**MODELO Nº 005/2020**

***(Observação:*** *Este modelo apresenta sugestões que devem ser avaliadas e adaptadas de acordo com as particularidades da Cooperativa.)*

**POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL**

# **APRESENTAÇÃO**

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional tem a finalidade determinar critérios para o gerenciamento do risco operacional da ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa***) compreendendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais e fornecer a administração informações consistentes para mitigação de riscos operacionais.

# **APLICABILIDADE**

Aplica-se aos administradores, colaboradores, estagiários, terceiros, fornecedores de serviços relevantes na ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa)*** conforme suas atribuições e responsabilidades.

# **REGULAMENTAÇÃO**

As regulamentações associadas a está política são:

1. Resolução nº 4.557/17 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN);
2. Resolução nº 4.606/17 publicada pele CMN;
3. Resolução nº 4.595/17 publicada pele CMN;
4. Política de Registro de Perdas e Ocorrências.

# **CONCEITOS**

Para esta política são definidos como:

1. risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas;
2. perda operacional: é o valor quantificável associado aos eventos de risco operacional.

# **tipos de eventos:**

Relacionamos a seguir os tipos de eventos:

1. as 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;
2. as fraudes externas são risco 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;
3. as demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho são eventos de risco 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;
4. as 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;
5. os eventos referentes a danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição 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);
6. os eventos relacionados a fatores que acarretam a interrupção das atividades da cooperativa estão relacionados a risco 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;
7. as falhas em sistemas de tecnologia da informação são risco de perda 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;
8. as falhas de aplicação, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades da cooperativasão 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.
9. o 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.

# **RESPONSABILIDADES**

A***\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa)*** atua no processo de gerenciamento de risco operacional com a seguinte estrutura:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***descrever o órgão de administração da cooperativa***);
2. diretor responsável pelo gerenciamento de risco operacional;
3. gerência, supervisão, coordenação ***(descrever a área de acordo com a estrutura da cooperativa).***

# **ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO *(descrever o órgão de administração da cooperativa)***

# São responsabilidades do (a) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(descrever o órgão de administração da cooperativa):**

1. aprovar esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional, bem como suas atualizações;
2. conduzir a gestão de risco operacional, abrangendo o processo de tomada de decisões, ações prevenção e mitigação do risco operacional;
3. aprovar novas estratégias de gerenciamento de risco operacional, bem como medidas tempestivas para correção de deficiências na estrutura de gerenciamento do risco operacional;
4. disseminar a da cultura de GRO na cooperativa;
5. autorizar a disponibilização de recursos e infraestrutura da tecnologia da informação que assegure integridade, segurança e disponibilidade dados relativos ao gerenciamento de risco operacional;
6. definir critérios para deliberações relacionadas a contratação e seleção de prestadores de serviços e terceirização.

# **DIRETOR RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL – ESTRUTURA SIMPLIFICADA**

Em atendimento a regulamentação do Banco Central do Brasil (BCB) a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(denominação da cooperativa)** designou o diretor responsável pelo cumprimento da do gerenciamento do risco operacional que tem como responsabilidades:

1. supervisionar a implementação do risco operacional visando identificar aprimoramentos contínuos;
2. acompanhar o desempenho dos profissionais envolvidos no processo de gerenciamento operacional e propor melhorias;
3. participar no processo de tomada de decisão estratégicas relacionadas ao GRO;
4. elaborar e aprovar o relatório gerencial anual sobre desempenho da estrutura de risco operacional;
5. aprovar o plano de continuidade de negócios;
6. reportar a os demais diretores situações não previstas nesta política que necessitem de ciência e tomadas de providência, quando aplicáveis.

# **OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS DE INDICIOS A DE ILICITUDES**

Na ***\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa)***, o responsável pelo recebimento de manifestações dos associados ou terceiros tem como atribuição:

1. responsabilizar pelo recebimento de manifestações por intermédio de seus associados e que tratar as justificativas e ações para tomada de providências;
2. tomar ciência sobre as ocorrências recebidas pela área responsável;
3. apurar as ocorrências que envolvam diretamente o risco operacional e tomando as devidas providências para apuração e regularização.

# **GERENTE**

São responsabilidades do gerente:

1. acompanhar o gerenciamento do risco operacional no âmbito das áreas/processo sobre sua supervisão;
2. cumpri as diretrizes da política e os procedimentos gerenciamento do risco operacional;
3. selecionar os prestadores de serviços conforme critério estabelecidos pelo (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa);***
4. supervisionar periodicamente os serviços prestados por terceiros quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contratos e/ou acordos;
5. registrar as ocorrências, os eventos e perdas operacionais conforme níveis de alçadas estabelecidos;
6. comunicar os registros de ocorrências, eventos de riscos e perdas operacionais relevantes ao responsável pelo processo de Conformidade *(Compliance)* para ciência e para \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***órgão de administração da cooperativa)*** para tomada de decisão;
7. adotar medidas preventivas e corretivas para mitigação de riscos operacionais decorrentes de atividades internas sob sua supervisão e serviços terceirizados relevantes para o funcionamento da cooperativa;
8. elaborar e aprovar o Plano de Continuidade de Negócios do responsável pelo Conformidade *(Compliance)* e dos serviços de tecnologia da informação.
9. apoiar as atividades de conformidade (*Compliance)* na condução do processo de gerenciamento de risco operacional;
10. assegurar a capacitação de todos os colaboradores e prestadores de serviços terceirizados sobre o risco operacional.

# **FUNÇÃO DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE)**

São responsabilidades das atividades de Conformidade *(Compliance):*

1. monitorar periodicamente as atividades de risco operacional;
2. adotar procedimentos de controles de atualização desta política, bem como documentar suas estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
3. auxiliar as áreas conforme necessidade e relevância dos acontecimentos;
4. acompanhar o cumprimento regulatórios acerca de gerenciamento risco operacional:
5. avaliar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para funcionamento da cooperativa;
6. apoiar a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***inserir a administração da cooperativa)*** e diretor responsável pelo gerenciamento de risco socioambiental na elaboração de relatórios gerenciais periódicos.
7. suporte e controle na elaboração do registro de ocorrências, de eventos e perda operacional, bem como na consolidação das informações conforme necessidade e relevância dos fatos;
8. apoio as áreas na identificação prévia dos riscos operacionais que motivem alterações em produtos e serviços existentes e novos;
9. assistência aos gestores com relação a atualização e revisão das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual;
10. apoio aos gestores e ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** na condução das atividades de Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA);
11. reporte ao ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** dos resultados \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA) para ciência e tomada de providencias;
12. avaliar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da cooperativa mediante acompanhamento cumprimento de compromisso regulatórios;
13. apoio na elaboração do Plano de Continuidade de Negócios, bem como na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade

# **DEMAIS AREAS DA COOPERATIVA**

São responsabilidades das atividades das áreas financeiras, contábeis e de atendimento com relação ao gerenciamento de risco operacional:

1. cumprir as diretrizes desta política e os procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
2. identificar e reportar o registro de ocorrências e eventos de riscos e de perda operacional associados as atividades sob sua responsabilidade;
3. avaliar anualmente os riscos e controles associado as atividades sob sua responsabilidade e atribuir os resultados para aprovação do gestor e responsável;
4. identificar possíveis situações de risco que promovam modificações relevantes em produtos e serviços existentes e novos;
5. avaliar e elaborar plano de ação que mitiguem os mesmos eventos de riscos e perdas operacionais.

# **OPERACIONALZIAÇÃO**

Para cumprimento dos objetivos relacionados ao gerenciamento de riscos operacionais o (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** estabeleceu como diretrizes a confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e a conformidade com as leis e regulamentos considerando:

1. instituir e revisar políticas, estratégicas, rotinas e procedimentos para gerenciamento de risco operacional;
2. identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar, mitigar os riscos operacionais da ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa)*** que está exposta de maneira relevante;
3. melhorar a eficiência e eficácia dos processos e controles mediante aplicação de processo Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA);
4. reportar a ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)***, gerencia e demais níveis as informações tempestivas e de qualidade para tomada de decisão;
5. melhorar o ambiente de risco e manter controles de proteção e melhoria da reputação e imagem da cooperativa;
6. auxiliar a ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (órgão de administração da cooperativa)*** no atendimento as demandas regulatórias.

# **MECANISMO DE MITIGAÇÃO DE RISCO OPERACIONAL**

Os mecanismos de mitigação de riscos operacionais da ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(denominação da cooperativa)*** visam assegurar que:

1. conduzir adequadamente e de forma integrada entre as áreas as cooperativas os processos de gerenciamento de riscos operacionais entre o gerenciamento de risco operacional visando o alcance das metas e objetivos estabelecidos pelo (a) ***\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa);***
2. identificar e avaliar os riscos considerados relevantes, inclusive os riscos de prestadores de serviços;
3. implementar procedimentos de gerenciamento de risco operacional, auxiliando os gestores dos processos a reportar adequadamente informações relacionadas a riscos para adoção de correção de deficiências;
4. capturar informações de riscos relevantes e comunicar de forma oportuna permitindo aos componentes da estrutura organizacional cumprir com suas responsabilidades;
5. instituir ações preventivas e corretivas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando a redução de riscos operacionais e níveis aceitáveis;
6. compartilhar conhecimento e as informações sobre riscos para auxiliar todas as funções a desempenhar melhor seus papeis de forma eficiente;
7. treinar e orientar todos os níveis organizacionais da cooperativa sobre o processo de gerenciamento de riscos;
8. alertar o (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** sobre questões emergentes, mudanças no cenário regulatório, existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da cooperativa.

O (A) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** deverá abordar em reunião ordinária e mensalmente as questões emergentes, mudanças no cenário regulatório, existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da cooperativa.

# **AUTOAVALIAÇÃO DE RISCOS E CONTROLES (CSA)**

A Autoavaliação (CSA) é uma ferramenta estabelecida pelo (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** para avaliação de riscos e controles visando fortalecimento da cultura de risco e controle no ambiente interno.

A Autoavaliação (CSA) é realizada com reuniões estruturadas com participação da área gestora do processo e facilitada pelo responsável de Conformidade *(Compliance)* que conduz as reuniões e estimula a participação dos envolvidos para identificação e mensuração dos riscos e abrangendo a revisão dos fluxos e controles da cooperativa.

A Matriz de Riscos a seguir é uma ferramenta de gerenciamento de riscos que permite a ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração)***  identificar quais são os riscos que devem receber mais atenção na etapa de avaliação de riscos.

As probabilidades e impactos são avaliados qualitativamente utilizando escalas de categorias conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Risco Residual | | Probabilidade | | |
| **Baixo** | **Médio** | **Alto** |
| Impacto | Alto | Médio | Alto | Alto |
| Médio | Médio | Médio | Alto |
| Baixo | Baixo | Médio | Médio |

A avaliação do risco é realizada com captura de informações (quantitativas e qualitativas) abrangendo.

A probabilidade é medida considerando o registro histórico, frequências dos eventos e ocorrências, a existência de reincidências e vulnerabilidade dos processos, comparando 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 conformidade, bem como o registro histórico d perdas financeiras/potenciais, perdas estimadas e a vulnerabilidade dos processos, comparando a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam o impacto

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

# **RELATÓRIO ANUAL**

O diretor de gerenciamento de risco operacional emitira relatório gerencial, em periodicidade mínima anual que deverá ser aprovada ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa).***

No relatório gerencial deverá ser aprovado em reunião do ***\_\_\_\_\_\_\_\_ (órgão de administração da cooperativa)*** com registro em ata e compreender:

1. informações referentes às perdas operacionais relevante e valores quantitativos e avaliações qualitativas de exposição aos riscos;
2. relatório com resumo do histórico de perdas operacionais, segregadas por tipo de eventos e categoria de risco operacional, destacando as perdas relevantes e perdas potencial maior;
3. informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controles e de gerenciamento do risco operacional;
4. avaliação das rotinas, procedimentos e sistemas, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacionais e ações adotadas para corrigi-las
5. ações para mitigação dos riscos e considerações quanto a eficácia;
6. as manifestações do (a) ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(órgão de administração da cooperativa)*** acerca das ações para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos;

# **PERIODICIDADE DE REVISÃO**

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional é de responsabilidade da \_\_\_\_\_\_\_***(descrever área responsável pelo processo na cooperativa).***

A fim de assegurar a constante adequação e eficácia do gerenciamento de risco operacional na cooperativa esta política deverá ser revisada a cada 2 (dois) anos pela \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(***descrever área responsável pelo processo na cooperativa ou quando necessário decorrentes*** ***de mudanças na legislação ou ainda atualizações de processos internos).***

# **CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS**

Esta política é aprovada pela (o)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(órgão de administração da cooperativa)*** e será publicada e comunicada para todos os colaboradores e partes interessadas que sejam relevantes para o cumprimento necessário.

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional foi aprovada na reunião do \_\_\_\_\_\_***(descrever o órgão de administração da cooperativ****a) realizada em* \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_.