

Relatório da Administração

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

Em 2021 o Sicoob Credivale completou 28 anos, mantendo sua vocação de instituição voltada para fomentar o crédito para seu público-alvo, os cooperados. A atuação junto aos seus cooperados se dá principalmente através da concessão de empréstimos e captação de depósitos.

1. Desempenho Operacional:

No ano de 2021 obteve o resultado acumulado antes das destinações estatutárias de **R\$ 21.793.483,33**. Este representando uma evolução de **59,91%** referente ao exercício anterior.

2. Ativos:

Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram **R\$ 135.325.336,42**.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos Interfinanceiros	76.192.379,95	-	100,00%
Títulos e Valores Mobiliários	59.132.956,47	46.220.144,64	27,94%
Total	135.325.336,42	46.220.144,64	192,78%

A Centralização financeira obteve o montante de **R\$ 185.339.918,82**.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Declínio (%)
Centralização Financeira	185.339.915,82	287.273.485,56	-35,48%
Total	185.339.915,82	287.273.485,56	-35,48%

A carteira de crédito apresenta o montante de **R\$ 563.398.560,63**. Podemos observar sua evolução:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	233.646.831,77	187.906.719,66	24,34%
Financiamentos	160.594.854,98	76.588.344,91	109,69%
Crédito Rural	169.156.873,88	77.456.853,65	118,39%
Total	563.398.560,63	341.951.918,22	64,76%

Política de Crédito:

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, cercado ainda a singular de todas as consultas cadastrais e com análise do associado através do sistema de Classificação de Risco e Limite do Sicoob, buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

Na análise e aprovação das operações de crédito, há limites de alçadas pré-estabelecidos a serem observados e cumpridos.

O Sicoob Credivale/SC adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682/99, havendo uma concentração de 95,28% nos níveis de "AA" a "C".

3. Captação:

As captações, no total de **R\$ 649.900.756,61**, apresentaram uma evolução em relação ao ano anterior de **17,91%** e encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	218.054.399,08	184.973.227,63	17,88%
Depósitos sob Aviso	15.572,08	28.847,82	-46,02%
Depósitos a Prazo	408.086.683,78	366.191.448,67	11,44%
Letra Crédito Agronegócio - LCA	3.816.140,99	-	100%
Letra Crédito Imobiliário - LCI	19.927.960,68	-	100%
Total	649.900.756,61	551.193.524,12	17,91%

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 cooperados (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\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), limitado ao saldo existente, contribuindo para sua solidez, perenidade e imagem.

5. Patrimônio Líquido e Quadro de Cooperados:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Patrimônio Líquido	94.082.912,72	72.686.426,43	29,44%
Quadro de Cooperados	37.935	33.967	11,68%

6. Governança Corporativa:

Governança corporativa é um conjunto de mecanismos e controles, internos e externos, que permite os cooperados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo a sua continuidade, os princípios cooperativistas e a adoção de boas práticas de gestão.

Nas instituições financeiras cooperativas, a governança corporativa vem sendo introduzida gradativamente por meio de diretrizes e recomendações desde o final do ano 2000, culminando com a promulgação da Lei Complementar nº 130/2009, que deu início a uma série de normas que estão em constante atualização, tendo como objetivo principal aperfeiçoar as práticas de governança

no ambiente cooperativo financeiro, especialmente no que tange as atribuições e as responsabilidades dos órgãos da governança cooperativa, a saber: Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.

Os princípios gerais da governança corporativa são: transparência, equidade de tratamento, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Nesse sentido, a administração da cooperativa tem na assembleia geral, que é a reunião de cooperados, 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 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, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva.

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

7. Direcionadores Estratégicos:

Missão: Atender com qualidade e transparência na prestação de serviços e crédito aos cooperados e clientes, promovendo o desenvolvimento socioeconômico da região.

Visão: Ser uma cooperativa referência no mercado pelo constante e sólido crescimento financeiro, através de colaboradores qualificados e competentes que prestem serviços de excelência aos cooperados e clientes para impulsionar a economia da área de atuação.

Valores: Honestidade, comprometimento, inovação, cooperativismo, solidariedade e prosperidade.

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 Credivale/SC é composto por **6 (seis)** membros efetivos, eleitos em Assembleia. O mandato teve início em 2019 até 2023, com duração de quatro anos 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 de **2021** até **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 cooperados 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 **28** manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Sendo que destas reclamações, **14** foram classificadas como procedentes solucionadas e **14** como improcedentes.

Entre as **28** manifestações de cooperados, **96,42%** foram respondidas em até

10 dias úteis, conforme prazo determinado. Destacado que apenas 01 (uma) manifestação excedeu a este prazo, devido ao tempo de retorno do suporte da Central de Ouvidoria.

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, 01 (um)** registro foi aberto e tratado dentro do prazo legal.

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, não houve registro de demanda recebida por este canal.

11.4 Canal de Indícios e 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, não houve registro de demanda recebida por este canal.

Agradecimentos

Agradecemos aos nossos cooperados 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 Credivale/SC** atua, especialmente em função da sua crescente compreensão do cooperativismo e engajamento junto ao Sistema Sicoob.

Conselho de Administração