



ROTEIRO PARA  
ELABORAÇÃO DO

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE

EM SOCIEDADES COOPERATIVAS





**PRESIDENTE**  
José Roberto Ricken

**DIRETORES**  
Alvaro Jabur  
Clemente Renosto  
Dilvo Grolli  
Frans Borg  
Jorge Hashimoto  
Jorge Karl  
Jose Aroldo Gallassini  
Luiz Lourenço  
Paulo Roberto Fernandes Faria  
Valter Pitol  
Valter Vanzella  
Wellington Ferreira  
Yuna Ortenzi Bastos  
Wilson Cavina

**CONSELHO FISCAL**  
**Titulares**  
Popke Ferdinand Van Der Vinne  
Lauro Soethe e Wemilda  
Marta Fregonese

**Suplentes**  
Claudemir Cavalini Carvalho  
Valdenir Romani  
Paulo Pinto de Oliveira Filho

**SUPERINTENDENTE**  
Robson Leandro Mafioletti

#### COORDENAÇÃO:

Gestão Estratégica do Sistema Ocepar

#### ORGANIZADORES:

Alfredo Kugerastki Souza (Sescoop/PR) Tiago Fernandes Gomes (Sescoop/PR) e Daniele Farfus (PUCPR)

#### AUTORES:

**Comprometimento da alta administração** - Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Riscos de compliance** – Vilmar Rodrigues Moreira, Jacqueline Vasconcelos Leoni, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Controles internos** - Marcelo Cichacz, Franceline Franco, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Gestão de terceiros** - Solange de Lima Barbosa, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Código de conduta** - Patrícia Dittrich Ferreira Diniz, Renata Maraccini Franco, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Relacionamento com os cooperados** - Marília Pedroso Xavier, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Canal de denúncias** - Leila Andressa Dissenha, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Plano de treinamento e comunicação** - Alex Sandro Quadros Weymer, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Auditoria e monitoramento** - Luiz Carlos Benner, Hegen Correia Rocha, Alfredo Kugerastki Souza e Tiago Fernandes Gomes

**Edição e Revisão:** Comunicação Social do Sistema Ocepar

**Projeto Gráfico:** Celso Arimatéia



**PRESIDENTE**  
José Roberto Ricken

**CONSELHO ADMINISTRATIVO**  
**Titulares**  
Joberson Fernando de Lima Silva  
Luiz Roberto Baggio  
Marcos Antonio Trintinalha  
Solange Pinzon de Carvalho Martins

**Suplentes**  
Aguinel Marcondes Waclawovsky  
Hiroshi Nishitani  
Karla Tadeu Duarte de Oliveira  
Luciano Ferreira Lopes

**CONSELHO FISCAL**  
**Titulares**  
Erik Bosch  
Joel Makohin  
Marcos Roberto Bueno Antunes

**Suplentes**  
Akio Cyoia  
Artur Sawatzky  
Mércio Francisco Paludo

**SUPERINTENDENTE**  
Leonardo Boesche



**PRESIDENTE**  
José Roberto Ricken

**VICE-PRESIDENTE**  
Paulo Roberto Fernandes Faria

**SECRETÁRIO**  
Dilvo Grolli

**TESOUREIRO**  
Luiz Roberto Baggio

**Suplente**  
Wellington Ferreira

**CONSELHO FISCAL**  
**Titulares**  
Jorge Hashimoto  
Jacir Scalvi  
Dorival Bartzike

**Suplentes**  
Jaime Basso  
Marino Delgado  
Frans Borg

**DELEGADOS**  
**Titulares**  
José Roberto Ricken  
Luiz Roberto Baggio

**Suplente**  
Marino Delgado

**SUPERINTENDENTE**  
Nelson Costa

#### FICHA CATALOGRÁFICA

Roteiro para elaboração do manual de procedimentos de compliance em sociedades cooperativas / Alfredo Kugerastki Souza / Tiago Fernandes Gomes / Daniele Farfus – Coord. – Curitiba: Comunicação Social do Sistema Ocepar, 2020. 28p. ilust.

1.Compliance-cooperativas 2. Direito administrativo. I. SISTEMA OCEPAR. II. PUC/PR. III. Título

CDD – 341.3

Catálogo: Edite Viana dos Santos Alves – CRB/09-nº 683



# SUMÁRIO

<b>MENSAGEM INSTITUCIONAL .....</b>	<b>04</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>05</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	06
2. DADOS GERAIS DA COOPERATIVA.....	07
3. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO .....	08
4. RISCOS DE COMPLIANCE.....	09
5. CONTROLES INTERNOS.....	11
6. GESTÃO DE TERCEIROS .....	13
7. CÓDIGO DE CONDUTA .....	15
8. RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS.....	16
9. CANAL DE DENÚNCIAS.....	17
10. TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO.....	19
11. AUDITORIA E MONITORAMENTO .....	21
12. LEGISLAÇÕES, RESOLUÇÕES E NORMATIVOS.....	23



# MENSAGEM INSTITUCIONAL

O Sistema Ocepar – composto pelo Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado do Paraná (Ocepar), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop/PR) e Federação e Organização das Cooperativas do Estado do Paraná (Fecoopar) - se dedica à representação, fomento, desenvolvimento, capacitação e promoção social das cooperativas paranaenses.

Visando contribuir com o desenvolvimento do cooperativismo paranaense, o Sistema Ocepar, por meio do Programa de Compliance, colabora com a consolidação do modelo de gestão e governança das cooperativas. Assim, promove ações para que estas sejam ainda mais comprometidas com transparência e ética, valores cooperativistas, desenvolvimento social e econômico e agregação de valor para os cooperados, preservando e fortalecendo a cultura das sociedades cooperativas.

Durante a execução dos módulos do Programa, a cooperativa poderá utilizar este **ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE EM SOCIEDADES COOPERATIVAS**. Ele servirá para sistematizar o conhecimento adquirido e transformá-lo no Manual de Compliance da Cooperativa, levando em consideração os seus processos, suas práticas e sua cultura organizacional.

O Programa teve origem a partir da demanda identificada no PRC100, o planejamento estratégico do sistema cooperativista do Paraná. O Comitê de Autogestão, responsável pelos desdobramentos do pilar Governança e Gestão do PRC100, realizou a pesquisa de governança que identificou a necessidade de se desenvolver um programa de integridade personalizado para as cooperativas do estado. Dessa forma, o Manual de Compliance é um produto do PRC100, disponibilizado para as cooperativas do Paraná.

**José Roberto Ricken**

Presidente do Sistema Ocepar

**Leonardo Boesche**

Superintendente do SESCOOP/PR



# INTRODUÇÃO

Este documento norteador para a elaboração do **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE** foi concebido pelo Sistema Ocepar, com a operacionalização do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop/PR), em conjunto com a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), para o Programa de Compliance do Cooperativismo Paranaense.

Cabe ressaltar que é um material orientativo e cada cooperativa poderá conceber o seu próprio manual, da forma mais adequada, considerando as suas práticas e cultura organizacional.

A equipe técnica que produziu esta publicação foi composta por profissionais do Sistema Ocepar e da PUCPR.





# 1. APRESENTAÇÃO

Fortalecer o cooperativismo é ponto de partida para aprimorar continuamente as práticas de gestão e governança no contexto da (NOME DA COOPERATIVA).

Assim sendo, participamos do Programa de Compliance do Cooperativismo Paranaense, no (CITAR MÊS) e (CITAR ANO), com todos os níveis hierárquicos, em um processo de construção efetiva e fortalecimento da cultura de compliance da nossa cooperativa.

O Programa – uma iniciativa do Sistema Ocepar, executada pelo Sescop/PR em parceria com a PUCPR – foi estruturado em duas grandes etapas: Nivelamento dos Conhecimentos em Governança e Compliance e Formação e Mentoria em Compliance, distribuídas em oito módulos. O conteúdo foi sistematizado, culminando com a elaboração deste documento, visando preservar o conhecimento adquirido, reafirmando o compromisso da cooperativa sobre o tema.

Este Manual de Procedimentos de Compliance tem por objetivo sintetizar orientações, apresentar conceitos, políticas, processos, procedimentos operacionais, padrões, documentos, sistemas eletrônicos e diretrizes sobre o Programa de Compliance da (NOME DA COOPERATIVA).



## 2. DADOS GERAIS DA COOPERATIVA

RAZÃO SOCIAL DA COOPERATIVA:

NOME FANTASIA DA COOPERATIVA:

CNPJ:

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Elencar os Conselheiros

Período de mandato

### **CONSELHO FISCAL**

Elencar os Conselheiros

Período de mandato

### **CONSELHO TÉCNICO**

**(para cooperativas que possuem este órgão)**

Elencar os Conselheiros

Período de mandato

### **DIRETORIA**

Presidente

Elencar os Diretores

Período de mandato

### **EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA CONCEPÇÃO DO MANUAL**

**(nominar os profissionais da cooperativa que contribuíram com a elaboração do manual)**

Coordenação:

Participações:



### 3. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

O comprometimento da alta administração é um dos pilares de um programa de integridade, sendo indispensável para o seu sucesso. O primeiro passo fundamental para o desenvolvimento e implantação do programa de compliance é o tom da liderança, *“the tone at the top”*, que irá contribuir para efetividade do programa no dia a dia das organizações.

A alta administração da cooperativa é responsável por estabelecer e divulgar as políticas de compliance, bem como instituir uma área destinada à gestão do programa ou, então, alocar um profissional encarregado de realizar tais atividades, ao qual deve ser assegurada autonomia para exercer sua função.

O compliance deve começar pelo topo da cooperativa, pois a alta administração, além de apoiar o programa, também tem a incumbência de disseminar a cultura de integridade. Para isso, precisa influenciar com atitudes e liderança pelo exemplo, incorporando os princípios do programa e agindo com ética e idoneidade, inspirando o comprometimento dos demais funcionários em atuar de acordo com os regimentos da cooperativa.

Algumas formas de demonstrar seu comprometimento com o programa é participar de palestras e treinamento sobre o tema; inserir o compliance em seus discursos; declarar publicamente sobre a importância do programa, bem como a necessidade de adoção de conduta ética pelos seus colaboradores; disponibilizar recursos para a implementação do programa; e supervisionar as principais atividades do programa.

Outra atribuição da alta administração é acompanhar o gerenciamento de riscos. É ela que deve aprovar e avaliar sua efetividade, assim como determinar o apetite ao risco da cooperativa, sugerir e efetuar os ajustes necessários ao longo do tempo.

## 4. RISCOS DE COMPLIANCE

Tendo em vista o modelo de três linhas de defesa, conforme proposto pelo *The Institute of Internal Auditors (IIA)*, o núcleo da gestão de riscos atua na segunda linha, contribuindo para a eficácia dos mecanismos de proteção da cooperativa. Recomenda-se que o manual descreva o processo de gestão de riscos de compliance, contemplando procedimentos como:

### **4.1 IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS DE COMPLIANCE**

Sugere-se descrever a metodologia a ser utilizada na identificação dos riscos, lembrando que os responsáveis pelo processo devem conhecer o ambiente interno. Caso seja realizada por meio de entrevistas, apresentar as etapas do processo, como o planejamento da entrevista, comunicação ao gestor da área, agendamento com antecedência, acompanhamento dos processos, documentação da entrevista (fluxos, descritivos etc.) e a validação dos riscos com os gestores, antes de registrá-los na matriz de riscos.

### **4.2 INVENTÁRIO REGULATÓRIO**

Orienta-se quanto à necessidade de se catalogar toda a legislação pertinente à cooperativa ou à área a ser mapeada, visando facilitar a identificação dos riscos de compliance que implicam quebra regulatória. Deste modo, recomenda-se incluir neste item o processo de catalogação das legislações pertinentes à cooperativa.

### **4.3 REGISTRO NA FICHA DE RISCOS E NA MATRIZ**

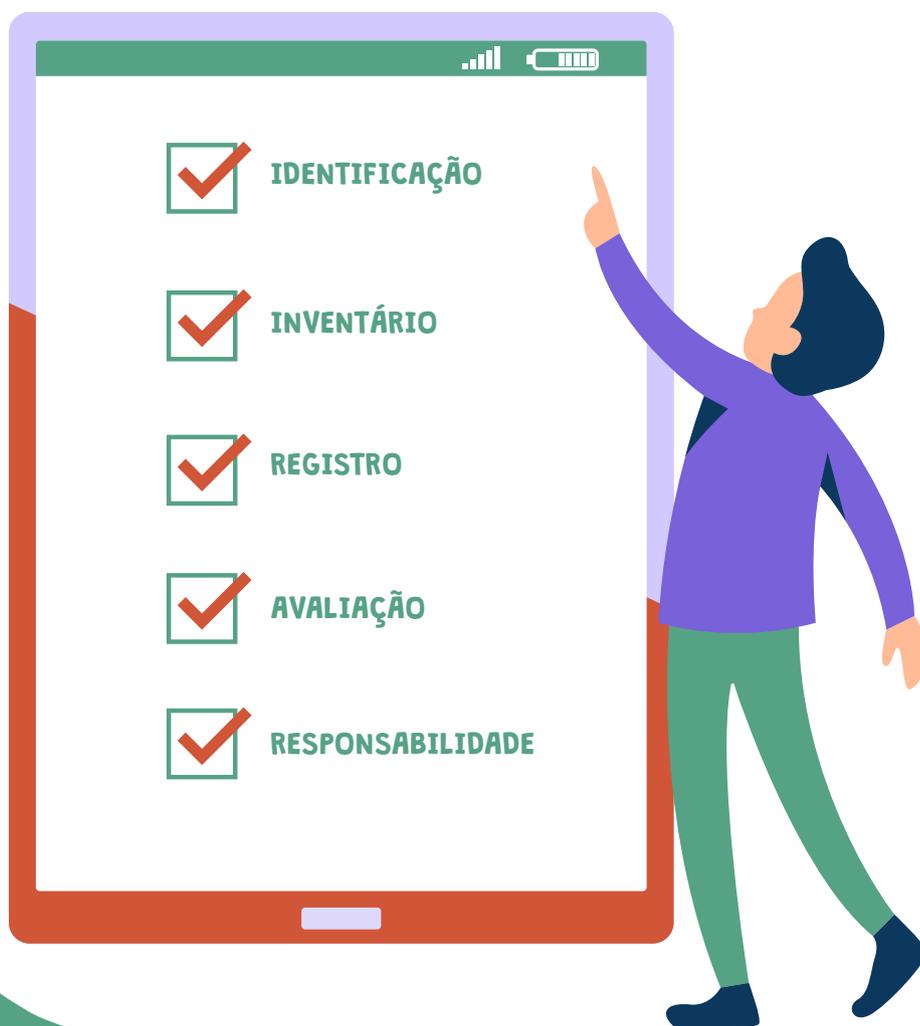
Apresentar o modelo de ficha catalográfica de riscos, descrevendo o conceito de cada campo, bem como exemplificar o formato do texto esperado. Gerar a matriz de riscos, de acordo com os critérios estabelecidos para definição da severidade dos riscos (impacto x probabilidade), permitindo a identificação da priorização dos riscos a serem gerenciados.

#### 4.4 AVALIAÇÃO DE RISCOS

Apresentar o método de avaliação de riscos, bem como as diretrizes para uniformização da avaliação realizada (apetite de riscos), identificar as alçadas para validação e a aprovação dos riscos avaliados.

#### 4.5 RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO DOS RISCOS

Identificar quem são os responsáveis pela gestão e atualização dos riscos da matriz, bem como as linhas de reporte para o monitoramento dos riscos (comitês, fóruns, conselhos etc.).





## 5. CONTROLES INTERNOS

A adoção de controles está associada à decisão de redução do nível de incerteza em relação a eventos futuros de resposta a risco. Assim como a gestão de riscos, os responsáveis pelos controles internos atuam na segunda linha de defesa. Conforme essa estrutura, sugere-se que a cooperativa descreva os processos que se referem a seus controles internos, como segue abaixo.

### 5.1 AMBIENTE INTERNO

A administração estabelece uma filosofia, regra ou diretriz quanto ao tratamento de riscos e um limite de apetite a risco. O ambiente interno determina os conceitos básicos sobre a forma como os riscos e os controles serão vistos e abordados pelos empregados. O coração de toda organização está fundamentado em seu corpo de empregados, isto é, nos atributos individuais, inclusive a integridade, os valores éticos e a competência, assim como no ambiente em que atuam. Dessa forma, a cooperativa necessita descrever o seu ambiente neste espaço, a partir do que foi citado.

### 5.2 FUNÇÕES DE CONTROLE NA COOPERATIVA

Todas as áreas são responsáveis por ações de controle para o atingimento dos objetivos definidos pela cooperativa. No entanto, certas áreas de governança e controle devem possuir um papel de assessoramento e elaboração de diretriz para toda a cooperativa. Detalhar o papel e a responsabilidade de cada área é necessário para o bom andamento das atividades, descrevendo-as.

### 5.3 DEFINIÇÃO DE PADRÕES

Como as atividades de controle compreendem toda a cooperativa, é necessário estabelecer padrões para permitir medidas de comparações e consistência. Assim, este item deve conter os padrões definidos das atividades de controle.

### 5.4 ELABORAÇÃO E REVISÃO DE FLUXOGRAMAS

O método para coleta de informações sobre controles existentes para mitigação de riscos deve ser definido e detalhado, de forma a existir uma metodologia para o processo. Políticas e procedimentos são estabelecidos e implementados para assegurar que as respostas aos riscos selecionados

pela administração sejam executadas com eficácia. Contudo, neste item, o método, as políticas e os procedimentos necessitam ser apresentados de forma geral, com seus principais pontos, e conter também indicações sobre onde se encontram suas especificidades.

### **5.5 MATRIZ DE CONTROLE**

A matriz de controle deve ser uma sequência da matriz de risco, a fim de assegurar que cada risco apontado possua seu controle identificado e avaliado, seguindo as diretrizes internas, de acordo com a parte e a complexidade de suas operações. A matriz deve ser adaptada de acordo com a necessidade e a aplicabilidade de cada cooperativa. Como sugestão de detalhes mínimos, ela deve conter: descrição do controle, natureza do controle, tipo de controle, operacionalização do controle, periodicidade do controle, eficácia, responsável pela execução do controle, plano de ação, em caso de necessidades de melhoria, e prazo para implementação. Inserir aqui a matriz, sem a necessidade de revelar os riscos nela presentes, e trazê-la como uma referência visual, ou, indicar onde poderá ser facilmente encontrada.

### **5.6 RESPOSTA A RISCO**

É necessário avaliar as possíveis respostas aos riscos: evitar, aceitar, reduzir ou compartilhar. A administração seleciona o conjunto de ações destinadas a alinhar os riscos às respectivas tolerâncias e ao apetite a risco. Descrever como isto ocorre no contexto da cooperativa.

### **5.7 INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

A forma e o prazo em que as informações relevantes são identificadas, colhidas e comunicadas permitem que as pessoas cumpram com suas atribuições. Para identificar, avaliar e responder ao risco, a organização necessita das informações em todos os níveis hierárquicos. Indicar como tais procedimentos são realizados.





## 6. GESTÃO DE TERCEIROS

Descrever em linhas gerais como são feitas a seleção, gestão e monitoramento da conduta, a atuação e contratos com terceiros, partindo da categorização e avaliação dos riscos relativos às categorias de fornecedores e prestadores de serviços diversos na cooperativa. Apresentar os procedimentos fundamentais de atuação, conduta e controle nas políticas associadas aos seguintes temas:

### **6.1 DUE DILLIGENCE**

Procedimento geral para todos os terceiros, procedimentos específicos para terceiros em categorias de risco diferenciadas, periodicidade e formas de aplicação.

### **6.2 HOMOLOGAÇÃO E SELEÇÃO DE TERCEIROS**

Procedimentos padrão para garantir transparência nos processos de compras e na seleção de fornecedores e prestadores de serviços, procedimentos para evitar fraudes ou aquisições fraudulentas e para evitar práticas de corrupção ativa ou passiva em processos de compras.

### **6.3 GESTÃO DE CONTRATOS**

Procedimentos para garantir lisura em contratos e para promover controle de riscos no gerenciamento dos contratos com terceiros.

### **6.4 PAGAMENTOS**

Procedimentos para garantir monitoramento e controle de pagamentos e rastreamento de fraudes ou pagamentos em condições de risco.

### **6.5 CORTESIAS, DOAÇÕES, PATROCÍNIOS E HOSPITALIDADES**

Condições gerais para aceitação e oferecimento, procedimentos para mitigar os conflitos de interesse e os riscos de corrupção ativa ou passiva nessas relações.

## 6.6 COMPARTILHAMENTO DE RECURSOS COM TERCEIROS

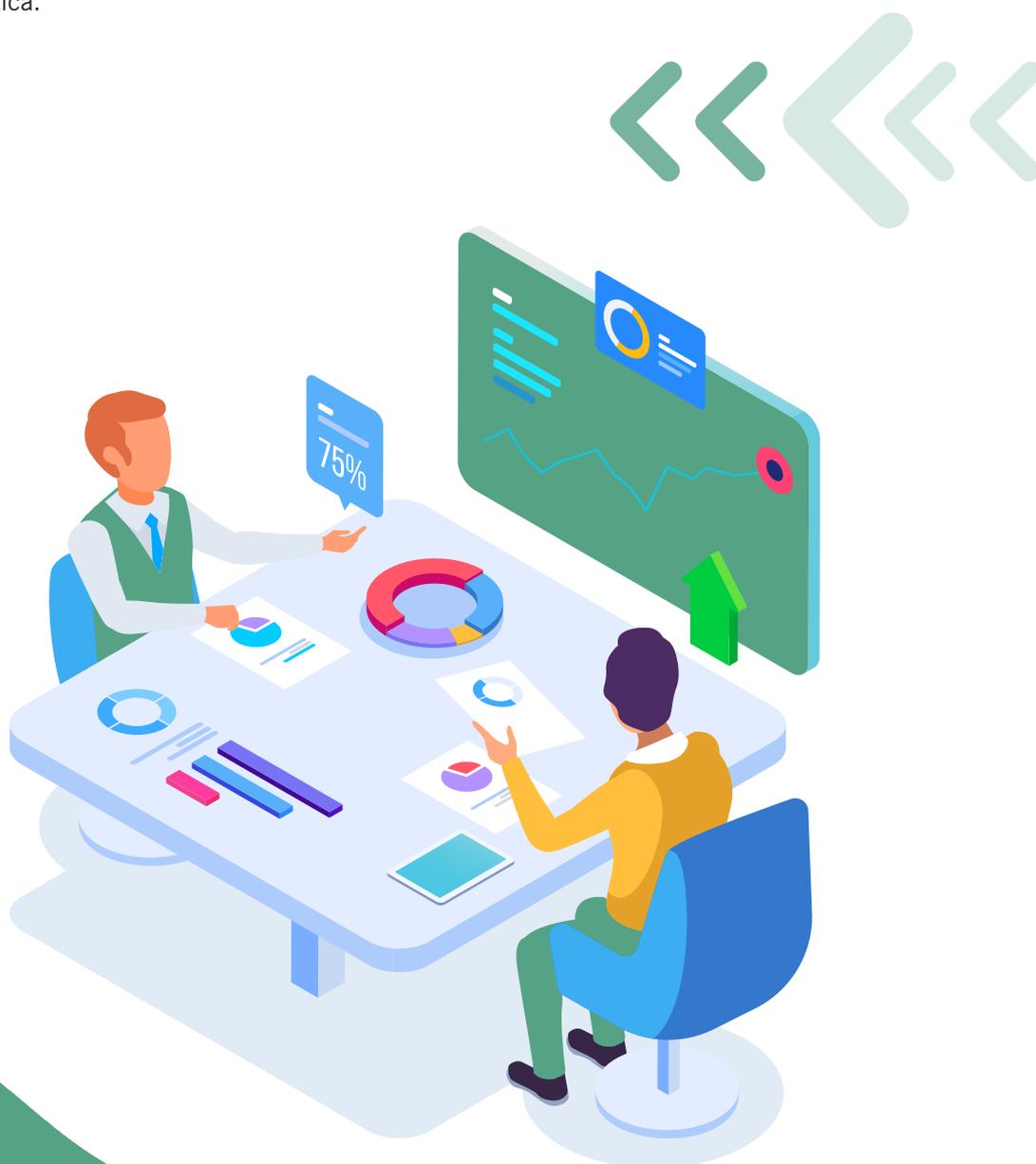
Procedimentos para garantir segurança no compartilhamento de dados, informações, marcas e ativos com terceiros.

## 6.7 CONDUTA DE TERCEIROS

Procedimentos para orientar, capacitar e estimular condutas de terceiros, que sejam concernentes aos padrões normativos, de integridade e de expectativas de desempenho definidos pela cooperativa e seus reguladores.

## 6.8 RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Procedimentos e condutas da cooperativa nas relações com o governo e outros agentes externos que devem ser monitorados e forma esperada de atuação para garantir transparência, integridade e ética.



## >>>>> 7. CÓDIGO DE CONDUTA

Tratar sobre o que é o Código de Conduta da cooperativa e os seus objetivos. Quais temas são abordados em linhas gerais. Como ter acesso a ele.

Descrever brevemente como foi realizada a adequação do documento à realidade da cooperativa, ressaltando as seguintes informações:

### 7.1 PROCESSO DE REVISÃO

Descrever como foram definidos a periodicidade de revisão, a área responsável, as hierarquias de validação e o fluxo do processo, se houver.

### 7.2 COMO FORAM DEFINIDOS OS VALORES DE ÉTICA E INTEGRIDADE

Apresentar os elementos que contribuíram para essas definições, como histórico, cultura, programas, encontros e debates.

### 7.3 COMO É COMUNICADO PARA AS PARTES INTERESSADAS

Identificar quais são as principais partes interessadas e a forma como cada uma delas é comunicada.

### 7.4 ESCLARECER OS PRINCIPAIS ITENS

Relacionamentos, políticas, compromissos assumidos pela cooperativa, entre outros.





## 8. RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS

A governança de uma cooperativa possui aspectos que envolvem situações distintas, conforme sua própria natureza institucional.

Uma particularidade da cooperativa é o conflito de interesses entre os agentes que a compõe pois, na condição de cooperado, ele pode exercer diferentes atribuições e responsabilidades, como as de associado, fornecedor, cliente e gestor, por exemplo.

Deste modo, sugere-se referir neste item os documentos que tratam sobre o relacionamento com os cooperados, como Estatuto Social, Código de Conduta, Regimento Interno, dentre outros, como um Manual do Cooperado, por exemplo. Informar quais áreas possuem contato direto com o cooperado e como cada uma delas age formalmente para diminuir os riscos dessas relações.

### 8.1 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Muito mais do que estarem simplesmente descritos nos documentos oficiais da cooperativa, eles devem estar verdadeiramente internalizados nas ações diárias dos cooperados.

### 8.2 PARTES RELACIONADAS

Aqui se faz necessária uma descrição completa das partes relacionadas à cooperativa, seus papéis e funções.

### 8.3 NORMAS DE CONDUTA DOS COOPERADOS

Procedimentos adotados para orientar, capacitar e estimular condutas de cooperados concernentes aos padrões normativos, de integridade e de expectativas de desempenho definidos pela cooperativa e seus reguladores.

### 8.4 CONFLITO DE INTERESSES

É fundamental que existam ferramentas e procedimentos norteando como serão resolvidos esses impasses. Sem dúvida, a melhor saída é investir em prevenção. Para tanto, é preciso ter com clareza as diferentes atribuições e responsabilidades dos cooperados, bem como os riscos que envolvem as relações em que eles estão dispostos.

### 8.5 PREVISÃO DE SANÇÕES E SEUS RITOS

Descrever para o caso de descumprimento das normas por partes dos cooperados.



## 9. CANAL DE DENÚNCIAS

Apresentar os aspectos mais relevantes do Canal de Denúncias da cooperativa e a forma como é estruturado. Se houver um Comitê de Conduta para tratamento das denúncias, relatar como ele é organizado e abordar seu Regimento Interno, caso possua. Incluir o fluxograma de funcionamento do canal.

### 9.1 MODUS OPERANDI

A primeira informação que deve estar presente no manual é o seu *modus operandi*, ou seja, a sua forma de funcionamento, escolhida pela cooperativa conforme sua conveniência: externa, interna ou híbrida. No caso de canal interno, é importante destacar as formas de coleta das denúncias, de categorização e de triagem. Sendo a escolha por um canal externo, é fundamental descrever como a empresa atua na coleta das denúncias e qual é o limite de sua competência no seu tratamento. Tendo a cooperativa optado por um modelo híbrido (coleta externa e tratamento interno), torna-se necessário descrever a forma de atuação da empresa escolhida, os meios de coleta da denúncia e o protocolo de tratamento interno do fato denunciado. A existência de manual próprio para orientar o uso do canal, direcionado a cooperados, clientes, terceiros e colaboradores, também merece ser noticiado aqui.

### 9.2 COMITÊ

A segunda informação indispensável é a presença ou não do comitê – ou de subcomitês – de apuração das denúncias. A cooperativa pode escolher ter um único comitê, que centraliza o tratamento das denúncias, ou optar por vários subcomitês, de acordo com a categorização das denúncias. Dentre as informações relevantes acerca do comitê, deve constar uma descrição transparente e minuciosa sobre suas especificidades: como foi formado, os critérios de escolha dos membros, o tempo de mandato de cada membro, os poderes conferidos a eles, se eles trabalharão exclusivamente nesta função ou se compartilharão sua jornada com outras atividades e a indicação da presença ou não de Regimento Interno para pautar sua conduta e estrutura.

### 9.3 FLUXOS E PROTOCOLO DE INVESTIGAÇÃO

A terceira informação essencial diz respeito ao fluxo regular do processamento da denúncia e dos fluxos alternativos, criados para situações especiais (denúncias que envolvam membros do comitê, por exemplo). Caso a cooperativa tenha optado por criar um protocolo de investigação – em especial, a investigação defensiva –, também deve registrar aqui o padrão criado.

### 9.4 POLÍTICA DE SIGILO E NÃO RETALIAÇÃO

A quarta informação imprescindível diz respeito ao compromisso de sigilo em relação aos dados trocados durante a coleta e tratamento da denúncia, em especial, a garantia de “anonimato” do denunciante e a política de não retaliação.





## 10. TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

Desenvolver um programa de treinamento e comunicação com o objetivo de institucionalizar a cultura de compliance, por meio da conscientização, sensibilização e ressignificação constante dos pilares relacionados à imagem e reputação da cooperativa. Apresentar os elementos constituintes do programa, notadamente referente aos participantes, canais institucionais de comunicação e acompanhamento para medir a eficácia dos treinamentos, por meio dos seguintes temas:

### 10.1 TREINAMENTO DE SOCIALIZAÇÃO

Treinamento básico, com foco em novos colaboradores e cooperados, realizado na integração, com o objetivo de apresentar as políticas relacionadas a Código de Conduta, Canal de Denúncias, riscos de conformidade e corrupção.

### 10.2 TREINAMENTO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO

Treinamento anual, com foco em todos os colaboradores, com o objetivo de sustentar e ressignificar as normas de compliance estabelecidas pela cooperativa. Nesse aspecto, é importante não somente ter conhecimento dos pilares relacionados ao compliance mas, especialmente, refletir sobre as experiências vivenciadas pela cooperativa e suas implicações para a integridade dos colaboradores e cooperados.

### 10.3 TREINAMENTO PARA GESTORES

Treinamento semestral, com o objetivo de compartilhar experiências vivenciadas pelos gestores relacionadas aos elementos constituintes de compliance, bem como apresentar boas práticas que possam ser incluídas e institucionalizadas, do específico (área) para o genérico (toda a cooperativa). Além disso, o treinamento deve incluir temas relacionados ao desenvolvimento de habilidades interpessoais (*soft skills*), gestão de conflitos, alinhamento de expectativas individuais e organizacionais e assédio moral.

#### **10.4 TREINAMENTO PARA COOPERADOS**

Treinamento anual, realizado com o objetivo de confirmar o compromisso da cooperativa de agregar valor e reconhecer a fidelidade do cooperado, sem perder o foco nos princípios cooperativistas e nas diretrizes norteadoras, com base nos pilares de compliance. Nesse momento, é importante trazer exemplos para evidenciar o investimento da cooperativa para manter a cultura da integridade e o papel decisivo do cooperado nesse contexto.

#### **10.5 MENSURAÇÃO DA EFICÁCIA DE TREINAMENTO**

Registrar o número de horas de treinamento e o valor investido em compliance, bem como acompanhar a amplitude e o percentual dos participantes por nível hierárquico. Recomenda-se que 50% dos colaboradores participem de treinamentos sobre o tema anualmente. Para os membros de alta direção, recomenda-se 100% de participação em treinamentos sobre programas de integridade. Aplicar avaliação de reação logo após o treinamento e, quando possível, reaplicar uma nova avaliação para confirmação da assimilação do conhecimento um período após o treinamento (sugere-se 1 mês).

#### **10.6 COMUNICAÇÃO**

A comunicação deve ser processual e integrada, ou seja, os colaboradores, cooperados e demais partes interessadas devem ter acesso permanente e atualizado sobre informações relacionadas ao compliance. Nesse sentido, a seleção dos temas, a redação do conteúdo e a identificação dos canais de comunicação devem ser realizadas em parceria com as áreas de comunicação interna e externa da cooperativa, para garantir a eficácia da mensagem pelo interlocutor, sem dar margens para ruídos de comunicação. Dependendo do conteúdo da mensagem, a comunicação pode ser estendida aos parceiros externos. Seguem algumas sugestões de temas que deverão ser customizados, de acordo com as especificidades de cada cooperativa: Código de Conduta, Canal de Denúncias, riscos de conformidade e corrupção, pesquisa de clima organizacional, indicadores de eficácia de treinamento, devolutiva de ações de compliance, notícias sobre mudanças, eventos, resultados e reputação institucional da cooperativa.

# 11. AUDITORIA E MONITORAMENTO

A missão da auditoria interna é fornecer uma avaliação objetiva e independente, além de uma atividade de consultoria projetada para agregar valor e aprimorar as atividades da cooperativa. A auditoria interna, atuando como terceira linha de defesa, visa ajudar a organização a atingir seus objetivos, trazendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia do processo de gerenciamento de riscos, controles e governança.

Apresentar os procedimentos fundamentais de auditoria e monitoramento da cooperativa em relação aos seguintes temas:

## **11.1 CRIAÇÃO DO AMBIENTE**

Indicar os procedimentos para proporcionar gestão eficiente, bem como estrutura independente e apropriada, com valores éticos e integridade, com acesso irrestrito à alta administração. Descrever como a cooperativa estabelece a ligação entre o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração/Assembleia Geral.

## **11.2 DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS**

Informar como são estipuladas as metas e indicadores que promovem o estímulo ao controle dos resultados.

## **11.3 GESTÃO DE RISCOS**

Para que os riscos sejam realmente tratados, é preciso ter uma postura proativa, ou seja, deve-se acompanhar periodicamente seus processos de avaliação, priorização e respostas. Além disso, a auditoria necessita agir de maneira a detectar possíveis irregularidades que contribuam para a ocorrência dos riscos identificados. Deste modo, este item reserva-se à apresentação dos processos metodológicos referentes ao monitoramento dos riscos de compliance.

#### 11.4 CONTROLES INTERNOS

Conforme o item anterior, a integridade do processo de gerenciamento de riscos corporativos é monitorada e as modificações necessárias são realizadas. Assim, a organização poderá reagir ativamente e mudar segundo as circunstâncias. O monitoramento é realizado por meio de atividades gerenciais contínuas, avaliações independentes ou uma combinação desses dois procedimentos. Com isso, indica-se apresentar neste item quais são esses procedimentos.

#### 11.5 ATUALIZAÇÃO E MONITORAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

É necessário descrever como o Canal de Denúncias e os documentos que propiciam seu funcionamento passarão por atualização e como serão monitorados, a fim de que mantenha sua funcionalidade ao longo dos anos.

#### 11.6 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Indicar quais são os procedimentos para uma comunicação na qual as informações devem ter a qualidade desejada, sejam claras e precisas, além de ocorrer de forma tempestiva.





## 12. LEGISLAÇÕES, RESOLUÇÕES E NORMATIVOS

Visando contribuir para o complemento do conjunto de normas relativas ao compliance das cooperativas paranaenses, encontra-se abaixo as principais legislações, resoluções e normativos referentes aos mecanismos de conformidade e integridade, bem como ao cooperativismo e as especificidades dos ramos crédito e saúde.

### MECANISMOS DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

Nº	RESUMO	LINK
Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)	Na década de 1970, foi criada a Lei Anticorrupção dos Estados Unidos, para punir de forma rígida as organizações envolvidas em crimes de corrupção.	<a href="https://www.justice.gov/criminal-fraud/foreign-corrupt-practices-act">https://www.justice.gov/criminal-fraud/foreign-corrupt-practices-act</a>
Lei nº 9.613/1998	Dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19613.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19613.htm</a>
Lei nº 12.529/2011	Estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica; altera a Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990, o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 - Código de Processo Penal, e a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985; revoga dispositivos da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994, e a Lei nº 9.781, de 19 de janeiro de 1999; e dá outras providências	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12529.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20estrutura%20o,consumidores%20e%20repress%C3%A3o%20ao%20abuso">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12529.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20estrutura%20o,consumidores%20e%20repress%C3%A3o%20ao%20abuso</a>

## MECANISMOS DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

Nº	RESUMO	LINK
Lei nº 12.683/2012	Altera a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, para tornar mais eficiente a persecução penal dos crimes de lavagem de dinheiro.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12683.htm#art2">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12683.htm#art2</a>
Lei Anticorrupção nº 12.846/2013	Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm</a>
Decreto nº 8.420/2015 da Lei Anticorrupção	Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8420.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8420.htm</a>
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm</a>

## COOPERATIVISMO

Nº	RESUMO	LINK
Lei do Cooperativismo nº 5.764/1971	Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.htm</a>
Lei Complementar nº 130	Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e revoga dispositivos das Leis nos 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e 5.764, de 16 de dezembro de 1971.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp130.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp130.htm</a>
Lei nº 12.260/2012	Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho; institui o Programa Nacional de Fomento às Cooperativas de Trabalho - PRONACCOOP; e revoga o parágrafo único do art. 442 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12690.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12690.htm</a>

## CRÉDITO

Nº	RESUMO	LINK
Resolução nº 3.198/2004	Altera e consolida a regulamentação relativa à prestação de serviços de auditoria independente para as instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e para as câmaras e prestadores de serviços de compensação e de liquidação.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2004/pdf/res_3198_v9_p.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2004/pdf/res_3198_v9_p.pdf</a>
Circular nº 3.461/2009	Consolida as regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/47555/Circ_3461_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/47555/Circ_3461_v1_O.pdf</a>
Carta circular nº 3.687, de 26 de dezembro de 2014	Dispõe sobre os procedimentos para a remessa das informações relativas às exposições ao risco de mercado e à apuração das respectivas parcelas no cálculo dos requerimentos mínimos de Patrimônio de Referência (PR), de Nível I e de Capital Principal e de Capital Adicional, de que trata a Circular nº 3.429, de 14 de janeiro de 2009, com a redação dada pela Circular nº 3.687, de 6 de dezembro de 2013, e pela Circular nº 3.740, 24 de dezembro de 2014, referentes ao Conglomerado Prudencial.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48596/C_Circ_3687_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48596/C_Circ_3687_v1_O.pdf</a>
Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf</a>
Resolução nº 4.434, de 5 de agosto de 2015	Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48507/Res_4434_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48507/Res_4434_v1_O.pdf</a>

## CRÉDITO

Nº	RESUMO	LINK
Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016	Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50293/Res_4539_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50293/Res_4539_v1_O.pdf</a>
Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017	Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações. (Redação dada pela Resolução nº 4.745, de 29/8/2019.)	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res_4557_v2_L.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res_4557_v2_L.pdf</a>
Resolução nº 4.588, de 29 de junho de 2017	Dispõe sobre a atividade de auditoria interna nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50408/Res_4588_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50408/Res_4588_v1_O.pdf</a>
Resolução nº 4.745, de 29 de agosto de 2019	Altera a Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50827/Res_4745_v1_O.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50827/Res_4745_v1_O.pdf</a>
Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020	Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016.	<a href="https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50905/Circ_3978_v2_P.pdf">https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50905/Circ_3978_v2_P.pdf</a>
Base legal e regulamentar	Constituição e autorização para funcionamento de Cooperativas de Crédito.	<a href="https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/05-01-090-020.htm">https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/05-01-090-020.htm</a>

## SAÚDE

Nº	RESUMO	LINK
RN 117 - ANS	Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e dá outras providências.	<a href="http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=MTAyMA==">http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=MTAyMA==</a>
RN 124 - ANS	Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.	<a href="http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=Nzkw">http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=Nzkw</a>
RN 443 - ANS	Dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde.	<a href="http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=MzY3MQ==">http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=MzY3MQ==</a>
RN 452 - ANS	Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Altera a Resolução Normativa - RN nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a Aplicação de Penalidades para as Infrações à Legislação de Planos Privados de Assistência à Saúde.	<a href="http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=Mzg2NA==">http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&amp;task=TextoLei&amp;format=raw&amp;id=Mzg2NA==</a>



Sistema**Ocepar**  
FECOOPAR - OCEPAR - SESCOOP/PR

somos **coop** 

Utilizadas as fontes Intro Trade Gothic Std-Cn18 (texto) e Trade Gothic Std-Bold (Títulos)