



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

MANUAL DE CONTROLES INTERNOS



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	8
2.1. ORGANOGRAMA GERAL.....	8
3. ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO.....	9
3.1. ADMINISTRAÇÃO.....	9
3.2. DECISÃO.....	9
3.2.1. ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA (AGO).....	9
3.2.2. ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA (AGE).....	10
3.3. FISCALIZAÇÃO	10
3.3.1. COMPOSIÇÃO E MANDATO	10
3.3.2. ESTRUTURA	10
3.3.3. ATRIBUIÇÕES LEI Nº 5.764/71	11
3.3.4. ELEIÇÃO	11
3.3.5. RESPONSABILIDADES	11
3.3.6. CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE DA DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHO FISCAL.....	11
3.3.7. NORMAS E ATRIBUIÇÕES – ESTATUTO SOCIAL	12
4. ATRIBUIÇÕES DE FUNÇÕES	12
4.1. CONSELHO FISCAL	13



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

4.2.	DIRETORIA EXECUTIVA.....	16
4.2.1.	DIRETOR PRESIDENTE	16
4.2.2.	DIRETOR ADMINISTRATIVO	16
4.2.3.	DIRETOR FINANCEIRO	16
4.2.4.	DIRETOR OPERACIONAL	17
4.2.5.	DIRETOR COMERCIAL.....	18
4.3.	OUVIDORIA / OUVIDOR	18
4.4.	GERENTE GERAL.....	24
4.5.1.	LIMITES DA ATUAÇÃO DO GERENTE GERAL.....	28
4.5.	PRESTADORES DE SERVIÇOS	28
4.5.1.	CONTABILIDADE	28
4.5.2.	COMUNICAÇÃO E MARKETING.....	29
4.5.3.	INFORMÁTICA	30
4.6.	COLABORADORES.....	33
4.6.1.	SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	33
4.6.2.	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	33
4.6.3.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	33
4.6.4.	ESCRITURÁRIO NÍVEL I.....	33
4.6.5.	ATENDENTE	33
4.6.6.	ÁREAS DE RESPONSABILIDADE JUNTO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL	33
5.	REGIMENTO INTERNO	33



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6. GERENCIAMENTO DE RISCOS	34
6.1. RISCO DE LIQUIDEZ.....	34
6.1.1. ESTRUTURA	35
6.1.2. MEDIÇÃO E MONITORAMENTO	35
6.1.3. PLANO DE CONTINGÊNCIA	35
6.1.4. CONTROLES INTERNOS.....	35
6.1.5. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE.....	36
6.1.6. RESPONSABILIDADES DA DIRETORIA	36
6.1.7. RESPONSABILIDADE DA GERÊNCIA.....	36
6.1.8. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS.....	37
6.2. RISCO OPERACIONAL	38
6.2.1. DIRETORIA EXECUTIVA	38
6.2.2. AUDITORIA INTERNA	40
6.3. RISCO DE MERCADO	40
6.3.1. DIRETORIA EXECUTIVA	40
6.3.3. AUDITORIA INTERNA	42
6.4. RISCO DE CRÉDITO	42
6.4.1. DIRETORIA EXECUTIVA	42
6.4.2. AUDITORIA INTERNA	43
6.5. RISCO DE INSUCESSO	44
6.5.1. VISÃO ESTRATÉGICA DE RISCOS.....	45
6.6. PREVENÇÃO AOS CRIMES DE LAVAGEM DE DINHEIRO	51



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6.6.1. CAPITALIZAÇÃO.....	51
6.6.2. PAGAMENTO DE EMPRÉSTIMOS	52
6.6.3. CAPTAÇÃO EM DEPÓSITOS A PRAZO.....	52
6.6.4. FONTES DE RECURSOS OU SUSPEITAS DE INDÍCIO DE LAVAGEM DE DINHEIRO	52
6.6.5. COMUNICAÇÕES AO COAF.....	53
7. PLANO DE CONTIGÊNCIA.....	53
7.1. RISCO LEGAL	54
7.2. RISCO DE IMAGEM.....	54
7.3. RISCO DE CONCENTRAÇÃO	55
7.4. RISCO DE TECNOLOGIA.....	55
7.5. RISCO DE ESTRUTURA.....	55
7.6. RISCO DA FALHA HUMANA E DE FRAUDES	55
7.7. RISCO NA QUALIDADE DOS CONTROLES	56
7.8. RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS	56
7.9. RISCO PATRIMONIAL	56
7.10. RISCOS POTENCIAIS INTERNOS E EXTERNOS.....	56
8. OUVIDORIA.....	57
9. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	58
9.1. ASPECTOS DE SEGURANÇA.....	60
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

1. INTRODUÇÃO

Este Manual de Controles Internos define a Estrutura Organizacional da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Estatutários da Administração Direta do Espírito Santo – COOPSERVIDOR ES, em atendimento a Resolução CMN 4.968/2021, que dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos.

Toda alteração que se fizer necessária neste Manual, deverá ser aprovada pelo Conselho de Administração e mencionada em ata de reunião.

O conjunto de normas orientadoras da necessidade de implantação e implementação do sistema de Controles Internos estabelecidos através da Resolução CMN 4.968/2021, constituem plano essencial para a formatação de mecanismos de controle interligados que possibilitem uma maior segurança e eficiência na gestão cooperativa.

São, portanto, projetos de implantação e implementação do sistema de Controles Internos os aspectos:

- Gerenciais;
- Operacionais;
- Sistemas de informações;
- Normas legais e regulamentares.

As normas do sistema de Controles Internos devem prever:

- Definição de responsabilidade dentro da COOPSERVIDOR ES;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Segregação das atividades atribuídas aos integrantes da COOPSERVIDOR ES de forma a que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de
- Minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito de espécie;
- Meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da COOPSERVIDOR ES;
- Existência de canais de comunicação que assegurem aos colaboradores, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações, consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidade;
- Continua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da COOPSERVIDOR ES;
- Acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da COOPSERVIDOR ES estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como a assegurar que quaisquer desvios dos objetivos possam ser prontamente corrigidos;
- Existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informações em especial para os mantidos em meio eletrônico.

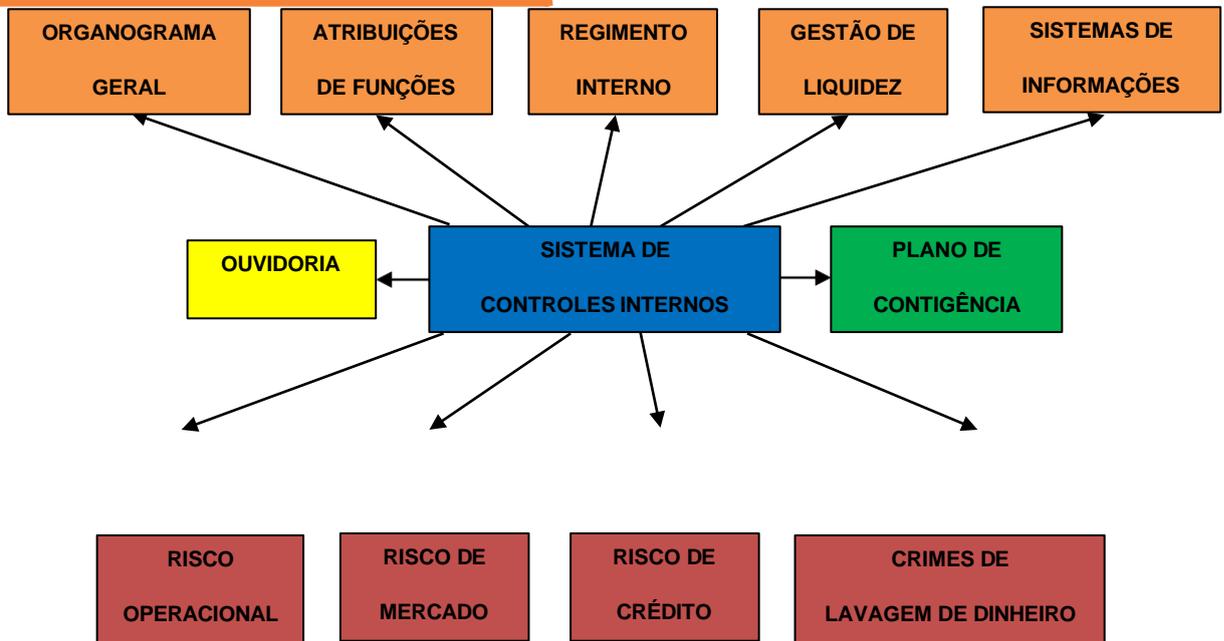
Neste sentido, com vistas a determinar a amplitude do sistema de Controles Internos, a COOPSERVIDOR ES apresenta o seguinte quadro:



COOPSERVIDOR ES

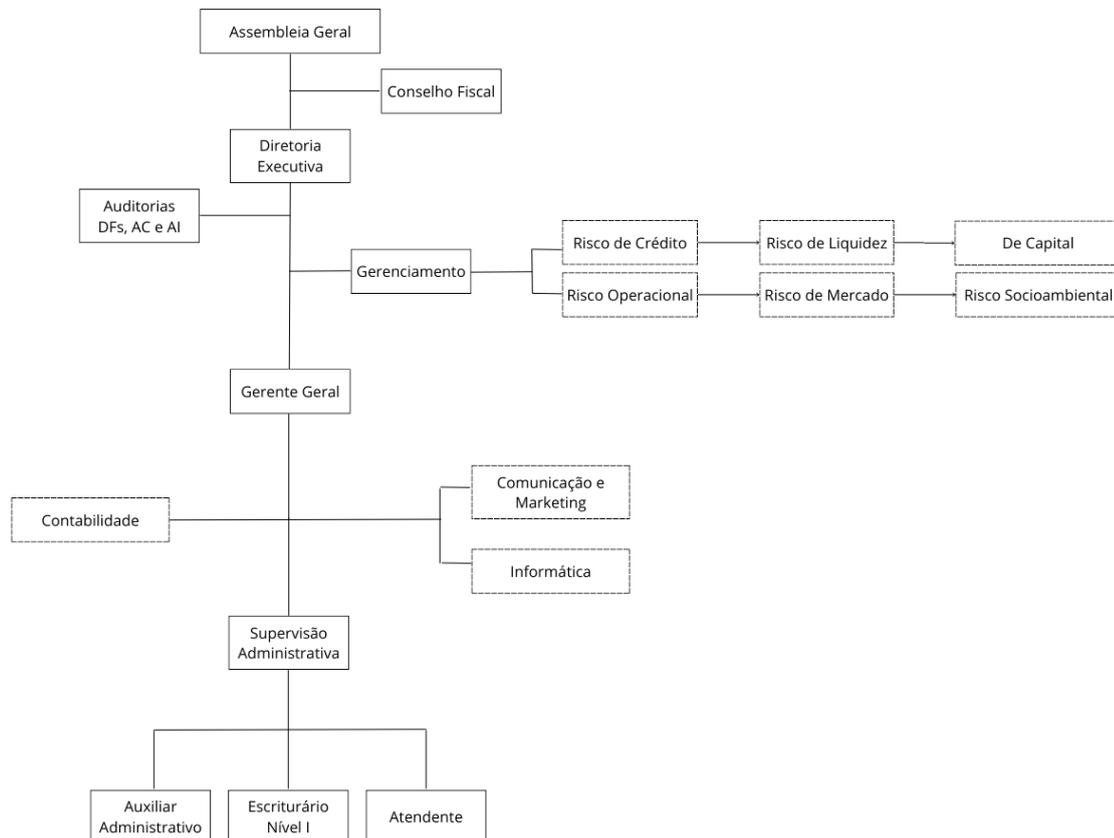
27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123



2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

2.1. ORGANOGRAMA GERAL



3. ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO

3.1. ADMINISTRAÇÃO

A cooperativa é gerida por uma Diretoria Executiva composta exclusivamente de associados, com mandato nunca superior a quatro anos, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, um terço de seus componentes.

O Diretoria Executiva é constituída por um Diretor Presidente, um Diretor Administrativo, um Diretor Financeiro e um Diretor de Operações e um Diretor Comercial todos associados, de acordo com o Estatuto Social da cooperativa. O Estatuto Social define com detalhes suas funções e responsabilidades. A Diretoria Executiva é obrigada a reunir-se, pelo menos, uma vez por mês.

3.2. DECISÃO

A Assembleia Geral dos associados é o órgão supremo da sociedade dentro dos limites legais estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e tomar as medidas convenientes ao desenvolvimento e defesa da cooperativa, e suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes ou discordantes.

3.2.1. ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA (AGO)

A Assembleia Geral deverá ser realizada até o quarto mês subsequente ao encerramento do exercício, para tratar dos seguintes assuntos, que deverão constar da ordem do dia:

- Prestação de contas da Diretoria Executiva, acompanhado do Parecer do Conselho Fiscal, compreendendo: Relatório de Gestão, Balanço Geral, Demonstrativos das sobras apuradas, ou das perdas, Parecer da Auditoria



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Cooperativa e Plano de atividade da cooperativa para o exercício seguinte;

- Destinação das sobras apuradas, ou rateio das perdas, deduzindo-se, no primeiro caso, as parcelas para os fundos obrigatórios;
- Eleição da Diretoria Executiva e os membros do Conselho Fiscal;
- Fixação dos honorários, gratificações e da cédula de presença para a diretoria executiva e os membros do Conselho Fiscal.

3.2.2. ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA (AGE)

A Assembleia Geral Extraordinária realizar-se-á sempre que necessário podendo deliberar sobre qualquer assunto de interesse da cooperativa, desde que mencionado no edital de convocação. Existem assuntos que são tratados somente nesta Assembleia, tais como: reforma do estatuto, fusão, incorporação, desmembramento da cooperativa, mudanças de objetivos, dissolução voluntária da sociedade, nomeação dos liquidantes e aprovação das contas do liquidante. As deliberações da Assembleia Geral Extraordinária são aprovadas pelos votos de dois terços dos associados presentes.

3.3. FISCALIZAÇÃO

3.3.1. COMPOSIÇÃO E MANDATO

Os negócios e atividades da cooperativa serão fiscalizados assídua e minuciosamente pelo Conselho Fiscal, constituído por 3 (três) membros efetivos e 1 (um) suplente, todos associados, eleição trianual, pela Assembleia Geral, sendo permitida a reeleição de apenas 1/3 (um terço) dos seus componentes.

3.3.2. ESTRUTURA

Em sua primeira reunião, os conselheiros escolherão, entre si, um secretário, para a lavratura de atas, e um coordenador, este incumbido de convocar e dirigir as reuniões.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

3.3.3. ATRIBUIÇÕES LEI Nº 5.764/71

Compete ao Conselho Fiscal exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da cooperativa, examinando livros, contas e documentos.

3.3.4. ELEIÇÃO

Conforme o disposto do Art. 6º da LEI COMPLEMENTAR Nº 130 DE 17 DE ABRIL DE 2009, o mandato dos Conselheiros Fiscais será de até 3 (três) anos. A eleição normalmente se dará em Assembleia Geral Ordinária, podendo, no entanto ser em Assembleia Geral Extraordinária.

3.3.5. RESPONSABILIDADES

De acordo com o art. 53, da Lei nº 5.764/71 e a Lei complementar “Os membros diretoria executiva e do Conselho Fiscal, bem como os liquidantes, equiparam-se aos administradores das sociedades anônimas para efeito de responsabilidade criminal”.

3.3.6. CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE DE CONSELHEIROS

Conforme dispõe o art. 51, da Lei nº 5.764/71, “São inelegíveis, além das pessoas impedidas por lei, os condenados a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, a fé pública e a propriedade.

Segundo o art. 56, da Lei nº 5.764/71:

Parágrafo 1º. Não podem fazer parte do Conselho Fiscal além dos inelegíveis (art. 51, acima) os parentes dos diretores até o 2º grau, em linha reta ou colateral, com como os parentes entre si até esse grau. O mesmo parentesco não pode ocorrer com relação aos membros do Conselho de Administração ou Diretoria.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Parágrafo 2º. O associado não pode exercer cumulativamente cargos na Diretoria ou Conselho de Administração e no Conselho Fiscal.

3.3.7. NORMAS E ATRIBUIÇÕES – ESTATUTO SOCIAL

O Estatuto Social é o conjunto de normas que regem as funções, os atos e os objetivos de determinada pessoa jurídica. É elaborado com a participação dos associados para atender às prioridades e necessidades da cooperativa e de seus associados.

O Estatuto Social deve obedecer a um determinado padrão, porém jamais poderá ser copiado de outra cooperativa, pois a área de ação, assim como os objetivos e metas, difere de cooperativa para cooperativa.

É direito e dever de cada associado ter acesso ao Estatuto Social de sua cooperativa, conhecer o conteúdo de todas as normas e regras estabelecidas e aprovadas pela maioria durante a Assembleia Geral, quando da constituição da cooperativa ou reforma estatutária. O seu conteúdo baseia-se na doutrina, filosofia, princípios cooperativistas e na legislação específica para as cooperativas. Lei nº 5.764/71.

4. ATRIBUIÇÕES DE FUNÇÕES

DA ADMINISTRAÇÃO: Cabe a Diretoria Executiva deliberar sobre as questões que envolvem a gestão da COOPERATIVA, estabelecendo normas, políticas e diretrizes estratégicas e operacionais.

4.1. MACRO ATIVIDADES

- Fixar normas de disciplina funcional, bem como de admissão e de demissão dos colaboradores;
- Deliberar sobre a convocação da Assembleia Geral;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Adquirir, alienar ou onerar bens imóveis, na forma estabelecida pela assembleia geral;
- Elaborar proposta de aplicação do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) e encaminhá-la com parecer a Assembleia Geral;
- Elaborar e submeter a decisão da Assembleia Geral proposta de criação de fundos;
- Propor a Assembleia Geral alteração no estatuto;
- Aprovar a indicação de auditor interno;
- Aprovar o Regimento Interno e os demais manuais da COOPSERVIDOR ES;
- Requerer, perante o Banco Central do Brasil, após deliberação da Assembleia Geral, a liquidação extrajudicial da COOPSERVIDOR ES;
- Estabelecer regras em casos omissos ate posterior deliberação da Assembleia Geral;
- Deliberar sobre os demais assuntos de sua competência, previstos no Estatuto Social;
- Examinar e adotar providências sobre os relatórios das auditorias interna e cooperativa.
- É dever da Diretoria Executiva, planejar e controlar a execução das políticas referentes às operações financeiras e administrativas, bem como representar a COOPSERVIDOR ES onde for necessário.

4.2. CONSELHO FISCAL

- Examinar a escrituração dos livros da Tesouraria;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Contar mensalmente os saldos de dinheiro em caixa e denunciar a existência de documentos não escriturados;
- Verificar se os saldos excedentes foram regularmente depositados em bancos e se os extratos das contas conferem com a escrituração da COOPSERVIDOR ES;
- Examinar se todos os empréstimos foram concedidos, segundo as normas estabelecidas Diretoria Executiva, bem como se existem garantias suficientes para segurança das operações realizadas;
- Verificar se as normas para concessão de empréstimos são as que melhor atendem as necessidades do quadro social;
- Verificar se os empréstimos concedidos pelos ocupantes de cargos executivos, em caráter de emergência, se enquadram dentro das normas estabelecidas;
- Verificar se foram tomadas as providências cabíveis para a liquidação de eventuais débitos dos associados em atraso;
- Verificar se as despesas foram previamente aprovadas Diretoria Executiva ;
- Verificar o equilíbrio entre as despesas administrativas e as receitas para sua cobertura;
- Examinar o livro de contabilidade geral e os balancetes mensais;
- Verificar se a Diretoria Executiva se reúne regularmente;
- Verificar o regular funcionamento da COOPSERVIDOR ES junto ao Banco Central do Brasil e se existem reclamações ou exigências desse órgão a cumprir;
- Apresentar a Diretoria Executiva relatórios dos exames procedidos;
- Apresentar à Assembleia Geral parecer sobre operações sociais, tomando por base os balanços semestrais e contas;
- Convocar, extraordinariamente, em qualquer tempo, a Assembleia Geral.

No desempenho das funções, o Conselho Fiscal poderá valer-se de informações dos diretores ou dos colaboradores da COOPSERVIDOR ES, ou da assistência de técnicos externos, quando a importância ou a complexidade dos assuntos o exigirem.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

O Conselho Fiscal, sempre que julgar conveniente poderá solicitar a Diretoria Executiva a contratação de profissionais para assessorá-lo no cumprimento das obrigações estatutárias.

4.2.1. DIRETOR PRESIDENTE

- I – convocar as Assembleias Gerais e presidi-las com as ressalvas dos artigos 25 e 26, deste estatuto;
- II – elaborar ou ordenar a elaboração do relatório anual das operações e atividades da COOPSERVIDOR ES e apresentá-lo à Assembleia Geral, acompanhado do Balanço, da Demonstração de Sobras ou Perdas e do Parecer do Conselho Fiscal;
- III – representar ativa e passivamente a COOPSERVIDOR ES em juízo ou fora dele;
- IV – supervisionar as operações e atividades da cooperativa e fazer cumprir as decisões do colegiadas da Diretoria e da Assembleia Geral;
- V – assinar, em conjunto com outro Diretor, balanços e balancetes, contratos de abertura de crédito, aditivos, menções adicionais, saques, recibos ou ordens, dar quitações, emitir ou endossar cheques, duplicatas, notas promissórias, letras de câmbio, bem como outros documentos derivados das atividades normal de gestão;
- VI – aplicar as penalidades que forem deliberadas de forma colegiada pela Diretoria ou Assembleias Gerais; e



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- VII – outras que previstas em Regimento Interno, Manuais de Organização, Normas Operacionais e Administrativas e de Procedimentos da Cooperativa, além das editadas em resolução, haja por bem lhe conferir.

4.2.2. DIRETOR ADMINISTRATIVO

MACRO ATIVIDADES

- Substituir o Diretor Presidente em seus impedimentos eventuais;
- Secretariar as Assembleias Gerais;
- Secretariar os trabalhos da Diretoria Executiva
- Comandar e coordenar todos os serviços administrativos da COOPSERVIDOR ES, relacionados com imóveis, material de escritório, de expediente e com pessoal;
- Responsabilizar-se pelos serviços atinentes ao cadastro e manutenção das contas de depósitos, de conformidade com a Resolução nº 2.025, do Banco Central do Brasil;
- Formular, em conjunto com o Diretor Financeiro, Diretor de Operações e o Diretor Comercial, os orçamentos anuais para apreciação da Diretoria Executiva;
- Assinar, em conjunto com o Diretor Presidente ou outro Diretor, os documentos relacionados no item V, do artigo anterior.
- Planejar as políticas educacionais, culturais e sociais, supervisionando as atividades correlatas;
- Acompanhar as atividades de comunicação social.

4.2.3. DIRETOR FINANCEIRO

MACRO ATIVIDADES

- I – planejar e executar a política de captação de recursos financeiros;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- II – deferir, dentro dos limites que forem fixados de forma colegiada pela Diretoria ou pela Assembleia Geral, para a sua alçada, as operações de crédito geral da COOPSERVIDOR ES, conforme dispuser o Regimento Interno e os Manuais de Organização, de Normas Operacionais e Administrativas e de Procedimentos da Cooperativa;
- III – fazer cumprir as instruções emanadas das autoridades monetárias, bem como os preceitos legais e normativos atinentes a prática de crédito especializado e sua política;
- IV – formular, anualmente, em conjunto com o Diretor Administrativo, o Diretor Operacional e o Diretor Comercial os orçamentos para apreciação coletiva da Diretoria e da Assembleia Geral;
- V – assinar em conjunto com o Diretor Presidente e/ou com o Diretor Administrativo e/ou Diretor Operacional e/ou Diretor Comercial, os documentos relacionados no item V, do artigo 41, deste estatuto;
- VI – responsabilizar-se pelos serviços atinentes à área contábil, de conformidade com o Banco Central do Brasil.

4.2.4 DIRETOR OPERACIONAL

MACRO ATIVIDADES

- I – coordenar as operações da COOPSERVIDOR ES;
- II – responsabilizar-se pelo treinamento dos operadores de créditos, assistentes e assessores técnicos;
- III – subsidiariamente ao Diretor Financeiro, planejar e executar a política de captação de recursos financeiros;
- IV – formular, anualmente, em conjunto com o Diretor Administrativo, o Diretor Financeiro e o Diretor Comercial, os orçamentos para apreciação coletiva da



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Diretoria e da Assembleia Geral;

- V – assinar em conjunto com o Diretor Presidente e/ou com o Diretor Administrativo e/ou com o Diretor Financeiro e/ou Diretor Comercial, os documentos relacionados no item V, do artigo 41, deste estatuto.

4.2.4. DIRETOR COMERCIAL

MACRO ATIVIDADES

- I – planejar e executar a política de aplicação de recursos financeiros;
- II – responsabilizar-se junto com o Diretor Operacional pelo treinamento dos operadores de créditos, assistentes e assessores técnicos;
- III – Implementar a estratégia de captação de novos cooperados no público-alvo;
- IV - Coordenar ações do plano de negócios voltadas para a aplicação de recursos, linhas de crédito e de produtos oferecidos pela Cooperativa.
- V – formular, anualmente, em conjunto com o Diretor Administrativo, o Diretor Financeiro, e o Diretor Operacional os orçamentos para apreciação coletiva da Diretoria e da Assembleia Geral;
- VI – assinar em conjunto com o Diretor Presidente e/ou com o Diretor Administrativo e/ou com o Diretor Financeiro e/ou com o Diretor Operacional, os documentos relacionados no item V, do artigo 41, deste estatuto.

4.2.5 OUVIDORIA / OUVIDOR

MACRO ATIVIDADES

- Exercer a função de representante do cidadão junto á COOPSERVIDOR ES;
- Viabilizar um canal direto de comunicação entre a COOPSERVIDOR ES e o associado;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Atuar na melhoria da qualidade do serviço prestado, devendo estabelecer uma parceria interna em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa;
- Deve reporta-se diretamente aos dirigentes da COOPSERVIDOR ES;
- Encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la, acompanhando a sua tramitação;
- Não tem poder coercitivo, sugere e recomenda;
- Deve ter livre acesso a todos os setores da COOPSERVIDOR ES, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- Deve apresentar relatórios regulares às áreas responsáveis pelo processo decisório.

Responsável pelo adequado funcionamento do componente organizacional da ouvidoria, recebendo e encaminhando a Diretoria Executiva, sugestões de melhorias nos processos de atendimento aos objetivos da ouvidoria, atuando na defesa, direitos e interesses dos associados.

4.3. GERENTE GERAL

MACRO ATIVIDADES

- Responsabilizar-se pela elaboração, coordenação e execução de plano estratégico e tático que leve ao desenvolvimento da COOPSERVIDOR ES, alinhado ao planejamento estratégico do Sistema Cooperativista;
- Orientar e coordenar a equipe no cumprimento do plano definido e das metas determinadas, responsabilizando-se pelos resultados obtidos;
- Possuir pleno domínio do empreendimento dos seus associados e da capacidade produtiva do mercado em que a cooperativa atua;
- Assessorar os associados quando à melhor alternativa na aplicação de tomada



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

dos recursos financeiros, garantindo o fortalecimento do seu empreendimento e o da COOPSERVIDOR ES;

- Identificar novas oportunidades de negócios que beneficiem a COOPSERVIDOR ES e seus associados;
- Estabelecer clima organizacional de participação, satisfação e comprometimento, criando bases para o relacionamento saudável entre os colaboradores e o seu compromisso com os resultados perseguidos pela COOPSERVIDOR ES;
- Orientar, acompanhar e avaliar o desempenho de sua equipe de trabalho;
- Executar as determinações, normas e orientação emanadas da Diretoria Executiva;
- Buscar a adesão dos seus colaboradores, compartilhando os objetivos da COOPSERVIDOR ES, sendo transparente nas decisões, negociando metas, delegando tarefas, estimulando canal aberto para o recebimento de sugestões de melhoria ou de novas alternativas de solução;
- Analisar os pedidos de crédito, com base em informações seguras sobre a capacidade de retorno do recurso e nas normas que orientam o assunto;
- Acompanhar e analisar, diariamente, o movimento do mercado financeiro, sugerindo para a Diretoria Executiva taxas de juros nas operações de crédito e taxas de remuneração nas captações;
- Executar outras tarefas correlatas, de acordo com as atribuições próprias de sua unidade operacional e da natureza do seu trabalho, conforme determinação superior e de acordo com os dispositivos legais que regulamentam a atividade/função técnica dos gerentes;
- Gerenciar as atividades operacionais e administrativas da COOPSERVIDOR ES;
- Empréstimos / liberação limite de R\$ 200.000,00 e acima desse valor, com anuência do diretor presidente;
- Elaboração de orçamento anual (receita x despesas), com assessoria da



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

auditoria externa e contabilidade;

- Elaboração de Relatório de Gestão com assessoria dos prestadores de serviços contábeis e auditoria externa;
- Apresentação do orçamento anual para Diretoria Executiva para pré-aprovação;
- Risco de crédito – proceder com os ajustes manuais quando necessário, formalizando dossiê para eventuais fiscalizações e/ou auditorias internas e externas;
- Inadimplência de empréstimos, acompanhamento de relatórios e definição de medidas a serem tomadas, orientando o funcionário responsável pela tarefa as abordagens a serem utilizadas com o associado inadimplente;
- Verificar se as recomendações apontadas nos relatórios da auditoria estão sendo regularizados pelos setores competentes;
- Organizar eventos que promovam a divulgação da cooperativa;
- Organizar a participação de funcionários, associados e diretores em congressos, seminários e cursos de capacitação;
- Analisar relatórios e demonstrativos contábeis da COOPSERVIDOR ES com a assessoria do auditor externo e contador;
- Atendimento as normas e circulares do BACEN com a ciência da Diretoria Executiva a inserção e acompanhamento da informação no sistema UNICAD (BACEN) e outros;
- Organização de AGO/AGE com a assessoria da publicidade e propaganda;
- Organização do calendário mensal de reunião dos conselhos da COOPSERVIDOR ES com sugestão de pauta.

É de competência da gerente geral, gerenciar a cooperativa a partir das diretrizes definidas pela Diretoria Executiva e com pleno conhecimento do mercado em que atua, sendo responsável: pela segurança dos negócios implementados; pelo



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

atendimento às demandas dos associados; pelo aumento da base de associados pela criação de alternativas de solução aos problemas/demandas requisitados pelo público interno e externo e pela projeção do futuro da COOPSERVIDOR ES, como instituição financeira.

4.3.1. LIMITES DA ATUAÇÃO DO GERENTE GERAL

A desorganização e a indefinição de funções e responsabilidades, em qualquer COOPERATIVA, prejudicam a atuação de seus profissionais e dão margem ao jogo de “empurra-empurra” quando as coisas saem erradas. Para evitar tal situação, o Estatuto Social e/ou Regimento Interno da COOPERATIVA deve(m) deixar bem claro quais são as atribuições e autoridades de seu gerente, para que ele possa exercer suas funções com tranquilidade e ser eficiente.

A Diretoria Executiva deve ter poderes deliberativos, enquanto o gerente precisa ter poderes executivos.

Para melhor diferenciar as atribuições e identificar os limites entre decisão e execução das principais atividades, veja a tabela abaixo:

COMPARATIVO DAS ATRIBUIÇÕES DO GERENTE X DIRETORIA EXECUTIVA X ASSEMBLÉIA GERAL			
Tarefas/Competência	Gerente Geral	Diretoria Executiva	Assembleias
Estruturação (primeiros passos)	<ul style="list-style-type: none">• Participar na estruturação física, elaborando orçamentos e compras;• Organizar as instalações;• Elaborar manuais e impressos;• Participar na divulgação da cooperativa;• Recrutamento e seleção dos colaboradores;• Acompanhar a implantação dos sistemas;	<ul style="list-style-type: none">• Convocar assembleias ordinárias ou extraordinárias;• Contratar, promover e demitir colaboradores;• Elaborar regimento interno;• Elaborar proposições à Assembleia• Excluir associados nos casos previstos em lei.	<ul style="list-style-type: none">• Alterar estatutos;• Eleger a administração e os conselheiros;• Aprovar o regimento interno;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Planejamento estratégico da cooperativa	<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações;• Analisar a concorrência;• Elaborar o planejamento;	<ul style="list-style-type: none">• Tomar iniciativa pelo planejamento estratégico e sua coordenação;	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar o planejamento estratégico e determinar sua implantação;
Controle	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar o conselho fiscal nos controles	<ul style="list-style-type: none">• Implantar as recomendações do Conselho Fiscal sobre os controles internos;• Responsabilizar-se pelos mesmos;• Analisar os relatórios do Conselho Fiscal quanto a gestão da cooperativa.	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar os relatórios do conselho fiscal;• Determinar a implantação de medidas de controle interno recomendadas pelo Conselho Fiscal;
Operação	<ul style="list-style-type: none">• Negociar as operações ativas e passivas com clientes;• Fazer as etapas prévias da concessão do crédito (visitas, cadastro, relatórios, consultas, simulações, análises);• Liberar operações dentro de sua alçada;• Acompanhar as operações após sua liberação (pós-crédito);• Acompanhar as taxas de mercado e as operações da concorrência;	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar as políticas de crédito e Manuais de Operações;• Organizar e participar do comitê de crédito;• Aprovar as taxas de juros das operações ativas e passivas;• Aprovar novas modalidades de operações.	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar as políticas de crédito e os manuais;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Administração	<ul style="list-style-type: none">• Cuidar da manutenção das instalações e equipamentos;• Contratar e acompanhar os serviços de terceiros;• Administrar a tesouraria (contas a pagar, a receber. Caixas e bancos);• Acompanhar a evolução da inadimplência e dos processos de cobranças administrativa e judicial;• Acompanhar a contabilidade e a área de sistemas;• Implantar procedimentos de segurança física e digital;• Desenvolver as rotinas de RH.	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar orçamentos de despesas ordinárias e extraordinárias;• Aprovar investimentos de menor valor (dentro de sua alçada);• Aprovar a contratação de serviços de terceiros;• Analisar e aprovar os demonstrativos contábeis.	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar investimentos de maior valor;• Apreciar as contas da administração;
----------------------	---	---	--

4.4. PRESTADORES DE SERVIÇOS

4.4.1. CONTABILIDADE

- Responsabilidade técnica pela contabilidade da COOPSERVIDOR ES;
- Classificação e conciliação contábil;
- Verificação das conciliações e controles de contas coletivas;
- Entrega ao BACEN dos meios magnéticos relativos à contabilidade (COS4010)



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

e COS4016), Central de Risco de Crédito (COS3040) e DLO exigidos pela legislação;

- Guias de recolhimentos fiscais, exceto aquelas cuja apuração do tributo ou contribuição seja emanada dos controles internos da COOPSERVIDOR ES;
- Processamentos das rotinas trabalhistas, compreendendo, dentre outras:
 - Elaboração da folha mensal de pagamentos de funcionários, estagiários e pró-labore de diretores e conselheiros (se for o caso);
 - Confeção da folha de pagamento e contracheques do adiantamento quinzenal de salário;
 - Orientação na admissão de funcionários e estagiários;
 - Elaboração de rescisões de contratos de trabalho com emissão de todos os documentos necessários para homologação nos órgãos competentes;
 - Cálculo de férias;
 - Emissão de contracheques mensais de funcionários, estagiários e dirigentes;
 - Elaboração e apresentação ao Ministério do Trabalho da Relação Anual de Informações Sociais – RAIS;
 - Elaboração e apresentação ao Ministério do Trabalho do CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados;
 - Elaboração, acompanhamento e atualização do quadro de horário de trabalho;
 - Controle dos Atestados de Saúde Ocupacional dos funcionários;
 - Acompanhamento, orientação e atualização do Livro de Registro de Empregados e Carteiras de Trabalho e Previdência Social;
 - Emissão das guias de Previdência Social (GPS), DARFs do Imposto de



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Renda retido nas folhas de pagamento, férias e rescisões e guias de recolhimento do FGTS;

- Elaboração de planilhas com as provisões de férias e 13º salário com os respectivos encargos sociais;
 - Acompanhamento da escala anual de férias com emissão de avisos para a cooperativa;
 - Confecção das Declarações de Rendimentos do Trabalho Assalariado e de Retenção de Imposto de Renda na Fonte;
 - Controle e emissão de Certidões Negativas de Débitos junto ao INSS e FGTS;
 - Emissão de relatórios necessários para solicitação de benefícios por parte dos funcionários junto à Previdência Social;
 - Cálculo de guias para recolhimento em atraso de tributos e encargos sociais (IRRF, FGTS, Contribuição Sindical, INSS, etc.);
 - Solicitação dos saldos rescisórios (fundo de garantia) junto a Caixa Econômica Federal;
 - Acompanhamento e orientação sobre toda legislação aplicável a área de recursos humanos;
 - Apresentação de calendário mensal de obrigações pertinentes ao departamento de pessoal.
- Elaboração e entrega da Declaração do Imposto de Renda na Fonte – DIRF;
 - Elaboração e entrega da Declaração anual do Imposto de Renda – DIRPJ;
 - Elaboração e entrega da Declaração de Contribuição e Tributos Federais – DCTF;
 - Elaboração e entrega do Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais – DACON;
 - Elaboração do LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real atendendo à legislação tributária federal;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Emissão de relatórios e gráficos gerenciais contendo a evolução patrimonial e de resultado da COOPSERVIDOR ES;
- Organização e preparo dos Livros Contábeis e demais livros auxiliares para encadernação e registro na Junta Comercial;
 - Solicitação de Certidões Negativas de Débito junto à Receita Federal, Procuradoria da Fazenda Nacional, Instituto Nacional de Seguridade Social e Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, trimestralmente ou sempre que solicitado pela COOPSERVIDOR ES;
- Elaboração e entrega da Declaração de Informações sobre Movimentação Financeira - DIMOF;
- Acompanhamento e orientação com relação as normas do Banco Central do Brasil, Receita Federal, Legislação Comercial e demais normas aplicáveis à Cooperativa;
- Realização e manutenção por no mínimo 6 (seis) anos dos backups “cópias de segurança” da base de dados dos relatórios, demonstrações e demais documentos relacionados à área contábil, mencionados no contrato de prestação de serviços.

4.4.2. COMUNICAÇÃO E MARKETING

- Elaborar apresentação da Assembléia Geral e demais apresentações com recursos multimídia;
- Executar o Plano anual de Comunicação e Marketing;
- Elaborar boletins, comunicados e informativos;
- Desenvolver ações de relacionamento com o cooperado;
- Definir programas estratégicos de marketing (produtos e serviços), em conjunto com o Conselho de Administração e Gerência Geral;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Assessorar a criação de estratégias de vendas dos produtos e serviços oferecidos pela COOPSERVIDOR ES, em conjunto Diretoria Executivação e Gerência Geral;
- Organizar e operacionalizar eventos internos e externos da COOPSERVIDOR ES;
- Estudar e analisar dados de interesses da COOPSERVIDOR ES;
- Assessorar os Diretores no relacionamento com a imprensa, autoridades e entidades de classe;
- Orientar o Supervisor Administrativo no relacionamento com fornecedores;
- Elaborar releases para publicação em jornais de grande circulação e/ou veículos relacionados ao servidor público.

4.4.3. INFORMÁTICA

Este serviço é executado através de empresa terceirizada, cabendo a esta:

- Cumprir as diretrizes, as políticas e as normas de procedimentos estabelecidas;
- Propõe soluções tecnológicas viáveis para COOPSERVIDOR ES (modernização);
- Administra a rede interna de computadores e banco de dados.

4.5. COLABORADORES

4.5.1. SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

MACRO ATIVIDADES

- Encaminhar arquivo de devolução de cheques, com a anuência da gerente geral, conforme relatório de consistência, normas e procedimentos aplicados;
- Atender os associados nas dependências da cooperativa, captando e emprestando recursos financeiros dentro dos limites, alçadas e normas estabelecidas, bem como prestando as demais informações técnicas solicitadas;
- Executar outras tarefas correlatas de acordo com as atribuições inerentes ao



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- cargo e da natureza do seu trabalho, conforme determinação superior;
- Supervisionar atividades de contabilização, para evitar atrasos no envio de informações aos órgãos e instituições as quais a COOPSERVIDOR ES tem a obrigatoriedade de envio de arquivos e/ou documentações;
 - Empréstimos / liberação limite de até R\$ 80.000,00 e liquidação acima desse valor, somente com a anuência da gerente geral;
 - Transferências bancárias, arquivos de cheques recebidos no caixa e custodiados (origem empréstimos);
 - Supervisão e lançamentos dos descontos: folha / IPAJM / BANESTES /e outras modalidades de empréstimo;
 - Elaboração do Termo de Verificação para conferência do Conselho Fiscal saldos gerais da tesouraria;
 - Inserir dados na planilha de acompanhamento planejamento estratégico mensalmente; e apresentação quando solicitado;
 - Acompanhamento e renovação de certificados, e Alvará;
 - Controle de agendamento de pagamento dos associados e lançamentos de usuários;
 - Conferência da compensação e aplicação de recursos em fundos existentes na cooperativa;
 - Envio dos arquivos Bacen 5300 e Bacenjud (acompanhamento envio de arquivos respostas);
 - Executar fechamento dos caixas e conferência da tesouraria
 - Registro de aplicações CETIP/B3.

4.5.2. ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

MACRO ATIVIDADES

coopservidores.coop.br



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Controle de contas correntes, talonários de cheques, atualização cheque especial;
- Cobrança adiantamento a depositantes depósito a vista e inadimplentes de empréstimo em geral;
- Controle e entrega dos benefícios dos funcionários;
- Lançamentos do capital e contribuição dos colaboradores mensalmente;
- Seguros – acompanhamento de inclusão e exclusão e pagamento de sinistros.
- Empréstimos / liberação limite de até R\$40.000,00 e liquidação acima desse valor, somente com a anuência da gerência;
- Atender aos associados, fornecendo extratos e outros serviços
- Conferência e entrega dos cartões de pontos dos funcionários

4.5.3. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

MACRO ATIVIDADES

- Montagem dos slides e assessoria na apresentação da Assembleia Geral e demais apresentações;
- Elaborar boletins, comunicados e informativos em geral;
- Enviar boletim eletrônico através de e-mail para todos os associados;
- Prestar atendimento ao associado, fornecendo saldos e outros serviços conforme solicitações recebidas;
- Atendimento e liberação de empréstimo até R\$ 10.000,00;
- Abrir chamada para solicitar e acompanhar serviços reparos rede de informática, telefonia etc...
- Atualização de versão da PRODAF, apontando a possíveis implementações de rotinas requeridas pela COOFISCO (syscoop32 e syscoopweb);
- Envio de solicitação para atualização de informações no site;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Digitalização dos documentos recebidos no caixa;
- Orçamento de equipamentos de informática.
- Compensação diária de documentos compensáveis;

4.5.4. ESCRITURÁRIO NÍVEL I

MACRO ATIVIDADES

- Executar o recebimento e pagamento de valores em dinheiro ou cheque, receber títulos compensáveis e convênios – sistemas COBAN e PRODAF; bem como manter a guarda de valores;
- Atender os associados, dar informações de saldos, (fornecer extratos), bem como conferir assinatura de cheques e outros documentos, conforme solicitações e orientações recebidas;
- Efetuar a entrega (quando requerido) de talão de cheques aos associados recebendo as respectivas requisições, conferindo a assinatura e registrando o número dos cheques entregues entre outros procedimentos inerentes às rotinas internas;
- Preparar documento de compensação como cheques e títulos, organizando-os para envio as respectivas áreas;
- Preparar o fechamento de caixa, organizando documentos, elaborar termo de conferência do caixa, conferindo e procedendo aos registros diversos referentes aos valores movimentados, bem como responder pela guarda e remessa do numerário à chefia, conforme rotinas deferidas;
- Efetuar lançamento e fechamento contábil dos documentos de caixa, bem como organizar e encaminhar à chefia respectiva documentação, conforme rotinas definidas;
- Zelar pela manutenção, limpeza e bom funcionamento dos equipamentos utilizados no caixa, informando a chefia quando de eventuais problemas;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Baixa das parcelas de empréstimos em cheque e ,gerar arquivos de cheques recebidos no caixa e cheques custodiados (encaminhar para o Banco do Brasil para processamento);
- Escelsa – envio de arquivo.

4.5.5. ATENDENTE

MACRO ATIVIDADES

- Apresentar os produtos e serviços da COOPSERVIDOR ES, aos associados , destacando as vantagens e demais características, a fim de obter as respectivas adesões e cumprir com as metas estabelecidas;
- Prestar atendimento aos associados, fornecendo saldo e outros serviços conforme solicitações recebidas;
- Atender os associados nas dependências da cooperativa, receber e controlar a documentação recebida, conforme obrigações legais e sistema utilizado internamente;
- Executar atividades de apoio administrativo, atuando na realização de serviços externos, encaminhamento de malotes, arquivo digitação e outros de natureza similar, conforme orientações recebidas;
- Atendimento do público telemarketing para aniversariantes do mês;
- Acompanhar com anuência do Supervisor Administrativo os contratos dos prestadores de serviços;
- Montagem de bloqueto e conferência do movimento diário do caixa observando as assinaturas;
- Envio de cópias mensais de GFIP e FGTS da COOPSERVIDOR ES para OCB/ES e outras entidades;
- Encaminhamento de inclusão de débito automático junto ao BANESTES;
- Controle do arquivo geral e colher assinaturas em documentos e preparação de livro de ata;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Realizar orçamento e compras de materiais de escritório com anuência da gerencia geral ou supervisão administrativa;
- Atendimento de liberação de empréstimos até R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais) com anuência da gerencia geral ou supervisão administrativa;
- Proceder controle e acompanhamento através de planilha os pagamentos referentes a FATES e IMOBILIZADO;
- Executar outras tarefas correlatas às descritas a critério da chefia imediata.

4.6. ÁREAS DE RESPONSABILIDADE JUNTO AO BANCO CENTRAL DO BRASIL

As áreas de responsabilidade aplicáveis à COOPSERVIDOR ES são aquelas requeridas em Resoluções do Conselho Monetário Nacional e Resoluções e Circulares do Banco Central do Brasil.

A COOPSERVIDOR ES deve indicar no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD) diretor responsável por cada área, bem como as pessoas responsáveis pelo fornecimento de informações.

Compete ao Diretor Presidente definir os Diretores responsáveis por cada área e também as pessoas responsáveis pelo fornecimento de informações, cabendo à Gerência da cooperativa efetuar as indicações no Sistema UNICAD e mantê-las atualizadas.

5. REGIMENTO INTERNO

O Regimento Interno tem como principal objetivo definir e clarificar as macros atividades das diversas áreas administrativas e/ou operacionais da COOPSERVIDOR ES e seu relacionamento com seus associados, através da formalização da estrutura



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

organizacional, os objetivos das áreas, sua composição e suas principais atividades, visando aumentar a produtividade e obter melhores resultados globais.

Exemplares do Regimento Interno deverão ser entregues a todos os profissionais responsáveis por áreas administrativas e/ou operacionais previamente indicados pela Diretoria Executiva, cabendo a cada recebedor, a responsabilidade pela sua guarda e pelo seu uso adequado.

A Diretoria Executiva e o membros do Conselho Fiscal poderão sugerir modificações para o aperfeiçoamento dos objetivos e principais atividades contidas no Regimento Interno sempre endereçadas à área formalmente habilitada.

O Regimento Interno é o retrato da cultura da COOPSERVIDOR ES, motivo pelo qual ele é construído gradativamente ao longo de sua vida, fazendo da prática a norma, compilada e adotada até que novos hábitos sugiram sua mudança. Assim todas as pessoas envolvidas na prática devem participar da elaboração e constituição regimental, pois, caso contrário, fazem-se regras para que ninguém as cumpra ou as obedeça.

6. GERENCIAMENTO DE RISCOS

6.1. RISCO DE LIQUIDEZ

6.1.1. ESTRUTURA

- Deverá ser definida uma estratégia para a gestão de liquidez no dia a dia;
- A diretoria deve aprovar a estratégia e as políticas relacionadas à gestão de liquidez;
- A diretoria deve ser informada regularmente da situação de liquidez em que a COOPSERVIDOR ES se encontra e se existem alterações significativas em sua posição atual de liquidez ou perspectivas para a situação;
- A COOPSERVIDOR ES deve ter sistemas de informação adequados para medir monitorar e controlar seu risco de liquidez;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Relatórios devem ser preparados, no mínimo, mensalmente para a diretoria, para gerencia e para outras áreas apropriadas;
- Se faz necessário que haja, no mínimo, uma revisão anual das estratégias e políticas relacionadas à gestão de liquidez.

6.1.2. MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

- Deverá ser estabelecido processo de medição e monitoramento das necessidades líquidas de financiamento;
- A COOPSERVIDOR ES deve analisar sua liquidez utilizando uma variedade de cenários institucionalmente reconhecidos;
- Deverá rever frequentemente as suposições utilizadas na gestão de liquidez de maneira a determinar se elas continuam válidas.

6.1.3. PLANO DE CONTINGÊNCIA

- A COOPSERVIDOR ES deve ter planos de contingências que determinem a estratégia para lidar com crises de liquidez e incluir procedimentos para gerar caixa em situações de emergência.

6.1.4. CONTROLES INTERNOS

- A COOPSERVIDOR ES deve ter um sistema adequado de controle interno sobre seu processo de gestão de risco de liquidez;
- Deverá ser implantado e implementado revisões regulares independentes e avaliações da eficiência do sistema, garantido, quando necessário, que melhorias ao sistema sejam feitas;
- O resultado das revisões deve ser disponibilizado às autoridades de supervisão;
- Documentação do sistema de controle de liquidez deve estar atualizada e disponível para os envolvidos no processo.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6.1.5. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Para a correta aplicação das políticas e procedimentos utilizados na mensuração e controle de liquidez, é necessário estabelecer as responsabilidades daqueles diretamente envolvidos em sua definição e aplicação.

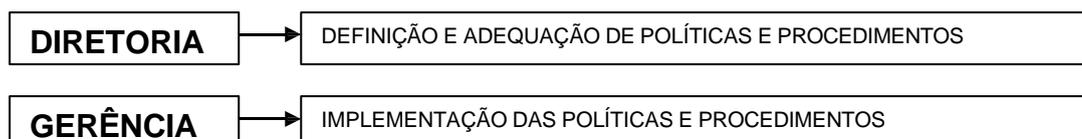
6.1.6. RESPONSABILIDADES DA DIRETORIA

- Aprovar políticas relacionadas à gestão de liquidez;
- Assegurar que a gerencia execute os procedimentos necessários para o controle do risco de liquidez;
- Entender a natureza e a condição do risco de liquidez da COOPSERVIDOR ES.

6.1.7. RESPONSABILIDADE DA GERÊNCIA

- Estabelecer procedimentos, parâmetros e limites para gerenciar o risco de liquidez para assegurar que o nível de liquidez seja mantido em qualquer tempo;
- Preparar planos de contingência;
- Verificar regularmente a posição de liquidez da COOPSERVIDOR ES e monitorar eventos e fatores internos e externos que possam exercer alguma influência no nível de liquidez;
- Verificar periodicamente as estratégias, políticas e procedimentos da gestão de liquidez;
- Manter a diretoria regularmente informada sobre a posição de liquidez da COOPSERVIDOR ES;
- Manter as pessoas envolvidas na gestão de liquidez informadas e atualizadas sobre os procedimentos.

Responsabilidade de Diretoria e da Gerência no Controle de Liquidez:



6.1.8. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

As políticas e procedimentos de gestão de liquidez devem ser claramente definidas. A diretoria seria responsável pela definição e adequação destas políticas e procedimentos, enquanto a gerência por sua implementação.

Estas políticas e procedimentos devem:

- Definir responsabilidades e identificar cargos ou grupos responsáveis pela gestão do risco de liquidez;
- Descrever uma estratégia de liquidez, que defina uma abordagem geral a ser seguida;
- Incluir objetivos quantitativos e qualitativos;
- A estratégia de liquidez deve cobrir diretrizes específicas de composição de ativos e passivos;
- Estabelecer processo de mensuração e monitoramento de liquidez;
- Estabelecer parâmetros quantitativos e limites para assegurar níveis de liquidez adequados;
- Estabelecer procedimento de controle para assegurar a aderência às políticas e procedimentos definidos pela diretoria;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Definir os procedimentos necessários para aprovação de exceções às políticas, limites e autorizações, posições que excedam os limites estabelecidos devem receber atenção especial da gerência e a questão deve ser resolvida segundo os procedimento aprovados;
- Estabelecer prazos para a revisão periódica das políticas de procedimentos.

6.2. RISCO OPERACIONAL

6.2.1. DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é o órgão estatutário responsável pela administração da COOPSERVIDOR ES, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social, no Regimento Interno, além das atribuições previstas naquelas regulamentações, a Diretoria Executiva deverá se responsabilizar, também, pelas competências relacionadas na sequencia:

- Definir, aprovar, instituir e atualizar as estratégias e políticas de gerenciamento do risco operacional da COOPSERVIDOR ES;
- Revisar, no mínimo anualmente, as estratégias e políticas de gerenciamento do risco operacional da COOPSERVIDOR ES;
- Difundir as estratégias e políticas de gerenciamento do risco operacional para os colaboradores, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços;
- Analisar, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco da COOPSERVIDOR ES;
- Verificar os testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados forma realizados, no mínimo, anualmente;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Estabelecer as condições necessárias para que as informações da estrutura do gerenciamento de risco possa ser objeto de acesso aos associados, com periodicidade mínima anual;
- Aprovar e implementar plano de contingência contendo as estratégias e políticas a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e para limitar graves perdas decorrentes dos riscos operacionais;
- Implementar, manter e divulgar processo estruturado de comunicação e informação, e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco operacional na COOPSERVIDOR ES.
- Revisar, no mínimo anualmente, as estratégias e políticas de gerenciamento do risco operacional da COOPSERVIDOR ES;
- Difundir, as estratégias e políticas de gerenciamento do risco operacional para os colaboradores, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços;
- Analisar, no mínimo anualmente, os relatórios que permitam identificar e corrigir tempestivamente as deficiências de controle e de gerenciamento de risco da COOPSERVIDOR ES;
- Verificar, se os testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados forma realizados, no mínimo, anualmente;
- Certificar da adequada documentação e armazenamento de informações referente às perdas associadas ao risco operacional;
- Estabelecer,as condições necessárias para que as informações da estrutura do gerenciamento de risco possa ser objeto de acesso aos associados, com periodicidade mínima anual;
- Responsabilizar-se pela execução de ações de seus subordinados, inclusive prestadores de serviços, para correção tempestiva de deficiências de controle e de gerenciamento de riscos;
- Cumprir e fazer os subordinados cumprirem as ações mitigadoras de risco operacional e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- de risco operacional na COOPSERVIDOR ES.

6.2.2. AUDITORIA INTERNA

Compete à área de Auditoria Interna executar a auditoria das atividades de gerenciamento do risco operacional exercida pelo Agente de Controle. Suas atribuições são:

- Supervisionar e controlar a execução das estratégias e política de gerenciamento do risco operacional da COOPSERVIDOR ES;
- Relatar a Diretoria Executiva, eventuais deficiências na gestão do risco operacional, informando as providências necessárias de correção e acompanhar a execução das providências corretivas recomendadas.

6.3. RISCO DE MERCADO

6.3.1. DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é o órgão estatutário responsável pela administração da COOPSERVIDOR ES, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social, no Regimento Interno, além das atribuições previstas naquelas regulamentações, a Diretoria Executiva deverá se responsabilizar, também, pelas competências relacionadas na sequência:

- Definir, aprovar, instituir, revisar e atualizar as estratégias e políticas do risco de mercado da COOPSERVIDOR ES com relação: estratégias de investimento, premissas de classificação de carteira em operações não negociáveis (banking book), e limites em risco;
- Analisar e manifestar, expressamente, acerca de proposições de ações e/ou de alterações nas estratégias e políticas de gerenciamento do risco de mercado encaminhadas pela Diretoria Executiva;
- Estabelecer as condições necessárias para que a estrutura de gerenciamento do risco de mercado execute as atividades previstas nas estratégias e políticas;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Prover a Assembleia Geral de informações a respeito dos resultados, dos riscos e do desempenho da COOPSERVIDOR ES, e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco de mercado na COOPSERVIDOR ES.

6.3.2. DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é o órgão estatutário responsável pela execução da administração da COOPSERVIDOR ES, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social, Regimento Interno, além das atribuições previstas nas regulamentações, a Diretoria Executiva deverá se responsabilizar, também, pelas competências relacionadas na sequencia:

- Na aprovação, na revisão e na atualização das estratégias e políticas de gerenciamento do risco de mercado na COOPSERVIDOR ES;
- Difundir as estratégias e políticas de gerenciamento do risco de mercado aprovadas;
- Acompanhar as ações desenvolvidas pelo Agente de Controle e demais colaboradores da COOPSERVIDOR ES no cumprimento das estratégias e políticas de gerenciamento do risco de mercado;
- Analisar, trimestralmente, os relatórios resultantes das atividades de gerenciamento de risco de mercado emitidos pelo Agente de Controle;
- Adotar, sempre que oportuno, ações que tenham o objetivo de evitar perdas e de promover o enquadramento da COOPSERVIDOR ES aos limites estabelecidos nas estratégias e políticas de gerenciamento de risco de mercado;
- Certificar da adequada documentação e armazenamento de informações referente às perdas associadas ao risco de mercado;
- Providenciar a realização de testes de avaliação do sistema informatizado de



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

gestão de risco de mercado, no mínimo anualmente, e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco de mercado na COOPSERVIDOR ES.

6.3.3. AUDITORIA INTERNA

Compete à área de Auditoria Interna executar a auditoria das atividades de gerenciamento do risco de mercado exercida pelo Agente de Controle. Suas atribuições são:

- Supervisionar e controlar a execução das estratégias e política de gerenciamento do risco de mercado da COOPSERVIDOR ES;
- Realizar, com periodicidade mínima anual, testes de avaliação do sistema informatizado de controle do risco de mercado;
- Relatar a Diretoria Executiva, eventuais deficiências na gestão do risco de mercado, informando as providências necessárias de correção e acompanhar a execução das providências corretivas recomendadas.

6.4. RISCO DE CRÉDITO

6.4.1. DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é o órgão estatutário responsável pela administração da COOPSERVIDOR ES, cujas competências e atribuições estão previstas no Estatuto Social, no Regimento Interno, além das atribuições previstas naquelas regulamentações, A Diretoria Executiva deverá se responsabilizar, também, pelas competências relacionadas na sequencia:

- Definir, aprovar, instituir, revisar e atualizar as estratégias e políticas do risco de crédito da COOPSERVIDOR ES com relação as formalidades necessárias em estratégias e políticas definidas internamente;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Analisar e manifestar, expressamente, acerca de proposições de ações e/ou de alterações nas estratégias e políticas de gerenciamento do risco de crédito;
- Estabelecer as condições necessárias para que a estrutura de gerenciamento do risco de crédito execute as atividades previstas nas estratégias e políticas;
- Prover a Assembleia Geral de informações a respeito dos resultados, dos riscos e do desempenho da COOPSERVIDOR ES, e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco de crédito na COOPSERVIDOR ES.
- Atualizar as estratégias e políticas de gerenciamento do risco de crédito na COOPSERVIDOR ES;
- Difundir as estratégias e políticas de gerenciamento do risco de crédito aprovadas;
- Acompanhar as ações desenvolvidas pelo Agente de Controle e demais colaboradores da COOPSERVIDOR ES no cumprimento das estratégias e políticas de gerenciamento do risco de crédito;
- Analisar, mensalmente, os relatórios resultantes das atividades de gerenciamento de risco de crédito emitidos pelo Analista de Crédito;
- Adotar, sempre que oportuno, ações que tenham o objetivo de evitar perdas e de promover o enquadramento da COOPSERVIDOR ES aos limites estabelecidos nas estratégias e políticas de gerenciamento de risco de crédito;
- Certificar da adequada documentação e armazenamento de informações referente às perdas associadas ao risco de crédito;
- Providenciar a realização de testes de avaliação do sistema informatizado de gestão de risco de crédito, no mínimo anualmente, e outras que se fizerem necessárias ao adequado gerenciamento do risco de crédito na COOPSERVIDOR ES.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6.4.2. AUDITORIA INTERNA

Compete à área de Auditoria Interna executar a auditoria das atividades de gerenciamento do risco de crédito exercida pelo Comitê de Crédito e o Analista de Crédito. Suas atribuições são:

- Supervisionar e controlar a execução das estratégias e política de gerenciamento do risco de crédito da COOPSERVIDOR ES;
- Realizar, com periodicidade mínima anual, testes de avaliação do sistema informatizado de controle do risco de crédito;
- Relatar a Diretoria Executiva, eventuais deficiências na gestão do risco de crédito, informando as providências necessárias de correção e acompanhar a execução das providências corretivas recomendadas.

6.5. RISCO DE INSUCESSO

As cooperativas de crédito são instituições financeiras por terem como atividade principal ou acessória a CAPTAÇÃO, INTERMEDIÇÃO, APLICAÇÃO de RECURSOS FINANCEIROS. Juntamente com os bancos, constituem um contexto mercadológico relativamente complexo, que precisa ser bem conhecido a fim de que medidas preventivas de risco possam ser adotadas.

Os riscos de insucesso da COOPSERVIDOR ES foram divididos em 4 (quatro) classes que por sua vez, podem ser divididas em várias categorias conforme apresentado na tabela:



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

RISCOS DE INSUCESSO DA COOPERATIVA	
Classes de Risco	Categorias de Riscos
1) Riscos Financeiros	Risco de Crédito Risco de Liquidez Risco de Taxa de Juros Risco de Desajuste entre PR e Basileia Risco de Concentração
2) Riscos de Distribuição	Risco Operacional Risco Tecnológico Risco de Novos Produtos Risco Estratégico
3) Riscos Ambientais	Risco de Desfalque
	Risco Econômico Risco de Competitividade Risco de Regulamentação
4) Riscos Específicos do Cooperativismo	Risco Moral Risco de Custo da Agência

6.5.1. VISÃO ESTRATÉGICA DE RISCOS

Cada uma das classes e categorias de riscos deve ser de conhecimento dos gestores, para poder minimizar as possibilidades de insucesso da COOPSERVIDOR ES. No plano de contingência elaborado pela COOPSERVIDOR ES, deve contemplar medidas preventivas para evitar consequências desagradáveis.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

TIPOS DE RISCOS	CATEGORIAS	FINALIDADE
1)RISCOS FINANCEIROS São aqueles relacionados com a gestão de recursos financeiros.	a) Risco de Crédito	Conhecer a carteira de crédito da cooperativa. Principais itens a serem verificados: <ul style="list-style-type: none">▫ Porcentagem do Ativo correspondente a créditos▫ Porcentagem de operações em atraso▫ Pulverização dos empréstimos
	b) Risco de Liquidez	É um indicador da saúde financeira da cooperativa: A liquidez pode ser medida pela quantidade de dinheiro que ela dispõe para honrar seus compromissos de curto prazo.
	c) Risco de taxa de juros	Verificar se as taxas de juros cobradas nos empréstimos são compatíveis com as taxas pagas na captação dos recursos.
	d) Risco de	Acompanhar o enquadramento da cooperativa nas normas do Banco Central quanto ao equilíbrio entre o Patrimônio de Referência e o Patrimônio Líquido Exigível. O PR não pode ser menor que 17% do Ativo Ponderado pelo Risco.
	e) Risco de concentração	Toda operação vultosa, tanto no lado do Passivo (captação) quanto do Ativo (empréstimo) tem o potencial de causar problemas para a cooperativa de crédito.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

		Verificar se o limite de empréstimo por associado de 15% do Patrimônio de Referência (PR) está sendo observado.
2) RISCOS DE DISTRIBUIÇÃO Estão relacionados com a capacidade da cooperativa de criar “produtos” e entregá-los para o consumo dos associados na quantidade, qualidade e custos requeridos pelos mesmos.	a) Risco operacional	Verificar a estrutura da cooperativa e todos os fatores que determinam seu custo fixo: <ul style="list-style-type: none">▫ tamanho das instalações▫ localização▫ estilo de gestão dos administradores quantidade de colaboradores
	b) Riscos tecnológico	Verificar se a cooperativa está se atualizando tecnologicamente, para acompanhar a concorrência. Os novos produtos e serviços dependem, cada vez mais, de tecnologia para serem implantados.
	c) Risco de novos produtos	A estratégia de lançamento de produtos está diretamente



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

		<p>relacionada com sua sobrevivência no longo prazo.</p> <p>Verificar se há investimentos desnecessários para produtos que não terão sucesso ou se a cooperativa está fazendo “vista grossa” para as novidades da concorrência.</p>
	d) Risco estratégico	<p>Relaciona-se com a forma com que a cooperativa se organiza, como se relaciona com os associados, com fornecedores.</p> <p>Verificar se há um planejamento estratégico desenvolvido com ampla participação do quadro de associados e como a administração está conduzindo o cumprimento das metas</p>
3) RISCOS AMBIENTAIS São os riscos externos, sobre os quais a	a) Risco de desfalque	<p>As perdas com desfalques são motivadas pela atuação de assaltantes,</p>



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

cooperativa possui controle limitado. Existem medidas que podem ser adotadas para minimizá-los		dirigentes e colaboradores desonestos. Verificar se medidas preventivas estão sendo adotadas: <ul style="list-style-type: none">▫ vigilantes armados▫ cofres com timer▫ alarmes, carros fortes para transportes de valores▫ Comitês de compras e de contratação de serviços.
	b) Risco econômico	Verificar se a instituição está preparada para enfrentar mudanças na economia do País, tais como: <ul style="list-style-type: none">▫ planos econômicos▫ desvalorização da moeda▫ aumento do desemprego▫ alterações na política de juros
	c) Risco de competitividade	Verificar se a cooperativa busca uma política de excelência empresarial, se



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

		está preparada para fazer alianças ou associações quando for requerida uma estrutura maior, de modo a não comprometer o desempenho de suas funções estratégicas.
	d) Risco	Assegurar que a Cooperativa está preparada para as mudanças das normatizações do BACEN.
4)RISCOS ESPECÍFICOS DO COOPERATIVISMO São os inerentes às cooperativas formadas por pessoas sem experiência específica no segmento de atuação da instituição	a) Risco moral	Verificar se os critérios para concessão de crédito são ditados pelo coração, ao invés de pela razão (critérios técnicos e rigorosos). Quando só prevalecem as razões humanitárias, sociais, emocionais, para o atendimento do associado, os dirigentes podem colocar a instituição em risco.
	b) Risco de custo de agência	Verificar se a administração não está exagerando no luxo e tamanho das agências e excesso de móveis, não compatíveis com sua estrutura financeira.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6.6. PREVENÇÃO AOS CRIMES DE LAVAGEM DE DINHEIRO

A COOPSERVIDOR ES, em cumprimento da Lei 9.613/08 e suas alterações, bem como da Circular 3.978/20, do BACEN, está exposta ao risco de ser utilizada para a prática de crimes de lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo (PLD/FT), a partir do momento em que atua na captação de recursos e na realização de operações de crédito. Nesse sentido, a COOPSERVIDOR ES deve estar atenta principalmente ao “modus operandi” envolvendo os seguintes tipos de transação:

- Capitalização;
- Pagamento de empréstimos;
- Captação em depósitos a prazo;
- Outras operações, a partir do momento que houver a movimentação de espécies.

6.6.1. CAPITALIZAÇÃO

Um ingresso de capital acima de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em espécie, dentro do mesmo mês pode configurar em indício.

Transferência de outras instituições de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em um único mês, pode configurar como indício de lavagem de dinheiro.

6.6.2. PAGAMENTO DE EMPRÉSTIMOS

Quitações de dívidas superiores a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em dinheiro ou igual ou superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em um único mês, proveniente de transferência bancária para a quitação de dívidas junto a COOPERATIVA.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

6.6.3. CAPTAÇÃO EM DEPÓSITOS A PRAZO

Um ingresso de aplicação acima de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em espécie, dentro mesmo mês, pode configurar em indício.

Transferência de outras instituições de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em um único mês, pode configurar como indício de lavagem de dinheiro.

6.6.4. FONTES DE RECURSOS OU SUSPEITAS DE INDÍCIO DE LAVAGEM DE DINHEIRO

Os recursos potenciais de origem de lavagem de dinheiro podem ser:

- De tráfico ilícito de substâncias entorpecentes ou drogas afins;
- De terrorismo e seu financiamento;
- De contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado à sua produção;
- De extorsão mediante seqüestro;
- 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;
- Contra o sistema financeiro nacional;
- Praticado por organização criminosa;
- Praticado por particular contra a administração pública estrangeira.

6.6.5. COMUNICAÇÕES AO COAF

Caso ocorra alguma situação prevista na Circular 3.978/20 do BACEN, identificada pela COOPSERVIDOR ES como indício de lavagem de dinheiro, esta deverá informar

coopservidores.coop.br



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

através da rotina do SISCOAF, observando que o prazo limite é até o dia útil seguinte ao da decisão de comunicação.

7. PLANO DE CONTIGÊNCIA

Pode-se definir plano de contingência como um planejamento para continuidade, das atividades de determinada instituição, após a ocorrência de uma situação inesperada, como desastres dos mais variados tipos.

Define-se como risco qualquer ocorrência que resulte em perdas, prejuízos ou danos ao 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.

Inclui-se, nessa definição, o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como as sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela COOPSERVIDOR ES.

Inclui-se entre riscos operacionais:

- Fraudes internas;
- Fraudes externas;
- Demandas trabalhistas e segurança deficiente no local de trabalho;
- Práticas inadequadas relativas a clientes, a produtos e a serviços;
- Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela COOPSERVIDOR ES;
- Aqueles que acarretem a interrupção das atividades da COOPSERVIDOR ES;
- Falhas em sistemas de tecnologia da informação;
- Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades da COOPSERVIDOR ES.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

A COOPSERVIDOR ESTÁ sujeita aos riscos operacionais, os quais podem inviabilizar a continuidade.

Os riscos operacionais mais comumente identificados são:

7.1. RISCO LEGAL

Ocorre através 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 COOPSERVIDOR ES vulnerável a litígios.

Entre os riscos legais mais comumente identificados estão:

- Risco de legislação – decorrente de sanções por reguladores e indenizações por danos a terceiros por violação da legislação vigente;
- Risco tributário – decorrente do não recolhimento de tributos em virtude de má interpretação da legislação aplicável;
- Risco trabalhista – decorrente de processos trabalhistas por não cumprimento ou cumprimento indevido da legislação trabalhista.

7.2. RISCO DE IMAGEM

Referente ao 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 COOPSERVIDOR ES perante clientes, concorrentes, órgãos governamentais, do impacto adverso na imagem da COOPSERVIDOR ES, em razão da má qualidade do atendimento e comunicação com associados, da participação de dirigentes em situações não recomendáveis ou da falta de participação destes em eventos que representem a COOPSERVIDOR ES.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

7.3. RISCO DE CONCENTRAÇÃO

Concentração em produtos e serviços contratados, região tipo de pessoa (física ou jurídica), segmento de mercado, fornecedor de produtos e serviços, ou qualquer dependência de pessoas para fazer negócios ou executar serviços.

7.4. RISCO DE TECNOLOGIA

Descontinuidade das atividades apoiadas por serviços tecnológicos, 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 equipamento, falte de cópias de seguranças, falta de legalização dos sistemas, inadequação de sistemas operacionais/aplicativos e outros.

7.5. RISCO DE ESTRUTURA

Mau funcionamento ou da ocorrência de danos em virtude de recursos inadequados ou insuficientes para operar negócios, falta de regulamentação interna sobre estratégias e políticas de procedimentos, inexistência ou deficiência de funções, de normas salutaras, organização hierárquica inadequada, falta de supervisão e gerenciamento ou de pessoal qualificado.

7.6. RISCO DA FALHA HUMANA E DE FRAUDES

Equívoco, omissão, distração ou negligência de colaboradores ou terceiros contratados e de comportamento fraudulentos (adulterações de controles, descumprimento intencional das normas, vazamentos de informações privilegiadas, desvios de valores, divulgação de informações erradas).

7.7. RISCO NA QUALIDADE DOS CONTROLES

Decorrente da não observância de normas operacionais e de limites definidos pelo Banco Central do Brasil, resultando em falta de funcionamento de comitês, não



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

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.

7.8. RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Venda de produtos ou de prestação de serviços ocorrida de forma indevida ou que não atender às necessidades e demandas de clientes, má qualidade dos produtos/serviços, irregularidades na formalização e na legalização dos produtos e outros.

7.9. RISCO PATRIMONIAL

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.

7.10. RISCOS POTENCIAIS INTERNOS E EXTERNOS

Os eventos de perdas operacionais podem ser agrupados em categorias distintas de acordo com a natureza do tipo de evento: interno e externo.

Os de evento externo podem ter as fontes causadoras: da ação humano ou por força maior.

Os causados por ação humana podem decorrer de: ações intencionais executadas por terceiros para lesar a COOPSERVIDOR ES, degradação do meio ambiente e alterações no ambiente econômico, político e social.

Os causados em razão de forma maior estão, majoritariamente, relacionados: a enchentes, terremotos e a outros desastres naturais.

8. OUVIDORIA

A ouvidoria deve ser um canal direto, independente, de comunicação entre o associado e a COOPSERVIDOR ES. Deverá atuar no pós-atendimento e na mediação de conflitos entre o associado e a COOPSERVIDOR ES, por meio de atendimento personalizado, de forma a promover a satisfação do associado.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

Tratar, principalmente, de assuntos que eventualmente possam causar transtorno ou dano aos associados, à COOPSERVIDOR ES, aos dirigentes e aos colaboradores, assegurando pleno exercício dos direitos das partes envolvidas.

A Ouvidoria deve agir de forma autônoma, imparcial e sigilosa, contribuindo para o aperfeiçoamento do relacionamento mantido com os usuários e dos processos internos da COOPSERVIDOR ES.

Seus objetivos são:

- Mediar o relacionamento entre o associado e serviços oferecidos e a administração da COOPSERVIDOR ES;
- Receber e registrar críticas, sugestões, dúvidas e reclamações relacionadas aos serviços prestados pela COOPSERVIDOR ES;
- Acompanhar e cobrar o atendimento às demandas registradas, pelas áreas competentes da COOPSERVIDOR ES;
- Monitorar o prazo para atendimento às demandas registradas;
- Receber, de outras áreas da COOPSERVIDOR ES, o atendimento às demandas; analisá-las; avaliar o conteúdo e a completude, solicitar complementos, se for o caso; e apresentar resposta oficial da COOPSERVIDOR ES ao demandante;
- Interpretar as demandas e formular propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimento e rotinas, para efeito de evitar novas ocorrências;
- Elaborar relatórios semestrais sobre a atuação da Ouvidoria e sempre que detectados fatos relevantes;
- Prestar informações tempestivas sobre a atuação de Ouvidoria à administração da COOPSERVIDOR ES;



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

- Fazer com que os direitos dos associados e serviços oferecidos pela COOPSERVIDOR ES sejam respeitados.

A Ouvidoria pode ser utilizada para atender demandas de: associados; serviços oferecidos pela COOPSERVIDOR ES; pessoas da comunidade local, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

9. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

Sistema de Informação é a expressão utilizada para descrever um sistema automatizado (que pode ser denominado como sistema de Informação Computadorizado), ou mesmo manual, que abrange pessoas, máquinas, e/ou métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário.

Possuir um sistema de informação vinculado a um comitê, responsável por atualizar as informações inerentes a sistemas, composto por membros da gerência, auditoria interna (controladoria), contabilidade e analistas de negócios e sistemas. Tendo este comitê como objetivo, manter atualizadas as informações inerentes às normas do Banco Central do Brasil, legislação e demais assuntos relacionados é o objetivo da COOPSERVIDOR ES.

A preocupação com as informações deve inicia-se desde o levantamento dos dados até a informação final. Para garantir a integridade das informações, o sistema desenvolvido para contemplar as necessidades da COOPSERVIDOR ES devesse conta com as boas práticas de programação, a iniciar pelos levantamentos dos dados, análise, programação, homologação e finalmente a implantação dos programas que fazem parte do sistema. Cabe aos desenvolvedores de sistemas da COOPSERVIDOR ES atender a essas boas práticas, que devesse ser composta por



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

analista de sistema (responsável pelo planejamento, coordenação e controle das atividades), programador (responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção de sistemas), e por fim, analista de negócios, (que provem a interface entre os usuários, analista de sistema e programador), garantindo que o sistema cumpra com os objetivos aos quais foi concebido, mantendo a integridade e segurança necessárias para o cumprimento dos objetivos propostos.

O sistema de informação da COOPSERVIDOR ES deve garantir o confronto entre os registros contábeis, financeiros e os respectivos bens, direitos e obrigações, permitindo dessa forma ser auditado a qualquer momento. Além disso, garantir 100% dos dados inseridos no sistema por meio de transações.

No caso do sistema de gestão da COOPSERVIDOR ES, cada usuário terá sua senha que o habilita às tarefas inerentes as suas funções de trabalho, não permitindo acesso as informações que não dizem respeito a sua função, esses acessos são disponibilizados pelo gerente responsável da área.

9.1. ASPECTOS DE SEGURANÇA

Os bancos de dados profissionais têm sistemas de segurança que impedem que pessoas não autorizadas tenham acesso às informações. Além disso, eles mantêm um histórico do acesso e das atividades realizadas. Dessa maneira, é possível identificar quem fez o quê e quando.

Cópias de segurança dos sistemas devem obedecer a vários parâmetros, tais como: tempo de execução, a periodicidade, a quantidade de exemplares das cópias armazenadas, o tempo que as cópias devem ser mantidas, a capacidade de armazenamento, o método de rotatividade entre os dispositivos, a compressão e criptografia das informações.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

Av. João Batista Parra, 673, Ed. Enseada Tower,
loja 01, Praia do Suá, Vitória - ES
CEP 29052-123

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As cooperativas são compostas por varias pessoas e todas querem saber a real situação em que ela se encontra no mercado, os seus gestores devem se preocupar em maneiras de apresentação e de soluções para as dificuldades ao longo da jornada.

Para amenizar estes problemas, um caminho a ser tomado é a COOPSERVIDOR EStar embasada em um sistema de Controles Internos atualizado.

As cooperativas devem procurar adequar-se as normas do sistema de Controles Internos para proteger o seu patrimônio, evitando assim fraudes, corrupção e má administração.

Todos os cooperados respondem de alguma forma pelas responsabilidades da COOPSERVIDOR ES. Logo devem estar a par de tudo o que ocorre dentro, para que ninguém seja prejudicado. Assim como possuem direitos a sobras, tem obrigações a cumprir. Deve haver uma troca recíproca de informações entre a COOPSERVIDOR ES e seus associados.

Este manual foi revisado pela Diretoria Executiva em reunião realizada dia 28 de agosto de 2024.