



MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

7.4. POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

SUMÁRIO

7. Gerenciamento de Riscos	3
7.4 Política de Gerenciamento de Risco Operacional	3
7.4.1. Objetivo	3
7.4.2. Conceito	3
7.4.3. Abrangência	4
7.4.4. Estrutura	5
7.4.5. Diretoria	6
7.4.6. Diretor responsável por Gerenciamento de Risco Operacional – Estrutura Simplificada	7
7.4.7. Área Administrativa	7
7.4.10. Diretrizes	10
7.4.11. Mecanismos de Mitigação do Risco Operacional	11
7.4.12. Auto Avaliação de Riscos e Controles (CSA)	11
7.4.13. Relatório Anual	13
7.4.14. Aprovação, Divulgação e Revisão da Política	13
7.4.15. Regulamentação Associada	14

7. Gerenciamento de Riscos

7.4 Política de Gerenciamento de Risco Operacional

7.4.1. Objetivo

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional tem como objetivo estabelecer os critérios para o Gerenciamento de Risco operacional abrangendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais, bem como prover a Administração da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias – Campus Jaboticabal - COOPERFAC** com informações consistentes, padronizadas e atualizadas para a mitigação dos riscos operacionais.

A **COOPERFAC** está classificada na categoria “Clássica” com enquadramento no Segmento S5 para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

A política deve ser atualizada e mantida de forma que a Administração da Cooperativa possa identificar preventivamente a existência de vulnerabilidades que possam expor a **COOPERFAC** à riscos operacionais, considerados incompatíveis com os níveis de riscos aceitáveis pela Alta Administração e planejar ações para reduzir essa exposição.

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com a política de Gerenciamento de Riscos de Crédito e Política de Gerenciamento de Liquidez e de Capital.

7.4.2. Conceito

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

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

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

7.4.3. Abrangência

As regras explicitadas na política aplicam-se a todos os funcionários e prestadores de serviços relevantes da **COOPERFAC** no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades. É obrigação de todo funcionário, colaborador ou prestador de serviço relevante conhecer e praticar às diretrizes desta política.

7.4.4. Tipos de Eventos

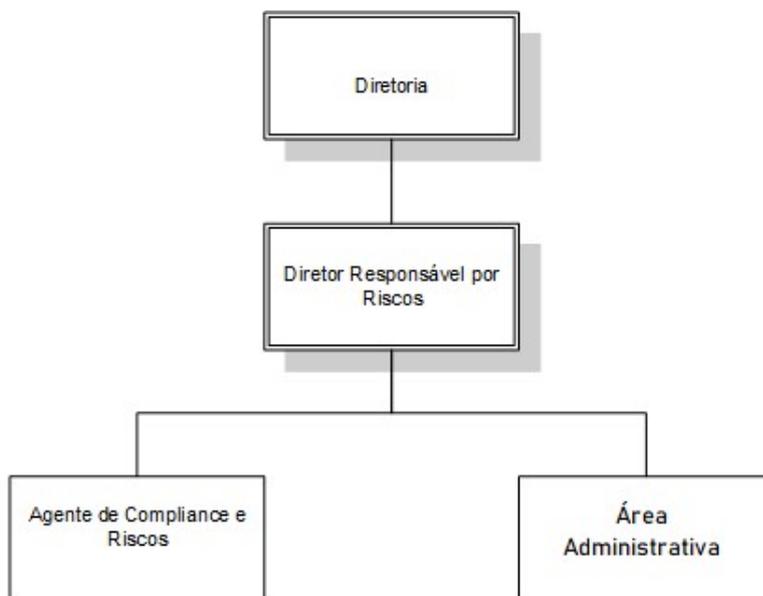
Relacionamos a seguir os tipos de eventos:

- a) **Fraudes internas:** são risco de perda por atos realizados por profissionais da cooperativa com a intenção de fraudar, de subtrair propriedade alheia ou infringir regras, leis ou políticas internas;
- b) **Fraudes externas:** são riscos de perda por atos realizados por pessoas que não pertencem a estrutura organizacional da cooperativa com intenção de fraudar, de apropriar-se indevidamente de propriedade alheia ou de descumprimento de leis ou regulamentações;
- c) **Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho:** são eventos de riscos de perda por práticas conflitantes com leis e acordos relacionadas a leis trabalhistas, a saúde no ambiente de trabalho, de pagamentos de reclamações por danos pessoais. Esses eventos envolvem qualquer tipo de discriminação, incapacitação do empregado e falta de definição de responsabilidades e atribuições;
- d) **Práticas inadequadas relativas a clientes (produtos e serviços):** são perdas decorrentes de falhas não intencionais ou por negligência no cumprimento de uma obrigação profissional para clientes específicos ou da natureza /desenho de um produto;

-
- e) **Eventos referentes a danos a ativos físicos próprios ou em uso pela Cooperativa:** está relacionado a perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou por outros eventos de grande relevância, perdas humanas causadas por fontes externas (sequestro, terrorismo, vandalismo, entre outros);
- f) **Eventos relacionados a fatores que acarretam a interrupção das atividades da Cooperativa:** estão relacionados a riscos de perdas associadas à interrupção da comunicação, energia elétrica, interrupção de atividades ou falhas/ineficiência da infraestrutura tecnológica, indisponibilidade por ou falta de plano de backup, interrupção de serviços em função de contaminação por vírus eletrônico, obsolescência ou sobrecarga de equipamentos /software ou comunicações;
- g) **Falhas em sistemas de tecnologia da informação:** são riscos de perdas decorrentes de problemas no processamento e gerenciamento de processos, perdas ou inconsistência de dados em transferência entre sistemas (interfaces), erros na implementação de produtos e regras de negócio em sistemas;
- h) **Falhas de aplicação, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades da Cooperativa:** são os riscos de perdas por problemas nas relações com parceiros e fornecedores considerando a inexistência de garantias formais (contratos/acordos devidamente preenchidos, assinados e preenchidos), documentos legais incompletos ou ausentes, quebra de responsabilidades, erros nos processamentos de operações ou na gestão de processos;
- i) **Risco legal:** está associado às sanções decorrentes de descumprimento de leis e regulamentações vigentes, inadequação ou deficiência em contratos/acordos firmados, indenizações por danos a terceiros decorrentes de atividades desenvolvidas.

7.4.5. Estrutura

Para a condução da política de Gerenciamento de Risco Operacional a **COOPERFAC** conta com a seguinte estrutura:



7.4.6. Diretoria

Responsável pela revisão, aprovação da Política e condução da Gestão do Risco Operacional, abrangendo o processo de tomada de decisões / ações de prevenção e mitigação do risco operacional, abrangendo:

- i. Aprovação e revisão, com frequência mínima a cada 02 anos, das políticas e estratégias de gerenciamento de risco operacional, assegurando sua observância pela instituição;
- ii. Conduzir a gestão de risco operacional, abrangendo o processo de tomada de decisões, ações prevenção e mitigação do risco operacional;
- iii. Aprovação de medidas tempestivas para correção das deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacional;
- iv. Disseminação da cultura de gerenciamento de risco operacional na instituição;
- v. Autorização de exceções às políticas e aos procedimentos estabelecidos;
- vi. Tomada de decisões estratégicas de assunção de riscos;
- vii. Disponibilização de recursos e infraestrutura de TI que assegure integridade, segurança e disponibilidade dos dados relativos ao gerenciamento de riscos;

viii. Definição de critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e de seleção de seus prestadores;

Aprovação de contratação de prestadores de serviços.

7.4.7. Diretor responsável por Gerenciamento de Risco Operacional – Estrutura Simplificada

Responsável pelo acompanhamento e supervisão quanto à adequada execução do gerenciamento do risco operacional, abrangendo:

- i. Supervisão quanto ao desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional, visando seu contínuo aperfeiçoamento;
- ii. Acompanhar o desempenho dos profissionais envolvidos no processo de gerenciamento operacional e propor melhorias;
- iii. Participação no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de risco operacional, auxiliando e subsidiando a Diretoria;
- iv. Elaboração e aprovação do relatório gerencial anual, versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional;
- v. Aprovação do Plano de Continuidade; e
- vi. Reportar a os demais diretores situações não previstas nesta política que necessitem de ciência e tomadas de providência, quando aplicáveis.

7.4.8. Área Administrativa

Responsável pelo Gerenciamento do Risco Operacional no âmbito das áreas/processos sob sua supervisão abrangendo:

- i. Tomada de decisões de assunção de riscos nas áreas sob sua gestão;
- ii. Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
- iii. Seleção de prestadores de serviços conforme critérios de decisão definidos pela Diretoria;
- iv. Revisão periódica dos serviços prestados por terceiros quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contrato e os acordos de níveis de serviços;

-
- v. Registro e aprovação de Registro de Ocorrências / Registro de Eventos de Risco / Perda Operacional conforme níveis de alçadas estabelecidos;
 - vi. Comunicação de Registro de Ocorrências / Eventos de Risco / Perdas Operacionais, relevantes para ciência do Agente de Compliance e Riscos e Diretoria e tomada de providências, quando aplicáveis;
 - vii. Adoção de medidas preventivas e corretivas para mitigação de riscos operacionais decorrentes das atividades internas sob sua gestão e de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;
 - viii. Elaboração e aprovação do Plano de Continuidade com o suporte do Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação e do Agente de *Compliance* e Riscos;
 - ix. Apoio e suporte às atividades do Agente de *Compliance* e Riscos na condução das atividades de gerenciamento de risco operacional;
 - x. Assegurar a adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

7.4.9. Agente de Compliance e Riscos

Responsável pela execução de atividades periódicas de gerenciamento e monitoramento de Risco Operacional, abrangendo:

- i. Documentação das políticas, estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento de riscos conforme diretrizes da Administração;
 - ii. Suporte na elaboração dos registros de ocorrências / eventos de risco/ perda operacional e consolidação dos respectivos eventos em relatório mensal, semestral e anual, conforme necessidade e relevância dos fatos;
 - iii. Suporte às Áreas de Negócios, Suporte Operacional e Controles na identificação prévia dos riscos inerentes a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como a novos produtos e serviços;
 - iv. Apoio na atualização, revisão e avaliação das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual;
 - v. Suporte na condução das atividades e Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA);
 - vi. Reporte dos resultados da Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA) à Diretoria para ciência e tomada de providências;
-

-
- vii. Avaliação e monitoramento do risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição mediante acompanhamento quanto ao cumprimento de compromissos regulatórios;
 - viii. Identificação e reporte de eventos de risco e de perda operacional relevantes para ciência e tomada de providências da Diretoria, quando aplicáveis;
 - ix. Apoio e suporte gerencial na elaboração do Plano de Continuidade, bem como na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade;

Apoio e suporte a Diretoria responsável por Gerenciamento de Riscos na elaboração de relatórios gerenciais periódicos versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional.

7.4.10. Área Operacional (Financeiro, Contábil e Atendimento)

- i. Tomada de decisões operacionais rotineiras de assunção de riscos;
- ii. Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
- iii. Identificação e reporte de registro de ocorrências e eventos de risco e de perda operacional associados às atividades sob sua responsabilidade e reporte para ciência e tomada de providências do gestor / *Agente de Compliance e Riscos*;
- iv. Avaliação anual dos Riscos e Controles associados às atividades sob sua responsabilidade e reporte dos resultados para aprovação do gestor e ciência do *Agente de Compliance e Riscos*;
- v. Identificação prévia dos riscos inerentes a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como em relação a novos produtos e serviços;
- vi. Avaliar e elaborar plano de ação que mitiguem os mesmos eventos de riscos e perdas operacionais

7.4.11. Auditoria Interna

São atribuições da Auditoria Interna realizar avaliações periódicas sobre a eficácia dos processos e fluxos de risco operacional.

7.4.12. Diretrizes

A Cooperfac atua no processo de gerenciamento de riscos conforme melhores práticas de forma preventiva e consiste em um conjunto de técnicas, ferramentas ou conceitos, proporcional a dimensão e a relevância dos negócios da Cooperativa.

Linhas de defesas da Cooperativa:

- a) **1ª linha de defesa:** são todos os empregados que compõe a estrutura organizacional da Cooperativa, ou seja, todos são responsáveis por identificar e buscar apoio para mitigar riscos inerentes as atividades executadas.
- b) **2ª linha de defesa:** Diretoria e a área Administrativa desenvolvem os procedimentos e sistemas necessários para a mitigação de riscos na Cooperativa;
- c) **3ª linha de defesa:** atuar na realização de avaliações periódicas sobre a eficácia da atuação da governança e das atuações nas 1ª e 2ª linha de defesa.

Para cumprimento dos objetivos relacionados ao gerenciamento de riscos operacionais a Diretoria estabeleceu como diretrizes a confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e a conformidade com as leis e regulamentos considerando:

- a) Instituir e revisar políticas, estratégicas, rotinas e procedimentos para gerenciamento de risco operacional;
- b) Identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar, mitigar os riscos operacionais da Cooperativa que está exposta de maneira relevante;
- c) Melhorar a eficiência e eficácia dos processos e controles mediante aplicação de processo Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA);
- d) Reportar a Diretoria e demais níveis da Cooperativa as informações tempestivas e de qualidade para tomada de decisão;
- e) Melhorar o ambiente de risco e manter controles de proteção e melhoria da reputação e imagem da cooperativa;
- f) Auxiliar a **Diretoria** no atendimento as demandas regulatórias.

7.4.13. Mecanismos de Mitigação do Risco Operacional

A **COOPERFAC** manterá mecanismos de mitigação de risco operacional, visando assegurar que:

- Os processos de gerenciamento de riscos sejam conduzidos adequadamente e de forma integrada entre as áreas da Instituição visando o alcance das metas e objetivos estabelecidos pela Diretoria.
- Os riscos relevantes sejam identificados e avaliados, inclusive os riscos de prestadores de serviços relevantes.
- Práticas de gerenciamento de riscos são implementadas, auxiliando os responsáveis pelos processos a reportar adequadamente informações relacionadas a riscos e adotar medidas corretivas para correção de deficiências.
- Informações de risco relevantes são capturadas e comunicadas de forma oportuna por toda a instituição, permitindo que funcionários, prestadores de serviços relevantes e Diretoria cumpram com suas responsabilidades;
- Ações preventivas e corretivas são implementadas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando à redução de riscos operacionais a níveis aceitáveis.
- O conhecimento e as informações sobre riscos são apropriadamente compartilhados para auxiliar todas as funções a desempenhar melhor seus papéis de forma eficiente;
- Processos e controles são desenvolvidos para auxiliar as áreas de negócios e de operações a gerenciar os riscos operacionais.
- Orientações e treinamento sobre processos de gerenciamento de riscos são fornecidos a todos os níveis organizacionais da instituição;

A Diretoria é alertada sobre questões emergentes, mudanças no cenário regulatório e quanto à existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da Cooperativa

7.4.14. Auto Avaliação de Riscos e Controles (CSA)

A Diretoria estabeleceu a Autoavaliação como técnica para avaliação de riscos e controles visando o fortalecimento da cultura de risco e controle da Cooperativa.

A Autoavaliação (CSA) é desenvolvida por meio de revisão do fluxo dos processos/controles e reuniões estruturadas com a participação das Áreas Gestoras dos processos e facilitadas pelo Agente de Compliance e Riscos que conduz as reuniões e estimula a participação dos envolvidos para identificação e mensuração dos riscos.

A avaliação do risco é feita com base na coleta de informações, quantitativas e qualitativas:

A probabilidade é medida considerando o registro histórico/frequência dos eventos/ocorrências, a existência de reincidências, e a vulnerabilidade dos processos, vis-à-vis a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam a probabilidade.

O impacto é medido considerando a importância dos processos e os objetivos operacionais/objetivos de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e objetivos de compliance, bem como o registro histórico de perdas financeiras/potenciais, perdas estimadas e a vulnerabilidade dos processos, vis-à-vis a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam o impacto.

Os impactos e probabilidades são avaliados qualitativamente utilizando escalas de categorias conforme demonstramos abaixo:

Risco Residual		Probabilidade		
		Baixo	Médio	Alto
Impacto	Alto	Médio	Alto	Alto
	Médio	Médio	Médio	Alto
	Baixo	Baixo	Médio	Médio

Os riscos residuais Altos devem ser priorizados com o objetivo de identificar as causas (que podem contribuir para a materialização do risco), bem como devem ser adotadas medidas preventivas e corretivas para solução imediata dos problemas encontrados ou para o desenvolvimento de plano de ação para mitigação do risco identificado/correção das deficiências encontradas.

7.4.15. Relatório Anual

O Diretor Responsável pelo Gerenciamento de Riscos com o suporte e apoio do Agente de Compliance e Riscos e da área Administrativa, emitirá relatório gerencial aprovado pela Diretoria, em periodicidade mínima anual para avaliação da diretoria, abrangendo:

- Valores quantitativos e avaliações quantitativas de exposição aos riscos e informações referentes às perdas operacionais relevantes.
- Resumo do histórico de perdas operacionais, segregadas por tipos de eventos, e categoria de risco operacional, destacando as perdas relevantes e/ou de perda potencial maior.
- Informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- Avaliação dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos e ações adotadas para corrigi-las;
- Ações para mitigação dos riscos e avaliação da sua eficácia;
- A manifestação da Diretoria acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos.

A diretoria deverá aprovar o relatório em reunião e registrá-la em Ata.

7.4.16. Aprovação, Divulgação e Revisão da Política

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional está aprovada pela Diretoria e está sendo publicada e comunicada para todos os funcionários e partes externas relevantes para o necessário cumprimento.

Para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia esta Política será revisada com frequência mínima a cada 02 anos ou quando mudanças significativas exigirem.

7.4.17. Atendimento a Lei Nº 13.709/2018

Todos os procedimentos e diretrizes dessa Política são realizados em conformidade com a Política Interna de Privacidade de Dados da Cooperfac, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

7.4.18. Controle de Atualizações

Edição	Data	Instrumento de atualização	Atualizações
1ª	10/12/2019	Criação	Criação
2ª	29/06/2023	Atualização	Atualização
3ª	13/09/2024	Atualização	Atualização

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo 1.Estrutura, item: **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**.

Wagner Aparecido Mendes
Diretor Presidente

Marcos Donizeti Antonio
Diretor Operacional

Antonio Carlos Sanches
Diretor Administrativo