

Relatório Unificado de acompanhamento:

Controles Internos, Compliance,

Relacionamento Com Cliente

Segurança Cibernética e

Política de Lavagem de Dinheiro - PLD



Data Base

2022



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Atendendo a exigência de emissão anual de relatório de Controles Internos conforme Artigo 3º incisos I, II, III da Resolução 2554/98 do Conselho Monetário Nacional e da Circular 3.467/2009 do Banco Central do Brasil:

“Art. 3º O acompanhamento sistemático das atividades relacionadas com o sistema de controles internos deve ser objeto de relatório anual, contendo:

I - as conclusões dos exames efetuados;

II - as recomendações a respeito de eventuais deficiências, com o estabelecimento de cronograma de saneamento das mesmas, quando for o caso;

III - a manifestação dos responsáveis pelas correspondentes áreas a respeito das deficiências encontradas em verificações anteriores e das medidas efetivamente adotadas para saná-las.”

Resolução 4.595/2017, art. 7º, inciso V, que cita:

“elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição.”

Os relatórios visam atender a Circular BACEN/DC 3.978/2020, que 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”.

Os relatórios visam atender a Circular BACEN/DC 4.949/2021, que dispõe sobre:

“Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços”.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 2 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



1. Introdução

O sistema de Controles Internos tem por finalidade assegurar o funcionamento pleno da instituição, relaciona as premissas básicas correspondentes à responsabilidade, segregação de funções de forma a evitar conflitos de interesses e são baseados na metodologia do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que tem os seguintes componentes:

a) **Ambiente de controle:** refere-se à consciência e a cultura de controle. Todos os colaboradores sabem de suas responsabilidades, limites de autoridade, e tem consciência, competência e comprometimento de fazerem o que é correto da maneira correta.

b) **Identificação e Avaliação de Riscos:** corresponde à identificação e análise dos riscos associados ao não cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais e normas regulamentares. No processo de análise de risco, são considerados a probabilidade dos riscos ocorrerem e o impacto nas operações.

c) **Atividades de Controle:** são atividades, que quando executadas, permitem a redução ou administração dos riscos. São de natureza preventiva ou de detecção.

d) **Monitoramento:** consiste na avaliação e acompanhamento sistemático dos controles internos, de forma a verificar se são adequados e efetivos.

e) **Informação e comunicação:** corresponde ao fluxo das informações claro e transparente dentro da organização.

A estrutura baseia-se na manutenção, atualização dos procedimentos e divulgação dos mesmos para toda a estrutura organizacional, assim como no monitoramento do ambiente regulatório (Compliance), o gerenciamento dos riscos Integrados e outros pontos relevantes de controle através de atividade voltadas a mitigação dos diversos riscos as quais a Cooperativa está exposta.

1.1. Principais atividades e eventos – Sistema de controles internos

Com a finalidade de se organizar através das práticas de governança corporativa a cooperativa iniciou em 2018 a reformulação de seus processos, no qual buscamos cada vez mais atender as normas estabelecidas nos órgãos reguladores e orientações das Auditorias Cooperativa e Interna de forma tempestiva.

Ressaltamos a divulgação dos Relatórios de Auditoria Cooperativa e Auditoria Interna 2021 no site da cooperativa, no endereço: <http://credeste.coop.br/auditoria.php>.

Em 2022 – Destacamos a aprovação da Eleição dos novos membros para os Conselhos de Administração, Fiscal e Diretoria Executiva, bem como os Recordes na Liberação de Empréstimo e Admissão de Novos sócios, reflexo de uma maior divulgação da cooperativa, facilidade do atendimento através do WhatsApp e implantação do Aplicativo agilizando ainda mais o atendimento e liberações de empréstimo.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 3 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



O aprimoramento contínuo dos processos e práticas da cooperativa, bem como o monitoramento dos mesmos é fundamental para resguardar aos dirigentes e demais interessados envolvidos na cooperativa.

1.2. Regimentos, Regulamentos e Políticas Institucionais

O Manual de Controles Internos foi desenvolvido com objetivo de regularizar, unificar e padronizar os controles internos da Cooperativa. Todos os documentos foram devidamente divulgados e comunicados a todos os colaboradores da instituição. Podendo ser acessado a qualquer momento através do link <http://credeste.coop.br/governanca.php>, no site da cooperativa.

2. Gestão de Risco Integrado, de Capital e Liquidez

Foi elaborado à parte o Relatório de Gerenciamento de Risco Integrado, e pode ser acessado através do link <http://www.credeste.coop.br/riscos.php>.

3. Relatório de Ocorrências – BackOffice Jurídico, Canal de Denúncias e Ouvidoria

Ouvidoria – Em 2022, não houve ocorrências pertinente a esta cooperativa. Destamos de forma positiva a certificação do Diretor Responsável pela Ouvidoria, e a divulgação sobre os canais de ouvidoria foi incluída em contratos, extratos e comprovantes, conforme orientado em auditoria interna. A cooperativa realizou a implantação do número gratuito 0800 141 3000.

RDR - Canal de Denúncias – Não foi registrada nenhuma reclamação no ano de 2022.

BackOffice Jurídico – Não ocorreram demandas ao Departamento Jurídico no ano de 2022.

4. Processos em Atendimento ao Banco Central do Brasil e Receita Federal

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 4 de 15
-------------------------------------	---------------------------	-----------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Homologado junto ao Banco Central do Brasil a Ata de Assembleia Geral Ordinária com aprovação dos itens obrigatórios e Eleição dos novos membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Diretoria Executiva com mandato válido até AGO de 2025.

5. Segurança Cibernética e Gerenciamento de Incidentes

Com foco na Política de Segurança Cibernética, após testes e verificações internas, esclarecemos que não foram identificadas falhas nos sistema e processamento de dados no período.

Em 2022 a cooperativa realizou campanhas de divulgação entre os associados incentivando o acesso ao site www.credeste.coop.br, e suas redes sociais, nas Cartilhas de Educação Financeira e do Associado, apresentamos dicas de uso e segurança ao acessar internet.

Estamos realizando campanhas de marketing com foco na ampliação de acesso às redes sociais bem como facilitar o acesso do associado através do número de contato do WhatsApp, o que refletiu positivamente no aumento de associados e liberação de empréstimos.

O Conselho de Administração aprovou o Plano de Ação e de Respostas a Incidentes, e está disponível no site da cooperativa.

O Controle de Gestão de Segurança Cibernética ocorre mensalmente através de planilhas onde são acompanhados Rotinas, Procedimentos, Controles e Tecnologias, conforme planilha abaixo:

Identif.	Controle de Acesso			Segurança e Tratamento da Informação					Melhoria Contínua	
	Syscoop	Rede Interna	Senha de Arquivos Relevantes	Backup Syscoop (Mídia Externa)	Backup de arquivos armazenados (Word, Excel, PDF, JPG e outros) (Mídia Externa)	Software de Proteção (atualizado) (Por máquina)	Software de aplicativos e uso na rede (atualizado) (por máquina)	Firewall de proteção e controle de tráfego de dados (por máquina)	Controle de acesso a Prestadores de Serviço / Terceiros	Tratamento de Incidentes
Verificação	Troca de senha a cada 180 dias			Mensal	Mensal	Semestral ou sempre que necessário		Quando Necessário	Mensal	Mensal
Resp.	Ger. Administrativa			Ger. Administrativa		Disk Supri		Ger. Administrativa	Cons. Adm	
Janeiro a dezembro	Sem alteração			Realizado		Atualizado		Acompanhado acesso.	Nenhum registro	Nenhum registro

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 5 de 15
--	-----------------------------------	------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Tendo em vista o alto custo tecnológico, para aquisição de servidor exclusivo, o risco de invasão e visando atender a resolução 4.893/2021, a cooperativa optou pela transferência da base de dados do syscoop32 para o servidor Cloud da Prodaf, além disso, foi realizado investimento para implantação do Internet Banking e Syscoop APP, com início de suas atividades no mês de dezembro / 2021.

A implantação do Syscoop APP e o atendimento digital através do WhatsApp refletiu significativamente nos resultados da cooperativa em 2022, superando todas as metas projetadas.

Verificação do Pentest

Realizada verificação do Teste de Intrusão em Aplicação WEB – Pentest, disponível pela empresa gestora do Software (Syscoop32), assegurando que eventuais deficiências sejam observadas, monitoradas e tratadas.

Teste de Continuidade de negócios

A Cooperativa realiza o acesso periódico ao software e aplicativo Syscoop e não foram registrados momentos de instabilidade de acesso no período de 2022.

Caso seja registrado, as medidas necessárias estão pautadas no Plano de Resposta e Incidentes da Prodaf e no MCI - Manual de Controles Internos da cooperativa.

6. Política de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

Avaliação Interna de Riscos – direcionada para relatório específico - PLDFT.

Avaliação da Efetividade – direcionada para relatório específico - PLDFT.

Plano de Ação destinado a solucionar as deficiências identificadas por meio da avaliação de efetividade de que trata o art. 62 – Não houve deficiência identificada durante a avaliação de efetividade.

Relatório de Acompanhamento da implementação do Plano de Ação – Não houve necessidade de implementação do Plano de ação, uma vez que não foram identificadas deficiência durante a avaliação de efetividade.

6.1 – KYK - Conheça seus Parceiros e Prestadores de Serviço

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 6 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Empresas Parceiras - Autorizada pelo Banco Central, Estatuto Social, e contrato de Concessão de Crédito.

Podem ser sócios da Cooperativa todos os funcionários em regime CLT e pessoas Físicas prestadoras de serviço à empresa em caráter não eventual.

Realizam o desconto em folha ou em NF de prestação de serviço dos associados e repassam regularmente para a cooperativa os devidos descontos.

Indústria de Papéis Sudeste - A Paraibuna está entre as maiores fabricantes de papeis para embalagens e papelão ondulado do país, destacando-se pela produção de soluções em proteção recicláveis e biodegradáveis.

Através da produção verticalizada garantem a otimização de recursos, a autossuficiência e a qualidade de papelão ondulado.

Conta com uma equipe técnica altamente qualificada e que oferece um atendimento de excelência, ágil e personalizado, prezando pela construção de um relacionamento onde haja confiança, respeito e fidelidade.

A reciclagem e a sustentabilidade fazem parte do DNA da Paraibuna Embalagens.

EPM – Embalagens - Especializada em embalagens para ovos de galinha. Com um parque industrial de 11 mil metros quadrados e 320 funcionários capacitados.

Referência no mercado, atuando em todo território nacional e internacional, voltado para o segmento de avicultura de postura. Especializada na fabricação de bandejas e tampas para ovos.

Conta com uma equipe técnica altamente qualificada e que oferece um atendimento de excelência, ágil e personalizado, prezando pela construção de um relacionamento onde haja confiança, respeito e fidelidade.

Cartão Embalagens - A empresa Cartão Embalagens é uma parceria comercial da Indústria de Papéis Sudeste, atuando também no ramo de papel e papelão, sendo a maior cliente desta, e ainda, possuem 45 funcionários, esta situada a aproximadamente 10 km da sede da cooperativa.

Avaliação: Classificamos as empresas parceiras, como empresas sólidas na sua área de atuação. E consideramos o relacionamento entre o RH, Financeiro e demais setores para com a cooperativa, harmonioso, estável e contínuo.

Empresas Prestadoras de Serviço

Como principais prestadores de serviços terceirizados, apontamos:

Prodaf (Software-Syscoop) – Empresa responsável pelo software de Gestão Syscoop 32 e Syscoop Contábil.

Bruske e Verdan (Contabilidade) – Empresa responsável pela Contabilidade da Cooperativa.

Disk Supri (Serviços Infra) – Empresa responsável pelos serviços tecnológicos e de Infra Estrutura, além da locação e fornecimento de produtos para impressoras.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 7 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Linear Auditores (Aud. Interna) – Empresa responsável pela realização de Auditoria Interna.

D’Agostini (Auditoria Cooperativa) – Empresa Responsável pela realização da Auditoria Cooperativa.

Maria Eduarda de Oliveira Couto – Prestação de Serviços Administrativos.

Avaliação: Consideramos satisfatório e sem intercorrências a prestação de serviços, das empresas citadas acima.

6.2 – KYE – Conheça seus Funcionários e Conselheiros

Identificação	CPF	Conheça Seu Funcionário / Conselheiro
		Qualificação
Daiana Campos Rodrigues Gerente Administrativa	077.540.266-43	Funcionária da Cooperativa desde o ano 2004. - MBA em Finanças, Auditoria e Controladoria - área de conhecimento: Negócios, administração e direito, de Pós-Graduação Lato Sensu, Graduação em Tecnologia de Sistemas para Internet. Possui Certificação em diversas áreas do Cooperativismo, Gerenciamento de Risco, Compliance, Auditoria Financeira além Certificação PLD/FT pela Febraban atualizada em 2020, Atendimento ao Cliente com Excelência e Contabilidade de Cooperativas para Dirigentes.
Maria Eduarda Couto Prestadora de Serviço	144.970.196-59	Graduando em Ciências Contábeis pela UNOPAR, possui Certificação em Atendimento ao Cliente e Governança Cooperativa - Princípios e Boas Práticas.
Sandro Delgado de Paula Diretor Presidente	584.854.496-49	Superior de Contabilidade e experiência profissional na área de Recursos Humanos, desde 1999, como Analista de Gestão de Pessoas Sênior na Indústria de Papéis Sudeste.
Pedro André Nascimento Chagas Diretor Administrativo	013.126.896-17	Técnico em Informática Industrial e Graduado em Gestão de Tecnologia da Informação e Experiência profissional na área de INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA da INFORMAÇÃO desde junho de 1998 até a presente data, nas empresas Indústria de Papéis Sudeste, EPM - Embalagens e outros clientes. Possui Certificação em Ouvidoria, Compliance e Governança Corporativa e Contabilidade de Cooperativa para Dirigentes.
Luiz Fellipe Fonseca Mendes Diretor Financeiro	629.786.756-91	Técnico Contabilidade e Graduação em Ciências contábeis Administrativas; e experiência profissional na área de supervisão financeira desde março de 2009 até a presente data, na empresa EPM Embalagens. Possui Certificação recente em PLD/FT pela Febraban atualizada em 2020, Gerenciamento de Risco, Governança Cooperativa - Princípios e Boas Práticas, Compliance e Governança Corporativa.
Wesley Coelho dos Santos Conselho Administrativo Efetivo	069.645.586-24	Superior em Administração e experiência profissional na área financeira desde 2012, na Indústria de Papéis Sudeste. Certificação em Governança Cooperativa - Princípios e boas Práticas,
Analine Eva do Espírito Santo - Conselho Administrativo Suplente	106.722.636-29	Superior em Gestão Financeira, MBA em curso em Logística Supply Chain, experiência na área Administrativa desde 2011, na Indústria de Papéis Sudeste.
Thais do Carmo Mendonça - Cons. Fiscal Efetivo	052.327.606-02	Superior em Ciências Contábeis e experiência profissional na área financeira desde 2008, na Indústria de Papéis Sudeste.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 8 de 15
--	-----------------------------------	------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Adriana Costa Sousa - Cons. Fiscal Efetivo	051.732.466-00	Experiência profissional com Supervisora de Recursos Humanos na Empresa EPM - Embalagens desde 2019.
Adriana Maria Liguori de Oliveira - Cons. Fiscal Efetivo	751.371.006-68	Bacharel Direito pela instituição Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais Vianna Junior, e experiência profissional na área Jurídica, desde 1987 como Assistente de Jurídico e desde 2000 como Assessora Jurídica da Indústria de Papéis Sudeste. Possui Certificação em Compliance e Governança Corporativa
Aline Teles de Oliveira - Cons. Fiscal Suplente	090.756.117-90	Graduando em Ciências Contábeis, possui técnico em contabilidade, com experiência profissional no setor fiscal / tributário desde 2019 até a presente data, na empresa - EPM - Embalagens.
Jose Antonio Silva Oliveira - Cons. Fiscal Suplente	629.536.196-34	Experiência profissional como comprador Pleno desde 2003 para Indústria de Papeis Sudeste.
Josiel Arimetia - Cons. Fiscal Suplente	106.417.276-82	Graduando em Logística, com experiencial profissional na área Fiscal desde 2014 até a presente data, na empresa EPM - Embalagens.

Avaliação: Consideramos nossos Colaboradores e Conselheiros ativos e envolvidos nas atividades da cooperativa, sempre em busca de atualização e aprimoramento de seus conhecimentos.

6.3 - KYC - Conheça seu Cliente

O processo de KYC tem o objetivo de implementar procedimentos destinados a conhecer os respectivos Clientes, com a adoção de diligência prévia e periódica que assegure sua identificação, qualificação e classificação, prevenindo a ocorrência de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo tem o objetivo de implementar procedimentos destinados a conhecer os respectivos Clientes, com a adoção de diligência prévia e periódica que assegure sua identificação, qualificação e classificação, prevenindo a ocorrência de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo e evitar o envolvimento com pessoas mencionadas em listas sancionadoras, incluindo as listas de sanções impostas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, quando aplicável. A Cooperativa apenas deverá aceitar potenciais associados que desempenham atividades lícitas e não sejam contrárias a Legislação Aplicável.

No cadastro dos Clientes a Cooperativa observa os seguintes procedimentos:

- a) O cadastro do associado é realizado de forma individualizada e padronizada, contendo todos os dados pessoais e informações exigidas pela Legislação vigente;
- b) Sempre que necessário, é realizado a consulta sobre a veracidade, idoneidade e atualidade das informações;
- c) Para toda operação de crédito, é apresentado o comprovante de renda mais atual, de forma a comprovar o vínculo com a empresa parceira e sua situação financeira perante o empregador;

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 9 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

d) As informações cadastrais dos associados são atualizadas periodicamente, por período não superior a 12 (doze) meses.

e) Para os associados cujo saldo devedor seja superior a R\$: 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), a cooperativa deverá realizar consulta ao SCR – Sistema de Informações e Crédito do Banco Central a cada semestre, e as informações arquivadas junto ao seu cadastro;

Para a qualificação do associado à cooperativa solicita no cadastro do associado, na sua atualização e na movimentação de operações de crédito o comprovante de renda mais recente.

Entende-se como comprovante de renda o contracheque no caso de CLT, a última NF emitida a favor da empresa conveniada no caso de prestador de serviço em caráter não eventual, Declaração de Impostos de Renda, e documentos afins com mesmo intuito.

A qualificação do associado é avaliada de forma permanente em cada movimentação com a cooperativa e caso necessário poderá ser solicitado documentos adicionais, que deverão ser anexados ao contrato de operações de crédito, e sua atualização cadastral.

Os procedimentos de qualificação incluem a verificação de associado como pessoa politicamente exposta, bem como pessoas em condição de representantes de pessoas politicamente expostas, familiar ou estreito relacionamento com estes. Se enquadrado nesta situação será adotado procedimentos e controles internos compatíveis com a sua classificação, e avaliado pelo conselho de administração o real interesse no início e manutenção do relacionamento com o possível associado.

Cada possível Associado ou Associado será classificado de acordo com um perfil de risco específico, para possibilitar o controle e monitoramento das operações, sendo:

I - Pessoa física (inclui-se associado funcionário sobre regime CLT e prestador de serviço em caráter não eventual, as empresas conveniadas com a cooperativa);

II - PPE - Pessoa Politicamente Exposta;

III – Partes relacionadas, conforme resolução 4.693/2018;

Após a classificação de risco, o possível Associado ou Associado poderá:

I - ter seu pedido de cadastro negado;

II - sofrer medidas restritivas, mediante a indisponibilidade de determinados serviços ou a limitação do valor das Transações;



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

III - ter o Monitoramento Reforçado (conforme abaixo definido),

IV - ter o bloqueio ou término de relacionamento; ou

V - ter seu capital bloqueado temporariamente até a verificação das possíveis irregularidades. O Conselho de Administração será responsável por analisar individualmente quais restrições serão aplicáveis.

A Classificação do associado deverá ser revista sempre que houver alterações no perfil de risco do cliente e na natureza da relação do negócio.

A Cooperativa irá estabelecer critérios de mitigação de riscos no credenciamento de seus associados, mediante a fixação de limite máximo para a realização das operações em períodos determinados, de acordo com os critérios definidos no manual de controles internos, de acordo com a Legislação Vigente, e políticas internas, no que couberem.

Sempre que necessário à cooperativa tem acesso à área de recursos humanos das empresas conveniadas e realiza consulta sobre o associado, no intuito de validar a veracidade das informações fornecidas para identificação do cliente, o comprometimento financeiro e reputação do associado junto ao órgão empregador. Poderá ainda, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em banco de dados de caráter público e privado.

O registro, controle e acompanhamento das informações são realizados através do software de gestão da cooperativa e com auxílio da planilha de gestão de cadastro atualizada mensalmente.

Avaliação: Consideramos nossos associados, pessoas físicas, com reputação ilibada, com risco insignificante para Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. Acompanhamos as movimentações financeiras através do software de gestão e de controles internos da cooperativa. Os empréstimos são liberados através de transferência bancária em nome do associado, e, os valores são descontados pelas empresas parceiras e repassados diretamente para cooperativa.

7. Relacionamento com Clientes – acompanhamento, controle e mitigação de riscos

Implementação das suas disposições - A política de relacionamento com cliente foi devidamente atualizada conforme Resolução 4.949/2021 – do Banco Central do Brasil e suas disposições estão descritas no manual de controles internos item 5.1.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 11 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------



Monitoramento do seu cumprimento (métricas e indicadores) – A cooperativa monitora mensalmente, através da planilha de gestão de atendimento, todas as solicitações e demandas dos associados. Não registramos nenhuma irregularidade no período.

Avaliação da sua efetividade e Avaliação de Risco Interno é realizada mensalmente na Planilha de Gestão de Atendimento, tendo como parâmetros o risco de Propósito da Relação de negócio / Produtos utilizados, Risco da Relação de Negócios, Risco por tomador e Risco de Cliente. Não foram registradas nenhuma irregularidade no período.

Identificação e Correção de eventuais deficiências – Não foram identificadas deficiências ou parâmetros passivos de correção no período.

8. Matriz de Controles Internos – Ações e Recomendações

Concluimos que a cooperativa vem desenvolvendo políticas para a devida regularização dos controles internos.

As políticas as quais necessitavam de aprovação da assembleia foram apresentadas em pauta e aprovadas bem como a reforma do Estatuto Social, e eleição dos conselhos de Administração e Fiscal, na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 25.04.2019.

A Cooperativa deverá realizar revisão do Estatuto Social e Controles internos, com vistas a atualizar as normas vigentes e orientação dos auditores.

Plano de Ação

Auditoria Cooperativa – Elaborado e Aprovado. Deverá ser revisado em 2023.

Auditoria Interna – Elaborado e Aprovado. Deverá ser revisado em 2023.

Treinamento de Colaboradores e Dirigentes – Deverá ser elaborado para o ano de 2023.

PRSA – Deverá ser elaborado em 2023, visando adequação da Resolução 4.945/21.

Segurança Cibernética – Elaborado e Aprovado. Deverá ser revisado em 2023.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 12 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Plano de Metas e Incentivos – Elaborado, revisado e Aprovado para 1º e 2º semestre de 2022. Deverá ser elaborado para 2023.

A cooperativa providenciou Banner e caixa de sugestão para deixar nos principais pontos de acesso dos associados, visando uma melhor divulgação da mesma, além da ampliação do Canal Linha Direta com associado, que refletiu positivamente no aumento do quadro social e da carteira de crédito. Periodicamente é realizada pesquisa de satisfação de atendimento no canal de atendimento do WhatsApp.

Atendimento através de WhatsApp

Aos funcionários das empresas conveniadas interessados em conhecer a cooperativa é encaminhado um breve resumo com informações de como funciona a cooperativa, a utilidade das Cotas de Capital, o que é Capital Social e a devolução do capital de cada sócio, como funciona a solicitação de empréstimo, taxas e simulações, os documentos necessários para cadastro e como fazê-lo.

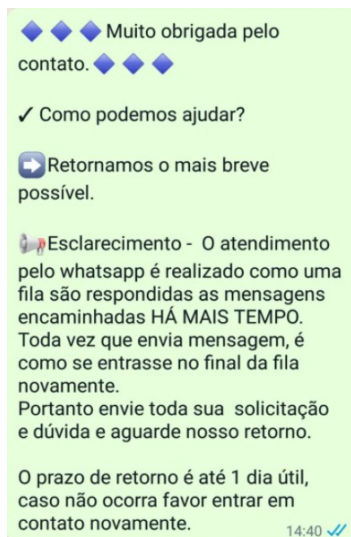
Integração - Aos novos Sócios, após a efetivação do cadastro e confirmação de desconto da 1ª cota é folha de pagamento é encaminhado a Integração, dando boas vindas ao novo sócio e principais dados da cooperativa, o que é e como funciona, informações relevantes sobre o atendimento, prestação de contas, acesso ao site onde fica armazenado informações e manuais relevantes ao associado, Ouvidoria e Canal de Denúncias, e demais informações relevantes.



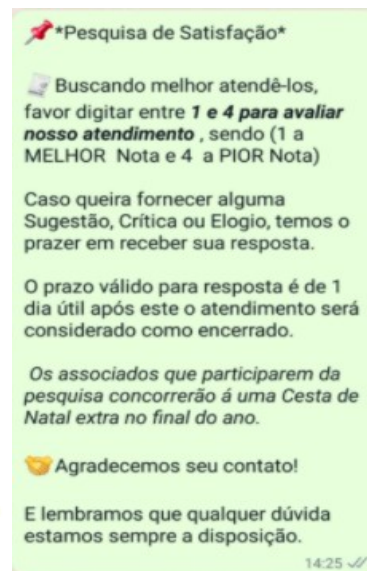
**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Atendimento Inicial - Ao primeiro contato através do WhatsApp é fornecida de forma automática a resposta rápida abaixo, fornecendo maiores informações sobre o atendimento.

Atendimento Inicial



Atendimento Final



Atendimento Final e Pesquisa de satisfação – Início em 01/08/22 - Ao concluir o atendimento será encaminhado de forma automática para os associados a resposta abaixo e solicitação de pesquisa de satisfação, na qual servirá de métricas de atendimento.

Através do atendimento pelo WhatsApp Business, a cooperativa pode proporcionar aos Associados e interessados um atendimento rápido e dinâmico. Hoje possui mais de 500 contatos registrados e atualizados, onde periodicamente são enviadas propagandas e informações relevantes através de lista de transmissão.

Para segurança da informação e do atendimento é solicitado ao Associado envio de foto de documentos RG/CNH e informações relevantes de forma a comprovar que sua solicitação é íntegra e direta com cooperado, ou através de sua autorização.

Ratificamos que em todo contato buscamos sempre respeitar a Lei Geral de Proteção de dados, Política de Relacionamento com clientes, bem como legislações vigentes.

A implementação das recomendações descritas nesse relatório contribuirá para o fortalecimento do ambiente de controles internos e consequentemente, para o atendimento aos normativos externos e internos, assim como a diminuição dos riscos inerentes.

As Campanhas realizadas em rede social veem trazendo resultados positivos para Cooperativa.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 22.03.2023	Pagina: 14 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da
Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Realizado investimentos na Segurança Cibernética, através da migração da base de dados do Software de Gestão Syscoop32 para o ambiente Cloud da Empresa Prodaf, fornecendo a cooperativa maior segurança Cibernética e proteção de dados.

Iniciado atendimento ao cooperado através do SyscoopAPP, onde estão sendo realizados quase 50% dos contratos de empréstimo. Tal medida influenciou diretamente na ampliação da carteira de crédito, onde obteve Record na liberação de empréstimos. Ressaltamos que todas as operações são previamente analisadas de forma cautelosa, através de comprovação de vínculo e renda, e, aprovadas pela Diretoria Executiva.

Consideramos que o impacto da Pandemia na cooperativa foi minimizado devido às empresas conveniadas produzirem embalagens de papel e papelão no ramo de alimentos. Todos os empréstimos foram previamente analisados e aprovados pelo Conselho de Administração.

Sem mais para o momento, damos por encerrado o Relatório Unificado de acompanhamento de Controles Internos, Compliance, Relacionamento Com Cliente, Segurança Cibernética e Política de Lavagem de Dinheiro – PLD, e destacamos que estamos à disposição para maiores informações.

Juiz de Fora, 22 de março de 2023.

Sandro Delgado de Paula
Diretor Presidente

Pedro Andre Nasc. Chagas
Diretor Administrativo

Luiz Fellipe Fonseca Mendes
Diretor Financeiro

Daiana Campos Rodrigues
Gerente Administrativa

2023 - Controles Internos Unificado - data base 2022.pdf

Documento número #7b3efa50-8eaf-4e57-8710-3ed484a72fe1

Hash do documento original (SHA256): 7daa381ba708748f6709cea55117c63f9e50beb5432b84174f6b83c30e2e3a47

Assinaturas

✓ **Wesley Coelho dos Santos**
CPF: 069.645.586-24
Assinou como administrador em 29 mar 2023 às 08:26:32

✓ **Daiana Campos Rodrigues**
CPF: 077.540.266-43
Assinou como gestor em 28 mar 2023 às 18:46:48

✓ **Pedro André Nasc. Chagas**
CPF: 013.126.896-17
Assinou como administrador em 29 mar 2023 às 13:27:52

✓ **Sandro Delgado de Paula**
CPF: 584.854.496-49
Assinou como presidente em 31 mar 2023 às 09:06:55

✓ **Luiz Fellipe Fonseca Mendes**
CPF: 629.786.756-91
Assinou como administrador em 29 mar 2023 às 15:18:17

Log

28 mar 2023, 18:44:33 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 criou este documento número 7b3efa50-8eaf-4e57-8710-3ed484a72fe1. Data limite para assinatura do documento: 27 de abril de 2023 (18:33). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

28 mar 2023, 18:44:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: wesley.santos@paraibuna.com.br para assinar como administrador, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Wesley Coelho dos Santos e CPF 069.645.586-24.

- 28 mar 2023, 18:44:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura:
Daicampos12@gmail.com para assinar como gestor, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daiana Campos Rodrigues e CPF 077.540.266-43.
- 28 mar 2023, 18:44:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura:
panchagas@gmail.com para assinar como administrador, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Pedro André Nasc. Chagas e CPF 013.126.896-17.
- 28 mar 2023, 18:44:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura:
sandro.delgado@paraibuna.com.br para assinar como presidente, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sandro Delgado de Paula e CPF 584.854.496-49.
- 28 mar 2023, 18:44:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura:
fellipecfm0102@gmail.com para assinar como administrador, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Luiz Fellipe Fonseca Mendes e CPF 629.786.756-91.
- 28 mar 2023, 18:46:48 Daiana Campos Rodrigues assinou como gestor. Pontos de autenticação: Token via E-mail Daicampos12@gmail.com. CPF informado: 077.540.266-43. IP: 177.104.94.16. Componente de assinatura versão 1.473.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 mar 2023, 08:26:33 Wesley Coelho dos Santos assinou como administrador. Pontos de autenticação: Token via E-mail wesley.santos@paraibuna.com.br. CPF informado: 069.645.586-24. IP: 189.112.170.1. Componente de assinatura versão 1.473.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 mar 2023, 13:27:52 Pedro André Nasc. Chagas assinou como administrador. Pontos de autenticação: Token via E-mail panchagas@gmail.com. CPF informado: 013.126.896-17. IP: 189.112.170.1. Componente de assinatura versão 1.473.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 mar 2023, 15:18:17 Luiz Fellipe Fonseca Mendes assinou como administrador. Pontos de autenticação: Token via E-mail fellipecfm0102@gmail.com. CPF informado: 629.786.756-91. IP: 186.248.199.66. Componente de assinatura versão 1.474.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 31 mar 2023, 09:06:55 Sandro Delgado de Paula assinou como presidente. Pontos de autenticação: Token via E-mail sandro.delgado@paraibuna.com.br. CPF informado: 584.854.496-49. IP: 189.112.170.1. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 31 mar 2023, 09:06:55 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 7b3efa50-8eaf-4e57-8710-3ed484a72fe1.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 7b3efa50-8eaf-4e57-8710-3ed484a72fe1, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.