



www.nescred.com.br

Política de Gerenciamento do Risco Operacional

NESCRED 
presente na sua conquista

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>
através do código MXALLY-EAGOG-1L3B9-HH8HM



1. INTRODUÇÃO

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional tem a finalidade determinar critérios para o gerenciamento do risco operacional da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé – Nescred**, compreendendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais e fornecer a administração informações consistentes para mitigação de riscos operacionais.

2. APLICABILIDADE

Aplica-se aos administradores, colaboradores, estagiários, terceiros, fornecedores de serviços relevantes na Nescred, conforme suas atribuições e responsabilidades.

3. CONCEITOS

Para esta política são definidos como:

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

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 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;



- c) **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;
- 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 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;
- g) **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;
- 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.

5. RESPONSABILIDADES

A Nescred atua no processo de gerenciamento de Risco Operacional, conforme estrutura descrita no itens a seguir.

5.1. DIRETORIA EXECUTIVA

São atribuições da Diretoria Executiva:

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



5.2. DIRETOR RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL – ESTRUTURA SIMPLIFICADA

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

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

5.3. GERENTES E COORDENADORES

São responsabilidades da gerente Administrativa e dos Coordenadores de Unidade:

- a) acompanhar o gerenciamento do risco operacional no âmbito das áreas/processo sobre sua supervisão;
- b) cumprir as diretrizes da política e os procedimentos gerenciamento do risco operacional;
- c) selecionar os prestadores de serviços conforme critério estabelecidos pela Diretoria Executiva, por meio de política interna específica
- d) supervisionar periodicamente os serviços prestados por terceiros quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contratos e/ou acordos;



- e) registrar as ocorrências, os eventos e perdas operacionais conforme níveis de alçadas estabelecidos;
- f) comunicar os registros de ocorrências, eventos de riscos e perdas operacionais relevantes ao responsável pelo processo de Conformidade (*Compliance*) para ciência e para Diretoria Executiva para tomada de decisão;
- g) 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;
- h) elaborar e aprovar o Plano de Continuidade de Negócios do responsável pelo Conformidade (*Compliance*) e dos serviços de tecnologia da informação.
- i) apoiar as atividades de conformidade (*Compliance*) na condução do processo de gerenciamento de risco operacional;
- j) assegurar a capacitação de todos os empregados prestadores de serviços terceirizados sobre o risco operacional.

5.4. FUNÇÃO DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE)

São responsabilidades das atividades de Governança e Compliance:

- a) monitorar periodicamente as atividades de risco operacional;
- b) adotar procedimentos de controles de atualização desta política, bem como documentar suas estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
- c) auxiliar as áreas conforme necessidade e relevância dos acontecimentos;
- d) acompanhar o cumprimento regulatórios acerca de gerenciamento risco operacional;
- e) avaliar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para funcionamento da Cooperativa;



- f) apoiar a Diretoria Executiva e diretor responsável pelo gerenciamento de risco operacional e na elaboração de relatórios gerenciais periódicos.
- g) 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;
- h) apoio as áreas na identificação prévia dos riscos operacionais que motivem alterações em produtos e serviços existentes e novos;
- i) assistência aos gestores com relação a atualização e revisão das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual;
- j) apoio aos gestores e Diretoria Executiva na condução das atividades de Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA);
- k) reporte ao Conselho de Administração e a Diretoria Executiva dos resultados obtidos por meio da Autoavaliação de Riscos e Controles (CSA), para ciência e tomada de providencias;
- l) avaliar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da cooperativa mediante acompanhamento cumprimento de compromisso regulatórios;
- m) apoio na elaboração do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), bem como na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade

5.5. DEMAIS EMPREGADOS

São atribuições dos demais empregados em atendimento as diretrizes do gerenciamento de risco operacional:

- a) cumprir as diretrizes desta política e os procedimentos de gerenciamento de risco operacional;
- b) identificar e reportar o registro de ocorrências e eventos de riscos e de perda operacional associados as atividades sob sua responsabilidade;



- c) avaliar anualmente os riscos e controles associado as atividades sob sua responsabilidade e atribuir os resultados para aprovação do gestor e responsável;
- d) identificar possíveis situações de risco que promovam modificações relevantes em produtos e serviços existentes e novos;
- e) avaliar e elaborar plano de ação que mitiguem os mesmos eventos de riscos e perdas operacionais.

5.6. AUDITORIA INTERNA

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

6. DIRETRIZES

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

7. LINHAS DE DEFESA

São linhas de defesas da Cooperativa:

- a) **1ª linha de defesa:** são todos os gestores, 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:** fica sob responsabilidade da Unidade de Governança e Compliance que desenvolve 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 Executiva 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 ao Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, Gerente e Coordenadores 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 Executiva no atendimento as demandas regulatórias.

8. MECANISMO DE MITIGAÇÃO DE RISCO OPERACIONAL

Os mecanismos de mitigação de riscos operacionais da Nescred visam assegurar que:

- a) 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 pela Diretoria Executiva;
- b) identificar e avaliar os riscos considerados relevantes, inclusive os riscos de prestadores de serviços;
- c) implementar procedimentos de gerenciamento de risco operacional, auxiliando os gestores dos processos a reportarem adequadamente informações relacionadas a riscos para adoção de correção de deficiências;



- d) capturar informações de riscos relevantes e comunicar de forma oportuna permitindo aos componentes da estrutura organizacional cumprirem com suas responsabilidades;
- e) instituir ações preventivas e corretivas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando a redução de riscos operacionais e níveis aceitáveis;
- f) compartilhar conhecimento e as informações sobre riscos para auxiliar todas as funções a desempenhar melhor seus papéis de forma eficiente;
- g) treinar e orientar todos os níveis organizacionais da cooperativa sobre o processo de gerenciamento de riscos;
- h) alertar a Diretoria Executiva sobre questões emergentes, mudanças no cenário regulatório, existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da cooperativa.

A Diretoria Executiva 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.

9. AUTOAVALIAÇÃO DE RISCOS E CONTROLES (CSA)

A Autoavaliação (CSA) é uma ferramenta estabelecida pela Diretoria Executiva 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 Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria) 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 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 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 medidas 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.

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/ogir/ptc-vamdcar> através do código MXALY-EAGOG-1L3B9-HH8HM



10. RELATÓRIO ANUAL

O diretor de gerenciamento de risco operacional emitirá relatório gerencial, em periodicidade mínima anual que deverá ser aprovada pela Diretoria Executiva.

No relatório gerencial deverá ser aprovado em reunião da Diretoria Executiva com registro em ata e compreender:

- a) informações referentes às perdas operacionais relevante e valores quantitativos e avaliações qualitativas de exposição aos riscos;
- b) 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;
- c) informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controles e de gerenciamento do risco operacional;
- d) avaliação das rotinas, procedimentos e sistemas, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacionais e ações adotadas para corrigi-las
- e) ações para mitigação dos riscos e considerações quanto a eficácia;
- f) as manifestações da Diretoria Executiva acerca das ações para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos;

11. PERIODICIDADE DE REVISÃO

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional é de responsabilidade da Gerência Administrativa.

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 Gerência Administrativa e levada para análise e aprovação pela Diretoria Executiva.



12. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

Esta política é aprovada pela Diretoria Executiva e será publicada e comunicada para todos os colaboradores e partes interessadas que sejam relevantes para o cumprimento necessário.

Quaisquer indícios de irregularidades no cumprimento das determinações deste serão alvo de investigação interna e devem ser comunicados imediatamente a Diretoria Executiva.

13. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018

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

14. APROVAÇÃO

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional foi aprovada na reunião mensal ordinária do Conselho de Administração e Diretoria Executiva realizada em 25/07/2025 e passa a vigorar na data de sua publicação.

15. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normativo	Órgão	Data	Epígrafe
Lei Nº 13.709	Planalto	14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar> através do código MXALV-EAGOG-1L3B9-HH8HM



16. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Data	Capitulação	Atualizações
21/12/2020	instituição	
25/07/2025	Reforma ampla e geral	

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar> através do código MXALY-EAGOG-1L3B9-HH8HM

PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 04/08/2025

Dados do Documento

Tipo de Documento: POLÍTICAS_Normativos Internos
Referência Contrato: Nescred_Política de Gerenciamento do Risco Operaci
Situação: Vigente / Ativo
Data da Criação: 29/07/2025
Validade: 29/07/2025 até Indeterminado
Hash Code do Documento: 100603D34A8B1AB2C9EA88BE2396A0B4F223BB8DE37A40F6349631445EF2EC16

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte) Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Nescred

Representante	CPF
Marcos Valentim Baccarin	027.765.218-98
Ação: Assinado em 04/08/2025 08:55:55 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 128.77.112.247
Info.Navegador App/4 CFNetwork/3826.500.131 Darwin/24.5.0	
Localização Não Informada	
Tipo de Acesso Normal	

Representante	CPF
TIAGO CASTILLO E SOUSA	094.209.376-31
Ação: Assinado em 29/07/2025 04:01:09 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 128.77.112.246
Info.Navegador Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/138.0.0.0 Safari/537.36 Edg/138.0.0.0	
Localização Não Informada	
Tipo de Acesso Normal	

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **MXALV-EAG0G-1L3B9-HH8HM**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://validar.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em

<http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.