

Percepções sobre o programa de compliance em cooperativas de crédito

Daniela Carine Schmitt

Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). Atualmente é mestranda em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECO)
E-mail: danielacarine@yahoo.com.br

Sady Mazzioni

Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Atualmente é professor na Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECO)
E-mail: sady@unochapeco.edu.br

Cristian Baú Dal Magro

Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Atualmente é professor na Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECO)
E-mail: cristian@unochapeco.edu.br

Resumo

O objetivo da pesquisa é analisar a percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito da região sul do Brasil sobre elementos relacionados com os pilares do programa de *compliance*. Metodologicamente, a pesquisa é caracterizada como descritiva quanto aos objetivos, levantamento (*survey*) quanto aos procedimentos e quantitativa em relação à abordagem do problema. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários encaminhados via plataforma on-line *Google forms*[®]. Para a análise, foram consideradas 120 respostas espontâneas de colaboradores vinculados a 68 cooperativas de crédito da região Sul do Brasil, utilizando-se de estatística descritiva e do teste Kruskal-Wallis. A realização dos testes considerou as cooperativas de crédito agrupadas pela categoria (plena, clássica, capital e crédito), pelo regime (central, singular, independente) e pelo porte (pequeno, médio, grande). Dos 27 itens testados a partir do uso de escala tipo *Likert* de cinco pontos, os resultados indicaram que a percepção dos entrevistados apresentou diferenças significativas em 18 itens para a categoria, em 09 itens para o regime e 10 itens quanto ao porte das cooperativas de crédito. Em seis elementos do programa de compliance foram identificadas diferenças significativas de percepção, independentemente da categoria, do regime ou do porte das cooperativas de crédito dos respondentes. Para outros oito itens, as percepções são homogêneas, sem diferenças significativas, independentemente do tipo de cooperativa de crédito. O elemento que apresentou a maior média foi a existência do código de conduta, sinalizando para a valorização do comportamento ético.

Palavras-chave: *Compliance*; Cooperativas de crédito; Colaboradores das cooperativas de crédito.

Perceptions about the compliance program in credit unions

Abstract

The objective of the research is to analyze the perception of employees of credit unions from southern Brazil on elements related to the pillars of the compliance program. Methodologically, the research is characterized as descriptive in terms of objectives, a survey (*survey*) in terms of procedures and quantitative in terms of approaching the problem. Data collection was carried out through questionnaires sent via the online platform *Google forms*[®]. For the analysis, 120 spontaneous responses from employees linked to 68 credit unions in the southern region of Brazil were considered, using descriptive statistics and the Kruskal-Wallis's test. The tests considered credit unions grouped by category (full, classic, capital and credit), by regime (central, singular, independent) and by size (small, medium, large). Of the 27 items tested using a five-point Likert scale, the results indicated that the respondents' perception showed significant differences in 18 items for the category, in 09 items for the regime and 10 items for the size of credit unions. In six elements of the compliance program, significant differences in perception were identified, regardless of the category, regime, or size of the respondents' credit unions. For eight other items, perceptions are homogeneous, with no significant differences, regardless of the type of credit union. The element that presented the highest average was the existence of the code of conduct, signaling the valorization of ethical behavior.

Keywords: *Compliance*; Credit cooperatives; Credit cooperatives employees.

1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças nas instituições e no ambiente de negócios proporcionam a existência de dificuldades no acompanhamento dos controles e processos internos das organizações, expondo-as à vulnerabilidade e ameaças de fraudes (GALA, 2020). Desta maneira, é necessário o acompanhamento rigoroso e oportuno das estruturas e dos processos de controle interno nas organizações, a fim de coibir, detectar e responder de maneira apropriada a ocorrência de fraudes (DAL MAGRO; CUNHA, 2017).

O sistema financeiro mundial possui regulações específicas, dentre elas, destacam-se aquelas relacionadas aos objetivos para um sistema regulatório eficiente, tais como: a) proteger os investidores; b) assegurar que os mercados sejam justos, eficientes e transparentes; c) reduzir o risco sistêmico; d) proteger os mercados dos crimes financeiros; e) manter a confidencialidade das informações de clientes; e f) agir com ética e zelar pela imagem da instituição (IOSCO, 2020).

Em sua concepção inicial, o *compliance* originou-se nas instituições financeiras, com o objetivo de realizar a formação de um sistema financeiro mais flexível, a partir da criação do Banco Central Americano em 1913 (MANZI, 2008). No Brasil, somente a partir do ano de 1992, o *compliance* teve sua implantação massificada nacionalmente, ao se alinhar com o mercado mundial, buscando uma melhoria das condições de competitividade com a implementação de novas regras de segurança para as instituições financeiras (NAKAMURA; NAKAMURA; JONES, 2019).

As instituições financeiras e cooperativas de crédito possuem legislações específicas obrigando-as a implementarem e manterem procedimentos rigorosos de Governança Corporativa nos seus procedimentos de gestão, incluindo os programas de *compliance* (SOUSA NETO; REIS, 2015). Desta maneira, as instituições de crédito, necessitam compreender as funções do *compliance* para sua efetivação nas operações, atingindo os objetivos comuns dos *stakeholders* por meio do estabelecimento de políticas, procedimentos e monitoramentos de todo o processo (SOUSA NETO; REIS, 2015).

As instituições financeiras de crédito necessitam “estar em *compliance*”. Esse é um aspecto mínimo esperado perante as normas e exigências legais, além de ser um tema amplamente difundido em todo o ambiente corporativo na atualidade

(FRANCO, 2019). O ato de estar em *compliance* é encontrar-se em conformidade com as normas e regulamentos internos e externos às organizações (NAKAMURA; NAKAMURA, JONES, 2019).

Pesquisas anteriores fundamentam a necessidade do desenvolvimento de estudos avaliando os procedimentos de *compliance* nas Cooperativas de Crédito e instituições afins (BENTO, 2018; NAKAMURA; NAKAMURA, JONES, 2019; TRUNG LE; MALESKY; PHAM, 2020). Diante do exposto, tem-se como problema central de pesquisa o seguinte questionamento: Qual é a percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito da região do Sul do Brasil quanto ao programa de *compliance* em cooperativas de crédito?

Nesta pesquisa o *compliance* está alinhado e embasado com a Teoria Institucional, a qual exige que as cooperativas sejam economicamente sustentáveis e independentes, encontrando compatibilidade com o critério institucional de minimização de custos (GALA, 2020). Os órgãos de *compliance* integram as boas práticas de governança cooperativa e contribuem para o alinhamento dos interesses dos órgãos de administração aos interesses dos cooperados (OCB, 2016).

O sistema financeiro possui relevância na economia brasileira. Nesse aspecto, o cooperativismo de crédito foi o principal responsável pelo crescimento apresentado em todo o sistema cooperativo no ano de 2018. No estado de Santa Catarina, esse segmento foi responsável também pela segunda maior movimentação econômica do cooperativismo estadual, com 5,02 bilhões de Reais (OCESC, 2019). Em contraponto ao cenário de crise econômica, o cooperativismo na Região Sul gerou nos últimos três anos aproximadamente 20 mil empregos, além da geração de receita para toda a região (BACEN, 2020).

A contribuição da presente pesquisa pode ser evidenciada na possibilidade de avanços na temática do *compliance* em cooperativas de crédito. Para o atendimento do *compliance*, não basta apenas a instituição implementar um programa, mas os colaboradores envolvidos devem estar em sintonia (NAKAMURA; NAKAMURA, JONES, 2019). Logo, a opinião dos colaboradores faz-se relevante pela visão intrínseca aos fatos que possuem na estrutura das instituições cooperativas de crédito, possibilitando observar a temática de modo mais aprofundado.

Na sequência desta Introdução, o artigo apresenta: seção II - Pilares e Estrutura do Programa de Compliance; seção III - Procedimentos Metodológicos; Seção IV –

Análise e Discussão dos Resultados; Seção V – Considerações Finais e Recomendações.

2 PILARES E ESTRUTURA DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

A Governança Corporativa deve estabelecer um sistema de gestão, acompanhamento e controle integrado do *compliance*, para proteger a instituição de crédito e mitigar perdas de recursos em ações, multas e possíveis falhas de administração (SERRA; LEMOS, 2020). O *compliance* constitui-se em um dos alicerces da governança corporativa, ao executar suas ações de acordo com as normas e leis internas e externas, além de fortificar o ambiente ético e torná-lo mais transparente (ROLDO; THAINES, 2020).

No Brasil, a necessidade de maior governança das empresas e Instituições Financeiras em relação à prevenção e ao combate à corrupção e a outros atos ilícitos, foi estabelecida em leis e regulamentações, com destaque para a Lei Anticorrupção (nº 12.846/2013), regulamentada pelo Decreto nº 8.420/2015, e a Lei nº 12.683/2012, que reforça os mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro previstos na Lei nº 9.613/1998. A exigência de programas de *compliance* nas instituições do Sistema Financeiro Nacional ocorreu por meio da Resolução CMN 4.595/2017, sob a forma da política de conformidade (BRASIL, 2017), estabelecendo-se como um mecanismo fundamental para o sucesso das operações das instituições de crédito (KORONTAI; FONSECA, 2020).

Um programa de *compliance* eficiente, está baseado em pilares que definem a maneira como a organização deseja atuar (GIOVANINI, 2014; SOUZA, 2021). Os pilares representam os esteios do programa e demandam de análise aprofundada pelos gestores da organização, sendo relevante o investimento de um tempo considerável no planejamento antes da aplicação do programa, desde a sua concepção até as ações corriqueiras, a fim de proporcionar credibilidade entre os envolvidos (BENTO, 2018; GIASSI, 2020).

No momento em que as instituições desenvolvem as ações de conformidade e gestão de riscos com foco no combate à corrupção, legislações precisam ser observadas e normativas necessitam serem desenvolvidas (MORAES NETTO; ANGELI, 2021). Esse arcabouço normativo impõe requisitos para a implementação

de um programa de *compliance*, que em conjunto com normas internas formam os pilares de *compliance* (YAMANI; HUSSAINEY, 2020).

Genericamente, o programa de *compliance* está organizado nos seguintes pilares: i) suporte da alta administração; ii) análise de riscos; iii) elaboração de código de conduta e políticas institucionais; iv) auditorias e controles internos; v) treinamento; vi) canais de comunicação; vii) investigações internas ou correição; viii) *due diligence*; ix) monitoramento interno do programa; x) diversidade e inclusão (MANZI, 2008; LEC, 2020; MORAES NETTO; ANGELI, 2021). A inclusão do pilar da diversidade e inclusão ocorreu recentemente (LEC, 2020), para suprir as necessidades decorrentes das mudanças culturais e de respeito ao indivíduo.

Os programas de *compliance* e a estrutura de gestão de risco das instituições financeiras e de crédito brasileiras, são vistos como pilares da governança corporativa, garantindo a conformidade com a normatização das legislações e políticas internas e externas das entidades, além de fortalecer o ambiente ético por meio de controles internos e aumento da transparência (NAKAMURA; NAKAMURA, JONES, 2019). Assim sendo, uma gestão de riscos baseada em *compliance* deve ser criada por meio de pilares de sustentação de um modelo capaz de atingir objetivo de ser permanente (GIOVANINI, 2014; VIEIRA; EYERKAUFER; RENGEL, 2020).

O programa de *compliance* deve integrar os processos, controles e atividades, operando de forma sistemática na gestão dos riscos das instituições (NAKAMURA; NAKAMURA, JONES, 2019), incluindo quatro elementos principais: sistema de *compliance*, sistema de medição, governança e ferramentas. Para que ocorra a estruturação de um programa de *Compliance*, necessita ser devidamente planejado e estruturado, pois exige foco na implementação e atuação, alinhado com a cultura da equipe e da própria instituição (BENTO, 2018).

O *compliance* é definido como um agrupamento de procedimentos aplicados para cumprir um conjunto de normas legais para cada organização. Assim, não há uma estrutura padrão para todas as companhias e cada organização deve desenvolver ações estruturais conforme as necessidades de cada segmento de implantação (MNIF; ZNAZEN, 2020). Para que ocorra a implementação de um programa de *compliance*, é importante que haja o envolvimento de todos os níveis hierárquicos da empresa, pois esses procedimentos são vistos como uma nova

cultura, por meio da adoção de uma postura transparente, ética e íntegra dos colaboradores (BENTO, 2018).

É fundamental que um cronograma com riqueza em detalhes seja configurado para apoiar a implementação e estruturação de um programa de *compliance*, além de uma boa gestão dos recursos e da equipe de implantação (ALM; BAHL; MURRAY, 1990). A estruturação dos programas de *compliance* necessita ser planejada de forma cuidadosa e responsável, pois, constantemente o programa após implantado vai exigir foco em sua condução (BENTO, 2018).

Para ocorrer uma estruturação do programa de *compliance*, os procedimentos devem estar em conformidade com os procedimentos, normas e regras elaboradas pela gestão da instituição (AQUINO; SOUZA, 2020). Quanto aos objetivos da estruturação do programa de *compliance*, podem-se relacionar: a) salvaguarda do patrimônio, estruturação do sistema e a gestão de riscos, b) redução da probabilidade de perda ou incerteza.

Após definido os critérios para estruturação do programa de *compliance*, é relevante ter entendimento dos negócios inerentes à instituição, identificar as metas e os desafios (BENTO, 2018). Logo, é necessário identificar o profissional qualificado para desenvolver o projeto de implementação, desenvolver uma boa gestão da equipe e contar com o fundamental apoio da gerência para garantia do sucesso do programa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos, a pesquisa é caracterizada como descritiva, por utilizar técnicas padronizadas para coleta dos dados e considerar as relações entre as características da amostra com a prática investigada (GIL, 2016). Quanto aos procedimentos, a investigação é do tipo levantamento (*survey*), com aplicação de questionário de escala tipo *Likert*, de 5 pontos. Quanto a abordagem do problema, a pesquisa caracteriza-se como quantitativa, valendo-se de técnicas estatísticas para analisar os resultados (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

A população da pesquisa é composta pelas cooperativas de crédito localizadas na região sul do país. Conforme dados da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2021), a região sul possui 266 cooperativas de crédito, o que representa um total de 30,8% do contexto nacional.

Todas as 266 cooperativas de crédito da região Sul foram contactadas para participar da pesquisa. A amostra ficou composta de 68 cooperativas, com respostas espontâneas e por acessibilidade de 120 colaboradores das cooperativas de crédito, representando 25,56% em relação a população. Dentre os respondentes estão analistas (7), assistentes (7), coordenadores (8), diretores (26), gerentes (61) e ocupantes de outros cargos (11).

O instrumento utilizou afirmações relacionadas com os 10 pilares do programa de *compliance*, conforme propostos por Manzi (2008) e LEC (2020). Em cada afirmação, os respondentes indicaram seu nível de concordância ou discordância, baseado na escala tipo *Likert*, de 5 pontos, sendo 1 para maior discordância e 5 para maior concordância dos sujeitos sociais pesquisados frente às condições do programa de *compliance* das respectivas cooperativas.

A escolha do questionário como instrumento de coleta de dados é justificada pelo fato de possibilitar medir, com certa exatidão, as variáveis de interesse, além de ser um meio de se obter respostas documentadas (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

A análise de dados considerou a estatística descritiva para verificar o perfil das cooperativas de crédito (Tabela 1) e de cada elemento dos programas de *compliance* existentes nas cooperativas da amostra (Anexo I). Em seguida, aplicou-se o teste Kolmogorov–Smirnov (KS) a fim de verificar se a amostra apresentava normalidade dos dados e determinar as técnicas mais adequadas para análise, se paramétricas ou não paramétricas (GIOVANINI, 2014).

Em decorrência da constatação de que os dados não possuem distribuição normal, utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis para verificar a existência de diferenças entre a categoria, o regime e o porte das cooperativas de crédito. O teste Kruskal-Wallis é conhecido como análise de variância de um fator em postos, que é um método não paramétrico para testar se amostras se originam da mesma distribuição (KRUSKAL; WALLIS, 1952). O método é usado para comparar duas ou mais amostras independentes de tamanhos iguais ou diferentes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta a caracterização do perfil das cooperativas de crédito, de acordo com a categoria, o regime e o porte.

Tabela 1 – Perfil das cooperativas de crédito

| Classificação | N | % | Classificação | N | % | Classificação | N | % |
|----------------------|------------|-------------|----------------------|------------|-------------|----------------------|------------|-------------|
| Categoria | 120 | 100% | Regime | 120 | 100% | Porte | 120 | 100% |
| Plena | 50 | 41,67% | Central | 20 | 16,67% | Pequeno | 38 | 31,67% |
| Clássica | 28 | 23,33% | Singular | 90 | 75,00% | Médio | 54 | 45,00% |
| Capital e crédito | 42 | 35,00% | Independente | 10 | 8,33% | Grande | 28 | 23,33% |

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A Tabela 1 indica que 41,67% das cooperativas de crédito pesquisadas são do tipo plena. As cooperativas de crédito plenas são caracterizadas em função da complexidade das operações realizadas e do risco assumido, estando sujeita ao Regime Prudencial Completo (RPC) de alocação de capital regulamentar estabelecido pelas Resoluções CMN nos 4.192/2013 e 4.958/2021 e circulares relacionadas (BACEN, 2013; 2021).

As cooperativas de capital e crédito representam 35% e as cooperativas clássicas outros 23,33% da amostra. Estes dois tipos, devido à baixa complexidade operacional e a menor exposição a risco, podem optar pelo Regime Prudencial Simplificado (RPS) de alocação de capital regulamentar, conforme Resoluções CMN nos 4.192/2013 e 4.606/2017 (BACEN, 2013; 2017).

Quanto ao regime das cooperativas pesquisadas, constatou-se que a grande maioria (75%) possui o regime singular, seguido de 16,67% como regime de cooperativa central e 8,33% de cooperativa independente. Esses resultados demonstram alinhamento com os achados de Souza e Romeiro (2017), os quais indicam que pela extensão geográfica do Brasil, as cooperativas singulares tornam-se a maioria, pois necessita-se de mais cooperativas agindo diretamente com o cooperado.

Quanto ao porte das cooperativas de crédito investigadas, 45% afirmam que a cooperativa é de médio porte, 31,67% de pequeno porte e 23,33% de grande porte. Um motivo principal para que as cooperativas sejam menores na região sul, decorre do fato de que a maioria das cidades serem também de pequeno porte, não necessitando de grandes estruturas cooperativas para suprir a necessidade da população, conforme demonstrado por Souza (2021).

No Anexo I estão demonstradas as análises de 27 itens relacionados aos pilares do programa de *compliance*, preconizados pela literatura. Apresenta-se a média de cada item mensurado em uma escala teórica de 1 a 5. Em seguida, por questões metodológicas de limite de espaço, os postos de média e a significância observada no teste Kruskal-Wallis quanto a três características das cooperativas de crédito: (i) categoria (plena, clássica, capital e crédito); (ii) regime (central, singular, independente); (iii) porte (pequeno, médio, grande). Quando o teste apresentar significância, indica que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, ao menos entre duas das populações.

Dos 27 itens apresentados no Anexo I, 25 são tipo que quanto maior a média, melhor a percepção dos respondentes sobre a existência de mecanismos de *compliance*. Nestes itens, a média geral foi de 4,71 (94% da escala teórica máxima), a menor média foi 4,46 (89,20% da escala teórica máxima) constatada no item 23 (em sua cooperativa de crédito possui a figura atuante do responsável pelo *compliance* - *Compliance Officer*), enquanto a maior média foi 4,94 (98,80% da escala teórica máxima) verificada no item 07 (a cooperativa de crédito possui código de conduta - código de ética, indicando as políticas para manter a conformidade com as leis e garantir uma cultura de integridade e valorização). As exceções são os itens 18 e 27, que quanto menor a média, melhor a percepção.

Conforme demonstrado no Anexo I, dos 27 itens relacionados aos pilares de um programa de *compliance* analisados, 20 apresentaram diferenças em pelo menos uma característica considerada. A característica de categoria, separou as cooperativas de crédito da amostra em três grupos: plena (50), clássica (28) e capital e crédito (42). O teste Kruskal-Wallis indicou que 18 itens apresentaram médias com diferenças estatisticamente significativas (1% ou 5%) entre os grupos. Destes, em 17 itens analisados os entrevistados das cooperativas plenas apresentaram melhor percepção sobre o programa de *compliance*.

Quanto ao regime, as cooperativas da amostra foram separadas em três grupos: central (20), singular (90) e independente (10). O teste Kruskal-Wallis indicou que 09 itens apresentaram médias com diferenças estatisticamente significativas (1% ou 5%) entre os grupos das cooperativas de crédito. Destes, em 07 itens analisados os entrevistados das cooperativas singulares apresentaram melhor percepção sobre o programa de *compliance*.

Em relação ao porte, as cooperativas investigadas foram separadas em três grupos: pequeno (38), médio (54) e grande (28). O teste Kruskal-Wallis indicou que 10 itens apresentaram médias com diferenças estatisticamente significativas (1% ou 5%) entre os grupos das cooperativas de crédito. Destes, em 06 itens analisados os entrevistados das cooperativas de grande porte apresentaram melhor percepção dos entrevistados sobre o programa de *compliance*.

Por meio dos resultados, verificou-se que a percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito pesquisadas, da categoria plena, possui uma tendência maior de evidenciar a existência de programas de *compliance* formalizados, além de terem uma percepção mais aguçada sobre eles. Esses resultados estão alinhados aos achados de Sausen *et al.* (2020), demonstrando que as cooperativas com maior inserção de mercado e que tem uma estrutura mais elaborada em seu volume de negócio, possuem controles mais robustos e programas de gestão mais sólidos, a exemplo dos programas de *compliance* nas cooperativas plenas deste estudo.

Destaca-se a percepção de transparência das informações, pelos colaboradores das cooperativas de crédito participantes da pesquisa. Essa constatação está alinhada com as pesquisas internacionais como de Bakar *et al* (2020) e Trung Le, Malesky e Pham (2020), os quais indicam que as cooperativas que possuem programas de *compliance* e divulgam seus resultados para comunidade, são consideradas mais transparentes e com melhores índices de governança corporativa na percepção de seus colaboradores e *stakeholders*.

Os resultados evidenciaram que as percepções dos colaboradores das cooperativas de crédito da amostra, estão relacionadas aos ambientes da Teoria Institucional, com base normativa. Necessita-se que os gestores contribuam para uma melhoria contínua da qualidade na governança corporativa e no nível de confiabilidade, por meio do *compliance*, conforme destacado por Hansmann (2013).

Verificou-se diferenças para o item relacionado com a realização da auditoria externa no prazo de 90 dias após ao encerramento do ano fiscal, cuja pontuação foi maior para as cooperativas da categoria clássica. O resultado pode ser decorrente do fato de que as cooperativas clássicas possuem menos variáveis complexas para conferência da auditoria em comparação das plenas, como por exemplo operações com moedas estrangeiras e derivativos, tornando o processo de auditoria mais rápido.

Esses resultados corroboram com os achados de Frizon, Frizon e Bedin (2020), os quais observam que as regras dos programas de governança das cooperativas de crédito clássicas seguem uma base legal tanto instituída pelo conselho interno, quanto os agentes regulatórios externos e suas auditorias.

A análise demonstrou que a percepção dos colaboradores da amostra é positiva quanto ao fluxo de trabalho. Esses resultados corroboram com os achados de Nakamura, Nakamura e Jones (2019), os quais não encontraram indícios de engessamento, aumento de burocracia ou piora no fluxo de trabalho das instituições quando implementado um programa de *compliance* em cooperativas.

Para corroborar com a interpretação destes dados, realizou-se uma análise dos códigos de ética e conduta de três cooperativas que disponibilizaram esses documentos, aleatoriamente. Nesta análise, percebeu-se que a estrutura do código de ética e conduta das cooperativas seguem uma base semelhante de valores e até mesmo de texto. A constatação reforça o resultado de que em nenhuma das três categorias foram constatadas diferenças no item 07: a cooperativa de crédito possui código de conduta (código de ética), indicando as políticas para manter a conformidade com as leis e garantir uma cultura de integridade e valorização.

Essa constatação corrobora com os comentários de Sausen *et al.* (2020), de que os princípios básicos do cooperativismo de crédito provêm de um mesmo “berço”. Além do mais, esses resultados estão alinhados com os indícios encontrados na pesquisa de Nakamura, Nakamura e Jones (2019), de que as instituições financeiras em geral, possuem códigos de ética e políticas internas bem definidas, os quais influenciam positivamente nos programas de *compliance*.

Os resultados do estudo em relação ao regime das cooperativas de crédito confrontam os resultados da pesquisa de Sausen *et al.* (2020), ao verificar que a gestão das cooperativas centrais é mais direcionada para uma visão de preenchimento de aspectos legais. As instituições centrais repassam procedimentos de normas de segurança para as demais cooperativas em sua estrutura.

Contudo, os resultados percebidos para o regime de cooperativas singulares, corroboram com os resultados da pesquisa de Sousa Neto e Reis (2015), que reconhecem a necessidade da existência de canais de comunicação claros e amplos, a fim de auxiliar na manutenção da segurança da governança das cooperativas de crédito. Verificou-se que as cooperativas com regime independente

possuem menores níveis de *compliance*, pois não há uma formalização de procedimentos e por não apresentarem menor porte, necessitando da implementação de procedimentos formais de segurança das informações.

As demais variáveis demonstraram não haver diferenças significativas na percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito pertencentes à amostra. Em uma análise complementar aos relatórios anuais de prestação de contas das cooperativas, verificou-se haver uma complementação maior de dados nos relatórios das cooperativas centrais, isso explica-se pelas exigências legais e pelo seu porte. Pode-se verificar que esses resultados estão alinhados com a pesquisa de Frizon, Frizon e Bedin (2020) que indicam que as cooperativas de créditos singulares e independentes possuem procedimentos mais sucintos quando comparadas com as cooperativas centrais.

A percepção verificada quanto ao porte, corrobora com os resultados da pesquisa de Yamani e Hussainey (2020), ao demonstrar que as instituições financeiras cooperativas de grande porte possuem um cuidado maior com a segurança e o preenchimento de aspectos legais quanto à governança e seus respectivos programas de *compliance*, com a presença de funções específicas para sua manutenção.

Verificou-se que as cooperativas de médio porte da amostra apresentaram níveis mais elevados de percepção quanto a existência de mecanismos de *compliance* formalizados e implementados em toda sua estrutura. Devido a estrutura das cooperativas de médio porte não serem complexas, os colaboradores percebem uma influência em toda a estrutura de suas respectivas cooperativas, esses resultados corroboram com os achados de Vieira, Eyerkauffer e Rengel (2020) os quais indicam que os reflexos dos programas de *compliance* são refletidos em toda a estrutura da instituição financeira.

Conforme pontuado por Nakamura, Nakamura e Jones (2019), a auditoria externa em cooperativas de crédito é um elemento fundamental na confiabilidade das ações da diretoria com os cooperados, além de proporcionar segurança para própria instituição frente os órgãos de controle. Este item recebeu destaque nas cooperativas de crédito de pequeno porte.

As demais variáveis não demonstraram diferenças estatisticamente significativas, porém alinham-se com algumas pesquisas presentes na literatura,

com destaque para os comentários de Souza (2021), os quais verificaram que o porte da cooperativa influencia na existência de programas de *compliance*, onde as maiores implementam como procedimentos de boas práticas e as menores por exigência legal, devido ao custo de implementação e manutenção.

Os testes indicaram que para seis itens, a categoria, o regime ou o porte das cooperativas exercem influência concomitantemente para diferenciar a percepção dos entrevistados: a existência do programa de *compliance* formalizado; a existência de uma estrutura de governança corporativa responsável pelo *compliance*; mecanismos exclusivos para canais de denúncias; a implementação do programa de *compliance* melhorou o ambiente de controles internos na sua cooperativa; O programa de *compliance* torna o trabalho da sua cooperativa mais engessado, lento e burocrático; evidências de proximidade do auditor externo com colaboradores ou membros do conselho de administração. Para estes itens, as percepções são distintas, conforme o tipo de cooperativa de crédito em que os respondentes estão vinculados.

Os testes indicaram que para oito itens, a categoria, o regime ou o porte das cooperativas não exercem influência para diferenciar a percepção dos entrevistados: existência de código de conduta (código de ética); canais de denúncias ativos para alertar sobre violações ao Código de conduta; investigações internas para apurar qualquer indício de comportamento antiético e ilícito; providências necessárias, com as devidas correções e punições; diligência prévia (*due diligence*) para avaliar o histórico dos potenciais parceiros antes de se estabelecer uma relação contratual; processo de auditoria e monitoramento para avaliar a execução das atividades e se as pessoas estão comprometidas com as normas; o programa de *compliance* engloba todos os departamentos da cooperativa. Para estes itens, as percepções são homogêneas, independentemente do tipo de cooperativa de crédito.

De forma geral, os itens analisados demonstraram uma média alta de concordância das percepções dos colaboradores vinculados às cooperativas de crédito da amostra. Estes achados indicam que em cooperativas de crédito com programas de governança corporativa ineficientes, ou com poucos mecanismos de governança, podem ocorrer decisões de colaboradores que priorizem o interesse próprio, ou benefícios particulares ao invés dos benefícios coletivos, conforme destacado na pesquisa de Wanderer (2017).

Os programas de *compliance* analisados na amostra pesquisada, demonstram estar, na maioria dos casos, alinhados com os 10 pilares dos programas de *compliance* descritos por Manzi (2008) e LEC (2020) e adotados para análise dos dados. A investigação procurou identificar as ações das cooperativas de crédito voltadas à diversidade e inclusão, conforme apresentadas Tabela 2.

Tabela 2 – Ações de diversidade e inclusão

| Ações | Distribuição absoluta | Distribuição percentual |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Mudanças nos processos de recrutamento | 16 | 13% |
| Redução de desigualdade salarial | 1 | 1% |
| Organização de eventos e de campanhas de conscientização | 4 | 3% |
| Atenção ao clima organizacional | 75 | 63% |
| Monitoramento de indicadores para avaliar as iniciativas | 24 | 20% |

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O pilar “diversidade e inclusão” demonstra maior necessidade de melhoria, justificado pela recente introdução nos programas de *compliance* (LEC, 2020). Para o desenvolvimento de melhorias neste pilar, sugere-se a implementação de um plano de médio e longo prazo com metas de inclusão no âmbito social, tanto no quadro colaborativo quanto no quadro de cooperados. Conforme indicado por LEC (2020), a inclusão e diversidade devem estar em todos os ambientes de atuação da cooperativa.

As necessidades de segurança alinhadas com os pilares Análises de Riscos e Controles Internos, estão em consonância com a Teoria Institucional, originada principalmente pelos *stakeholders*, na busca pela melhoria no sistema de governança das cooperativas, contribuindo para ações proativas. Proporcionar uma melhoria contínua destes sistemas, por meio de um elevado nível de *compliance* alinhado as práticas de governança corporativa, melhora os resultados das cooperativas (WANDERER; 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O objetivo do presente estudo foi avaliar a percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito da região Sul do Brasil sobre o programa de *compliance*. Para atingir este objetivo, foi realizada uma pesquisa a partir de dados coletados por meio de questionários respondidos por 120 colaboradores das cooperativas de crédito da região Sul do Brasil.

Os dados foram analisados e interpretados por meio da estatística descritiva e testes de médias, considerando a categoria, o regime e o porte das cooperativas de crédito. Com base na proposta teórica de Manzi (2008) e LEC (2020), foram analisados 27 itens por meio de escala tipo *Likert*, relacionados com os 10 pilares dos programas de *compliance*. As análises supriram a problemática de pesquisa por meio da identificação da percepção dos colaboradores das cooperativas de crédito quanto ao programa de *compliance* das cooperativas de crédito pesquisadas.

A partir dos resultados do estudo pode-se inferir que nas cooperativas plenas da amostra há uma percepção mais elevada quanto a existência de elementos relacionados com os pilares de um programa de *compliance*. Em escala um pouco menor, os colaboradores das cooperativas singulares e de grande porte apresentam percepções heterogêneas para alguns elementos do *compliance*.

Merece destaque as diferenças significativas de percepção quanto aos seguintes elementos: a existência de uma estrutura de governança corporativa responsável pelo *compliance*; mecanismos exclusivos para canais de denúncias; a implementação do programa de *compliance* melhorou o ambiente de controles internos; o programa de *compliance* torna o trabalho engessado, lento e burocrático; evidências de proximidade do auditor externo com colaboradores ou membros do conselho de administração. Isto significa que o local de atuação do respondente afetou sua percepção. Dizendo de outra forma, o tipo de cooperativa de crédito em que os respondentes estão vinculados implementam ações e comunicam de formas distintas tais componentes. Uma justificativa pode ser decorrente dos diferentes estágios em que os tipos de cooperativas se encontram na implementação destes elementos.

De outro modo, alguns elementos não apresentaram diferenças significativas de percepção, independentemente do tipo de organização: existência de código de conduta (código de ética); canais de denúncias ativos para alertar sobre violações ao Código de conduta; investigações internas para apurar indícios de comportamento antiético e ilícito; correções e punições a partir das investigações internas; *due diligence* para avaliar o histórico dos potenciais parceiros comerciais; processo de auditoria e monitoramento; abrangência do programa de *compliance* para toda cooperativa. Uma justificativa para as percepções homogêneas pode ser

decorrente dos processos mais consolidados em tais elementos, independentemente do tipo de cooperativa de crédito.

A pesquisa se insere na discussão dos mecanismos de governança corporativa, por meio dos programas de *compliance*, como um instrumento para reduzir os riscos de segurança, além dos conflitos de interesses entre os *stakeholders*. Outro ponto de destaque é o auxílio na condução do desenvolvimento do ambiente em que a cooperativa está inserida, principalmente aplicando os princípios e valores cooperativistas.

Os resultados contribuem com o debate, ao discutir simultaneamente os temas relacionados à governança corporativa, *compliance* e os procedimentos das cooperativistas de crédito da região sul do país. A região Sul é considerada o berço das cooperativas, as quais desempenham um relevante papel no desenvolvimento regional por meio da concessão de crédito e serviços aos cooperados.

Dentre as limitações do estudo, destaca-se o fato de pesquisar somente os colaboradores das cooperativas de crédito, não incluindo os cooperados e outras partes interessadas. Outras limitações referem-se à área geográfica e ao fato de a amostra não ser probabilística. Deste modo, não é possível generalizar os resultados, devendo-se considerá-los com parcimônia.

Pesquisas futuras podem incluir outros segmentos cooperativos e ampliar a região geográfica, com a possibilidade de ampliação amostral. Recomenda-se para estudos futuros, o desenvolvimento de casos aplicados em cooperativas com forte governança, a fim de demonstrar e compreender os mecanismos corporativos utilizados. Também sugere-se realizar estudos que visam a captação de dados de outros atores, como por exemplo, cooperados que não estão envolvidos nas funções de gestão e fiscalização, considerando o formato e área de atuação da estrutura cooperativa.

REFERÊNCIAS

AQUINO, G.; SOUZA, K. Compliance no terceiro setor desafios da implantação do Programa de Integridade no SEBRAE Ceará. **Revista de Empreendedorismo, Negócios e Inovação**, v. 5 n. 2, p. 105-126, 2020.

ALM, J.; BAHL, R.; MURRAY, M. N. Tax structure and tax compliance. **The Review of Economics and Statistics**, v. 72, n. 4, p. 603-613, 1990.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. Resolução nº 4.192, de 1º de março de 2013. Dispõe sobre a metodologia para apuração do Patrimônio de Referência (PR). https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2013/pdf/res_4192_v2_P.pdf 20 set. 2020.

_____. Resolução nº 4.595, de 28 de agosto de 2017. Dispõe sobre a política de conformidade (compliance) das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50427/Res_4595_v1_O.pdf. 20 set. 2021.

_____. Resolução nº 4.606, de 19 de outubro de 2017. https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50454/Res_4606_v5_P.pdf. 20 set. 2020.

_____. **Cooperativas de crédito e seus impactos sociais.** (2020). https://www.bcb.gov.br/pre/microFinancas/arquivos/horario_arquivos/trab_50.pdf. 20 set. 2021.

_____. Resolução CMN nº 4.958, de 21 de outubro de 2021. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=%204958.0000000000>. 20 dez. 2021.

BAKAR, N. S.; JAAFAR, S.; AWALUDIN, N. S.; AMAN, Z. Risk management based on internal control environment for top cooperative in Malaysia. **Journal of Management & Muamalah**, v. 10, n. 1, p. 46-56, 2020.

BENTO, A. M. Fatores relevantes para estruturação de um programa de *Compliance*. **Revista FAE**, v. 21, n. 1, p. 98 - 109, 2018.

BRASIL. Lei 9.613, de 3 de março de 1998. Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9613.htm. 20 dez. 2021.

_____. Lei 12.683, de 09 de julho de 2012. Altera a Lei 9.613, de 3 de março de 1998 para tornar mais eficiente a persecução penal dos crimes de lavagem de dinheiro. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12683.htm. 20 dez. 2021.

_____. Lei 12.846 de 01 de agosto de 2013. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm. 25 maio 2022.

_____. Decreto 8.420 de 18 de março de 2015. Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 [...]. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8420.htm. 25 maio 2022.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

DAL MAGRO, C. B.; CUNHA, P. R. Red flags na detecção de fraudes em cooperativas de crédito: percepção dos auditores internos. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**. v. 19, n. 65, p. 469-491, 2017.

FRANCO, I. **Guia prático de compliance**. São Paulo: Forense, 2019.

FRIZON, N. N.; FRIZON, J. A.; BEDIN, M. Governança corporativa em cooperativas de crédito na ótica de conselheiros administrativos das cooperativas filiadas à Central Cresol Baser. **Revista de Auditoria Governança e Contabilidade**, v. 8, n. 36, p. 129-144, 2020.

GALA, P. The Institutional Theory of Douglass North. **Revista de Economia Política**, v. 23, n. 2 (90), p. 276-292, 2020.

GIASSI, D. G. **Ambiente Regulatório de Cooperativas de Crédito: uma Análise do Risco Operacional**. 2020. 195 f. Dissertação (Mestrado - Desenvolvimento Socioeconômico). Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC), Criciúma, SC, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo, Atlas, 2016.

GIOVANINI, W. **Compliance: a excelência na prática**. São Paulo: 2014.

HANSMANN, H. All firms are cooperatives—and so are governments. **Journal of Entrepreneurial and Organizational Diversity**, v. 2, n. 2, p. 1-10, 2013.

IOSCO - International Organization of Securities Commissions. **Key Regulatory Standards**. 2020. https://www.iosco.org/about/?subsection=key_regulatory_standards. 20 set. 2020.

KORONTAI, J. N.; FONSECA, M. W. Governança corporativa dos bancos e sua relação com indicadores de desempenho e risco. **Revista Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 39, n. 3, p. 151-168, 2020.

KRUSKAL, W. H.; WALLIS, W. A. Use of ranks in one-criterion variance analysis. **Journal of the American Statistical Association**, v. 47, n. 260, p. 583–621, 1952.

LEC - Legal Ethics Compliance. **Os 10 pilares de um programa de Compliance**. 2020. <https://lec.com.br/blog/os-10-pilares-de-um-programa-de-Compliance/>. 12 jan. 2021.

MANZI, V. A. **Compliance no Brasil: consolidação e perspectivas**. São Paulo: Saint Paul, 2008.

MNIF, Y.; ZNAZEN, O. Corporate governance and *Compliance* with IFRS 7: The case of financial institutions listed in Canada. **Managerial Auditing Journal**, v. 35, n. 3, p. 448-474, 2020.

MORAES NETTO, A. T. M.; ANGELI, R. O Compliance e a lei de biodiversidade – breves apontamentos sobre como prevenir, mitigar e corrigir erros formais que prejudicam a pesquisa científica. **Acta Scientiae et Technicae**, v. 8, n. 2, p. 78-91, 2021.

NAKAMURA, E. A. M. V.; NAKAMURA, W. T.; JONES, G. D. C. Necessidade de estrutura de *Compliance* nas instituições financeiras. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 19, n. 5, p. 257-275, 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS - OCB. Manual de boas práticas de governança cooperativa. OCB, 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO ESTADO DE SANTA – OCESC. CATARINA. **Balço do Cooperativismo Catarinense em 2019**. (2019). http://agenciaal.alesc.sc.gov.br/index.php/foto_noticia_single/osesc-balanço-do-cooperativismo-catarinense-em-2019. 17 set. 2020.

ROLDI, F. R.; THAINES, A. H. Compliance como ferramenta na prevenção de riscos e no combate à fraude organizacional. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, v. 9, n. 1, p. 241-271, 2020.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SAUSEN, J. F. C. L.; BAGGIO, D. K.; ROVEDA, T. S. BRIZOLLA, M. M. B. Humanized management and social responsibility in credit cooperatives: applications and contributions. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 7. p. 1-25, 2020.

SERRA, S.; LEMOS, K. A Influência da governança corporativa e do auditor na divulgação sobre riscos. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, v. 8, n. 3, p. 106-124, 2020.

SOUSA NETO, J. A.; REIS, D. A. Os impactos da Governança Corporativa em uma cooperativa de crédito. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 211-234, 2015.

SOUZA, P. A. R.; ROMEIRO, M. C. As instituições de microcrédito no Brasil: uma perspectiva sobre o fluxo de fundos no setor. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 14, n. 33, p. 88-100, 2017.

SOUZA, L. R. Panorama das cooperativas de crédito no Brasil. **Deusto Estudios Cooperativos**, n. 17, p. 97-130, 2021.

TRUNG LE, D.; MALESKY, E.; PHAM, A. The impact of local corruption on business tax registration and *Compliance*: Evidence from Vietnam. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 177, p. 762-786, 2020.

VIEIRA, A.; EYERKAUFER, M. L.; RENGEL, R. Ferramenta de análise de riscos na concessão de crédito por cooperativas financeiras para pessoas jurídicas. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 7, n. 13, p. 63-79, 2020.

YAMANI, A.; HUSSAINEY, K. Compliance with IFRS 7 by financial institutions: evidence from GCC. **International Journal of Disclosure and Governance**, v. 25, p. 1-18, 2020.

WANDERER, L. C. **A validação e a aderência à implementação do programa de Compliance no sistema de crédito cooperativo (Sicredi)**. 2017. 144 f. Dissertação (mestrado) - Escola de administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

Anexo I – Estatística descritiva e teste Kruskal-Wallis

| Itens | Média | Categoria | Postos de média | K-W (sig). | Regime | Postos de média | K-W (sig). | Porte | Postos de média | K-W (sig). |
|----------------------------|-------|-----------|-----------------|------------|--------|-----------------|------------|-------|-----------------|------------|
| 1 Programa de Compliance | 4,64 | P | 70,880 | 0,000* | C | 65,450 | 0,012** | P | 47,789 | 0,001* |
| | | C | 45,804 | | S | 61,939 | | M | 66,769 | |
| | | CC | 57,940 | | I | 37,650 | | G | 65,661 | |
| 2 Estrutura de governança | 4,70 | P | 73,050 | 0,000* | C | 60,125 | 0,009* | P | 45,421 | 0,000* |
| | | C | 46,286 | | S | 63,194 | | M | 64,917 | |
| | | CC | 55,036 | | I | 37,000 | | G | 72,446 | |
| 3 Mitigação de riscos | 4,89 | P | 64,320 | 0,045** | C | 65,500 | 0,151 | P | 57,592 | 0,357 |
| | | C | 54,607 | | S | 60,206 | | M | 61,046 | |
| | | CC | 59,881 | | I | 53,150 | | G | 63,393 | |
| 4 Suporte da administração | 4,83 | P | 66,460 | 0,000* | C | 61,150 | 0,004* | P | 57,329 | 0,121 |
| | | C | 46,143 | | S | 62,789 | | M | 58,898 | |
| | | CC | 62,976 | | I | 38,600 | | G | 67,893 | |
| 5 Planejamento e execução | 4,85 | P | 66,620 | 0,000* | C | 66,025 | 0,154 | P | 56,250 | 0,126 |
| | | C | 47,446 | | S | 60,406 | | M | 60,185 | |
| | | CC | 61,917 | | I | 50,300 | | G | 66,875 | |
| 6 Avaliação de riscos | 4,71 | P | 68,740 | 0,005* | C | 55,525 | 0,403 | P | 53,276 | 0,051 |
| | | C | 48,429 | | S | 62,394 | | M | 66,861 | |
| | | CC | 58,738 | | I | 53,400 | | G | 58,036 | |
| 7 Código de ética | 4,94 | P | 62,310 | 0,443 | C | 63,500 | 0,352 | P | 58,803 | 0,628 |
| | | C | 59,143 | | S | 59,500 | | M | 61,241 | |
| | | CC | 59,250 | | I | 63,500 | | G | 61,375 | |
| 8 Controles internos | 4,78 | P | 67,580 | 0,010* | C | 60,800 | 0,224 | P | 52,171 | 0,034 |
| | | C | 50,750 | | S | 61,833 | | M | 63,611 | |
| | | CC | 58,571 | | I | 47,900 | | G | 65,804 | |
| 9 Comunicação | 4,48 | P | 68,250 | 0,050** | C | 56,925 | 0,013** | P | 59,079 | 0,885 |
| | | C | 51,768 | | S | 64,161 | | M | 60,296 | |
| | | CC | 57,095 | | I | 34,700 | | G | 62,821 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------|----|--------|---------|---|--------|---------|---|--------|---------|
| 10 Canais de denúncia | 4,78 | P | 65,940 | 0,071 | C | 58,625 | 0,077 | P | 55,921 | 0,316 |
| | | C | 54,786 | | S | 62,550 | | M | 62,759 | |
| | | CC | 57,833 | | I | 45,800 | | G | 62,357 | |
| 11 Canais exclusivos | 4,58 | P | 73,680 | 0,000* | C | 55,725 | 0,001* | P | 52,118 | 0,031** |
| | | C | 47,929 | | S | 64,633 | | M | 61,676 | |
| | | CC | 53,190 | | I | 32,850 | | G | 69,607 | |
| 12 Investigações internas | 4,73 | P | 58,920 | 0,587 | C | 61,750 | 0,560 | P | 60,711 | 0,743 |
| | | C | 64,786 | | S | 59,367 | | M | 61,944 | |
| | | CC | 59,524 | | I | 68,200 | | G | 57,429 | |
| 13 Providências necessárias | 4,76 | P | 60,410 | 0,197 | C | 61,600 | 0,203 | P | 59,066 | 0,431 |
| | | C | 67,125 | | S | 58,811 | | M | 63,583 | |
| | | CC | 56,190 | | I | 73,500 | | G | 56,500 | |
| 14 Due Dilligence | 4,61 | P | 63,810 | 0,384 | C | 74,275 | 0,065 | P | 54,421 | 0,242 |
| | | C | 54,375 | | S | 57,694 | | M | 61,917 | |
| | | CC | 60,643 | | I | 58,200 | | G | 66,018 | |
| 15 Auditoria e monitoramento | 4,58 | P | 61,700 | 0,774 | C | 51,525 | 0,257 | P | 63,579 | 0,078 |
| | | C | 56,982 | | S | 63,022 | | M | 64,102 | |
| | | CC | 61,417 | | I | 55,750 | | G | 49,375 | |
| 16 Diversidade e inclusão | 4,83 | P | 66,210 | 0,001* | C | 55,800 | 0,308 | P | 54,632 | 0,059 |
| | | C | 48,696 | | S | 62,067 | | M | 62,083 | |
| | | CC | 61,571 | | I | 55,800 | | G | 65,411 | |
| 17 Ambiente de Controle interno | 4,77 | P | 69,700 | 0,001* | C | 58,750 | 0,049** | P | 46,421 | 0,000** |
| | | C | 58,286 | | S | 62,867 | | M | 65,852 | |
| | | CC | 51,024 | | I | 42,700 | | G | 69,286 | |
| 18 Lento e burocrático | 1,35 | P | 52,710 | 0,014** | C | 76,250 | 0,011** | P | 70,276 | 0,007* |
| | | C | 63,214 | | S | 57,300 | | M | 58,787 | |
| | | CC | 67,964 | | I | 57,800 | | G | 50,536 | |
| 19 Segurança nas transações | 4,78 | P | 68,240 | 0,013** | C | 64,075 | 0,635 | P | 57,342 | 0,292 |
| | | C | 53,429 | | S | 60,300 | | M | 59,546 | |
| | | CC | 56,000 | | I | 55,150 | | G | 66,625 | |
| 20 Treinamento | 4,57 | P | 72,650 | 0,000* | C | 60,500 | 0,302 | P | 45,934 | 0,000* |
| | | C | 46,179 | | S | 62,028 | | M | 63,083 | |
| | | CC | 55,583 | | I | 46,750 | | G | 75,286 | |
| 21 Departamentos envolvidos | 4,68 | P | 62,730 | 0,249 | C | 62,500 | 0,907 | P | 56,289 | 0,510 |
| | | C | 53,036 | | S | 60,328 | | M | 62,426 | |
| | | CC | 62,821 | | I | 58,050 | | G | 62,500 | |
| 22 Influência no programa | 4,54 | P | 60,730 | 0,467 | C | 64,350 | 0,748 | P | 54,829 | 0,009* |
| | | C | 55,036 | | S | 59,328 | | M | 69,500 | |
| | | CC | 63,869 | | I | 63,350 | | G | 50,839 | |
| 23 Compliance Officer | 4,46 | P | 75,930 | 0,000* | C | 56,750 | 0,147 | P | 47,145 | 0,002* |
| | | C | 41,411 | | S | 63,094 | | M | 64,194 | |
| | | CC | 54,857 | | I | 44,650 | | G | 71,500 | |
| 24 Aspectos legais e regulatórios | 4,88 | P | 62,320 | 0,500 | C | 60,050 | 0,001* | P | 58,171 | 0,446 |
| | | C | 57,500 | | S | 62,694 | | M | 60,491 | |
| | | CC | 60,333 | | I | 41,650 | | G | 63,679 | |
| 25 Normas de segurança | 4,87 | P | 66,100 | 0,007* | C | 59,500 | 0,769 | P | 57,447 | 0,412 |
| | | C | 62,071 | | S | 61,167 | | M | 60,722 | |
| | | CC | 52,786 | | I | 56,500 | | G | 64,214 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------|----|--------|--------|---|--------|---------|---|--------|--------|
| 26 Auditoria externa | 4,56 | P | 51,880 | 0,001* | C | 67,525 | 0,067 | P | 66,737 | 0,000* |
| | | C | 78,536 | | S | 57,111 | | M | 66,269 | |
| | | CC | 58,738 | | I | 76,950 | | G | 40,911 | |
| 27 Proximidade do auditor externo | 2,06 | P | 74,790 | 0,000* | C | 55,375 | 0,012** | P | 45,526 | 0,001* |
| | | C | 43,643 | | S | 64,528 | | M | 64,259 | |
| | | CC | 54,726 | | I | 34,500 | | G | 73,571 | |

Itens: 1. A cooperativa de crédito possui um Programa de Compliance formalizado; 2. A cooperativa de crédito possui estrutura de governança corporativa responsável pelo Compliance organizacional; 3. O programa de Compliance de sua cooperativa possui a função de mitigação da gestão de riscos; 4. A alta administração (presidentes, diretores) oferece suporte contínuo para a implantação do programa de Compliance ou de mecanismo de Compliance; 5. A alta administração apoia e se envolve no planejamento e na execução das ações de Compliance; 6. A cooperativa de crédito desenvolve a avaliação de riscos, para identificar e controlar riscos potenciais e seus impactos no alcance seus objetivos; 7. A cooperativa de crédito possui código de conduta (código de ética), indicando as políticas para manter a conformidade com as leis e garantir uma cultura de integridade e valorização; 8. A cooperativa de crédito possui ferramentas de controles internos, as quais auxiliam na gestão dos riscos; 9. A cooperativa de crédito investe em treinamentos e na comunicação interna aos colaboradores, para que possam entender os objetivos, as regras e o papel de cada um; 10. A cooperativa de crédito disponibiliza aos colaboradores canais de denúncias ativos para alertar sobre violações ao Código de conduta; 11. Os canais de denúncias da cooperativa de crédito são constituídos de números de telefones e contas de e-mails exclusivos para tal finalidade; 12. A cooperativa de crédito procede investigações internas para apurar qualquer indício de comportamento antiético e ilícito que tenha sido informado no canal de denúncias; 13. Após o processo criterioso de investigação interna, a cooperativa de crédito toma as providências necessárias, com as devidas correções e punições, conforme o caso; 14. A cooperativa de crédito realiza diligência prévia (due diligence) para avaliar o histórico dos potenciais parceiros antes de se estabelecer uma relação contratual; 15. A cooperativa de crédito desenvolve continuamente processo de auditoria e monitoramento para avaliar a execução das atividades e se as pessoas estão, de fato, comprometidas com as normas; 16. A cooperativa de crédito desenvolve ações voltadas ao respeito à diversidade e inclusão; 17. A implementação do programa de Compliance melhorou o ambiente de controles internos na sua cooperativa; 18. O programa de Compliance torna o trabalho da sua cooperativa mais engessado, lento e burocrático; 19. A adoção do programa de Compliance contribui para que as transações realizadas diariamente estejam revestidas de maior segurança; 20. Os treinamentos do programa de Compliance foram realizados de acordo com uma metodologia aceitável para sua implementação. 21. O programa de Compliance engloba todos os departamentos da cooperativa. 22. Os demais departamentos da empresa, possuem influência no programa de Compliance da cooperativa; 23. Em sua cooperativa de crédito possui a figura atuante do responsável pelo Compliance (Compliance officer); 24. O Compliance em sua cooperativa, observa todos os aspectos legais e regulatórios instituídos pelo conselho de administração; 25. O conselho de administração possui responsabilidade de garantir que a cooperativa atenda as normas de segurança; 26. Em sua cooperativa de crédito é realizada a auditoria externa no prazo de 90 dias após ao encerramento do ano fiscal; 27. Em sua cooperativa há evidências de proximidade do auditor externo com colaboradores ou membros do conselho de administração.

Categoria: P - Plena, C - Clássica, CC - Capital e Crédito; Regime: C - Central, S – Singular, I - Independente; Porte: P - Pequeno, M - Médio, G - Grande.

*Significativo ao nível de 1%; **Significativo ao nível de 5%.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).