

**INSTRUMENTO
DE AUTOAVALIAÇÃO
DA GOVERNANÇA**
2ª EDIÇÃO



SESCOOP
Serviço Nacional de Aprendizagem
do Cooperativismo



BRASÍLIA - DF
2019

**INSTRUMENTO
DE AUTOAVALIAÇÃO
DA GOVERNANÇA**
2ª EDIÇÃO



SESCOOP

Serviço Nacional de Aprendizagem
do Cooperativismo



CONSELHO NACIONAL

Márcio Lopes de Freitas
Ronaldo Ernesto Scucato
Luiz Vicente Suzin
Celso Ramos Régis
Ricardo Benedito Khuori
Alberto Alves Silva de Oliveira
Najara Flauzino Ferro
Thaisis Barboza de Souza
Dênio Aparecido Ramos
Natalino Oldakoski
João Edilson de Oliveira

Suplentes

Carlos André Santos de Oliveira
Leonardo Boesche
Márcia Ionne Ramos Behnke
Malaquias Ancelmo de Oliveira
Andréia Lúcia Araújo da Cruz de Carvalho
Roberta Carolina C.T. Rios Bosco Soares
Alex Pereira Freitas
Ricardo Costa Gonçalves
Luizita Fonseca Leite Pina

CONSELHO FISCAL

Titulares

José Arilo Carneiro Pereira
André Pacelli Bezerra Viana
Benedito Adalberto Brunca
Ricardo da Costa Nunes
Paula Lobo Ferreira de Souza
Evaristo Lunz Gomes

Suplentes

Ary Célio de Oliveira
Jeferson Adonias Smaniotto
Emanuel de Araújo Dantas
Luciana Maria Rocha Moreira
Thiago Vinicius Pinheiro da Silva

DIRETORIA EXECUTIVA

Superintendente
Renato Nobile

GERÊNCIA GERAL SESCOOP

Karla Tadeu Duarte de Oliveira

Coordenação

Gerência Geral de Desenvolvimento da Gestão de Cooperativas do SESCOOP
Susan Miyashita Vilela

Equipe Técnica do SESCOOP

Giulianna Fardini
Pamella Jeronimo de Lima
Susan Miyashita Vilela

Apoio Técnico OCB

Ana Paula Andrade Ramos Rodrigues
Igor Seixas Miranda Vianna

Apoio Técnico Unidades Estaduais

Alexandre Ambrogi
Alfredo Benedito Kugeratski
Ana Margarida Bezerra Formiga
Georgeana Caldas Siles
José Máximo Daronco
Luís Antônio Schmidt
Rayner Santos

Equipe Técnica da FNQ

Luciana Matos Santos Lima
Luiz Eduardo Teixeira Malta

Gerência de Comunicação

Daniele Lemke

Projeto Gráfico e Diagramação

Bertoni Design

Colaboração

Cristiano Hosannah de Carvalho

Endereço

Setor de Autarquias Sul – SAUS – Qd. 4, Bloco I
CEP: 70.070-936
Brasília-DF (Brasil)
Tel: +55 (61) 3217-2119

Apresentação

Promover a adoção de boas práticas de governança pelas cooperativas visando a sustentabilidade é um dos pilares estratégicos da atuação do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) em âmbito nacional.

Desde 2013, por meio da profícua parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), disponibiliza modelo referencial para a governança das cooperativas, pautado nos princípios universais de governança e nos princípios, valores e legislação cooperativistas.

A partir da publicação do Manual de Boas Práticas de Governança Cooperativa pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), este passou a ser o novo modelo de referência, surgindo a necessidade de rever o Instrumento de Avaliação. Assim, seguindo a filosofia de melhoria contínua que pauta todas as suas iniciativas, o Sescoop reviu o Instrumento de Avaliação dos processos e práticas de governança nos três níveis de maturidade (Primeiros Passos para a Excelência, Compromisso com a Excelência e Rumo à Excelência) para: buscar alinhamento dos processos com o modelo de governança cooperativa; aprofundar a avaliação e estimular a adoção das práticas propostas no manual.

Como resultado dessa revisão, ajustes profundos foram feitos. O instrumento passou a seguir a estrutura do manual, que agrupa os processos de governança por agente, quais sejam: cooperados, Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Comitês e Auditoria. Além disso, foram inseridos indicadores de resultado dos processos de governança.

Nesta segunda edição, o Instrumento de Autoavaliação da Governança é apresentado num caderno único, dividido em três capítulos, um para cada nível de maturidade. O objetivo deste novo formato é facilitar a percepção de evolução pelas cooperativas e, conseqüentemente, a decisão sobre o melhor momento para avançar de nível no “Caminho para Excelência”.

Ressalta-se que, apesar de os processos de governança integrarem a gestão da cooperativa em sentido amplo, em função de sua relevância, de suas particularidades em cooperativas e da necessidade de enfatizar a prática da governança cooperativa, o Instrumento de Autoavaliação da Governança foi elaborado em separado. Entretanto, reforça-se a importância da realização da avaliação conjunta dos processos e práticas de governança e gestão, visando o desenvolvimento integral da cooperativa.

Princípios cooperativistas

Os sete princípios do cooperativismo constituem a linha orientadora que rege as cooperativas e formam a base filosófica da doutrina. É por meio dela que os cooperados levam os seus valores à prática, por isso são referência para os princípios e conceitos da governança cooperativa. São eles:

Adesão voluntária e livre

As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminação social, racial, política, religiosa ou de gênero.

Gestão democrática

As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres eleitos como representantes dos demais membros são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto).

Participação econômica dos membros

Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades:

- Desenvolvimento das suas cooperativas, eventualmente, por meio da criação de reservas. Parte delas, pelo menos, será indivisível;
- Benefícios aos membros na proporção das suas transações com a cooperativa;
- Apoio a outras atividades aprovadas pelos membros.

Autonomia e independência

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da cooperativa.

Educação, formação e informação

As cooperativas promovem a educação e a formação de seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento delas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

Intercooperação

As cooperativas servem de modo mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

Interesse pela comunidade

As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos membros.

Conceito de governança cooperativa

Segundo o Manual de Boas Práticas de Governança Cooperativa, da OCB, governança cooperativa é um modelo de direção estratégica, fundamentado nos valores e princípios cooperativistas, que estabelece práticas éticas visando garantir a consecução dos objetivos sociais e assegurar a gestão da cooperativa de modo sustentável, em consonância com os interesses dos cooperados. A adoção da boa prática de governança na cooperativa garante a aplicação da autogestão no Sistema Cooperativista Nacional e tem por finalidades:

- Ampliar a transparência da administração da sociedade cooperativa;
- Facilitar o desenvolvimento e a competitividade das cooperativas;
- Contribuir para a sustentabilidade e a perenidade do modelo cooperativista;
- Aprimorar a participação do cooperado no processo decisório;
- Obter melhores resultados econômico-financeiros;
- Incentivar a inovação e proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços ao quadro social;
- Aplicar a responsabilidade social como integração da cooperativa com a sociedade civil.

Princípios da governança cooperativa

Autogestão

É o processo por meio do qual os próprios cooperados, de forma democrática e por intermédio de organismos de representatividade e autoridade legítimos, assumem a responsabilidade pela direção da cooperativa e prestação de contas da gestão. Os agentes de governança são responsáveis pelas consequências de suas ações e omissões.

Senso de justiça

É o tratamento dado a todos os cooperados com igualdade e equidade em suas relações com a cooperativa e nas relações desta com as demais partes interessadas.

Transparência

É facilitar voluntariamente o acesso das partes interessadas às informações que vão além daquelas determinadas por dispositivos legais, visando a criação de ambiente de relacionamento confiável e seguro.

Educação

É investir no desenvolvimento do quadro social visando a formação de lideranças, para que estas tragam em seus conhecimentos de gestão e administração a essência da identidade cooperativa, base de sucesso e perpetuidade de sua doutrina.

Sustentabilidade

É a busca de uma gestão ética nas relações internas e externas para geração e manutenção de valor a todas as partes interessadas, visando a perenidade da cooperativa, considerando os aspectos culturais, ambientais, sociais e econômicos.

Agentes da governança cooperativa

Cooperados

São as pessoas que contribuem para a formação do capital social da cooperativa e que, ao aderir aos propósitos sociais e preencher as condições estabelecidas no estatuto, tornam-se também beneficiárias dos objetivos sociais. São, ao mesmo tempo, proprietários e usuários da sociedade.

Assembleia Geral

Órgão soberano da sociedade, dentro dos limites legais e estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e para tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e à defesa desta. Suas deliberações vinculam todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes.

Conselho de Administração/Diretoria

Órgão colegiado, previsto em lei e eleito pela Assembleia Geral, encarregado do processo decisório da cooperativa na esfera de seu direcionamento estratégico. É o principal componente do sistema de governança. Seu papel é ser o elo entre a propriedade (cooperados) e a gestão para orientar e supervisionar a relação dessa última com as demais partes interessadas. O Conselho/Diretoria recebe poderes dos cooperados e presta contas a eles por meio de Assembleia Geral.

Conselho Fiscal

Órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral, com poderes estatutários e legais de fiscalizar, assídua e minuciosamente, os atos da administração da cooperativa. É subordinado exclusivamente à Assembleia Geral e, portanto, independente dos órgãos de administração.

Conselho Consultivo

Órgão facultativo, previsto em estatuto e não deliberativo, formado, preferencialmente, por conselheiros independentes ou externos, para melhorar gradualmente a governança e dar suporte ao Conselho de Administração/Diretoria em temas relevantes.

Comitês Sociais ou Núcleos

Órgãos, compostos por cooperados e familiares, que podem ser divididos por região geográfica, produto, especialidade, gênero ou faixa etária. Visam à estratificação do quadro social em grupos mais homogêneos, proporcionando maior participação do quadro social para as definições estratégicas.

Comitês Técnicos

Órgãos de apoio e suporte ao Conselho de Administração/Diretoria para assuntos que requerem maior profundidade e detalhamento.

Auditoria Independente

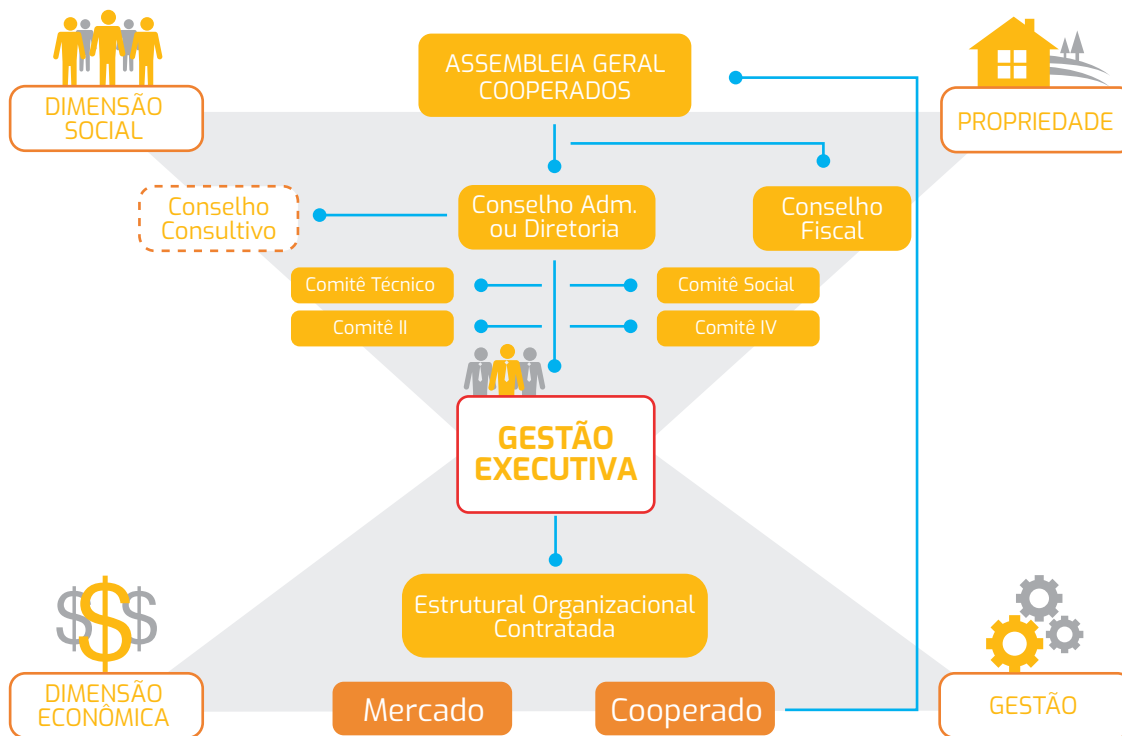
Suas atribuições básicas são verificar se as demonstrações econômico-financeiras refletem adequadamente a realidade da cooperativa e apontar melhorias nas práticas dos controles internos.

Gestão Executiva

Conjunto de responsáveis pela execução das diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria, devendo prestar contas a este órgão. Sua criação deve estar prevista no estatuto social da cooperativa.

Estrutura básica da governança cooperativa

A estrutura básica da governança cooperativa é dada pela figura abaixo, que apresenta a integração entre os agentes de propriedade e de gestão:



As responsabilidades e atribuições de cada agente da governança cooperativa acompanham a lógica posta pela estrutura básica, que também norteia o desenho dos processos de governança nas cooperativas.

**PRIMEIROS PASSOS
PARA A EXCELÊNCIA**



COOPERADOS

São as pessoas que contribuem para a formação do capital social da cooperativa e que, ao aderir aos propósitos sociais e preencher as condições estabelecidas no estatuto, tornam-se também beneficiárias dos objetivos sociais. São, ao mesmo tempo, proprietários e usuários da sociedade. No caso das centrais e federações, os cooperados são as cooperativas singulares que a compõem.

1. A cooperativa possui processos de admissão e integração de novos cooperados?

O ingresso nas cooperativas é livre a todos que desejarem utilizar os serviços prestados pela sociedade, desde que adiram aos propósitos sociais e preencham as condições estabelecidas no estatuto. No estabelecimento de regras de admissão, além dos pré-requisitos legais específicos estabelecidos na Lei nº 5.764/71, Lei nº 12.690/12 (para cooperativas de trabalho) e Lei Complementar nº 130/09 (para as cooperativas de crédito), deve ser vedada a admissão de pessoas que exerçam atividades que configurem conflito de interesse com a atividade da cooperativa. Em face do princípio de educação, é considerada boa prática que as cooperativas adotem programas de integração para novos cooperados.

- A cooperativa não possui processos de admissão e de integração de novos cooperados.
- A cooperativa possui processos de admissão e de integração de novos cooperados, mas não estão formalizados.
- A cooperativa possui processo formalizado de admissão que considera a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, mas a integração é realizada informalmente.
- A cooperativa possui processos formalizados de admissão que consideram a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, e de integração de novos cooperados.

2. O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, que inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados?

Mecanismos de desligamento são uma combinação de ações que tornem o processo de desligamento menos desgastante, minimizando recursos e manifestações em assembleia ou ações judiciais prejudiciais à cooperativa, entre outras medidas que o cooperado/ex-cooperado insatisfeito possa promover.

- O processo de desligamento de cooperados não é feito segundo padrão definido.
- O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.
- O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

- d) O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado, e inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

3. A cooperativa possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados?

*A instalação de mecanismos formais de relacionamento e comunicação entre a estrutura de governança da cooperativa e o quadro social promove o compartilhamento de informações com transparência e auxilia no conhecimento adequado das **necessidades** e **expectativas** dos cooperados, visando o estabelecimento de ações para o seu atendimento, reforçando, assim, o sentimento de pertencimento do cooperado. É considerada boa prática a existência de estrutura ou área responsável pelo tratamento de assuntos de interesse do quadro social.*

- a) A cooperativa não possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados.
- b) A cooperativa possui mecanismos informais de governança para relacionamento com os cooperados.
- c) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa.
- d) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa, e o conhecimento e atendimento das necessidades e expectativas dos cooperados.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os principais mecanismos de governança utilizados pela cooperativa para relacionamento com os cooperados.

4. Há canais para recebimento de manifestações dos cooperados, tais como reclamações, elogios ou sugestões, e as manifestações recebidas são tratadas?

O recebimento de manifestações dos cooperados e seu tratamento adequado têm por finalidade subsidiar o aperfeiçoamento dos processos da cooperativa, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento. As manifestações dos cooperados, quando corretamente tratadas, podem contribuir para o aumento da sua satisfação e para torná-los fiéis à cooperativa.

- a) Não há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas não são tratadas.
- b) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas informalmente.
- c) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas formalmente.

- d) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, as manifestações recebidas são tratadas formalmente, e o cooperado é informado sobre o tratamento dado à sua manifestação.

5. Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa?

A organização do quadro social é a organização dos cooperados em comitês, comissões, núcleos ou outras formas de agrupamento por afinidade, para que possam, de maneira ordenada e estruturada, manifestar e encaminhar suas opiniões, necessidades e expectativas comuns, de modo a influenciar as decisões administrativas, para que sejam tomadas em consonância com os interesses coletivos. Os grupos são importantes órgãos consultivos para o Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa, além de serem canal estratégico de comunicação com os cooperados. A organização pode ser feita por região geográfica, produto, atividade ou porte, visando a estratificação do quadro social em grupos mais homogêneos.

- a) Não há práticas para a organização do quadro social da cooperativa.
- b) Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, mas os padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, monitoradas por um responsável e com padrões documentados.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações **práticas padronizadas** para a organização do quadro social da cooperativa.

6. A educação cooperativista é promovida para o quadro social?

É fundamental para o desempenho da cooperativa que todos os cooperados estejam integrados no contexto do cooperativismo e do sistema cooperativista, conhecendo os princípios e os valores que norteiam as ações, os aspectos que diferenciam as cooperativas das sociedades mercantis com fins lucrativos e as vantagens da cooperação.

- a) A educação cooperativista não é promovida.
- b) A educação cooperativista é promovida apenas na admissão do cooperado.
- c) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente.
- d) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente e de forma planejada.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações de educação cooperativista realizadas **regularmente** para o quadro social.

7. A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada?

A satisfação das **necessidades** e **expectativas** dos cooperados é fundamental para o crescimento da cooperativa. Dessa forma, é necessário verificar se os cooperados estão satisfeitos com a atuação da cooperativa e com as relações sociais estabelecidas. Os resultados dessa verificação devem ser usados para a melhoria do relacionamento com os cooperados.

- a) A satisfação dos cooperados com os processos de governança não é avaliada.
- b) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada eventualmente e sem método formal.
- c) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal.
- d) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal, e os resultados obtidos são utilizados na melhoria do relacionamento com os cooperados.

ASSEMBLEIA GERAL

Órgão soberano da sociedade, dentro dos limites legais e estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e para tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e à defesa desta. Suas deliberações vinculam todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes.

8. O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório?

A administração deve realizar esforços para assegurar a efetiva representatividade e a participação dos cooperados nas deliberações da Assembleia Geral Ordinária (AGO) ou Extraordinária (AGE), uma vez que esse é o órgão soberano por meio do qual os cooperados exercem o direito ao voto. Esses esforços devem ir além de um simples edital de convocação, incluindo mecanismos para uma comunicação mais efetiva e que proporcione aos cooperados esclarecimentos para irem às Assembleias Gerais votar com mais consciência e comprometimento.

- a) O processo assemblear não possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório.
- b) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei e publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados.
- c) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados e existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões.

- d) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados, existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões e realização de reuniões preparatórias para as assembleias.

9. O processo eleitoral está regulamentado, divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados?

O processo eleitoral da cooperativa deve estar regulamentado de acordo com os dispositivos legais pertinentes e ser divulgado para os cooperados para favorecer a tomada de decisão consciente e a transparência do processo. Também é esperado que as cooperativas utilizem práticas para apresentar as propostas dos candidatos proponentes à eleição do Conselho de Administração/Diretoria e do Conselho Fiscal, facilitando o debate quando pertinente.

- a) O processo eleitoral não está regulamentado nem inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- b) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto, mas não inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- c) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- d) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e em documento adicional de regulamentação divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO/DIRETORIA

Órgão colegiado, previsto em lei e eleito pela Assembleia Geral, encarregado do processo decisório da cooperativa na esfera de seu direcionamento estratégico. É o principal componente do sistema de governança. Seu papel é ser o elo entre a propriedade (cooperados) e a gestão para orientar e supervisionar a relação dessa última com as demais partes interessadas. O Conselho/Diretoria recebe poderes dos cooperados e presta contas a eles por meio de Assembleia Geral.

10. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

A missão do Conselho de Administração/Diretoria é proteger e valorizar o patrimônio, bem como maximizar o retorno do investimento econômico e social dos cooperados. Visando o alcance dessa missão, a cooperativa deve normatizar as atividades do Conselho de Administração/Diretoria em um regimento interno, que torne claras as responsabilidades e atribuições, além das alçadas decisórias.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, as formas de integração de novos conselheiros, os meios utilizados para mitigar eventuais conflitos entre a propriedade e a gestão, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.

11. O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos de maneira a resguardar os interesses dos cooperados?

O Conselho de Administração/Diretoria deve formular diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, zelando pelos valores e propósitos da cooperativa na defesa dos interesses comuns dos cooperados.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não define diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria define informalmente diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto prazo, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.

12. A cooperativa possui política de sustentabilidade?

A sustentabilidade é um dos princípios da governança cooperativa. Para assegurar a prática desse princípio, a cooperativa deve estabelecer política que incorpore considerações de ordem econômica, social, cultural e ambiental na definição dos negócios e das operações, visando sua perenidade.

- a) A cooperativa não possui política de sustentabilidade.
- b) A cooperativa não possui política de sustentabilidade formalmente definida, mas existem ações pontuais sendo realizadas.
- c) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida e aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria.
- d) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida, aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria e comunicada aos cooperados e colaboradores.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar a política de sustentabilidade formalmente definida pela cooperativa.

13. A cooperativa busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera?

A atuação ética da cooperativa inclui a transparência e o respeito nas relações com todas as partes interessadas, o cumprimento das exigências legais aplicáveis, a prática da honestidade e a resistência a qualquer tipo de assédio e a atos de corrupção.

- a) A cooperativa não busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- b) A cooperativa busca informalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- c) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/ Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas.
- d) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/ Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas, e pela existência de Comitê ou Comissão de Ética para o tratamento de eventuais desvios.

14. Há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos?

Práticas de compliance e fiscalização são fundamentais para a governança e para assegurar a conformidade da cooperativa com as leis e os regulamentos, internos e externos. Além da conformidade, é importante integrar medidas anticorrupção para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013.

- a) Não há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.
- b) Há práticas padronizadas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, mas os padrões não estão documentados.
- c) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.
- d) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, e elas incluem medidas anticorrupção.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais práticas padronizadas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.

15. Há práticas para desenvolver novas lideranças visando o processo de sucessão para os órgãos de administração e fiscalização da cooperativa?

Uma das bases da longevidade de qualquer organização é a existência de práticas para o desenvolvimento de novas lideranças. Em cooperativas, o estímulo ao desenvolvimento de novos líderes deve ser base-

ado na participação democrática, nas **competências** necessárias para enfrentar os desafios da atuação em um **mercado** competitivo e considerar o fortalecimento do espírito cooperativista.

- a) Não há práticas para desenvolver novas lideranças.
- b) Há práticas para desenvolver novas lideranças, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas, realizadas regularmente, para desenvolver novas lideranças, mas os potenciais novos líderes são identificados sem critérios definidos.
- d) Há práticas padronizadas, realizadas regularmente, para desenvolver novas lideranças, e os potenciais novos líderes são identificados com base nas competências de liderança desejadas pela cooperativa.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais práticas padronizadas, realizadas regularmente, para desenvolver novas lideranças.

16. O Conselho de Administração/Diretoria avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados?

É parte das atribuições do Conselho de Administração/Diretoria assegurar que o desempenho da cooperativa esteja alinhado aos interesses dos cooperados, portanto é necessário avaliar sistematicamente o desempenho alcançado para permitir eventuais correções de rumo e também demonstrar aos cooperados o atendimento de seus interesses.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria avalia eventualmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados por meio do acompanhamento dos resultados de indicadores estabelecidos para esse fim.

17. O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação para os cooperados?

O órgão de administração eleito em Assembleia Geral deve prestar contas de sua atuação aos cooperados, de acordo com as normas estatutárias e as leis vigentes, assumindo as consequências de seus atos e omissões.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não presta contas de sua atuação para os cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e quando solicitado pelo Conselho Fiscal ou pelos cooperados.

- d) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e, proativamente, há práticas regulares complementares às Assembleias Gerais para a prestação de contas aos cooperados ou ao Conselho Fiscal.

18. O Conselho de Administração/Diretoria interage com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias estratégicas com outras cooperativas?

*A intercooperação é um dos princípios doutrinários do cooperativismo. Segundo esse princípio, as cooperativas servem de maneira mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativista, trabalhando em conjunto, por meio de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais. É papel do Conselho de Administração/Diretoria identificar oportunidades de intercooperação visando o estabelecimento de parcerias estratégicas com outras cooperativas para ampliar a **competitividade**, reduzir custos e alcançar melhor posicionamento no **mercado**.*

- a) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa não interage com dirigentes de outras cooperativas.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage eventualmente com dirigentes de outras cooperativas.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias e/ou alianças estratégicas com outras cooperativas.

CONSELHO FISCAL

Órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral, com poderes estatutários e legais de fiscalizar, assídua e minuciosamente, os atos da administração da cooperativa. É subordinado exclusivamente à Assembleia Geral e, portanto, independente dos órgãos de administração.

19. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

Para exercer as responsabilidades com base na transparência, independência e confidencialidade, é importante que o Conselho Fiscal tenha diretrizes definidas de atuação e funcionamento que complementam as atribuições descritas no estatuto social. É considerada boa prática de governança que seus membros não tenham negócios com a cooperativa, além daqueles realizados na condição de cooperados, e que não sejam empregados de entidade ou de empresa que esteja oferecendo algum serviço ou produto à cooperativa.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam a elaboração de plano de trabalho e as formas de divulgação dos resultados de sua atuação.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a elaboração de plano de trabalho, as formas de divulgação dos resultados de sua atuação e os meios definidos para assegurar a atuação com independência e imparcialidade.

GESTÃO EXECUTIVA

Conjunto de responsáveis pela execução das diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria, devendo prestar contas a este órgão. Sua criação deve estar prevista no estatuto social da cooperativa.

20. Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores?

*É papel da gestão executiva assegurar a implementação dos **padrões** de conduta ética estabelecidos pelo Conselho de Administração/Diretoria. Para tanto, são necessárias práticas para treinamento, comunicação e vivência desses **padrões**, buscando assegurar o seu entendimento pelos **colaboradores** e a prevenção de eventuais desvios de condutas.*

- a) Não há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa nem para prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores.
- b) Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas os padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, seus padrões estão documentados e há responsáveis pelo seu monitoramento.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** para assegurar a implementação dos **padrões** de conduta ética e para prevenir eventuais desvios de conduta entre os **colaboradores**.

COMITÊS E AUDITORIAS

Os comitês são órgãos de apoio e suporte ao Conselho de Administração/Diretoria, e as auditorias têm como atribuições básicas verificar se as demonstrações econômico-financeiras refletem adequadamente a realidade da cooperativa e apontar melhorias nas práticas dos controles internos.

21. As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente?

As cooperativas devem ter as demonstrações financeiras auditadas por auditoria externa independente, assegurando que reflitam a realidade da posição econômica e financeira delas. Essa prática também confere transparência ao relacionamento com as partes interessadas. É importante adotar mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa, tais como rodízio de empresas ou de profissionais-chave e manifestações formais da independência.

- a) As demonstrações financeiras não são auditadas por auditoria externa independente.
- b) As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente, mas a empresa contratada não é credenciada nos órgãos competentes.
- c) As demonstrações financeiras são auditadas eventualmente por auditoria externa independente e a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes.
- d) As demonstrações financeiras são auditadas regularmente por auditoria externa independente, a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes e há mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa.

RESULTADOS

22. Existem resultados relativos à educação cooperativista?

Os resultados relacionados à educação cooperativista podem demonstrar os investimentos, a abrangência ou os efeitos das ações de educação cooperativista realizadas pela cooperativa visando o desenvolvimento e a fidelização dos cooperados.

- a) Não existem resultados relativos à educação cooperativista.
- b) Os resultados relativos à educação cooperativista dos cooperados são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos à educação cooperativistasão controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos à educação cooperativista são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para acompanhamento das ações de educação cooperativista. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

23. Existem resultados relativos à satisfação dos cooperados com relação aos processos de governança?

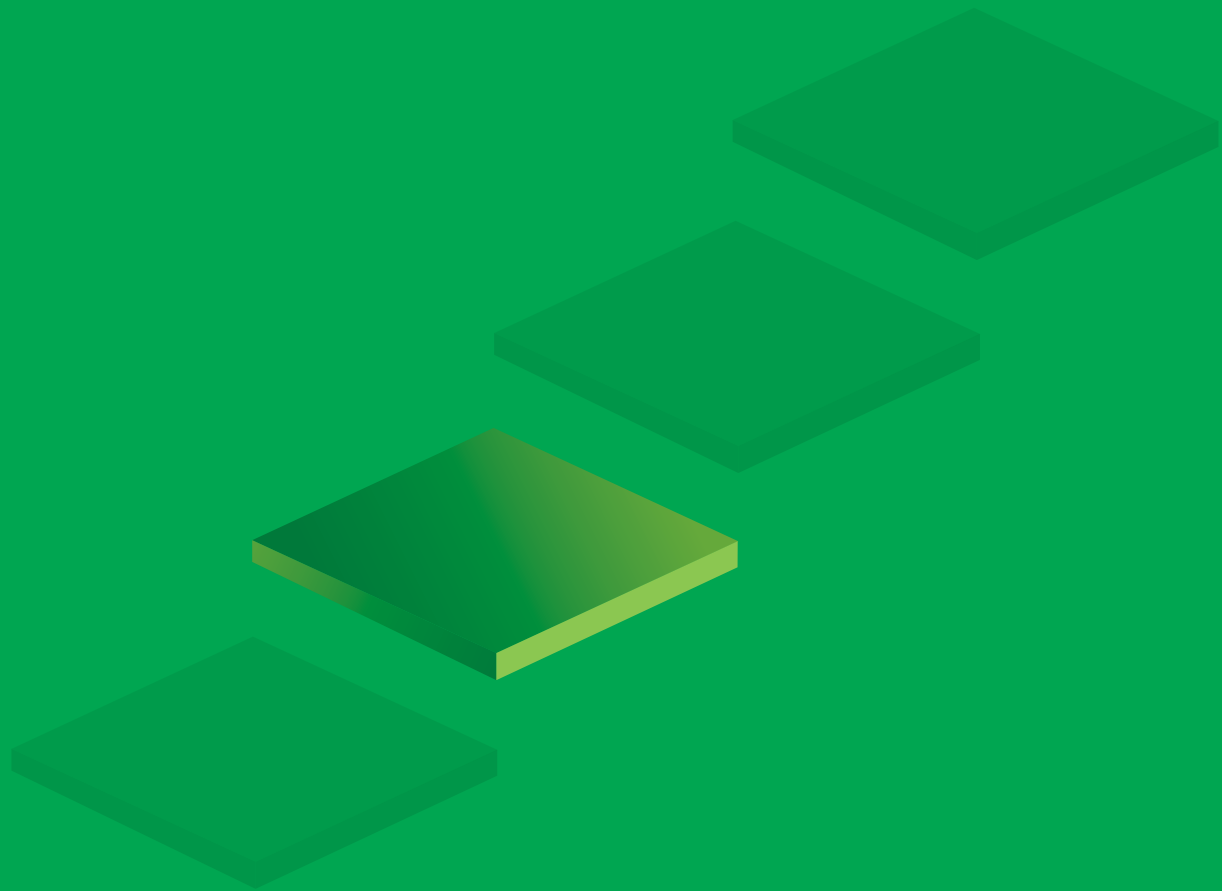
Para assegurar a continuidade e o crescimento, a cooperativa precisa reter e fidelizar os cooperados. Portanto é necessário avaliar se eles estão satisfeitos com a estrutura e os processos de governança da cooperativa.

- a) Não existem resultados relativos à satisfação dos cooperados.
- b) A satisfação dos cooperados é controlada, mas não existem informações referentes a três ciclos de avaliação.
- c) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação, mas ela não está melhorando ao longo do período.
- d) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação e ela está melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados da satisfação dos cooperados referentes aos três últimos períodos de avaliação, na forma de percentual de cooperados satisfeitos em relação ao total de cooperados ativos no período, conforme pesquisas realizadas pela cooperativa. O período 1 é o mais antigo dos três.

COMPROMISSO
COM A EXCELÊNCIA



COOPERADOS

São as pessoas que contribuem para a formação do capital social da cooperativa e que, ao aderir aos propósitos sociais e preencher as condições estabelecidas no estatuto, tornam-se também beneficiárias dos objetivos sociais. São, ao mesmo tempo, proprietários e usuários da sociedade. No caso das centrais e federações, os cooperados são as cooperativas singulares que a compõem.

1. A cooperativa possui processos de admissão e integração de novos cooperados?

O ingresso nas cooperativas é livre a todos que desejarem utilizar os serviços prestados pela sociedade, desde que adiram aos propósitos sociais e preencham as condições estabelecidas no estatuto. No estabelecimento de regras de admissão, além dos pré-requisitos legais específicos estabelecidos na Lei nº 5.764/71, Lei nº 12.690/12 (para cooperativas de trabalho) e Lei Complementar nº 130/09 (para as cooperativas de crédito), deve ser vedada a admissão de pessoas que exerçam atividades que configurem conflito de interesse com a atividade da cooperativa. Em face do princípio de educação, é considerada boa prática que as cooperativas adotem programas de integração para novos cooperados.

- a) A cooperativa não possui processos de admissão e de integração de novos cooperados.
- b) A cooperativa possui processos de admissão e de integração de novos cooperados, mas não estão formalizados.
- c) A cooperativa possui processo formalizado de admissão que considera a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, mas a integração é realizada informalmente.
- d) A cooperativa possui processos formalizados de admissão que consideram a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, e de integração de novos cooperados.

2. O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, que inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

Mecanismos de desligamento são uma combinação de ações que tornem o processo de desligamento menos desgastante, minimizando recursos e manifestações em assembleia ou ações judiciais prejudiciais à cooperativa, entre outras medidas que o cooperado/ex-cooperado insatisfeito possa promover.

- a) O processo de desligamento de cooperados não é feito segundo padrão definido.
- b) O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.
- c) O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

- d) O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado e inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

3. A cooperativa possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados?

*A instalação de mecanismos formais de relacionamento e comunicação entre a estrutura de governança da cooperativa e o quadro social promove o compartilhamento de informações com transparência e auxilia no conhecimento adequado das **necessidades** e **expectativas** dos cooperados, visando o estabelecimento de ações para o seu atendimento, reforçando, assim, o sentimento de pertencimento do cooperado. É considerada boa prática a existência de estrutura ou área responsável pelo tratamento de assuntos de interesse do quadro social.*

- a) A cooperativa não possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados.
- b) A cooperativa possui mecanismos informais de governança para relacionamento com os cooperados.
- c) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa.
- d) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa, e conhecimento e atendimento das necessidades e expectativas dos cooperados.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os principais mecanismos de governança utilizados pela cooperativa para relacionamento com os cooperados.

4. Há canais para recebimento de manifestações dos cooperados, tais como reclamações, elogios ou sugestões, e as manifestações recebidas são tratadas?

O recebimento de manifestações dos cooperados e seu tratamento adequado têm por finalidade subsidiar o aperfeiçoamento dos processos da cooperativa, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento. As manifestações dos cooperados, quando corretamente tratadas, podem contribuir para o aumento da sua satisfação e para torná-los fiéis à cooperativa.

- a) Não há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas não são tratadas.
- b) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas informalmente.
- c) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas formalmente.
- d) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, as manifesta-

ções recebidas são tratadas formalmente e o cooperado é informado sobre o tratamento dado à sua manifestação.

5. Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa?

A organização do quadro social é a organização dos cooperados em comitês, comissões, núcleos ou outras formas de agrupamento por afinidade, para que possam, de maneira ordenada e estruturada, manifestar e encaminhar suas opiniões, necessidades e expectativas comuns, de modo a influenciar as decisões administrativas, para que sejam tomadas em consonância com seus interesses coletivos. Os grupos são importantes órgãos consultivos para o Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa, além de serem canal estratégico de comunicação com os cooperados. A organização pode ser feita por região geográfica, produto, atividade ou porte, visando a estratificação do quadro social em grupos mais homogêneos.

- a) Não há práticas para a organização do quadro social da cooperativa.
- b) Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, mas os padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, com padrões documentados e monitoradas por um responsável.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa.

6. A educação cooperativista é promovida para o quadro social?

É fundamental para o desempenho da cooperativa que todos os cooperados estejam integrados no contexto do cooperativismo e do sistema cooperativista, conhecendo os princípios e os valores que norteiam as ações, os aspectos que diferenciam as cooperativas das sociedades mercantis com fins lucrativos e as vantagens da cooperação.

- a) A educação cooperativista não é promovida.
- b) A educação cooperativista é promovida apenas na admissão do cooperado.
- c) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente.
- d) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente e de forma planejada.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações de educação cooperativista realizadas **regularmente** para o quadro social.

7. A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada?

A satisfação das **necessidades** e **expectativas** dos cooperados é fundamental para o crescimento da cooperativa. Dessa forma, é necessário verificar se os cooperados estão satisfeitos com a atuação da cooperativa e com as relações sociais estabelecidas. Os resultados dessa verificação devem ser usados para a melhoria do relacionamento com os cooperados.

- a) A satisfação dos cooperados com os processos de governança não é avaliada.
- b) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada eventualmente e sem método formal.
- c) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal.
- d) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal, e os resultados obtidos são utilizados na melhoria do relacionamento com os cooperados.

ASSEMBLEIA GERAL

Órgão soberano da sociedade, dentro dos limites legais e estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e para tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e à defesa desta. Suas deliberações vinculam todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes.

8. O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório?

A administração deve realizar esforços para assegurar a efetiva representatividade e a participação dos cooperados nas deliberações da Assembleia Geral Ordinária (AGO) ou Extraordinária (AGE), uma vez que esse é o órgão soberano por meio do qual os cooperados exercem o direito ao voto. Esses esforços devem ir além de um simples edital de convocação, incluindo mecanismos para uma comunicação mais efetiva e que proporcione aos cooperados esclarecimentos para irem às Assembleias Gerais votar com mais consciência e comprometimento.

- a) O processo assemblear não possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório.
- b) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei e publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados.
- c) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados e existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões.

- d) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados, existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões e realização de reuniões preparatórias para as assembleias.

9. O processo eleitoral está regulamentado, divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados?

O processo eleitoral da cooperativa deve estar regulamentado de acordo com os dispositivos legais pertinentes e ser divulgado para os cooperados para favorecer a tomada de decisão consciente e a transparência do processo. Também é esperado que as cooperativas utilizem práticas para apresentar as propostas dos candidatos proponentes à eleição do Conselho de Administração/Diretoria e do Conselho Fiscal, facilitando o debate quando pertinente.

- a) O processo eleitoral não está regulamentado nem inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- b) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto, mas não inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- c) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- d) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e em documento adicional de regulamentação divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO/DIRETORIA

Órgão colegiado, previsto em lei e eleito pela Assembleia Geral, encarregado do processo decisório da cooperativa na esfera de seu direcionamento estratégico. É o principal componente do sistema de governança. Seu papel é ser o elo entre a propriedade (cooperados) e a gestão para orientar e supervisionar a relação dessa última com as demais partes interessadas. O Conselho/Diretoria recebe poderes dos cooperados e presta contas a eles por meio de Assembleia Geral.

10. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

A missão do Conselho de Administração/Diretoria é proteger e valorizar o patrimônio, bem como maximizar o retorno do investimento econômico e social dos cooperados. Visando o alcance dessa missão, a cooperativa deve normatizar as atividades do Conselho de Administração/Diretoria em um regimento interno, que torne claras as responsabilidades e atribuições, além das alçadas decisórias.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, as formas de integração de novos conselheiros, os meios utilizados para mitigar eventuais conflitos entre a propriedade e a gestão, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.

11. O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos de maneira a resguardar os interesses dos cooperados?

O Conselho de Administração/Diretoria deve formular diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, zelando pelos valores e propósitos da cooperativa na defesa dos interesses comuns dos cooperados.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não define diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria define informalmente diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto prazo, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.

12. O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita?

*A fim de reduzir a vulnerabilidade da gestão, um dos papéis do Conselho de Administração/Diretoria é gerenciar os riscos aos quais a cooperativa está sujeita e que ameaçam a consecução das diretrizes estratégicas. A gestão de riscos atua para minimizar a ocorrência de fatos que possam inviabilizar o negócio ou prejudicar a **sustentabilidade** da cooperativa e pode ser realizada por meio da instalação de comitê ou com o apoio de área ou profissional responsável pelo tema na cooperativa.*

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia informalmente os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita por meio de processo formalizado que inclui mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e contingenciamento.

- d) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita por meio de processo formalizado que inclui mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e contingenciamento, e monitoramento de resultados relativos à gestão dos riscos.

13. A cooperativa possui política de sustentabilidade?

A sustentabilidade é um dos princípios da governança cooperativa. Para assegurar a prática desse princípio, a cooperativa deve estabelecer política que incorpore considerações de ordem econômica, social, cultural e ambiental na definição dos negócios e das operações, visando sua perenidade.

- a) A cooperativa não possui política de sustentabilidade.
- b) A cooperativa não possui política de sustentabilidade formalmente definida, mas existem ações pontuais sendo realizadas.
- c) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida e aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria.
- d) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida, aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria e comunicada aos cooperados e colaboradores.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar a política de sustentabilidade formalmente definida pela cooperativa.

14. A cooperativa busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera?

A atuação ética da cooperativa inclui a transparência e o respeito nas relações com todas as partes interessadas, o cumprimento das exigências legais aplicáveis, a prática da honestidade e a resistência a qualquer tipo de assédio e a atos de corrupção.

- a) A cooperativa não busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- b) A cooperativa busca informalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- c) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas.
- d) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas, e pela existência de Comitê ou Comissão de Ética para o tratamento de eventuais desvios.

15. Há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos?

Práticas de compliance e fiscalização são fundamentais para a governança e para assegurar a conformidade da cooperativa com as leis e os regulamentos, internos e externos. Além da conformidade, é impor-

tante integrar medidas anticorrupção por meio de programa de integridade para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013.

- a) Não há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.
- b) Há práticas padronizadas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, mas os padrões não estão documentados.
- c) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.
- d) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, e elas incluem medidas anticorrupção.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.

16. Há práticas para desenvolver novas lideranças visando o processo de sucessão para os órgãos de administração e fiscalização da cooperativa?

*Uma das bases da longevidade de qualquer organização é a existência de práticas para o desenvolvimento de novas lideranças. Em cooperativas, o estímulo ao desenvolvimento de novos líderes deve ser baseado na participação democrática, nas **competências** necessárias para enfrentar os desafios da atuação em um **mercado** competitivo e considerar o fortalecimento do espírito cooperativista.*

- a) Não há práticas para desenvolver novas lideranças.
- b) Há práticas para desenvolver novas lideranças, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para desenvolver novas lideranças, mas os potenciais novos líderes são identificados sem critérios definidos.
- d) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para desenvolver novas lideranças, e os potenciais novos líderes são identificados com base nas competências de liderança desejadas pela cooperativa.

17. O Conselho de Administração/Diretoria avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados?

É parte das atribuições do Conselho de Administração/Diretoria assegurar que o desempenho da cooperativa esteja alinhado aos interesses dos cooperados, portanto é necessário avaliar sistematicamente o desempenho alcançado para permitir eventuais correções de rumo e também demonstrar aos cooperados o atendimento de seus interesses.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria avalia eventualmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.

- c) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados por meio do acompanhamento dos resultados de indicadores estabelecidos para esse fim.

18. O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação para os cooperados?

*O **órgão de administração** eleito em Assembleia Geral deve prestar contas de sua atuação aos cooperados, de acordo com as normas estatutárias e as leis vigentes, assumindo as consequências de seus atos e omissões.*

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não presta contas de sua atuação para os cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e quando solicitado pelo Conselho Fiscal ou pelos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e, proativamente, há práticas regulares complementares às Assembleias Gerais para a prestação de contas aos cooperados ou ao Conselho Fiscal.

19. O Conselho de Administração/Diretoria avalia o desempenho da gestão executiva?

O Conselho de Administração/Diretoria deve avaliar o desempenho da gestão executiva visando assegurar o cumprimento das atribuições previstas, o alinhamento aos valores e princípios da cooperativa e sua contribuição para o atingimento das metas da cooperativa.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não avalia o desempenho da gestão executiva.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria avalia eventualmente o desempenho da gestão executiva.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da gestão executiva, considerando o cumprimento de suas atribuições.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da gestão executiva, considerando o cumprimento de suas atribuições e o percentual de atingimento das metas da cooperativa.

20. O Conselho de Administração/Diretoria interage com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias estratégicas com outras cooperativas?

A intercooperação é um dos princípios doutrinários do cooperativismo. Segundo esse princípio, as cooperativas servem de maneira mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativista, trabalhando em conjunto, por meio de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais. É papel do Conselho de Administração/Diretoria identificar oportunidades de intercooperação visando o estabeleci-

mento de parcerias estratégicas com outras cooperativas para ampliar a competitividade, reduzir custos e alcançar melhor posicionamento no mercado.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa não interage com dirigentes de outras cooperativas.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage eventualmente com dirigentes de outras cooperativas.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias e/ou alianças estratégicas com outras cooperativas.

CONSELHO FISCAL

Órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral, com poderes estatutários e legais de fiscalizar, assídua e minuciosamente, os atos da administração da cooperativa. É subordinado exclusivamente à Assembleia Geral e, portanto, independente dos órgãos de administração.

21. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

Para exercer as responsabilidades com base na transparência, independência e confidencialidade, é importante que o Conselho Fiscal tenha diretrizes definidas de atuação e funcionamento que complementam as atribuições descritas no estatuto social. É considerada boa prática de governança que seus membros não tenham negócios com a cooperativa, além daqueles realizados na condição de cooperados, e que não sejam empregados de entidade ou de empresa que esteja oferecendo algum serviço ou produto à cooperativa.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam a elaboração de plano de trabalho e as formas de divulgação dos resultados de sua atuação.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a elaboração de plano de trabalho, as formas de divulgação dos resultados de sua atuação e os meios definidos para assegurar a atuação com independência e imparcialidade.

22. O Conselho Fiscal mantém relacionamento com o órgão de administração, as auditorias e os cooperados?

O Conselho Fiscal deve manter relacionamento com os cooperados, auditoria independente, auditoria interna e Conselho de Administração/Diretoria. O objetivo desses relacionamentos é permitir o monitoramento independente dos trabalhos realizados e a construção de agendas produtivas e mutuamente benéficas entre os agentes da governança.

- O Conselho Fiscal não mantém relacionamento com o órgão de administração, auditorias e cooperados.
- O Conselho Fiscal mantém relacionamento informal com o órgão de administração, auditorias e cooperados.
- O Conselho Fiscal mantém relacionamento formal e regular com o órgão de administração, por meio de relatórios e reuniões, e com as auditorias, por meio do acompanhamento de seus trabalhos, mas o relacionamento com o cooperado ainda é informal.
- O Conselho Fiscal mantém relacionamento formal e regular com o órgão de administração, por meio de relatórios e reuniões, com as auditorias, por meio do acompanhamento de seus trabalhos, e com os cooperados, por meio de canais institucionais estabelecidos pela cooperativa.

GESTÃO EXECUTIVA

Conjunto de responsáveis pela execução das diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria, devendo prestar contas a este órgão. Sua criação deve estar prevista no estatuto social da cooperativa.

23. Há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva de forma complementar ao estatuto social?

A gestão executiva é responsável pela execução das estratégias, políticas e diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria e deve prestar contas a esse órgão. Para exercer as responsabilidades com base nos valores e princípios da cooperativa, é importante que a gestão executiva tenha diretrizes definidas de atuação e funcionamento que complementam as atribuições descritas no estatuto social.

- Não há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva.
- Há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva, mas não estão documentadas.
- Há diretrizes documentadas para a atuação da gestão executiva que contemplam as qualificações, a política de remuneração, as atribuições dos executivos e as formas de interação com o Conselho de Administração.
- Há diretrizes documentadas para a atuação da gestão executiva que contemplam as qualificações, a política de remuneração e as atribuições dos executivos, incluindo a elaboração de plano estratégico, a implementação de sistemas de controle e as formas de interação com o Conselho de Administração.

24. A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse?

A gestão executiva deve atentar para que sejam prestadas às partes interessadas as informações de seu interesse, além das que são obrigatórias por lei ou regulamento. A comunicação deve abordar, de forma neutra, tanto os aspectos positivos quanto os negativos, de modo a oferecer aos interessados correta compreensão da cooperativa.

- a) A gestão executiva não presta às partes interessadas informações de seu interesse.
- b) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse eventualmente, e as informações prestadas são restritas àquelas obrigatórias por leis e regulamentos.
- c) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse regularmente, e as informações prestadas são restritas àquelas obrigatórias por leis e regulamentos.
- d) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse regularmente, e as informações prestadas estão além daquelas obrigatórias por leis e regulamentos, incluindo todos os aspectos de sua atividade.

25. Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores?

É papel da gestão executiva assegurar a implementação dos padrões de conduta ética estabelecidos pelo Conselho de Administração/Diretoria. Para tanto, são necessárias práticas para treinamento, comunicação e vivência desses padrões, buscando assegurar o seu entendimento pelos colaboradores e a prevenção de eventuais desvios de condutas.

- a) Não há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa nem para prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores.
- b) Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas os padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, seus padrões estão documentados e há responsáveis pelo seu monitoramento.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores.

COMITÊS E AUDITORIAS

Os comitês são órgãos de apoio e suporte ao Conselho de Administração/Diretoria, e as auditorias têm como atribuições básicas verificar se as demonstrações econômico-financeiras refletem adequadamente a realidade da cooperativa e apontar melhorias nas práticas dos controles internos.

26. As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente?

As cooperativas devem ter as demonstrações financeiras auditadas por auditoria externa independente, assegurando que reflitam a realidade da posição econômica e financeira delas. Essa prática também confere transparência ao relacionamento com as partes interessadas. É importante adotar mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa, tais como rodízio de empresas ou de profissionais-chave e manifestações formais da independência.

- a) As demonstrações financeiras não são auditadas por auditoria externa independente.
- b) As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente, mas a empresa contratada não é credenciada nos órgãos competentes.
- c) As demonstrações financeiras são auditadas eventualmente por auditoria externa independente e a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes.
- d) As demonstrações financeiras são auditadas regularmente por auditoria externa independente, a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes e há mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa.

RESULTADOS

27. Existem resultados relativos à educação cooperativista?

Os resultados relacionados à educação cooperativista podem demonstrar os investimentos, a abrangência ou os efeitos das ações de educação cooperativista realizadas pela cooperativa visando o desenvolvimento e fidelização dos cooperados.

- a) Não existem resultados relativos à educação cooperativista.
- b) Os resultados relativos à educação cooperativista dos cooperados são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos à educação cooperativistasão controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos à educação cooperativistasão controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para acompanhamento das ações de educação cooperativista. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

28. Existem resultados relativos à satisfação dos cooperados com relação aos processos de governança?

*Para assegurar a **continuidade** e o crescimento, a cooperativa precisa reter e fidelizar os cooperados. Portanto é necessário avaliar se eles estão satisfeitos com a estrutura e os processos de governança da cooperativa.*

- a) Não existem resultados relativos à satisfação dos cooperados.
- b) A satisfação dos cooperados é controlada, mas não existem informações referentes a três ciclos de avaliação.
- c) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação, mas ela não está melhorando ao longo do período.
- d) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação e ela está melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados da satisfação dos cooperados referentes aos três últimos períodos de avaliação, na forma de percentual de cooperados satisfeitos em relação ao total de cooperados ativos no período, conforme pesquisas realizadas pela cooperativa. O período 1 é o mais antigo dos três.

29. Existem resultados relativos ao desempenho da gestão executiva?

Os resultados relacionados ao desempenho da gestão executiva demonstram a sua contribuição para o atingimento das metas da cooperativa.

- a) Não existem resultados relativos ao desempenho da gestão executiva.
- b) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para avaliação do desempenho da gestão executiva. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

30. Existem resultados relativos à gestão de riscos da cooperativa?

Os resultados relacionados à gestão de riscos da cooperativa demonstram os efeitos das práticas de gestão de riscos da cooperativa visando a diminuição de sua exposição ao risco.

- a) Não existem resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa.
- b) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para monitoramento de suas práticas de gestão de riscos. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.



RUMO
À EXCELÊNCIA



COOPERADOS

São as pessoas que contribuem para a formação do capital social da cooperativa e que, ao aderir aos propósitos sociais e preencher as condições estabelecidas no estatuto, tornam-se também beneficiárias dos objetivos sociais. São, ao mesmo tempo, proprietários e usuários da sociedade. No caso das centrais e federações, os cooperados são as cooperativas singulares que a compõem.

1. A cooperativa possui processos de admissão e integração de novos cooperados?

O ingresso nas cooperativas é livre a todos que desejarem utilizar os serviços prestados pela sociedade, desde que adiram aos propósitos sociais e preencham as condições estabelecidas no estatuto. No estabelecimento de regras de admissão, além dos pré-requisitos legais específicos estabelecidos na Lei nº 5.764/71, Lei nº 12.690/12 (para cooperativas de trabalho) e Lei Complementar nº 130/09 (para as cooperativas de crédito), deve ser vedada a admissão de pessoas que exerçam atividades que configurem conflito de interesse com a atividade da cooperativa. Em face do princípio de educação, é considerada boa prática que as cooperativas adotem programas de integração para novos cooperados.

- A cooperativa não possui processos de admissão e de integração de novos cooperados.
- A cooperativa possui processos de admissão e de integração de novos cooperados, mas não estão formalizados.
- A cooperativa possui processo formalizado de admissão que considera a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, mas a integração é realizada informalmente.
- A cooperativa possui processos formalizados de admissão que consideram a análise de conflitos de interesse entre as atividades do cooperado e as atividades exercidas pela cooperativa, e de integração de novos cooperados.

2. O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, que inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

Mecanismos de desligamentos são uma combinação de ações que tornem o processo de desligamento menos desgastante, minimizando recursos e manifestações em assembleia ou ações judiciais prejudiciais à cooperativa, entre outras medidas que o cooperado/ex-cooperado insatisfeito possa promover.

- O processo de desligamento de cooperados não é feito segundo padrão definido.
- O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.
- O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado, mas não inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.
- O processo de desligamento de cooperados é feito segundo padrão definido e documentado e inclui mecanismos para minimizar eventuais desgastes na demissão, eliminação ou exclusão de cooperados.

3. A cooperativa possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados?

A instalação de mecanismos formais de relacionamento e comunicação entre a estrutura de governança da cooperativa e o quadro social promove o compartilhamento de informações com transparência e auxilia no conhecimento adequado das **necessidades e expectativas** dos cooperados, visando o estabelecimento de ações para o seu atendimento, reforçando, assim, o sentimento de pertencimento do cooperado. É considerada boa prática a existência de estrutura ou área responsável pelo tratamento de assuntos de interesse do quadro social.

- a) A cooperativa não possui mecanismos de governança para relacionamento com os cooperados.
- b) A cooperativa possui mecanismos informais de governança para relacionamento com os cooperados.
- c) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa.
- d) A cooperativa possui mecanismos formais de governança para relacionamento com os cooperados visando a divulgação de serviços e de informações que podem impactar sua atividade e o negócio da cooperativa, e o conhecimento e atendimento das necessidades e expectativas dos cooperados.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os principais mecanismos de governança utilizados pela cooperativa para relacionamento com os cooperados.

4. Há canais para recebimento de manifestações dos cooperados, tais como reclamações, elogios ou sugestões, e as manifestações recebidas são tratadas?

O recebimento de manifestações dos cooperados e seu tratamento adequado têm por finalidade subsidiar o aperfeiçoamento dos **processos** da cooperativa, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento. As manifestações dos cooperados, quando corretamente tratadas, podem contribuir para o aumento da sua satisfação e para torná-los fiéis à cooperativa.

- a) Não há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas não são tratadas.
- b) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas informalmente.
- c) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, e as manifestações recebidas são tratadas formalmente.
- d) Há canais para recebimento de reclamações, elogios ou sugestões dos cooperados, as manifestações recebidas são tratadas formalmente e o cooperado é informado sobre o tratamento dado à sua manifestação.

5. Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa?

A organização do quadro social é a organização dos cooperados em comitês, comissões, núcleos ou outras formas de agrupamento por afinidade, para que possam, de maneira ordenada e estruturada, manifestar e encaminhar suas opiniões, necessidades e expectativas comuns, de modo a influenciar as decisões administrativas, para que sejam tomadas em consonância com seus interesses coletivos. Os grupos são importantes órgãos consultivos para o Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa, além de serem canal estratégico de comunicação com os cooperados. A organização pode ser feita por região geográfica, produto, atividade ou porte, visando a estratificação do quadro social em grupos mais homogêneos.

- a) Não há práticas para a organização do quadro social da cooperativa.
- b) Há práticas para a organização do quadro social da cooperativa, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, mas os padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para a organização do quadro social da cooperativa, com padrões documentados e monitoradas por um responsável.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações **práticas padronizadas** para a organização do quadro social da cooperativa.

6. A educação cooperativista é promovida para o quadro social?

É fundamental para o desempenho da cooperativa que todos os cooperados estejam integrados no contexto do cooperativismo e do sistema cooperativista, conhecendo os princípios e os valores que norteiam as ações, os aspectos que diferenciam as cooperativas das sociedades mercantis com fins lucrativos e as vantagens da cooperação.

- a) A educação cooperativista não é promovida.
- b) A educação cooperativista é promovida apenas na admissão do cooperado.
- c) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente.
- d) A educação cooperativista é promovida para o quadro social, regularmente e de forma planejada.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações de educação cooperativista realizadas regularmente para o quadro social.

7. São realizadas ações visando a fidelização do cooperado à cooperativa?

A fidelidade dos cooperados é uma medida do quanto o modelo de negócio da cooperativa se diferencia de uma empresa mercantil no relacionamento e na geração de valor para os seus cooperados. A cooperativa deve atuar estrategicamente para melhorar o seu relacionamento com o cooperado, a fim de promover sua fidelidade. É fundamental para o seu sucesso desenvolver, criar e adotar ações que permitam a maior fidelidade de seus cooperados.

- a) Não são realizadas ações visando a fidelização do cooperado à cooperativa.
- b) São realizadas eventualmente ações visando a fidelização do cooperado à cooperativa.
- c) São realizadas regularmente ações de forma padronizada visando a fidelização do cooperado à cooperativa.
- d) São realizadas regularmente ações de forma padronizada visando a fidelização do cooperado à cooperativa, e seus resultados são acompanhados para verificar sua efetividade.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais ações realizadas **regularmente** e de **forma padronizada** visando a fidelização do cooperado à cooperativa.

8. A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada?

A satisfação das **necessidades** e **expectativas** dos cooperados é fundamental para o crescimento da cooperativa. Dessa forma, é necessário verificar se os cooperados estão satisfeitos com a atuação da cooperativa e com as relações sociais estabelecidas. Os resultados dessa verificação devem ser usados para a melhoria do relacionamento com os cooperados.

- a) A satisfação dos cooperados com os processos de governança não é avaliada.
- b) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada eventualmente e sem método formal.
- c) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal.
- d) A satisfação dos cooperados com os processos de governança é avaliada periodicamente, por meio de método formal, e os resultados obtidos são utilizados na melhoria do relacionamento com os cooperados.

9. A imagem da cooperativa é avaliada perante os cooperados?

A imagem se forma para o **cooperado** com base nas experiências, conhecimentos e impressões que ele tem com relação à cooperativa. A avaliação da imagem permite verificar se os atributos que se deseja evidenciar estão sendo percebidos pelos cooperados e é fundamental para melhoria do processo de relacionamento entre a **cooperativa** e o quadro social.

- a) A imagem da cooperativa perante os cooperados não é avaliada.
- b) A imagem da cooperativa perante os cooperados é avaliada eventualmente e sem método formal.
- c) A imagem da cooperativa perante os cooperados é avaliada periodicamente por meio de método formal.
- d) A imagem da cooperativa perante os cooperados é avaliada periodicamente por meio de método formal e os resultados obtidos são utilizados na melhoria das práticas de comunicação e relacionamento com os cooperados.

ASSEMBLEIA GERAL

Órgão soberano da sociedade, dentro dos limites legais e estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e para tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e à defesa desta. Suas deliberações vinculam todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes.

10. O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório?

A administração deve realizar esforços para assegurar a efetiva representatividade e a participação dos cooperados nas deliberações da Assembleia Geral Ordinária (AGO) ou Extraordinária (AGE), uma vez que esse é o órgão soberano por meio do qual os cooperados exercem o direito ao voto. Esses esforços devem ir além de um simples edital de convocação, incluindo mecanismos para uma comunicação mais efetiva e que proporcione aos cooperados esclarecimentos para irem às Assembleias Gerais votar com mais consciência e comprometimento.

- a) O processo assemblear não possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório.
- b) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei e publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados.
- c) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados e existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões.
- d) O processo assemblear possui práticas proativas para promover a participação consciente e efetiva dos cooperados no processo decisório, que incluem convocação com prazo de antecedência superior ao mínimo exigido por lei, publicação do edital em meios que abrangem todos os cooperados, disponibilização prévia de informações aos cooperados, existência de canais pré-assembleares para recebimento de sugestões e realização de reuniões preparatórias para as assembleias.

11. O processo eleitoral está regulamentado, divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados?

O processo eleitoral da cooperativa deve estar regulamentado de acordo com os dispositivos legais pertinentes e ser divulgado para os cooperados para favorecer a tomada de decisão consciente e a transparência do processo. Também é esperado que as cooperativas utilizem práticas para apresentar as propostas dos candidatos proponentes à eleição do Conselho de Administração/Diretoria e do Conselho Fiscal, facilitando o debate quando pertinente.

- a) O processo eleitoral não está regulamentado nem inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- b) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto, mas não inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- c) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.
- d) O processo eleitoral está regulamentado no estatuto e em documento adicional de regulamentação divulgado aos cooperados e inclui práticas para apresentação das propostas dos candidatos aos cooperados.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO/DIRETORIA

Órgão colegiado, previsto em lei e eleito pela Assembleia Geral, encarregado do processo decisório da cooperativa na esfera de seu direcionamento estratégico. É o principal componente do sistema de governança. Seu papel é ser o elo entre a propriedade (cooperados) e a gestão para orientar e supervisionar a relação desta última com as demais partes interessadas. O Conselho/Diretoria recebe poderes dos cooperados e presta contas a eles por meio de Assembleia Geral.

12. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

A missão do Conselho de Administração/Diretoria é proteger e valorizar o patrimônio, bem como maximizar o retorno do investimento econômico e social dos cooperados. Visando o alcance dessa missão, a cooperativa deve normatizar as atividades do Conselho de Administração/Diretoria em um regimento interno, que torne claras as responsabilidades e atribuições, além das alçadas decisórias.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contêm as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.

- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho de Administração/Diretoria que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, as formas de integração de novos conselheiros, os meios utilizados para mitigar eventuais conflitos entre a propriedade e a gestão, a confidencialidade das deliberações estratégicas e a existência de orçamento próprio.

13. O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos de maneira a resguardar os interesses dos cooperados?

O Conselho de Administração/Diretoria deve formular diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, zelando pelos valores e propósitos da cooperativa na defesa dos interesses comuns dos cooperados.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não define diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria define informalmente diretrizes estratégicas de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto prazo, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria define diretrizes estratégicas de curto e longo prazos, por meio de processo formalizado, de maneira a resguardar os interesses dos cooperados.

14. O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita?

*A fim de reduzir a vulnerabilidade da gestão, um dos papéis do Conselho de Administração/Diretoria é gerenciar os **riscos** aos quais a cooperativa está sujeita e que ameaçam a consecução das diretrizes estratégicas. A gestão de riscos atua para minimizar a ocorrência de fatos que possam inviabilizar o negócio ou prejudicar a **sustentabilidade** da cooperativa e pode ser realizada por meio da instalação de comitê ou com o apoio de área ou profissional responsável pelo tema na cooperativa.*

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia informalmente os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita por meio de processo formalizado que inclui mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e contingenciamento.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria gerencia os riscos corporativos aos quais a cooperativa está sujeita por meio de processo formalizado que inclui mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e contingenciamento, e monitoramento de resultados relativos à gestão dos riscos.

15. Há procedimentos previamente estabelecidos para o gerenciamento de crises na cooperativa?

Qualquer organização está sujeita a passar por situação anormal, desgastante e complicada que pode gerar impactos negativos em sua imagem e sustentabilidade. O gerenciamento de crises visa a mitigar esses impactos para que a cooperativa tenha os menores prejuízos possíveis. A cooperativa deve planejar como agirá em momentos de crises para não comprometer a capacidade de reação.

- a) Não há procedimentos previamente estabelecidos para o gerenciamento de crises na cooperativa.
- b) Há procedimentos previamente estabelecidos para o gerenciamento de crises na cooperativa, mas eles não estão documentados.
- c) Há procedimentos previamente estabelecidos para o gerenciamento de crises na cooperativa, e estão documentados e aprovados pelo Conselho de Administração/Diretoria.
- d) Há procedimentos previamente estabelecidos para o gerenciamento de crises na cooperativa, estão documentados e aprovados pelo Conselho de Administração/Diretoria e incluem a instalação de comitê de crise.

16. A cooperativa possui política de sustentabilidade?

A sustentabilidade é um dos princípios da governança cooperativa. Para assegurar a prática desse princípio, a cooperativa deve estabelecer política que incorpore considerações de ordem econômica, social, cultural e ambiental na definição dos negócios e das operações, visando sua perenidade.

- a) A cooperativa não possui política de sustentabilidade.
- b) A cooperativa não possui política de sustentabilidade formalmente definida, mas existem ações pontuais sendo realizadas.
- c) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida e aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria.
- d) A cooperativa possui política de sustentabilidade formalmente definida, aprovada pelo Conselho de Administração/Diretoria e comunicada aos cooperados e colaboradores.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar a política de sustentabilidade formalmente definida pela cooperativa.

17. Há práticas para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas?

A comunicação institucional é estratégica para as cooperativas em virtude do aumento do nível de exigência de transparência pelo quadro social e demais partes interessadas e da necessidade da construção de boa imagem perante a sociedade. Para tanto, torna-se fundamental o estabelecimento de práticas que orientem e padronizem a comunicação feita pelas lideranças, visando assegurar a equidade de informações entre os cooperados e demais partes interessadas e minimizar eventuais riscos à imagem da cooperativa.

- a) Não há práticas para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas.
- b) Há práticas para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas.
- d) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas, e está definida política de porta-vozes que visa a eliminar o risco de haver contradições entre as declarações das lideranças.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** realizadas regularmente para o gerenciamento da comunicação institucional feita pelas lideranças para o quadro social e demais partes interessadas.

18. A cooperativa busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera?

A atuação ética da cooperativa inclui a transparência e o respeito nas relações com todas as partes interessadas, o cumprimento das exigências legais aplicáveis, a prática da honestidade e a resistência a qualquer tipo de assédio e a atos de corrupção.

- a) A cooperativa não busca assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- b) A cooperativa busca informalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera.
- c) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/ Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas.
- d) A cooperativa busca formalmente assegurar atuação ética no ambiente em que opera, por meio de diretrizes e padrões de conduta e ética documentados, aprovados pelo Conselho de Administração/ Diretoria e divulgados para todas as partes interessadas, e pela existência de Comitê ou Comissão de Ética para o tratamento de eventuais desvios.

19. Há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos?

Práticas de compliance e fiscalização são fundamentais para a governança e para assegurar a conformidade da cooperativa com as leis e os regulamentos, internos e externos. Além da conformidade, é importante integrar medidas anticorrupção por meio de programa de integridade para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013.

- a) Não há práticas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.
- b) Há práticas padronizadas para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, mas os padrões não estão documentados.
- c) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, e elas incluem medidas anticorrupção.
- d) Há práticas padronizadas, com padrões documentados, para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos, e elas incluem medidas anticorrupção, estando integradas em um programa de integridade.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** para garantir a conformidade da cooperativa com leis e regulamentos, internos e externos.

20. Há práticas para desenvolver novas lideranças visando o processo de sucessão para os órgãos de administração e fiscalização da cooperativa?

*Uma das bases da longevidade de qualquer organização é a existência de práticas para o desenvolvimento de novas lideranças. Em cooperativas, o estímulo ao desenvolvimento de novos líderes deve ser baseado na participação democrática, nas **competências** necessárias para enfrentar os desafios da atuação em um **mercado** competitivo e considerar o fortalecimento do espírito cooperativista.*

- a) Não há práticas para desenvolver novas lideranças.
- b) Há práticas para desenvolver novas lideranças, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para desenvolver novas lideranças, mas os potenciais novos líderes são identificados sem critérios definidos.
- d) Há práticas padronizadas realizadas regularmente para desenvolver novas lideranças, e os potenciais novos líderes são identificados com base nas competências de liderança desejadas pela cooperativa.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** realizadas regularmente para desenvolver novas lideranças.

21. O Conselho de Administração/Diretoria avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados?

É parte das atribuições do Conselho de Administração/Diretoria assegurar que o desempenho da cooperativa esteja alinhado aos interesses dos cooperados, portanto é necessário avaliar sistematicamente o desempenho alcançado para permitir eventuais correções de rumo e também demonstrar aos cooperados o atendimento de seus interesses.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não avalia o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria avalia eventualmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da cooperativa no que diz respeito ao atendimento dos interesses dos cooperados por meio do acompanhamento dos resultados de indicadores estabelecidos para esse fim.

22. O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação para os cooperados?

O órgão de administração eleito em Assembleia Geral deve prestar contas de sua atuação aos cooperados, de acordo com as normas estatutárias e as leis vigentes, assumindo as consequências de seus atos e omissões.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não presta contas de sua atuação para os cooperados.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e quando solicitado pelo Conselho Fiscal ou pelos cooperados.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e, proativamente, há práticas regulares complementares às Assembleias Gerais para a prestação de contas aos cooperados ou ao Conselho Fiscal.

23. O Conselho de Administração/Diretoria avalia o desempenho da gestão executiva?

O Conselho de Administração/Diretoria deve avaliar o desempenho da gestão executiva visando assegurar o cumprimento das atribuições previstas, o alinhamento aos valores e princípios da cooperativa e sua contribuição para o atingimento das metas da cooperativa.

- a) O Conselho de Administração/Diretoria não avalia o desempenho da gestão executiva.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria avalia eventualmente o desempenho da gestão executiva.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da gestão executiva, considerando o cumprimento de suas atribuições.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria avalia regularmente o desempenho da gestão executiva, considerando o cumprimento de suas atribuições e o percentual de atingimento das metas da cooperativa.

24. O Conselho de Administração/Diretoria interage com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias estratégicas com outras cooperativas?

A intercooperação é um dos princípios doutrinários do cooperativismo. Segundo esse princípio, as cooperativas servem de maneira mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativista,

*trabalhando em conjunto, por meio de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais. É papel do Conselho de Administração/Diretoria identificar oportunidades de intercooperação visando ao estabelecimento de parcerias estratégicas com outras cooperativas para ampliar a **competitividade**, reduzir custos e alcançar melhor posicionamento no **mercado**.*

- a) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa não interage com dirigentes de outras cooperativas.
- b) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage eventualmente com dirigentes de outras cooperativas.
- c) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação.
- d) O Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa interage regularmente com dirigentes de outras cooperativas para buscar oportunidades de intercooperação e existem parcerias e/ou alianças estratégicas com outras cooperativas.

CONSELHO FISCAL

Órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral, com poderes estatutários e legais de fiscalizar, assídua e minuciosamente, os atos da administração da cooperativa. É subordinado exclusivamente à Assembleia Geral e, portanto, independente dos órgãos de administração.

25. Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal que complementam as atribuições descritas no estatuto social?

Para exercer as responsabilidades com base na transparência, independência e confidencialidade, é importante que o Conselho Fiscal tenha diretrizes definidas de atuação e funcionamento que complementam as atribuições descritas no estatuto social. É considerada boa prática de governança que seus membros não tenham negócios com a cooperativa, além daqueles realizados na condição de cooperados, e que não sejam empregados de entidade ou de empresa que esteja oferecendo algum serviço ou produto à cooperativa.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam a elaboração de plano de trabalho e as formas de divulgação dos resultados de sua atuação.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação do Conselho Fiscal que contemplam as qualificações desejadas para seus membros, a política de remuneração dos conselheiros, a elaboração de plano de trabalho, as formas de divulgação dos resultados de sua atuação e os meios definidos para assegurar a atuação com independência e imparcialidade.

26. O Conselho Fiscal mantém relacionamento com o órgão de administração, as auditorias e os cooperados?

O Conselho Fiscal deve manter relacionamento com os cooperados, auditoria independente, auditoria interna e Conselho de Administração/Diretoria. O objetivo desses relacionamentos é permitir o monitoramento independente dos trabalhos realizados e a construção de agendas produtivas e mutuamente benéficas entre os agentes da governança.

- a) O Conselho Fiscal não mantém relacionamento com o órgão de administração, auditorias e cooperados.
- b) O Conselho Fiscal mantém relacionamento informal com o órgão de administração, auditorias e cooperados.
- c) O Conselho Fiscal mantém relacionamento formal e regular com o órgão de administração, por meio de relatórios e reuniões, e com as auditorias, por meio do acompanhamento de seus trabalhos, mas o relacionamento com o cooperado ainda é informal.
- d) O Conselho Fiscal mantém relacionamento formal e regular com o órgão de administração, por meio de relatórios e reuniões, com as auditorias, por meio do acompanhamento de seus trabalhos, e com os cooperados, por meio de canais institucionais estabelecidos pela cooperativa.

GESTÃO EXECUTIVA

Conjunto de responsáveis pela execução das diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria, devendo prestar contas a este órgão. Sua criação deve estar prevista no estatuto social da cooperativa.

27. Há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva de forma complementar ao estatuto social?

A gestão executiva é responsável pela execução das estratégias, políticas e diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração/Diretoria e deve prestar contas a esse órgão. Para exercer as responsabilidades com base nos valores e princípios da cooperativa, é importante que a gestão executiva tenha diretrizes definidas de atuação e funcionamento que complementam as atribuições descritas no estatuto social.

- a) Não há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva.
- b) Há diretrizes definidas para a atuação da gestão executiva, mas não estão documentadas.
- c) Há diretrizes documentadas para a atuação da gestão executiva que contemplam as qualificações, a política de remuneração, as atribuições dos executivos e as formas de interação com o Conselho de Administração.
- d) Há diretrizes documentadas para a atuação da gestão executiva que contemplam as qualificações, a política de remuneração e as atribuições dos executivos, incluindo a elaboração de plano estratégico, a implementação de sistemas de controle e as formas de interação com o Conselho de Administração.

28. A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse?

A gestão executiva deve atentar para que sejam prestadas às partes interessadas as informações de seu interesse, além das que são obrigatórias por lei ou regulamento. A comunicação deve abordar, de forma neutra, tanto os aspectos positivos quanto os negativos, de modo a oferecer aos interessados correta compreensão da cooperativa.

- a) A gestão executiva não presta às partes interessadas informações de seu interesse.
- b) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse eventualmente, e as informações prestadas são restritas àquelas obrigatórias por leis e regulamentos.
- c) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse regularmente, e as informações prestadas são restritas àquelas obrigatórias por leis e regulamentos.
- d) A gestão executiva presta às partes interessadas informações de seu interesse regularmente, e as informações prestadas estão além daquelas obrigatórias por leis e regulamentos, incluindo todos os aspectos de sua atividade.

29. Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores?

É papel da gestão executiva assegurar a implementação dos **padrões** de conduta ética estabelecidos pelo Conselho de Administração/Diretoria. Para tanto, são necessárias práticas para treinamento, comunicação e vivência desses **padrões**, buscando assegurar o seu entendimento pelos **colaboradores** e a prevenção de eventuais desvios de condutas.

- a) Não há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa nem para prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores.
- b) Há práticas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas não são padronizadas.
- c) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, mas seus padrões não estão documentados.
- d) Há práticas padronizadas para assegurar a implementação dos padrões de conduta ética da cooperativa e prevenir eventuais desvios de conduta entre os colaboradores, seus padrões estão documentados e há responsáveis pelo seu monitoramento.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar as principais **práticas padronizadas** para assegurar a implementação dos **padrões** de conduta ética e prevenir eventuais desvios de conduta entre os **colaboradores**.

COMITÊS E AUDITORIAS

Os comitês são órgãos de apoio e suporte ao Conselho de Administração/Diretoria, e as auditorias têm como atribuições básicas verificar se as demonstrações econômico-financeiras refletem adequadamente a realidade da cooperativa e apontar melhorias nas práticas dos controles internos.

30. A cooperativa possui comitês de assessoramento e suporte ao Conselho de Administração?

Comitês são organismos facultativos de assessoramento e suporte à tomada de decisão do Conselho de Administração/Diretoria em temas que requerem mais profundidade analítica. É recomendável que a cooperativa possua comitês para atividades especiais, como controles internos, questões éticas, sucessão e avaliação do desempenho de dirigentes.

- a) A cooperativa não possui comitês/grupos técnicos de assessoramento e suporte ao Conselho de Administração.
- b) A cooperativa não possui comitês/grupos técnicos permanentes de assessoramento e suporte ao Conselho de Administração, mas, quando necessário, são formados comitês/grupos técnicos temporários para estudo ou tratamento de assuntos específicos.
- c) A cooperativa possui comitês/grupos técnicos permanentes de assessoramento e suporte ao Conselho de Administração. Sempre que necessário, são formados comitês/grupos técnicos temporários para estudo ou tratamento de assuntos específicos.
- d) A cooperativa possui comitês/grupos técnicos permanentes de assessoramento e suporte ao Conselho de Administração. Sempre que necessário, são formados comitês/grupos técnicos temporários para estudo ou tratamento de assuntos específicos. A orientação para formação e coordenação dos comitês/grupos técnicos está descrita no Regimento Interno ou Estatuto.

31. A cooperativa possui auditoria interna?

*A auditoria interna é uma atividade independente e técnica que presta serviços de avaliação e consultoria e tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações de uma cooperativa. Compreende os exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações metodologicamente estruturados para a avaliação da integridade, adequação, eficácia e economicidade dos **processos**, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir o Conselho de Administração/Diretoria da cooperativa no cumprimento de seus objetivos.*

- a) A cooperativa não possui auditoria interna.
- b) A cooperativa possui auditoria interna formalmente estruturada.
- c) A cooperativa possui auditoria interna formalmente estruturada que elabora anualmente o Plano de Atividades da Auditoria Interna.
- d) A cooperativa possui auditoria interna formalmente estruturada que elabora anualmente o Plano de Atividades da Auditoria Interna. Essa auditoria é vinculada ao Conselho de Administração/Diretoria e seu desempenho é avaliado formalmente pela cooperativa.

32. As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente?

As cooperativas devem ter as demonstrações financeiras auditadas por auditoria externa independente, assegurando que reflitam a realidade da posição econômica e financeira delas. Essa prática também confere transparência ao relacionamento com as partes interessadas. É importante adotar mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa, tais como rodízio de empresas ou de profissionais-chave e manifestações formais da independência.

- a) As demonstrações financeiras não são auditadas por auditoria externa independente.
- b) As demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente, mas a empresa contratada não é credenciada nos órgãos competentes.
- c) As demonstrações financeiras são auditadas eventualmente por auditoria externa independente e a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes.
- d) As demonstrações financeiras são auditadas regularmente por auditoria externa independente, a empresa contratada é credenciada nos órgãos competentes e há mecanismos para evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa.

RESULTADOS

33. Existem resultados relativos à educação cooperativista?

Os resultados relacionados à educação cooperativista podem demonstrar os investimentos, a abrangência ou os efeitos das ações de educação cooperativista realizadas pela cooperativa visando o desenvolvimento e fidelização dos cooperados.

- a) Não existem resultados relativos à educação cooperativista.
- b) Os resultados relativos à educação cooperativista dos cooperados são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos à educação cooperativistasão controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos à educação cooperativistasão controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para acompanhamento das ações de educação cooperativista. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

34. Existem resultados relativos à satisfação dos cooperados com relação aos processos de governança?

Para assegurar a **continuidade** e o crescimento, a cooperativa precisa reter e fidelizar os cooperados. Portanto é necessário avaliar se eles estão satisfeitos com a estrutura e os **processos** de governança da cooperativa.

- a) Não existem resultados relativos à satisfação dos cooperados.
- b) A satisfação dos cooperados é controlada, mas não existem informações referentes a três ciclos de avaliação.
- c) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação, mas ela não está melhorando ao longo do período.
- d) A satisfação dos cooperados é controlada, existem informações referentes aos três últimos ciclos de avaliação e ela está melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados da satisfação dos cooperados referentes aos três últimos períodos de avaliação, na forma de percentual de cooperados satisfeitos em relação ao total de cooperados ativos no período, conforme pesquisas realizadas pela cooperativa. O período 1 é o mais antigo dos três.

35. Existem resultados relativos ao desempenho da gestão executiva?

Os resultados relacionados ao desempenho da gestão executiva demonstram a sua contribuição para o atingimento das metas da cooperativa.

- a) Não existem resultados relativos ao desempenho da gestão executiva.
- b) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos ao desempenho da gestão executiva são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para avaliação do desempenho da gestão executiva. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

36. Existem resultados relativos à gestão de riscos da cooperativa?

Os resultados relacionados à gestão de riscos da cooperativa demonstram os efeitos das práticas de gestão de riscos da cooperativa visando a diminuição de sua exposição ao risco.

- a) Não existem resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa.
- b) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos à gestão dos riscos da cooperativa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para monitoramento de suas práticas de gestão de riscos. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

37. Existem resultados relativos aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa?

Os resultados relacionados aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa demonstram os efeitos das auditorias realizadas, visando a manutenção da conformidade da cooperativa.

- a) Não existem resultados relativos aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa.
- b) Os resultados relativos aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa são controlados, mas não existem informações referentes aos três últimos períodos.
- c) Os resultados relativos aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos, mas não estão melhorando ao longo do período.
- d) Os resultados relativos aos apontamentos da auditoria interna e/ou auditoria externa são controlados, existem informações referentes aos três últimos períodos e estão melhorando ao longo do período.

Informações adicionais

Para as respostas “c” ou “d”, é necessário apresentar os resultados utilizados pela cooperativa para monitoramento de suas práticas de auditoria interna e/ou externa. O período 1 é o mais antigo dos três. Deve ser informada, no campo Comentários, a fórmula do indicador utilizado pela cooperativa.

GLOSSÁRIO

Os conceitos e definições aqui apresentados apenas refletem o significado dos termos utilizados ao longo do questionário, não tendo a pretensão de normalizar terminologia.

Alta administração – Grupo que envolve o conselho de administração e as diretorias eleitas ou contratadas.

Ato cooperativo – Conforme o art. 79 da Lei nº 5.764/71, é aquele praticado entre a cooperativa e seus cooperados, entre os cooperados e a cooperativa e por cooperativas associadas entre si, com vistas ao atendimento de suas finalidades sociais.

Cadeia de valor – Processos relativos às operações principais do negócio e operações de apoio.

Cliente – Aquele que satisfaz suas necessidades e expectativas consumindo produtos e serviços disponibilizados pela cooperativa. Os clientes podem ser cooperados ou não cooperados, pessoas físicas ou pessoas jurídicas, dependendo do ramo e da forma de atuação da cooperativa.

Colaborador – Pessoa que trabalha sob coordenação direta da cooperativa, independentemente do vínculo. Podem ser empregados, temporários, terceiros ou mesmo cooperados. É importante ressaltar que cooperados contratados pelo regime CLT perdem o direito de votar e ser votados.

Competência – Mobilização de conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer) necessários ao desempenho de atividades ou funções, segundo padrões de qualidade e produtividade requeridos pela natureza do trabalho.

Competitividade – É uma medida da capacidade da cooperativa em competir no mercado, considerando o baixo custo, prazo de entrega, qualidade de seus produtos ou serviços, eficiência de seus processos e outros fatores.

Comunicação – Processo de transmissão e recepção de mensagem.

Comunidade – União de grupos sociais em que a forma de conviver é marcada por contatos primários e as relações de trocas se dão de modo íntimo, privado e exclusivo. Normalmente, é um grupo formado por familiares, amigos e/ou vizinhos, que possuem elevado grau de proximidade uns com os outros. Nas comunidades, as normas de convivência e de conduta de seus membros estão interligadas, entre outros aspectos, à tradição, religião, consenso e respeito mútuo. Pode ser definida também pelo espaço geográfico (território) onde o grupo de pessoas está inserido.

Confidencialidade das informações – Aspecto relacionado à segurança das informações e às garantias necessárias para que somente pessoas autorizadas tenham acesso à informação.

Continuidade – É a manutenção da cooperativa ao longo do tempo; é a sua sobrevivência garantida por produtos e serviços que assegurem a satisfação das necessidades e expectativas dos cooperados, clientes e das demais partes interessadas.

Desenvolvimento sustentável (ONU) – Desenvolvimento social, econômico, ambiental e cultural que atende às demandas do presente sem comprometer as necessidades do futuro. Desenvolvimento sem comprometimento dos ecossistemas.

Dirigentes – Responsáveis pela direção e desempenho da cooperativa. Podem ser eleitos e/ou contratados.

Disponibilidade da informação – Garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação, sempre que necessário.

Eventualmente – Uma atividade é realizada eventualmente quando ocorre em momentos não previamente estabelecidos, ou de forma aleatória, ou apenas quando se julgar necessária.

Expectativa – É o que se espera na satisfação da necessidade. Por exemplo, a necessidade pode ser escrever com uma caneta. Nesse caso, a pessoa busca atender à sua necessidade, e as expectativas podem ser: preço justo para a caneta, atendimento rápido na compra, entre outras, dependendo das peculiaridades de cada um.

Forma intuitiva – Significa que a atividade é feita sem planejamento, sem preparação adequada dos pontos a serem verificados e, muitas vezes, sem análise das informações obtidas.

Forma padronizada – Significa que a atividade é feita de acordo com um padrão. O padrão registra a maneira como as atividades são realizadas na cooperativa (ver padrão).

Forma planejada – É o contrário de forma intuitiva. Pressupõe definir a pessoa ou área na cooperativa que vai ficar responsável por essa atividade, o local onde a ação será desenvolvida e quando será realizada, os resultados esperados e outros fatores. Em resumo, a forma planejada é precedida do estabelecimento de um padrão a ser seguido na execução.

Formalmente – De maneira formal; padronizada e registrada em meio físico (papel) ou eletrônico (mídia eletrônica).

Indicadores – São informações quantitativas ou fatos relevantes que expressam o desempenho de um produto ou processo, em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação, e que, em geral, permitem acompanhar sua evolução ao longo do tempo.

Informalmente – De maneira informal; sem padronização e sem registros de qualquer natureza, seja em meio físico (papel) ou eletrônico (mídia eletrônica).

Integridade da informação – Aspecto relacionado à segurança das informações que trata da salvaguarda, exatidão e completude da informação e dos métodos de processamento.

Mercado – Ambiente no qual ocorre a competição de agentes econômicos por clientes, oportunidades ou recursos de qualquer natureza.

Metas – Níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

Métodos formais – O método é uma técnica ou meio de se fazer alguma coisa. O método é formal quando está claramente definido como a atividade deve ser executada. Quando os métodos são formais na cooperativa, a pessoa responsável pela execução cumpre o que foi estabelecido, e não executa conforme ela acha que deve ser executado. Usualmente, as atividades formais são registradas em meio físico (papel) ou eletrônico (mídia eletrônica).

Monitoramento – Coleta sistemática de informações sobre ações em desenvolvimento, com finalidades diversas, como: atribuir valor (mérito e/ou relevância); medir alcance de objetivos e metas; qualidade; estágio de gestão; eficiência na aplicação de recursos; efetividade; grau de participação etc. Esse processo ainda pode gerar conhecimento, propiciando aprendizagem, subsidiar tomadas de decisões e identificar novas tecnologias (boas práticas) a serem reaplicadas.

Necessidade – É o que se exige atender ao procurar um produto ou serviço. Geralmente, são características tangíveis. Ao comprar uma caneta, é necessário que ela cumpra a função de escrever.

Órgão de administração – É o responsável pela administração da cooperativa, podendo ser um conselho de administração ou diretoria, e é eleito pela assembleia geral ordinária. É de sua competência a decisão sobre qualquer interesse da cooperativa e de seus cooperados nos termos da legislação, do estatuto social e das determinações da assembleia geral.

Padrão – Regulamenta a execução das atividades, definindo o método de execução (como fazer), o responsável pela execução (quem faz), a frequência de execução (quando faz), o controle que garante o seu cumprimento quando a atividade é realizada e os resultados esperados da atividade (indicadores que medem e registram os resultados da atividade). Padrões documentados são aqueles registrados em documentos, como procedimentos, instruções, fluxos, comunicações internas, entre outros. Esses documentos podem estar em meio físico (papel) ou eletrônico.

Parte interessada – Organização, pessoa ou entidade que afeta ou é afetada pelas atividades de uma organização, com interesse comum no seu desempenho.

Periodicamente – Similar a regularmente. Uma atividade é realizada periodicamente quando ocorre em momentos ou intervalos previamente estabelecidos. Por exemplo, a avaliação da satisfação dos clientes é feita anualmente, ou seja, ocorre periodicamente, em intervalos anuais.

Prática de gestão – Processo gerencial como efetivamente implementado pela organização.

Práticas padronizadas – São as práticas para as quais a maneira como devem ser executadas foi definida, ou seja, está claramente determinado como a atividade deve ser executada e quem é o responsável pela execução. Quando as práticas são padronizadas na cooperativa, a pessoa responsável pela execução cumpre o que foi estabelecido, e não conforme ela acha que devem ser executadas.

Processo – Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

Processos gerenciais – Processos de natureza gerencial, não operacional.

Produto – É a saída ou o resultado do processo. Os produtos geralmente são tangíveis, ou seja, podem ser pesados, medidos e manipulados. Os produtos satisfazem as necessidades das partes interessadas.

Rede – Conjunto de organizações, pessoas ou elementos interligados.

Referencial comparativo – Informação quantitativa considerada como referência apropriada para permitir avaliar o nível de competitividade de um resultado alcançado.

Regras escritas – São registradas em meio físico (papel) e definidas de maneira formal, geralmente de modo preventivo, para estabelecer procedimentos a serem cumpridos e garantir os resultados esperados e necessários.

Regras informais – São definidas de maneira informal, comunicadas às partes envolvidas sempre que se faz necessária a definição de uma regra para atender a uma situação imediata e pontual. Não são mantidos registros de qualquer natureza, em meio físico (papel) ou eletrônico (mídia eletrônica).

Regularmente – Relacionado à frequência de execução de uma atividade. Significa que a atividade ocorre em intervalos previamente definidos, ou seja, de maneira regular.

Risco – A possibilidade de que um evento ocorra e afete desfavoravelmente a realização dos objetivos ou da atividade.

Sociedade – Grande união de grupos sociais em que a forma de conviver é marcada por um contato mais impessoal e em que prevalecem os acordos racionais de interesses. Na sociedade, não há o estabelecimento de relações pessoais e, na maioria das vezes, não existe grande preocupação com o outro indivíduo, como na comunidade. Por isso é fundamental haver aparato de leis e normas para regular a conduta dos indivíduos que vivem em sociedade, sendo o Estado o aparato burocrático central nesse sentido.

Sustentabilidade – É um conceito sistêmico segundo o qual a sociedade preenche suas necessidades e expressa o seu maior potencial no presente, sem comprometer as gerações futuras, ou seja: ecologicamente correto, economicamente viável, socialmente justo e culturalmente aceito.

somos **coop**»

Somos o
cooperativismo
no Brasil.



SESCOOP

Serviço Nacional de Aprendizagem
do Cooperativismo

SAUS (Setor de Autarquias Sul), Quadra 4, Bloco I
CEP 70.070-936, Brasília, DF
Tel.: (61) 3217-2119 | Fax: (61) 3217-2121

pdgc.somoscooperativismo.coop.br