



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONFORMIDADE
(COMPLIANCE)**



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

1	Sumário	
1.	INTRODUÇÃO	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ABRANGÊNCIA	3
4.	DIRETRIZES	3
4.1.	Independência	3
4.2.	Sobre o objetivo e o escopo da função de conformidade	4
4.3.	Programa Conformidade COOPSERVIDOR ES:	5
5.	EXCEÇÕES	8
6.	GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS	9
7.	RESPONSABILIDADES	9
7.1.	Diretoria Executiva	10
7.2.	Diretor Responsável:	10
7.3.	Gerência e Colaboradores	11
9.	CONCEITOS E SIGLAS	12
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	14



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

O termo Compliance é originário do verbo, em inglês, to comply, e significa estar em conformidade com regras, normas e procedimentos. Diante disto, a COOPSERVIDOR ES Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Estatutários da Administração Direta do Estado do Espírito Santo adota, por meio de sua estrutura, as atividades de Compliance, visando identificar e controlar a medição correta dos riscos e do desempenho da organização de acordo com os parâmetros, métodos e padrões estabelecidos internamente e pelas autoridades reguladoras.

Esta política de Conformidade (Compliance) está sendo elaborada em atendimento à exigência contida na Resolução CMN nº 4.595, de 28 de agosto de 2017.

A **COOPSERVIDOR ES** é uma sociedade cooperativa, do ramo crédito, integrante do Segmento 5 (S5), classificada na categoria clássica, autorizada a funcionar e regulada pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Resolução CMN nº 4.434, de 5 de agosto de 2015 e suas alterações.

Trata-se de uma instituição de pequeno porte que opera na captação de depósitos à vista, depósitos a prazo, quotas partes de capital social, em empréstimos aos seus cooperados e aplicações financeiras dos recursos excedentes, cujo quadro social é formado por servidores públicos estatutários, sendo suas atividades consideradas de baixa complexidade.

2. OBJETIVO

Estabelecer as principais diretrizes e responsabilidades relacionadas à função de Conformidade (Compliance), visando disseminar a prática por todos os níveis da Cooperativa, demonstrando a importância do atendimento aos normativos regulatórios, aos normativos internos e ao Código de Conduta Ética, para fins de



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

gerenciamento dos riscos de Conformidade, além de apresentar a estrutura do Programa de Conformidade da Cooperativa.

3. ABRANGÊNCIA

Todos os membros da Diretoria Executiva, incluindo os membros do Conselho Fiscal e empregados da COOPSERVIDOR ES.

4. DIRETRIZES

4.1. Independência:

- a) O Diretor de Operações é responsável pela função de Conformidade na cooperativa e se reporta diretamente a Diretoria Executiva, bem como comunica, periodicamente, os assuntos relacionados à Gestão de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, garantindo sua independência.
- b) Dispõe de recursos e experiência necessária para o exercício das atividades relacionadas à função de Conformidade.
- c) Dispõe de canais de comunicação com a Diretoria Executiva, para reporte tempestivo dos resultados decorrentes das atividades relacionadas à função de Conformidade, de possíveis irregularidades ou falhas identificadas.
- d) Os empregados, bem como as auditorias (interna, cooperativa e das demonstrações contábeis) têm livre acesso às informações necessárias para o exercício de suas atribuições relacionadas com a função de Conformidade.
- e) A remuneração dos empregados é determinada independentemente do desempenho das áreas de negócios, de forma a não gerar conflito de interesses.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

- f) O planejamento anual das atividades do Diretor Operacional deve ser aprovado e acompanhado pela Diretoria Executiva, evidenciando a coordenação das atividades relativas à função de Conformidade com funções de gerenciamento de risco e com as Auditorias.

4.2. Sobre o objetivo e o escopo da função de conformidade:

- a) Dispõe de um Programa de Conformidade, que congrega os programas de Compliance e de Integridade da Cooperativa, que visa a atuação responsável e cidadã da COOPSERVIDOR ES, além de atendimento às exigências de órgãos reguladores e fiscalizadores, bem como, considera as sugestões de seus administradores.
- b) Assegura a elaboração anual do Relatório de Compliance, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas com a função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da COOPSERVIDOR ES, em conformidade com a regulamentação vigente do Banco Central do Brasil sobre o tema.
- c) Dissemina a cultura de Conformidade na COOPSERVIDOR ES, por meio de comunicações e capacitações em assuntos relativos à Conformidade.
- d) Conduz suas operações e toma decisões de negócio observando as legislações vigentes, regulamentos e disposições sancionadas pelos órgãos reguladores e fiscalizadores.
- e) Testa, avalia e monitora a aderência da Cooperativa ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos de supervisão, ao Código de Conduta Ética, aos instrumentos normativos e a outros regulamentos que a Cooperativa esteja obrigada a observar, conforme estabelecido em planejamento anual.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

- f) Presta suporte a Diretoria Executiva a respeito da observância e da correta aplicação quanto ao disposto na letra “e”, inclusive mantendo a diretoria informada sobre as atualizações relevantes em relação a tais itens.
- g) Identifica, avalia, reporta e mantém atualizada a relação de riscos de conformidade aos quais a Cooperativa está exposta.
- h) Assegura os recursos necessários para identificação, avaliação, mensuração, resposta e reporte tempestivo dos assuntos relacionados ao risco de Conformidade.
- i) Revisa e acompanha a solução dos pontos levantados no relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares elaborado pelo auditor independente, conforme regulamentação específica.
- j) Relata sistemática e tempestivamente os resultados das atividades relacionadas com a função de Conformidade à Diretoria Executiva.

4.3. Programa Conformidade COOPSERVIDOR ES:

- a) O Programa é baseado em 6 (seis) elementos, que perpassam os processos conduzidos pela Cooperativa, principalmente, pelas 2^a (segunda) e 3^a (terceira) linhas de defesa, sendo eles: (i) Apoio a administração da COOPSERVIDOR ES; (ii) Gestão de Riscos; (iii) Instrumentos Normativos; (iv) Conscientização e Acultramento; (v) Monitoramento e Prevenção, e (vi) Remediação e Reporte.
- b) Os elementos são permeados pelo arcabouço conceitual e normativo que sustenta todos os processos, materializados na forma do Propósito, Visão e Atributos Culturais da Cooperativa e os requisitos regulatórios.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

c) Por meio destes seis elementos a COOPSERVIDOR ES conduz suas atividades relativas à conformidade e integridade:

(i) Apoio à Administração:

Por meio de seu exemplo, a Diretoria Executiva influencia e inspira a conduta dos empregados, cooperados e públicos de interesse, sendo fundamental como exemplo a ser seguido pela COOPSERVIDOR ES na condução de suas atividades.

A Diretoria Executiva da COOPSERVIDOR ES entende que o seu suporte é imprescindível para a implementação de um Programa de Conformidade robusto. Desta forma, está à frente das ações e decisões do Programa, bem como é responsável por viabilizar a atuação independente de atividades como compliance, gestão de riscos, auditorias e governança corporativa. Sem esse suporte, a atuação destas áreas torna-se pouco efetiva para a COOPSERVIDOR ES e para a sustentabilidade do negócio.

(ii) Gestão de Riscos:

De forma contínua, a COOPSERVIDOR ES identifica, mapeia e atua para mitigar os riscos aos quais a Cooperativa está exposta.

Com uma equipe dedicada e programa de gestão de riscos estruturado, é possível realizar o reporte dos resultados, permitindo que a Cooperativa priorize as atividades, otimizando a aplicação dos recursos disponíveis.

(iii) Instrumentos Normativos:



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

Estando ciente dos seus riscos, a COOPSERVIDOR ES foca seus esforços na evolução de seus processos. Para tal, formaliza os compromissos e as diretrizes de suas práticas de negócios, que guiam as condutas ética e técnica na execução das atividades da Cooperativa.

Por meio de suas Políticas, Normas e Procedimentos, orienta a todos os empregados quanto às ações, às decisões e aos reportes necessários.

(iv) Conscientização e Acultramento:

O sucesso de um Programa de Conformidade depende da disseminação e promoção das regras e expectativas de conduta da Cooperativa aos seus públicos.

Não se pode esperar determinado comportamento ou ação frente a um processo, sem que haja conhecimento daqueles que são os parâmetros a serem seguidos.

A comunicação e o treinamento são os meios mais eficazes e eficientes para a Cooperativa sensibilizar seus públicos quanto às suas prerrogativas e responsabilidades.

Todos os treinamentos fazem parte do Programa de Conformidade da COOPSERVIDOR ES.

(v) Monitoramento e Prevenção:

Movimento contínuo por meio do qual a Cooperativa avalia suas atividades em linha com as regras internas e externas aplicáveis.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

Esse elemento tem por objetivo a verificação da necessidade de evolução/melhoria dos processos estabelecidos de prevenção de ocorrências e de apuração de desvios.

Procedimentos de diligência Know Your Customer (Conheça seu Cliente), Know Your Supplier (Conheça seu Fornecedor), Know Your Partner (Conheça seu Parceiro) e Know Your Employee (Conheça seu Funcionário), avaliação de aderência regulatória, testes periódicos e auditorias são exemplos de ações que compõem este elemento.

(vi) Remediação e Reporte:

Algumas situações geram necessidade de estabelecimento de planos de ação para remediação e/ou responsabilização de desvios ocorridos.

Tais planos são acompanhados e reportados, permitindo que as fragilidades expostas possam ser trabalhadas, promovendo a melhoria contínua dos processos.

A Cooperativa está comprometida com a transparência nos reportes à Diretoria Executiva e ao Banco Central do Brasil, evidenciando as ocorrências, apurações, planos de ação, implantações e melhorias geradas.

5. EXCEÇÕES

As exceções no tratamento de situações não previstas nesta Política, quando aplicáveis, serão avaliadas pela Diretoria Executiva da 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. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Empregados, fornecedores, cooperados ou outros públicos de interesse que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato através dos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- <https://COOPSERVIDOR ES.org.br/ilicitudes>
- Telefone, ligação gratuita: 0800-2853939

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com normativos internos.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Diretoria Executiva:

- a) Aprovar e revisar a Política de Compliance sempre que necessário.
- b) Assegurar a adequada disseminação dos padrões de integridade e conduta ética como parte da cultura da Cooperativa.
- c) Atuar de forma proativa na divulgação da cultura ética, de Conformidade, de integridade e anticorrupção.
- d) Promover os meios necessários para que as atividades relacionadas com a função de Conformidade sejam exercidas adequadamente, nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil sobre o tema.
- e) Garantir que medidas corretivas sejam tomadas quando falhas de conformidade forem identificadas.
- f) Assegurar a adequada gestão, efetividade e continuidade da aplicação da Política de Compliance, bem como a sua comunicação a todos os empregados e prestadores de serviços terceirizados relevantes.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

- g) Observar e zelar pelo cumprimento desta Política e, quando necessário, consultar o Diretor responsável sobre situações que conflitem com as diretrizes nela descritas.
- h) Analisar o Relatório Anual de Compliance, elaborado nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil sobre o tema.

7.2. Diretor Responsável:

- a) Disseminar legislações divulgadas, bem como definir planos de ação e prazos para aderência e informar à Diretoria Executiva.
- b) Reportar à Diretoria Executiva eventos que possam trazer riscos de conformidade à Cooperativa, bem como estabelecer procedimentos e controles internos para mitigação destes.
- c) Aplicar as diretrizes do Programa de Integridade com objetivo de evitar, detectar e interromper a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e outros desvios.
- d) Manter o relacionamento com o Banco Central do Brasil, atuando como representante da COOPSERVIDOR ES frente às demandas estabelecidas pelo referido órgão.
- e) Elaborar e Manter atualizada a matriz de regulamentações para fins de avaliação e monitoramento da aderência da Cooperativa ao arcabouço legal, com base nos normativos estabelecidos pelos órgãos reguladores CMN e BACEN aplicáveis à COOPSERVIDOR ES.
- f) Coordenar as atividades de Conformidade (Compliance), Gestão de Riscos e Controles Internos, atuando de forma independente no exercício de suas funções.
- g) Apoiar a apuração dos relatos recebidos no Canal de Ética, quando aplicável.
- h) Elaborar relatório anual sobre o Programa de Conformidade da COOPSERVIDOR ES, contendo resultados das atividades de conformidade, conforme a regulamentação do Banco Central do Brasil vigente sobre o tema. Este relatório é



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

arquivado pelo período mínimo de 5 (cinco) anos e abrange as principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela estrutura de Compliance no ano de referência.

- i) Reportar à Diretoria Executiva os níveis de aderência às regulamentações vigentes e os resultados dos trabalhos de avaliação dos riscos e atividades de conformidade.
- j) Avaliar e emitir parecer sobre os riscos decorrentes do lançamento de novos produtos e serviços, em relação a questões pertinentes à Conformidade, Anticorrupção, Gestão de Riscos e Controles Internos, considerando as regulamentações emanadas do CMN e BACEN.
- k) Revisar anualmente e atualizar, quando necessário, o conteúdo dos seguintes treinamentos: Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Nosso Código de Conduta Ética, Segurança da Informação e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- l) Posicionar e reportar, **no mínimo semestralmente**, à Diretoria Executiva a avaliação dos resultados relativos ao processo de gestão de riscos, de continuidade de negócios, de controles internos, de compliance e de requerimentos mínimos de patrimônio, bem como o grau de aderência da estrutura de gestão de riscos aos Instrumentos Normativos da Cooperativa vigentes, proporcionando uma visão abrangente e integrada dos riscos e seus impactos.

7.3. Gerência e Colaboradores:

- a) Manter atualizado o cadastro, realizar a homologação dos fornecedores e solicitar, no mínimo, o aceite formal de todos os fornecedores relevantes às diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Ética, na Política de Anticorrupção e demais Instrumentos Normativos aplicáveis.
- b) Realizar o processo de *Know Your Supplier* (Conheça seu Fornecedor) e



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

monitoramento com critérios de qualidade e idoneidade, conforme normas e procedimentos internos. Adicionalmente, comunicar ao diretor de operações indícios de corrupção por parte dos fornecedores, quando identificados.

8. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:

- Código de Conduta e Ética Profissional
- Decreto nº 8.420/2015;
- Lei nº 12.846/2013;
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pela Diretoria Executiva e disponibilizadas a todos os empregados;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT);
- Manual de Gerenciamento e Monitoramento de Riscos;
- Política de Governança Corporativa;
- Resolução CMN nº 4.968/2021

9. CONCEITOS E SIGLAS

- **Compliance/Conformidade:** Deriva do verbo inglês “to comply”, que significa dever de cumprir, isto é, estar em conformidade e fazer cumprir leis, decretos, normativos, regulamentos e instruções aplicáveis às atividades da COOPSERVIDOR ES, que, na hipótese de não cumprimento, podem gerar sanções, perda financeira e danos à reputação/imagem.
- **Órgãos Reguladores:** São os órgãos responsáveis por regular, controlar e fiscalizar as atividades de determinados setores econômicos. A COOPSERVIDOR ES, na qualidade de Instituição Financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN) deve observar as disposições emanadas por este órgão e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) inerentes às suas atividades.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

- **Programa de Compliance (Conformidade):** Conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cooperativa esteja aderente ao arcabouço regulatório, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, ao Código de Conduta Ética e aos instrumentos normativos.
- **Programa de Integridade:** Está contido no conjunto de atividades que compõe o Programa de Conformidade, sendo representado por processos, controles e procedimentos que tem por objetivo o incentivo à denúncia de irregularidades e aplicação do Código de Conduta Ética, diretrizes de governança corporativa, políticas e normas com foco na prevenção, detecção e mitigação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
- **Públicos de Interesse:** São todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Cooperativa, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da instituição. Entre outros, destacam-se: cooperados, empregados, fornecedores, governos e órgãos reguladores.
- **Risco de Conformidade:** Representa a possibilidade da Cooperativa sofrer sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de reputação e outros danos, decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores, dos normativos internos, do Código de Conduta Ética e demais diretrizes estabelecidas para o negócio e atividades da instituição.
- **1ª linha de defesa:** É representada por todos os gestores da Cooperativa (ocupantes de cargos executivos), os quais devem assegurar a efetiva gestão de riscos dentro do escopo das suas responsabilidades organizacionais diretas.
- **2ª linha de defesa:** É representada pelo Diretor Responsável pela função de Compliance na Cooperativa, que atua de forma consultiva e independente, com avaliação e reporte sobre o gerenciamento dos riscos, compliance, gestão da continuidade de negócios, gestão de crises e ambiente de controle à Diretoria Executiva.



COOPSERVIDOR ES

27 3200-3989

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

- **3ª linha de defesa:** É representada pela Auditoria Interna e tem como objetivo fornecer opiniões independentes à Diretoria Executiva, sobre o processo de gerenciamento de riscos, a efetividade dos controles internos e a governança corporativa.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Política de Compliance foi elaborada com o intuito de apresentar a todos, de forma detalhada, as normas de Compliance, bem como esclarecer sobre políticas e diretrizes internas reforçando a importância do respeito, cumprimento e a conformidade em relação às mesmas.

Todos, sem exceção, devem atestar a leitura e perfeito entendimento de todo o conteúdo deste documento.

Esta Política foi revisada pela Diretoria Executiva em reunião realizada dia 28 de agosto de 2024