



DAGOSTINI

Consultoria e Auditoria

Relatório de Auditoria Cooperativa

Escopo 213 – Conduta – Clientes

Data base: 30 de junho de 2025

RAC 051.213.2025-DAGOSTINI

Cooperativa de Crédito Mútuo dos
Empregados do Magazine Luiza, Empresas
Controladas e Coligadas - **COOPLUIZA**

Vitória (ES), 17 de novembro de 2025

Aos Conselheiros de Administração da
Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas
- COOPLUIZA
Franca - SP

Fomos contratados por V.Sas. para a realização da atividade de auditoria cooperativa na **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA**, doravante denominada “Cooperativa”, relativamente ao ano de 2025.

Nossos trabalhos nessa Cooperativa foram desenvolvidos no período de 30 de setembro de 2025 a 17 de novembro de 2025, referentes à data base 30/06/2025, baseados no Escopo 213 – Conduta – Clientes, definido pelo Banco Central do Brasil para o exercício de 2025, considerando as disposições contidas na Resolução CMN nº 4.887, de 28/01/2021, e Resolução BCB nº 97, de 25/05/2021, e levando em conta o segmento no qual está enquadrada, a categoria à que pertence, a complexidade das operações e a avaliação da política, dos controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Os trabalhos foram realizados considerando: (a) observações; (b) indagações; e (c) procedimentos substantivos e testes de controle sobre a política, os controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Como resultado dos nossos exames, emitimos este relatório de auditoria cooperativa, em atendimento à exigência contida no art. 13, da Resolução BCB nº 97/2021, subdividido nos seguintes anexos:

- ANEXO I – Informações básicas da Cooperativa Auditada
- ANEXO II – Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo
- ANEXO III – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Os achados seguem uma codificação automática aleatória, não sendo numerados sequencialmente. Os achados eventualmente identificados como “Reincidência” decorrem de itens de avaliação comuns aos escopos de auditoria cooperativa do exercício anterior e do exercício atual, para os quais não se verifica o tratamento da causa raiz do achado, ou seja, pelos exames realizados no exercício atual constatamos novamente a ocorrência de situações semelhantes às identificadas na auditoria anterior. Na hipótese de algum achado se configurar como Fato Materialmente Relevante (FMR) de acordo com os critérios do art. 8º, da Resolução CMN nº 4.887/2021, e do manual interno da firma, será devidamente identificado na coluna “Situação do Achado / FMR / Ação requerida”.

Adicionalmente, alinhados às melhores práticas de governança, recomendamos que o presente relatório seja formalmente apreciado e discutido em reuniões dos órgãos da governança dessa Cooperativa. Recomendamos ainda a estruturação, aprovação e implementação de plano de ação para a regularização dos eventuais achados nele reportados, contemplando, pelo menos, as ações, prazos de conclusão e responsáveis pela execução, observando-se que:

- Ações imediatas: implementadas para a regularização de achados nos quais haja perdas esperadas, com impactos contábeis. Normalmente sua execução deve ocorrer no curto prazo;

- Ações estruturantes: implementadas para a regularização de achados relacionados a políticas, modelos e regras internas/sistêmicas que demandam alguma autorização, e não guardam relação com perdas esperadas. Normalmente são executadas no médio prazo; e
- Ações comportamentais: implementadas para a regularização de achados que envolvam o funcionamento das linhas de defesa, incluindo a atuação dos membros dos órgãos de governança da Cooperativa. Geralmente executadas no longo prazo.

Nossos comentários se referem aos controles internos em vigor no momento da execução das atividades de auditoria cooperativa, concluídas na data indicada no parágrafo segundo. Portanto, não realizamos quaisquer procedimentos de auditoria cooperativa posteriormente à referida data, assim como não consideramos eventuais modificações ocorridas após aquela data.

O presente relatório destina-se exclusivamente para informação e uso da administração da Cooperativa e de outras pessoas autorizadas por esta e não foi preparado para ser utilizado por terceiros fora da Cooperativa, podendo ser disponibilizado ao Banco Central do Brasil no atendimento aos requisitos das Resoluções CMN nº 4.887/2021, e BCB nº 97/2021. Sua divulgação externa pode suscitar dúvidas e originar interpretações errôneas por pessoas que desconhecem os objetivos e as limitações dos exames, desenvolvidos de acordo com as normas brasileiras de auditoria.

Atenciosamente,

D'AGOSTINI CONSULTORIA E AUDITORIA S/S
CRC-ES 002282/O

Patrick A. Moraes
Contador
CRC-ES 012256/O-0

ANEXO I – Informações básicas da Cooperativa Auditada

Cooperativa	Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA
Segmento prudencial	S5
Sistema organizado	-
Classe	Singular
Categoria	Capital e empréstimo
Critério de associação	Colaboradores de empresas do grupo Magazine Luiza
Estrutura de governança	Diretoria; Conselho de administração
Data base objeto dos trabalhos	30/06/2025
Carteira de crédito ativa	R\$ 35.956.163,52
Ativos totais	R\$ 72.737.289,98
Patrimônio de Referência	R\$ 66.750.238,41

ANEXO II – Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas – COOPLUIZA

Para o exercício de 2025, as métricas definidas pelo Banco Central do Brasil para subsidiarem a realização dos trabalhos de auditoria cooperativa estão divididas nos seguintes quesitos: Política Institucional; Oferta e Comercialização; Linhas de Defesa; e Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa.

Cada quesito contém diferentes itens de avaliação a serem respondidos por meio de escolha de uma nota de 1 a 4, conforme critérios abaixo. As notas atribuídas para cada item são automaticamente ponderadas e resultam numa nota final do escopo prudencial, que tomamos como base para a avaliação crítica dos resultados dos trabalhos de auditoria cooperativa:

1,0	Supera com melhores práticas de mercado as exigências normativas em todos os aspectos, sem deficiências ou falhas de controle.
1,5	Supera em aspectos pontuais as exigências normativas, sem deficiências ou falhas de controle.
2,0	Atende de forma consistente aos normativos, sem deficiências ou falhas de controle, ou com deficiência pontual.
2,5	Atende largamente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle moderadas ou eventuais.
3,0	Atende parcialmente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle relevantes ou frequentes.
3,5	Não atende aos normativos, com deficiências ou falhas de controle estruturais.
4,0	Não atende aos normativos, não possui controles ou quase não possui controles.

Como resultado das notas atribuídas a cada item objeto de avaliação, apresentamos a seguir a nota final e classificação de risco do escopo, acompanhadas da avaliação crítica dos resultados de nossos trabalhos de auditoria cooperativa:

Nota Final	Classificação	Avaliação Crítica dos resultados
2,79	Atende largamente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle moderadas ou eventuais.	A Cooperativa, enquadrada no Segmento S5, realiza operações de baixa complexidade, voltadas à concessão de crédito consignado e captação de capital social. Os procedimentos de relacionamento com clientes são, em geral, compatíveis com sua natureza e porte. Contudo, foram identificadas oportunidades de melhorias pontuais: (a) fortalecimento dos controles que assegurem a livre escolha dos usuários; (b) aperfeiçoamento do monitoramento da formalização contratual; (c) adequações na divulgação das atividades da ouvidoria; (d) inclusão da análise do NPS nas reuniões do Conselho de Administração; (e) elaboração do Relatório de Conformidade 2024; (f) registro documental das ações da auditoria interna; e definição de plano de adequação para o tratamento de apontamentos da Auditoria Cooperativa.

ANEXO III – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas – COOPLUIZA

Especificamente em relação aos escopos de Conduta, conforme orientações recebidas do Departamento de Supervisão de Conduta/Decon, do Banco Central do Brasil, elencamos a seguir todos os itens objeto de avaliação e as demais informações pertinentes, observando-se que:

- a) Nos casos em que a conclusão e/ou o achado de um item de avaliação sejam resultantes da avaliação de vários itens, mencionamos na conclusão e no achado (quando há) os itens de avaliação e achados que os fundamentaram; e
- b) Quanto aos itens de avaliação que não geraram achado, os campos “Código Achado”, “Achado / Descrição”, “Capitulação”, “Recomendação”, “Reincidência /Origem”, “Situação do Achado / FMR / Ação requerida” não são preenchidos.

Item	Quesito <> Item de avaliação	Conclusão	Nota	Código Achado	Achado / Descrição	Capitulação	Recomendação	Reincidência / Origem	Situação do Achado / FMR / Ação requerida
1	Política institucional <> Verificar providências necessárias para: promover uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado, e dispense tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.	Os procedimentos de relacionamento com clientes requerem aprimoramentos, em razão da: (I) ausência de mecanismos que assegurem a livre escolha e decisão dos clientes e usuários (RCL008), da falta de evidências dos resultados do NPS nas atas do Conselho de Administração (RCL018), da irregularidade na elaboração do Relatório Anual de Conformidade (RCL019), da inexistência de documentos emitidos pela auditoria interna (RCL021), da ausência de plano de adequação aos apontamentos da última Auditoria Cooperativa (RCL022) e da necessidade de aprimorar o monitoramento da formalização de contratos (RCL009).	3	-	-	-	-	-	-



2	<p>Política institucional <> Verificar atualização, aprovação e difusão da política institucional; com procedimentos e rotinas documentados e operacionais que garantem a implementação da política; compatível com a natureza da instituição, o perfil de clientes e usuários e as demais políticas instituídas.</p>	<p>Obtivemos a Política Institucional de Relacionamento com Clientes, da Cooperativa, e constatamos sua aderência às disposições da Resolução CMN nº 4.949/2021, sua aprovação pelo Conselho de Administração e sua divulgação interna. Observa-se ainda sua compatibilidade com a natureza da Cooperativa, o perfil dos associados e usuários de produtos e serviços financeiros.</p>	2	-	-	-	-	-
3	<p>Política institucional <> Verificar se foi indicado e registrado no sistema Unicad diretor responsável pelos princípios e pela política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.</p>	<p>Obtivemos os registros do Sistema Unicad e constatamos a indicação e registro do diretor responsável pelos princípios e pela política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.</p>	2	-	-	-	-	-

4	<p>Política institucional <> Verificar o alinhamento da política institucional de relacionamento com clientes e usuários ao planejamento estratégico da cooperativa.</p>	<p>Embora a Cooperativa não possua planejamento estratégico formalizado, considerando as disposições da política de relacionamento com clientes e as deliberações apresentadas nas atas de reuniões do Conselho de Administração referentes ao período de junho/2024 a junho/2025, observamos o alinhamento entre a política e as decisões estratégicas da Cooperativa.</p>	2	-	-	-	-	-	-
5	<p>Política institucional <> Verificar se a política de conformidade está devidamente aprovada, implementada e compatível com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição.</p>	<p>Analisamos a política de conformidade da Cooperativa e concluímos que está devidamente aprovada, implementada e se mostra compatível com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição. A política foi aprovada pelo Conselho de Administração em 22/08/2023, conforme registrado na Ata nº 152025</p>	2	-	-	-	-	-	-
6	<p>Oferta e Comercialização <> Verificar se a instituição possui procedimentos para assegurar a adequação dos seus produtos e serviços aos perfis dos clientes, por todo o ciclo de vida desses produtos e serviços (<i>suitability</i>).</p>	<p>Conforme Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, Política de Capital e Concessão de Crédito Coopluiza e Política de risco de Crédito, a instituição possui procedimentos claros e estruturados para assegurar a adequação dos seus produtos e serviços aos perfis dos clientes durante todo o ciclo de vida desses produtos e serviços, atendendo ao princípio de <i>suitability</i>.</p>	2	-	-	-	-	-	-

7	<p>Oferta e Comercialização <> Verificar se a instituição assegura a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.</p>	<p>Diante das evidências apresentadas pela Cooperativa, como Política de Segurança da Informação e Política de Segurança Cibernética, Código de Ética, Política Institucional de Relacionamento com os Cooperados como Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros, e termos de confidencialidade, concluímos que as políticas e procedimentos adotados contribuem para assegurar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.</p>	2	-	-	-	-	-	-
8	<p>Oferta e Comercialização <> Avaliar controles efetivos para prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, tais como direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos na execução de operações e na prestação de serviços.</p>	<p>Obtivemos as evidências de divulgações em seu website das informações referentes a direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos na execução de operações e na prestação de serviços. Todavia, quanto à livre escolha, e tomada de decisões por parte dos clientes, conforme reportado no campo "Achado / Descrição" não se observa a implementação do procedimento de portabilidade do crédito.</p>	3	RCL008	<p>Oportunidades de melhorias nos controles que garantam a livre escolha e tomada de decisões por parte de clientes e usuários. Não se evidencia a implementação de processos que garantam a portabilidade das operações de crédito realizadas com associados pessoas físicas.</p>	Resolução CMN n° 4.949/2021, art. 4º, inciso III.	Reiteramos nossa recomendação para que a administração da cooperativa implemente solução que assegure a portabilidade de suas operações e divulgue-a em seu sítio eletrônico na internet.	Sim RAC 211-2023-DAGOSTINI, achado 1 RAC 042.213-2024-DAGOSTINI, achado 4.	Pendente de regularização FMR: Não Ação: Estruturante

9	<p>Oferta e Comercialização</p> <p><></p> <p>Verificar monitoramento efetivo da formalização de contratos para garantir: preenchimento correto de contratos, termos, autorizações; assinatura do cliente; cadastro atualizado; entrega tempestiva de documentos como planilha de CET; adequada guarda de documentação completa e/ou registros</p>	<p>Conforme reportado no campo “Achado / Descrição”, verificamos que o Conselho administrativo da Cooperativa realiza análises mensais de contratos de empréstimos objetivando verificar se foram adequadamente formalizados de acordo com critérios internos e externos. Todavia, esse procedimento não é suficiente para caracterizar um procedimento de monitoramento efetivo da formalização de contratos.</p>	4	RCL009	<p>Necessidade de melhoria nos procedimentos para o monitoramento efetivo da formalização de contratos.</p> <p>Observa-se que o Conselho de Administração da Cooperativa realiza análises mensais de contratos de empréstimos, com o objetivo de verificar se foram formalizados de acordo com critérios internos e externos. Todavia, essa atuação possui caráter complementar e estratégico, não sendo suficiente para caracterizar um monitoramento efetivo da formalização de contratos. O monitoramento efetivo deve ser estruturado por meio de rotina operacional interna, com checklists de verificação, validações automatizadas no sistema utilizado, e/ou revisões periódicas realizadas por auditoria interna ou controle interno, abrangendo aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preenchimento correto dos contratos. Como exemplo, a cédula de crédito não contém a taxa efetiva anual, o que não atende à norma regulamentar; Verificação da assinatura do cooperado; Avaliação da documentação completa das operações; Manutenção de cadastros atualizados; Entrega tempestiva de documentos obrigatórios. 	<p>Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 4º, incisos II, IV e VII; Resolução CMN nº 5.004/2022, arts. 1º a 5º.</p>	<p>Implementar rotina interna e/ou por auditoria/controle interno para monitorar a formalização de contratos. A rotina pode incluir checklist obrigatório para cada contrato (preenchimento de campos, anexos, termos, CET, taxa efetiva), conferência da assinatura do cliente (física ou eletrônica válida), verificação de cadastro atualizado antes da contratação, entrega imediata ao associado da planilha de CET e cópia do contrato, registro digital/eletrônico do dossiê completo do contrato e revisões periódicas por auditoria interna/controle interno.</p>	<p>Sim</p> <p>RAC 042-213-2024-DAGOSTINI, achado 1.</p>	<p>Pendente de regularização</p> <p>FMR: Não</p> <p>Ação: Comportamental e Estruturante</p>
---	--	--	---	--------	--	--	--	---	---

10	<p>Oferta e Comercialização <> Verificar se as taxas de juros remuneratórios cobradas sobre o valor utilizado do cheque especial estão limitadas a, no máximo, 8% (oito por cento) ao mês.</p>	Cooperativa de capital e empréstimo, não opera com conta corrente.	0	-	-	-	-	-	-
11	<p>Tarifas e encargos <> Avaliar a adequação da previsão contratual, dos processos de cobrança e da divulgação das tarifas referentes aos serviços e aos produtos oferecidos.</p>	Item de avaliação não aplicável, pois a cooperativa não cobra tarifas.	0	-	-	-	-	-	-
12	<p>Tarifas e encargos <> Verificar se há cobranças indevidas relevantes de tarifas ou encargos.</p>	Item de avaliação não aplicável, pois a cooperativa não cobra tarifas.	0	-	-	-	-	-	-

13	<p>Gestão de demandas <> Verificar a capacidade técnica e a compatibilidade da estrutura física e de recursos humanos da ouvidoria ao porte, natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição.</p>	<p>Com base no Manual de Ouvidoria, nos certificados de capacitação do ouvidor e dos demais membros da equipe, bem como nos relatórios semestrais emitidos, conclui-se que a Ouvidoria da Cooperativa apresenta capacidade técnica adequada e estrutura física e de recursos humanos compatível com o porte, natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição.</p>	2	-	-	-	-	-	-
14	<p>Gestão de demandas <> Avaliar a adequação da estrutura de controles internos, do fluxo das informações e seu tratamento no que diz respeito ao registro e acompanhamento das demandas recebidas dos clientes e usuários, do Procon e/ou do Banco Central do Brasil, desde o recebimento até a efetiva solução.</p>	<p>Concluimos pela adequação da estrutura de controles internos, do fluxo das informações e do tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, desde o registro até o acompanhamento e solução. Observa-se também que a Cooperativa possui estrutura implementada para o tratamento de demandas eventualmente recebidas de órgãos externos, como o Banco Central do Brasil, conforme demonstrado nos procedimentos descritos na política de Ouvidoria e nos registros de atendimento via sistema RDR, e por extensão, está apta a tratar demandas similares oriundas do Procon.</p>	2	-	-	-	-	-	-

15	<p>Gestão de demandas <> Verificar a adequação da forma de divulgação do componente de ouvidoria no que se refere à disponibilidade, formalização, acessibilidade, eficiência e qualidade.</p>	<p>Conforme reportado no campo “Achado / Descrição”, verificamos a necessidade de adequações relacionadas à divulgação das atividades da ouvidoria e informação à auditoria interna</p>	2,5	RCL015	<p>Necessidade de adequações relacionadas à divulgação e prestação de informações das atividades da ouvidoria. Embora se verifique a adequação da divulgação do componente de Ouvidoria através de canais de atendimento amplamente disponíveis e formalizados em documentos como contratos e extratos, e a regularidade na elaboração de relatórios semestrais, não se evidencia que: (a) as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento estejam sendo divulgados em seu sítio eletrônico na internet; e (b) os relatórios semestrais estejam sendo encaminhados à auditoria interna.</p>	<p>Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, arts. 8º, 9º, 10, 11, 12, 13 e 14.</p>	<p>Atentar para a divulgação das informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento, m seu sítio eletrônico na internet. E compartilhar os relatórios semestrais com a auditoria interna.</p>	Não	<p>Pendente de regularização FMR: Não Ação: Comportamental e Estruturante</p>
16	<p>Gestão de demandas <> Avaliar a efetividade das providências adotadas pela instituição em relação às propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, efetuadas pela ouvidoria, em decorrência da análise das demandas/reclamações recebidas.</p>	<p>Com base no Manual de Ouvidoria e nos Relatórios Semestrais emitidos pelo citado componente, verifica-se que o fluxo das providências a serem adotadas pela Cooperativa em relação às propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência de análise das demandas/reclamações recebidas são adequados.</p>	2	-	-	-	-	-	-

17	<p>Correspondentes no País (se aplicável) <> Verificar se a política de atuação e de contratação de correspondentes no país está atualizada; devidamente aprovada; com procedimentos e controles que garantam suficientemente a conformidade dos aspectos relacionados à contratação, à qualidade da atuação dos correspondentes e à remuneração.</p>	Item de avaliação não aplicável, haja vista que a Cooperativa não possui contrato com correspondentes.	0	-	-	-	-	-	-
----	--	--	---	---	---	---	---	---	---

18	<p>Linhas de defesa <> Verificar a adequação das métricas e indicadores utilizados pelos órgãos estatutários competentes para garantir o cumprimento e avaliar a efetividade da política institucional de relacionamento com clientes e usuários.</p>	<p>Conforme reportado no campo “Achado / Descrição”, não há menção direta à análise formal dos resultados do Net Promoter Score (NPS - Índice de Recomendação do Cliente ou Indicador de Lealdade do Cliente) nas reuniões do Conselho de Administração, nem a vinculação explícita desses resultados à avaliação da efetividade da política institucional de relacionamento com clientes</p>	2,5	RCL018	<p>Ausência de evidência da menção e análise dos resultados do NPS nas reuniões do Conselho de Administração. A cooperativa aplica pesquisas de satisfação Net Promoter Score (NPS - Índice de Recomendação do Cliente ou Indicador de Lealdade do Cliente) mensalmente, com ampla participação dos cooperados. As atas do Conselho de Administração demonstram que há acompanhamento de indicadores relacionados ao relacionamento com cooperados, como: Movimentação de cooperados (adesões e desligamentos); Ações de engajamento e comunicação (Workplace, vídeos, eventos); Relatórios da Ouvidoria e Canal de Denúncias; No entanto, não há menção direta sobre a análise dos resultados do NPS nas atas de reuniões do Conselho de Administração, nem a vinculação explícita desses resultados à avaliação da efetividade da política institucional de relacionamento com clientes.</p>	Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 9º.	<p>A cooperativa avançou na coleta de dados, mas ainda pode fortalecer o processo de monitoramento e avaliação contínua, especialmente com a inclusão do NPS nas pautas do Conselho de Administração; Análise crítica dos resultados; Adoção de planos de ação com base nas percepções dos cooperados; Integração com os indicadores estratégicos e metas institucionais.</p>	Não	<p>Pendente de regularização</p> <p>FMR: Não</p> <p>Ação: Comportamental</p>
19	<p>Linhas de defesa <> Verificar os mecanismos de asseguarção da efetividade da política de conformidade, sua disseminação e a devida realização das atividades relacionadas à função de conformidade.</p>	<p>Conforme reportado no campo “Achado / Descrição”, não há regularidade na elaboração do Relatório anual de conformidade.</p>	3	RCL019	<p>Ausência de Relatório de conformidade 2024. Embora se observe que a Política de Conformidade esteja devidamente implementada, disseminada e monitorada, e os mecanismos de asseguarção da sua efetividade estejam adequados e alinhados às boas práticas de governança e conformidade, não se verifica a regularidade na elaboração de Relatório Anual, haja vista que o apresentado para nossos exames de Auditoria Cooperativa reporta-se ao ano de 2023, não se evidenciando a existência do mencionado documento em relação ao ano de 2024.</p>	Resolução CMN nº 4.595/2017, arts. 6º, 7º, 8º e 9º; Política de Conformidade da Cooperativa.	<p>Observar a regularidade na elaboração do Relatório Anual de Conformidade, cujos resultados nele apresentados devem ser reportados sistemática e tempestivamente ao Conselho de Administração.</p>	Não	<p>Pendente de regularização</p> <p>FMR: Não</p> <p>Ação: Comportamental e Estruturante</p>

20	<p>Linhas de defesa <> Verificar a adequação dos sistemas de remuneração e incentivos e dos programas ou modelos de gestão de consequências, de forma consistente com os princípios previstos na política institucional de relacionamento com clientes e usuários.</p>	<p>Considerando que a Cooperativa não possui sistemas de remuneração e incentivos e programas ou modelos de gestão de consequências, esse item de avaliação é inaplicável.</p>	0	-	-	-	-	-	-
21	<p>Linhas de defesa <> Verificar a realização e a programação de trabalhos de auditoria interna que envolvam o relacionamento da cooperativa com associados e não associados, de forma consistente com os riscos identificados (exceto para as cooperativas de crédito enquadradas no Segmento S5 que sejam integrantes de sistemas de dois ou três níveis).</p>	<p>Conforme reportado no campo "Achado / Descrição", não há evidências de documentos elaborados pela auditoria cobrindo o período de julho de 2024 a junho de 2025.</p>	3,5	RCL021	<p>Ausência de evidências de documentos elaborados pela auditoria interna. Para o período abrangido pelos nossos exames de Auditoria Cooperativa – julho de 2024 a junho de 2025 -, não nos foram apresentadas evidências de realização e a programação de trabalhos de auditoria interna que envolvam o relacionamento da cooperativa com associados, de forma consistente com os riscos identificados.</p>	Resolução CMN nº 4.879/2020.	<p>Requerer do responsável pela atividade de Auditoria Interna a realização e a programação dos trabalhos envolvendo o relacionamento da cooperativa com associados.</p>	Não	<p>Pendente de regularização FMR: Não Ação: Comportamental</p>

22	<p>Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa <></p> <p>A cooperativa elaborou plano de adequação contendo as ações a serem adotadas e os respectivos prazos de conclusão com vistas a regularizar as situações identificadas no último trabalho de Auditoria Cooperativa?</p>	<p>Conforme reportado no campo "Achado / Descrição", não nos foram apresentadas evidências da elaboração do plano de adequação.</p>	4	RCL022	<p>Ausência do plano de adequação referente aos apontamentos identificados no último trabalho de Auditoria Cooperativa.</p> <p>Consequentemente, não existem evidências de que o plano anual de auditoria cooperativa contemple o acompanhamento das ações corretivas, nem de que tenham sido elaborados relatórios de monitoramento ou documentos que evidenciem o estágio de implementação das medidas necessárias.</p> <p>Assim, as ações de regularização dos apontamentos não foram formalizadas, acompanhadas ou avaliadas, impossibilitando verificar o cumprimento de prazos, a efetividade das medidas corretivas e a prevenção de reincidências.</p> <p>De forma resumida, todas as questões permanecem pendentes, em virtude da inexistência do plano de adequação e dos registros formais de acompanhamento e execução das ações recomendadas pela auditoria anterior.</p>	<p>Resolução BCB nº 97/2021, arts. 11, 12, 13 e 14; Resolução CMN nº 4.968/2021.</p>	<p>Estruturar e implementar plano de ação para regularização dos apontamentos do último trabalho de Auditoria Cooperativa. O plano deve detalhar cada apontamento, as ações corretivas, responsáveis e prazos, sendo submetido à aprovação do Conselho de Administração e à análise da Auditoria Interna. Esta deverá acompanhar a execução e evidenciar a efetividade das ações em relatórios periódicos. Devem ser definidos mecanismos de controle e verificação para assegurar o tratamento das causas identificadas. A adoção dessas medidas fortalecerá a governança, a conformidade regulatória e a confiabilidade dos processos da cooperativa.</p>	Não	<p>Pendente de regularização</p> <p>FMR: Não</p> <p>Ação: Comportamental e Estruturante</p>
----	--	---	---	--------	---	--	---	-----	---

23	<p>Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa <> Há apontamentos pendentes de regularização em relação às situações identificadas no último trabalho de Auditoria Cooperativa?</p>	<p>Conforme reportado no achado RCL022, considerando que a Cooperativa não apresentou evidências da elaboração do plano de adequação, esse item de avaliação é inaplicável.</p>	4	-	-	-	-	-	-
----	--	---	---	---	---	---	---	---	---



DAGOSTINI

Consultoria e Auditoria

Rua Carlos Martins, 1.120, Salas 201, 203, 204, Ed. Via Appia Center,
Jardim Camburi, Vitória - ES

(27) 3337-9383 | 3026-5345 | 99255-3168.

www.dagostiniauditoria.com

