

## **GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL**

### **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 o Conselho de Administração da Cooperativa de Economia Crédito Mútuo dos Empregados da Empresas de Diversões do Estado de São Paulo informações consistentes, padronizadas e atualizadas para a mitigação dos riscos operacionais.

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Empresas de Diversões do Estado de São Paulo, está classificada na categoria de “Capital x Empréstimos” com enquadramento no Segmento S5 para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

Sua área de ação é circunscrita às dependências da empresa mantenedora Play One e Hopi Hari e aos seus respectivos empregados nas cidades que tem unidades.

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

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com as demais políticas da instituição.

### **2. CONCEITO**

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

Define-se como perda operacional o valor quantificável associado aos eventos de risco operacional, conforme destacamos:

- a) fraudes internas - risco de perda por atos realizados com a intenção de fraudar, de subtrair propriedade alheia ou de infringir regras, leis ou políticas internas, envolvendo pelo menos um funcionário da empresa;
- b) fraudes externas - risco de perda por atos realizados por pessoas que não pertencem à organização com a intenção de fraudar, de apropriar-se indevidamente de propriedade alheia ou de infringir leis;
- c) demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho - risco de perda por práticas incompatíveis com leis/acordos versando sobre as relações trabalhistas, a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, de pagamentos de reclamações por danos pessoais. Tais eventos envolvem qualquer tipo de discriminação, incapacitação do empregado e falta de definição de responsabilidades e atribuições;
- d) práticas inadequadas relativas a associados, produtos e serviços risco de perda por falhas não intencionais ou por negligência no cumprimento de uma obrigação profissional para associados (incluindo exigências fiduciárias e de conformidade), ou da natureza/desenho de um produto;
- e) danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição – risco de perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou outros eventos de grande relevância, perdas humanas causadas por fontes externas (sequestro, enchentes, vandalismo, guerra etc.);
- f) fatores que acarretem a interrupção das atividades da instituição - risco de perdas associadas à interrupção de atividades ou falhas/ineficiência da infraestrutura tecnológica. Indisponibilidade de dados por interrupção da comunicação, energia elétrica ou falta de plano de backup. Interrupção de serviços em função de contaminação por vírus eletrônico, obsolescência ou sobrecarga de equipamentos/software ou de comunicações;
- g) falhas em sistemas de tecnologia da informação - risco de perda por problemas no processamento e gerenciamento de processos, perdas ou inconsistência de dados em transferências entre sistemas (interfaces), erros na implementação de produtos/regras de negócio em sistemas;
- h) falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades da instituição risco de perda por problemas nas relações com parceiros comerciais e fornecedores. Inexistência de garantias formais (notas promissórias/contratos devidamente preenchidos, assinados e conferidos), documentos legais incompletos ou ausentes, quebra de

responsabilidades, erros no processamento de operações ou na gestão de processos, assim como de relações com parceiros comerciais e provedores.

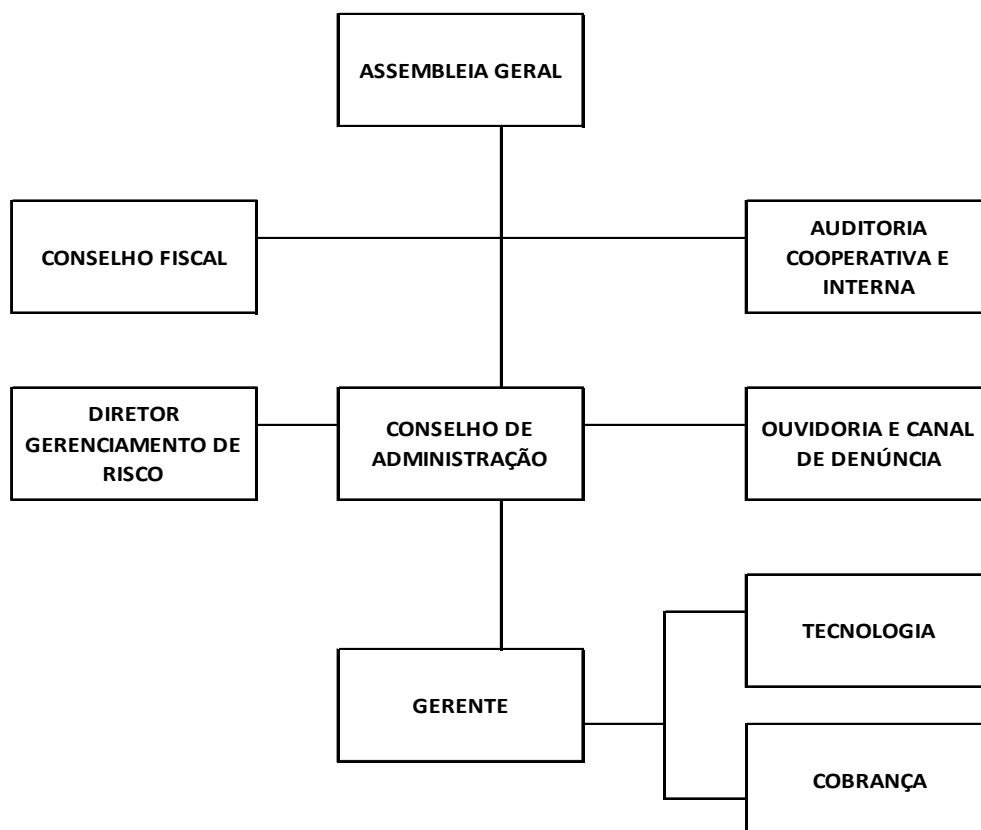
A definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Empresas de Diversões do Estado de São Paulo às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes de suas atividades desenvolvidas.

### **3. ABRANGÊNCIA**

As regras explicitadas na política aplicam-se a todos os funcionários e prestadores de serviços relevantes da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Empresas de Diversões do Estado de São Paulo no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades. É obrigação de todo funcionário, colaborador ou prestador de serviço relevante conhecer e praticar as diretrizes desta política e a COOPERPARQUES deve se assegurar da adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

#### 4. ESTRUTURA

Para a condução da política de Gerenciamento de Risco Operacional, a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Empresas de Diversões do Estado de São Paulo conta com a seguinte estrutura:



##### 4.1. Diretoria

Responsável pela revisão e 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 de dois anos, das políticas e estratégias de gerenciamento de risco operacional, assegurando sua observância pela instituição;

- ii. Aprovação de medidas tempestivas para correção das deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacional;
- iii. Disseminação da cultura de gerenciamento de risco operacional na instituição;
- iv. Autorização de exceções às políticas e aos procedimentos estabelecidos;
- v. Tomada de decisões estratégicas de assunção de riscos;
- vi. Disponibilização de recursos e infraestrutura de TI que assegure integridade, segurança e disponibilidade dos dados relativos ao gerenciamento de riscos;
- vii. Definição de critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e seleção de seus prestadores;
- viii. Aprovação de contratação de prestadores de serviços.

#### **4.2. Diretor responsável por Gerenciamento de Risco Operacional – Estrutura Simplificada**

Responsável pelo acompanhamento e supervisão quanto a 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. Participação no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de risco operacional, auxiliando e subsidiando O Conselho de Administração da instituição;
- iii. Elaboração e aprovação do relatório gerencial bianual, versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional;
- iv. Aprovação do Plano de Continuidade;
- v. Reporte das exceções de políticas à Diretoria da instituição, para ciência e tomada de providências quando aplicáveis.

#### **4.3. Conselho Fiscal**

Responsável pela fiscalização e apuração quanto a adequada execução do gerenciamento do risco operacional, abrangendo:

- i. Exercer seu papel conforme atribuições constantes no estatuto social, fiscalizando as ocorrências sobre riscos operacionais.

#### **4.4. Auditorias (Cooperativa e interna)**

Responsável por realizar as auditorias seguindo as especificações técnicas requeridas conforme os órgãos de supervisão e atendimento aos normativos, abrangendo:

- i. Emissão de relatórios conclusivos das auditorias e as recomendações para execução das correções necessárias, permitindo à diretoria o conhecimento e tomada de ações para adequação dos riscos operacionais servindo como parâmetros de controles;

#### **4.5. Ouvidoria e Canal de Denúncias**

Atividade operacionalizada pela FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - responsável pelo recebimento de manifestações por intermédio de seus associados ou terceiros em que são tratadas as justificativas e ações para tomada de providências, abrangendo:

- i. Ciência sobre as ocorrências, assim que forem recebidas pela área responsável;
- ii. Apurar aquelas que diretamente envolvam o risco operacional, dando as devidas providências para apuração e regularização das causas de tais ocorrências.

#### **4.6. Gerente**

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

- i. Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
- ii. Registro e aprovação de Registro de Ocorrências / Perda Operacional conforme ocorreram;

- iii. Comunicação de Registro de Ocorrências / Perdas Operacionais relevantes para ciência do Compliance e Diretoria para tomada providências, quando aplicáveis;
- iv. Adoção de medidas preventivas e corretivas para mitigação de riscos operacionais decorrentes das atividades internas sob sua supervisão e de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;
- v. Elaboração e aprovação do Plano de Continuidade com o suporte Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação e do Compliance;
- vi. Apoio e suporte gerencial às atividades do Compliance na condução das atividades de gerenciamento de risco operacional;
- vii. Assegurar a adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

## **5. DIRETRIZES**

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Empresas de Diversões do Estado de São Paulo estabeleceu diretrizes para o cumprimento de objetivos operacionais, de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e de conformidade com leis e regulamentos, abrangendo:

- i. Estabelecimento e revisão de políticas, estratégias, rotinas e procedimentos para o gerenciamento de riscos operacionais;
- ii. Identificação, mensuração, avaliação, monitoração, reporte, controle e mitigação dos riscos operacionais a que a instituição está exposta de maneira relevante;
- iii. Melhoria na eficiência e eficácia dos processos e respectivos controles mediante aplicação de processo de Auto-Avaliação de Riscos e Controles (CSA);
- iv. Reporte de informações tempestivas e de qualidade para a tomada de decisão do Conselho de Administração, gerência e demais níveis organizacionais;
- v. Melhoria do ambiente de risco e controle com consequente proteção e melhoria da reputação e imagem da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Empresas de Diversões do Estado de São Paulo;
- vi. Apoio O Conselho de Administração para atendimento de demandas regulatórias.

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Empresas de Diversões do Estado de São Paulo manterá mecanismos de mitigação de risco operacional, visando assegurar que:

- i. Os processos de gerenciamento de riscos sejam conduzidos adequadamente e de forma integrada entre todos da Instituição visando o alcance das metas e objetivos estabelecidos pelo Conselho de Administração;
- ii. Os riscos relevantes sejam identificados e avaliados, inclusive os riscos de prestadores de serviços relevantes;
- iii. Práticas de gerenciamento de riscos são implementadas, auxiliando o gestor dos processos a reportar adequadamente informações relacionadas a riscos e adoção de medidas corretivas para correção de deficiências;
- iv. Informações de risco relevantes são capturadas e comunicadas de forma oportuna por toda a instituição, permitindo que colaboradores e Conselho de Administração cumpram com suas responsabilidades;
- v. Ações preventivas e corretivas são implementadas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando a redução de riscos operacionais a níveis aceitáveis;
- vi. O conhecimento e as informações sobre riscos são apropriadamente compartilhados para auxiliar todas as funções a desempenhar melhor seus papéis de forma eficiente;
- vii. Processos e controles são desenvolvidos para auxiliarem as áreas de crédito a gerenciar os riscos operacionais;
- viii. Orientações e treinamento sobre processos de gerenciamento de riscos são fornecidos a todos os níveis organizacionais da instituição;
- ix. O Conselho de Administração é alertado 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. Estes assuntos, quanto existentes, são abordados, em reuniões ordinárias do Conselho de Administração que se realizam mensalmente.



## **6. MATRIZ DE RISCO - AUTO AVALIAÇÃO DE RISCOS E CONTROLES (CSA)**

O Conselho de Administração da Cooperativa estabeleceu a Auto-Avaliação por meio de Matriz de Risco, como técnica para avaliação de riscos e controles visando o fortalecimento da cultura de risco e controle da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Empresas de Diversões do Estado de São Paulo.

A Auto-Avaliação (CSA) por meio de Matriz de Risco é desenvolvida através de revisão do fluxo dos processos/controles e reuniões estruturadas com a participação do Gestor dos processos e facilitadas pelo Compliance da cooperativa 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:

- i. A probabilidade é medida considerando o registro histórico/ frequência dos eventos/ocorrências, a existência de reincidências e a vulnerabilidade dos processos, comparando a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam a probabilidade;
- ii. 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, comparando 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 Alto e Médio 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. RELATÓRIO ANUAL

O Diretor Responsável pelo Gerenciamento de Riscos com o suporte e apoio do Compliance, emitirá relatório gerencial aprovado pelo Conselho de Administração, em periodicidade mínima anual, abrangendo:

- i. Valores quantitativos e avaliações quantitativas de exposição aos riscos e informações referentes às perdas operacionais relevantes;
- ii. 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;
- iii. Informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- iv. Avaliação dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos e ações adotadas para corrigi-las;
- v. Ações para mitigação dos riscos e avaliação da sua eficácia;

- vi. A manifestação do Conselho de Administração acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos;
- vii. O Conselho de Administração deverá aprovar o relatório em reunião e registrá-la em Ata.

## **8. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA**

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional está aprovada pelo Conselho de Administração e está sendo publicada e comunicada para todos os funcionários e partes externas relevantes para o seu necessário cumprimento.

Para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia, esta Política será revisada em periodicidade bianual ou quando ocorrerem mudanças significativas que assim o exigirem.

Qualquer mudança ocorrida na segmentação da cooperativa que promova alterações na sua estrutura deverão ser observados os ajustes necessários para adequação das políticas existentes.

## **9. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA**

Resolução Conselho Monetário Nacional - CMN nº 2.554/98

Resolução CMN nº 4.557/17

Resolução CMN nº 4.606/17

Circular Banco Central do Brasil - BCB nº 3.863/17

Carta Circular BCB nº 3.854/17

São Paulo, 10 de março de 2020.

ROBSON COELHO DA SILVA

Presidente

SHEILA MENDES OLIVEIRA

Tesoureira

FABIO FREIRE ROCHA

Secretário