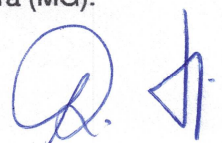


Relatório Unificado de acompanhamento:

**Controles Internos, Compliance,
Relacionamento Com Cliente e**

Política de Lavagem de Dinheiro - PLD

1º semestre 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 27.07.2022	Página: 2 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	-----------------



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 regulamentadores 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>.

Para o 1º semestre de 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 27.07.2022	Página: 3 de 18
-------------------------------------	---------------------------	-----------------



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

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. Sendo sua última revisão aprovada em 24/06/2022 pelo Conselho de Administração com alterações realizadas conforme histórico de Revisão.

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 – Analisando o 1º semestre de 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 1º semestre de 2022.

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

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 4 de 18
-------------------------------------	---------------------------	-----------------



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

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

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.

No 1º semestre de 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 está ocorrendo mensalmente através de planilhas onde são acompanhados Rotinas, Procedimentos, Controles e Tecnologias, conforme planilha abaixo:

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Pagina: 5 de 18
-------------------------------------	---------------------------	-----------------



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

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

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 no 1º semestre de 2022.

6. Política de Lavagem de Dinheiro

Avaliação Interna de riscos

a) Para identificação do risco de que trata o caput, a avaliação interna deve considerar, no mínimo, os perfis de risco:

I – dos clientes;

São funcionários em regime de CLT e prestadores de serviço em caráter não eventual as empresas conveniadas, autorizadas pelo Banco Central e no estatuto social da Cooperativa, na qual consideramos baixo risco, uma vez que a cooperativa realiza apenas operações de capital x empréstimo, por sua maioria via desconto em folha de pagamento.

II – da Instituição, incluindo o modelo de negócio e a área geográfica de atuação;

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Pagina: 6 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	-----------------



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

Cooperativa de Crédito Mútuo, autorizada associar os funcionários e prestadores de serviço em caráter não eventual das Empresas Indústria de Papéis Sudeste, Epm Embalagens, Cartão Embalagens e da Cooperativa, sua área de atuação é limitada dentro das dependências das respectivas empresas, na qual consideramos baixo risco, tendo em vista a complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

III – das operações, transações, produtos e serviços, abrangendo todos os canais de distribuição e a utilização de novas tecnologias;

A cooperativa atua somente com operações de capital x empréstimo, sendo todas registradas através do sistema syscoop 32, e acompanhadas em auditoria Interna e auditoria cooperativa, além dos relatórios emitidos ao Banco Central. Consideramos as operações com associados de baixo risco para lavagem de dinheiro, tendo em vista que as operações são realizadas via desconto em folha de pagamento e repassada para cooperativa através das empresas conveniadas.

IV – das atividades exercidas pelos funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados.

Todas as operações são realizadas de forma a não ocorrer segregação de função e acompanhada pelo Conselho de Administração e Fiscal da cooperativa. As atividades exercidas por terceirizados são pautadas em contrato de prestação de serviço com empresas de perfil ilibado e parcerias há mais de 5 anos. Diante disto consideramos as operações de baixo risco.

A cooperativa adota o acompanhamento e avaliação interna de risco de forma simplificada, tendo em vista, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos por ela.

Considerando à probabilidade de ocorrência e à magnitude dos impactos financeiros, jurídico, reputacional, social, ambiental e climático, não identificamos nenhum risco significativo para acompanhamento contínuo.

Avaliação da Efetividade – Conforme o grau de complexidade dos serviços oferecidos pela Cooperativa, incluímos neste relatório a pauta sobre a avaliação da efetividade da Política de Lavagem de Dinheiro - PLD, dos procedimentos e dos controles internos de que trata a Circular 3.978/2020, conforme exigido no art. 62 .

Metodologia adotada para avaliação da efetividade – A cooperativa realiza o monitoramento através das informações contidas no software Syscoop 32 com relatórios diversos, como por exemplo: (maiores devedores, relatório comparativo Capital x Empréstimo e relatório de comprometimento do associado), monitoramos também a apresentação obrigatória de documentos comprobatórios dos associados, tais como: (apresentação de cópia de documentos pessoais dos associados, comprovante de renda, comprovante de residência e comprovação de vínculo com as empresas conveniadas), acompanhamos mensalmente através

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 7 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



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

de Planilhas de Excell em conjunto com gestão de risco, onde são analisados os seguintes itens: (**Pessoa politicamente exposta** – item de verificação durante o cadastro e atualização cadastral do associado, na qual perguntamos ao cooperado se possui vínculo político ou parente em linha direta nesta condição; **Operações atípicas** - São consideradas situações atípicas aquelas que fogem ao padrão diário de operações e dependem de aprovação do Cons. Adm; **Operações Incompatíveis com a Renda do Associado** - Os empréstimos são liberados com base no capital e tempo de registro na empresa, além da avaliação do contracheque nas liberações atuais o sistema é parametrizado para desconto mensal máximo de 30% do salário conforme legislação; **Acompanhamento de movimentações Consecutivas** – item regulamentado conforme política de gerenciamento de Risco de Credito no item refinanciamento, e acompanhado na planilha de gestão de atendimento; **Movimentação acima de R\$ 10 mil** - Acompanhamento de Entradas financeiras em banco, atípicas, e ou liquidação de empréstimos antecipada. 99,9% das receitas mensais da cooperativa em banco advém das empresas conveniadas e refere-se aos repasses de desconto em folha de pagamento ou nota fiscal de prestação de serviço; **Registro de Transações ou Operações Suspeitas** - Acompanhamento de Entradas financeiras em banco, e ou liquidação de empréstimos antecipada. Além disso, o acompanhamento e monitoramento da PLD é item de pauta nas reuniões do conselho de administração e fiscal da cooperativa.

Teste aplicados – Mensalmente é realizada avaliação dos itens conforme planilha de gestão de risco, e ratificados em reunião do conselho de administração. O conselho de administração é responsável por acompanhar e aprovar todas as liberações de crédito. O Diretor Administrativa acompanha e aprova o cadastro dos associados. O conselho fiscal analisa trimestralmente amostras aleatórias de contratos de empréstimo e cadastros dos associados. Além disso, o item é acompanhado em auditoria Cooperativa e Interna.

Qualificação dos avaliadores – Tanto o Diretor Financeiro responsável pela Gestão de Risco quanto a Gerente Administrativa possuem a Certificação Profissional FEBRABAN “PLDFT” em FBB700 PLDFT ONLINE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO, atualizados em julho de 2020, de acordo com Resolução vigente.

Deficiências identificadas – Diante do porte e produtos oferecidos pela cooperativa, não identificamos nenhuma deficiência no monitoramento e acompanhamento da Política de Lavagem de dinheiro – PLD.

Avaliação

a) dos procedimentos destinados a conhecer clientes, incluindo a verificação e a validação das informações dos clientes e a adequação dos dados cadastrais – o cadastro dos associados esta sendo complementado visando atender circular 3.461/2009, e, é acompanhado mensalmente as atualizações

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Pagina: 8 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	-----------------



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

cadastrais na planilha de gestão de cadastro. Para quaisquer solicitação de empréstimo é obrigatório o cadastro atualizado, apresentação de comprovante de renda e outros documentos que julgarem necessário, além disso, a cooperativa adotou a partir de dez/2020 a inclusão da consulta ao SCR para as liberações de crédito. A partir de junho de 2022, estamos solicitando foto dos documentos cadastrais atualizados para inclusão no cadastro individual do cooperado, dentro do software Syscoop32, facilitando o acesso aos documentos de forma digital e tempestiva, além de agregar valores junto a responsabilidade socioambiental e financeira, através da redução de gastos com impressão e matéria primas necessárias. O armazenamento das informações estão seguros, e garantidos conforme contrato de prestação de serviço e política de segurança cibernética.

b) dos procedimentos de monitoramento, seleção, análise e comunicação ao Coaf, incluindo a avaliação de efetividade dos parâmetros de seleção de operações e de situações suspeitas - realizado continuamente o monitoramento de operações. A comunicação de não ocorrência nas operações é realizada anualmente conforme legislação. No 1º semestre de 2022 não identificamos nenhuma operação suspeita, necessária de comunicação ao COAF.

c) da governança da política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo – Foi atualizada, visando atender a legislação. Os responsáveis pelo monitoramento estão devidamente capacitados para o monitoramento e acompanhamento.

d) das medidas de desenvolvimento da cultura organizacional voltadas à prevenção da lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; Os responsáveis foram certificados recentemente e os itens são tratados com todos os conselheiros da cooperativa. Além disso, esta publicado no site da cooperativa, o manual de controles internos onde apresenta a Política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

e) dos programas de capacitação periódica de pessoal – foram devidamente certificados em julho/2020 com certificação válida por 3 anos.

f) dos procedimentos destinados a conhecer os funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados – O quadro funcional da cooperativa é composto por 1 gerente com certificação em PLD e atua na empresa a mais de 18 anos, os parceiros e prestadores de serviço também possuem vínculo antigo com reputação ilibada.

g) das ações de regularização dos apontamentos oriundos da auditoria interna e da supervisão do Banco Central do Brasil – todos os itens apontados em auditoria interna foram aprimorados e não houve apontamento por parte do Banco Central.



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

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

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 Papeis 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.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 10 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------



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

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.

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: Para o 1º semestre de 2022, consideramos satisfatório e sem intercorrências na 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 empresa Indústria de Papéis Sudeste e 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.	



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

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.
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 experiência 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:

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Pagina: 12 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------



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

- 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;
- 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\$: 15.000,00 (quinze 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 inclui 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);

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 13 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------



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

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;

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.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 14 de 18
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------



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.

Monitoramento do seu cumprimento (métricas e indicadores) – A cooperativa acompanha 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.

Plano de Ação

Auditoria Cooperativa – Elaborado e Aprovado, no qual deverá ser revisado no 2º semestre de 2022.

Auditoria Interna – Não foi necessário elaboração de Plano de Ação para Auditoria Interna 2021.

Relatório de Unificado de Controles	Aprovado em 27.07.2022	Página: 15 de 18
-------------------------------------	---------------------------	------------------



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

Treinamento de Colaboradores e Dirigentes – Deverá ser elaborado para o 2º semestre de 2022.

PRSA – Deverá ser elaborado para 2º semestre de 2022, visando adequação da Resolução 4.945/21.

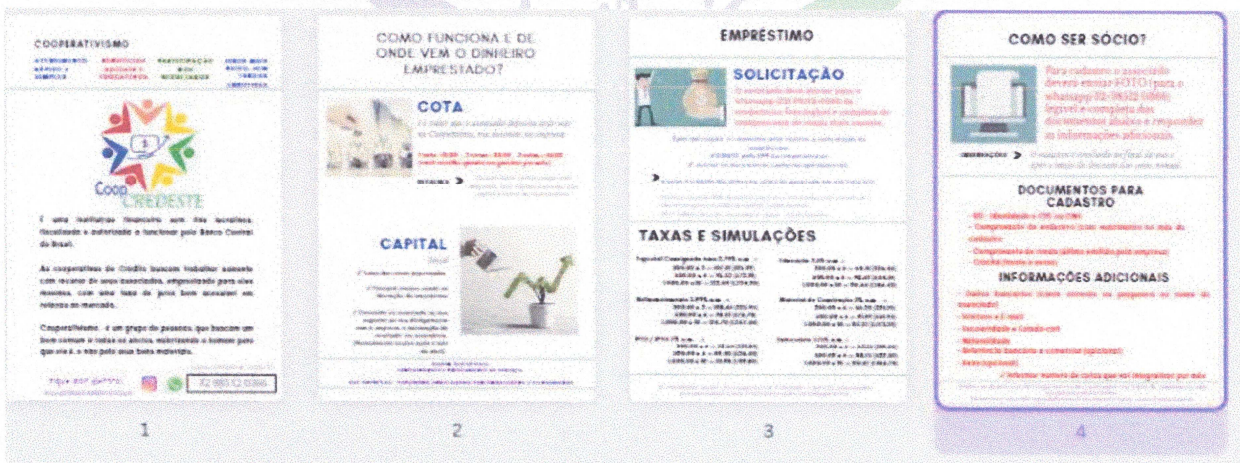
Segurança Cibernética – Elaborado e Aprovado para 2º semestre de 2022.

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

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.

Atendimento através de WhatsApp

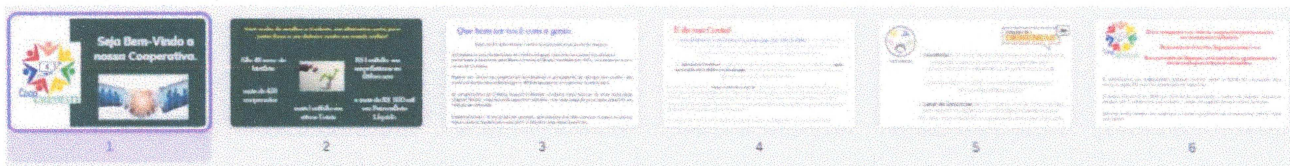
Aos funcionários das empresas conveniadas interessados em conhecer a cooperativa é encaminhado um breve resumo com informações de como funciona a cooperativa, a utilidade das Gotas de Capital, o que é Capital Social e a devolução do capital de cada sócio, como funciona a solicitação de empréstimo, taxas 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 1º cota é folha de pagamento é encaminhado a Integração, dando boa 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

◆◆◆◆ Muito obrigada pelo contato. ◆◆◆◆
✓ Como podemos ajudar?
👉 Retornamos o mais breve possível.
👉 Esclarecimento - O atendimento pelo whatsapp é realizado como uma fila são respondidas as mensagens encaminhadas **HÁ MAIS TEMPO**. Toda vez que envia mensagem, é como se entrasse no final da fila novamente. Portanto envie toda sua solicitação e dúvida e aguarde nosso retorno.
O prazo de retorno é até 1 dia útil, caso não ocorra favor entrar em contato novamente.

Atendimento Final

👉 *Pesquisa de Satisfação*

👉 Buscando melhor atendê-los, favor digitar entre **1 e 4 para avaliar nosso atendimento**, sendo (1 a MELHOR Nota e 4 a PIOR Nota)

Caso queira fornecer alguma Sugestão, Crítica ou Elogio, temos o prazer em receber sua resposta.

O prazo válido para resposta é de 1 dia útil após este o atendimento será considerado como encerrado.

Os associados que participarem da pesquisa concorrerão a uma Cesta de Natal extra no final do ano.

👉 Agradecemos seu contato!

E lembramos que qualquer dúvida estamos sempre a disposição.

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 a partir do 2º semestre de 2022.

Através do atendimento pelo WhatsApp Business, a cooperativa pode proporcionar aos Associados e interessados um atendimento rápido e dinâmico. Hoje possui mais de 450 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.



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

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.

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.

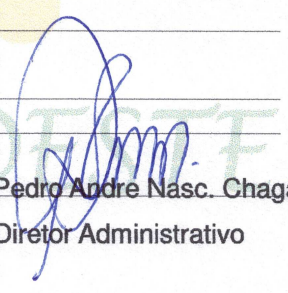
Iniciado atendimento ao cooperado através do SyscoopAPP, onde estão sendo realizados quase 50% dos contratos de empréstimo. Tal medida influenciou diretamente na ampliação da carteira de crédito, onde obteve Record na liberação de empréstimos. Ressaltamos que todas as operações são previamente analisadas 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 e Política de Lavagem de Dinheiro – PLD, e destacamos que estamos à disposição para maiores informações.

Juiz de Fora, 27 de julho de 2022.


Sandro Delgado de Paula
Diretor Presidente


Pedro Andre Nasc. Chagas
Diretor Administrativo


Luiz Fellipe Fonseca Mendes
Diretor Financeiro


Daiana Campos Rodrigues
Gerente Administrativa