

# **POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS RELEVANTES**

## 1. INTRODUÇÃO

A Política de Contratação de Prestadores de Serviços Relevantes é parte integrante da Política da Estrutura Simplificada de Gerenciamento Contínuo de Riscos da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ que tem por finalidade definir diretrizes para efetivar e para manutenção das estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento contínuo de riscos quando do processo de contratação de prestadores de serviços relevantes.

A cooperativa mantém a Estrutura Simplificada de Gerenciamento Contínuo de Riscos em atendimento as Resolução nº 4.557/17 e Resolução 4.606/17 com objetivo de identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos que a instituição esteja exposta de maneira relevante, considerando:

- a) O modelo de negócios, com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e serviços, das atividades e dos processos da Cooperativa;
- b) A dimensão e à relevância da exposição aos riscos, segundo critérios definidos pela CREDI NESTLÉ e adequada ao perfil de riscos apresentados na cooperativa.

A CREDI NESTLÉ é uma cooperativa singular, classificada como “capital e empréstimo”, segmentada como “S5”, com atendimento restrito aos funcionários do Grupo Nestlé, Froneri, Funep e Nestlé Stores, que opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus cooperados, que são pessoas físicas enquadradas como colaboradores com vínculo trabalhista das empresas deste mesmo grupo.

Na construção da Estrutura Simplificada de Gerenciamento Contínuo de Riscos, a CREDI NESTLÉ adotou parâmetros que considera o suficiente para o estabelecimento da gestão dos riscos e será revisada, no mínimo, a cada 2 (dois) anos.

## 2. OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

O objetivo desta política é estabelecer atribuições aos prestadores de serviços terceirizados relativo os papéis e as responsabilidades para fins do gerenciamento de riscos que devem ser claramente documentados da CREDI NESTLÉ.

Para interpretação dessa Política temos como definições:

**Contratante** – é a CREDI NESTLÉ que celebra contrato com a empresa de prestação de serviços, ou seja, é o tomador dos serviços;

**Contratada** – a empresa que presta/executa o serviço, utilizando os recursos próprios necessários à perfeita execução do contrato;

**Prestação de Serviços** – a prestação dos serviços contratados, pode ser nas instalações do tomador dos serviços ou onde este determinar;

**Serviços Terceirizados Relevantes** – são serviços de natureza contínua que se não forem realizados podem causar interrupção das atividades de intermediação financeira, atendimento, processamento e entrega de informações e/ou obrigações para órgãos reguladores e fiscalizadores., podendo ou não resultar em riscos ou perdas operacionais à CREDI NESTLÉ;

**Retaguarda (backoffice)** – atividade ou operações de apoio para o pleno funcionamento da cooperativa, quais sejam: contabilidade, finanças, folha de pagamento.

**Atividade(s) Fim** – são atividades que estão ligadas diretamente com o objetivo principal da cooperativa que é capitalizar e emprestar dinheiro aos cooperados. São elas: atendimento e análise de crédito.

A terceirização de serviços na CREDI NESTLÉ é um processo de gestão que estabelece a relação de parceria com as empresas especializadas na prestação de serviços de retaguarda, para executar atividades de caráter acessório e secundário em relação ao objetivo principal da CREDI NESTLÉ e cuja relação custo/benefício seja comprovadamente favorável.

### 3. RESPONSABILIDADES

É atribuição do Conselho de Administração aprovar a Política de Contratação de Prestador de Serviços Relevantes.

A Diretoria Executiva, com base nos critérios estabelecidos na política, atua no processo de contratação do serviço. Bem como na garantia de que as medidas corretivas sejam tomadas, quando falhas no processo de seleção e contratação de prestadores de serviços sejam identificadas.

A Gêneria deve acompanhar e assegurar que o processo de contratação de prestadores de serviços estejam de acordo esta Política, mediando o processo de solicitação de contratação dos serviços, estabelecendo concorrência que vise o melhor custo x benefício, respeito os limites orçamentários e alçadas de aprovação.

### 4. PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À CONTRATAÇÃO

A escolha e a contratação dos prestadores de serviços devem ser baseadas em critérios técnicos imparciais, que supram as necessidades da CREDI NESTLÉ. Os contratos de prestação de serviços pressupõem a contratação de terceiros qualificados, competentes, eficientes e eficazes, entregando os resultados propostos.

A contratação do prestador de serviços só será aprovada com a verificação e análise com a criticidade da atividade, buscando agir com razoabilidade e bom senso utilizando para classificação da CONTRATADA critérios como:

- a) a avaliação do nível de complexidade do escopo da prestação de serviços e o conhecimento e capacidade técnica: comprovação por meio de certificações, cartas de remendação, apresentação de portfólios, entre outras documentações onde a capacidade e o conhecimento possam ser devidamente comprovados;
- b) a idoneidade e capacidade de atendimento no nível de serviço requerido: comprovação de atendimento de níveis de serviços estabelecidos, comprovação de equipe técnica compatível em quantidade e competência técnica, apresentação de documentação comprobatória que demonstre regularidade fiscal e financeira no mercado.

A CREDI NESTLÉ verificará acerca da idoneidade e capacidade técnica do prestador de serviços em proporção ao nível de risco das operações e atividades que serão executadas, sendo classificadas pelos graus de RISCOS BAIXO, MÉDIO ou ALTO, conforme descrito abaixo:

- **Alto Risco:** atividades e operações que possam gerar diretamente interrupção das atividades e operações da CREDI NESTLÉ. Também, em caso de prestadores de serviços terceirizados serem enquadrados como Pessoa Politicamente Exposta, com histórico de envolvimento em escândalos de corrupção, lavagem de dinheiro, ou que estão sendo processados ou investigados pela prática de algum ato relacionado a sua atividade ou a atividade a ser prestada à cooperativa.
- **Médio Risco:** atividades e operações que não impactem ou interrompam as operações de forma imediata, entretanto tal interrupção pode gerar perda ou ainda que possam gerar riscos estratégicos, operacionais, financeiros/de crédito ou reputacionais à cooperativa.
- **Baixo Risco:** os demais prestadores que não se encaixam nas demais classificações.

Nessa fase inicial, o processo de verificação para todos os riscos constitui efetuar uma prévia verificação dos dados da empresa e seus sócios, por meio da análise de informações públicas disponibilizadas ou através de bases privadas e especializadas para verificar se há informações desabonadoras sobre a empresa, seus sócios e administradores.

Serão classificadas como alto risco quando na empresa contratada houver existência de quaisquer relação ou vínculos com pessoa politicamente exposta ou ainda houver a falta de transparência na estrutura societária da empresa contratada que dificulte a visualização dos beneficiários finais.

Para as contratações classificadas como alto risco deve se efetuar consulta no site do Portal da Transparência do Governo Federal, que contém o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Empresas Punidas.<sup>1</sup>

<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>

Do mesmo modo, as áreas classificadas como alto risco, quando necessário deve incluir a consulta do banco de dados do SERASA/SPC e os sites dos Tribunais de Justiça de cada estado e da Justiça Federal, o Tribunal Superior do Trabalho, o Superior Tribunal de Justiça e o Superior Tribunal Federal.

Também para atividades classificadas como alto risco, caso julgue necessário ou conveniente para melhor avaliação, a Gerência poderá solicitar informações adicionais relativas a contratada tais como: informações financeiras, capacitação técnica, informações estratégicas conforme estabelecido nos planos de continuidade de negócios para mitigar o risco operacional, ou ainda sobre seus sócios e administradores.

Esse processo inicial será realizado pela gerência e será apresentado para Diretoria que após análise e aprovação, seguirá para área Jurídica para elaboração ou análise do contrato.

## 5. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

A contratação de terceiros será formalizada através de contrato (“Contrato de Prestação de Serviço”) que deverá estipular as obrigações e deveres dos envolvidos, com descrição das atividades contratadas e exercidas pelas partes.

No contrato, em via física ou digital, terá identificação e contato dos signatários e principais responsáveis pela empresa e será devidamente assinado por todas as partes, incluindo testemunhas com RG.

Cláusulas mínimas de qualquer contrato celebrado:

- a) As obrigações e deveres das partes envolvidas;
- b) Deverão constar a descrição das atividades que serão contratadas e exercidas, sem tratar, contudo, da forma como eles devem ser prestados;
- c) A obrigação de cumprir suas atividades em conformidade com as disposições previstas na Regulação em vigor específica, no que aplicável, para cada tipo de atividade e operação; e
- d) Dependendo da natureza dos serviços contratados, será obrigatória uma cláusula de sigilo de informações, preservando informações dos cooperados e fornecedores.

A prestação dos serviços poderá se desenvolver nas instalações físicas da CREDI NESTLÉ ou em outro local determinado por esta, ou ainda na sede da empresa contratada. Os serviços deverão ter um responsável designado pelo prestador contratado, especializado e capaz, com postura gerencial, evitando a interferência de prepostos da cooperativa no seu processo de produção.

Adicionalmente, a CREDI NESTLÉ poderá exigir que a contratada cumpra diretrizes estabelecidas em políticas e procedimentos da contratante, como a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Corrupção e Financiamento ao Terrorismo,

Política de Gerenciamento de Riscos e de Controles Internos, Política de Compliance e Política de Segurança de Dados e Informações.

### **5.1. Contratos específicos com fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação**

Nos contratos referentes à prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI devem constar a previsão quanto à permissão de acesso do Banco Central do Brasil - BCB (Resolução nº 4.606/2017, Art. 23, §1) a:

- a) Termos firmados;
- b) Documentação e informações referentes aos serviços prestados;
- c) Dependências do contratado.

## **6. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

A Avaliação de fornecedores visa promover a adequação das atividades operacionais da CREDI NESTLÉ.

Na construção da estrutura da Avaliação de Fornecedores, a CREDI NESTLÉ adotou parâmetros que considera o suficiente para o estabelecimento da gestão dos riscos no processo e será revisada de acordo com sua classificação de grau, sendo baixo, médio ou alto risco.

### **6.1. PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À AVALIAÇÃO**

A avaliação dos fornecedores de serviços deve ser baseada em critérios técnicos imparciais, que supram as necessidades da CREDI NESTLÉ. Os contratos de prestação de serviços pressupõem a contratação de terceiros qualificados, competentes, eficientes e eficazes, entregando os resultados propostos.

A avaliação do fornecedor de serviços será conduzida com a verificação e análise com a criticidade das atividades prestadas, buscando agir com razoabilidade e bom senso utilizando para classificação da contratada nos critérios como:

- a) avaliação do nível de complexidade do escopo da prestação de serviços e o conhecimento e capacidade técnica;
- b) a idoneidade e capacidade de atendimento no nível de serviço requerido.

### **6.2. MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR**

Periodicamente, a CREDI NESTLÉ realizará a Avaliação de Fornecedores para monitorar o desempenho dos fornecedores contratados e tomar medidas preventivas, conforme o resultado apresentado na avaliação, combinado com o risco classificado.

Para tanto, utilizará de ferramentas auxiliares para apuração de resultado e tomada de decisão, quando for o caso.

#### 6.2.1. FERRAMENTAS UTILIZADAS:

- pesquisa por meio de Google Forms;
- envio de e-mail com arquivo de preenchimento para registro das avaliações.

#### 6.2.2. ITENS AVALIADOS PELO CONTRATANTE:

- Qualificação técnica da equipe responsável pela execução dos trabalhos;
- Organização;
- Limpeza;
- Segurança dos produtos ou dados utilizados;
- Gestão Financeira - Conferência de faturas x solicitações;
- Qualidade de entrega (volume entregas, quantidade de produtos, informações corretas, estética das caixas, etc.) ;
- Cumprimento de prazos
- Zelo pela imagem do contratante e público geral;
- Disponibilidade de equipe;
- Respeito e cumprimento à legislação (LGPD, Gestão Ambiental, CLT, etc).

#### 6.2.3. CRITÉRIO PARA ANÁLISE DOS RESULTADOS

As avaliações serão realizadas considerando as seguintes notas:

NOTA	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
7 - 10	Bom	Contempla os itens avaliados pelo contratante
3 - 6	Regular	Contempla parcialmente os itens avaliados pelo contratante
0 - 3	Ruim	Não contempla os itens avaliados pelo contratante

Após preenchimento da avaliação de fornecedores via link, será realizada a apuração das respostas, as quais seguirão um critério de procedimento, conforme pontuação adquirida nas respostas apuradas.

A apuração das respostas será disponibilizada ao *owner* da conta responsável pelo processo para avaliação e condução do contrato, conforme critérios a seguir:

- a) **Maioria Bom:** manter
- b) **Maioria Regular:** comunicar formalmente o fornecedor e estabelecer plano de ação;
- c) **Maioria Ruim:** comunicar formalmente o fornecedor e estabelecer plano de ação, com comunicação de possibilidade futura de distrato.

#### 6.2.4. PLANO DE AÇÃO PÓS APURAÇÃO

Após apuração, com base nos resultados apresentados, recomenda-se a tomada de ação, conforme critérios abaixo:

- a) **Apenas 1 (uma) avaliação Ruim:** observar as próximas avaliações e o critério utilizado para fazer a avaliação. Havendo continuidade na classificação ruim, o contrato poderá ser cancelado.
- b) **3 (três) avaliações consecutivas Regular:** se for Alto ou Médio Risco, comunicar o fornecedor, avisar que a próxima avaliação vier como regular, os serviços serão descontinuados.
- c) **2 (duas) avaliações consecutivas Ruim:** se for Alto ou Médio Risco, comunicar o fornecedor, avisar que a próxima avaliação Ruim, os serviços serão descontinuados;
- d) **2 (duas) avaliações consecutivas Ruim:** se for Baixo, avisar o fornecedor e descontinuar o contrato.
- e) **Avaliações boas:** manter fornecedor

Todo resultado de avaliação deve ser comunicado para Diretoria na reunião ordinária subsequente a apuração do resultado semestral da avaliação.

## 7. PRAZO DE AVALIAÇÃO

A classificação do nível de risco das operações e atividades, determina o modo e a forma de contratação e acompanhamento do prestador de serviços.

A CREDI NESTLÉ realiza uma avaliação anual de todos seus fornecedores.

Havendo necessidade de avaliações extraordinárias, estas podem ser realizadas com justificativas e o resultado apurado deve ser levado ao conhecimento da Diretoria executiva para deliberação do melhor caminho a ser seguido.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política está sujeita a revisões bianuais, podendo ser revisada em periodicidade menor, caso necessário, em decorrência de alterações na regulamentação e/ou legislação aplicável ou, ainda, para refletir alterações nos procedimentos internos.

As informações cadastrais dos prestadores de serviços, bem como a pesquisa acerca dos critérios estabelecidos nessa política deverão ser atualizadas, conforme a classificação do risco.

Quaisquer situações não previstas nesta política e que fujam da alçada das equipes envolvidas devem ser submetidas à apreciação da Diretoria.

## 9. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Descrição	Item atualizado	Data
Inclusão de avaliação de Fornecedores	Item 6 e subitens	31/10/2022
Retificação de informação a respeito de terceirização de serviços	Item 2	31/10/2022
Classificação de Fornecedores	Item 4	31/10/2022