

## Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. às **demonstrações contábeis** do ano de 2021 da COOPERATIVA DE CRÉDITO DO PLANALTO SUL - **SICOOB CREDISSERRANA**, na forma da legislação em vigor.

**1. Desempenho Operacional:** o resultado do exercício no ano de 2021 foi de **R\$3.194.263,74 (três milhões, cento e noventa e quatro mil, duzentos e sessenta e três reais e setenta e quatro centavos)**. Este representando um acréscimo de 17,10% referente ao exercício anterior. Tendo em 2020 o resultado acumulado de R\$2.727.868,06 (dois milhões, setecentos e vinte sete mil, oitocentos e sessenta e oito reais e seis centavos).

**2. Ativos:** os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram **R\$37.852.397,36 (trinta e sete milhões, oitocentos e cinquenta e dois mil, trezentos e noventa e sete reais e trinta e seis centavos)**.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos Interfinanceiros	33.745.876,08	31.554.421,99	6,94%
Títulos e Valores Mobiliários	4.106.521,28	13.977.415,00	-70,62%
<b>Total</b>	<b>37.852.397,36</b>	<b>45.531.836,99</b>	<b>-16,87%</b>

A Centralização financeira obteve o montante de **R\$: 38.093.716,79 (trinta e oito milhões, noventa e três mil, setecentos e dezesseis reais e setenta e nove centavos)**.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Centralização Financeira	38.093.716,79	29.460.545,02	29,30%
<b>Total</b>	<b>38.093.716,79</b>	<b>29.460.545,02</b>	<b>29,30%</b>

A carteira de crédito apresenta o montante de **R\$: 111.871.701,89 (cento e onze milhões, oitocentos e setenta e um mil, setecentos e um reais e oitenta e nove centavos)**. Podemos observar sua evolução:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	64.843.737,16	42.704.574,13	51,84%
Financiamentos	10.560.420,94	3.385.555,59	211,93%
Crédito Rural	36.467.543,79	31.049.649,88	17,45%
<b>Total</b>	<b>111.871.701,89</b>	<b>77.139.779,60</b>	<b>45,02%</b>

Política de Crédito: 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.

A Cooperativa de Crédito do Planalto Sul – Sicoob Credisserrana adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682, havendo uma concentração de

nos níveis de “AA” a “H”, da seguinte forma:

O quadro abaixo exhibe o saldo devedor da carteira ativa por nível de risco.

Nível de Risco	Valor Saldo Devedor (R\$)	% Saldo Devedor	Composição IPROV	Composição INAD 90
AA	9.591.731,15	8,49%	0,00%	0,00%
A	49.525.910,94	43,84%	0,22%	0,00%
B	28.156.393,84	24,92%	0,25%	0,00%
C	17.357.908,07	15,36%	0,46%	0,00%
D	3.079.438,48	2,73%	0,27%	0,07%
E	1.400.638,85	1,24%	0,37%	0,22%
F	891.044,56	0,79%	0,39%	0,19%
G	274.180,77	0,24%	0,17%	0,07%
H	2.703.576,98	2,39%	2,39%	0,73%
<b>Total</b>	<b>112.980.823,64</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,53%</b>	<b>1,29%</b>

O quadro abaixo exhibe o saldo devedor para as operações em prejuízo.

Nível de Risco	Saldo Devedor (R\$)	% Saldo Devedor + HH
HH	7.541.721,29	6,26%

**3. Captação:** as captações, no total de **R\$131.382.767,40 (cento e trinta e um milhões, trezentos e oitenta e dois mil, setecentos e sessenta e sete reais e quarenta centavos)**, apresentaram uma (evolução) em relação ao ano anterior de 22,41% e encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	43.125.518,07	47.398.005,60	-9,01%
Depósitos a Prazo	65.915.461,72	50.540.824,95	30,42%
Letra Crédito Agronegócio - LCA	21.418.002,80	9.390.851,30	128,07%
Letra Crédito Imobiliário - LCI	923.784,91	-	100%
<b>Total</b>	<b>131.382.767,50</b>	<b>107.329.681,85</b>	<b>22,41%</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:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Patrimônio Líquido	21.155.787,90	16.077.721,53	31,58%
Quadro de Associados	8.881	7.603	16,81%
Associados Ativos	5.390	4.525	19,12%

**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 Interno, o Regimento do Conselho de Administração, o Regimento do Conselho Fiscal e o Regimento da Diretoria Executiva.

## 7. Direcionadores Estratégicos:

- Propósito: “Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade”;
- Missão: “Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e às suas comunidades”;
- Visão: “Ser reconhecido como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados”.

**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 Credisserrana (Executivo) é composto por **6** membros efetivos, eleitos em assembleia. O mandato tem duração de quatro anos, iniciando com a posse em 10/06/2020 e se encerrando na AGO (Assembleia Geral Ordinária) 2024 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:** o Conselho Fiscal do Sicoob Credisserrana é composto por 3 membros efetivos e 3 membros suplentes, eleitos em assembleia. O mandato tem duração de 2 anos, iniciando com a posse em 10/06/2020 e se encerrando na AGO (Assembleia Geral Ordinária) 2022 no momento da posse de seus substitutos. A recondução dos membros é permitida desde que haja renovação obrigatória de um terço dos participantes. 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 **09 (nove)** manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela

cooperativa. Sendo que destas 09 (**nove**) foram reclamações, das quais **07 (sete)** foram classificadas como procedentes e **02 (duas)** como improcedentes.

Entre as **09 (nove)** manifestações de cooperados, **77,77%** foram respondidas em até 10 dias úteis, e **02 (duas)** manifestações, **22,22%** foram respondidas em prazo superior à 10 dias.

## 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**, **1 (um)** registro foi aberto e tratado dentro dos prazos legais.

## 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**, **03 (três)** registros foram abertos e tratados dentro dos prazos legais (ou não houve registros de demandas recebida)

## 11.4 Canal de Indícios de Ilícitude

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**, **00 (zero)** registros foram abertos e tratados dentro dos prazos legais (ou 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 Credisserrana** atua, especialmente em função da sua crescente compreensão do cooperativismo e engajamento junto ao Sistema Sicoob.

## **Conselho de Administração**

---

Candido Lucas Costa  
Presidente