



MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

3.10. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

SUMÁRIO

3.	GOVERNANÇA.....	3
3.10.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	3
3.10.1.	Introdução.....	3
3.10.2.	Aplicabilidade.....	3
3.10.3.	CONCEITO.....	3
3.10.4.	Papéis e Responsabilidade.....	4
3.10.5.	Diretrizes.....	6
3.10.6.	Pré Contratação.....	6
3.10.7.	Contratação.....	6
3.10.8.	Pós-Contratação.....	7
3.10.9.	Procedimentos Gerais.....	7
3.10.10.	Canais de Relacionamento.....	7
3.10.11.	Coleta, Acompanhamento e tratamento de Registros nos Canais Externos	9
3.10.12.	Cobranças e encargos.....	9
3.10.13.	Liquidação Antecipada das Obrigações e Dívidas.....	10
3.10.14.	Portabilidade.....	10
3.10.15.	Procedimentos de Cobranças em Caso de Inadimplências.....	10
3.10.16.	Divulgação e Publicidades de Produtos de Serviços.....	11
3.10.17.	Coleta, Tratamento e Manutenção de Informações dos Associados e Usuários	11
3.10.18.	Requisitos de Segurança.....	11
3.10.19.	Treinamento e Capacitação.....	12
3.10.20.	Relatório de Efetividade de Relacionamento com Associados e Usuários	12
3.10.21.	Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados	13
3.10.22.	Gerenciamento da Política.....	13
3.10.23.	Considerações Finais.....	13

3. GOVERNANÇA

3.10. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

3.10.1. Introdução

Esta política da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS E VETERINÁRIAS - CAMPUS DE JABOTICABAL/SP - COOPERFAC** estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões conforme resolução do Conselho Monetário Nacional nº4.949/21. O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

Considera-se o porte e complexidade de operações da **COOPERFAC** com características de “clássica”. A cooperativa não oferece um leque de produtos e serviços diversificados a seus cooperados, no entanto a Diretoria exige que o atendimento aos cooperados seja primordial. O perfil de relacionamento da COOPERFAC é atender somente o associado, sendo assim o “cliente” da cooperativa, Em relação a produtos e serviços ofertados, a **COOPERFAC** opera com empréstimos cujo *funding* advém da capitalização mensal.

3.10.2. Aplicabilidade

É aplicável a todos os componentes da estrutura organizacional que estejam envolvidos direta ou indiretamente com processo de relacionamentos com associados e usuários de produtos e de serviços financeiros oferecidos pela Cooperativa.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

3.10.3. CONCEITO

Para esta política são definidos:

- a) Associados: pessoas associadas à Cooperativa;

-
- b) Usuários: pessoas não associadas a Cooperativa, mas que utilizamos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa;
 - c) Produto: todo e qualquer produto ou serviço financeiro oferecido pela Cooperativa (empréstimo, com garantia ou não, convênios e débitos fixos, empréstimo consignado, outros).

3.10.4. Papéis e Responsabilidade

A Cooperativa **COOPERFAC** é uma cooperativa singular, classificada como **clássicas, porém hoje está operando apenas com capital empréstimo e não possui saldo em sua conta de RDC** e segmentada como “S5”, opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus associados, os quais são pessoas físicas enquadradas como empregados ou com vínculo com a Unesp.

3.10.4.1. Diretoria

- a) Aprovar esta Política de Relacionamentos com Associados e Usuários;
- b) Garantir a qualidade do atendimento com monitoramento dos resultados;
- c) Valorizar e dar suporte ao atendimento;
- d) Atuar em conformidade com esta política e com a legislação/regulamentação aplicável;
- e) Indicar um diretor responsável pelo cumprimento desta política.

3.10.4.2. Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços

São responsabilidades do diretor responsável pelo relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços:

- a) Garantir que a presente política receba ampla divulgação interna e externa;
- b) Certificar a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados;
- c) Dar suporte ao atendimento;
- d) Alterar esta política sempre que se fizer necessário e apresentar para apreciação dos demais diretores;
- e) Analisar e identificar necessidades de aprimoramento nos processos relacionados a esta política;
- f) Definir os processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas aplicáveis a cada área, em consonância com as regulamentações vigentes e esta política;

-
- g) Orientar a prospecção, a oferta, a recomendação, a contratação e a distribuição de produtos aos associados e usuários;
 - h) Garantir que os empregados sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento determinado pela Cooperativa.

3.10.4.3. Colaboradores

É responsabilidade de todas as áreas da cooperativa todo processo de Relacionamentos com Associados e Usuários de Produtos e Serviços:

- a) Zelar pelo cumprimento desta política e, quando assim se fizer necessário, acionar a área da Cooperativa para consultar sobre situações que envolvam conflito com esta política, bem como necessidade de melhorias identificadas;
- b) Manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com os associados e usuários dos produtos e serviços em consonância com o Código de Ética e Conduta;
- c) Garantir a confidencialidade das informações dos associados e usuários dos produtos e serviços construindo e preservando uma relação de confiança;
- d) Cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços aos associados e usuários dos produtos e serviços;
- e) Manter controle rigoroso das informações fornecidas pelos associados e usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com a legislação vigente;
- f) Comprometer a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos associados e usuários;
- g) Acompanhar as deliberações da Diretoria em relação aos assuntos de relacionamento com associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, emitindo os procedimentos que deverão ser adotados;
- h) Avaliar a qualidade e efetividade dos processos e metodologias identificando e corrigindo eventuais deficiências e propondo melhorias;
- i) Buscar continuamente conhecer os associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências necessárias;
- j) Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção aos associados identificados como Pessoas Expostas Politicamente (PEP).

3.10.4.4. Auditoria Interna

São atribuições da Auditoria Interna:

-
- a) Avaliar periodicamente a implementação das ações e a efetividade desta Política;
 - b) Submeter a testes periódicos os mecanismos de controles internos que são tratados nesta política.

3.10.5. Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição prima. É responsabilidade de todos na **COOPERFAC** prevalecendo o princípio do bom atendimento aos associados.

Na Contratação e na Prestação de Serviços deve ser assegurado a adequação do produto ofertado ou recomendado aos objetivos dos associados. Os produtos ofertados são o aporte de capital e os empréstimos, concedidos conforme limites e análise de crédito e por fim aprovação da diretoria. Nesse contexto há de se destacar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas.

A **COOPERFAC** promove um modelo de relacionamento cooperativa, transparente e justo, além de respeitar os contratos e acordos estabelecidos com os associados.

3.10.6. Pré Contratação

A Cooperativa elabora produtos e serviços pautados no perfil dos associados e usuários considerando suas características e complexidades.

3.10.7. Contratação

A Cooperativa na contratação dos produtos e prestação de serviços assegura aos associados e usuários:

- a) Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos associados e usuários;
- b) Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- c) Prestação de forma clara e precisa, das informações necessárias aos associados e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

-
- d) Utilização de redação clara, objetiva em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições estabelecidas pela Cooperativa;
 - e) Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do associado e usuário, ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;
 - f) Atender as demandas de associados e usuários incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços, extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos e a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

3.10.8. Pós-Contratação

A Cooperfac, após a contratação, providenciará o acesso tempestivo dos associados e usuários aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

Os documentos disponibilizados pela Cooperativa deverão conter a totalidade das informações sobre o produto ou serviço contratado.

No caso de transações de pagamentos ou transferências deverão ser apresentados recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros casos seja necessário.

3.10.9. Procedimentos Gerais

Os **associados** devem atender as condições dispostas no Estatuto Social e demais regras disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Os **usuários** devem atender as condições estabelecidas pela Cooperativa nos normativos internos disponíveis para cada tipo de produto e serviço contratado.

Para a utilização dos produtos e serviços da Cooperativa os associados e usuários devem providenciar as informações cadastrais de acordo as diretrizes normativas relacionados ao cadastro estabelecido pela Cooperativa.

3.10.10. Canais de Relacionamento

O relacionamento com qualquer cliente ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da cooperativa e seu público. Assim, são disponibilizados os canais de atendimento para atendimento, esclarecimentos de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações, os quais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da Diretoria.

A Cooperfac realiza atendimento presencial, na sede da Cooperativa e na Via de Acesso Professor Paulo Donato Castellani, s/n Bairro Rural, dentro do Campus da Unesp de Jaboticabal, na alameda Periquitos, nos horários de 8h às 11h30min e das 13h30min as 16h e disponibiliza aos associados e usuários os seguintes canais de atendimento:

- a) **Central de Atendimento (telefone e WhatsApp):** A Central de Atendimento é uma das ferramentas que acontece a interação entre a Cooperativa e seus associados e usuários. Na Cooperativa essa interação acontece via telefônica, WhatsApp. É objetivo da Cooperativa atender os associados e usuários sempre com muita atenção, com educação, paciência e, com a capacidade para resolver os problemas apresentados, bem como oferecer um tempo estimado para essa resolução desses problemas. A Cooperativa não impede o acesso, não recusa, dificulta ou impõe restrição no atendimento presencial em suas dependências aos associados e usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais;
- b) **Aplicativo:** A Cooperativa disponibiliza o aplicativo apenas para Androide, através do aplicativo o cooperado pode verificar o extrato de seu empréstimo, solicitar simulação ou verificar o extrato de capital;
- c) **Site:** Os produtos e serviços da Cooperativa estão disponíveis no caminho www.cooperfac.com.br. O site é um canal de comunicação com os associados e usuários que podem ser encontrados informações gerais dos produtos e serviços disponibilizados pela Cooperativa. O acesso é disponibilizado por meio de um login e senha que poderá ser solicitado acionando os profissionais da Cooperativa por meio do telefone ou WhatsApp;
- d) **Canal de Ouvidoria:** O Canal de Ouvidoria é disponibilizado no site da Cooperativa para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações. Todas

as demandas são monitoradas e apresentadas para ciência da Diretoria. O Canal de Ouvidoria tem a função de atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os associados e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil e seus procedimentos estão detalhados no Manual de Procedimentos de Ouvidoria;

- e) **Canal de Ética e Denúncia:** O Canal de Ética e Denúncias tem como finalidade disponibilizar mecanismos de comunicação para que os associados e usuários, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços) possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da Cooperativa. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com os produtos e serviços da Cooperativa conforme procedimentos detalhados no Manual de Canal de Ética e Denúncia). Este Canal é aplicável somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do Código de Ética e Conduta.

3.10.11. Coleta, Acompanhamento e tratamento de Registros nos Canais Externos

A Cooperativa realiza semanalmente pesquisas no RDR para verificação e adequação de seus controles internos no tratamento referente ao acompanhamento das demandas recebidas por associados e usuários registradas nas instituições a seguir, desde o recebimento até a efetiva regularização.

O **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR):** trata-se do sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central do Brasil (BCB) e, através desse sistema a Cooperativa passa ter o conhecimento dos registros e presta esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas pelo demandante.

As ocorrências registradas no RDR são respondidas e acompanhadas das atas da diretoria.

3.10.12. Cobranças e encargos

Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto e do serviço serão divulgados aos associados e usuários no respectivo contrato de empréstimo assinado no ato da contratação.

3.10.13. Liquidação Antecipada das Obrigações e Dívidas

Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo associado e usuário será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Os associados e usuários poderão liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os profissionais da Cooperativa por meio **presencial, telefônico, Whatsapp ou e-mail**, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

3.10.14. Portabilidade

Os associados e usuários poderão solicitar a transferência de suas operações de crédito para outras instituições ou de outras instituições para a cooperfac mediante manifestação por carta de transferência e utilização de transferência eletrônica realizada por empresa contratada.

Para este procedimento recomendamos que o associado e usuário entre em contato por meio **presencial, telefônico, Whatsapp ou e-mail**.

3.10.15. Procedimentos de Cobranças em Caso de Inadimplências

As regras e procedimentos de cobranças em caso de inadimplência das obrigações contratadas são:

- a) A área de Atendimento poderá entrar em contato com o associado e usuário inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação;
- b) O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas;
- c) Poderá ser enviada uma correspondência física com aviso para o associado e usuário;
- d) A renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o associado e usuário adimpla as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, o parcelamento e o abatimento do preço e demais encargos;
- e) A renegociação poderá ser disponibilizada ao associado e usuário inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação;

-
- f) Caso a renegociação resulte improdutiva, conforme as condições contratualmente previstas na Cooperativa, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cooperativa se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

A Cooperativa busca manter processo claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do associado e usuários no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas

3.10.16. Divulgação e Publicidades de Produtos de Serviços

Esta política é divulgada internamente a todos os componentes da estrutura organizacional da Cooperativa e aos associados, bem como os produtos e serviços.

As informações são publicadas de forma transparente nos meios de comunicação disponíveis pela Cooperativa:

- a) Mídias digitais: *site*;
- b) Mídia impressa: malas-diretas, cartazes, entre outros.

3.10.17. Coleta, Tratamento e Manutenção de Informações dos Associados e Usuários

A Cooperativa mantém controles rigorosos das informações fornecidas pelos associados e usuários de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com normativos e procedimentos internos relacionados ao cadastro e segurança da informação e com as legislações vigentes.

3.10.18. Requisitos de Segurança

A Cooperativa mantém a segurança das informações e transações dos associados e usuários atendendo aos requisitos e padrões, garantindo que estejam de acordo com as regulamentações ou leis e formalizadas nas diretrizes de segurança da informação estabelecida.

Os procedimentos são realizados atendendo a conformidade e a proteção de dados que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

O acesso dos empregados ao sistema e parametrizações de produtos e serviços são controlados rigorosamente pela **empresa Facil Tec, provedora do sistema da cooperativa** garantindo e assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo

associado e usuários, através do módulo usuário/auditoria conseguimos verificar os caminhos que cada empregado acessou.

3.10.19. Treinamento e Capacitação

A *Cooperativa* mantém um programa de treinamento e capacitação com todos os empregados.

O programa de treinamento e capacitação é acompanhado periodicamente pela Diretoria.

Os empregados envolvidos com atendimento e relacionamento com os associados e os usuários são treinados e qualificados em relação a regulamentação vigente e as diretrizes desta Política, além dos processos, procedimentos e boas práticas aplicáveis as suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos associados e usuários em relação a oferta, distribuição e pós-venda de produtos.

O treinamento e a capacitação são revistos e aperfeiçoados, continuamente, de modo a fim de preparar os empregados, novos ou atuais, para o mais alto padrão e qualidade de atendimento e ainda, anualmente são realizadas ações com todos os empregados da Cooperativa disseminando as disposições desta política.

O acompanhamento do treinamento e capacitação de empregados, bem como a ações de disseminação desta política são formalizadas em reunião da Diretoria.

3.10.20. Relatório de Efetividade de Relacionamento com Associados e Usuários

A Cooperativa confecciona anualmente o relatório de Avaliação de Efetividade de Relacionamento com Associados e Usuários a fim de manter mecanismos de acompanhamento, de controles e mitigação de eventuais riscos, assim como identificar a necessidade de eventuais deficiências existentes nos processos internos da Cooperativa.

O relatório de Avaliação de Efetividade de Relacionamento com Associados e Usuários é apreciado pela Diretoria.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos colaboradores que atendem aos associados:

- i. **Pessoais:** afetividade, empatia, dinamismo, pro atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.
- ii. **Escolaridade e Competências:** ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote Office.

3.10.21. Diferenciais no Relacionamento da Cooperativa com os seus Associados

A **COOPERFAC** oferece a seus associados além da capitalização mensal, crédito consignado e crédito Bancário e Seguro Cooperado Protegido celebrado entre a cooperativa e a Mag Seguros, onde contempla a cobertura para: morte acidental, invalidez e assistência Funeral sem custo.

A cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

- i. Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- ii. Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- iii. Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- iv. Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- v. Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- vi. Qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

3.10.22. Gerenciamento da Política

Para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento, fica estabelecido que o perfil é restrito aos associados que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

O mecanismo de acompanhamento será advindo de eventuais manifestações oriundas da ouvidoria, canais de denuncia ou do sistema de RDR – Registro de demandas do cidadão. Caso ocorram, a diretoria tomará medidas para a devida adequação. A auditoria interna faz testes para identificar eventuais situações atípicas.

3.10.23. Considerações Finais

A Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários de Produtos e serviços será aprovada e revisada, com frequência mínima de dois anos, pela diretoria da **COOPERFAC** que deverá assegurar sua divulgação interna, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

A Cooperativa preza pela privacidade e segurança da informação, reconhecendo a necessidade de tratar todos os dados pessoais de forma segura, justa, respeitosa e em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Esta Política de Relacionamento com Associados e Usuários baseia-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os associados, empregados e demais envolvidos com os negócios a Cooperativa.

Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.

Todos os procedimentos e diretrizes desta 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).

Referências Normativas

Normativo	Data	Epígrafe
Resolução CMN nº 4.539	24/11/2016	Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros. (Revogado pela Resolução CMN nº 4.949, de 01 de agosto de 2021)
Resolução CMN nº 4.949	01/08/2021	Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
Lei nº 13.709	14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

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