

# POLÍTICA INTERNA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO 1.0



## **Política Interna do Sistema de Gestão Integrado 1.0**

1. Esta Política Interna do Sistema de Gestão Integrado (SGI):

- 1.1. é elaborada e revisada anualmente pelo Conselho de Administração, por proposta da Diretoria Executiva da Sicoob COOPMIL, de acordo com o Estatuto Social e Regimento Interno do Conselho de Administração, bem como em observância ao Modelo de Excelência de Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e as referências normativas à ISO 9001:2015;
- 1.2. é aplicável a todas as áreas e processos relevantes da cooperativa;
- 1.3. possui como finalidade:
  - 1.3.1. utilizar referenciais para a melhoria contínua da gestão da cooperativa;
  - 1.3.2. promover o aprendizado organizacional e maturidade da gestão;
  - 1.3.3. possibilitar a avaliação da gestão de forma profunda e abrangente;
  - 1.3.4. melhorar a compreensão e os anseios das partes interessadas;
  - 1.3.5. mensurar os resultados do negócio de forma objetiva;
  - 1.3.6. estimular o comprometimento e a cooperação entre as partes interessadas;
  - 1.3.7. consolidar a cultura da excelência;
  - 1.3.8. permitir à cooperativa fazer as intervenções necessárias com base em informações pertinentes e confiáveis;
  - 1.3.9. promover a integração e o alinhamento sistêmico;
  - 1.3.10. garantir uniformidade nos processos e decisões;
  - 1.3.11. contribuir para a prevenção de ilícitos financeiros;
  - 1.3.12. mitigar os riscos organizacionais;
  - 1.3.13. atender às exigências regulamentares.

2. É premissa do SGI:

Cooperar, conectando pessoas para promover justiça financeira e prosperidade, a fim de possibilitar aos associados e seus familiares, equilíbrio financeiro e qualidade de vida por meio da melhoria contínua do sistema de gestão da Qualidade, atendendo aos requisitos do cliente, estatutários e regulamentares.

3. São objetivos estabelecidos a partir de sua estrutura:

- 3.1. Desenvolver a Gestão por Competência;
- 3.2. Promover a Maturidade de Gestão;
- 3.3. Melhorar o Relacionamento com o Associado;
- 3.4. Melhorar Continuamente a Experiência do Associado;
- 3.5. Promover a Inclusão e a Cidadania Financeira para as Pessoas;
- 3.6. Assegurar Produtos e Serviços Financeiros Atrativos;
- 3.7. Gerar Sobras Sustentáveis.

4. O desempenho dos objetivos deve ser monitorado por indicadores, em especial:

## **Política Interna do Sistema de Gestão Integrado 1.0**

- 4.1. Grau de Aderência às Competências Necessárias;
  - 4.2. Grau de Aderência ao MEG da FNQ;
  - 4.3. Reclamações por grupo de 10.000 associados;
  - 4.4. *Net Promoter Score* (NPS);
  - 4.5. Pessoas Capacitadas em Educação Financeira e Cooperativismo;
  - 4.6. Índice de Aproveitamento de Produtos (IAP);
  - 4.7. Retorno sobre o Patrimônio Líquido.
5. O compromisso com o respeito à política, os objetivos e indicadores do SGI devem contemplar os normativos próprios da Sicoob COOPMIL.

São Paulo, 29 de novembro de 2022

Cel Edson de Oliveira Silva  
Presidente do Conselho de Administração