

## Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. às **demonstrações contábeis** do ano de 2021 da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – **Sicoob Credicaru SC/RS**, na forma da legislação em vigor.

### 1. Desempenho Operacional:

No ano de 2021 obteve o resultado do exercício de R\$ 27.212.786,92. Este representando uma evolução de 47,58% referente ao exercício anterior.

Sendo como resultado a distribuição de R\$ 8.720.316,39 de sobras para seus cooperados.

### 2. Ativos:

Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram R\$ 148.978.684,82.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos Interfinanceiros	70.491.983,54	71.386.899,09	-1,25%
Títulos e Valores Mobiliários	78.486.701,28	82.712.233,27	-5,11%
<b>Total</b>	<b>148.978.684,82</b>	<b>154.099.132,36</b>	<b>-3,32%</b>

A Centralização financeira obteve o montante de R\$: 42.244.428,81.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Centralização Financeira	42.244.428,81	22.476.340,34	87,95%
<b>Total</b>	<b>42.244.428,81</b>	<b>22.476.340,34</b>	<b>87,95%</b>

A carteira de crédito apresenta o montante de R\$ 461.568.715,79. Podemos observar sua evolução:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	154.168.799,02	123.175.576,33	25,16%
Financiamentos	127.125.972,84	85.776.127,93	48,21%
Crédito Rural	180.273.943,93	128.706.769,30	40,07%
<b>Total</b>	<b>461.568.715,79</b>	<b>337.658.473,56</b>	<b>36,70%</b>

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos, critérios consistentes e prudentes a serem observados e cumpridos, buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O Sicoob Credicaru SC/RS adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682.

### 3. Captação:

As captações, no total de R\$ 354.685.105,68, apresentaram uma evolução em relação ao ano anterior de 26,15% e encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	93.564.865,51	74.355.373,13	25,83%
Depósitos a Prazo	204.835.820,28	172.092.521,09	19,03%
Letra Crédito Agronegócio - LCA	56.284.419,89	34.713.720,59	62,14%
<b>Total</b>	<b>354.685.105,68</b>	<b>281.161.614,81</b>	<b>26,15%</b>

### 4. FGCoop:

O Fundo Garantidor do Cooperativismo Financeiro (FGCoop) é uma associação civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica própria, de direito privado, de abrangência nacional, tendo como associadas todas as cooperativas singulares de crédito captadoras de depósitos e os bancos cooperativos. Tem como objeto prestar garantia aos depósitos e investimentos dos associados (correntistas), atuando ainda de forma preventiva na manutenção da saúde financeira das cooperativas brasileiras.

As finalidades do FGCoop incluem três aspectos fundamentais, sendo eles: proteger depositantes e investidores das instituições associadas, respeitados os limites e condições estabelecidos no seu Regulamento; contribuir para prevenção de crise sistêmica no segmento cooperativista; e contribuir para a manutenção da estabilidade do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC).

A instituição nasceu em um contexto de crescimento e estabilidade do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC) e sua Missão é proteger os depositantes do SNCC nos limites da regulamentação (Resolução nº 4.933/2021 - até o valor de R\$ 250 mil, limitado ao saldo existente), contribuindo para sua solidez, perenidade e imagem.

## 5. Patrimônio Líquido e Quadro de Associados:

O Patrimônio Líquido, no total de R\$ 133.286.424,34, apresentou uma evolução de 21,45% em relação ao ano anterior.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Patrimônio Líquido	133.286.424,34	109.742.264,29	21,45%
Quadro de Associados	33.397	30.293	10,24%

## 6. Governança Corporativa:

Governança corporativa é o conjunto de mecanismos e controles, internos e externos, que permitem aos associados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo a sua continuidade, os princípios cooperativistas ou, simplesmente, a adoção de boas práticas de gestão.

Nesse sentido, a administração da cooperativa tem na assembleia geral, que é a reunião de associados, o poder maior de decisão.

A gestão da cooperativa está alicerçada em papéis definidos, com clara separação de funções. Cabem ao Conselho de Administração as decisões estratégicas e à Diretoria Executiva, a gestão dos negócios da cooperativa no seu dia a dia.

A cooperativa possui ainda um Agente de Controles Internos, supervisionado diretamente pelo Sicoob Central SC/RS, que, por sua vez, realiza testes internos.

Os balanços da cooperativa são auditados por auditor externo, que emite relatórios, levados ao conhecimento dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva.

Além do Estatuto Social, são adotados regimentos e regulamentos, entre os quais destacamos, o Regimento do Conselho de Administração, o Regimento do Conselho Fiscal e o Regimento da Diretoria Executiva.

## 7. Direcionadores Estratégicos:

Valores: Honestidade, coletividade, profissionalismo, inovação e Cooperativismo.

Missão: Disponibilizar soluções inovadoras em crédito e serviços com competência, agilidade e transparência, de forma sustentável satisfazendo as necessidades e expectativas de seus associados e comunidade.

Visão: Ser referência como a principal instituição financeira geradora de desenvolvimento econômico e sustentável na região em que atua.

## 8. Pacto de Ética:

Todos os integrantes da equipe aderiram, por meio de compromisso firmado, ao Pacto de Ética e de conduta profissional proposto pelo Centro Cooperativo Sicoob – CCS e os novos funcionários, ao ingressar na cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

## **9. Conselho de Administração:**

O Conselho de Administração do Sicoob Credicarú SC/RS é composto por **07** membros efetivos, eleitos em assembleia, com mandato até a AGO de 2024, e se encerra no momento da posse de seus substitutos. A recondução dos membros é permitida desde que haja renovação obrigatória de um terço dos participantes. Entre suas competências está a definição das diretrizes a serem seguidas pela administração da cooperativa.

## **10. Conselho Fiscal:**

Eleito em Assembleia Geral Ordinária, com mandato até a AGO de 2023, o Conselho Fiscal tem função complementar à do Conselho de Administração. Sua responsabilidade é verificar de forma sistemática os atos da administração da cooperativa, bem como validar seus balancetes mensais e seu balanço patrimonial anual.

## **11. Canais de Comunicação ou Denúncia:**

### **11.1 Ouvidoria**

O Sistema de Ouvidoria do Sicoob é composto por sistema tecnológico específico, atendimento via DDG 0800 e sítio na internet integrado com o sistema informatizado de ouvidoria tendo a atribuição de assegurar o cumprimento das normas relacionadas aos direitos dos usuários de nossos produtos, além de atuar como canal de comunicação com os nossos associados e integrantes das comunidades onde estamos presentes.

O Banco Sicoob e o CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, firmaram um convênio com objetivo de compartilhar o Componente Organizacional de Ouvidoria Único, mantido no Banco Sicoob para utilização pelas Cooperativas Singulares aderentes, por meio de um Termo de Adesão, integrando todas as regras, condições, direitos e obrigações decorrentes do convênio, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

Todas as demandas inseridas no Sistema de Ouvidoria do Sicoob (SOS), são respondidas dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria do Sicoob, com base na Resolução CMN nº 4.860/2020 e em conformidade com as orientações constantes do Manual de Instruções Gerais (MIG) - Apoio à Ouvidoria.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria recebeu 21 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Sendo que destas 21 foram reclamações, das quais 12 foram classificadas como procedentes e 09 como improcedentes.

As 21 manifestações foram respondidas em até 10 dias úteis.

## **11.2 RDR**

O Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR/Bacen) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Cooperativa monitora o Registro de demandas dos Cidadãos junto ao (RDR) diretamente relacionadas à Cooperativa. São realizadas as consultas no Centro Administrativo da Cooperativa pela área de Comunicação e são encaminhadas para as áreas e/ou pontos de atendimento correspondentes para o devido tratamento.

Durante o ano de 2021, não foram registradas ocorrências no RDR.

## **11.3 Canal do Reclame Aqui**

Reclame Aqui, é um canal aberto, o maior site de reclamação e reputação de empresas do país, recebe reclamações de todas as empresas. O CCS é responsável por realizar o monitoramento diário no site do reclame aqui, em nome das cooperativas do Sicoob. Todas as demandas identificadas são encaminhadas para o Sicoob Central SC/RS, que é responsável por enviar a demanda para a singular.

Durante o ano de 2021, 02 registros foram abertos e tratados dentro dos prazos legais.

#### 11.4 Canal de Indícios e Ilicitude

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.859/2020, foi disponibilizado no site da Cooperativa o canal por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição. As mensagens enviadas através deste canal são recebidas e analisadas pelo Sicoob Central SC/RS e em seguida encaminhadas para a Cooperativa.

Durante o ano de 2021, não houve registros de demandas recebida.

#### Agradecimentos

Agradecemos aos nossos associados pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pelo empenho e dedicação, aos Conselheiros de Administração pelo trabalho e dedicação nas deliberações para a gestão, aos Conselheiros Fiscais por se debruçarem e avaliarem os processos e as atividades desenvolvidas.

Finalizando, agradecemos também às Comunidades onde o **SICOOB CREDICARU SC/RS** atua, especialmente em função da sua crescente compreensão do cooperativismo e engajamento junto ao Sistema Sicoob.

#### Conselho de Administração

Carlos José Ramos  
Presidente

Turíbio Marcon Filho  
Vice-Presidente

Marcelo Muniz Barbosa  
Secretário

Edson Correa Muniz  
Conselheiro

Maycon Mafra  
Conselheiro

José Ademar Chaves Branco  
Conselheiro

Sandra Terres Rodrigues  
Conselheira