

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS



---

CALL CENTER DE RESULTADOS

---

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
Elaboração	Victória Furtado Migliavacca	<b>Data:</b>	<b>10.01.2022</b>
Revisão	Leandro Peixoto	<b>Versão:</b>	<b>01</b>

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

# POLÍTICA



CALL CENTER DE RESULTADOS

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

## HISTÓRICO DE REVISÃO

<b>Revisão</b>	<b>Motivo da alteração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Data</b>
001	Primeira versão		10.01.2022

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO DA POLÍTICA.....	4
2. ABRANGÊNCIA.....	4
3. METODOLOGIA.....	4
4. DIRETRIZES.....	6
4.1. Gestão de Riscos .....	6
4.2. Gerenciamento de Riscos.....	6
4.3. Treinamentos.....	8
5. RESPONSABILIDADES.....	8
5.1. Diretor Presidente.....	8
5.2. Comitê de Ética e Integridade .....	9
5.3. Gerentes.....	9
5.4. Empregados.....	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	10

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

## 1. OBJETIVO DA POLÍTICA

A presente Política de Gestão de Riscos e Controles Internos (“Política”) tem por objetivo estabelecer as principais diretrizes e princípios para o desenvolvimento e disseminação de uma cultura e modelo de gestão baseados em risco, e um conjunto de regras para implementação e manutenção de um processo estruturado e contínuo de gerenciamento de riscos corporativos e definição do sistema de controles internos.

## 2. ABRANGÊNCIA

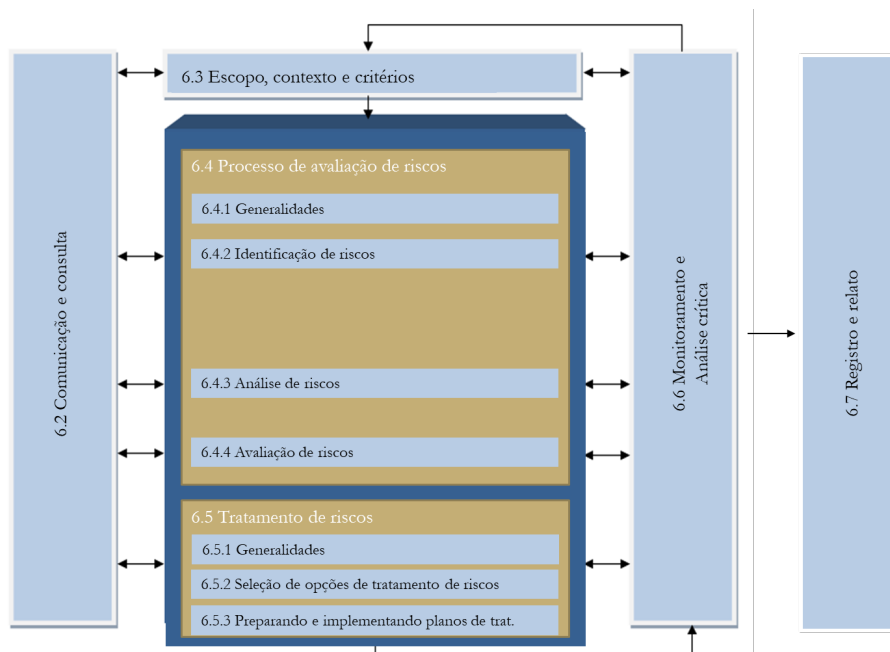
Esta Política é aplicável a todas as áreas da Explorer Call Center, tendo os dispositivos utilizados como base conceitual quando da ausência de normativos específicos. Este documento possui caráter corporativo e aplica-se a toda a Empresas, portanto, a não observância desta política e seus desdobramentos normativos implicará, no que couber, em sanções previstas na Política de Consequências e/ou no Código de Ética da Explorer Call Center.

## 3. METODOLOGIA

A metodologia adotada para a aplicação dos procedimentos abordados nessa Política foi estruturada com base na ISO 31.000:2018 e no Gerenciamento de Riscos Corporativos – Integrado com Estratégia e Performance – 2017 (“Framework”) definida pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tendo em vista que tal orientação realça a importância do gerenciamento de riscos corporativos no planejamento estratégico e da sua incorporação em toda a Explorer Call Center, nos escopos Estratégico, Processos e Projetos.

A estrutura de processos da ISO 31000:2018 está organizada na diretriz 6 da norma, conforme processos apresentados abaixo:

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------



Fonte: Adaptado da norma ISO 31000:2018

A outra estrutura adotada apresenta um conjunto de princípios organizados em cinco componentes inter-relacionados, conforme imagem a seguir:



Fonte: Sumário Executivo do COSO – Gerenciamento de Riscos Corporativos emitido pelo Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO).

Há duas visões distintas e complementares de gestão de riscos: Visão Corporativa e Visão Transacional.

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

A **Visão Corporativa** gerencia riscos que afetam a empresa como um todo e estão diretamente relacionados aos objetivos estratégicos da Organização e à continuidade do negócio.

A **Visão Transacional** (camada operacional) gerencia riscos relacionados aos processos, sistemas, contratos e unidades de negócios da Empresa, considerando o impacto específico em cada área. Este tipo de risco detalha e complementa os riscos corporativos estando a eles associados como fatores de risco.

## **4. DIRETRIZES**

### **4.1. Gestão de Riscos**

A gestão de riscos deve ser contínua, sistemática, dinâmica e formalizada por meio de metodologia de gerenciamento de riscos, normas, manuais e procedimentos de acordo com as boas práticas de governança corporativa e ser integrada ao planejamento estratégico da Empresa, devendo seguir as diretrizes constantes desta política.

O processo de gestão de riscos deve prever mecanismos de comunicação contínua, incluindo relatórios sobre o desempenho da gestão de riscos, como parte do processo de governança.

### **4.2. Gerenciamento de Riscos**

O gerenciamento de riscos na Empresa deve ser padronizado por meio de uma metodologia que contemple definições e orientações para:

- a) Definir a sistemática e os artefatos utilizados para o gerenciamento de riscos corporativos.
- b) Considerar os processos internos da Companhia, bem como a análise de contexto, compreendendo o ambiente externo e interno no qual o objeto de gerenciamento de riscos encontra-se inserido.
- c) Possibilitar a obtenção de informações úteis para a manutenção/eliminação dos

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

riscos dentro de padrões definidos pela área de Gestão de Riscos.

A metodologia de gerenciamento de riscos deve contemplar atividades coordenadas que contribuam para dirigir e controlar processos, sendo constituído pelas etapas de identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação, com vistas a subsidiar o alcance dos objetivos da organização:

- a) **Identificação:** identificar os riscos, as fontes de riscos, áreas de impacto, eventos e suas causas e consequências potenciais. Para encontrar, reconhecer e descrever os riscos, a Explorer Call Center utiliza entrevistas com executivos e consultores, coleta de dados, análise de evidências, documentos, pesquisas e validações junto as áreas técnicas envolvidas. Como resultado haverá uma lista de riscos associada ao escopo e ao cenário definido;
- b) **Análise:** analisar as causas e as fontes de risco, suas consequências, e a probabilidade de que essas consequências possam ocorrer e seus impactos. Para a análise de impacto e probabilidade dos riscos é utilizada a metodologia constante no procedimento operacional de gestão de riscos;
- c) **Avaliação:** comparar o nível de risco encontrado durante o processo de análise com os critérios de riscos pré-estabelecidos de acordo com o apetite a riscos da Explorer Call Center;
- d) **Tratamento:** estabelecer medidas e controles a serem adotados pela Explorer Call Center no intuito de responder aos riscos apurados na avaliação, de forma a responder de forma apropriada e efetiva;
- e) **Monitoramento:** A Explorer Call Center realiza monitoramento e análise crítica permanente do seu ambiente de riscos e controles associados, incluindo testes e acompanhamento de indicadores (KRI - Key Risk Indicator) para medir a eficácia da mitigação e aderência ao Apetite e tolerância estabelecidos. O monitoramento pode ser realizado por meio de atividades contínuas, avaliações independentes (auditorias internas e externas) e autoavaliações.;
- f) **Comunicação:** integrar os envolvidos, compartilhando informações junto às



<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

partes interessadas sobre todas as etapas do processo de gestão de riscos. Apesar de haver um ciclo periódico de revisão dos riscos ativos e da identificação de novos riscos ou reavaliação dos existentes poder ocorrer tempestivamente (por evento), em regra eles serão reportados semestralmente para a Diretoria, podendo haver reporte em menor frequência caso necessário, incluindo outros fóruns.

O gerenciamento de riscos deve priorizar o tratamento dos processos de acordo com as diretrizes da alta gestão.

Os indicadores de riscos (KRIs) serão estabelecidos e monitorados respeitando o ciclo dos processos, servindo de base para tomada de decisão quanto aos limites de exposição aos riscos corporativos.

O monitoramento de riscos deve ser realizado de forma contínua, permitindo identificar situações adversas e adotar as ações corretivas ou de contorno, minimizando impactos nos processos da organização.

As eventuais perdas aferidas por meio dos indicadores de monitoramento dos riscos deverão ser consolidadas para definição de ações e metas de contenção.

Nas atividades de planejamento, considera-se, sempre que couber, o risco como um dos critérios para seleção e priorização de iniciativas e ações.

### **4.3. Treinamentos**

Os treinamentos em gestão de riscos devem ser aplicados continuamente para todos os diretores, gestores e empregados da Explora Call Center, para fortalecer a cultura organizacional nas áreas de atuação desta política.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Diretor Presidente**

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

- a) Estabelecer valores, princípios e conduta requerida na Gestão de Riscos (“Tone at the Top”);
- b) Aprovar a Política de Gestão de Riscos, definir o Apetite ao Risco da Empresa e as diretrizes estratégicas que devem ser seguidas;
- c) Avaliar periodicamente a exposição da Companhia a riscos e a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade;
- d) Zelar pela governança e bom funcionamento da função de gestão de riscos da Companhia, provendo os recursos necessários para assegurar sua efetividade.

## 5.2. Comitê de Ética e Integridade

- a) Validar e monitorar a execução das políticas e o cumprimento das normas de gestão de riscos;
- b) Fazer o acompanhamento dos resultados de indicadores-chave e dos maiores riscos da Empresa, orientando quando houver a necessidade de tomada de decisão;
- c) Estabelecer e implementar metodologias, manuais, normas e procedimentos relativos ao gerenciamento de riscos;
- d) Obter informações úteis não identificadas pela metodologia que representem impactos e que necessitam ser gerenciados;
- e) Acompanhar continuamente o desempenho do gerenciamento de riscos, promovendo ações relacionadas, sempre que necessário;
- f) Capacitar, no mínimo anualmente, os administradores sobre esta Política.

## 5.3. Gerentes

- a) Avaliar e validar os Riscos Corporativos sob sua responsabilidade;
- b) Manter controles internos eficazes, conduzindo procedimentos de respostas aos riscos, e propor, quando necessário, ações corretivas para resolver deficiências em processos e controles, em conjunto com as demais áreas envolvidas;

<b>Título:</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b>	<b>Código:</b>	<b>GES001</b>
----------------	--	----------------	---------------

- c) Colaborar na elaboração dos planos de controles dos riscos e gerenciar suas ações, avaliando periodicamente os resultados.
- d) Monitorar os processos sob sua responsabilidade, de modo a garantir que as respostas adotadas aos riscos estejam em conformidade ao modelo de gerenciamento de riscos estabelecido por esta política;
- e) Atualizar e revisar o mapeamento de Riscos junto aos executivos da Explorer Call Center sempre que houver atualizações no planejamento estratégico da Companhia ou sempre que fatos relevantes ocorrerem;
- f) Preencher e manter atualizados formulários e ferramentas de gestão de riscos.

#### **5.4. Empregados**

Todos os empregados são responsáveis pelo gerenciamento de riscos e controles internos em seus processos de atuação.

#### **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

As políticas e documentos organizacionais devem observar e serem ajustados, no que couber, às diretrizes desta política.

O descumprimento desta política e seus desdobramentos normativos implicará, no que couber, em penalidades previstas na Política de Consequências e/ou no Código de Ética e Integridade.

Os procedimentos e normas de gestão de riscos, bem como o detalhamento da metodologia deverão ser definidos em documentos próprios para este fim.

Os casos omissos relativos à gestão de riscos devem ser tratados pela Comissão de Ética e Integridade da Explorer Call Center.

Porto Alegre, 10 de janeiro de 2022.