



Código de Ética e Conduta

Missão, Visão e Valores da Coopserj

Missão Satisfazer as necessidades dos nossos cooperados por meio da educação e de soluções de natureza financeira, contribuindo para o seu bem-estar e para fortalecimento da cultura cooperativista.

Visão Ser uma cooperativa de referência, reconhecida pela qualidade de seus produtos, serviços e relacionamentos.

Valores Ética, transparência, confiança, respeito, integridade e cooperativismo.



1. OBJETIVO

Visando a importância de se ter os padrões éticos dentro da instituição, o presente código tem por objetivo afinar os valores profissionais e pessoais dos colaboradores da estrutura organizacional da COOPSERJ com os valores recomendados e padrões comportamentais previstos nesse código, pautados em preceitos éticos, legais e morais.

As disposições deste Código estão ligadas à sua definição de cooperativa classificada pelo Banco Central do Brasil, como de “Capital e Empréstimo”, devendo operar nessa modalidade exclusivamente com o seu quadro social.

Esse documento apresenta a conduta da cooperativa, sendo um norteador para seus colaboradores e partes interessadas, garantindo assim, um ambiente de trabalho cooperativo, colaborativo e ético.

2. DESTINATÁRIOS

Este Código destina-se a todos os profissionais da estrutura organizacional da Coopserj, composto pelos membros estatutários eleitos da Diretoria e do Conselho Fiscal, Funcionários e Prestadores de Serviços.

Todos os destinatários elencados devem utilizar as disposições previstas neste código como referencial ético e de conduta a ser observado no seu relacionamento com a Cooperativa e na condução de suas atividades em qualquer localidade na área de atuação da cooperativa.

3. VALORES

A conduta dos profissionais componentes da estrutura organizacional da cooperativa, está pautada nos seguintes valores:

- I.** Responsabilidade
- II.** Cooperação
- III.** Ética
- IV.** Honestidade
- V.** Solidariedade
- VI.** Respeito
- VII.** Comprometimento
- VIII.** Inovação
- IX.** Equilíbrio
- X.** Participação
- XI.** Transparência

4. PRINCÍPIOS

I. Excelência no atendimento aos cooperados e parceiros

Os componentes da estrutura organizacional devem buscar padrões de excelência e de constante inovação a partir de um ambiente em que o entusiasmo, a vontade de atender o quadro social em suas necessidades, o comprometimento e a postura profissional sejam modelos a serem alcançados como exemplares e contagiantes. Assim, é indispensável:

- a. Desempenhar as atribuições de sua função com elevado senso de comprometimento e responsabilidade;
- b. Exercer as funções com presteza e assiduidade;
- c. Desempenhar suas atividades sempre em busca de superar desafios;
- d. Atuar em busca de propostas inovadoras e de melhoria contínua dos processos;
- e. Focar no cumprimento das normas vigentes, não permitindo a submissão a pressões de ordem ideológica, política ou econômica possam desviar a cooperativa de sua missão;
- f. Saber reconhecer erros cometidos, corrigi-los e usá-los para identificar formas de evita-los.

II. Capacitação e promoção da educação cooperativista dos cooperados e componentes da estrutura organizacional;

Ser cooperativista é comprometer-se com o futuro dos cooperados, das comunidades e também do movimento. Sendo assim, é necessário promover a formação e educação dos colaboradores e cooperados, para que possam contribuir com o ideal desenvolvimento dos negócios e fortalecer a cultura cooperativista.

III. Respeito a quaisquer diferenças, sejam culturais, sociais, etárias, religiosas, de gênero, de raça, de orientação social, dentre outras;

A Cooperativa respeita as opções individuais daqueles que com ela mantenha vínculos, mas partilha de atitudes morais e éticas que são fundamentais. Por isso é indispensável:

- a. Respeitar a diversidade;
- b. Promover o direito à liberdade pelo intercâmbio de pensamentos, ideias e opiniões, sem preconceitos ou discriminações;
- c. Condenar atitudes agressivas ou constrangedoras;
- d. Abdicar de comportamentos preconceituosos ou discriminatórios em relação à raça, cor, origem, gênero, estética pessoal, condições físicas, nacionalidade, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, posição social, religião e outros atos que firam a dignidade das pessoas.

IV. Conservação de um ambiente de trabalho saudável;

Os componentes da estrutura organizacional devem pautar sua conduta na imparcialidade. Existem situações em que as normas se tornam abstratas para auxiliar na tomada de decisão em que é necessário equilibrar interesses antagônicos – conflitos de interesse – e é preciso usar o conceito próprio do que é certo ou errado. Assim, é indispensável:

- a. Exercer as atividades de forma isenta, não usando a posição dentro da cooperativa para obter benefícios ou vantagens para si ou terceiros;
- b. Resistir a qualquer tipo de pressão ou assédio;
- c. Comunicar outras atividades profissionais desempenhadas;
- d. Renunciar a participação na prática de comércio de qualquer atividade de natureza religiosa, política e partidária nas dependências da cooperativa;
- e. Evitar o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade;
- f. Renunciar à participação em decisões que envolvam a seleção, contratação, promoção ou rescisão de contrato de membros da família ou de pessoa com quem mantenha relações que comprometam julgamento isento;
- g. Respeitar todas as etapas do processo de contratação de profissionais que venham a manter qualquer vínculo de relacionamento com a cooperativa, para que não pare a existência de qualquer tipo de favorecimento, independentemente do nível profissional do colaborador que realizou a indicação;

V. Manutenção das relações de trabalho justas, repudiando qualquer espécie de exploração;

A eliminação da exploração, discriminação e assédio no mundo do trabalho é, para além de uma busca pelo trabalho decente, uma questão de direitos humanos. O combate dos itens citados se assume como uma necessidade permanente quando se tem a pretensão de atingir um trabalho digno, em condições de liberdade, igualdade de oportunidades, proteção, e garantia à dignidade humana da pessoa do trabalhador.

VI. Proteção do direito à privacidade dos componentes da estrutura organizacional.

Respeitar o direito à privacidade, não monitorando pessoas, por meio de imagens, conversas e/ou por quaisquer meios eletrônicos sem prévia e expressa autorização e comunicação.

5. CONDUTAS

Os componentes da estrutura organizacional da cooperativa, se comprometem a:

- I.** Exercer as funções de forma honrada e com caráter íntegro;
- II.** Agir, sempre, como se estivesse administrando negócios pessoais;
- III.** Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da entidade;
- IV.** Manter sigilo sobre negócios e operações da entidade;
- V.** Comportar-se de forma que as atitudes reflitam integridade pessoal e profissional;

- VI.** Agir de forma que não haja risco para a própria segurança financeira e patrimonial e nem da entidade;
- VII.** Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os interesses próprios e o da entidade;
- VIII.** Avaliar situações que não sejam aceitáveis no ponto de vista ético, mesmo que não causem prejuízos perceptíveis à entidade;
- IX.** Evitar relações comerciais particulares, de caráter habitual, com clientes ou fornecedores;
- X.** Rejeitar a utilização de mão-de-obra infantil, trabalho escravo e assemelhados que possam ser considerados violação dos direitos humanos;
- XI.** Rejeitar e não oferecer qualquer pagamento ou vantagem indevida (propina ou suborno), por qualquer motivo, que visem a celebração, manutenção ou garantia de um relacionamento comercial com ou para a cooperativa;
- XII.** Não usar cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da entidade para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- XIII.** Não aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamentos com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;
- XIV.** Evitar qualquer atitude que discrimine pessoas, em contatos particulares ou profissionais, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou capacidade física;
- XV.** Não usar quaisquer recursos físicos ou financeiros da entidade, para fins particulares;
- XVI.** Evitar que atividades particulares interfiram no tempo de trabalho necessário à função assumida;
- XVII.** Não se manifestar em nome da entidade quando não autorizado ou habilitado para tal;
- XVIII.** Não dar tratamento preferencial a quem quer que seja, por interesse ou sentimento pessoal;
- XIX.** Não usar o cargo para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados;
- XX.** Não permitir que decisões afetem a carreira profissional de subordinados, baseadas apenas no relacionamento pessoal;
- XXI.** Ser, sempre, honesto e íntegro em todos os contatos com servidores públicos;
- XXII.** Abster-se de manifestar opinião sobre atos ou atitudes de servidores públicos;
- XXIII.** Evitar comentários de natureza política;
- XXIV.** Evitar a contratação de funcionários de outras entidades do cooperativismo de crédito, sem que haja prévia consulta e autorização dos dirigentes daquelas entidades;
- XXV.** Evitar mover ações judiciais contra outras entidades do cooperativismo de crédito, sem que antes a contenda tenha sido objeto de ampla discussão e registro nos canais das partes envolvidas; e que tenham sido esgotados todas as possibilidades de solução amigável.

5.1 CONDUPTAS PESSOALS

O corpo funcional da COOPSERJ se compromete, ainda, a observar as condutas pessoais mais praticadas nos relacionamentos institucionais, conforme apresentado abaixo, bem como obedecer às principais regras de conduta profissional apresentadas a seguir:

- I.** Reconhecer honestamente os erros cometidos, corrigindo e evitando-os no futuro;
- II.** Questionar atitudes e orientações contrárias aos princípios e aos valores da entidade;
- III.** Apresentar críticas construtivas e sugestões para aprimorar a qualidade dos processos de trabalhos;
- IV.** Buscar soluções que atendam aos interesses da entidade;
- V.** Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;
- VI.** Transmitir informações claras, precisas e transparentes;
- VII.** Apresentar respostas, mesmo que negativas, de forma adequada e no prazo esperado;
- VIII.** Comunicar-se de forma precisa, transparente e oportuna;
- IX.** Guardar sigilo de informações relevantes;
- X.** Colaborar para que haja respeito e que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da entidade e a busca por resultados;
- XI.** Dar exemplo, ao gerir pessoas, sendo modelo de conduta para a equipe;
- XII.** Reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada profissional;
- XIII.** Defender os interesses da entidade, com confiança nos padrões de atuação;
- XIV.** Observar os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e às normas vigentes;
- XV.** Basear-se em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da entidade na escolha e contratação de fornecedores;
- XVI.** Evitar negócios com fornecedores de reputação duvidosa;
- XVII.** Competir lealmente com entidades do gênero de outros Sistemas;
- XVIII.** Evitar comentários que possam se transformar em boatos e afetar a imagem dos concorrentes.

6. RESPEITO ÀS LEIS, NORMAS E DEFINIÇÕES DE ESTRATÉGIAS

A COOPSERJ compromete-se a observar todas as normas vigentes, em especial as ligadas ao nosso modelo de negócio. A cooperativa busca sempre a adesão de todos os processos normativos, a fim de mitigar quaisquer problemas que possam decorrer no descumprimento dessas regras. Sendo assim, devemos sempre:

- I.** Observar e respeitar às leis do país, em especial aquelas ligadas à nossa atividade;
- II.** Respeitar os normativos internos e dos órgãos reguladores;
- III.** Respeitar as disposições legais relacionadas aos aspectos tributários;

- IV. Em situações de conflitos de interesse entre administradores, cooperados e colaboradores, fazer prevalecer os interesses da COOPSERJ;
- V. Não utilizar a instituição ou o cargo para obter vantagens pessoais de qualquer natureza;
- VI. Respeitar as disposições legais que tenham por objetivo a proteção e a conservação do meio ambiente;
- VII. Favorecer o cumprimento da orientação estratégica;
- VIII. Estar orientado quanto a missão, visão e valores da COOPSERJ.

7. PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE FRAUDES

Os componentes da estrutura organizacional da COOPSERJ, a fim de prevenir o efeito lesivo provocado por organizações criminosas, tem o compromisso de obedecer às diretrizes legais, normativas e institucionais para impedir a lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, conforme descrito abaixo:

- I. Comunicar imediatamente, à alçada superior, toda a operação que possa ser considerada suspeita, bem como aquelas que apresentem indicação ou que estejam evidenciando lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- II. Conhecer e executar as normas e procedimentos internos relacionados à prevenção e combate à lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores, previstos em manuais e normativos da COOPSERJ;
- III. Abster-se da realização de atos que possam comprometer a reputação e a imagem da COOPSERJ, não praticando e recusando qualquer negócio ou atividade ilícita ou que apresentem indícios de ilicitude;
- IV. Não fornecer ou repassar, por qualquer meio ou forma, documentos e informações que estejam protegidos por sigilo bancário ou por acordo de confidencialidade, exceto quando prévia, expressa e formalmente autorizado;
- V. Não fornecer ou repassar, por qualquer meio, a quem quer que seja, senhas de uso pessoal para acesso à rede de computadores e a sistemas de informações da entidade;
- VI. Zelar pela manutenção e integridade de todo e qualquer documento e registro interno, não permitindo, em hipótese alguma, que sejam retirados, alterados ou destruídos, com o propósito de ocultar ou dissimular transação ou procedimento inadequado ou em desacordo com a legislação, bem como regulamentação interna ou externa.

8. VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES

É primordial para a COOPSERJ, manter a equipe preparada, motivada e em contínuo processo de desenvolvimento, com isso, foram estabelecidas diretrizes que norteiam as ações:

- I. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre os colaboradores;
- II. Pautar as relações no ambiente do trabalho pela cortesia e mútuo respeito;
- III. Diretores, conselheiros, cooperados e colaboradores devem se empenhar para que, entre eles, predominem o espírito de equipe, a lealdade, a franqueza e a confiança;

- IV. Comunicar imediatamente ao superior hierárquico qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário aos interesses da cooperativa;
- V. Procurar o superior imediato, quando o colaborador não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- VI. Resguardar a privacidade do colaborador, desde que as suas atitudes não prejudiquem, direta ou indiretamente, a imagem ou os interesses da organização;
- VII. Não tolerar atitudes de discriminação, qualquer que seja sua origem (idade, gênero, etnia, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc.);
- VIII. Promover nos colaboradores o sentimento de protagonismo tanto no crescimento da empresa quanto para o seu desenvolvimento pessoal.

- **São deveres dos administradores da COOPSERJ:**

- I. Estabelecer uma política salarial justa e competitiva com base nos valores de mercado e elaborar normas que assegurem um tratamento equitativo aos colaboradores, independentemente de sua origem (gênero, etnia, etc.);
- II. Estimular o desenvolvimento dos colaboradores e o aprimoramento de conhecimentos que permitam o seu contínuo crescimento pessoal e profissional, principalmente no que diz respeito à inovação;
- III. Realizar processos de admissão, promoção e mérito pautados, invariavelmente, por competência profissional;
- IV. Reconhecer e estimular as iniciativas de voluntariado para que se dissemine a cultura de solidariedade e a importância do trabalho em equipe;
- V. Usar a gestão para garantir o êxito de seus liderados, e jamais para submetê-los a tratamento vexatório ou atentatório à dignidade e ao amor próprio;
- VI. Fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional.
- VII. Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- I. Preservar o caráter confidencial das informações a que temos acesso, sejam de natureza comercial, estratégica ou tecnológica, mantendo-as na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo;
- II. Manter o sigilo profissional sendo cuidadoso ao fazer qualquer comentário sobre os negócios ou atividades da organização em lugares públicos;
- III. Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail e telefone – somente para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho, cuidando sempre da segurança da informação;
- IV. Seguir a Política de Segurança Cibernética e normas que abrangem um conjunto de medidas necessárias à preservação da informação da organização, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- V. Proteger com senhas individuais e intransferíveis toda e qualquer informação referente aos cooperados.
- VI. Os documentos em papéis devem ser protegidos e guardados em local com acesso restrito, de acordo com as rotinas existentes e prazos legais estabelecidos.

10. GESTÃO DA ÉTICA

A gestão da ética está pautada no espírito de responsabilidade, ou seja, as violações aos princípios éticos citados neste Código devem ser analisados com vistas a evitar a reincidência, antecipar repercussões e administrar as consequências.

Para operacionalização e efetividade deste Código, será criado um Comitê de Ética composto por três cooperados com as seguintes atribuições:

- I.** Esclarecer dúvidas em relação aos princípios contidos no Código;
- II.** Apoiar os gestores na interpretação e encaminhamento de soluções para situações que se configurem violações ao código;
- III.** Assegurar a avaliação das situações de descumprimento do Código recebidas através dos canais de denúncia e encaminhar as diligências cabíveis;
- IV.** Garantir o anonimato das denúncias que chegarem sob essas condições;
- V.** Analisar qualquer situação fora dos padrões morais e éticos e eventualmente não previstos no Código;
- VI.** Emitir um relatório anual;
- VII.** Revisar o Código de Ética anualmente e atualizá-lo, sempre que necessário.

10.1 COMUNICAÇÃO DE DÚVIDAS OU DENÚNCIAS

- I.** Os colaboradores que tiverem dúvidas sobre o código ou considerarem necessário comunicar uma preocupação ou violação dos princípios e critérios de conduta nele estabelecidos, deve fazê-lo ao Comitê de Ética da COOPSERJ;
- II.** Qualquer denúncia será apurada e aquelas que tiverem uma base fundamentada serão conduzidas e serão aplicadas as diligências cabíveis;
- III.** Independentemente do resultado da apuração, a cooperativa empreenderá todos os esforços para que não aconteça qualquer forma de retaliação contra o denunciante;
- IV.** Caso a apuração resulte na necessidade de aplicação de uma medida punitiva, o Comitê de Ética juntamente com a Diretoria cuidará para que essas medidas sejam aplicadas de forma adequada e razoável;
- V.** O tratamento de toda denúncia será realizado sob estrita confidencialidade exigida;
- VI.** Quando a violação a este código de ética e conduta transgredir, concomitantemente, matérias de outra natureza, nos campos penal, civil, trabalhista ou disciplinar, o canal receptor da denúncia conduzirá a situação a Diretoria.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

- I.** O presente código é válido por tempo indeterminado, após aprovação pela Diretoria e sua divulgação aos componentes da estrutura organizacional e aplicável à cooperativa em toda a sua área de atuação.
- II.** Todos os componentes da estrutura organizacional têm o dever de difundir este código, denunciando adequadamente eventuais violações do mesmo.

- III.** Os princípios e critérios de conduta considerado no Código preveem todas as situações que podem surgir no cotidiano de cada relação. Omissões serão tratadas pela Comitê de Ética da COOPSERJ.

O presente Código de Ética e conduta, aprovado em: ___/___/___, substitui a versão de 21/02/2018.

DIRETORIA

Marco Alexandre Santos de Almeida
DIRETOR FINANCEIRO

Delvo Nicodemos Noronha
DIRETOR ADMINISTRATIVO

José Geraldo da Fonseca Chaves
DIRETOR PRESIDENTE