer serviços personalizados, de acordo com as características e interesses de seus usuários.** Com isso, poderá haver ofertas de conteúdo e publicidades específicas para cada usuário, beneficiando sua experiência no site e/ou aplicativo. Para tanto, a **Credeste poderá compartilhar as informações obtidas com empresas contratadas, sempre atendendo os fundamentos de proteção ao usuário**, sendo exigido o cumprimento de nossas diretrizes de segurança e privacidade estabelecidas nestas Diretivas e nas exigências.
- h) As informações e dados constantes em nossos cadastros, bem como outras solicitações que venham garantir direitos legais ou contratuais só serão fornecidos aos respectivos titulares mediante solicitação formal, em observância aos requisitos legais.
- i) Os registros de acesso e de dados pessoais do usuário, a obediência aos direitos à privacidade, à proteção de dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas não realizados nos termos da legislação.
- j) Os dados pessoais poderão ser excluídos definitivamente, mediante requerimento do próprio usuário, ao término da relação entre as partes, obedecendo o prazo de guarda estabelecido em lei.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

k) O site e/ou aplicativo pode conter links que direcionam o usuário, a seu único e exclusivo critério, para páginas de terceiros.

A Credeste se exime de qualquer responsabilidade pela segurança da navegação em tais páginas, bem como pelo conteúdo nelas disponibilizado.

l) Independentemente do direcionamento feito na página do site e/ou aplicativo, essas Diretivas de Privacidade não são aplicáveis às páginas de empresas terceiras, que podem ter políticas de privacidade diferentes desta, a respeito das quais se recomenda a leitura.

m) Os mecanismos de autenticação (senha, Token, TAN, Code etc) disponibilizados para acesso aos ambientes transacionais são de uso pessoal e intransferível e não devem ser compartilhados em hipótese alguma.

A organização Credeste não se responsabiliza por qualquer dano causado por esse compartilhamento.

n) A Credeste não se responsabiliza, em hipótese alguma, por problemas relacionados à indisponibilidade parcial ou total das transmissões de dados decorrentes da infraestrutura dos provedores de serviços e acessos à internet.

**Glossário: Definição de termos técnicos:**

**Cookies ou tecnologias similares (ex.: Pixel, tags, web bugs, entre outros):** Pequenos arquivos de texto, que armazenam preferências do usuário na utilização de determinados sites e /ou aplicativos na internet, aprimorando sua experiência de navegação e tornando-a mais rápida.

**Links:** Também denominados hyperlinks, hipervínculos ou enlaces, são conexões lógicas e dinâmicas, geralmente sublinhada em azul, que e levam usuário a uma página ou website na internet.

**Considerações Finais**

Esta política, juntamente com o Plano de Ação e Respostas a incidentes será revisada anualmente ou quando mudanças significativas ocorrerem, assegurando a sua contínua pertinência, adequação e eficácia e deverá ser aprovada pelo conselho de Administração em Ata de Reunião mensal.

## 16 – POLITICA DE GESTÃO DE PESSOAS E DE TREINAMENTO

A cooperativa reconhece o capital humano como um grande diferencial, e um bom sistema de gestão de pessoas deve ter os objetivos bem traçados para que as avaliações de eficiência e eficácia sejam corretas, uma vez que são as pessoas que geram e fortalecem a inovação, que produzem, tomam decisões e lideram os negócios.

### Estágios da Gestão de pessoas

A Gestão de pessoas passa pelos estágios de: recrutar e selecionar, e desenvolver e manter pessoas.

#### Recrutar e selecionar

Etapa que visa atrair novos profissionais que atendam às características de desempenho requeridas para cada cargo e a natureza de desenvolvimento contínuo da cooperativa.

A área de gestão é responsável pelo recrutamento e seleção e presta um serviço de reconhecimento de talentos e competências, identificando e direcionando pessoas para oportunidades oferecidas pela cooperativa.

O trabalho de seleção e encaminhamento dos profissionais é realizado de acordo com a disponibilização das vagas a serem preenchidas e do perfil previamente analisado.

As etapas de recrutamento e seleção são:

- a) Entrevista de admissão;
- b) Aplicação de testes;
- c) Admissão;
- d) Encaminhamento para exame médicos;
- e) Integração.

#### Desenvolver pessoas

Manual de Controles Internos	Revisado em 13.04.2023	Pagina: 199 de 225
------------------------------	------------------------	--------------------

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Através de um programa de treinamento, a cooperativa busca qualificar, aperfeiçoar e consolidar as práticas corporativas, assegurando que o colaborador tenha o nível de capacitação compatível com o cargo que ocupa.

O programa possibilita o crescimento profissional, melhoria do clima organizacional e a contínua busca da excelência de produtos e serviços.

### **16.1 – Programa de Treinamento de Dirigentes e Colaboradores**

A educação continuada é pré-requisito para uma governança apoiada nas boas práticas de gestão, para tanto, a cooperativa irá oferecer colaboradores, conselheiros, ou quaisquer associados que tenham interesse em realizar cursos para capacitação na área de governança, Compliance, Prevenção ao Crime de Lavagem de Dinheiro, Gestão de Risco, ouvidoria, atendimento ao cliente e quaisquer outros cursos relacionados à ação educacional cooperativista sobre temas relevantes para formação de diretores executivos e conselheiros que sejam inerentes ao modelo de negócio da cooperativa.

#### **Cronograma de treinamento de Colaboradores**

Realizada Certificação em PLDFT pela Febraban em 2020 pelo Diretor Financeiro e pela Gerente Administrativa, a certificação teve o objetivo além de aprimorar os conhecimentos na área de atualizar os envolvidos quanto a Circular 3.978/2020.

Em outubro de 2018 o Diretor Financeiro, Presente e Gerente Administrativa realizaram o Curso de Lavagem de Dinheiro, com carga horária de 4 horas e certificado pela Unieducar.

O Curso de Governança Corporativa e Compliance foi realizado pelos Diretores Executivos da cooperativa e Gerente Administrativa em outubro e novembro de 2018, com carga horária de 30 horas certificado pela Unopar.

O Curso de Ouvidoria foi realizado pelo Presidente e pela Conselheira Fiscal Leise em novembro e dezembro de 2018, com carga horária 80 horas e certificado pelo Portal da Educação.

Todos os certificados estão arquivados na cooperativa.

Em 2020, o quadro funcional e os conselhos de administração e fiscal estão realizando cursos para aperfeiçoamento na área cooperativista de acordo com Plano de Ação voltado para o programa de treinamento de Dirigentes e Colaboradores.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Termo de Compromisso**

Cada colaborador e Conselheiro deverá assinar termo de recebimento dos documentos recebidos para ampliação de seu conhecimento.

**Termo de Compromisso dos funcionários, membros do Conselho de Administração e membros do Conselho Fiscal da Cooperativa dando ciência ao Manual de Controles Internos**

**Modelo Anexo 1 – Manual de Controles Internos.**

**Responsabilidades da Cooperativa**

Seguem as responsabilidades da cooperativa com relação à Política de Gestão de Pessoas:

- a) Promover ambiente de trabalho capaz de motivar e comprometer as pessoas com a estratégia empresarial, visando o desenvolvimento das competências profissionais, a excelência e o alcance dos objetivos organizacionais;
- b) Acompanhar programa sistêmico de gestão de desempenho;
- c) Zelar pelo cumprimento da convenção ou acordo coletivo de trabalho;
- d) Aderir e cumprir as diretrizes contidas nesta política;
- e) Participar da discussão e da revisão desta política e quando julgado oportuno, proposições de aprimoramento;
- f) Desenvolver, implantar e acompanhar o plano anual de treinamento;
- g) A gestão de pessoas deve ser baseada no modelo de gestão por competências e direcionada a soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento, à valorização e à retenção de pessoas;
- h) A gestão de pessoas deve ser baseada nos princípios da imparcialidade e transparência, de forma a evitar conflitos de interesse que comprometam a aplicação de diretrizes contidas nesta política, dos processos e das metodologias regulamentadas;
- i) A Cooperativa mantém atualizada com relação às melhores práticas de gestão de pessoas e incentivam os colaboradores a manterem estilo de vida sustentado em hábitos saudáveis e ambientalmente seguros;
- j) A seleção de pessoas está orientada na busca do perfil de competências necessário para o adequado desempenho do cargo a ser ocupado e para atingir a missão da cooperativa;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

k) As metodologias de progressão de carreira e de remuneração estão baseadas no princípio da meritocracia;

l) O acompanhamento do desempenho dos empregados é realizado de forma contínua, por meio de instrumentos de avaliação padronizados, e está orientado para o desenvolvimento da carreira, com foco em resultados e em competências;

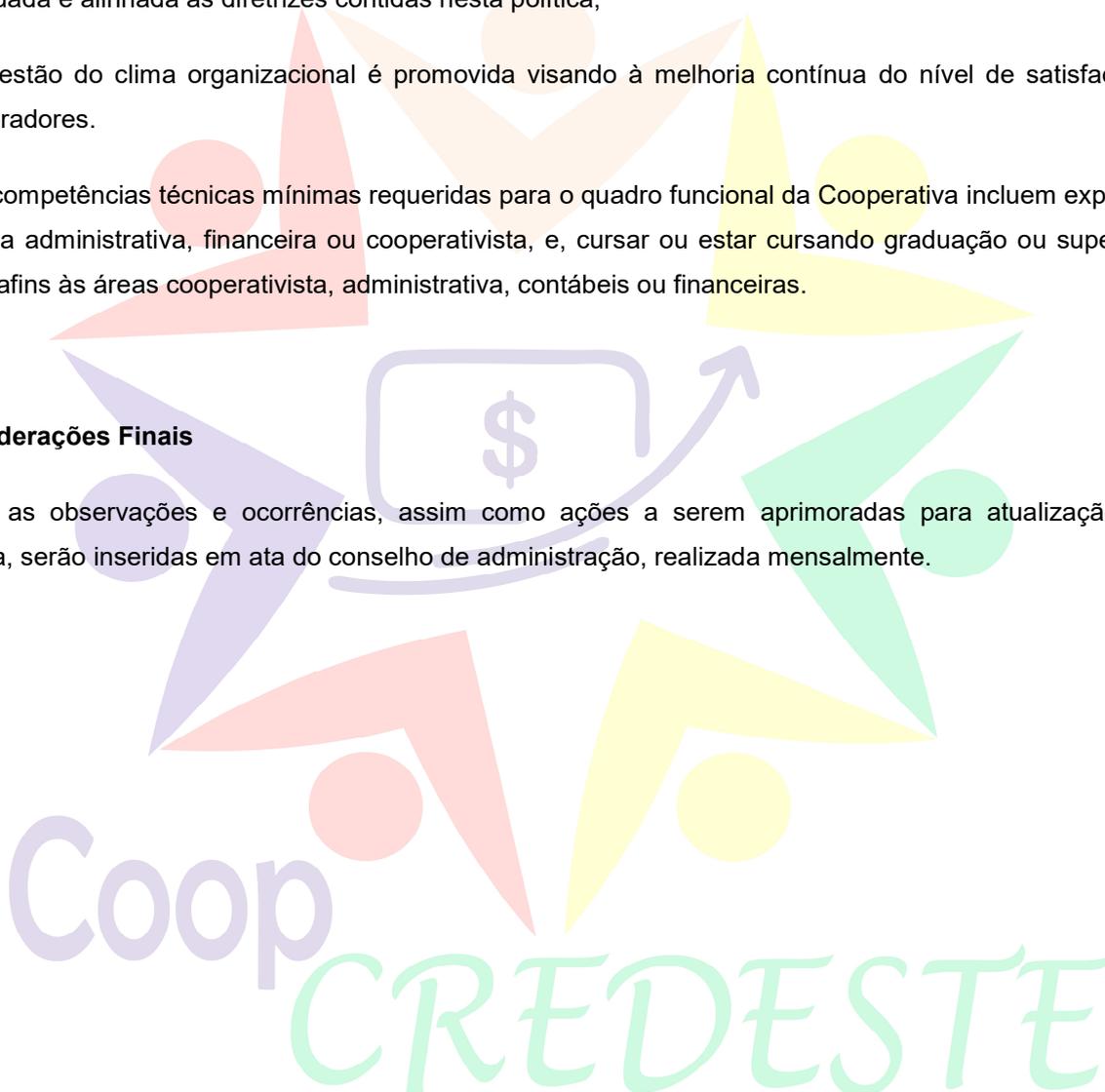
m) As competências gerenciais das lideranças são desenvolvidas com foco na gestão de pessoas, de forma continuada e alinhada às diretrizes contidas nesta política;

n) A gestão do clima organizacional é promovida visando à melhoria contínua do nível de satisfação dos colaboradores.

o) As competências técnicas mínimas requeridas para o quadro funcional da Cooperativa incluem experiência na área administrativa, financeira ou cooperativista, e, cursar ou estar cursando graduação ou superior em áreas afins às áreas cooperativista, administrativa, contábeis ou financeiras.

#### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.



Coop  
CREDESTE

## **17 – REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE AUDITORIA INTERNA**

A adoção do modelo de estrutura de regulamentação da atividade de auditoria interna requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

Esta política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de auditoria interna, em conformidade com os princípios e regras apresentados na regulamentação emitida na resolução do CMN nº 4.879/2020.

### **Objetivo e Escopo**

As atividades de Auditoria Interna, desenvolvidas no âmbito da cooperativa, têm por finalidade realizar trabalhos envolvendo a avaliação dos sistemas e processos de controles internos integrados ao ambiente de gerenciamento de riscos e capital e de governança corporativa, e ainda, prestar consultoria, de forma independente, objetiva e imparcial, visando o aprimoramento da governança corporativa e do gerenciamento de riscos e controles.

Para execução de seu objetivo, a Auditoria Interna desenvolve atividades contemplando:

- I. Auditorias programadas: trabalhos de avaliação dos sistemas e processos de controles internos integrados ao ambiente de gerenciamento de riscos e capital e governança corporativa, suportados pelo planejamento de auditoria interna.
- II. Auditorias especiais: trabalhos que avaliam demandas dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva, de modo que as recomendações contribuam para a melhoria dos sistemas e processos de controles internos, impedindo novas ocorrências.
- III. Consultorias: assessoramento solicitado pelos Conselhos, Diretoria Executiva e Comitês, disponibilizando dados e informações previamente definidos, destinados a agregar valor e melhorar os sistemas e processos de controles internos.
- IV. Demandas externas: coordenação e acompanhamento das supervisões do Banco Central do Brasil, auditoria cooperativa e demais órgãos competentes.

Anualmente, o Chefe da Auditoria Interna submeterá à análise do Conselho de Administração um plano anual de atividades de auditoria, estabelecendo os trabalhos a serem desenvolvidos no curso do exercício social seguintes, em que estão definidas as avaliações previstas na regulamentação vigente, as preocupações da Diretoria Executiva e dos Conselhos e as avaliações considerando os fatores de riscos relevantes relativos às áreas, atividades, produtos e processos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O plano será analisado ao final dos trabalhos da auditoria, podendo ser alterado por eventual necessidade devidamente registrada e aprovada pelo Conselho de Administração.

O escopo dos trabalhos da Auditoria Interna abrange os sistemas e processos de controles internos, incluindo os terceirizados, contemplando:

I. A efetividade e a eficácia das práticas de governança corporativa e do gerenciamento de riscos e capital, dos sistemas e processos de controles internos, considerando os riscos atuais e potenciais.

II. A confiabilidade, efetividade, suficiência e integridade dos processos e sistemas de informações gerenciais.

III. A observância ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações das entidades reguladoras e fiscalizadoras.

IV. A salvaguarda dos ativos e atividades relacionadas à função financeira da cooperativa.

V. As atividades, sistemas e processos recomendados ou determinados pelo Banco Central do Brasil, no exercício de suas atribuições de supervisão.

VI. Adequação da estrutura e dos controles relacionados à Prevenção de Lavagem de Dinheiro e de Combate ao Financiamento do Terrorismo.

#### **Posição da Auditoria Interna na estrutura da Cooperativa**

A Auditoria Interna está diretamente subordinada ao Conselho de Administração, o qual define suas atribuições e regulamenta o funcionamento do departamento.

O Chefe da atividade de Auditoria Interna terá sua nomeação, designação, exoneração ou dispensa aprovada pelo Conselho de Administração e comunicada ao Banco Central do Brasil, e será representada por profissionais habilitados para o desenvolvimento de atividade de auditoria, assessoramento técnico e de apoio, objetivando agilidade, eficiência e eficácia nos trabalhos.

O Departamento de Auditoria Interna poderá solicitar a contratação de especialistas ou utilizar-se de especialistas do quadro de pessoal da cooperativa, quando seus auditores não possuírem conhecimento ou capacitação técnica para realização de exames, avaliação ou análise de assuntos específicos ou de caráter singular.

#### **Características essenciais da atividade de Auditoria Interna**

A atividade da Auditoria Interna é contínua, efetiva, independente e objetiva, cabendo-lhe acompanhar, assessorar, analisar, proceder levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturadas para avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência dos processos internos, dos sistemas de informações, do gerenciamento de riscos e capital e governança corporativa, buscando contribuir para o

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

fortalecimento da gestão da cooperativa e prestar apoio aos Conselheiros de Administração, Fiscal e à Diretoria Executiva.

É de competência da cooperativa prover recursos humanos e computacionais suficientes para o adequado cumprimento das atividades.

A cooperativa deverá manter empregados em número suficiente, qualificados e devidamente treinados e capacitados para a realização das atividades de Auditoria Interna, proporcionando a capacitação e reciclagem através de cursos, palestras, congressos e/ou seminários sobre os temas relacionados a Auditoria Interna, governança corporativa, controles internos, gestão de riscos e capital, entre outros, possibilitando aos profissionais envolvidos com a Auditoria Interna a atualização contínua dos seus conhecimentos.

A Auditoria Interna terá acesso direto ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva para reportar o resultado de seus trabalhos e questões controversas, especialmente aquelas que envolvam, direta ou indiretamente, a gestão da cooperativa, permitindo que estes ajam corretivamente, de forma apropriada e tempestiva, em resposta às recomendações decorrentes dos trabalhos da Auditoria Interna.

Para o exercício das atividades de Auditoria Interna, os auditores terão acesso a quaisquer informações da cooperativa e a prerrogativa de dirigir-se às áreas, departamentos, postos de atendimento e terceiros integrantes da estrutura da cooperativa com solicitações que considerem relevantes para realização de seus trabalhos. Terão livre acesso às dependências, informações e documentos necessários à consecução dos objetivos, e dos trabalhos de auditoria planejados ou propostos.

É dever de todos os colaboradores da cooperativa cooperar com os auditores internos, quanto ao acesso às informações, documentos, bens, instalações e sistemas.

#### **Atributos, vedações e política de remuneração**

As atividades da Auditoria Interna, previstas no plano aprovado anualmente pelo Conselho de Administração, serão livres de quaisquer influências no que tange ao escopo dos trabalhos, procedimentos e o conteúdo dos relatos, de forma a permitir a manutenção de sua independência e objetividade.

A cooperativa adotou a contratação externa de uma empresa para realização da auditoria interna, de acordo com o grau e complexidade das atividades desempenhadas pela cooperativa, para realização de uma auditoria independente de forma contínua com experiência e competências para exercer as atividades e funções.

A empresa de Auditoria e sua equipe deve manter atitude de independência com relação ao auditado, assegurando imparcialidade e objetividade no seu trabalho e nos demais aspectos relacionados à sua atividade profissional.

A empresa de Auditoria e sua equipe deve preservar a autonomia profissional e não desenvolver atividades que possam constituir empecilho à manutenção de sua independência.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Com a finalidade de preservar a isenção e imparcialidade, inerentes às suas atividades, a empresa contratada desenvolverá seus trabalhos restringindo-se às suas ações típicas, de modo a evitar possíveis desvios de funções.

Os profissionais da equipe de Auditoria Interna, deverão:

- I. Agir com prudência, habilidade e atenção.
- II. Ter competência profissional, incluindo o conhecimento e a experiência de cada membro da equipe coletivamente, de forma que a equipe de auditoria interna tenha capacidade de coletar, entender, examinar e avaliar as informações.
- III. Ter cuidado e zelo profissional na realização dos trabalhos e na exposição das conclusões, minimizando a margem de impropriedades.
- IV. Utilizar o bom senso em seus atos e recomendações.
- V. Cumprir as normas gerais de Auditoria Interna e o emprego dos procedimentos de aplicação geral ou específica.

A conduta dos profissionais da Auditoria Interna será norteada pelo Pacto de Ética adotado pela cooperativa.

No que não conflitar com as normativas internas, a condução das atividades e trabalhos de auditoria, também será orientada pelo código de ética para exercício da profissão de Auditoria Interna, emanados pelo IIA – Instituto dos Auditores Internos do Brasil, com as adaptações julgadas convenientes.

Os empregados da Auditoria Interna, no desempenho de suas atividades, deverão observar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- I. Respeitar os interesses da cooperativa e as normas de conduta.
- II. Não se valer da função em benefício próprio ou de terceiros.
- III. Guardar confidencialidade das informações obtidas, não devendo revelá-las a terceiros, sem autorização específica, salvo se houver obrigação legal ou profissional de assim proceder.

A equipe de Auditoria Interna deverá possuir habilidade no trato, verbal e escrito, com pessoas e instituições, respeitando superiores, subordinados, pares e aqueles com os quais se relacione profissionalmente.

Os documentos e informações acessados pela Auditoria Interna, na realização dos seus trabalhos, deverão ser tratados de maneira confidencial.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Os relatos com as recomendações serão encaminhados para as áreas responsáveis pelo processo auditado e/ou envolvidos com as operações e, também, aos Conselhos de Administração e Fiscal e à Diretoria Executiva, para apreciação.

O conteúdo dos relatórios e quaisquer outras solicitações de informações e documentos relacionados aos trabalhos de Auditoria Interna, no todo ou em parte, somente serão disponibilizados às entidades externas a da cooperativa por intermédio de autorização da Diretoria Executiva.

A Auditoria Interna não deverá participar de comitês relativos à apuração de responsabilidades que envolvam assuntos de gestão, desenvolvimento e implantação de medidas específicas relativas aos controles internos, com exceção das pertinentes às atividades de Auditoria Interna.

É vedado à Auditoria Interna participar em quaisquer atividades que possam caracterizar cogestão, que inviabilizem o trabalho de auditoria e avaliação posterior.

A remuneração pela realização dos trabalhos será estabelecida através de contrato de prestação de serviço entre a Cooperativa e a empresa contratada não cabendo nenhum tipo de remuneração adicional ou extraordinário por parte da Cooperativa para os membros da equipe de auditoria.

#### **Da comunicação**

Empresa contratada de Auditoria Interna e sua equipe deverá pautar-se na legislação, no planejamento dos trabalhos, na seleção e aplicação de procedimentos técnicos de auditoria, nos exames e testes necessários, apoiar-se em documentos e evidências que permitam convicção da realidade e a veracidade dos fatos e das situações examinadas para elaboração de seus relatos.

A Auditoria Interna deverá expressar-se por meio de razões ou argumentos que produzam manifestações, recomendações e análises alicerçadas na legislação corrente, normativos internos e externos, doutrinas e jurisprudências, preservando a administração da cooperativa.

Os relatos contendo as recomendações decorrentes dos trabalhos, serão elaborados em forma de sumário da auditoria realizada e se subdividirá em partes, contendo no mínimo:

- I. Objetivo, escopo e extensão dos trabalhos; e
- II. Demonstrativos dos achados de auditoria com as recomendações aplicáveis.

Durante a execução dos trabalhos, se necessário ou conveniente, a empresa contratada de Auditoria Interna e sua equipe apresentará ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva os achados identificados, inclusive os esclarecimentos necessários.

Os relatos de Auditoria Interna deverão ser distribuídos para:

- I. Conselho de Administração e Diretoria Executiva,

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II. Conselho Fiscal, e

III. Banco Central do Brasil, quando solicitado.

A Auditoria Interna expedirá, ainda, memorando e/ou carta contendo alertas, informações, recomendações ou outras comunicações aos interessados acerca de questões observadas ou levantadas, mantendo cópia em arquivo.

Os resultados anuais dos trabalhos de Auditoria Interna, contendo o sumário das principais conclusões, recomendações e providências tomadas pelas áreas, departamentos e postos de atendimento serão apresentados por meio do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna para aprovação do Conselho de Administração.

**Das atribuições e responsabilidades do chefe da atividade de auditoria interna**

O Chefe da atividade de Auditoria Interna tem por atribuições e responsabilidades:

- I. Gerenciar, de forma eficaz, as atividades da Auditoria Interna para assegurar que esta adicione valor à cooperativa.
- II. Verificar se o plano anual de Auditoria Interna está em concordância com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração.
- III. Assegurar que os recursos de Auditoria Interna sejam apropriados, suficientes e efetivamente utilizados para cumprimento do plano anual de Auditoria Interna.
- IV. Acompanhar os trabalhos da empresa contratada para realização da atividade de Auditoria Interna.
- V. Coordenar as atividades de Auditoria Interna visando o cumprimento de prazos e reporte aos órgãos de governança competentes.

**Observância a reconhecidos padrões de auditoria interna**

Na realização da atividade de Auditoria Interna serão observadas as normas e procedimentos de auditoria estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e, no que não for conflitante com estes, aqueles determinados pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil – IIA

**Coordenação da atividade de auditoria interna com as auditorias independentes e supervisões**

A empresa contratada para a Auditoria Interna deverá realizar assessorar a cooperativa durante a realização dos trabalhos de supervisão e/ou auditoria em andamento na cooperativa, promovidos pelo Banco Central do Brasil e auditoria cooperativa, bem como, o fornecimento de informações e documentos em resposta às demandas de auditoria e supervisão.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Disposições finais**

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva devem informar, tempestivamente, aos responsáveis pela atividade de Auditoria Interna, quando da ocorrência de qualquer mudança significativa ocorrida na estratégia, nas políticas e nos processos de gestão de riscos da cooperativa.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

Este regulamento foi aprovado na reunião Conjunta do Conselho de Administração e Diretoria Executiva realizada em 24/06/2022 e será objeto de deliberação da próxima Assembleia Geral da Cooperativa.



## **18 – POLÍTICA DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE)**

A política de *Compliance* tem como objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes e as responsabilidades relacionados aos objetivos de *Compliance* da Cooperativa, classificada na categoria Capital e Empréstimo e com enquadramento 5S para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com a política de Gerenciamento e Risco de Crédito, Operacional e demais riscos.

As regras desta política aplicam-se a todos os funcionários e prestadores de serviços relevantes da Cooperativa no âmbito de suas atividades atribuições e responsabilidades.

### **Conceito de *Compliance***

*Compliance* tem origem no verbo em inglês to comply, que significa agir de acordo com, isso é; agir de acordo com a lei, com a norma, regulamento, uma regra, uma instrução de controle interno ou externo, um comando ou um pedido, ou seja, estar em “*Compliance*” é fazer o certo. Portanto, manter em conformidade significa atender aos normativos dos órgãos reguladores, de acordo com as atividades e negócio desenvolvido pela instituição, principalmente aqueles inerentes ao seu controle interno.

### **Diretrizes**

A presente política tem como diretrizes:

I – Assegurar à estrutura de *Compliance* uma gestão independente e autônoma, como função segregada, de modo a garantir a isenção e imparcialidade em todas as suas atuações.

II – Assegurar pleno acesso a qualquer informação, provocando ou acompanhando investigações quando a estrutura de *Compliance* considerar necessário.

III – Assegurar aos integrantes da estrutura de *Compliance*, a confidencialidade no exercício da função.

IV – Garantir livre e imediato acesso à alta administração e aos órgãos regulamentares e fiscalizadores, ao gerenciamento efetivo dos riscos e das irregularidades ou violação detectadas por não conformidade.

V – Garantir a implantação, a execução e cumprimento das normas e procedimentos de *Compliance*.

VI – Orientar e auxiliar na identificação dos riscos (análise de riscos), bem como na definição e implantação das ações de eliminação e mitigação destes riscos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

VII – Orientar e auxiliar na identificação das causas e contra medidas, bem como acompanhar a implementação destas correções de não conformidade e melhorias identificadas.

## **Estrutura**

**I – Assembleia Geral:** Aprovar a política de Conformidade de *Compliance*.

**II – Conselho de Administração:** deve observar e cumprir as atribuições a ele contidas na resolução CMN 4.595/2017, em especial as atribuições mencionadas no art. 9º, bem como as demais responsabilidades relacionadas a seguir:

- a) Assegurar a adequada gestão da política de conformidade da instituição.
- b) Assegurar a efetividade e a continuidade da aplicação da política de conformidade.
- c) Comunicar a política de conformidade a todos os empregados e prestadores de serviços terceirizados relevantes.
- d) Disseminar os padrões de integridade e conduta ética como parte da cultura da Cooperativa.
- e) Garantir que medidas corretivas sejam tomadas quando falhas de conformidade forem identificadas.
- f) Prover os meios necessários para que as atividades relacionadas à função de conformidade sejam exercidas adequadamente.
- g) Avaliar e acompanhar a efetividade do gerenciamento de risco de *Compliance*.

**III – Conselho Fiscal:** tem a responsabilidade de atestar a veracidade dos resultados decorrentes as atividades de conformidade de possíveis irregularidades ou falhas indicadas pelo profissional de *Compliance*.

**IV – Profissional de *Compliance*:** deve observar e cumprir as atribuições a ele conferidas na resolução CMN 4.595/2017, em especial as atribuições mencionadas no art 7º, bem como as demais responsabilidades relacionadas:

- a) Testar e avaliar a aderência da instituição ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos de supervisão e, quando aplicáveis, aos códigos de ética e de conduta;
- b) Prestar suporte ao conselho de administração e à diretoria da instituição a respeito da observância e da correta aplicação dos itens mencionados no anteriormente, inclusive mantendo-os informados sobre as atualizações em relação a tais itens;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- c) Auxiliar na informação e na capacitação de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade;
- d) Revisar e acompanhar a solução dos pontos levantados no relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares elaborado pelo auditor independente, conforme regulamentação específica;
- e) Elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição;
- f) Relatar sistemática e tempestivamente os resultados das atividades à função de conformidade ao conselho de administração.

**V – Todos os Funcionários, Colaboradores e Estagiários:** Devem aderir às obrigações de *Compliance* da organização relevantes para a sua posição e atribuições, bem como, relatar ocorrências, não conformidade, preocupações de *Compliance*, problemas e falhas, e, participar de treinamento e aplicar as diretrizes nas atividades diárias da instituição.

**VI – Prestadores de Serviço:** Devem cumprir as obrigações e os acordos de níveis de serviços previstos nos respectivos contratos.

#### **Elaboração de Relatório Anual**

O Relatório deve ser elaborado em consonância com a Resolução CMN nº 4.595/17, contendo sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações a respeito de eventuais não conformidades com o estabelecimento de cronograma de saneamento das mesmas e manifestação dos responsáveis pela não conformidade, e, providências tomadas pela Administração da Cooperativa.

#### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

## **19 - OUVIDORIA**

A adoção do modelo de estrutura de ouvidoria requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ressaltados na resolução do CMN nº 4.860/2020.

### **Finalidade**

I – Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II – Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único – considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

### **Da Organização**

A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

Parágrafo único – a ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesse ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

### **Funcionamento**

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I – Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II – Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III – Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV – Manter o Conselho de Administração, ou na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

#### **Do atendimento**

I – Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II – Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação;

III – Pode abranger:

a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;

b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

#### **Prazo de resposta**

Não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

#### **Controle de Demandas**

A cooperativa deve manter sistema de informação e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I – Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II – Controlar prazo de resposta.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

### **Obrigações**

A Cooperativa deve dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

Dever ainda, garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

### **Exigências Formais**

O estatuto social da cooperativa deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I – a finalidade, Atribuições e as atividades da ouvidoria;

II – Os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III – O tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - Compromisso expresso da Cooperativa no sentido de:

a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

b) Assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Parágrafo 1º - Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

Parágrafo 2º - As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5o, incisos I e III, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

Parágrafo 3º - As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5o, incisos II e IV, devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

A Cooperativa deve designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

Parágrafo 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

Parágrafo 2º - Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

### **Prestação de Informações**

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

A Cooperativa deve divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16.

O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

### **Da Certificação**

A Cooperativa deve adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º da resolução, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

A designação de integrantes da ouvidoria referidos no caput fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

A Cooperativa deve assegurar a capacitação permanente dos integrantes da ouvidoria em relação aos temas mencionados.

O diretor responsável pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no caput, caso exerça a função de ouvidor.

### **Da avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado**

A Cooperativa deve implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no caput aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.

A avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16 deve ser:

I - estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II - disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6o, inciso III, e § 2o; e

III - concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 16 devem ser:

I - armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e

II - remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**19.1 - Políticas e Procedimentos relativos ao componente de Ouvidoria**

A Denúncias poderá ser realizada a qualquer momento de forma gratuita através dos e-mail ([ouvidoria@credeste.coop.br](mailto:ouvidoria@credeste.coop.br) e [cooperativa.credeste@gmail.com](mailto:cooperativa.credeste@gmail.com)), dos telefones 0800 141 3000 / whatsapp (32 98512 0366, 32 98415-3933).

O Registro ocorrerá dentro do horário comercial da Cooperativa, na planilha de Gestão de Risco, na qual receberá um Código único de registro, e será composto pelas informações: Data da Denúncia, Natureza e detalhamento das reclamações, área de tratamento, medidas adotadas e prazo para tratamento.

Para tratamento das soluções, a pessoa que receber a reclamação deverá encaminhar um e-mail e whatsapp para os órgãos do conselho de Administração e Fiscal da Cooperativa, para acompanhamento imediato da denúncia, onde será definido em conjunto a melhor solução para demanda.

O prazo para de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, e será acompanhado pelos Conselhos de Administração e Fiscal e para área de Gestão de riscos.

Para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, será encaminhado com prazo de até 1 dia útil também ao denunciante o formulário de avaliação com notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Os dados relativos à avaliação e a resposta serão armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente.

O Diretor responsável pela ouvidoria está devidamente certificado.

A cooperativa realiza ampla divulgação e garante acesso gratuito ao Canal de Ouvidoria e sobre a sua existência, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, através do site oficial, do manual do associado e das redes sociais.

**Considerações Finais**

O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 6º, § 1º, 7º e 12, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto no caput deve ser observado, inclusive, pela instituição que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 5o.

Art. 21. O Banco Central do Brasil poderá adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.



## **20 – POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS**

A adoção do modelo de estrutura do Canal de Denúncias requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

A presente política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional do canal de Denúncias de ilicitudes ressaltados na resolução do CMN nº 4.859/2020.

### **Conceito**

O Canal de Denúncias de Ilícitudes foi instituído por determinação do CMN e do BACEN, para receber e tratar as denúncias de indícios de ilicitudes de qualquer natureza relacionados às atividades da Cooperativa e / ou que possam afetar a sua reputação, bem como de seus colaboradores e dos membros de seus órgãos estatutários sem a necessidade de se identificarem.

### **Objetivo**

O objetivo desta política é garantir que quaisquer situações atípicas envolvendo as atividades da cooperativa e / ou das Partes Relacionadas sejam tratadas de forma justa e eficaz, sem que qualquer Denunciante tenha restrições ou receio quanto a represálias. Esta política define, portanto, o procedimento pelo qual as preocupações dos Denunciantes devem ser conduzidas.

### **Estrutura**

A estrutura do Canal de Denúncias deve ser compatível com a natureza, e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

### **Princípios**

Denúncia é a divulgação de informação relacionada a suspeitas de ilicitude em relação às atividades da Cooperativa e qualquer Parte Relacionada, de qualquer natureza, o que inclui, exemplificativamente, mas não se limita a:

I – Práticas criminais;

II – Falha no cumprimento de requerimentos jurídicos, obrigações profissionais e/ou regulatórias;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

III – Danos à saúde e a segurança;

IV – Danos ao meio-ambiente;

V – Suborno;

VI – Fraude financeira ou má gestão;

VII – Negligência;

VIII – Descumprimento de Políticas internas e/ou de Procedimentos da Cooperativa, em especial, mas sem limitação, o Código de Ética;

IX – Comportamento (conduta) que possa causar danos à reputação ou estabilidade financeira da cooperativa;

X – Divulgação não autorizada de informações confidenciais;

XI – Ocultação intencional de quaisquer um dos itens descritos acima.

### **Controles**

Encaminhamento de indícios de ilicitude:

Um indício de ilicitude pode ser encaminhado da seguinte forma:

O denunciante deverá acessar o link de “Canal de Denúncias” no site da cooperativa ([www.credeste.coop.br](http://www.credeste.coop.br)) e preencher o formulário de Denúncia. A denúncia por sua vez, conforme determina a resolução, será anônima.

O denunciante poderá ainda, realizar a denuncia através do email da cooperativa ([denuncias@credeste.coop.br](mailto:denuncias@credeste.coop.br)) ou via telefone 0800 141 3000.

### **Relatório de Investigação**

Uma vez realizada a denúncia, seu conteúdo será encaminhado a Gerência Administrativa e para Diretoria Executiva, a fim de garantir total isenção e imparcialidade na recepção e tratamento da denúncia.

A cooperativa elaborará Relatórios semestrais, nas datas de 30/06 e 31/12, contendo no mínimo, o número de reportes recebidos durante o período, as respectivas naturezas das denúncias, as Áreas competentes para o tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Os Relatórios a que se refere o parágrafo anterior serão aprovados pela Diretoria Executiva e mantidos à disposição do Banco Central pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados a partir da elaboração.

### **Comunicação ao Banco Central**

A Cooperativa deverá comunicar ao Banco Central do Brasil, quaisquer informações que possam afetar a reputação dos:

I – Controladores e detentores de participação qualificada; e

II – Membros de órgãos estatutários e contratuais.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput deve:

I - considerar informações sobre as seguintes situações e ocorrências:

a) processo-crime ou inquérito policial a que estejam respondendo as pessoas de que tratam os incisos I ou II do caput, ou qualquer sociedade de que sejam ou tenham sido, à época dos fatos, controladores ou administradores;

b) processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional; e

c) outras situações, ocorrências ou circunstâncias análogas; e

II - ser realizada em até dez dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

### **Considerações Finais**

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.

## **21 – POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS**

A adoção da Política de Gestão de Serviços Terceirizados tem como objetivo estabelecer critérios, responsabilidade, competências e orientar quanto aos procedimentos a serem adotados nos processos de contratação, gestão e avaliação do desempenho de prestadores de serviços, com segurança operacional e jurídica.

O Conselho de Administração da Credeste é responsável pelas informações contidas nesta Política. Em cumprimento às exigências da Resolução 4.606/17.

### **Requisitos mínimos**

A decisão de terceirizar deve ser precedida de análise de risco, custo, oportunidade e conveniência, dentre outros, considerando:

I – Importância e criticidade da atividade para os processos da Cooperativa e as consequências de deixar de executá-la internamente;

II – Riscos de inadimplemento das obrigações legais;

III – Capacidade de reação em eventuais emergências pela Cooperativa;

IV – Custos de execução por terceiros, em relação ao custo de execução interna;

V – Existência de prestadores de serviços capacitados;

VI – Cumprimento das políticas da Cooperativa;

VII – As empresas prestadoras de serviços deverão ser legalmente constituídas e ter comprovada sua idoneidade e capacidade técnica e administrativo-trabalhista, para assunção das responsabilidades contratuais;

VIII – A formalização do contrato se dará mediante a assinatura dos representantes legais da contratante e contratada, se necessário, com o respectivo reconhecimento de firma em cartório, em documento que contenha no mínimo:

a) Denominação, sede e representantes da contratante;

b) Denominação, sede e representantes da contratada;

c) Objeto do contrato;

d) Obrigações e Direitos;

- e) Vigência;
- f) Honorários, forma de pagamento, índice de reajuste e periodicidade;
- g) Cláusula de anticorrupção, (podendo esta ser incluída em aditivo de contrato);
- h) Forma de Rescisão;
- i) Foro para dirimir eventuais conflitos.

IX – É expressamente proibida a utilização, por parte do prestador de serviço/empresa contratada, de mão de obra de menores de idade no desempenho de serviços contratados.

#### **Identificação**

A identificação do risco operacional será feita mediante Planilha de Gestão de Riscos apontando os principais serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da Instituição.

#### **Avaliação**

Periodicamente os riscos operacionais serão acompanhados e avaliados através da Planilha de Gestão de Riscos, buscando-se conhecer a eficiência dos controles implementados com a finalidade de mitigar o risco operacional.

#### **Monitoramento**

Os eventos de perdas operacionais deverão ter um permanente acompanhamento, mediante utilização dos controles internos existentes, cujo manual é base para que se possa avaliar o desempenho e eficácia dos controles de riscos, tanto da instituição, quanto dos serviços terceirizados.

#### **Controle**

Será feito mediante acompanhamento das ações implementadas visando à mitigação do risco operacional. Testes deverão ser realizados periodicamente com a finalidade de identificar se os processos e procedimentos são adequados. Eventuais falhas constatadas devem ser objeto de propostas de melhoria dos respectivos controles.

#### **Considerações Finais**

O conselho de Administração espera o bom julgamento de todos os seus colaboradores quanto ao respeito de todas as normas e na efetividade de cumpri-las.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados  
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE  
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Considerações Finais**

O Manual de Controles Internos, e, todos os manuais e políticas que contemplam este documento deverão ser revisados no mínimo anualmente, para efeito de atualização do mesmo, bem como verificação de atualizações e novas normas disponíveis pelo Sistema Financeiro Nacional.

Para efeito de centralização das informações, quaisquer outros manuais e políticas a serem implementados deverão fazer parte deste manual.

A revisão e implementação deste manual foi aprovado na Reunião do Conselho de Administração na Ata de nº - 03.2023.

Juiz de Fora, 13 de abril de 2023.

Sandro Delgado de Paula  
Diretor Presidente

Pedro André Nascimento Chagas  
Diretor Administrativo

Luiz Fellipe Fonseca Mendes  
Diretor Financeiro

Daiana Campos Rodrigues  
Gerente Administrativa

Coop

CREDESTE