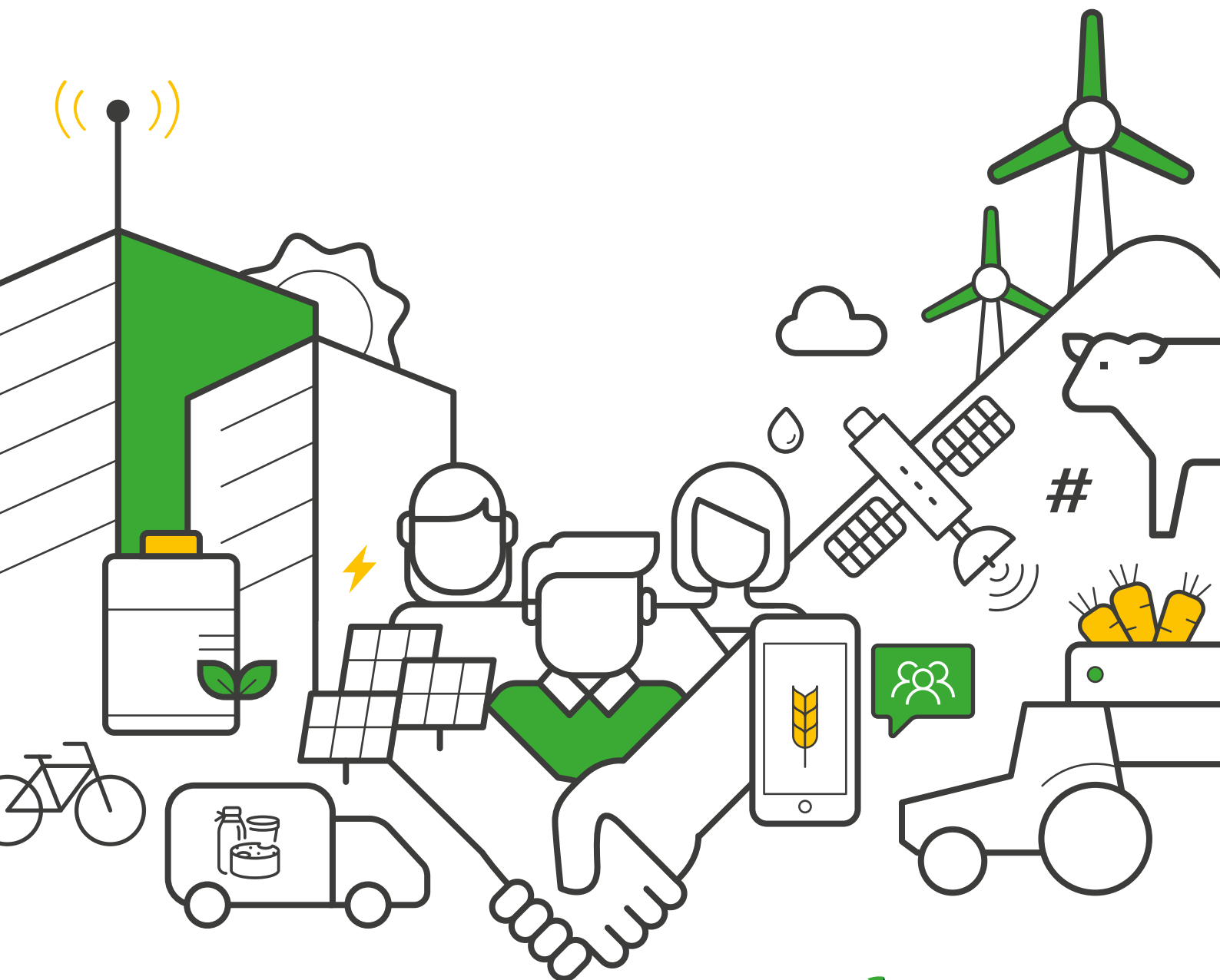
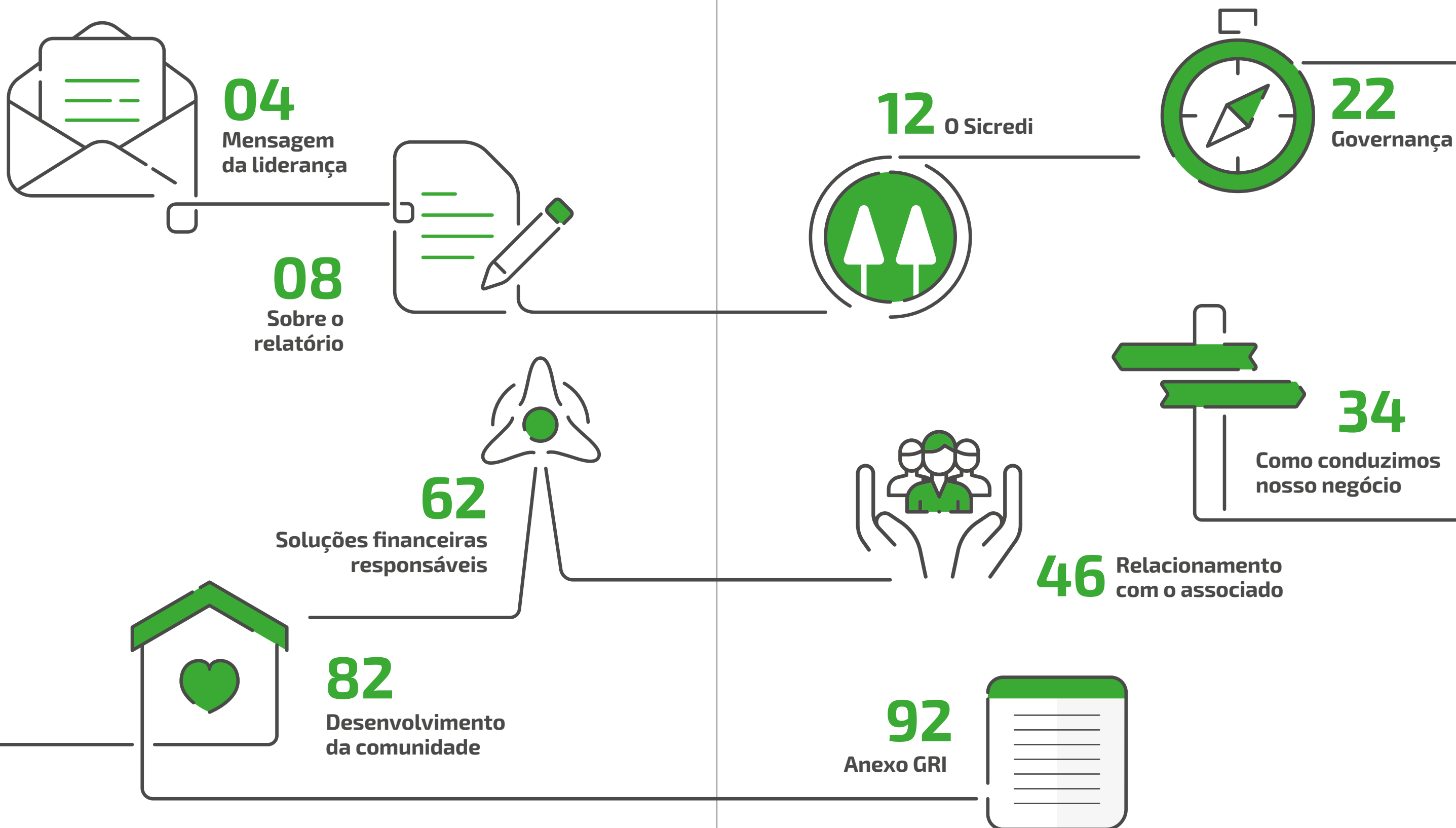


Relatório de Sustentabilidade **2018**



Sumário



Mensagem da liderança

GRI 102-14 / 102-21

Você tem em mãos o Relatório de Sustentabilidade 2018 do Sicredi. Ao longo de suas páginas, buscamos demonstrar como nossa atuação responsável e cooperativa impulsionou o crescimento sustentável de nosso negócio, ao mesmo tempo em que apoiou o desenvolvimento econômico, social e ambiental de nossos associados, colaboradores e suas comunidades.

No cenário nacional, o ano de 2018 foi marcado por uma recuperação lenta da economia e pela manutenção das altas taxas de desemprego. Apesar desse contexto, nosso negócio continuou em expansão ao longo do ano, demonstrando a força do modelo cooperativo em prosperar em meio a momentos de crise.

Nossa carteira de crédito, por exemplo, chegou a R\$ 56,1 bilhões, valor 28% superior ao de 2017, mantendo controles robustos sobre os indicadores de risco.

Dessa forma, continuamos a apoiar os negócios e os projetos de nossos mais de 4 milhões de associados. Entre o montante que concedemos aos nossos associados em 2018, R\$ 10,1 bilhões estavam relacionados à Economia Verde, que



engloba os produtos e serviços que geram impacto social e ambiental positivo, como a redução de emissões de gases do efeito estufa e a eficiência no uso de recursos naturais.

Além disso, em 2018, fomos o agente financeiro com o maior volume de operações contratadas no âmbito do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

Durante o ano, também ampliamos o alcance do Sicredi, chegando a 1.684 pontos de atendimento em todo o país (frente a 1.550 em 2017), um crescimento de 8,6%.

Nesse processo, concluímos a migração das cooperativas da Central Sicredi Norte/Nordeste, fortalecendo a presença do modelo cooperativo na região. Ao final do ano, éramos 25,8 mil colaboradores, presentes em 1.279 municípios.

Demos importantes passos no nosso processo de transformação digital, evidenciado pelo lançamento do Woop Sicredi, uma plataforma que oferece uma experiência de cooperativa 100% digital. Mais do que uma conta *on-line*,

ele permite que o usuário se associe e acompanhe o cotidiano de sua cooperativa pelo celular, vivendo os princípios e valores do cooperativismo.

Uma das principais formas de impactarmos positivamente as comunidades onde estamos presentes é pela difusão dos princípios e valores do cooperativismo. O Programa Pertencer, por exemplo, que estimula a participação na governança das cooperativas, leva os associados a conhecerem na prática a importância de valores como democracia, transparência e ética.

Em 2018, 414,9 mil pessoas participaram de nossas assembleias, exercendo o cooperativismo. Esses valores também são difundidos por meio do Programa Crescer, nossa principal iniciativa de educação cooperativa, que atingiu 39,7 mil associados ao longo do ano. Além de garantir a formação das próximas lideranças do Sicredi e, com isso, a continuidade de nosso negócio, essas pessoas também vão se tornar futuros líderes de suas comunidades, apoiando a cidadania e o desenvolvimento local.

Além disso, somos reconhecidos como referência em cooperativismo: assinamos um acordo de cooperação com a Federação de Cooperativas de Poupança e Crédito do Nepal, por intermédio do Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito. Esse acordo visa prestar assistência ao desenvolvimento das cooperativas do Nepal, aproveitando o conhecimento e a vivência do Sicredi, em nosso modelo sistêmico de atuação.

Também impactamos as comunidades com nossas iniciativas de educação financeira, que buscam conscientizar os associados sobre o uso sustentável de seu dinheiro e de nossas soluções financeiras.

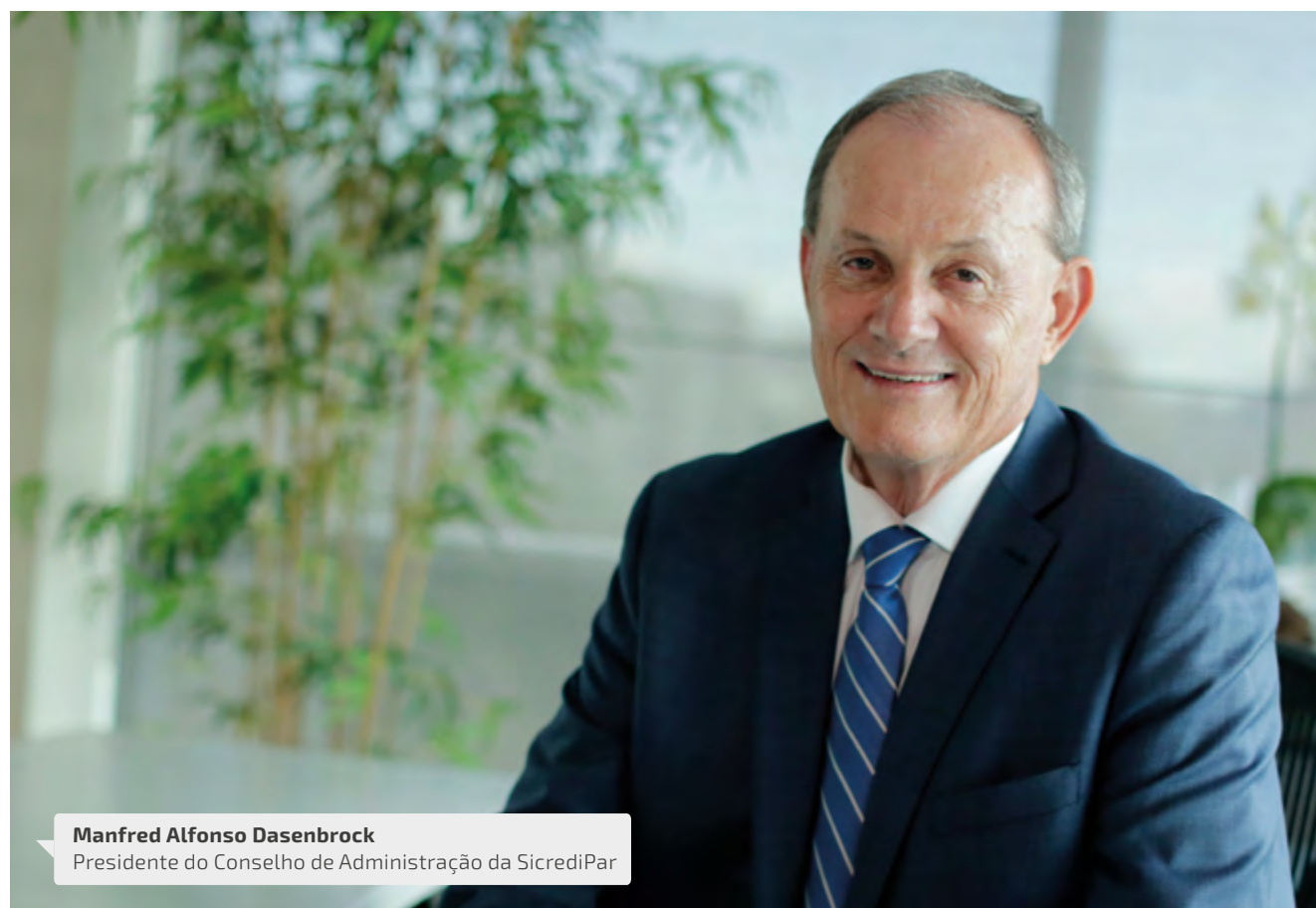
Ao todo, atingimos 174 mil pessoas com nossas ações, que incluem publicações, cursos e palestras, na maior parte desenvolvidas pelas próprias cooperativas locais.

Já o Programa A União Faz a Vida tem como objetivo contribuir para a educação de crianças e adolescentes por meio de uma metodologia de ensino que promove os valores da cooperação e cidadania.

Em 2018, alcançamos 257,1 mil crianças e adolescentes com o Programa, um aumento de 25,5% em relação a 2017.

Em 2018, reforçamos nossa capacidade de gerar valor para os associados, suas comunidades e a sociedade em geral por meio da criação de uma Superintendência de Sustentabilidade, com a responsabilidade de integrar e potencializar nossas práticas e iniciativas ligadas ao tema.





Manfred Alfonso Dasenbrock
Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar

Por meio da participação de nossas lideranças no Comitê de Sustentabilidade, alinhamos os Conselheiros de Administração e a Diretoria Executiva, garantindo a inclusão do tema em nossa estratégia de negócio. Em 2018, formulamos o nosso primeiro plano de ação de sustentabilidade em nível sistêmico.

Além disso, apresentamos pela primeira vez o nosso impacto social e ambiental positivo de maneira integrada na forma de indicadores-chave. E mais, apresentamos nossos dados de emissões

de gases de efeito estufa em termos de CO₂ por colaborador, que contribuirá para a qualidade, a transparência e a efetividade da nossa gestão.

O Relatório segue as diretrizes internacionais da GRI Standards, e referencia onde o nosso desempenho tem um impacto sob o ponto de vista dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Uma das questões que mobilizou nossa gestão foi a diversidade. Sabemos que, para termos uma atuação ampla e nacional, precisamos de uma equipe diversa. Com esse objetivo, algumas cooperativas vêm implementando Comitês Mulher e Comitês Jovem, que incentivam a participação desses públicos em nossas estruturas de governança e em suas comunidades.

Como resultado, recebemos o prêmio Athena Award 2018, concedido pelo Conselho Mundial das



João Tavares
Presidente Executivo do Banco Cooperativo Sicredi

Cooperativas de Crédito (Woccu) às instituições que contribuíram para o desenvolvimento de lideranças femininas no cooperativismo de crédito.

Também recebemos da Woccu reconhecimentos por meio dos programas World Young Credit Union People, no qual tivemos dois projetos premiados, e Growth Award, que premia as três instituições financeiras com maior crescimento na base de associados.

No âmbito nacional, conquistamos o primeiro lugar na categoria Cooperativas Financeiras das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, além de figurar novamente entre as Melhores Empresas para Começar a Carreira.

Esses são apenas alguns dos destaques que você encontrará ao longo do Relatório. Como ficará claro, a sustentabilidade não é uma preocupação adicional de nossa gestão, mas ela integra nosso

próprio modelo de negócio. Isso porque a geração de valor para os associados fazia parte dos ideais dos fundadores de nossas cooperativas, que buscavam soluções para problemas enfrentados em suas comunidades. A sustentabilidade está em nossas raízes, e a levamos em conta em todas as decisões do negócio.

Boa leitura!

Manfred Alfonso Dasenbrock

Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar

João Tavares

Presidente Executivo do Banco Cooperativo Sicredi

Sobre o relatório

GRI 102-32 / 102-40 / 102-46 / 102-47 / 102-50 / 102-52 / 102-53 / 102-56

Bem-vindos ao Relatório de Sustentabilidade 2018 do Sicredi. Este documento tem o objetivo de apresentar, de forma clara e transparente, como nossa gestão, operação e desempenho geraram valor para nossos diversos públicos de relacionamento entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018.

Principais públicos de relacionamento do Sicredi

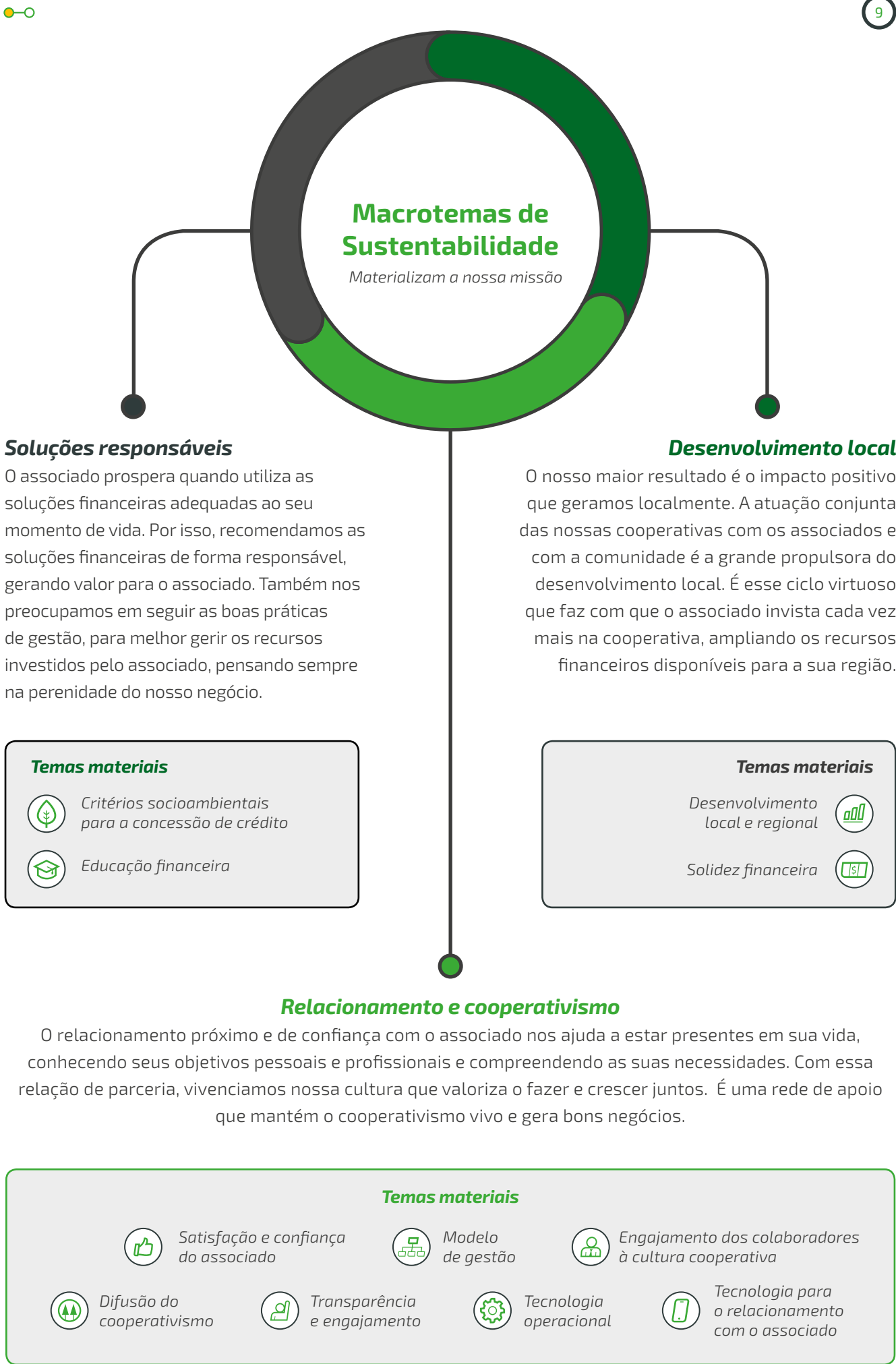
- Associados
- Colaboradores e dirigentes
- Comunidades das áreas de atuação das cooperativas
- Fornecedores
- Entidades representativas do segmento
- Entidades de classe
- Imprensa, formadores de opinião e influenciadores digitais
- Acionistas do Banco Cooperativo Sicredi (Rabobank e IFC)
- Órgãos reguladores do setor financeiro

As informações relatadas compreendem dados de todas as cooperativas singulares e centrais, e das empresas sediadas no Centro Administrativo Sicredi (CAS). Pelo 6º ano consecutivo, nosso Relatório segue as diretrizes da **Global Reporting Initiative (GRI)**, padrão voluntário adotado por milhares de empresas em todo o mundo para o reporte de sustentabilidade. A partir desta edição, seguiremos a diretriz em sua versão mais recente e atualizada, conhecida como **Standards**.



A fim de que o Relatório traga as informações mais relevantes para nossa sustentabilidade financeira, social e ambiental, baseamos sua construção em um estudo que apontou quais são os temas materiais de nosso negócio. Durante o processo, foram consultados membros do Conselho de Administração da Sicredi Participações S.A. (SicrediPar) e do Banco Cooperativo Sicredi e suas respectivas diretorias, associados, colaboradores, representantes do Banco Central do Brasil e parceiros de negócio.

O estudo apontou 11 temas materiais, que serviram de base para este Relatório (saiba mais sobre cada um dos temas na página 92). **Cada um deles é relacionado a um dos três macrotemas priorizados pela nossa gestão em sustentabilidade descritos na figura ao lado:**





Em linha com as diretrizes da GRI, em sua opção Essencial, usamos os temas materiais como base para escolher e reportar uma série de indicadores, que podem ser identificados ao longo do relatório pela sigla "GRI". A relação completa dos indicadores pode ser encontrada no Sumário de conteúdo GRI (página 94).

Sustentabilidade para o Sicredi

Sustentabilidade no Sicredi é a gestão do negócio com foco na ampliação do impacto positivo econômico, social e ambiental, gerando valor para os associados, colaboradores e comunidade, a partir de um trabalho conjunto que promova transformações nas regiões onde atuamos.

A fim de mapear nossos impactos em sustentabilidade, indicamos no Índice GRI como os indicadores reportados se relacionam com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela ONU com o propósito de orientar políticas nacionais e engajar empresas e organizações de todo o mundo em prol do desenvolvimento sustentável (página 94).

O relatório foi formalmente aprovado pelo Conselho de Administração da SicrediPar. Os indicadores respondidos também passaram por um processo de verificação externa limitada, com base nas diretrizes GRI Standards (saiba mais na página 113), em sua opção essencial. O relatório também foi submetido ao *Materiality Disclosure Service* da GRI.

Boa leitura!



Você pode enviar dúvidas, críticas, sugestões ou comentários sobre o Relatório de Sustentabilidade para o e-mail sustentabilidade@sicredi.com.br

Indicadores-chave de impacto positivo

	2016	2017	2018
Número de municípios onde o Sicredi está presente	1.171	1.138	1.279
Número de associados	3.478.478	3.703.901	4.020.991
% dos municípios com menos de 100 mil habitantes	-	78%	87%
Municípios onde somos a única instituição financeira	181	201	202
% de fornecedores contratados em cidades com menos de 200 mil habitantes	26,0%	28,9%	60,4%
Resultado distribuído aos associados (R\$ milhões)	-	877	916
Índice de satisfação do associado	63,5%	67,3%	68,9%
R\$ concedido em microcrédito (milhões)	1.618,6	1.761,1	1.940,4
RS concedido para agricultura com baixa emissão de carbono (milhões)	2.553,6	3.244,5	4.723,9
R\$ concedido em boas práticas agrícolas (milhões)	2.429,3	2.044,0	1.894,8
R\$ concedido em crédito para os setores da economia verde* (milhões)	603,2	775,0	1.400,9
R\$ total investido na economia verde* (milhões)	7.214,7	7.855,4	10.134,1
% dos associados que participaram das assembleias	11,6%	10,8%	11,2%
Formados no Programa Crescer	21.046	28.212	39.697
Pessoas atingidas pela Semana Nacional de Educação Financeira	18.544	30.139	72.400
R\$ destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social - FATES (milhões)	90,6	105,8	133,2
R\$ utilizado via FATES (milhões)	71,9	81,4	103,9
Municípios participantes no Programa A União Faz A Vida	274	292	369
Escolas participantes no Programa A União Faz A Vida	1.428	1.485	1.879
Educadores participantes no Programa A União Faz A Vida	18.743	21.940	24.906
Crianças e adolescentes participantes no Programa A União Faz A Vida	219.866	229.780	284.604
Emissões absolutas de gases do efeito estufa (tCO ₂ e)***	-	-	17.528,34
Total de emissões por colaborador (tCO ₂ e/colaborador)****	-	-	0,80

* A classificação dos setores é feita através do código CNAE, estabelecidos pela Febraban.
** Economia Verde é a que traz melhoria do bem-estar da humanidade e da igualdade social, ao mesmo tempo em que reduz significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica, tendo como principais pilares a baixa emissão de carbono, eficiência no uso dos recursos e inclusão social.
*** O dado não representa 100% da operação do Sicredi, conforme explicado na tabela, na página 79.
**** O número de colaboradores é referente apenas às unidades de negócio que participaram do inventário de emissões.

O Sicredi

Quem somos

GRI 102-1 / 102-3 / 102-5 / 102-7

Nós somos o Sicredi (Sistema de Crédito Cooperativo), a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Há 116 anos, estamos comprometidos com o crescimento dos nossos associados e com o desenvolvimento das regiões onde atuamos. Hoje, somos mais de 4 milhões de associados, distribuídos em 22 estados e no Distrito Federal, e oferecemos mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Nosso modelo de atuação valoriza o relacionamento, oferecendo soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.

Atuamos localmente por meio de 114 cooperativas. Elas estão organizadas em um sistema nacional, formando uma rede de apoio que garante solidez e segurança aos nossos negócios.

Cada cooperativa é filiada a uma de nossas cinco centrais, que são acionistas da SicrediPar, holding que coordena as decisões estratégicas de todo o Sicredi, por meio de um sistema de governança que garante o protagonismo das cooperativas. Também contamos em nossa estrutura (saiba mais na página 22) com entidades especializadas que racionalizam as atividades, como a Confederação Sicredi, a Sicredi Fundo Garantidores, a Fundação Sicredi, o Banco Cooperativo Sicredi e suas empresas controladas — a Administradora de Bens, a Sicredi Cartões, a Administradora de Consórcios e a Corretora de Seguros—, localizadas em Porto Alegre (RS), no CAS - Centro Administrativo Sicredi.



Nossos números



Mais de **4 milhões** de associados



1.670 agências e **14** caixas avançados



5 centrais



Mais de **300** soluções financeiras



R\$ 95,1 bilhões em ativos



R\$ 60,5 bilhões em depósitos totais



114 cooperativas de crédito



Presença em **22** estados e Distrito Federal



25,8 mil colaboradores em **1.279** municípios



Resultado líquido de **R\$ 2,7 bilhões**



R\$ 15,3 bilhões em patrimônio líquido



R\$ 56,1 bilhões de saldo em carteira de crédito

Juntos fazemos a diferença

GRI 102-16



Missão

Como sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.



Visão

Ser reconhecido pela sociedade como instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz.



Valores

- Preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio
- Respeito à individualidade do associado
- Valorização e desenvolvimento das pessoas
- Preservação da instituição como sistema
- Respeito às normas oficiais e internas
- Eficácia e transparência na gestão

Princípios do Cooperativismo

- Adesão voluntária e livre
- Gestão democrática pelos membros
- Participação econômica dos membros
- Autonomia e independência
- Educação, formação e informação
- Intercooperação
- Interesse pela comunidade

Valores do Cooperativismo

- Democracia
- Igualdade
- Equidade
- Solidariedade
- Honestidade
- Transparência
- Responsabilidade
- Altruísmo

Atuação nacional, presença local

Sicredi DL05 / GRI 102-4 / 102-6 / 102-10 / 102-48 / FS13

O ano de 2018 representou um fortalecimento da presença nacional do Sicredi.

Somamos

1.684

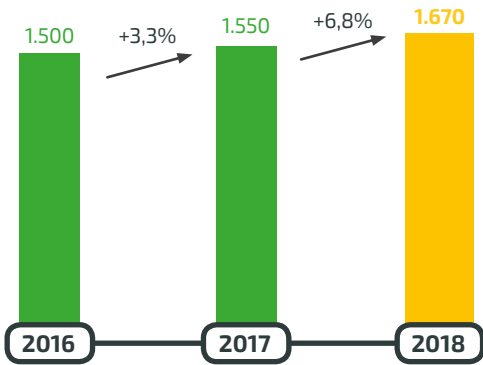
pontos de atendimento em todo o país, distribuídos em 22 estados e no Distrito Federal, considerando os 134 novos, abertos no ano.

Em maio, expandimos nossa atuação para o estado de Minas Gerais a partir da migração da Cooperativa Sicredi Credigrande, com agências nas cidades de Lavras, Luminárias e Ingaí. O projeto das cooperativas filiadas à Central Sul/Sudeste prevê ainda a expansão de 11 cooperativas para Minas Gerais.

Em abril, também abrimos nossa primeira agência no Distrito Federal, por meio da Cooperativa Sicredi Planalto Central.



Agências do Sicredi



São iniciativas que contribuem para nosso propósito de ampliar o alcance do cooperativismo de crédito na sociedade brasileira, aumentando nossa geração de valor e nossa presença no território nacional.

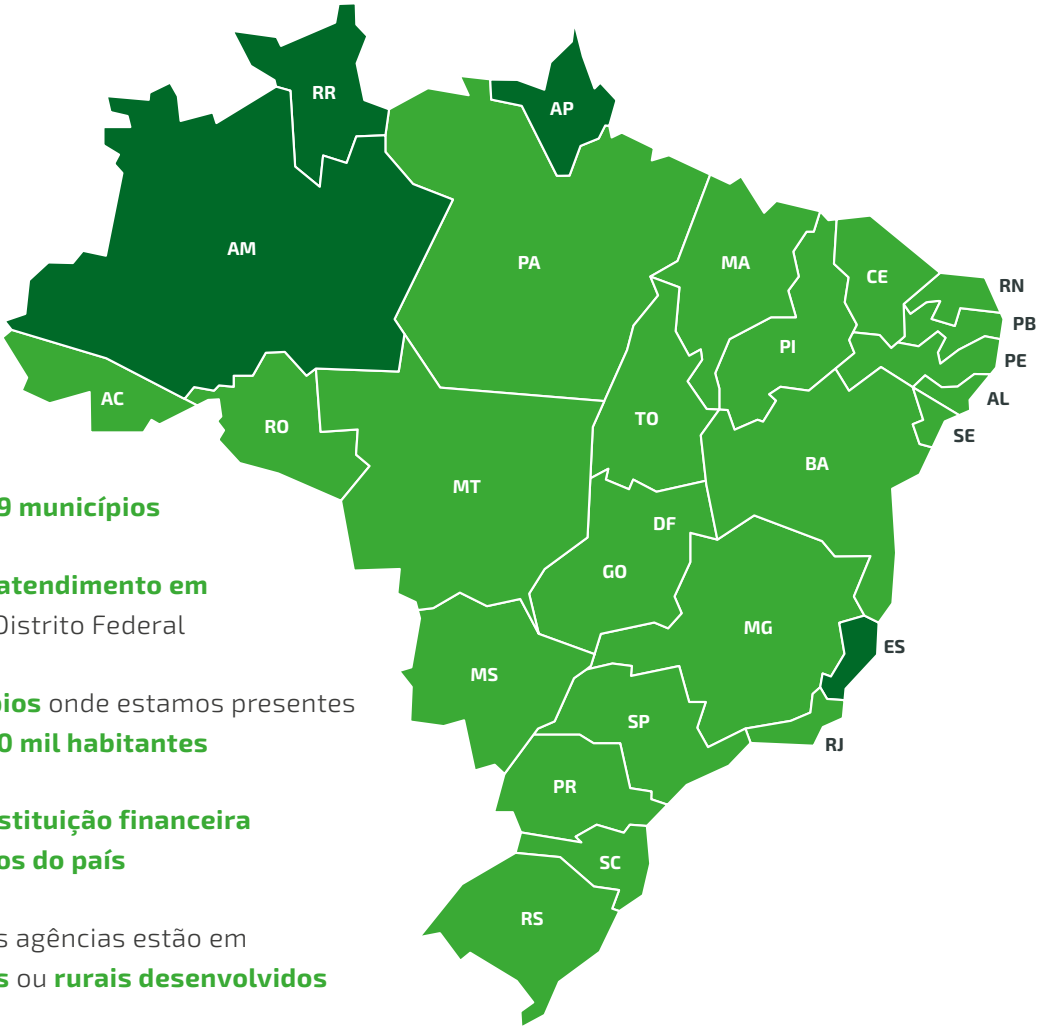
Em dezembro, concluímos a migração das cooperativas da Central Sicredi Norte/Nordeste. O processo foi iniciado em 2015, quando as cooperativas passaram a integrar o Sicredi.

Durante o processo de transição, elas contaram com o apoio de cooperativas madrinhas, filiadas a outras centrais do Sicredi, com as quais puderam tirar dúvidas, conhecer nossa cultura, trocar experiências e repassar boas práticas e, atualmente, estão integradas ao Sistema.

Agência sustentável em João Pessoa (PB), construída com 22 contêineres

Presença do Sicredi no Brasil

- Estados com agências do Sicredi
- Estados com projeto de expansão em andamento



- Presente em **1.279 municípios**
- 1.684 pontos de atendimento em 22 estados** e no Distrito Federal
- 87% dos municípios** onde estamos presentes têm menos de **100 mil habitantes**
- Somos a **única instituição financeira em 202 municípios do país**
- 52,6%** das nossas agências estão em **municípios rurais** ou **rurais desenvolvidos**

Número de associados por central

	Sicredi			Central Sicredi Sul/Sudeste			Central Sicredi PR/SP/RJ	
	Ano	Associados		Ano	Associados		Ano	Associados
	2016	3.478.478		2016	1.827.581		2016	965.997
	2017	3.703.901		2017	1.889.120		2017	1.084.516
	2018	4.020.991		2018	1.952.477		2018	1.251.210
	Central Sicredi Centro Norte			Central Sicredi Brasil Central			Central Sicredi Norte/Nordeste	
	Ano	Associados		Ano	Associados		Ano	Associados
	2016	363.449		2016	207.837		2016	113.614
	2017	376.543		2017	230.354		2017	123.368
	2018	422.011		2018	259.353		2018	135.940



Impacto local

Nossa presença em municípios pouco populosos, onde raras instituições financeiras atuam, é uma demonstração do nosso compromisso em levar desenvolvimento às mais diferentes comunidades do país. Em 202 municípios, inclusive, somos a única instituição financeira presente fisicamente, representando uma oportunidade única para que os recursos gerados na comunidade permaneçam no local, contribuindo com a vida financeira da população.

PRESEÇA EM MUNICÍPIOS POUCO POPULOSOS			
Número de habitantes	Municípios no Brasil	Municípios com presença do Sicredi	Municípios onde o Sicredi é a única instituição financeira
Até 5 mil	1.235	288	150
De 5 a 20 mil	2.567	459	52
De 20 a 50 mil	1.103	238	0
De 50 a 100 mil	355	128	0
Total	5.260	1.113	202

Soluções financeiras

GRI 102-2

Por sermos uma instituição financeira cooperativa, nossa prioridade é atender às necessidades de nossos associados. Por isso, contamos com um amplo portfólio de produtos e serviços que atendem a suas necessidades financeiras, com tarifas e taxas adequadas aos variados perfis dos associados. As soluções são voltadas para pessoas físicas, jurídicas e o agronegócio.

Produtos e serviços



Para você

- Câmbio
- Cartão de Crédito e Débito
- Certificação Digital
- Débito Automático
- Débito Direto Autorizado
- Conta Corrente
- Crédito (Pessoal, Veículos, Imobiliário)
- Consórcios
- Investimentos
- Previdência
- Pagamentos e Recebimentos
- Poupança
- Seguros



Para a sua empresa

- Conta Corrente
- Cartões Empresariais
- Soluções de Pagamentos e Recebimentos
- Folha de Pagamento
- Cobrança
- Custódia de Cheques
- Máquina de Cartões
- Domicílio Bancário
- Crédito
- Financiamentos
- Crédito para Investimentos BNDES
- Investimentos
- Previdência Empresarial
- Câmbio
- Certificação Digital
- Consórcios
- Seguros



Para o seu agronegócio

- Câmbio
- Cartões
- Certificação Digital
- Conta Corrente
- Crédito Rural
- Crédito para Investimento BNDES
- Consórcios
- Financiamentos
- Investimentos
- Pagamentos e Recebimentos
- Seguros
- Poupança



Canais

- Aplicativo Sicredi
- Caixa Eletrônico
- Internet Banking
- Serviços por Telefone

Destques de 2018



Aumento de **8,6%** no número de associados, ampliando nosso impacto na sociedade.



Abertura de **120** novas agências.



Saldo de **R\$ 10,1 bilhões** alocado em produtos e serviços da Economia Verde, valor 29% maior do que no ano anterior.



Expansão do Sistema para **Minas Gerais** e **Distrito Federal**.



Lançamento do **Woop Sicredi**, nossa primeira conta 100% digital.



39,7 mil pessoas formadas no Programa Crescer, nosso programa de Educação Cooperativa.



Carteira de crédito de **R\$ 56,1 bilhões**, valor 27,7% superior ao de 2017.

Composta por **R\$ 32,7 bilhões** em crédito comercial e

R\$ 23,4 bilhões em crédito rural e direcionados.



72,4 mil pessoas atingidas pelas ações da Semana Nacional de Educação Financeira, volume 140,2% superior ao de 2017.

Primeiro lugar

em linhas agro no ranking de desembolsos do BNDES, 1º colocado em repasses para pessoas físicas e 2º lugar nas operações para micro, pequenas e médias empresas.



Lançamento da nossa **máquina de cartões para o público PJ**, por meio do novo produto de aquisição.



Aprofundamento da transformação digital, com o início do desenvolvimento de novas tecnologias de processamentos e a ampliação da metodologia ágil.



Lançamento de um **Plano de Ação de Sustentabilidade**, com 43 ações a serem implementadas entre 2019 e 2020.

Atualização do planejamento estratégico, que passou a contar com sete prioridades, entre elas a **sustentabilidade**.



Criação da **Superintendência de Sustentabilidade**, com vistas a alinhar o tema com a estratégia de negócio.



1.879 escolas em 357 municípios participaram do Programa A União Faz a Vida, impactando 257 mil alunos e 25 mil educadores.

Encerramento do **processo de migração das cooperativas da Central Sicredi Norte/Nordeste**, que passam a estar **totalmente integradas a nosso sistema**.

Prêmios e reconhecimentos do Sicredi em 2018



Woccu (Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito, na sigla em inglês)

Dois projetos do Sicredi foram premiados pelo programa World Young Credit Union People, destinado a colaboradores de até 35 anos de idade que desenvolveram iniciativas de relevância econômica e social nas regiões onde atuam. Já o Athena Award reconheceu nossa contribuição para o desenvolvimento de lideranças femininas nas cooperativas de crédito e o Growth Award premiou as três instituições financeiras cooperativas com maior crescimento na base de associados do Woccu, entre elas o Sicredi.

O Sicredi assinou um acordo de cooperação com a Federação de Cooperativas de Poupança e Crédito do Nepal, a Nepal Federation of Savings and Credit Cooperative Unions (NEFSCUN), por intermédio do Woccu – Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito. Esse acordo foi firmado para que o Woccu e a instituição financeira cooperativa possam prestar assistência ao desenvolvimento das cooperativas do Nepal, aproveitando o conhecimento e a vivência do Sicredi em seu modelo sistêmico de atuação.

O Nepal, com cerca de 29 milhões de habitantes, tem uma longa tradição cultural de cooperativas informais baseadas na comunidade, incluindo associações de poupança e crédito, produção e trabalho. Especificamente no ramo do crédito, o Nepal conta com cerca de 13 mil cooperativas, abrangendo 3,5 milhões de associados. A Federação associada ao Woccu e que contará com a experiência do Sicredi possui 3 mil cooperativas e 2,5 milhões de associados.



150 Melhores Empresas para Trabalhar

Alcançamos o primeiro lugar na categoria Cooperativas Financeiras da lista, elaborada pela revista Você S/A e a Fundação Instituto Administração (FIA). Trata-se do oitavo ano consecutivo em que figuramos na premiação.



Melhores Empresas para Começar a Carreira

Fomos reconhecidos pelo segundo ano consecutivo na pesquisa realizada pela revista Você S/A, em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA). Figuramos no 16º lugar da lista, que contempla as companhias que oferecem os melhores programas para quem está começando no mercado de trabalho.

Top 5 do Banco Central

Ocupamos o segundo lugar entre as instituições Top 5 de 2017 no ranking sobre inflação, tanto na categoria Atacado (IGP) quanto na de Consumidor (IPCA). O levantamento é promovido pelo Banco Central e compila, mensalmente e anualmente, as cinco instituições financeiras que fizeram projeções econômicas mais consistentes.

Ranking do BNDES

Nos destacamos com o primeiro lugar em linhas agro no ranking de desembolsos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que identifica o desempenho das instituições financeiras nas operações em que o BNDES participa indiretamente do repasse de recursos por meio de um agente financeiro credenciado. Também figuramos no primeiro lugar em repasses para pessoas físicas e no segundo lugar nas operações para micro, pequenas e médias empresas.

Prêmio ABAC Compartilhar 2018

Fomos reconhecidos pelo desempenho na categoria Melhores Práticas Comerciais na área de Consórcios. O prêmio é concedido pela Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios (ABAC).

Melhores & Maiores 2018

O Sicredi foi destacado 14 vezes no anuário Exame – Melhores & Maiores 2018. Na categoria 200 Maiores Grupos, a SicrediPar foi destaque na 48ª posição. Já o Banco Cooperativo Sicredi manteve sua colocação no 3º lugar em Crédito Rural e ocupa o 40º lugar entre os 50 Maiores Bancos por Patrimônio.

Valor 1000

Mais uma vez, figuramos entre os maiores do país de acordo com o ranking Valor 1000, com destaque em 12 indicadores do anuário. Na classificação dos 100 Maiores Bancos, ficamos em 10º lugar. Entre as instituições financeiras que mais cresceram em Operações de Crédito e em Depósitos Totais, figuramos em 4º e 11º lugar, respectivamente.

STP Award – Standard Practices

Concedido pelo CommerzBank AG Frankfurt, nosso principal parceiro bancário para movimentação de dólares e euros, fomos reconhecidos pelo cumprimento das diretrizes e políticas internacionais para pagamentos (saiba mais na página 69).

Governança

O papel do associado

GRI 103-2

O cooperativismo é um instrumento de organização econômica de pessoas, que se reúnem de forma voluntária e colaborativa em uma sociedade com gestão compartilhada, com o objetivo de gerar benefícios mútuos. No caso das cooperativas de crédito, elas foram criadas para oferecer soluções financeiras de acordo com as necessidades dos associados e de suas comunidades.

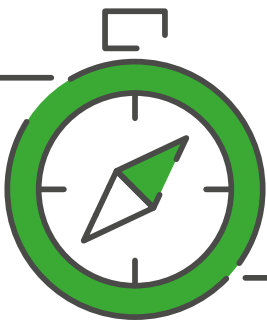
Por isso, no Sicredi, o associado tem participação ativa na gestão do negócio. O dinheiro que ele aplica na sua cooperativa é revertido em serviços financeiros prestados para outros associados, permanecendo na própria comunidade e gerando desenvolvimento local, e os resultados financeiros podem ser divididos entre os associados, respeitadas as decisões assembleares.

Desse modo, promovemos a cultura da cooperação e estimulamos a sustentabilidade de nosso negócio, gerando valor para os associados, suas comunidades, a sociedade e o meio ambiente.

Estrutura de governança

GRI 102-18

Nos organizamos em Sistema, buscando a especialização das áreas, reduzindo custo operacional e viabilizando ganhos de escala e intercooperação, ampliando as possibilidades de atendimento das demandas dos associados. Cada entidade possui papéis específicos, proporcionando ganho de eficiência à nossa estratégia, à tomada de decisão e ao desenvolvimento de processos internos. Todas essas entidades reunidas formam o Sicredi.



É a Holding que controla o Banco Cooperativo Sicredi e coordena as decisões estratégicas do Sistema. Visa propiciar a participação direta e formal das cooperativas de crédito na gestão corporativa e dar maior transparência à estrutura de governança. O Conselho de Administração se reúne mensalmente para discutir e deliberar acerca dos temas estratégicos e sistêmicos.

Fundação Sicredi

Mantém viva a essência do cooperativismo, por meio de iniciativas educacionais e culturais cooperativas e sustentáveis aderentes à estratégia do negócio, contribuindo com a qualidade de vida dos associados, colaboradores e sociedade.

Sicredi Fundos Garantidores (SFG)

A SFG tem como propósito contribuir para a credibilidade, o desenvolvimento, a solvabilidade e a solidez das suas associadas.

Banco Cooperativo Sicredi

Desenvolve e disponibiliza produtos e serviços financeiros, além de promover o acesso do Sistema ao mercado financeiro. É responsável pela estrutura centralizada de gestão de riscos do Sistema e pela administração em escala dos recursos. Tem como parceiros estratégicos o Rabo Partnerships B.V. e a IFC.

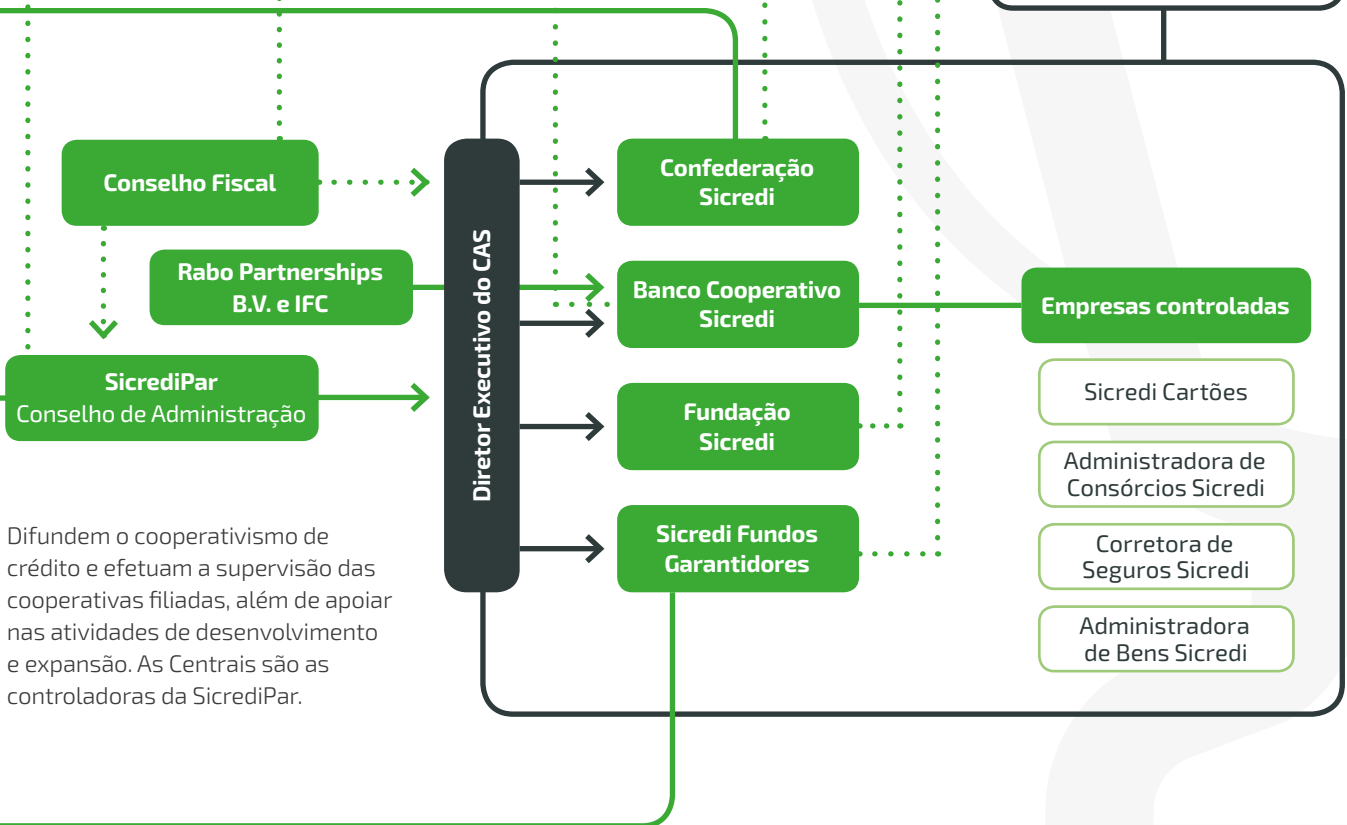
Confederação Sicredi

Provê serviços em Tecnologia da Informação, operações, serviços administrativos, coordenação de logística, compra de bens e administração de carteiras de título e valores mobiliários.

CAS - Centro Administrativo Sicredi

É a sede da SicrediPar, do Banco Cooperativo e suas empresas controladas, da Fundação, da Sicredi Fundos Garantidores e da Confederação. Desenvolve soluções e auxilia as cooperativas no atendimento das necessidades dos associados.

Monitora o cumprimento dos deveres legais e estatutários da administração.



Assembleia

Sicredi RC09 / GRI 102-43 / 103-2 / 103-3

Os associados estão organizados em núcleos e participam das assembleias de núcleo. Elas são a instância de deliberação fundamental de nosso modelo de gestão, na qual colocamos em prática os valores do cooperativismo. Nelas os principais temas de nossa gestão são deliberados, os representantes são eleitos, a prestação de contas da cooperativa é aprovada e a distribuição dos resultados é decidida, orientando o voto do Delegado (Coordenador de Núcleo).

Os temas apresentados na assembleia geral ordinária são previamente debatidos nas assembleias de núcleo, encontros coordenados pelo presidente do Conselho de Administração da cooperativa ou pelo vice-presidente da cooperativa. Nas assembleias gerais ordinárias, os associados são representados pelos coordenadores de núcleo (Delegados), que também são eleitos em assembleia.

Em 2018, realizamos nossas assembleias entre os meses de janeiro e abril. Os 3,7 milhões de associados que compunham o Sicredi à época foram convocados para suas assembleias, e 414,9 mil participaram do processo.

Programa Pertencer

GRI 103-2

O Programa Pertencer tem o objetivo de estimular a participação dos associados nas assembleias e nos processos decisórios das cooperativas, trazendo mais transparência e democracia para o Sistema. Por meio dele, engajamos os associados, estabelecemos as regras de participação e orientamos o modelo de gestão participativa. Também fornecemos instrumentos para que as cooperativas ampliem a participação e aprimorem a experiência dos associados em suas assembleias.

O número de participantes foi 20,9% maior do que o registrado no ano anterior, representando 11,2%% de nossa base total de associados no período.

Coordenador de núcleo

É um associado eleito em assembleia para promover o diálogo da cooperativa com os demais associados. Ele é o responsável por representar seu núcleo nas assembleias gerais, e para isso é denominado Delegado, além de mobilizar os associados para as reuniões, mantendo-os informados sobre as notícias da cooperativa.

Em 2018, desenvolvemos e implantamos uma nova ferramenta sistêmica de gestão do Programa Pertencer, que permite o controle de todas as etapas das assembleias, aprimorando a experiência do associado.

O novo sistema foi criado a partir de uma metodologia colaborativa. Entre outras funcionalidades, ele permite o registro biométrico da coleta de presença dos associados, agilizando o processo assemblear. A ferramenta permite, ainda, uma melhor gestão de cada núcleo, o cadastro dos diversos eventos, a preparação e exportação de relatórios e a compilação sistêmica de informações. Em outubro, iniciamos a capacitação dos colaboradores que vão utilizar a nova ferramenta e, a partir de suas sugestões, começamos a terceira fase de seu desenvolvimento, com previsão de encerramento em 2020.

Outro avanço significativo de 2018 foi que passamos a focar nossos esforços não apenas no momento de realização das assembleias, mas também em sua divulgação para os associados. Desenvolvemos uma campanha de comunicação, com intuito de engajar o maior número de associados e dar transparência às decisões tomadas (veja no link <http://bit.ly/assemb2019> um vídeo que mostra a importância da participação na assembleia para o futuro do Sicredi). Ao aprimorarmos nosso trabalho de divulgação, contribuimos para incentivar a participação e encantar ainda mais os associados.



Conselho de Administração da SicrediPar

GRI 102-24 / 102-26 / 102-29

O Conselho de Administração da SicrediPar (CAD) se reúne mensalmente para discutir e deliberar sobre os temas estratégicos do Sicredi, incluindo seus riscos, oportunidades, políticas e demais norteadores do Sistema, precedidas de consulta às cooperativas de crédito.

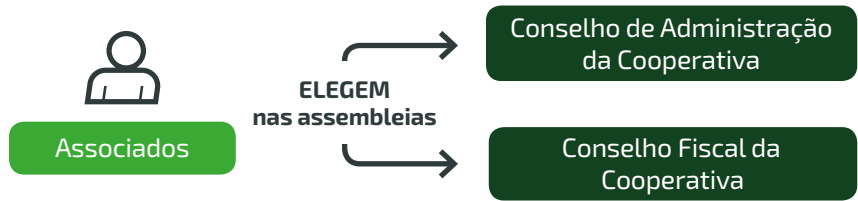
Desde novembro, o conselho passou a contar com um conselheiro externo independente, o que possibilita trazer uma visão adicional para a governança do Sicredi.

O Conselho de Administração da SicrediPar é composto por 12 membros: cinco presidentes de centrais, cinco representantes de cooperativas, um representante indicado pelo Rabo Partnerships B.V., acionista externo do banco, e um conselheiro independente. Todos são eleitos a cada três anos em assembleia geral da SicrediPar. Entenda no infográfico, como funciona o processo de eleição do Conselho de Administração da SicrediPar. A fim de exercer o cargo, os candidatos precisam atender aos requisitos exigidos pela legislação e pelo estatuto social, além de terem o conhecimento e experiência necessários para exercer a função.

Processo de eleição dos conselheiros da Sicredipar

Cooperativas

As 114 cooperativas possuem Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

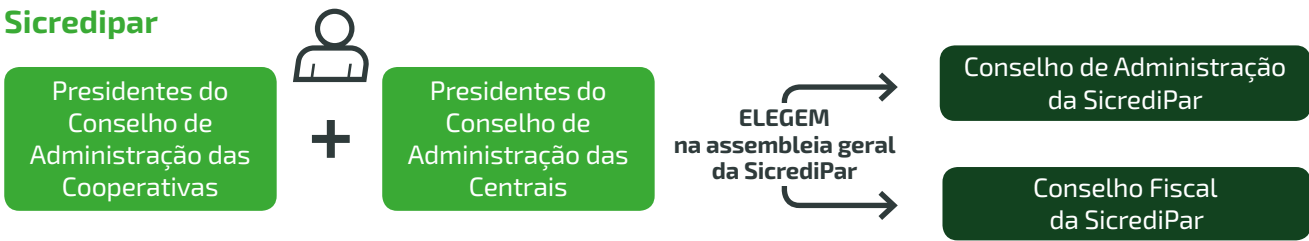


Centrais

As cinco centrais possuem Conselho de Administração e Conselho Fiscal.



Sicredipar



Formação e avaliação dos conselheiros de administração da Sicredipar

GRI 102-27 / 102-28 / 102-35 / 102-36 / 102-37

Durante o seu mandato, os conselheiros de administração participam de fóruns de discussões com áreas técnicas para desenvolver e aprimorar o conhecimento sobre aspectos econômicos. Também é sugerida aos membros a participação em conferências, congressos, cursos e eventos que abordam temáticas relacionadas à atuação dos conselheiros da Sicredipar.

Os membros do conselho avaliam a si mesmos, aos demais membros e ao presidente do Conselho de Administração da Sicredipar, com o apoio de uma consultoria. O presidente recebe da consultoria

considerações sobre a sua atuação e a atuação dos conselheiros, e compartilha essas últimas com os avaliados, individualmente e em grupo. Após as devolutivas, são traçados planos de ação para aperfeiçoar as necessidades de melhorias identificadas. No processo também é avaliado o desempenho do órgão como um todo, considerando as boas práticas de governança.

Os membros do Conselho de Administração da Sicredipar são remunerados de acordo com o que for fixado em Assembleia Geral e observam a política de remuneração do Sicredi.

Composição do Conselho de Administração da SicrediPar

GRI 102-22

Com exceção do membro indicado pelo Rabo Partnerships B.V. e do conselheiro independente, todos os demais também exercem papel de governança ou liderança nas centrais e cooperativas.

Conselheiros do CAD (mandato 2018 a 2020)	
Manfred Alfonso Dasenbrock	Presidente do CAD e presidente da Central Sicredi PR/SP/RJ
João Carlos Spenthof	Vice-presidente do CAD e presidente da Central Sicredi Centro Norte
Fernando Dall'Agnese	Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Sul/Sudeste
Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira	Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Brasil Central
Wilson Ribeiro de Moraes Filho	Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Norte/ Nordeste
Wellington Ferreira	Conselheiro do CAD e presidente da Cooperativa Sicredi União PR/SP
Eledir Pedro Techio	Conselheiro do CAD e presidente da Cooperativa Sicredi Ouro Verde MT
Márcio Port	Conselheiro do CAD e vice-presidente da Central Sicredi Sul/Sudeste
Sadi Masiero	Conselheiro do CAD e presidente e da Cooperativa Sicredi Centro Sul MS
Francisco Ary Vieira Sobral	Conselheiro do CAD e diretor administrativo da Central Sicredi Norte/Nordeste
Cornelis Johannes Beijer	Conselheiro do CAD e representante da Rabo Partnerships B.V.
Walter Oti Shinomata	Conselheiro independente do CAD

Composição do Conselho Fiscal da Sicredipar

Membros efetivos (mandato 2018)	
Eugênio Poltronieri	Sicredi Alto Uruguai RS/SC
Antonio Geraldo Wrobel	Sicredi Sudoeste MT
Orlando Muffato	Sicredi Grandes Lagos PR/SP
Jeder Luciano Maier	Sicredi Centro Sul MS
João Bezerra Junior	Sicredi João Pessoa

Membros suplentes (mandato 2018)	
Marcos André Balbinot	Sicredi Serrana RS
Clemente Renosto	Sicredi Parque das Araucárias PR/SC
Juares Antonio Cividini	Sicredi Univales MT/RO
Claudio Regis Andrighetto Filho	Sicredi Celeiro Centro-Oeste CO
José Hegel Nobrega de Almeida	Sicredi Ceará Centro Norte

Comitês de apoio ao Conselho de Administração da SicrediPar

GRI 102-18 / 102-27

Os comitês de apoio têm a função de analisar com maior profundidade algumas matérias e fazer recomendações ao Conselho de Administração, que é responsável por deliberar sobre elas.

Comitê de Estratégia

Auxilia na estruturação de estratégias de longo prazo e nas avaliações em relação à entrada em novos mercados, associações estratégicas e eventuais aquisições, fusões e vendas de empresas do Sistema, bem como no acompanhamento dos nossos direcionadores estratégicos.

Comitê da Fundação

Auxilia nas decisões que englobam os programas educacionais, sociais e demais iniciativas da Fundação Sicredi, bem como nos temas relativos à sustentabilidade sistêmica. Em 2018, foram levantados temas ligados à sustentabilidade em três reuniões do Comitê, entre eles a criação da nova Superintendência de Sustentabilidade, o desenvolvimento de um plano de ação em sustentabilidade e a revisão da materialidade (saiba mais na página 40).

Comitê de Pessoas

Apoia as decisões relacionadas às políticas de gestão de pessoas no âmbito sistêmico, bem como aos demais assuntos estratégicos de gestão de pessoas.

Comitê dos Fundos Garantidores

Auxilia nas decisões relacionadas ao uso de recursos dos Fundos Garantidores destinados à utilização corporativa, englobando recomendações de estudo técnico de viabilidade e de recuperação econômico-financeira, procedimentos administrativos e sanções para o caso de não atendimento das condições de acesso aos recursos.

Comitê de Riscos e Compliance

Apoia a formulação, o acompanhamento e o controle das políticas e metodologias que empregamos, relacionadas a riscos (legais ou internos) de crédito, de mercado e liquidez, operacionais, ambientais e outros, além da Declaração de Apetite a Riscos, Política de Conformidade e do Programa de Compliance.

Comitê de Auditoria

Auxilia nas decisões quanto aos padrões e procedimentos a serem adotados pelas entidades integrantes do Sicredi com relação à Auditoria Interna, Auditoria Externa e Auditoria Cooperativa para o atendimento da legislação e dos normativos internos do Sicredi, bem como análise de relatórios da Auditoria Interna e Externa relacionados às empresas do CAS e Centrais.

Comitê de Sustentabilidade

Acompanha, sugere, monitora, promove e divulga os projetos relacionados à sustentabilidade e seus desdobramentos nas demais instâncias do Sistema. Após as análises do Comitê, os projetos são apresentados para apreciação e submetidos à aprovação das alçadas competentes, de acordo com nosso modelo de governança.

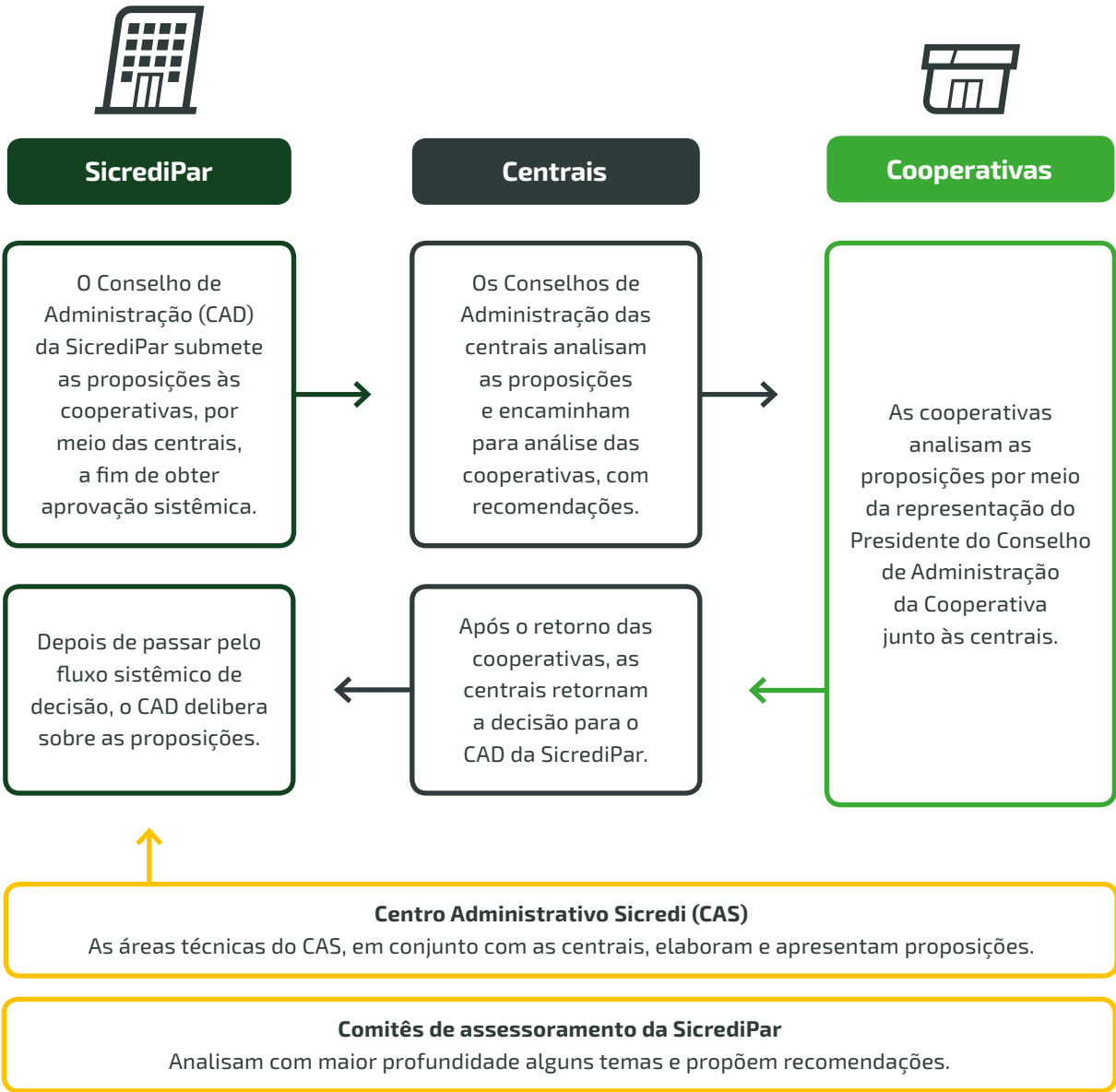
Processo decisório democrático

GRI 102-18 / 103-2 / 103-3

No Sicredi, acreditamos que, quando todos decidem juntos, todos crescem juntos.

Por isso, nosso processo de decisão é democrático e propicia segurança, pois considera todos os pontos apresentados pelas cooperativas, centrais e Centro Administrativo Sicredi (CAS). O Conselho de Administração da SicrediPar se reúne mensalmente para discutir e deliberar sobre os temas estratégicos, incluindo impactos, riscos e oportunidades. As decisões são tomadas observando as diretrizes estratégicas sistêmicas e os interesses dos associados por meio do fluxo de decisão representado no infográfico a seguir:

Fluxo de decisão



Programa Crescer

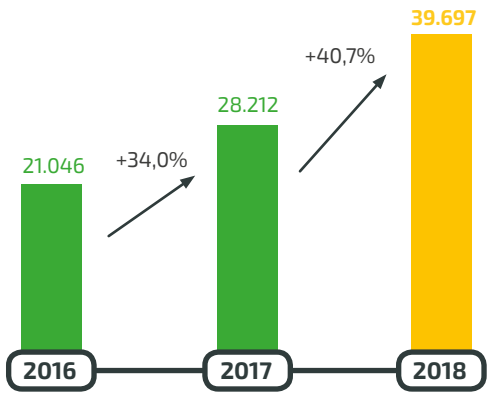
Sicredi RC12 / RC13/ GRI 102-27 / 103-2 / 103-3

Nossa principal iniciativa de educação cooperativa, o Programa Crescer tem fundamental importância na difusão da cultura do cooperativismo e do cooperativismo de crédito entre nossos associados. Por meio dele, oferecemos uma formação que amplia sua compreensão sobre as sociedades cooperativas, seu funcionamento, benefícios e diferenciais em relação a outras instituições financeiras.

O objetivo é que o associado compreenda seu papel na governança do negócio, qualificando sua participação no empreendimento cooperativo.

Associados formados no Programa Crescer	
	Número
Central Brasil Central	7.501
Central Centro Norte	12.325
Central Sul/Sudeste	10.803
Central PR/SP/RJ	9.068
Total	39.697

Formados no Programa Crescer



Em 2018, realizamos uma remodelação do **Programa Crescer**, que passará a contar, em 2019, com novos formatos de aprendizagem, entregando conteúdos que aproximem o conhecimento da realidade de nossos públicos, engajando mais pessoas ao cooperativismo.

O novo desenho do Programa, que até então era composto por três percursos, agora é ampliado para quatro estágios:

Programa Crescer

Antes

- Percurso 1:** formação de associados
- Percurso 2:** formação de associados que desejam ser coordenadores de núcleo
- Percurso 3*:** formação de conselheiros fiscais e de administração

Depois

- Estágio 1: Propósito**
(para todos os públicos)
- Estágio 2: Sentido**
(conteúdos comuns e específicos para cada público)
- Estágio 3: Segmentos**
(conteúdos para os públicos segmentados do Sicredi)
- Estágio 4: Formação técnica e continuada**
(para coordenadores de núcleo, conselheiros fiscais e conselheiros de administração)

*O Percurso 3 do programa é voltado para formação básica dos conselheiros de administração e conselheiros fiscais eleitos nas cooperativas. Atualmente, não temos o controle do número de formados nessa modalidade, pois cada cooperativa investe no desenvolvimento de seus conselheiros de acordo com sua estratégia.



Difusão do cooperativismo

Sicredi RC08 / GRI 102-13

Além do Programa Crescer, realizamos ao longo de 2018 outras iniciativas para disseminar os temas do cooperativismo e cooperativismo de crédito entre nossos públicos:

Plataforma de Conteúdo Como Fazer Juntos:

Lançada em 2018 para apresentar a nossa instituição financeira cooperativa, nossos valores, produtos e serviços de forma diferenciada. Conheça os vídeos da série no link <http://bit.ly/comofazerj>



Defesa do cooperativismo

A fim de contribuir para a inclusão financeira e para o acesso a serviços financeiros de maneira sustentável, somos membros do World Council of Credit Unions (Woccu) – o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito –, onde detemos um assento no Conselho de Administração.

Pátio Raiffeisen:

Inaugurado em março, no Centro Administrativo Sicredi (CAS), tem como propósito valorizar a história do cooperativismo de crédito e o legado de seus precursores. O pátio é composto pelos bustos em bronze fundido de três personalidades marcantes dessa história: Friedrich Wilhelm Raiffeisen, nascido há 200 anos e criador do modelo que inspirou a maioria das cooperativas de crédito no mundo; Padre Theodor Amstad, fundador da primeira cooperativa de crédito brasileira, que deu origem ao Sicredi, em 1902, em Nova Petrópolis (RS); e Mário Kruel Guimarães, precursor do cooperativismo de crédito contemporâneo que deu origem à organização sistêmica das cooperativas do Sicredi.

Dia Internacional do Cooperativismo de Crédito:

Comemorado na terceira quinta-feira de outubro, é uma data relevante para destacar a contribuição do nosso modelo de negócio para tornar realidade os sonhos pessoais e profissionais dos associados, além de valorizar propósitos que fazem parte da essência do cooperativismo. Em 2018, pelo quarto ano consecutivo, realizamos um press trip com jornalistas de todo o país. O evento reuniu 80 profissionais da imprensa que participaram de atividades diversas para difundir o cooperativismo de crédito. Confira os destaques da iniciativa no link: <https://bit.ly/2T500Bj>



Dia C:

O Dia de Cooperar (Dia C), comemorado em 30 de julho, é uma iniciativa nacional organizada pelo Sistema OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) que busca demonstrar a força do cooperativismo em prol das transformações sociais. Neste ano, as cooperativas integrantes do Sicredi participaram do evento, com mais de 21 mil voluntários. As 638 iniciativas desenvolvidas impactaram mais de 385 mil pessoas. Entre elas estão campanhas de arrecadação de bens para doação, palestras de educação financeira, oficinas de reciclagem, mutirões para a revitalização de praças e caminhadas.



Como conduzimos nosso negócio

Ética e compliance

GRI 102-16 / 102-17 / 102-25 / 205-1 / 205-2 / 205-3

A nossa cultura organizacional está sustentada nos valores e princípios do cooperativismo, dentre eles honestidade, transparência, responsabilidade e interesse pela comunidade. Esses são os conceitos que regem nosso Sistema desde sua origem e conduzem nosso crescimento sustentável ao longo dos anos.

Contamos com um Código de Conduta, que é um mapa de valores, um conjunto de diretrizes, um referencial de conduta moral e ética para nortear nossas ações e decisões. Fornece um padrão de comportamento a ser seguido por todos, nas relações internas e externas, com colegas, associados, outras cooperativas, instituições financeiras, parceiros, fornecedores, imprensa, concorrentes, governo e comunidade.

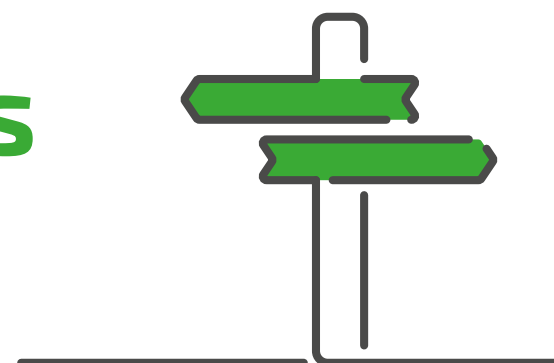
O Código de Conduta também orienta o nosso posicionamento nos temas da sustentabilidade, estabelecendo, entre os princípios cooperativos que regem as atitudes de nossos colaboradores, o controle democrático pelos associados, a educação cooperativa, a cooperação e o apoio às comunidades nas quais atuamos, promovendo

desenvolvimento socioeconômico. Em seu processo de integração, cada colaborador recebe uma cópia do Código de Conduta e deve assinar um termo de compromisso, registrando seu comprometimento em agir de acordo com as diretrizes do documento.

Em 2018, realizamos uma revisão do Código de Conduta. Nela atualizamos a linguagem utilizada — a versão anterior datava de 2012 — e esclarecemos alguns conceitos. A base do documento, no entanto, continua a mesma, construída em cima dos valores do Sicredi. O novo documento já foi aprovado pelo Conselho de Administração.

Entre as novidades, estão a inclusão de um trecho sobre o nosso comprometimento com a preservação do meio ambiente, estipulando que não aceitamos o mau uso dos recursos naturais e desperdícios de qualquer natureza e que buscamos desenvolver práticas de ecoeficiência em todas as unidades do Sistema.

O Código de Conduta e outros normativos internos também orientam colaboradores, parceiros de negócios e membros da alta administração, incluindo conselheiros, sobre como evitar conflitos de interesse e situações que envolvam a geração de benefício para qualquer parte. Justamente para impedir situações como essas, nossos processos internos são definidos com a devida segregação.



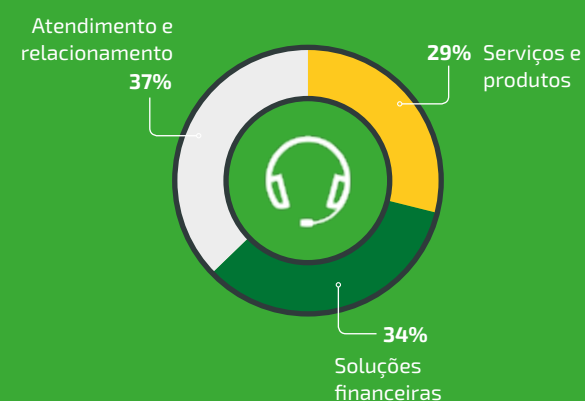
Ouvidoria

Disponibilizamos a todos os nossos públicos um canal para realizar denúncias sobre violações ou suspeitas de violação do nosso Código de Conduta e da legislação brasileira. As ocorrências podem ser feitas pelo formulário disponível no endereço www.sicredi.com.br/denuncia/ ou pelo telefone 0800 646 2519.

A partir do momento em que recebemos uma denúncia, realizamos a investigação interna e respondemos ao denunciante — caso não o tenha feito de forma anônima — com a avaliação do caso e o seu tratamento. Também contamos com uma ouvidoria interna, disponível 24 horas por dia, para receber denúncias de colaboradores. O canal disponibiliza opção para registro de dúvidas, elogios, reclamações, sugestões e denúncias, onde o usuário escolhe se deseja ser identificado ou manter-se anônimo.

As denúncias procedentes são encaminhadas às instâncias superiores da respectiva cooperativa ou, caso envolvam colaboradores em cargos de liderança, às instâncias superiores da central ou da SicrediPar. Os procedimentos de apuração, correção e as punições, conforme o caso, são aplicados com base no Código de Conduta, Regimento Interno e no Estatuto das Cooperativas, além dos encaminhamentos que a legislação em vigor determina. Também contamos com um SAC, que pode ser acessado pelo telefone 0800 724 7220, no qual os associados podem registrar informações, elogios e reclamações. Caso as denúncias ou reclamações não tenham recebido atendimento satisfatório, elas são tratadas pela Ouvidoria. Em 2018, as reclamações feitas ao SAC e tratadas pela ouvidoria estiveram divididas da seguinte forma:

Reclamações recebidas no SAC e encaminhadas à Ouvidoria



Após a análise pela ouvidoria, 44% dessas reclamações foram consideradas procedentes e encaminhadas para solução.

Todos os nossos colaboradores recebem um treinamento sobre o Código de Conduta em seu ciclo básico, ao final do qual é necessário responder a um teste para ser aprovado.

Colaboradores comunicados sobre treinamentos em procedimentos anticorrupção*								
	CAS	Central Sicredi					Total	%
		Sul/Sudeste	BRC	Centro Norte	Norte/Nordeste	PR/SP/RJ		
Eleito	-	5	-	1	1	1	8	3,8%
Alta Liderança	2	7	4	4	7	7	31	10,5%
Média Liderança	9	39	7	16	21	70	162	4,4%
Profissionais	397	1.071	414	564	184	1.799	4.429	22,1%
Técnicos	-	4	1	-	3	3	11	20,0%
Estagiário	25	221	47	91	55	251	690	79,5%
Jovem Aprendiz	-	226	47	67	28	129	497	79,1%
Total	433	1.573	520	743	299	2.260	5.828	22,6%

Colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção*								
	CAS	Central Sicredi					Total	%
		Sul/Sudeste	BRC	Centro Norte	Norte/Nordeste	PR/SP/RJ		
Eleito	-	3	-	-	1	1	5	2,3%
Alta Liderança	-	7	4	4	2	7	24	8,1%
Média Liderança	7	34	7	16	15	65	144	3,9%
Profissionais	323	989	397	552	133	1.671	4.065	20,3%
Técnicos	-	4	1	-	-	2	7	12,7%
Estagiário	16	196	44	88	40	221	605	69,7%
Jovem Aprendiz	-	103	43	65	16	110	337	53,7%
Total	346	1.336	496	725	207	2.077	5.187	20,1%

Total de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção**							
	CAS	Central Sicredi					Total
		Sul/Sudeste	BRC	Centro Norte	Norte/Nordeste	PR/SP/RJ	
Eleito	-	71%	71%	55%	80%	72%	70%
Alta Liderança	75%	87%	88%	83%	78%	89%	84%
Média Liderança	98%	94%	96%	96%	92%	97%	95%
Profissionais	95%	95%	97%	97%	90%	96%	95%
Técnicos	100%	100%	83%	100%	57%	85%	89%
Estagiário	68%	90%	94%	95%	76%	90%	89%
Jovem Aprendiz	-	56%	92%	98%	64%	88%	73%
Total	94%	93%	96%	96%	88%	95%	94%

* O número de colaboradores comunicados e treinados considera somente os que foram admitidos no ano de 2018.
** Dado corresponde ao total de colaboradores treinados sobre o tema desde que ingressaram no Sicredi. Consideramos que 100% dos colaboradores receberam comunicado sobre o tema.

Compliance

O Sicredi está comprometido em atender os requisitos legais e regulatórios inerentes ao seu segmento de atuação. A missão da área de Compliance é integrar esta exigência no ambiente de negócios do Sicredi, promovendo uma cultura organizacional de valorização da ética e integridade, voltados para a preservação da imagem e reputação do Sistema.

Com esse objetivo, a área de Compliance está estruturada em três grandes frentes de trabalho, as quais compreendem: prevenção e combate a crimes econômicos e financeiros, normativos oficiais e externos e governança de compliance.

Sobre normativos oficiais e internos, destacamos que possuímos um repositório oficial de normativos internos que prevê construção, fluxo de aprovação e disponibilização dos normativos em local único e de fácil acesso por todos os colaboradores. Em dezembro de 2018, estávamos com um total de 409 normativos publicados, dentre regimentos, códigos, políticas, normas, regulamentos e manuais. O processo de gestão de normativos externos foi consolidado durante o ano de 2018 prevendo o recebimento, análise, distribuição e acompanhamento da aderência a novos normativos externos. Anteriormente, cada área buscava se manter atualizada sobre novas legislações e regulamentações que poderiam impactar em seu trabalho e realizava os procedimentos para melhor atendê-los.

Agora, possuímos um processo centralizado com maior racionalidade e eficiência, capturando todas as mudanças na legislação e regulamentação, enviando às áreas envolvidas e acompanhando os avanços implementados.

Sobre prevenção e combate a crimes econômicos e financeiros, destacamos nosso comprometimento em atender as recomendações internacionais do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (GAFI/FATF) e a cumprir a regulamentação em vigor, prevenindo que as nossas cooperativas sejam utilizadas para a prática de atividades ilícitas. Por isso, todas elas participam de um monitoramento para a prevenção aos crimes relacionados à lavagem de dinheiro, ocultação de bens, direitos e valores. Na contratação de produtos e serviços, adotamos práticas para inibir desvios de conduta, atos ilícitos ou contravenções.

Ao longo do ano, investimos na automação do processo, trazendo maior segurança, prevenindo as falhas por intervenção humana e diminuindo a carga operacional de nossas cooperativas. Os números referentes a essa avaliação não podem ser apresentados por se tratar de informação confidencial.

Na frente de governança de compliance, contamos, em nosso ciclo básico, com um treinamento em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, que deve ser realizado por todos os colaboradores ingressantes.

Treinamento on-line

Em 2018, lançamos um vídeo de treinamento que aborda a importância de estar em conformidade e apresenta o programa de integridade do Sicredi, com foco nos pilares de prevenção, detecção e correção. O vídeo foi disponibilizado por e-mail marketing a todos os colaboradores do Sicredi e divulgado nos canais internos de comunicação. A partir de 2019, o material fará parte da formação básica de todos os colaboradores.

Planejamento estratégico

Sicredi RC01 / GRI 102-19 / FS15

Durante o ano de 2018, realizamos a atualização de nosso Planejamento Estratégico 2016-2020. O processo envolveu uma etapa de diagnóstico, onde foram realizados estudos sobre o mercado, o negócio e as iniciativas implementadas até agora, e uma etapa de consulta às cooperativas, às centrais e ao CAS (Centro Administrativo Sicredi) para atualizar a estratégia. As ações do planejamento são desdobradas no CAS, nas

centrais e nas cooperativas por meio de projetos e ações, respeitando a autonomia local.

Como resultado do processo, reforçamos nosso foco no modelo cooperativo, com atuação local nas comunidades onde estamos presentes. A partir das discussões, atualizamos nossos objetivos com sete prioridades estratégicas sistêmicas.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS SISTÊMICAS

Ciclo 2016~2020 – Atualização da Estratégia 2018

5 milhões de ASSOCIADOS TOTAIS

Longo Prazo + Ambição NNE + 220K Não Correntistas + Woop 2020 = 4.990.836 de associados

62 bilhões de CRÉDITO

Longo Prazo + Ambições NNE + Woop 2020 = R\$ 62.030.907.697 em crédito

70 bilhões em DEPÓSITOS

Longo Prazo + Ambições NNE + Woop 2020 = R\$ 69.708.506.355 em depósitos

POSICIONAMENTO POR SEGMENTO

Tangibilizar a proposta de valor do Sicredi por segmento, priorizando produtos, canais e processos, incorporando uma ampla utilização de dados para crescimento dos negócios e a melhoria da experiência do associado

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Promover a transformação digital no Sicredi, com a troca do core bancário, construindo um novo modelo operacional e uma nova experiência de relacionamento físico e digital...Fisital

ATUAÇÃO GEOGRÁFICA

Desenvolver estratégias de desenvolvimento de atuação geográfica conforme os diferentes portes de município

MODELO OPERACIONAL

Garantir o modelo operacional otimizando custos e preparando a empresa para a migração do novo core bancário

PESSOAS

Alinhar o modelo de competências à transformação digital e as prioridades estratégicas

RISCOS E FINANÇAS

Garantir índices sustentáveis de gestão de riscos e liquidez para o crescimento do Sicredi

SUSTENTABILIDADE

Alinhar o posicionamento do tema sustentabilidade à estratégia de negócio



Centro Administrativo Sicredi, Porto Alegre - RS

O tema Posicionamento por segmento é um dos pontos prioritários da atualização do nosso Planejamento Estratégico. Uma das iniciativas estratégicas nas quais ele está baseado é a proposta de valor, que visa tangibilizar o nosso propósito para os associados, oferecendo uma experiência superior a cada um dos diferentes públicos.

O grupo identificou os atributos de valor de cada perfil de associado, os quais foram testados por meio de pesquisas quantitativas. Como resultado, levantamos mais de 100 ações necessárias para entregarmos o que os públicos valorizavam e construímos um plano de implementação. Atualmente, estamos no estágio de aculturação e implementação dessa transformação, que deve direcionar processos, produtos, capacitações, entre outros temas.

A outra grande prioridade do Planejamento Estratégico é a transformação digital do Sicredi, que se baseia na evolução tecnológica de nossos sistemas, na construção de um novo modelo operacional e uma nova experiência de relacionamento, unindo o físico com o digital — o Fisital (saiba mais na página 59).

O tema Atuação geográfica propõe o desenvolvimento de ferramentas e modelos de apoio à expansão do Sistema, buscando atingir novos municípios, regiões e estados do país. Ele também indica a iniciativa de evoluir no monitoramento dos concorrentes, das informações de mercado e dos modelos de negócio, para apoiar essa expansão.

Já no tema Riscos e Finanças, o objetivo é garantir os índices sustentáveis de liquidez no Sistema e desenvolver a mensuração e o monitoramento de riscos estratégicos.

Pela primeira vez, o Planejamento Estratégico também traz o tema Sustentabilidade entre suas prioridades, estipulando como iniciativas estratégicas o posicionamento do tema no Sicredi e a educação financeira. Como parte da primeira iniciativa, estabelecemos as ações de treinar os conselheiros, mapear nossos impactos positivos, revisar nossa materialidade e disseminar internamente os conceitos de sustentabilidade. Para a iniciativa de educação financeira, traçamos as ações de definir uma abordagem sistêmica para o tema e desenvolver iniciativas que atendam colaboradores, associados e comunidade.

Gestão de sustentabilidade

GRI 102-19 / 102-20 / 102-27

A fim de ampliar nossa geração de valor para as comunidades onde atuamos, a sociedade de maneira geral e o meio ambiente, contamos com uma Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. O documento direciona nossa estratégia de sustentabilidade e atribui os papéis das lideranças nessa governança e gestão.

A Política reforça os princípios do cooperativismo como promotores do tema sustentabilidade no Sicredi e estabelece diretrizes para a gestão do tema:

Diretrizes de sustentabilidade do Sicredi



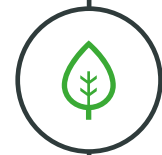
Produtos e Serviços

Nossas cooperativas procuram contribuir para a inclusão financeira e o desenvolvimento local, ao levar o crédito e outros serviços financeiros para toda a sociedade, inclusive em regiões não atendidas pelo sistema financeiro convencional.



Diálogo com partes interessadas

Buscamos estimular o diálogo com nossos stakeholders (conheça nossos públicos de relacionamento na página 8) a fim de envolvê-los na condução de nossos negócios, de forma a criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos e mutuamente benéficos.



Gestão de risco socioambiental

Definimos risco socioambiental como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Por isso, buscamos analisar os riscos e as oportunidades socioambientais inerentes às nossas operações de crédito (saiba mais na página 72).



Transparência

Nossa prestação de contas acontece periodicamente e está vinculada a um processo estruturado de participação dos associados, além da publicação deste Relatório de Sustentabilidade, do Relatório de Gestão de Riscos, do Relatório de Risco Operacional, das Demonstrações contábeis e financeiras, entre outros documentos.



Uso dos recursos financeiros de modo consciente

Nossos colaboradores buscam orientar o uso dos recursos para melhor atender às necessidades e objetivos dos associados. Adicionalmente, procuramos conduzir iniciativas de orientação financeira aos associados.

Em 2019, iremos revisar e atualizar nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.

Além das diretrizes estabelecidas no documento, a estratégia de sustentabilidade do Sicredi prioriza três macrotemas — Relacionamento e cooperativismo, Soluções responsáveis e Desenvolvimento local — e onze temas materiais (saiba mais sobre os temas na página 9).

Em acordo com a nossa prioridade estratégica de alinhar a sustentabilidade com o negócio, foi criada em 2018 a Superintendência de Sustentabilidade. A nova área tem o papel de integrar e potencializar as práticas e iniciativas ligadas ao tema, criando uma estrutura mais robusta e integrada às demais áreas do Sicredi. Ela também deve promover o alinhamento sistêmico, apoiando centrais e cooperativas.

Para realizar a governança do tema, contamos com um Comitê Sistêmico de Sustentabilidade, que se reúne anualmente e debate como o tópico será gerido em nosso negócio. Fazem parte do Comitê de Sustentabilidade presidentes das cooperativas e centrais, diretores executivos do CAS (Centro Administrativo Sicredi) e das centrais, representantes da área de Desenvolvimento do Cooperativismo das centrais e representantes da Fundação Sicredi. O Comitê é consultivo, e os assuntos estratégicos são encaminhados para deliberação do Conselho de Administração da SicrediPar, precedida da consulta às cooperativas de crédito.

Em novembro, foi realizada a sexta reunião anual do Comitê, durante a qual foi aprovado, pela primeira vez, um plano de ação de sustentabilidade para o Sicredi. O plano foi desenvolvido pela Superintendência de Sustentabilidade e propõe 43 ações a serem realizadas no período 2019-2021 para fortalecer nossa gestão do tema, entre elas:

Plano de Ação de Sustentabilidade 2019

Formação de lideranças em sustentabilidade

Implantação de ferramenta automatizada de gestão de indicadores de sustentabilidade

Revisão dos Temas Materiais (veja *box* a seguir)

Realização de um estudo de impactos positivos do Sicredi

Posicionamento e itinerário sistêmico para a atuação do Sicredi no combate às mudanças climáticas

Revisão de Política de Sustentabilidade e Risco Socioambiental

Apoio à criação e realização de Comitês de Sustentabilidade

Em 2018, as Centrais Sicredi Sul/Sudeste, Sicredi PR/SP/RJ e Sicredi Centro Norte também realizaram reuniões de seus Comitês de Sustentabilidade para discutir a gestão do tema em suas regiões. Em 2019, como parte de nosso plano de ação, pretendemos apoiar a realização de Comitês regionais pelas cinco centrais e a implantação de Comitês locais por 20 cooperativas.

Revisão dos Temas Materiais

Em 2018, demos início ao processo de revisão de nossos Temas Materiais. Esses são os tópicos que têm maior probabilidade de impactar nossa geração de valor e a sustentabilidade do negócio no curto, médio e longo prazo (conheça nossos Temas Materiais atuais na página 9). O levantamento deve terminar em 2019, e vai nortear a nossa gestão de sustentabilidade, em termos de identificar indicadores de impacto e de gestão. O objetivo dessa revisão é aproximar a sustentabilidade da estratégia do negócio.

Gestão de riscos

GRI 102-11 / 102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-31 / 102-33 / 102-34

Nas nossas cooperativas singulares, centrais e no CAS, contamos com estrutura de Gestão Integrada de Riscos que está em constante evolução para contribuir com a solidez do Sistema. A partir do modelo de linhas de defesa, temos unidades de risco que agem de maneira independente das áreas de negócio e da auditoria interna e se dedicam a identificar, controlar e mitigar os fatores que possam impedir a sustentabilidade do negócio no curto, médio e longo prazo.

São considerados os riscos:

Financeiros

- de crédito;
- de mercado;
- de variação das taxas de juros para instrumentos da carteira bancária;
- de liquidez; e
- de capital.

Esse processo inclui o monitoramento de indicadores e o reporte para os comitês que apoiam o Conselho de Administração nas deliberações relacionadas às políticas e diretrizes de gestão de risco e aos limites prudenciais a serem observados. Esse monitoramento não possui uma frequência estabelecida. Para identificação e gestão de riscos e oportunidades, o Conselho tem o apoio de cinco comitês assessores: de Auditoria, de Riscos e Compliance, dos Fundos Garantidores, de Pessoas, da Fundação e de Estratégia.

A efetividade dos processos de gestão de riscos é garantida por meio da discussão nos comitês assessores, onde os aspectos técnicos mais abrangentes dos riscos são

Não financeiros

- operacional;
- de segurança da informação e cibersegurança;
- socioambiental; e
- de conformidade.

avaliados, reportando ou indicando ao Conselho ações para deliberações específicas.

Possuímos políticas e normas em conformidade com as exigências legais, as práticas de mercado e as práticas da instituição, que são revistas no mínimo anualmente, com o objetivo de manter a consistência de tais controles.

Contamos também com políticas e processos dedicados a acompanhar e mitigar os riscos socioambientais de nosso negócio (saiba mais na página 72).

Gerenciamento integrado de riscos

Possuímos uma Declaração de Appetite por Riscos (Risk Appetite Statement, ou RAS), que é um documento sistêmico que alinha o nosso apetite aos diferentes tipos de riscos incorridos, definindo alertas e limites e facilitando a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos.

Todas as nossas entidades e aqueles que fazem parte delas devem tomar conhecimento e agir conforme a RAS. Nosso apetite por

risco é fundamentado na seguinte visão estratégica: ser reconhecido pela sociedade como uma instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz. Como diretriz para alcançar seus objetivos, todas as ações contidas no Planejamento Estratégico devem ser compatíveis com o apetite por riscos descrito na RAS.

Segurança financeira

GRI 103-2 / 103-3

O Sicredi oferece uma rede de apoio na qual as cooperativas atuam de forma integrada e dão suporte umas às outras. Ao fazer parte dessa rede, nossos associados contam com uma série de instrumentos que garantem segurança e confiabilidade a seus investimentos.

O Sicredi Fundos Garantidores, por exemplo, é um fundo constituído pelas contribuições das cooperativas do Sicredi, ressarcimentos e recuperação de ativos. Tem a função de garantir o cumprimento das obrigações financeiras e apoiar ações de desenvolvimento das cooperativas.

Também contamos com a garantia do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop) – www.fgcoop.coop.br –, que foi criado com o objetivo de cumprir o mesmo papel que o FGC desempenha para os bancos comerciais, garantindo depósitos e viabilizando a assistência financeira a instituições com eventuais dificuldades de liquidez.

A segurança dos investimentos de nossos associados é atestada pelas principais agências de classificação de risco de crédito no mundo, que garantiram ao Banco Cooperativo Sicredi os seguintes ratings em escala nacional:

FitchRatings
Fitch: **AA**

MOODY'S
Moody's: **Aa2**

STANDARD & POOR'S
Standard & Poor's: **AAA**

Fornecedores

GRI 102-9/ 204-1

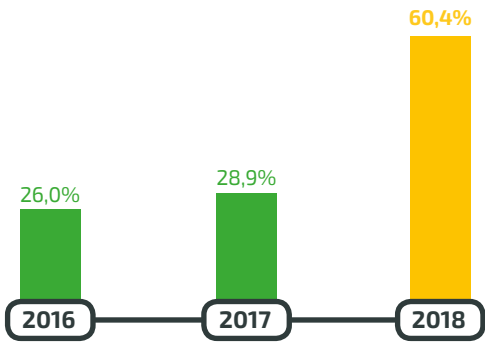
O relacionamento com os fornecedores é orientado pela Norma Interna de Compras Corporativas. A diretriz indica que os fornecedores devem, preferencialmente, ser associados a uma de nossas cooperativas, a fim de gerar mais valor à nossa cadeia de negócios.

Também priorizamos fornecedores das comunidades onde estamos presentes, como parte da estratégia de contribuir para o desenvolvimento local.

Temos políticas de compras que norteiam a contratação e gestão dos fornecedores que serão utilizados pelo Sistema. Em 2018, pagamos R\$ 3,5 bilhões para nossos fornecedores, comprando desde suprimentos até soluções complexas de serviços. As cooperativas e centrais, no entanto, possuem autonomia para realizar seus contratos localmente e não possuímos controle sistêmico desse valor.

Em 2018, pagamos **R\$ 970,9 milhões** aos fornecedores contratados em municípios com menos de 200 mil habitantes, correspondendo a **27,6%** do total.

Porcentagem de fornecedores contratados em municípios com menos de 200 mil habitantes



Proporção de gastos com fornecedores locais*			
Central	2016	2017	2018
Central Sicredi Sul/Sudeste	37%	40%	39%
Central Sicredi PR/SP/RJ	31%	34%	34%
Central Sicredi Brasil Central	15%	17%	16%
Central Sicredi Centro Norte	40%	44%	41%
Central Sicredi Norte/Nordeste	10%	11%	9%
Empresas do CAS	5%	6%	4%

* Consideramos fornecedor local aquele situado em cidades com menos de 200 mil habitantes, segundo informações geográficas de 2015 disponibilizadas pela área de Planejamento de Negócio do Banco Cooperativo Sicredi. O cálculo excluiu os valores correspondentes a pagamentos a órgãos públicos, associações, fabricantes de veículos e entidades do Sistema Cooperativo Sicredi.

Embora não tenhamos o controle sistêmico das contratações feitas pelas centrais e cooperativas, a maioria dos contratos locais também é firmado com empresas das regiões onde atuam.

Para garantir que os fornecedores estejam alinhados aos nossos valores, incluímos cláusulas anticorrupção, de direitos humanos e meio ambiente em nossos contratos, tratando de temas como trabalho infantil e escravo. Recomendamos que as cooperativas utilizem essas mesmas cláusulas padronizadas em

suas compras locais, divulgando o modelo em um Guia de Boas Práticas na Gestão de Contratos, publicado em 2018.

Durante o ano, trabalhamos em definir quais são as competências e qualificações dos fornecedores com os quais desejamos fazer negócio. Nossa intenção é criar novos requisitos sociais e ambientais a serem levados em consideração na hora da contratação, a fim de alinhar cada vez mais nossos parceiros aos valores de nosso negócio.



Relacionamento com o associado

Satisfação do associado

Sicredi-RC20 / GRI 102-43 / 103-2 / 103-3

Em 2018, continuamos focados em deixar nossos associados cada vez mais satisfeitos com o Sicredi. O esforço se refletiu no índice de 68,9% de satisfação gerado a partir da pesquisa Net Promoter Score (NPS), realizada com mais de 114 mil associados. O resultado é 1,6 pontos percentuais superior ao registrado no ano anterior. Os associados promotores da marca destacam a qualidade do atendimento nas agências, realizado pelos gerentes e demais colaboradores.

O NPS é uma metodologia usada em todo o mundo para medir a probabilidade de sermos recomendados por nossos associados, permitindo uma correlação entre a sua satisfação e o crescimento de nosso negócio. Com o objetivo de entender melhor a demanda dos associados, implementamos em nossas agências o ciclo de relacionamento com o

Canais de relacionamento

GRI 103-2 / 103-3 / FS14 / Sicredi-RC02 / RC03 / RC04 / RC17 / RC18 / RC19 / RC21

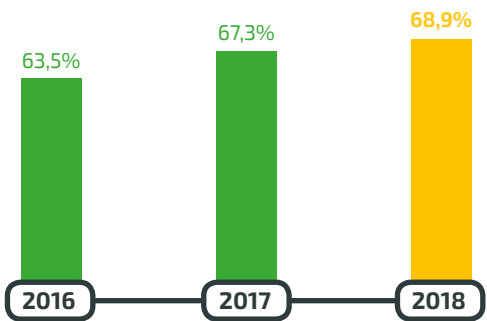
Com foco em atender cada vez melhor as necessidades de nossos associados, trabalhamos para aprimorar continuamente nossos canais de relacionamento, oferecendo mais agilidade, conveniência e segurança.

Como resultado desses esforços, continuamos ampliando o número de transações realizadas nos canais de atendimento em comparação às agências. Em 2018, 71,9% das transações com



associado. Ele utiliza levantamentos estatísticos para apontar aos nossos gerentes quais os melhores momentos de se comunicar com cada associado e quais os conteúdos mais importantes para cada fase de seu relacionamento conosco, gerando uma comunicação mais efetiva.

Índice de satisfação dos associados



movimentação financeira foram feitas em canais alternativos, resultado 2,57 pontos percentuais maior do que o registrado no ano anterior.

Quando consideramos também outras operações além de transações financeiras, como operações consultivas e administrativas, o resultado é de 89,6%. Nesse caso, o destaque é o aplicativo, que concentrou 45,3% do total de registros.

Agência: nosso espaço de relacionamento

A oferta de canais de relacionamento cada vez mais atrativos faz parte de nossa estratégia de deixar as agências menos focadas em realizar transações financeiras e mais voltadas a estreitar o relacionamento com os associados. Para isso, nossas agências estão sendo atualizadas de acordo com a nova marca do Sicredi, buscando criar uma experiência mais acolhedora e descomplicada, com amplos espaços de convivência.



Agência da Cooperativa Sicredi Planalto Central, em Brasília

Número de associados que utilizam os canais	2016	2017	2018
Caixas eletrônicos*	3.050.526	3.004.862	3.251.468
Agente Credenciado (número de agentes ativos no ano)	1.858	1.501	1.494
Internet banking	539.862	578.464	764.320
Aplicativo	397.383	757.629	1.437.469
Serviço por telefone**	12.959	10.246	9.064

*A plataforma tecnológica do caixa eletrônico foi substituída no decorrer de 2018, portanto o número de associados que acessaram o canal nesse ano é composto pela soma das bases antiga e nova.

**As opções de consultas e transações à conta corrente do canal Serviços por Telefone foram desativadas no fim de 2018, por isso esse número não deve ser reportado em 2019.

A maior utilização dos canais alternativos em relação às agências é importante para nossa estratégia de negócio, pois as cooperativas podem se focar mais na consultoria financeira e outras ações em benefício da comunidade, e para os associados, que ganham em agilidade e conveniência.

Ao longo do ano, realizamos uma série de ações de comunicação que incentivaram a utilização dos canais digitais. Em nossa plataforma interna, por exemplo, enviamos 986,2 mil estímulos para os gestores de relacionamento das agências, propondo que acionassem os associados de sua carteira e incentivassem o cadastro para

acesso ao *internet banking* e ao aplicativo. Com o mesmo propósito, enviamos 2,7 milhões de mensagens SMS aos associados.

Para acompanhar a evolução desses canais, monitoramos mensalmente o indicador de Disponibilidade de Serviços de TI, que identifica se os serviços ofertados estão acessíveis no momento em que os associados necessitam. Em 2018, a média geral de disponibilidade de serviços foi de 100%.

Ao longo do ano, lançamos uma série de melhorias na experiência de uso dos canais, aumentando o catálogo de funcionalidades e melhorando a experiência dos associados.

Acessibilidade

Ao final de 2018, 99,98% do nosso parque de caixas eletrônicos possuía certificação quanto aos requisitos de acessibilidade da norma ABNT–NBR–15250– 2005, que incluem a sinalização tátil das teclas e o uso de informações sonoras. O valor é 0,94 pontos percentuais maior do que o registrado em 2017. As máquinas certificadas estão distribuídas em 99,99% das nossas agências no país.

Desenvolvemos, por exemplo, o saque sem cartão, com o qual o associado pode autorizar saques por meio do aplicativo Sicredi e retirar o dinheiro diretamente no caixa eletrônico. Também disponibilizamos a opção de bloqueio e de desbloqueio de cartões pelo aplicativo, sem a necessidade de ir a uma agência ou a um caixa eletrônico.

Lançamos uma série de melhorias nos extratos e saldo de conta corrente nesses canais, como reorganização de *layout*, inclusão de informações e exportação em novos formatos. Os canais *internet banking*, aplicativo e caixa eletrônico agora fornecem extratos antigos, com data a partir de 2010, apoiando os associados que precisam de informações para comprovações fiscais.

No *internet banking*, lançamos uma nova opção de dispositivo de segurança: o QR Code. Trata-se de um código gerado na tela do computador que, ao ser lido pelo aplicativo do associado, permite que ele realize operações sem a necessidade de possuir um *token* físico. Também lançamos no *internet banking* a possibilidade de o associado deixar seu *feedback* no canal.

Por fim, disponibilizamos no aplicativo e no *internet banking* uma funcionalidade que permite aos associados acompanharem seus limites pré-aprovados de crédito e, nos produtos que não são passíveis de contratação ou simulação *on-line*, demonstrarem interesse para que a agência entre em contato.

A fim de continuar evoluindo a nossa infraestrutura tecnológica de relacionamento com o associado, implementamos uma plataforma de informações gerenciais de canais. Ela disponibiliza aos nossos colaboradores relatórios relativos às transações, operações, acessos, volumes financeiros, limites, distribuição de parque, tecnologia e cobertura a fraudes de cada canal. Os relatórios passaram a ser consolidados em uma única ferramenta, o Tableau, atualizados automaticamente e ficam disponíveis de forma *on-line*.

Esse conjunto de dados pode ser facilmente acessado pelas centrais e cooperativas, servindo como fonte para acompanhar a evolução dos produtos nos canais e para subsidiar as lideranças na tomada de decisões.

Segurança dos canais

Com a utilização cada vez maior dos canais de relacionamento digitais, a segurança cibernética de nossos serviços e produtos permanece sendo preocupação constante. Em 2018, realizamos novos avanços na gestão de acessos e identidades de nossos canais, implantamos a governança de desenvolvimento seguro e disponibilizamos novos dispositivos de segurança para transacionar nos canais, o que nos permitiu ajustar os limites das transações de acordo com o nível de segurança. Nosso indicador de Segurança nas Transações Eletrônicas atingiu o resultado de 99.9962% de proteção nos canais, reduzindo os prejuízos com fraudes eletrônicas e contribuindo para uma melhor experiência dos associados. Para 2019, planejamos evoluir o modelo de prevenção, detecção e resposta aos ataques cibernéticos, seguindo práticas de mercado e agregando ferramentas e processos para fornecer às centrais e cooperativas informações atualizadas sobre ataques ao sistema financeiro e ao Sicredi. Também vamos apoiar as cooperativas a realizarem seus investimentos em segurança física de maneira planejada, objetiva e otimizada, elevando o nível de proteção das agências contra esses ataques.

Colaboradores

Sicredi RC06 / GRI 102-8 / 102-43 / 401-1

Em nosso dia a dia, os colaboradores são os responsáveis por criar relacionamentos cada vez mais próximos com os associados. A partir de uma convivência rotineira, eles procuram estar presentes em suas vidas, conhecendo seus objetivos pessoais e profissionais e compreendendo as suas necessidades de serviços financeiros.

Nossos 25,8 mil colaboradores também são associados de nossas cooperativas e, portanto, participam das decisões que impactam na gestão da sua cooperativa.

Número de colaboradores por contrato de trabalho						
	2016		2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Tempo determinado*	169	263	190	318	260	368
Tempo indeterminado	8.416	11.717	9.644	13.241	10.578	14.577
Total por gênero	8.585	11.980	9.834	13.559	10.838	14.945
Total	20.565		23.393		25.783	

*Para o contrato de tempo determinado, foram considerados apenas os jovens aprendizes

Número de colaboradores por conglomerado**			
Central Sicredi	2016	2017	2018
Sul/Sudeste	8.251	8.648	9.190
PR/SP/RJ	6.300	7.032	8.230
Centro Norte	2.750	2.886	3.115
Brasil Central	1.457	1.618	1.843
Norte/Nordeste	--	1.444	1.467
Administrativo Sicredi (CAS)	1.797	1.755	1.927
SicrediPar	10	10	11
Total	20.565	23.393	25.783

**A partir de 2017 os dados passaram a contabilizar os colaboradores da Central Sicredi Norte/Nordeste.

Por isso, buscamos atrair pessoas que se identifiquem com a causa do cooperativismo. Mantemos uma estratégia de atração e captação sistêmica, com práticas implantadas de acordo com a estratégia local, considerando a cultura e o planejamento de cada cooperativa.



Em 2018 o índice de satisfação geral dos colaboradores foi de 86%.



Contratações dos colaboradores por gênero						
	2016		2017		2018	
	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações
Masculino	2.005	23,4%	2.409	24,5%	3.019	27,9%
Feminino	2.747	22,9%	3.090	22,8%	3.761	25,2%
Total	4.752	23,1%	5.499	23,5%	6.780	26,3%

Rotatividade dos colaboradores por gênero						
	2016		2017		2018	
	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade
Masculino	1.389	19,8%	1.727	21,0%	2.073	23,5%
Feminino	1.851	19,2%	2.234	19,6%	2.435	20,7%
Total	3.240	19,4%	3.961	20,2%	4.508	21,9%

Contratações por conglomerado						
	2016		2017		2018	
Central Sicredi	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações
Sul/Sudeste	1.449	17,6%	1.649	19,1%	1.812	19,7%
PR/SP/RJ	1.735	27,5%	1.960	27,9%	2.567	31,2%
Centro Norte	771	28,0%	753	26,1%	857	27,5%
Brasil Central	441	30,3%	543	33,6%	637	34,6%
Norte/Nordeste	-	-	325	22,5%	442	30,1%
CAS	354	19,7%	268	15,3%	463	24,0%
SicrediPar	2	20,0%	268	10,0%	2	18,9%
Total	4.752	23,1%	5.499	23,5%	6.780	26,3%

Rotatividade por conglomerado						
	2016		2017		2018	
Central Sicredi	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade
Sul/Sudeste	1.014	14,9%	1.237	16,7%	1.285	16,9%
PR/SP/RJ	1.127	22,7%	1.218	22,6%	1.337	23,7%
Centro Norte	622	25,3%	605	23,5%	626	23,8%
Brasil Central	273	24,5%	368	28,2%	409	28,4%
Norte/Nordeste	-	-	235	19,4%	490	31,8%
CAS	204	15,5%	298	16,1%	360	21,4%
SicrediPar	0	10,0%	0	5,0%	1	13,6%
Total	3.240	19,4%	3.961	20,2%	4.508	21,9%

Contratações por faixa etária						
	2016		2017		2018	
	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações	Contratações	Taxa de Contratações
Abaixo de 20 anos	1.081	86,7%	1.232	88,7%	1097	110,8%
De 21 a 30 anos	2.563	25,2%	2.807	25,9%	3.435	32,4%
De 31 a 40 anos	881	12,6%	1.144	13,8%	1.641	15,8%
De 41 a 50 anos	187	11,7%	246	12,1%	391	13,9%
Acima de 50 anos	40	7,4%	70	8,5%	216	21,6%
Total	4.752	23,1%	5.499	23,5%	6.780	26,3%

Rotatividade por faixa etária						
	2016		2017		2018	
	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	Desligamentos	Taxa de Rotatividade
Abaixo de 20 anos	472	62,0%	683	68,9%	548	83,1%
De 21 a 30 anos	1.683	20,9%	1.924	21,8%	2.009	25,6%
De 31 a 40 anos	849	12,3%	1.052	13,2%	1.280	14,1%
De 41 a 50 anos	189	11,8%	235	11,8%	386	13,8%
Acima de 50 anos	47	8,1%	67	8,3%	285	25,0%
Total	3.240	19,4%	3.961	20,2%	4.508	21,9%



Desde 2017, vivemos um processo contínuo de transformação do nosso modelo de organização interna, implementando o método ágil em diferentes áreas do negócio.

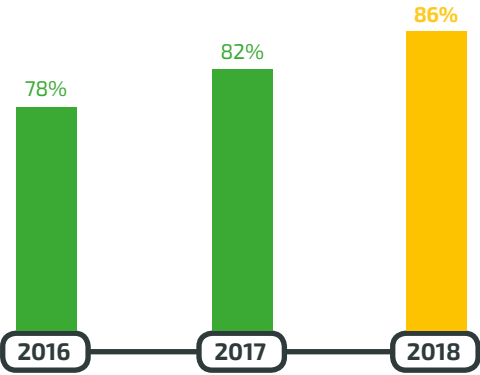
Em 2018, revisamos nossa estrutura de cargos e os mapas de carreira, oferecendo critérios mais claros para as promoções e alinhando a estrutura ao nosso novo modelo de remuneração. Os colaboradores passaram a contar com a plataforma *on-line* Minha Carreira, onde podem consultar a nova estrutura de cargos e conhecer suas possibilidades de evolução profissional, ajudando a planejar seu futuro conosco. Desde o lançamento, em março, a página tem em média 2.200 acessos ao mês.

Como resultado dessas iniciativas, nossa Pesquisa de Clima resultou em um índice de satisfação de 86%, quatro pontos percentuais acima do registrado em 2016.

Confirmando o êxito de nossa gestão de pessoas, também fazemos parte dos *rankings* 150 Melhores Empresas para Trabalhar e Melhores Empresas para Começar a Carreira (saiba mais sobre as premiações na página 20), com 82,1 pontos no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT), 92,3 no Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho (IQAT) e 63,1 no Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP).

Em 2018, lançamos a nova Rede Colaborativa, nossa plataforma voltada a apresentar ao colaborador as ferramentas, aplicativos e comunicados administrativos de forma centralizada. A nova ferramenta apresenta as informações sistêmicas, regionais e locais de modo mais interativo e simples, trazendo conteúdos mais focados nas necessidades do colaborador, com base na convergência e interação multicanal.

Índice da satisfação geral dos colaboradores



Suporte ao colaborador

Em 2018, continuamos focados em oferecer suporte aos colaboradores de modo ágil e eficiente via *chat*. Como resultado, o uso desse canal aumentou 159% em relação ao ano anterior. Para avançar na eficiência desse atendimento, lançamos o Theo, um assistente digital movido a inteligência artificial. Utilizando ferramentas de cognição, ele é capaz de se comunicar com o colaborador de modo humanizado, tirar dúvidas e registrar comentários de forma automática. Ele possui uma série de interações cadastradas e, por meio de algoritmos de *machine learning*, aprende novas respostas a partir de cada atendimento. Nos casos em que o Theo não é capaz de sanar as dúvidas, o colaborador é encaminhado para um atendente humano. Conseguimos, por meio da nova ferramenta, responder cerca de 30% das questões, aumentando nossa agilidade.

Treinamento

Sicredi RC07 / GRI 103-2 / 103-3 / 404-1 / 404-2/ 404-3

A fim de melhorar cada vez mais a experiência de nossos associados, investimos continuamente no desenvolvimento dos colaboradores.

Em 2018, aplicamos

R\$87 milhões

em treinamentos e programas de capacitação e formação, valor superior ao investido no ano anterior, que foi de R\$ 66,4 milhões.

Oferecemos aos nossos colaboradores um processo contínuo, crescente e cumulativo de aprendizagem, estruturado em diferentes níveis de formação, que levam em consideração o estágio de conhecimento em relação à organização e à função que desempenham. As centrais e cooperativas também desenvolvem programas de treinamento focados nas suas necessidades específicas.

Nossas ações de educação corporativa acontecem por meio da plataforma Sicredi Aprende, que disponibiliza conteúdos em formatos *on-line* e presencial. A ferramenta busca desenvolver as competências dos colaboradores por trilhas de formação, sendo as principais:

Trilhas de formação dos colaboradores do Sicredi



Formação Básica: busca introduzir e aculturar o novo colaborador ao Sicredi. Por isso, disponibiliza conteúdos essenciais, como conhecimento sobre a nossa organização, estrutura e cultura, além de conteúdos sobre educação financeira.



Formação Funcional: contribui para que o colaborador desenvolva as competências relacionadas às atividades do seu dia a dia no Sicredi. Dentre as principais formações disponíveis estão as Formações de Agências, destinadas aos profissionais do Administrativo Financeiro e de Negócios.



Formação Continuada: busca ampliar os conhecimentos quanto a processos, métodos e técnicas utilizados no mercado, relativos à posição atual do colaborador ou visando o crescimento profissional. A Formação Continuada é composta por cursos e programas internos e externos, seminários e congressos, além de cursos complementares disponíveis na Plataforma de Educação.

Formação de Líderes: desenvolve nossos gestores em suas responsabilidades gerenciais e em seus papéis de líderes, capacitando-os para uma atuação estratégica com foco em pessoas, processos e resultados.

Em 2018, atualizamos a plataforma com 24 novos cursos *on-line*, focando na formação de líderes e na formação dos administradores das agências. Além

disso, criamos um mapa de educação corporativa, que permite ao colaborador conhecer nossas principais formações e os cursos disponíveis.

Média de horas de treinamento por colaborador, discriminado por gênero			
	2016	2017	2018
Homens	31	29	28
Mulheres	28	27	26
Total	29	28	27

Média de horas de treinamento por colaborador, discriminado por categoria funcional			
	2016	2017	2018
Eleitos	9	8	6
Alta Liderança	40	38	22
Média Liderança	33	33	33
Profissionais	26	26	25
Técnicos	31	28	27
Estagiários	25	24	23
Jovem Aprendiz	19	15	15
Total	29	28	22

Além disso, realizamos capacitações voltadas para treinar nossos colaboradores em temáticas do cooperativismo, como os Encontros de Coletivização do Crescer e o Jeito Sicredi de Ser.

Colaboradores treinados em temáticas do cooperativismo*	
Central Sicredi Sul/Sudeste	427
Central Sicredi PR/SP/RJ	298
Central Sicredi Centro Norte	657
Central Sicredi Brasil Central	114
Central Sicredi Norte/Nordeste	261
CAS	282
SicrediPar	1
Total	2.040

*Em 2018, medimos este indicador pela primeira vez. Os números de colaboradores treinados podem estar subestimados, pois cada cooperativa possui autonomia para realizar esse acompanhamento.

Anualmente, todos os colaboradores passam pelo processo de avaliação de desempenho, para orientar o desenvolvimento de carreira por meio da identificação dos pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Em 2018, 100% dos colaboradores participaram de análise de desempenho.

Conhecendo o cooperativismo europeu

Em agosto, 21 colaboradores do Sicredi participaram do Programa ADG 2018, um intercâmbio organizado pela ADG (Academia das Cooperativas Alemãs, na sigla em alemão), visitando países como Alemanha, Suíça, Áustria e Holanda. O objetivo foi ampliar seus conhecimentos nos modelos cooperativistas de cada país, incluindo visitas técnicas a agências e cooperativas, além de aprofundar seus fundamentos teóricos referente a transformação digital, inovação e gestão estratégica.

Diversidade

GRI 405-1 / 405-2

No Sicredi, buscamos respeitar a individualidade das pessoas, sejam elas associados ou colaboradores, promovendo o respeito às diferenças e trabalhando para construir um ambiente inclusivo.

Acreditamos que a diversidade pode ser um diferencial para o nosso negócio, favorecendo a inovação e o desenvolvimento de soluções para nossos públicos. Por conta de nossa dimensão, contamos com uma natural diversidade geográfica, mas ainda temos oportunidades de melhorias em outros indicadores, como gênero, idade e raça:

Gênero dos colaboradores por nível funcional					
	Total	Homens	%	Mulheres	%
Eleitos	213	203	95,3%	10	4,7%
Alta Liderança	296	272	91,9%	24	8,1%
Média Liderança	3.700	2.016	54,5%	1.684	45,5%
Profissionais	8.772	3.955	45,09%	4.817	54,91%
Técnicos	11.306	3.818	33,77%	7.488	66,23%
Estagiários	868	314	36,2%	554	63,8%
Jovem Aprendiz	628	260	41,4%	368	58,6%
Total	25.783	10.838	42,0%	14.945	58,0%

Faixa etária dos colaboradores por nível funcional											
	Total	Até 20 anos	%	De 21 a 30 anos	%	De 31 a 40 anos	%	De 41 a 50 anos	%	Acima de 50 anos	%
Eleitos	213	0	0%	0	0,0%	5	2,3%	23	10,8%	185	86,9%
Alta Liderança	296	0	0%	3	1,0%	62	20,9%	116	39,2%	115	38,9%
Média Liderança	3.700	0	0%	486	13,1%	1.994	53,9%	917	24,8%	303	8,2%
Profissionais	20.023	9	0,1%	2.786	31,8%	4.557	51,9%	1.169	13,3%	251	2,9%
Técnicos	55	203	1,8%	6.645	58,8%	3.726	33,0%	585	5,2%	147	1,3%
Estagiários	868	248	29%	601	69,2%	19	2,2%	0	0,0%	0	0,0%
Jovem Aprendiz	628	530	84%	98	15,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	25.783	990	4%	10.619	41,2%	10.363	40,2%	2.810	10,9%	1.001	3,9%

Portadores de deficiências por nível funcional		
	Número de colaboradores	%
Eleitos	0	0%
Alta Liderança	1	0,3%
Média Liderança	31	0,8%
Profissionais	100	1,1%
Técnicos	385	3,4%
Estagiários	2	0,2%
Jovem Aprendiz	2	0,3%
Total	521	2,0%

Colaboradores negros por nível funcional		
	Número de colaboradores	%
Eleitos	0	0,0%
Alta Liderança	1	0,3%
Média Liderança	25	0,7%
Profissionais	68	0,8%
Técnicos	114	1,0%
Estagiários	9	1,0%
Jovem Aprendiz	6	1,0%
Total	223	0,9%

Razão entre a remuneração das mulheres e dos homens*		
	Razão entre a remuneração média	Razão entre o salário base médio
Eleitos	59,9%	59,9%
Alta Liderança	85,6%	85,6%
Média Liderança	71,5%	70,2%
Profissionais	84,6%	83,6%
Técnicos	102,1%	100,6%
Estagiários	96,2%	96,2%
Jovem Aprendiz	101,7%	101,6%

*Remuneração média é o valor médio recebido pelos colaboradores de cada categoria funcional. Já o salário base médio é a média do salário inicial de cada categoria funcional.

Com esse objetivo, em 2018, passamos a trabalhar o tema diversidade em discussões internas e grupos de afinidades.

Para aumentar a participação de mulheres em nossa gestão, estamos incentivando a criação de um Comitê Mulher em cada cooperativa, a fim de capacitar e engajar esse público para que assuma papéis de liderança em suas comunidades e nas instituições. Trata-se de um programa vinculado à gestão da cooperativa, reportando ao Conselho de Administração, atuando em colaboração com a Diretoria Executiva e alinhado às suas definições estratégicas.

Nossas cooperativas também são estimuladas a criar um Comitê Jovem, para iniciar a mesma discussão com esse público.

Reconhecendo a nossa evolução no tema, recebemos o prêmio Athena Award 2018, concedido pelo Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (Woccu, na sigla em inglês) às instituições financeiras que contribuíram para o desenvolvimento de lideranças femininas no cooperativismo de crédito.

A Central PR/SP/RJ, por exemplo, conta com 20 Comitês Mulher e 15 Comitês Jovem.



2º Summit Comitês Mulher do Sicredi com o tema Mulheres que Inspiram e Fazem Acontecer



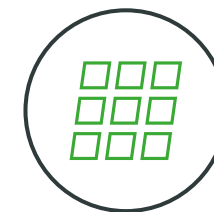
Transformação digital

Sicredi RC04 / GRI 103-2 / 103-3

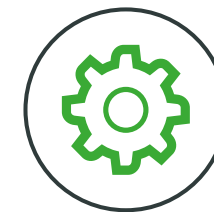
A transformação digital é um dos focos de nosso Planejamento Estratégico 2016-2020.

Trata-se de um avanço essencial para nossa sustentabilidade em um ambiente de negócios em evolução constante, com a digitalização cada vez maior do setor financeiro e, principalmente, a mudança na mentalidade dos consumidores. Para continuarmos sendo relevantes para as comunidades das regiões onde estamos inseridos, estamos evoluindo nossa tecnologia para entregar uma melhor experiência para os nossos associados.

Focos da transformação digital



Uma nova experiência
(Novas formas de relacionamento físico e digital)



Evolução tecnológica
(Novas tecnologias, incluindo o core bancário)



Plataforma de inovação
(Arquitetura e organização preparada para o futuro)

Estamos passando por uma jornada de transformação digital que tem o objetivo de atualizar nossos sistemas e soluções para conquistar novos associados, facilitar a experiência dos atuais e apoiar a perenidade de nosso negócio, mantendo nossa essência e os valores do cooperativismo. Desde o seu início, em 2016, já investimos mais de R\$ 167 milhões.

Woop Sicredi

Sicredi RC01

Em junho, tivemos a primeira grande entrega da transformação digital, que foi o lançamento do Woop Sicredi, nossa primeira oferta 100% digital. Por meio dela, o associado pode abrir uma conta de forma totalmente eletrônica, e tem acesso a todos os serviços financeiros mais utilizados, como conta corrente, poupança, pagamentos, transferência, crédito pessoal pré-aprovado, cartão de débito ou cartão múltiplo de débito e crédito (saiba mais sobre a solução em <http://bit.ly/2Mcmnjm>).



Com o Woop Sicredi buscamos criar uma experiência de cooperativa digital. Por isso, ao abrir uma conta, a pessoa se associa a uma de nossas cooperativas, e passa a contar com todos os benefícios dos demais associados. Por meio de nosso aplicativo, ela pode conhecer a história da cooperativa e sua evolução ao longo do tempo, acompanhando dados como o desempenho, o número de associados e os principais impactos na comunidade. Além disso, ela tem acesso a conteúdos de educação financeira e cooperativismo. O lançamento faz parte de nosso empenho de nos aproximarmos de um público que dá preferência a ter uma relação digital com sua instituição financeira. Durante o processo de desenvolvimento da solução, realizamos pesquisas qualitativas, quantitativas e testes com o público-alvo, que ajudaram a definir algumas de suas funcionalidades. Demonstrando a importância desse novo modo de relacionamento, 64% das contas do Woop Sicredi foram abertas fora do horário de atendimento da agência e 22% abertas nos finais de semana. Entre todos os atendimentos, 80% foram realizados via chat, 58% realizados fora do horário de atendimento da agência e 12% nos finais de semana.

O Woop Sicredi representa uma oportunidade de testarmos novas experiências, processos e soluções tecnológicas junto a um novo público com perfil digital. Essa estratégia nos permite testar, validar e mitigar riscos em uma plataforma digital que será usada posteriormente para todos os associados do Sicredi. A plataforma permitirá um novo modelo de relacionamento que estamos chamando de experiência Fisital, que é a união da experiência física com a digital. Um processo que vai modernizar e tornar nossos sistemas operacionais mais ágeis e fáceis, oferecendo uma experiência integrada para os associados e colaboradores.



Inovar Juntos

Durante o ano, continuamos focados em evoluir nossos métodos para executar as demandas do negócio. Com esse objetivo, implementamos o programa Inovar Juntos, que nos aproximou do ecossistema de *startups*, aportando mais inovação e aumentando a velocidade de nossas entregas.

Com base nas necessidades de nossas cooperativas, traçamos dez desafios e buscamos em todo o mercado brasileiro *startups* que contassem com soluções que nos ajudassem a superá-los. Entre os desafios, estão questões ligadas à otimização da triagem de currículos, conexão de associados pessoa jurídica e pessoa física, gestão de despesas de viagens e reembolsos, segurança, digitalização de documentos e capacitação com gamificação.

Com o objetivo de acelerar esse tipo de parceria, criamos um novo modelo de integração com as *startups*, que trouxe mais agilidade a processos internos como assinatura de contratos, troca de informações e conexão de sistemas. Ainda em 2018, selecionamos as dez soluções vencedoras e começamos a testá-las, com vistas a serem implementadas no ano seguinte.

Nossas Ideias

Em 2018, implementamos uma plataforma *on-line* com o objetivo de coletar e adotar soluções sugeridas por nossos colaboradores. A Nossas Ideias funciona em nosso sistema interno, por meio do qual todos podem fazer sugestões de ideias que podem apoiar o negócio. Cada sugestão é avaliada pelas cooperativas e centrais, que podem, inclusive, fazer críticas e sugerir melhorias. Nossa área de negócios também estuda cada solução, buscando medir seu alinhamento a nossa estratégia. As ideias com melhor avaliação são analisadas pela área de Produtos, que prioriza o projeto e traça um plano para sua implementação. Em 2018, foram registradas 809 ideias na plataforma, que já levou à execução de dez projetos.



Grupo envolvido na realização da primeira edição do Inovar Juntos

Soluções financeiras responsáveis

GRI FS6



O ano de 2018 representou uma continuidade no processo de recuperação da economia brasileira, com um reaquecimento lento impactado pelas incertezas causadas pela crise política. Ainda assim, continuamos melhorando o nosso desempenho, atingindo, novamente, o melhor resultado da nossa história.

Fechamos o ano com R\$ 95,1 bilhões de ativos total (crescimento de 23,0%), fortalecendo a capacidade da nossa operação. Aos associados, foram R\$ 916 milhões de resultados distribuídos.

Os indicadores financeiros demonstram a rentabilidade e a qualidade da nossa gestão. É justamente nossa solidez financeira que permite disponibilizarmos aos associados crédito para financiar seus negócios e projetos pessoais, gerando valor para sua comunidade (conheça mais sobre nosso ciclo virtuoso na página 83).

Destaques financeiros



Patrimônio líquido:
R\$ 15,3 bilhões
(crescimento de 16,9%)



Resultado líquido:
R\$ 2,7 bilhões
(crescimento de 15,8%)



Depósitos totais:
R\$ 60,5 bilhões
(crescimento de 20,1%)



R\$ 916 milhões de resultados distribuídos aos associados em 2018

Tivemos desempenho positivo em 2018. Nosso ativo total somou R\$ 95,1 bilhões, crescimento de 23% em relação ao ano anterior.

Sicredi Combinado (em milhares de R\$)				
		2016	2017	2018
Ativo total		65.884.842	77.309.437	95.072.833
Ativo	Disponibilidades	622.658	812.722	844.155
	Aplicações interfinanc. de liquidez	14.075.009	13.875.888	13.797.205
	Títulos e valores mobiliários	13.981.481	16.375.830	20.382.042
	Relações interfinanc. e interdepend.	869.253	1.947.901	3.196.214
	Crédito geral	17.948.147	22.026.224	29.668.305
	Crédito rural	15.073.791	18.193.512	21.872.899
	Outros créditos	1.586.962	2.020.601	2.818.691
	Outros valores e bens	288.036	385.740	434.137
	Permanente	1.439.505	1.671.019	2.059.185
	Passivo	Depósitos	42.873.487	50.366.971
Captações no mercado aberto		1.259.019	1.535.738	3.869.178
Obrigações por empréstimos e repasses		6.959.801	8.152.453	9.810.081
Outros passivos		3.676.177	4.170.120	5.616.275
Patrimônio líquido		11.116.358	13.084.155	15.290.889
Resultado	Receita intermediação financeira	10.702.551	10.840.263	11.084.435
	Outras receitas operacionais	1.917.956	2.005.730	2.609.641
	Despesas intermediação financeira	5.364.133	4.695.790	4.166.468
	Outras despesas operacionais	5.236.721	5.736.600	6.743.637
	SOBRAS	2.019.653	2.413.603	2.783.971
	Juros sobre o capital próprio	452.726	453.083	390.266

Os ativos totais do Banco Cooperativo Sicredi somaram R\$ 47,0 bilhões, 14% a mais que no ano anterior.

Banco Cooperativo Sicredi (em milhares de R\$)				
		2016	2017	2018
Ativo total		40.223.543	41.243.917	46.980.187
Ativo	Disponibilidades	68.945	91.073	65.865
	Aplicações interfinanc. de liquidez	14.083.559	13.877.377	13.790.102
	Títulos e valores mobiliários	7.970.570	4.079.936	4.090.114
	Relações interfinanc. e interdepend.	827.337	1.851.127	3.165.201
	Repasse interfinanceiros crédito rural	8.841.436	11.092.074	13.127.365
	Crédito geral	1.277.499	1.667.773	1.956.642
	Crédito rural	5.855.566	6.804.731	8.305.141
	Outros créditos	1.128.001	1.594.442	2.278.250
	Outros valores e bens	2.763	2.387	844
	Permanente	167.867	182.997	200.663
Passivo	Depósitos	12.846.748	16.105.028	18.436.899
	Captações no mercado aberto	17.139.593	13.365.833	14.016.993
	Obrigações por empréstimos e repasses	6.959.801	8.152.453	9.810.081
	Outros passivos	2.072.080	2.410.134	3.501.030
	Patrimônio líquido	1.205.321	1.210.469	1.215.184
Resultado	Receita intermediação financeira	3.943.140	3.335.010	3.084.027
	Outras receitas operacionais	196.889	218.088	303.732
	Despesas intermediação financeira	3.360.941	2.657.485	2.303.040
	Outras despesas operacionais	672.784	806.955	995.195
	SOBRAS	106.304	88.658	89.524
	Juros sobre o capital próprio	0	10.000	10.000

Participação das linhas de negócio na receita total (R\$ milhares)						
	2016		2017		2018	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Crédito	7.120.631	59%	7.741.210	62%	8.719.306	67%
Receitas financeiras	3.582.381	30%	3.099.052	25%	2.365.129	18%
Prestação de serviços	1.293.285	11%	1.564.264	13%	1.935.665	15%
Serviços bancários	552.357	5%	619.422	5%	726.018	6%
Seguros	207.777	2%	263.740	2%	329.959	3%
Cartões	160.901	1%	219.756	2%	316.899	2%
Cobrança	160.317	1%	211.970	2%	249.042	2%
Consórcios	116.243	1%	141.083	1%	168.709	1%
Convênios	64.697	1%	69.398	1%	67.414	1%
Outros serviços	30.993	0%	38.895	0%	77.624	1%
Total	11.996.297	100%	12.404.526	100%	13.020.100	100%

Distribuição de resultados aos associados*

Sicredi DL04

Em 2018, distribuímos resultados aos associados com base nas decisões tomadas nas assembleias gerais. Do montante de R\$ 677 milhões à disposição das assembleias, R\$ 526 milhões foram distribuídos aos associados, representando 77,7% do total. Além disso, no ano, pagamos juros sobre o capital próprio aos associados no montante total de R\$ 390 milhões, representando 14,0% do resultado do exercício. Ao distribuímos juros ao capital, compartilhamos com os associados os resultados financeiros gerados pelas cooperativas. A distribuição dos resultados é feita por depósito na conta corrente do associado ou por meio de integralização na cota capital**.

*Os resultados são referentes ao ano de 2017.
**Cota capital: é a cota parte do associado na sociedade com a cooperativa, sendo sua participação direta no fortalecimento da instituição. Quando o associado investe na Cota Capital, ele injeta recursos ativos na cooperativa, com o objetivo de fortalecer a margem de negócios que beneficiará todos os associados.

Produtos e serviços

Crédito

Sicredi DL06/ DL07 / DL08 / DL09 / DL10 / DL11 / GRI 102-48

Em 2018, nossa carteira de crédito cresceu 27,7% (incremento de R\$ 12,2 bilhões) e atingiu a marca de R\$ 56,1 bilhões de crédito total. A carteira é composta por R\$ 32,7 bilhões em crédito

comercial e R\$ 23,4 bilhões em crédito rural e direcionados. Entre os produtos, destacamos o crescimento do Crédito para Financiamento de Energia Solar e Crédito Imobiliário.

Saldo e concessão de crédito (R\$ bilhões)			
	2016	2017	2018
Saldo	36,2	43,9	56,1
Concessão*	33,4	42,5	52,3

*O dado sobre a concessão de 2017 foi alterado em relação ao reportado no ano anterior, pois passamos a considerar as informações da Central Norte/Nordeste. Apenas os dados de concessão em 2016 desconsideram essa central.

Composição da carteira de crédito por produto (R\$ bilhões)			
	2016	2017	2018
Crédito Imobiliário	0,1	0,1	0,2
Crédito Comercial PF	10,1	12,0	15,6
Crédito Comercial PJ	8,6	10,6	14,0
Moeda Estrangeira	0,2	0,3	0,4
Crédito Rural + direcionados	16,0	19,5	23,4
Veículos	1,2	1,4	2,5
Total	36,2	43,9	56,1

A estratégia de concessão de crédito, em 2018, teve como foco agilidade no atendimento dos associados, eficiência operacional e segurança para o empreendimento cooperativo.

Por meio dos limites pré-aprovados disponibilizados para os associados, além de decisões automáticas no ato da proposta e abertura de conta, registramos um aumento

significativo no nível de concessões automáticas, que chegaram a mais de 1 milhão de propostas, representando 57,9% do total. Em 2017, foram 639 mil propostas, equivalente a 46,7% do total. Nessas modalidades, os associados com menor probabilidade de inadimplência são beneficiados, propiciando maior qualidade de crédito ao Sistema.

Continuamos a evolução dos sistemas e processos, o que gerou a ampliação do portfólio de linhas sustentáveis e a redução de prazo de contratação, atendendo cada vez mais as necessidades e satisfação dos associados. Como

resultado, registramos um aumento significativo nas carteiras em 2018. Na área de habitação, alcançamos o incremento de 93% na carteira, a partir da contratação de 500 novas operações. Além disso, estendemos a disponibilização do crédito imobiliário com recursos do FGTS, com foco em imóveis populares.

Apresentamos também um aumento significativo nos produtos e serviços da Economia Verde, que contribuem para as comunidades e o meio ambiente, como financiamento de energia solar e agroecologia (saiba mais na página 75).

Recursos concedidos para crédito rural e direcionados				
	2017		2018	
	Valor Financiado (R\$ bi)	Operações (qtd)	Valor Financiado (R\$ bi)	Operações (qtd)
Rural	12,06	162.163	14,13	164.767
DEMAIS	7,19	36.117	8,21	34.529
PRONAF	2,59	102.674	2,94	103.702
PRONAMP	2,28	23.372	2,98	26.536
Direcionados	2,19	23.022	3,04	27.773
ABC	0,03	81	0,06	110
BNDES AUTOMÁTICO	0,02	49	0,03	40
DEMAIS	0,02	135	0,03	196
FCO	0,13	581	0,04	160
FINAME	0,03	152	0,11	347
INOVAGRO	0,08	164	0,27	430
MICROCRÉDITO	0,01	2.252	0,01	1.695
MODERAGRO	0,20	570	0,31	752
MODERFROTA	0,29	1.166	0,48	1.970
MODERINFRA	0,02	33	0,01	27
OUTROS	0,18	844	0,18	835
PCA	0,03	31	0,09	69
PROCAMINHONEIRO	0,00	15	-	-
PROCAPAGRO	0,01	3	-	-
PRONAF	0,79	14.637	1,17	19.578
PRONAMP	0,34	2.309	0,24	1.564

*Os dados referentes ao rural de 2017 estão diferentes em relação ao relatório anterior, pois haviam sido reportados com base nas cooperativas. Neste ano, para seguir o padrão de todo o relatório, eles foram informados com base no balanço combinado

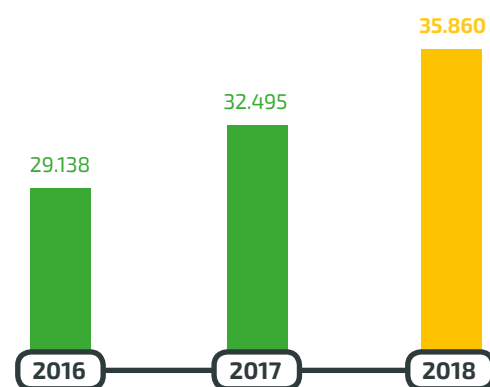
Focados em apoiar os associados por meio de produtos e serviços adequados às suas necessidades, buscamos disponibilizar o crédito consciente, contribuindo não somente para o crescimento do negócio, como também para o crescimento da cooperativa e, consequentemente, para o desenvolvimento local. Nas operações de crédito rural, os pequenos e médios produtores continuaram sendo o principal foco atendido pelo Sicredi, com cerca de 79% das operações realizadas direcionadas a esses públicos. No âmbito do PRONAF (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar), as concessões de crédito rural registraram incremento de 13% em relação a 2017, atingindo R\$ 2,9 bilhões. Já no PRONAMP (Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural), o crescimento na concessão de crédito rural chegou a 30% no período, registrando um incremento de R\$ 0,7 bilhão.

Nos financiamentos com recursos do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social), concedemos 39% a mais do que em 2017. Como resultado, alcançamos a 4ª posição no Ranking das Instituições Credenciadas das Operações Indiretas do BNDES, sendo o 1º colocado em repasses para pessoas físicas, o 2º colocado nas operações para micro, pequenas e médias empresas e o 1ª lugar nos repasses dos programas agrícolas do Governo Federal (saiba mais na página 21).

No segmento agro do crédito direcionado, disponibilizamos uma nova linha com recursos do BNDES no Pronaf e viés de sustentabilidade: o Pronaf Agroecologia, que destina recursos para investimento em sistemas de produção agroecológicos ou orgânicos.

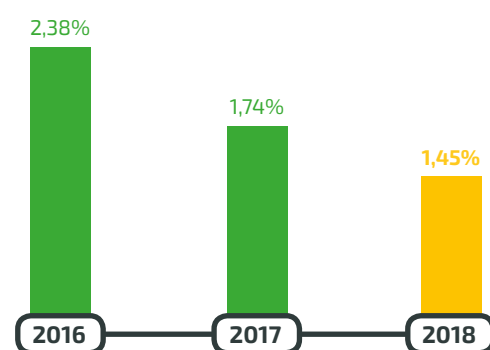
Além disso, continuamos oferecendo linhas que financiam práticas sustentáveis para nossos associados (conheça essas práticas na página 75). No segmento empresarial com enfoque social, continuamos disponibilizando a linha BNDES de Capital de Giro, que viabiliza capital de giro visando aumentar a produção, o emprego e a massa salarial.

Tiquete médio por associado (R\$)

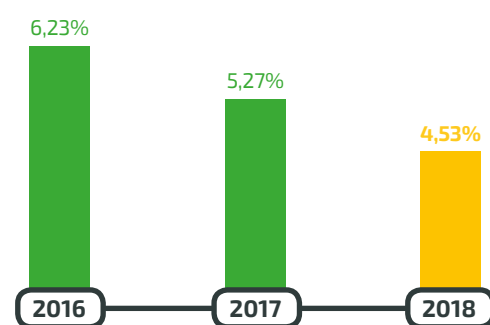


**os valores referentes a 2016 e 2017 foram recalculados.*

Índice de Inadimplência



Nível de Provisão



Com a continuidade de nossos esforços em gestão de riscos, conseguimos manter a segurança de nosso negócio ao mesmo tempo em que elevamos a concessão para o público em mais de 10%. Tal estratégia nos impulsiona para um resultado mais robusto e perene da carteira, em horizontes mais longos.

Nosso indicador de inadimplência seguiu em constante redução. O indicador de inadimplência acima de 90 dias atingiu a marca de 1,45%, valor quase 0,3 pontos percentuais abaixo do ano anterior.

Como consequência de uma carteira voltada a melhores riscos, processos de recuperação de crédito mais concisos e menor inadimplência, foi possível reduzir o nível de provisão necessário. Atingimos uma queda de 0,74 pontos percentuais no ano, encerrando no nível de 4,53%. Destacamos ainda a solidez financeira do Sistema, por meio de um nível de cobertura, calculada a partir da razão entre provisões para perdas de crédito e inadimplência acima de 90 dias, no patamar de 312%.

Câmbio

No Sicredi, acreditamos que, ao apoiar as operações de comércio exterior de nossos associados, também colaboramos com o seu desenvolvimento e o de sua comunidade. Por isso, disponibilizamos recursos para o financiamento das exportações e das importações, além dos demais serviços de câmbio, inclusive a venda de moeda estrangeira em espécie.

Em 2018, realizamos 18.757 operações de câmbio, resultando numa média de 74 contratos por dia. O valor é 17,8% superior ao registrado no ano anterior. Dentre as operações, 730 foram realizadas para cooperativas, 62 para associações e 14 para fundações. Ao longo de todo o ano, registramos 1.193 novos associados, um aumento de 63,29% na comparação com 2017.

Em 2018, recebemos o STP Award – Standard Practices, concedido pelo CommerzBank AG Frankfurt, nosso principal parceiro bancário correspondente para movimentação de dólares e euros. A premiação reconhece os clientes que cumprem as diretrizes e políticas internacionais para pagamentos, apresentando um número ínfimo de erros e desdobramentos de investigações nas remessas ao exterior.

Consórcios

Como solução financeira para aumentar o patrimônio e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados, disponibilizamos grupos de consórcio no segmento de imóveis e automóveis com prazos mais longos: 200 meses e 100 meses. Dessa forma, proporcionamos uma parcela mais acessível e aderente ao orçamento mensal de associados com faixas de renda menores. Além de um prazo maior permitir a fidelização dos consorciados por mais tempo, evita a procura por essas oportunidades em outras instituições.

Nossa área de consórcios também busca apoiar o investimento do pequeno e médio agricultor por meio de cartas de crédito de consórcios para aquisição de máquinas e equipamentos agrícolas, operando com uma das menores taxas do mercado. O produto viabiliza o investimento e a modernização das ferramentas de trabalho, que melhoram a qualidade de vida dos associados. Levando em consideração a sazonalidade da renda do agricultor, que muitas vezes dificulta o acesso ao crédito, disponibilizamos planos diferenciados com aportes financeiros trimestrais/semestrais. Dessa forma, fomentamos o desenvolvimento econômico regional do agronegócio.

Contamos também com consórcios para aquisição e construção de casas-contêineres e para a aquisição de produtos ecoeficientes, que contribuem para nosso impacto socioambiental positivo (saiba mais na página 77).

Consórcio para aquisição de drones

Em 2018, lançamos o produto Consórcio para Aquisição de Drones. Esse lançamento tem como premissa possibilitar um ganho de eficiência e economia de até 60% no agronegócio do associado e pode gerar retorno de 15 a 20% no aumento de produtividade, reduzindo consideravelmente a quantidade de insumos utilizados na pulverização de grandes áreas. Com a utilização do drone, a pulverização acontece com o controle exato de localização, evitando a dispersão em plantações vizinhas e proporcionando maior segurança para o produtor, pois impede o seu contato com o agente químico.

Seguros

Nas operações de seguros, atuamos de forma consultiva junto aos associados, desde a efetivação da proposta até o atendimento de sinistros. Para viabilizar esse trabalho, temos equipes especializadas dando suporte às cooperativas no atendimento aos segurados e na negociação de preços e condições junto às seguradoras parceiras. Constantemente são realizadas análises e negociações com toda a cadeia de provedores para entregarmos aos associados um produto com padrões de competitividade compatíveis ao mercado. Também realizamos a monitoria ativa dos sinistros com o objetivo de agilizar os processos e acompanharmos os atendimentos prestados pelas seguradoras aos seus segurados.

Possuímos uma plataforma de multioferta de seguros para os produtos residencial, empresarial e automóvel, que permite ao associado obter na própria cooperativa cotações de diferentes seguradoras do

mercado. Além disso, o seguro auto já é ofertado via plataforma de relacionamento, otimizando o atendimento do associado.

Em 2018, proporcionamos proteção para mais de 1,3 milhões de pessoas em mais de 3,1 milhões de apólices vigentes de diversos produtos, entre eles os seguros de vida, residencial, automóvel, rural, agrícola e patrimonial.

Em 2018, viabilizamos mais de R\$ 485,6 milhões em indenizações de sinistro. Considerando o impacto que alguns eventos climáticos causam em pequenas localidades, ajudamos a preservar a economia de alguns municípios em razão dessas indenizações. No caso do seguro de vida, oferecemos proteção e segurança financeira para os associados, suas famílias e comunidades. Também foram pagos R\$ 6,9 milhões aos associados sorteados em algum dos produtos que contemplam o benefício.

Poupança

Em 2018, nossos associados depositaram R\$ 13,3 bilhões em poupança, registrando um crescimento de 38,7% em relação a 2017. Continuamos como a sexta maior carteira do país e tivemos o maior crescimento percentual dentre as instituições financeiras no ano.

Em fevereiro, lançamos o Poupador, uma solução disponível em nosso aplicativo que estimula o depósito em poupança para associados que possuem saldo parado na conta corrente. Ao longo de dez meses, ele foi responsável pela captação de mais de R\$ 200 milhões, por meio de 105 mil aplicações. Dessa forma, contribuímos com a educação financeira, mostrando que é possível poupar mesmo com pequenos valores, e captamos recursos para ampliar a oferta de crédito em sua região.

Depósitos

Superamos os R\$ 34 bilhões na carteira de depósito a prazo. Esses recursos garantem a expansão da nossa carteira de crédito comercial, sendo fundamentais para promover o desenvolvimento econômico nas regiões de atuação das cooperativas.

Adquirência

Com o objetivo de ampliar os nossos negócios e nos posicionar como credenciadores no mercado de adquirência, lançamos em novembro de 2017 a Máquina de Cartões do Sicredi, em parceria com a FirstData. Por meio dela, apoiamos o desenvolvimento dos negócios de associados, com a possibilidade de aceitar pagamentos em débito, crédito e *voucher*, além de controlar as vendas realizadas de maneira mais eficiente.

Desde o seu lançamento, mais de 80 mil associados já contrataram o produto, realizando transações que movimentaram mais de R\$ 5 bilhões em seus terminais. Dessa forma, geraram R\$ 45 milhões de receita líquida para suas cooperativas.

Fundos de investimento

Nossos associados também podem escolher poupar e somar recursos por meio de fundos de investimento. Para oferecer os fundos que mais podem gerar valor para cada pessoa, aplicamos um questionário de Análise do Perfil do Investidor, de acordo com determinação dos órgãos reguladores. A partir da identificação do perfil do associado e de questões como o prazo em que necessita utilizar o recurso, ofertamos produtos adequados e alinhados

às suas necessidades. O associado também consegue responder ao questionário e utilizar um gerenciador de investimentos por meio do nosso *internet banking* e do aplicativo.

Em 2016, internalizamos a Gestão dos Recursos, passando a contar com uma área responsável por realizar a gestão do portfólio, elaborar as estratégias de investimento e avaliar os mercados, tendo sempre em vista o atendimento às necessidades dos investidores. Com a internalização da gestão, calculamos que devemos economizar R\$ 47,5 milhões entre 2016 e 2021.

Apenas em 2018, a iniciativa gerou uma economia de

R\$ 14,5 milhões

Ao longo do ano, reposicionamos o portfólio de Fundos de Investimento, assim como da Previdência Privada, reduzindo os valores de aplicação inicial e as taxas de administração e carregamento dos produtos.



Risco socioambiental

GRI 102-11 / 102-15 / 102-33 / 102-34 / 103-2 / 103-3 / FS1 / FS2 / FS3 / FS4 / FS5 / FS9 / FS10

Fatores de risco socioambiental (RSA) podem afetar diretamente nossas operações, gerando perdas financeiras e danos a nossa reputação. O financiamento de atividades em setores mais expostos a impactos socioambientais, como é o caso da agricultura e pecuária, demandam mecanismos mais detalhados de mitigação de riscos, assim como a avaliação dos impactos para o negócio e para as comunidades nas quais estamos inseridos.

Nossa Norma de Risco Socioambiental Direcionado ao crédito, revisada em 2016, atende à Resolução 4.327 do Banco Central do Brasil e mantém-se como o principal impulsionador da nossa gestão socioambiental. A norma, em conjunto com a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, estabelece as diretrizes, bem como consolida parâmetros e procedimentos específicos para as práticas socioambientais em nossas concessões de crédito, incluindo o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais.

Além disso, a área de Auditoria Interna conduz o processo anual de avaliação da adequação efetiva dos procedimentos assumidos na norma. A aplicação das práticas socioambientais também é avaliada externamente pelo Banco Central do Brasil, que supervisiona periodicamente a implementação da Resolução 4.327, assim como o International Finance Corporation (IFC), nosso parceiro de negócio, por meio do Report Universal Banks, realizado anualmente. A Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), desde 2016, também realiza o acompanhamento anual do atendimento à autorregulação SARB14, por meio de seu Relatório de Conformidade.

Nossa avaliação do RSA nas concessões de crédito vem evoluindo de forma gradativa, com a incorporação de novas práticas, o aperfeiçoamento dos processos atuais e a contínua disseminação de boas práticas de risco na nossa cultura interna.

Práticas de RSA adotadas pelo Sicredi



Questionários de auto declaração socioambiental



Geoprocessamento



Atividades vedadas e não recomendadas



Interlocução com órgãos ambientais



Triagem ambiental

Em nosso processo de concessão de crédito, aplicamos questionários autodeclaratórios para os associados cujas atividades possuem exposição a riscos socioambientais e relevante proporcionalidade em nossa carteira, bem como realizamos verificações adicionais que visam avaliar o envolvimento com atividades não recomendadas (extração ou comercialização de madeira de floresta nativa, por exemplo).

Ao final de 2018, contávamos com 10.393 questionários de autodeclaração socioambiental aplicados e ainda vigentes. Desses questionários, 74% foram aplicados a associados PJ e, em sua maioria, foram realizados em visita *in loco*.

Todos os nossos contratos de crédito possuem cláusula de responsabilidade socioambiental, com previsão de multa e liquidação antecipada das operações diante do descumprimento de itens contratuais que, nesse caso, estabelecem compromissos socioambientais.

Adicionalmente, estabelecemos um bloqueio sistêmico que impede a concessão de crédito para associados citados no Cadastro de Empregadores que submeteram trabalhadores a condições análogas às de escravo, divulgado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). De forma similar, é realizado bloqueio sistêmico para associados, e seus respectivos grupos econômicos, compreendidos nas listas oficiais de embargos ambientais divulgadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA) e pelo Instituto Chico Mendes de Preservação da Biodiversidade (ICMBio), que são submetidos a uma avaliação especializada por equipe dedicada ao gerenciamento de RSA.

Esse processo é chamado de triagem socioambiental, na qual são avaliadas as propostas dos créditos solicitados e as áreas a serem beneficiadas, por meio de documentações e elementos que subsidiam a decisão final do crédito. Nos casos em que a área a ser beneficiada não se trata da localização objeto do



embargo e que os riscos socioambientais estão mitigados, é emitido parecer para a continuidade da concessão do crédito, observando-se as ressalvas e condicionantes julgadas como necessárias. O associado permanece bloqueado enquanto estiver nas listas oficiais e essa triagem é realizada a cada nova solicitação de crédito.

Em 2018, também avançamos na utilização do sistema de geoprocessamento para avaliação das áreas de maior risco ambiental em nossas operações de custeio e investimento rural, em linha com a obrigatoriedade de captura e envio de coordenadas instituída pela Resolução 4.427/15, atualizada pela Resolução CMN 4.580/17, do Banco Central do Brasil (BACEN).

A partir das coordenadas geodésicas da área a ser beneficiada pelo financiamento, validamos de forma automática se há sobreposição com áreas de risco divulgadas oficialmente pelos órgãos ambientais responsáveis. Nessa validação, é emitida mensagem de "restrição" quando identificadas sobreposições com terras indígenas, quilombolas, APAs (Áreas de Preservação

Ambiental) ou ARIEs (Áreas de Relevante Interesse Ecológico), ou uma mensagem de “proibição” quando identificadas sobreposições com áreas embargadas ou unidades de conservação de uso integral, impedindo a continuidade do financiamento nesses casos.

Essa iniciativa ampliou o alcance dos nossos processos, estabelecendo um novo patamar de mitigação dos riscos socioambientais, limitando danos e exposições indesejadas em áreas de maior risco. O principal desafio é mantermos um processo simplificado e, ao mesmo tempo, eficaz e seguro, alinhado aos variados perfis de associados por região.

Realizamos mais de 60 mil operações geoprocessadas, volume 46% superior ao de 2017. Elas totalizaram R\$ 7 bilhões em crédito, representando 42% das concessões de crédito rural do ano.

Em 2018, tivemos novamente a oportunidade de estreitar o relacionamento com órgãos ambientais, com destaque para o *workshop* piloto realizado em uma de nossas centrais, que proporcionou o encontro de equipes do Sicredi com representantes do ICMBio e da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), para esclarecimentos sobre o Cadastro Ambiental Rural, Programa de Regularização Ambiental, áreas restritas, condições de licenciamentos ambientais em áreas de conservação, entre outros.

Contamos também com o apoio de uma consultoria ambiental especializada para desenvolver análises para auxiliar os associados em seus processos de regularização ambiental. Iniciativas como essas reforçam a nossa estratégia de financiamento responsável e contribuem para a capacitação e a sensibilização das diversas áreas envolvidas na identificação de riscos socioambientais nas operações de crédito.

A implementação dessas ações e seus resultados são reportados e discutidos nos fóruns competentes, incluindo os Comitês de Sustentabilidade, de Riscos e Compliance.

Treinamentos de Risco Socioambiental

Para o fortalecimento da nossa cultura e dos nossos processos, investimos em formações funcionais e treinamentos voltados ao RSA, entre os quais destacamos a certificação sobre Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro (modalidade à distância), obrigatória para diversas funções nas agências, cooperativas e centrais, que foi realizada por 3.625 colaboradores em 2018.

No reforço interno dos processos, foram capacitados em torno de 160 multiplicadores nas centrais e cooperativas, cujo objetivo foi disseminar e aperfeiçoar as práticas adotadas. Já a equipe centralizada de gerenciamento de RSA intensificou as especializações no tema, totalizando mais de 140 horas em cursos, participação em palestras, congressos, fóruns, *workshops* e grupos de trabalho com outras instituições financeiras visando a qualificação e troca de experiências.

Adicionalmente, a automatização de ferramentas diminuiu o trabalho operacional para as cooperativas e agências possibilitando maior foco no entendimento dos conceitos ao invés do processo. Ao tornar a usabilidade das ferramentas mais adequada e segura, melhoramos a competência de todos os colaboradores do Sistema com relação ao tema, uma vez que suas necessidades mudam: de diminuição operacional para avanços em regras e indicadores.

Responsabilidade socioambiental

GRI FS7 / FS8 / FS15

Como resultado de nossa gestão focada nas questões socioambientais, parte dos recursos que oferecemos na forma de crédito são alocados na chamada Economia Verde, que resulta em melhoria do bem-estar da humanidade e da igualdade social, ao mesmo tempo que reduz significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica. Seus principais pilares são a baixa emissão de carbono, a eficiência no uso dos recursos e a inclusão social.

A fim de medir a quantidade de recursos que alocamos nesse setor da economia, usamos a metodologia empregada pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) em seu estudo sobre “O Sistema Financeiro Nacional e a Economia Verde”. O resultado foi um crescimento de 29% no saldo alocado à Economia Verde, impactado principalmente pelo aumento do saldo de produtos de finalidade específica e na agricultura de baixa emissão de carbono.

Produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais (R\$)*			
	2016	2017	2018**
Setores da economia verde	603.242.551	775.041.308	1.400.946.199
Produtos com finalidade específica	6.611.427.615	7.080.406.140	8.733.128.463
Agricultura de baixa emissão de carbono	2.553.634.007	3.244.462.762	4.723.923.366
Boas práticas agrícolas	2.429.272.570	2.044.012.497	1.894.801.841
Microcrédito	1.618.554.956	1.761.073.008	1.940.414.435
Outros produtos com finalidade específica	9.966.082	30.857.873	173.988.821
Total economia verde	7.214.670.166	7.855.447.448	10.134.074.661

*Dados das cooperativas.
**Considerando as cooperativas da Central Norte/Nordeste.

Foram considerados no cálculo os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção sustentável, transporte sustentável, turismo sustentável, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e resíduos, bem como atividades específicas do agronegócio e alguns setores de cunho social, como educação, saúde, inclusão produtiva e desenvolvimento local e regional.

As linhas de custeio agrícola, que utilizam sistemas de plantio direto na palha, são os nossos principais produtos com a finalidade específica de baixa emissão de carbono. Isso ocorre devido ao fato de que o plantio direto diminui significativamente o impacto ambiental, já que evita operação de aração e gradagem, diminuindo o revolvimento do solo e reduzindo a emissão de gases de efeito estufa. Além disso a palha que fica sobre o solo promove o aumento da vida microbiológica, reduzindo a emissão.

Além dessas, disponibilizamos uma série de outras linhas de crédito que financiam práticas sustentáveis:

- **Programa para Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agricultura (Programa ABC):** busca incentivar o investimento em projetos agropecuários que diminuam as emissões de gases de efeito estufa e o desmatamento. O Programa é dedicado à implantação de sistemas orgânicos de produção agropecuária, implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto "na palha" e implantação de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais. Ele também financia a adequação ou regularização das propriedades rurais à legislação ambiental, incluindo a recuperação da reserva legal, de áreas de preservação permanente e de áreas degradadas, e a implantação e melhoramento de planos de manejo florestal sustentável. Além disso, apoia a implantação, manutenção e melhoramento de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos de produção animal para geração de energia e compostagem e o uso da fixação biológica do nitrogênio. Além de gerar valor ambiental, esses investimentos aumentam a própria rentabilidade do produtor e impactam positivamente sua comunidade.
- **No Programa Pronaf Investimento, a Linha de Crédito Pronaf Mais Alimentos:** um importante produto que traz benefício social ao viabilizar o financiamento a agricultores e produtores rurais familiares. Ele deve ser utilizado para investimentos diretamente relacionados, por exemplo, com a implantação, ampliação ou modernização da estrutura das atividades de produção, de armazenagem, de transporte ou de serviços agropecuários ou não agropecuários, no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas.
- **No Programa Pronaf Investimento, a Linha de Crédito para Investimento em Energia Renovável e Sustentabilidade Ambiental (Pronaf ECO):** voltada para o investimento na utilização de tecnologias de energia renovável, tecnologias ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura e adoção de práticas conservacionistas e de correção da acidez e fertilidade do solo, visando sua recuperação e melhoramento da capacidade produtiva.
- **Programa de Modernização da Agricultura e Conservação dos Recursos Naturais (MODERAGRO):** fomento de ações relacionadas à defesa animal; apoio à recuperação de solos por meio do financiamento para aquisição, transporte, aplicação e incorporação de corretivos agrícolas; investimentos necessários ao suprimento de água, alimentação e tratamento de dejetos relacionados às atividades de criação animal; obras decorrentes da execução de projeto de adequação sanitária e ambiental.
- **Programa de Incentivo à Irrigação e à Produção em Ambiente Protegido (MODERINFRA):** financiamento para o desenvolvimento da agropecuária irrigada sustentável (inclusive reserva de água), bem como para o incentivo à utilização de estruturas de produção em ambiente protegido e para a proteção da fruticultura em climas temperados contra a incidência de granizo.

- **Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (INOVAGRO):** financiamento para incorporação de inovações tecnológicas nas propriedades rurais, contemplando a implantação de sistemas para geração e distribuição de energia alternativa à eletricidade convencional, para consumo próprio, como a energia eólica, solar e de biomassa, observado que o projeto deve ser compatível com a necessidade de demanda energética da atividade produtiva instalada na propriedade rural.
- **Linhas de Microcrédito:** financiam microempreendedores formais e informais e promovem a inclusão no mercado financeiro dos microempreendedores de baixa renda. Em 2018, foram disponibilizados aproximadamente R\$ 4,1 milhões de recursos para pessoas jurídicas, enquanto que para pessoas físicas o valor foi de R\$ 6,6 milhões. Desse montante, 58% das operações foram destinadas ao público masculino e 42% foi para o gênero feminino.

Disponibilizamos também consórcios para aquisição e construção de casas-contêineres, por meio da disponibilização desse produto em nosso portfólio de crédito do consórcio de imóveis, e para a aquisição de produtos ecoeficientes, por meio do Consórcio Sicredi Sustentável. Esse produto pode ser utilizado para investimento em tratamento de água e esgoto, eficiência energética e geração de energia eólica e solar. Desde seu lançamento, em julho de 2015, o Consórcio Sustentável contabiliza o acumulado de 12.241 cotas ativas, com mais de R\$ 490 milhões de créditos.

Outro destaque em nossa carteira no ano foi a concessão de R\$ 232,3 milhões em 2.699 operações do produto de crédito Sicredi Financiamento para Energia Solar, que registrou um crescimento de 648% no saldo. A carteira de crédito passou de R\$ 33,2 milhões em 2017

para R\$ 248,6 milhões em 2018, um incremento de R\$ 215,3 milhões. Nosso financiamento para energia solar busca proporcionar uma economia financeira direta aos associados, que passa a gastar menos com o consumo de energia, ao mesmo tempo em que reduz o consumo de matrizes energéticas poluentes na sociedade, apoiando o combate às mudanças climáticas.

Energia solar

A Cooperativa Sicredi Vale do Rio Pardo, em Santa Cruz do Sul (RS), financiou a maior usina solar em hospital do Brasil, instalada em dezembro de 2017 junto ao Hospital Ana Nery. Nos primeiros meses de funcionamento, a economia gerada para a casa de saúde ficou entre 25% e 35% ao mês, conforme a incidência de sol. O município é o primeiro lugar no *ranking* estadual e quinto do país em investimentos em energia fotovoltaica. Das 416 conexões de energia solar instaladas na cidade em 2017/2018, mais de 50% foram financiadas pela cooperativa.



Operação sustentável

GRI 305-1 / 305-2 / 305-3

Nosso foco em gerar valor positivo para o meio ambiente e as comunidades onde estamos inseridos também está presente no modo como construímos e gerimos nossas operações.

No Centro Administrativo Sicredi (CAS), possuímos desde 2016 o selo LEED para Prédios Existentes em Operação e Manutenção, no nível Platinum. Essa certificação é focada na eficiência operacional e manutenção do edifício, ajudando a minimizar os custos e o impacto ao meio ambiente. O prédio conta com estações de tratamento de esgoto, captação de água da chuva para uso em sanitários e mictórios, sistema de automação no controle da iluminação e multimedidores de energia, que nos ajudam a entender nosso consumo energético e traçar planos de melhorias.

Desde 2012, desenvolvemos iniciativas de mensuração, redução e compensação de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), de maneira não sistematizada. A partir de 2013, algumas cooperativas e o Centro Administrativo Sicredi (CAS) passaram a mensurar dados de ecoeficiência, dentre elas algumas fontes de emissões, além de desenvolver treinamentos e materiais de conscientização para os colaboradores.

Respeitando a autonomia de cada central e cooperativa, a adesão ao processo de gestão de ecoeficiência e de inventário foi voluntário. Ao longo do tempo, algumas cooperativas passaram a desenvolver ações de redução de emissões, como instalação de painéis fotovoltaicos, gestão e minimização de resíduos sólidos e compensação de emissões com a compra de créditos de carbono e plantio de árvores.

Neste ano, pela primeira vez, apresentamos o nosso Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa de forma sistêmica. A partir dele, reforçamos nosso compromisso com a gestão transparente, eficiente e sustentável do nosso negócio. A adesão das centrais e cooperativas continua sendo voluntária. Nos dados coletados, tivemos a participação de 74 cooperativas singulares, cinco cooperativas centrais, os três edifícios do Centro de Administração do Sicredi, além da área de cobrança. Outras 20 cooperativas singulares também contribuíram, mas com participação parcial nos dados.

As unidades aderentes ao inventário emitiram, juntas, 17.528,34 toneladas de dióxido de carbono equivalentes. As emissões de Escopo 01 (emissões diretas) e Escopo 02 (emissões indiretas por energia adquirida) totalizaram 8.845,36 tCO₂e (50,46%). Já as emissões de Escopo 03 (outras emissões indiretas) contabilizaram 8.682,97 tCO₂e (49,54%).

Quanto à fontes das emissões, verificou-se que, em 2018, elas estiveram concentradas no consumo de energia das unidades (25,65%), nas viagens a negócio (20,19%), nas emissões fugitivas pela reposição de gases em aparelhos de ar-condicionado (17,69%), no deslocamento de funcionários do CAS ao trabalho (10,11%) e no transporte de malote e numerário (*upstream*) (9,72%). Essas fontes representam mais de 83% das emissões do grupo em 2018.

Em 2018, emitimos 0,80 tCO₂e por colaborador, levando em conta apenas as unidades que participaram do inventário.

Total de emissões* em 2018		
Fontes de Emissões	Emissões Totais	%
Escopo 1	4.385,04	25,02%
Fugitivas	2.618,88	14,94%
HFCs	2.610,06	14,89%
Dióxido de carbono (CO2)	8,82	0,05%
Combustão Móvel Direta	1.649,61	9,41%
Gasolina	1.515,08	8,64%
Óleo Diesel	132,81	0,76%
Etanol	1,72	0,01%
Combustão Estacionária	79,15	0,45%
Óleo Diesel (puro)	56,94	0,32%
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)	22,21	0,13%
Efluentes	35,71	0,20%
Lodo ativado/Digestor anaeróbio	24,74	0,14%
Fossa séptica	10,97	0,06%
Resíduos	1,70	0,01%
Compostagem	1,70	0,01%
Escopo 2	4.460,32	25,45%
Energia	4.460,32	25,45%
Energia Comprada	4.460,32	25,45%
Escopo 3	8.682,97	49,54%
Viagens a Negócios	3.768,33	21,50%
Querosene de Aviação	2.151,09	12,27%
Gasolina	1.617,24	9,23%
Transporte e Distribuição (<i>upstream</i>)	1.712,68	9,77%
Gasolina	453,76	2,59%
Óleo Diesel	1.258,92	7,18%
Deslocamento de Funcionários	1.880,00	10,73%
Óleo Diesel	1.880,00	10,73%
Resíduos Gerados nas Operações	1.145,03	6,53%
Aterro	1.132,29	6,46%
Compostagem	12,75	0,07%
Transporte e Distribuição (<i>downstream</i>)	174,85	1,00%
Bens e Serviços Comprados	2,08	0,01%
Total (tCO₂e)	17.528,34	100%

*Refere-se às 94 cooperativas singulares (de um total de 114 existentes no Sistema), além de cinco cooperativas centrais, três prédios do Centro Administrativo Sicredi e da área de cobrança. Das 94 cooperativas singulares, 20 reportaram somente dados relativos a transporte de numerários.

O inventário é elaborado a partir dos conceitos e diretrizes estabelecidas pelas seguintes metodologias: "The Greenhouse Gas Protocol – a Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition" – WRI/WBCSD, 2011; "Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol – Segunda Edição" – WRI/FGV, 2011; "Contabilização, quantificação e publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa, Primeira edição" – WRI/FGV, 2012; "ISO 14.064:2007 - Sistema de Gestão de Gases do Efeito Estufa" – Organização Internacional de Normatização (International Organization for Standardization - ISO), 2007.



Sicredi Smart

Em 2018, a Cooperativa Sicredi União PR/SP instalou nossa primeira Agência Smart, na cidade de Cafeara (PR). Trata-se de uma agência sustentável, que gera valor nas comunidades onde estamos presentes, por sua operação simples e barata. A solução pode, inclusive, ser adotada em cidades pequenas, onde não é viável a construção de uma agência nos moldes tradicionais (o município de Cafeara possui uma população de 1,2 mil pessoas economicamente ativas). Para facilitar sua instalação, o imóvel é feito de contêiner. A agência também gera sua própria energia solar e capta água da chuva, diminuindo seu impacto ambiental.

Educação financeira

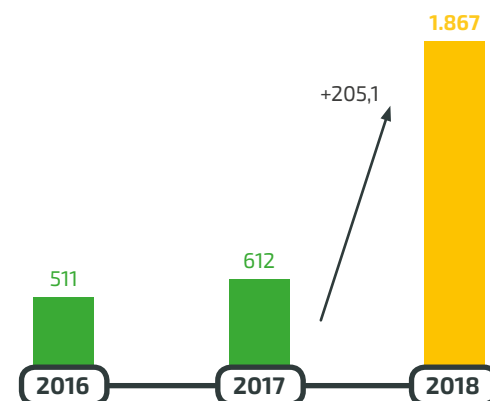
Sicredi SR01 / GRI 103-2 / 103-3 / FS16

No Sicredi, acreditamos que a educação financeira é um dos principais modos de ampliar nossa geração de valor aos associados e suas comunidades, contribuindo com o uso consciente e sustentável de nossas soluções financeiras e com a conquista de seus objetivos pessoais e empresariais. Por isso, o tema está inserido em nosso planejamento estratégico, como parte das ações de sustentabilidade.

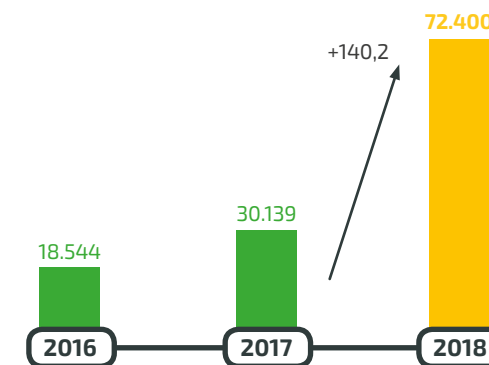
Nossa principal ação sistêmica dentro desse tema é a Semana ENEF. Trata-se de uma iniciativa do CONEF (Comitê Nacional de Educação Financeira) com o objetivo de promover a Estratégia Nacional de Educação Financeira. Organizada pelo Banco Central do Brasil e realizada entre os dias 14 e 20 de maio de 2018, a Semana contou com o apoio de organizações financeiras de todo o país, que realizaram ações educacionais gratuitas para divulgar o tema.

Ao todo, realizamos 1.867 ações envolvendo 72.400 pessoas, um crescimento de 205,1% em relação ao ano anterior e de 265,4% em relação a nossa primeira participação em 2016. Então, triplicamos nosso número de ações na iniciativa.

Ações realizadas na Semana ENEF



Pessoas impactadas pela Semana ENEF



Nossas cooperativas também realizam iniciativas de educação financeira voltadas a colaboradores, associados e comunidade em geral. Elas são desenvolvidas por meio de assessores capacitados, que realizam palestras, *workshops*, oficinas, reuniões e formações tanto presenciais, como ensino à distância. Em 2018, foram 2.942 ações

em todas as regiões de abrangência de nossas centrais, impactando 173.709 pessoas.

Utilizamos também o SMS preventivo, enviado ao associado com lembretes sobre o vencimento das parcelas de seu consórcio, visando reduzir o número de inadimplentes. Nessa iniciativa, são impactados consorciados em situação de inadimplência, mas que já estiveram inadimplentes em algum momento, bem como consorciados inadimplentes, ajudando-os a manter sob controle sua vida financeira.

Na formação básica de todos os colaboradores estão contemplados conteúdos sobre finanças pessoais, que têm como objetivo sensibilizar sobre a importância do planejamento financeiro e trazer dicas de como fazer a gestão dos recursos financeiros. Também incentivamos a participação de colaboradores e associados no curso à distância gratuito do Banco Central dedicado à importância de se fazer um planejamento para a vida financeira.

Turma da Mônica e educação financeira para crianças

A Central Sicredi PR/SP/RJ lançou, em parceria com a Mauricio de Sousa Produções (MSP), uma série especial de revistas em quadrinhos da Turma da Mônica com a temática "educação financeira para crianças". O lançamento foi realizado na sede da MSP, em São Paulo, no dia 14 de maio, o primeiro dia da Semana Nacional da Educação Financeira (ENEF). No total, serão seis edições, com foco nos conteúdos: nossa relação com o dinheiro; orçamento pessoal ou familiar; uso do crédito e administração das dívidas; consumo planejado e consciente; poupança e investimento; e prevenção e proteção. Em 2018, foram distribuídos 1,5 milhão de gibis em três edições, impactando milhares de crianças e suas famílias. Em 2019, outras três edições serão publicadas.



Desenvolvimento da comunidade

Como fazemos a diferença

GRI 103-2 / 103-3

O resultado de nossa atuação responsável e próxima é a transformação das comunidades onde atuamos. Isso porque nosso trabalho consiste em captar recursos de associados e emprestar para outros associados das mesmas regiões. A permanência dos recursos no local impacta positivamente a comunidade, estimulando a geração de renda e o crescimento sustentável, com maior oferta de empregos, produtos locais e desenvolvimento econômico.

Dessa forma, o associado pode investir cada vez mais recursos na cooperativa, e nós crescemos juntos. A esse processo de desenvolvimento conjunto da cooperativa, do associado e da comunidade demos o nome de Ciclo virtuoso do Sicredi.



Ciclo virtuoso do Sicredi

O Sicredi torna a vida financeira dos associados mais cooperativa. Quem poupa ajuda a financiar o crédito de quem precisa, desenvolvendo a comunidade.



Fundação Sicredi

GRI 103-2 / 103-3

Para aumentar nossa geração de valor às comunidades, todas as nossas cooperativas e centrais contam com profissionais que atuam na área de Desenvolvimento do Cooperativismo, coordenando ações voltadas para os associados e a comunidade.

Essas ações são apoiadas pela Fundação Sicredi, que dá suporte por meio de assessoria técnica especializada nas seguintes iniciativas: Programa Crescer (saiba mais na página 30), Programa Pertencer (página 24), Programa A União Faz a Vida (página 87), Biblioteca do Sicredi (página 90), Educação Financeira (página 80) e Captação de Recursos.

A equipe da Fundação atua alinhada com o nosso Planejamento Estratégico, com ações pautadas a partir dos macrotemas de sustentabilidade (saiba mais na página 9) e planejadas de modo colaborativo, com participação das centrais e cooperativas.

Em 2018, nossa estrutura de governança passou a contar com um Comitê da Fundação, que reporta diretamente ao Conselho de Administração da SicrediPar, com o objetivo de auxiliar nas decisões sobre os programas sociais, potencializar seus efeitos e alinhá-los ao core de nosso negócio.



Programa A União Faz a Vida

FATES

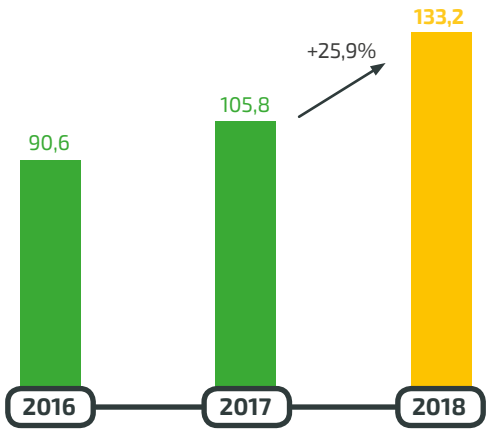
Sicredi DL03

Todas as cooperativas do Sicredi colaboram com o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social — FATES — por meio da reserva de pelo menos 5% de seu resultado

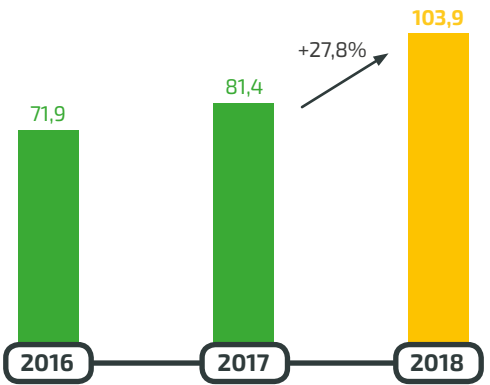
financeiro do ano. A intenção é fortalecer os princípios do cooperativismo, com todos se apoiando. Em 2018, foi destinado ao FATES um montante total de R\$ 133,2 milhões.

Volume destinado ao FATES (milhares de R\$)			
	2016	2017	2018
Saldo inicial	82,6	110,4	134,8
(+) Destinações ao FATES	90,6	105,8	133,2
(+) Destinações ao FATES do exercício atual	82,3	98,0	121,8
(+) Destinações ao FATES do exercício anterior	8,3	7,9	11,4
(-) Absorção de dispêndios pelo FATES	72,0	81,4	103,9
(+) Ingresso da Central Sicredi Norte/Nordeste	9,2	0	0
(-) Desfiliação de Cooperativas do Sistema	0,3	0	0,16
Saldo final	110,4	134,8	163,9

Volume destinado ao FATES (R\$ milhões)



Volume utilizado pelo FATES (R\$ milhões)



O Fundo oferece assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos colaboradores das cooperativas em três frentes:

- **Assistência técnica:** apoia as atividades de capacitação técnica para desenvolvimento da atividade econômica dos associados, melhorando as condições da atividade profissional e apoiando na subsistência familiar.
- **Assistência educacional:** tem como objetivo melhorar os conhecimentos do quadro social, familiares e colaboradores da cooperativa com o desenvolvimento de atividades educativas para a difusão e o fomento do cooperativismo, por meio de cursos, palestras, seminários e treinamentos com profissionais especializados.
- **Assistência social:** visa ajudar, melhorar e proteger a vida dos associados, das suas famílias e dos colaboradores por meio de apoio social e de saúde, com eventos, atividades esportivas e culturais, entre outras iniciativas.

Apoiando a conservação do Pantanal

Desde 2012, a Sicredi Sul MT realiza o Projeto Recuperando Nascentes, que tem como objetivo a recuperação e preservação de cursos d'água localizados nas propriedades de seus associados. As nascentes que são recuperadas são afluentes do Pantanal Mato Grossense, colaborando com a preservação do bioma. A iniciativa tem adesão voluntária, e a cooperativa e o associado dividem o custo final do projeto. Parceiros oferecem materiais como mudas, cerca e transporte. Até o final de 2018, foram plantadas 90 mil mudas como parte do projeto. Este projeto vem contagiando outras cooperativas que também já deram início às ações, a exemplo da Sicredi Sudoeste que já possui mais de 5.000 mudas plantadas envolvendo dezenas de voluntários da cooperativa e comunidade.

Combate ao percevejo da soja

Em parceria com a Fundação MS, a Central Sicredi Brasil Central desenvolve um projeto de pesquisa para combater os predadores da soja por meio do controle biológico de pragas. A parceria surgiu de uma demanda dos agricultores do Mato Grosso do Sul de contar com uma solução mais sustentável e acessível para combater o percevejo marrom da soja, que pode impactar em até 20% sua produtividade quando há problemas de controle. Em vez de se utilizar de pesticidas químicos, a pesquisa busca desenvolver uma tecnologia de controle biológico do percevejo, baseada na preservação dos inimigos naturais já existentes na área. Além de reduzir os impactos ambientais do agronegócio, os resultados iniciais já apontaram para uma redução de custos com aplicação de produtos químicos, que podem representar até 15% de uma lavoura.

Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

GRI 201-1

Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhares)			
	2016	2017	2018
Valor econômico direto gerado - receitas	10.739.438	11.403.788	12.014.004
Valor econômico distribuído	9.172.511	9.443.268	9.620.299
Custos operacionais	6.436.573	6.423.346	6.290.203
Salários e benefícios de empregados	1.800.402	2.020.928	2.324.286
Pagamentos a provedores de capital	452.726	453.083	390.266
Pagamentos ao governo	480.002	542.679	609.604
Investimentos comunitários	2.808	3.232	5.940
Valor econômico retido*	1.566.927	1.960.520	2.393.705

*Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído

Programa A União Faz a Vida (PUFV)

Sicredi DL01 / GRI 413-1

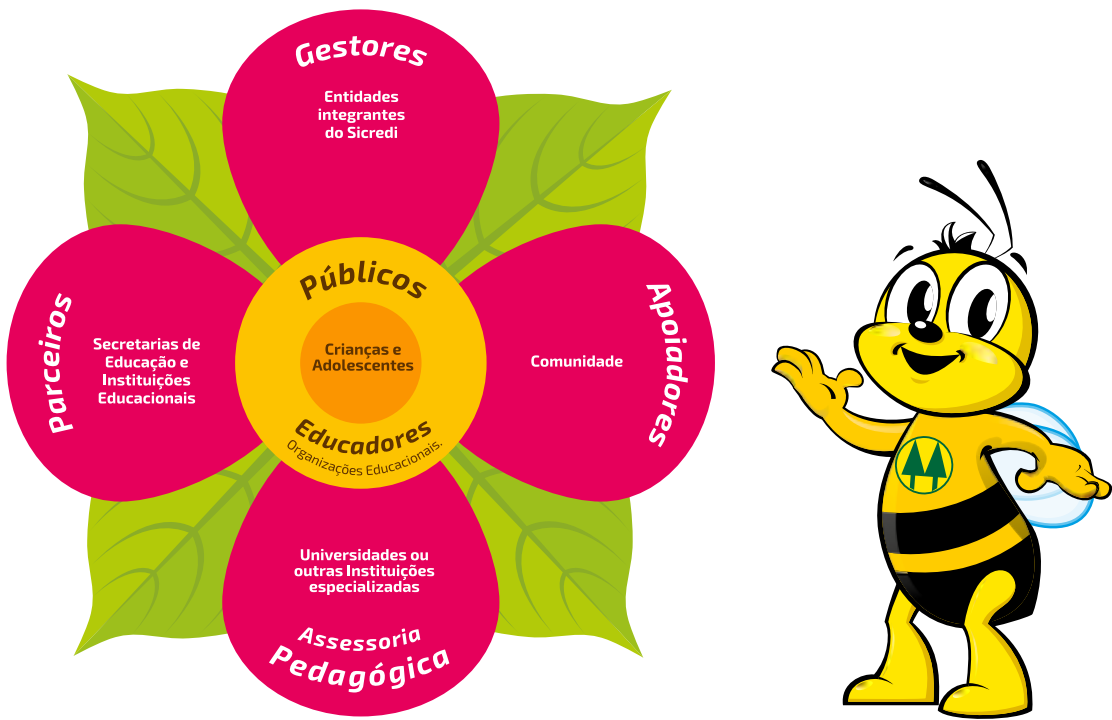
No Sicredi, nós acreditamos que investir em educação é contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, solidária e cidadã. Por isso, ampliamos nosso impacto positivo na sociedade por meio do Programa A União Faz a Vida, que promove há 23 anos os valores da cooperação e cidadania entre crianças e adolescentes nas comunidades onde estamos inseridos.

Por meio do Programa, disponibilizamos uma metodologia de ensino em que os alunos são protagonistas do processo de aprendizagem e contam com apoio de educadores, pais e comunidade. Essa metodologia se baseia nos princípios de cooperação e cidadania, visando a construção de valores como solidariedade, justiça, diálogo, respeito à diversidade e empreendedorismo (saiba mais sobre o Programa em www.auniaofazavida.com.br).

Ao longo do Programa, os alunos desenvolvem projetos que ajudam a trabalhar o saber globalizado, valorizando o conhecimento obtido dentro e fora da escola. As práticas desenvolvidas buscam despertar uma nova atitude nos estudantes, desenvolvendo uma nova maneira de ver o mundo e de agir coletivamente. Assim, a metodologia resulta num cidadão cooperativo, que é a principal razão da existência do Programa.

O Programa A União Faz a Vida tem como base uma rede de compromissos que formamos com instituições educacionais públicas e particulares, assessoria pedagógica e apoiadores da comunidade. No centro dessa rede, encontra-se o público-alvo: os educadores, que são os mediadores na construção do conhecimento, e as crianças e adolescentes, que são os protagonistas do processo de ensino e de aprendizagem.

Rede de compromisso PUFV



Em 2018, a Fundação Sicredi propiciou 300 horas de formação para mais de 800 pessoas que estão envolvidas na rede de compromisso do Programa.

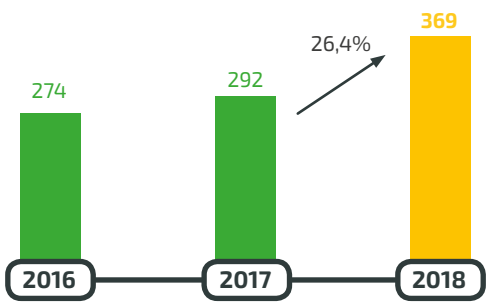
Procuramos expandir continuamente o número de municípios e escolas participantes do Programa. Atualmente, 66 de nossas cooperativas desenvolvem o A União Faz a Vida, representando 57% do total de cooperativas filiadas ao Sistema. O valor é quatro pontos percentuais superior ao registrado em 2017.

Panorama do Programa A União Faz a Vida*												
	Central Sul/Sudeste			Central PR/SP/RJ			Central Centro Norte			Central Brasil Central**		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Municípios	142	141	172	108	120	166	22	27	27	2	4	4
Escolas	788	769	866	417	471	775	221	237	258	2	8	9
Educadores	9.687	9.846	11.996	5.265	7.902	9.401	3.743	4.082	3.421	48	110	88
Crianças e adolescentes	88.412	95.677	110.754	62.441	65.533	103.003	68.042	67.253	69.307	971	1.317	1.540
Projetos***	3.045	--	3.342	1.340	--	--	2.196	--	4.690	20	--	71

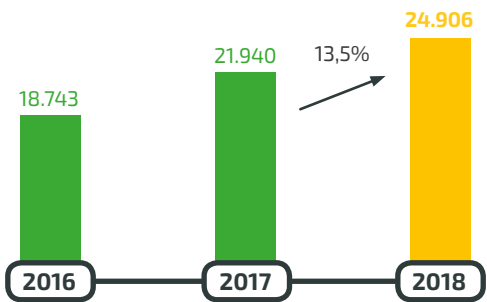
*Informações fornecidas pelas cooperativas.
** A Central Norte/Nordeste ainda não desenvolve o Programa em suas cooperativas.
***Em 2018, foram levantados os números referentes a Número de Projetos e cooperativas que não faziam parte do reporte de 2017.

Panorama do A União Faz a Vida

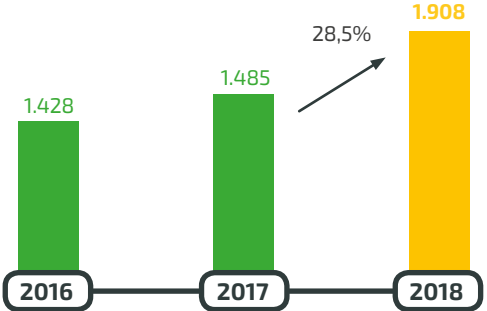
Municípios



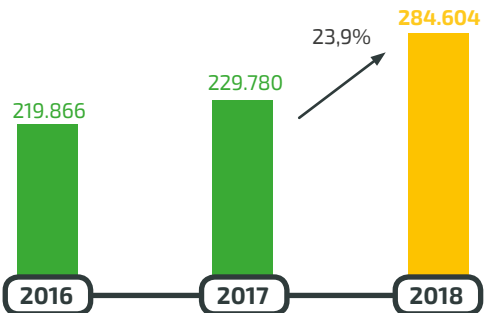
Educadores



Escolas



Crianças e adolescentes



A metodologia do Programa pode ser aplicada a alunos da Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio. Em 2018, desenvolvemos pela primeira vez uma habilitação específica para a Educação Infantil e entregamos materiais abordando esta temática, formando 185 assessores pedagógicos para atuar nessa faixa etária (conheça mais sobre essa metodologia em <http://bit.ly/2FJpcqX>).

Também iniciamos o desenvolvimento de uma ferramenta para a gestão sistêmica do Programa e de um site institucional, com o objetivo de facilitar a ação dos envolvidos e gerar dados sistêmicos.

Cooperativas escolares

A Central Sicredi Sul/Sudeste desenvolve o Programa Cooperativa Escolar em escolas do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. As cooperativas são formadas por estudantes que se reúnem no contraturno escolar, com a coordenação de um professor, para realizar reuniões, oficinas, assembleias e pesquisas, e funcionam como um laboratório onde são desenvolvidas atividades sociais e culturais.

O programa é pautado pelos quatro pilares para a educação da Unesco: aprender a ser; a conhecer; a fazer; e a conviver e seu currículo é baseado nos sete princípios do cooperativismo.

Atualmente, a região conta com 107 cooperativas escolares, atingindo mais de 4 mil alunos em 48 municípios. O programa desenvolve nos jovens o espírito de liderança e empreendedorismo e promove a educação financeira e a inclusão social. Dessa forma, apoiamos a prática da cooperação e da cidadania entre os estudantes, levando à construção da sustentabilidade do cooperativismo em suas comunidades.

Biblioteca do Sicredi

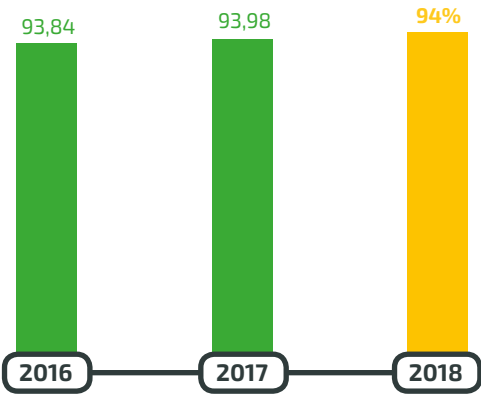
Sicredi-RC14 / RC15

Criada em 2004 para organizar nosso acervo, a biblioteca tornou-se um centro de informação e memória com alcance sistêmico. Localizada no Centro Administrativo Sicredi (CAS), em Porto Alegre (RS), ela reúne mais de 14 mil itens, entre livros, periódicos e DVDs de diferentes áreas do conhecimento, com destaque para o cooperativismo.

Os itens podem ser retirados por qualquer associado do Sicredi, independentemente da localização de sua cooperativa, visto que os materiais são enviados via malote.

Empréstimos de materiais em 2018	
Central Sicredi Sul/Sudeste	5.399
Central Sicredi PR/SP/RJ	2.540
Central Sicredi Centro Norte	769
Central Sicredi Brasil Central	200
CAS	5.610
Total	14.518

Satisfação com os serviços da biblioteca



Programação cultural na biblioteca

Mensalmente, também é realizada na Biblioteca do Sicredi a Quarta Cultural. Aberta ao público, tem uma programação que inclui atrações literárias, musicais e exposições de artes visuais. Em 2018, investimos R\$ 166 mil no projeto por meio da Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), com a realização de 19 atrações culturais.

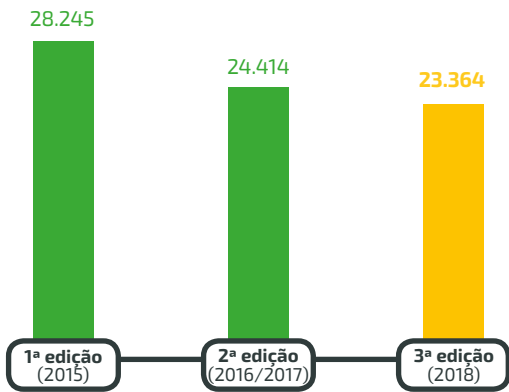


Promoção à cultura

GRI 413-1

Em 2018, realizamos a terceira edição do espetáculo *Qual Vai Ser?*, em parceria com o Ministério da Cultura, via lei Rouanet. A peça, que aborda temas como educação financeira e escolha da carreira profissional, foi assistida por mais de 23 mil jovens em 81 municípios. Desde o início do projeto, em 2015, mais de 76 mil jovens e adolescentes foram beneficiados. Nesta última edição, foram feitas apresentações com acessibilidade para audiodescrição e libras.

Número de jovens e adolescentes que participaram do Projeto



Memória Sicredi

A Fundação Sicredi também é responsável pela manutenção do site Memória Sicredi, uma plataforma on-line que busca preservar a história do Sicredi. Além de se dedicar a contar toda a trajetória do Sistema, ele permite que as próprias cooperativas insiram informações relevantes sobre sua história local. O site pode ser acessado no endereço <https://www.sicredi.com.br/memoria/>



ANEXO GRI

Temas materiais

GRI 102-15 / 103-1

Tema material	Relevância	Limites
Relacionamento e cooperativismo		
Satisfação e confiança do associado	A satisfação do associado pode ser percebida pela nossa capacidade de atender as suas necessidades e expectativas. A confiança é representada pelo nível de familiaridade e segurança da nossa relação com o associado. A combinação desses gera qualidade e solidez para o nosso negócio.	Público interno: • Associado • Colaborador
Modelo de gestão	O nosso modelo de governança é democrático. Nele o associado tem participação ativa em decisões da sua cooperativa nas assembleias e tem contato direto com as lideranças, como o coordenador de núcleo. A participação e o envolvimento do associado na cooperativa é fundamental para gerar confiança e senso de pertencimento, nos fortalecendo.	Público interno: • Associado • Coordenador de núcleo • Conselho de administração • Conselho fiscal
Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa	Fomentar a cultura cooperativa entre os colaboradores é fundamental para a manutenção da coesão e do alinhamento interno. Ampliando esse entendimento, garantimos que a cooperação esteja no dia a dia das nossas cooperativas.	Público interno: • Colaborador
Difusão do cooperativismo	O associado que entende o negócio cooperativo participa mais ativamente da sua cooperativa. Por isso realizamos formações e ações para promover o tema no nosso dia a dia. É assim que nos fortalecemos e ampliamos a percepção de geração de valor que o nosso negócio proporciona para os associados e a comunidade.	Público interno: • Associado • Coordenador de núcleo • Conselho de administração • Conselho fiscal • Colaborador Público externo: • Comunidade
Transparência e engajamento	A transparência é um dos valores do cooperativismo que exercemos diariamente. Nossa gestão é democrática e aberta à participação dos associados. Por isso, incentivamos a participação do associado nas assembleias, compartilhando com ele os nossos resultados, desafios e estratégias, para pensarmos e decidirmos juntos o próximo passo.	Público interno: • Associado Público externo: • Governo • Comunidade

Tema material	Relevância	Limites
Tecnologia para relacionamento com o associado	Oferecemos produtos e serviços que atendam às necessidades do nosso associado. Por isso investimos em tecnologia para tornar a vida financeira do associado mais simples, disponibilizando canais de atendimento com qualidade, praticidade, comodidade, segurança e eficiência.	Público interno: • Associado • Colaborador
Tecnologia operacional	Investimos em tecnologia para deixar nossos processos enxutos e simplificados, automatizar transações e agregar eficiência e segurança aos nossos sistemas. Assim, nossos colaboradores terão mais tempo para investir no relacionamento com os associados.	Público interno: • Associado • Colaborador
Soluções responsáveis		
Critérios socioambientais para a concessão de crédito	Conceder crédito com responsabilidade, avaliando a exposição ao risco socioambiental de associados é fundamental para garantir reputação, integridade e solidez financeira às cooperativas. Por isso trabalhamos em conjunto com os associados, prevenindo e/ou mitigando o impacto de risco socioambiental.	Público interno: • Associado • Colaborador Público externo: • Governo • Comunidade
Educação financeira	Incentivamos atitudes conscientes em relação ao dinheiro, dando autonomia e independência para que os nossos associados, colaboradores e comunidade possam fazer escolhas conscientes, com planejamento financeiro e alinhadas ao seu bem-estar.	Público interno: • Associado • Colaborador Público externo: • Comunidade
Desenvolvimento local		
Desenvolvimento local e regional	Nós trabalhamos pela prosperidade do associado, de fornecedores e de parceiros de negócio por meio do fomento à economia local. Além disso, nossas cooperativas investem fortemente em programas e ações nas comunidades, gerando vínculos de confiança e reciprocidade que impactam positivamente no nosso negócio.	Público interno: • Associado • Colaborador Público externo: • Comunidade
Solidez financeira	Trabalhamos junto com os nossos associados para promover o crescimento sistêmico e gerar solidez financeira às cooperativas. Assim, conquistamos resultados positivos que fortalecem nossa reputação para construir parcerias financeiras no Brasil e no exterior, disponibilizando localmente recursos que apoiam o desenvolvimento dos associados e das comunidades.	Público interno: • Associado Público externo: • Comunidade

Índice de conteúdo GRI Standards

GRI 102-55



Para o Serviço dos *Disclosures* de Materialidade, a GRI Services revisou se o Índice de conteúdo GRI Standards está apresentado claramente e se as referências para os *Disclosures* 102-40 até 102-49 estão alinhadas com as seções correspondentes no corpo do Relatório.

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
GRI 101: Fundamentos - 2016			
GRI 102: Disclosures Gerais - 2016			
Perfil Organizacional			
102-1	Nome da organização	Pg. 12	-
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Pg. 17	-
102-3	Localização da sede	Pg. 12	-
102-4	Número de países em que a organização opera	Pg. 14	-
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	O Sicredi é uma marca por meio da qual atuam todas as pessoas jurídicas de natureza privada que integram o Sistema. Pg. 12. Somos compostos pelas Cooperativas de Crédito singulares (instituições financeiras do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), suas respectivas Cooperativas Centrais (instituições financeiras do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), a Confederação Interestadual das Cooperativas Ligadas ao Sicredi (Confederação Sicredi, do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), a Sicredi Participações S/A (SicrediPar, do tipo sociedade anônima), a Fundação de Desenvolvimento Educacional e Cultural do Sistema de Crédito Cooperativo (Fundação Sicredi, do tipo fundação privada), a Sicredi Fundos Garantidores (associação civil, sem fins lucrativos), o Banco Cooperativo Sicredi S/A (Banco Sicredi, instituição financeira do tipo sociedade anônima) e as empresas por este controladas: a Administradora de Bens Sicredi Ltda, a Administradora de Consórcios Sicredi Ltda, a Corretora de Seguros Sicredi Ltda e a Administradora de Cartões Sicredi Ltda (Ltda (todas do tipo sociedade empresarial por quotas de responsabilidades limitadas, Ltda).	-
102-6	Mercados atendidos	Pg. 14	-
102-7	Porte da organização	Pgs. 12	-
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	O perfil dos colaboradores se encontra na página 49. Todos os contratos são de tempo integral. As informações foram extraídas diretamente do banco de dados do RH, com a data base de 31/12/2018.	8 – Trabalho decente e crescimento econômico

Disclosures	Referência (pg.)/ resposta direta		ODS Impactado
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	A cadeia de fornecedores está descrita na página 44. A quantidade reportada corresponde ao número de fornecedores cadastrados junto ao ERP utilizado sistemicamente (SAP). O cálculo leva em conta apenas as partidas de lançamento, tendo sido excluídas as movimentações entre empresas do Sicredi.	-
102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Pg. 14	-
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Pgs. 42 e 72	-
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	O Sicredi não assina cartas ou princípios e não desenvolve iniciativas externamente relacionadas a aspectos socioambientais.	-
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa	Pg. 32	-
Estratégia			
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pg. 4	-
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pgs. 42, 72 e 92	-
Ética e Integridade			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pgs. 13 e 34	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Pg. 34	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
Governança			
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pgs. 22, 28 e 49	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
102-19	Processo de delegação de autoridade sob tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos e empregados	Pgs. 38 e 40	-
102-20	Processo de designação de cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.	Pg. 40	-
102-21	Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indicação dos processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	Pg. 4. Não há processos estabelecidos para consulta de stakeholders no que se refere à sustentabilidade. Internamente, os colaboradores das centrais e das cooperativas costumam ser consultados nesses assuntos, sendo que os temas são levados ao Comitê Sistêmico de Sustentabilidade, que leva ao Conselho da SicrediPar.	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
		Outra forma de consulta é feita pelas centrais, que consultam as suas cooperativas em relação a assuntos relevantes da sustentabilidade.	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Pg. 27	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-23	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	O Presidente do Conselho de Administração não possui posição executiva. Conforme previsto no Estatuto, nenhum conselheiro poderá ter vínculo empregatício em nenhuma instituição do Sistema.	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de stakeholders (inclusive acionistas)	Pg. 25	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse	Nossas Políticas não contemplam orientações sobre processos para prevenir conflitos de interesse no âmbito do Conselho de Administração. O Código de Conduta trata dos conflitos de interesse referentes a todos os colaboradores de nosso negócio (página 34).	-
102-26	Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da organização	Pg. 25	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pgs. 26, 28, 30 e 40	-
102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pg. 26	-
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Pgs. 25 e 42	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pg. 42	-
102-31	Frequência na qual o mais alto órgão de governança analisa tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Pg. 42	-
102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados	Pg. 08	-
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	O processo adotado para comunicar os riscos identificados estão descritos nas páginas 42 e 72, mas ainda não temos uma definição de preocupações críticas e do processo de reporte para o Conselho. Está no plano de ação das áreas envolvidas no tema (compliance, jurídico, sustentabilidade, e outras a serem identificadas) fazer essa definição de conceito a fim de realizarmos o reporte da informação.	-
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	Os mecanismos para abordar os riscos identificados estão descritos nas páginas 42 e 72, mas ainda não temos uma definição de preocupações críticas e do processo de reporte para o Conselho. Por isso, não fomos capazes de mensurar essas informações. Está no plano de ação das áreas envolvidas no tema (compliance, jurídico, sustentabilidade, e outras a serem identificadas) fazer essa definição de conceito a fim de realizarmos o monitoramento da informação.	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos	Pg. 26	-
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	Pg. 26	-
102-37	Participação dos stakeholders em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	Pg. 26	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	Em relação à proporção do cargo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os colaboradores, o valor é 28,32 vezes maior. Utilizamos como base o relatório 812 extraído do sistema de folha de pagamento, data base dez/2018 e dez/2017. Não consideramos os colaboradores lotados na Central Sicredi Norte Nordeste, pois não possuímos a centralização do processo de gestão de pessoas. Também não consideramos estagiários, jovens aprendizes, vice-presidentes e conselheiros visto que, ao analisar sua remuneração total anual, ela não pode ser comparada com os demais públicos da base.	-
102-39	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	A remuneração da posição mais bem remunerada caiu de 2017 para 2018, enquanto a média deste mesmo período aumentou. Desta forma, a proporção no ano foi de -9,96. Utilizamos como base o relatório 812 extraído do sistema de folha de pagamento, data base dez/2018 e dez/2017. Não consideramos os colaboradores lotados na Central Sicredi Norte Nordeste, pois não possuímos a centralização de nenhum processo de gestão de pessoas. Também não consideramos estagiários, jovens aprendizes, vice-presidentes e conselheiros visto que, ao analisar sua remuneração total anual, ela não pode ser comparada com os demais públicos da base.	-

Engajamento de Stakeholder

102-40	Lista de stakeholders engajados pela organização	Pg. 08	-
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos colaboradores são abrangidos por convenção ou acordo de negociação coletiva.	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Para definição dos seus stakeholders prioritários, o Sicredi realiza análise de suas relações estratégicas, institucionais e de mercado.	-
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	• Assembleias (saiba mais na página 24) • Pesquisas de clima (saiba mais na página 49) • Reuniões presenciais • Informativos periódicos • Comunicações internas • Relatório de Sustentabilidade • Pesquisas de Satisfação (saiba mais na página 46) • Pesquisa NPS (saiba mais na página 46) • Comunicados oficiais • Ações de cidadania corporativa	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Não há um levantamento dos principais tópicos de interesse dos nossos públicos de relacionamento, mas realizamos pesquisas de satisfação com associados, além de pesquisa de clima voltada a colaboradores, e outras pesquisas de satisfação quanto às entregas realizadas aos demais públicos.	-

Práticas de Reporte

102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As demonstrações financeiras do nosso balanço combinado incluem o Banco Cooperativo Sicredi, as cooperativas, as centrais e os fundos de investimento nos quais essas entidades assumem ou retêm substancialmente riscos e benefícios.	-
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Pg. 08	-
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Pg. 08	-
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Pgs. 14 e 66	-
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Não houve alteração da matriz de materialidade para 2018. O processo de revisão da Materialidade está em andamento e intencionamos concluí-lo em 2019	-
102-50	Período coberto pelo relatório	Pg. 08	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente	1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2017	-
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Pg. 08	-
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Pg. 08	-
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Esse relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção essencial.	-
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pg. 94	-
102-56	Verificação externa	Pg. 08	-

GRI 103: Forma de Gestão - 2016

Os indicadores sobre a Forma de Gestão se referem à todos os Temas Materiais, que podem ser encontrados de forma detalhada na página 90.

103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 92	-
-------	---	--------	---

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
103-2	Gestão sobre o tema material	- Satisfação e confiança do associado – Pg. 46 - Modelo de gestão – Pgs. 22 e 24 - Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa – Pg. 54 - Difusão do cooperativismo – Pgs. 24 e 30 - Transparência e engajamento – Pgs. 24 e 29 - Tecnologia para relacionamento com o associado – Pg. 59 - Tecnologia operacional – Pg. 59 - Crítérios socioambientais para a concessão de crédito – Pg. 72 - Educação financeira – Pg. 80 - Desenvolvimento local e regional – Pgs. 82 e 84 - Solidez financeira – Pg. 43	-
103-3	Evolução da gestão	- Satisfação e confiança do associado – Pg. 46 - Modelo de gestão – Pg. 24 - Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa – Pg. 54 - Difusão do cooperativismo – Pgs. 24 e 30 - Transparência e engajamento – Pgs. 24 e 29 - Tecnologia para relacionamento com o associado – Pg. 59 - Tecnologia operacional – Pg. 59 - Crítérios socioambientais para a concessão de crédito – Pg. 72 - Educação financeira – Pg. 80 - Desenvolvimento local e regional – Pgs. 82 e 84 - Solidez financeira – Pg. 43	-
GRI 201: Desempenho Econômico - 2016			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pg. 87	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
GRI 202: Presença no Mercado - 2016			
202-2	Proporção de membros de alta gerência contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Consideramos alta direção o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva das Centrais, das Cooperativas e do Centro Administrativo Sicredi (CAS). Nesse contexto, todos os conselheiros de administração são associados e, por consequência, fazem parte da comunidade local. No CAS, 71% dos Diretores Executivos foram contratados localmente, considerando como contratação local aquela em que o CPF do Diretor Executivo tenha sido registrado no estado do Rio Grande do Sul. Já as centrais e cooperativas têm autonomia para contratar a sua Diretoria Executiva e não possuímos a informação sistêmica sobre esse processo.	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos - 2016			
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Para este ano a entidade optou por não mais reportar as informações consideradas no ano anterior e reavaliar a metodologia de reporte desse indicador. O reporte será alterado somente em 2019. Em 2018, está em andamento um estudo dos impactos positivos significativos para obtermos uma resposta mais assertiva. O estudo será aprovado em 2019 e o conteúdo será publicado no relatório do próximo ciclo.	1 – Erradicação da pobreza 2 – Fome zero e agricultura sustentável 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 10 – Redução das desigualdades
GRI 204: Práticas de Compra - 2016			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pg. 44	-
GRI 205: Combate à Corrupção - 2016			
205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Os procedimentos para avaliar os riscos de relacionados a corrupção estão descritos na página 34. Os números referentes a essa avaliação, no entanto, não podem ser apresentados por se tratar de informação confidencial.	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pg. 34	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Pg. 34	16 – Paz, justiça e instituições eficazes

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
GRI 206: Concorrência Desleal - 2016			
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	A SicrediPar, a Confederação Sicredi, a Fundação Sicredi, o Banco Cooperativo Sicredi, a Administradora de Consórcios Sicredi, a Corretora de Seguros Sicredi, a Sicredi Cartões, a Sicredi Fundos Garantidores e a Administradora de Bens Sicredi (todas as empresas do CAS) não possuem ações judiciais que tratem de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. Como algumas cooperativas atuam em um modelo local de gestão dos processos judiciais, não podemos garantir que 100% de suas demandas judiciais estão registradas em nosso sistema de gestão de processos, motivo pelo qual nos limitamos a certificar o ponto apenas em relação às empresas supramencionadas. Ainda assim, entendemos necessário sinalizar que temos uma ação judicial referente a processo de cooperativa que está sob nossa gestão e, além disso, outros dois procedimentos que envolvem o Banco Cooperativo Sicredi S.A., mas que não alcançaram o status de ação judicial, para serem contempladas como indicativos de risco neste item:a) Tomamos conhecimento de ação ajuizada por uma corretora de criptomoedas (CoinBR Serviços Digitais Ltda.), em face do Banco Cooperativo Sicredi S.A. (a responsabilidade, é da Sicredi Vale do Piquiri PR/SP), sob o pretexto de que o Sicredi estaria adotando práticas anticoncorrenciais. A conta da corretora foi encerrada, através de autorização judicial em agravo de instrumento. A CoinBR interpôs agravo interno, que foi rejeitado. O processo aguarda sentença, e a perspectiva é de que o Sicredi tenha êxito nesta demanda, por conta do pronunciamento do STJ no REsp nº 1696214 / SP, que firmou a tese de que o encerramento de conta usada para comercialização de criptomoedas não configura prática abusiva. b) Em decorrência do processo acima, houve instauração de procedimento preparatório de inquérito administrativo perante o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), por supostas práticas anticoncorrenciais em face de corretoras de criptomoedas. Ainda não há decisão final sobre o procedimento preparatório. c) Há uma outra situação que está sendo monitorada, mas ainda não se transformou em ação judicial reconhecida, porque o Banco Cooperativo Sicredi S.A., ainda não foi citado oficialmente. Se trata da ação civil (Complaint) nº 16CV6577 movida por Paul Backer, em Nova Iorque (EUA), em face do Rabobank e diversas instituições financeiras em que possui participação/ seja acionista (entre elas o Banco Cooperativo Sicredi S.A.), por suposta formação de truste e práticas abusivas anticonsumeristas, prejudicando o cidadão Paul Backer e todos aqueles cidadãos estadunidenses, por conta do Programa MTN (Medium Term Note Program) de US\$ 30 bilhões do grupo financeiro global.	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
GRI 305: Emissões - 2016			
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 78	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 78	-
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 78	-
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores - 2016			
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Não consideramos esse critério na seleção de novos fornecedores. Em 2018, iniciamos um estudo para definir a inclusão de critérios ambientais e sociais na seleção de fornecedores, descrito na página 44.	-
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.	-
GRI 401: Emprego - 2016			
401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Pg. 49	5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico
401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Benefícios dos colaboradores em tempo integral: • Assistência Médica e Odontológica extensiva a dependentes, • Seguro de Vida, • Assistência-funeral, • Auxílio refeição e alimentação, • Vale Transporte, • Auxílio Creche, • Complemento do auxílio doença ou auxílio para acidentado por 24 meses após o afastamento, • Convênio com estabelecimentos comerciais e instituições de ensino da região, • Sempre Bem, • Previdência Privada, • Auxílio Filho Especial. Não possuímos colaboradores em regime de meio período.	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
GRI 402: Relações Trabalhistas - 2016			
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Não há prazo mínimo para comunicações sobre mudanças operacionais, pois não existem cláusulas nos acordos de negociação coletiva que abordem esse tipo de obrigatoriedade. Por esse motivo, também não há processo interno nesse escopo. Entretanto, sempre prezamos por uma comunicação interna com clareza, objetividade e transparência aos nossos colaboradores.	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
GRI 404: Treinamento e Educação - 2016			
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 54	4 – Educação da qualidade 5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Pg. 54	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 54	5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades - 2016			
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pg. 56	5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pg. 56	5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 10 – Redução das desigualdades
GRI 412: Avaliação em Direitos Humanos - 2016			
412-3	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Para se adequar melhor ao protocolo GRI, o Sicredi está revisando a abordagem desse indicador e reportará a partir do próximo ciclo.	-
GRI 413: Comunidades Locais - 2016			
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Pgs. 87 e 91	-
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores - 2016			
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Não consideramos esse critério na seleção de novos fornecedores. Em 2018, iniciamos um estudo para definir a inclusão de critérios ambientais e sociais na seleção de fornecedores, descrito na página 44.	-

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.	-
GRI 417: Marketing e Rotulagem - 2016			
417-3	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não tivemos ocorrências de não conformidade em campanhas de comunicação, regulamentos promocionais e patrocínios esportivos em 2018.	-
GRI 419: Conformidade Socioeconômica - 2016			
419-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Não ocorreram novas autuações em 2018.	16 – Paz, justiça e instituições eficazes
Conteúdo Setorial			
Aspectos materiais			
Carteira de produtos			
FS1	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Pg. 72	10 – Redução das desigualdades
FS2	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Pg. 72	10 – Redução das desigualdades
FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Pg. 72	-
FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Pg. 72	10 – Redução das desigualdades

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
FS5	Interações com clientes/ empresas controladas/ parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Pg. 72	10 – Redução das desigualdades
FS6	Percentual do portfólio por linhas de negócio por regiões específicas, tamanho e setor	Pg. 62	1 – Erradicação da pobreza 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 9 – Indústria, inovação e infraestrutura
FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Pg. 75	1 – Erradicação da pobreza 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 9 – Indústria, inovação e infraestrutura 10 – Redução das desigualdades
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Pg. 75	-
Auditoria			
FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	Em 2018, não foi considerado nesse indicador informações pertinentes a fiscalização de operações para verificação de aplicação de recursos. Pg. 72	10 – Redução das desigualdades
Propriedade ativa			
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	Pg. 72	10 – Redução das desigualdades

Disclosures		Referência (pg.)/ resposta direta	ODS Impactado
Comunidade local			
FS12	Política(s) de voto como acionista aplicada(s) a questões socioambientais para ações de que a organização relatora detém o direito a voto ou para as quais dá aconselhamento quanto ao voto	Não contamos com política de voto e não temos conhecimento da existência de aplicação de recurso em outras instituições que nos forneça direito a voto. Em 2018, a metodologia do indicador foi alterada com relação as informações publicadas no GRI de 2017, pois a organização revisou as informações requeridas na resposta ao indicador e introduziu melhorias nos dados reportados.	-
FS13	Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	Pg. 14	1 – Erradicação da pobreza 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 10 – Redução das desigualdades
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Em 2018, a metodologia do indicador foi alterada com relação as informações publicadas no GRI de 2017, pois a organização revisou as informações requeridas na resposta ao indicador e introduziu melhorias nos dados reportados. Pg. 46	1 – Erradicação da pobreza 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 10 – Redução das desigualdades
Rotulagem de produtos e serviços			
FS15	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Guiados pelas Aspirações Estratégicas contidas no nosso Mapa Estratégico Ciclo 2016/2020 e com o objetivo de atender às necessidades dos nossos associados, buscamos reforçar os temas proposta de valor, segmentação de associados, a usabilidade dos Canais Digitais, a importância do processo CRA e da utilização da ferramenta CRM como insumos fundamentais para uma venda consultiva, gerando negócios sustentáveis para nossas Cooperativas. Algumas das iniciativas resultantes estão descritas nas páginas 38 e 75. O desenvolvimento e a venda de nossos produtos estão pautados nos seguintes documentos: Política de Crédito, Código de Conduta, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.	10 – Redução das desigualdades
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Pg. 80	1 – Erradicação da pobreza 8 – Trabalho decente e crescimento econômico 10 – Redução das desigualdades

Índice de indicadores Sicredi

Macrotema	Indicador		Referência (pg.)/ resposta direta
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC01	Projetos/Ações para incluir o associado no desenvolvimento de novos produtos e serviços.	Pgs. 38 e 60
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC02	Projetos/canais para ampliar a acessibilidade do associado a produtos e serviços.	Pg. 46
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC03	Projetos/canais para ampliar a transparência do Sistema perante as partes interessadas.	Pg. 46
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC04	Ações tomadas para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos associados.	Pgs. 46 e 59
Relacionamento e Cooperativismo / Desenvolvimento Local	Sicredi-RC05	Principalidade.	Este indicador tem o objetivo de estimar principalidade do associado, ou seja, se ele tem o Sicredi como sua principal instituição financeira. O indicador não foi medido em 2018. Em 2019, iremos conduzir um estudo para definir a melhor métrica para a principalidade. A primeira etapa prevê a identificação da separação: diferenciar os associados que possuem a principalidade dos que não possuem. Na segunda etapa, pretendemos calcular uma métrica que estime o grau dessa principalidade.

Macrotema	Indicador		Referência (pg.)/ resposta direta
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC06	Percepção de clima.	Pg. 49
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC07	Total de colaboradores capacitados em temáticas de cooperativismo, discriminado por programa, região e tempo de casa.	Pg. 54
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC08	Campanhas, eventos e ações realizadas para a disseminação do cooperativismo, discriminadas por região, e pessoas atingidas	Pg. 32
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC09	Número de participantes em assembleias, discriminado por associado e não associado, faixa etária, gênero e região	Pg. 24
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC10	Número de Coordenadores de Núcleo, discriminados por faixa etária, gênero e região.	Como cada cooperativa detem a gestão de seus coordenadores de núcleos, não possuímos essa informação sistêmica. Em 2019 implementaremos um sistema no qual as cooperativas irão realizar o registro de seus coordenadores de núcleo, permitindo a estratificação dessas informações. Indicador não auditado.

Macrotema	Indicador		Referência (pg.)/ resposta direta
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC11	Número de Coordenadores de Núcleo capacitados para serem conselheiros, discriminados por gênero, faixa etária e região.	Não possuímos esse dado, pois esse controle é feito pelas cooperativas. Estamos desenvolvendo uma nova ferramenta que permitirá essa estratificação. Indicador não auditado.
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC12	Número formados no Crescer, discriminados por região	Pg. 30 Indicador não auditado.
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC13	Número de conselheiros de administração e fiscais formados no Crescer, discriminados por região	Pg. 30
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC14	Número total de obras disponibilizadas aos associados na biblioteca do Sicredi, discriminadas por região	Pg. 90
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC15	Satisfação do associado com os serviços da biblioteca	Pg. 90
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC17	Índice de derivação	Pg. 46
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC18	Número de associados utilizando os canais, discriminado por canal	Pg. 46

Macrotema	Indicador		Referência (pg.)/ resposta direta
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC19	Projetos de estímulo à utilização de canais virtuais e para a promoção da inclusão digital	Pg. 46
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC20	Registramos um índice de satisfação de 85,6% no atendimento ao associado, mesmo valor do ano anterior. Além disso, também registramos uma evolução no índice de satisfação de atendimento prestado às cooperativas e ao Centro Administrativo Sicredi (CAS). O resultado junto às cooperativas foi de 89,5%, representado um aumento de 11,4 pp em relação a 2017. Junto ao CAS, o índice foi de 84,2%, um aumento de 5,2 pp.	Pg. 46
Relacionamento e Cooperativismo	Sicredi-RC21	Percentual de disponibilidade de serviço	Pg. 46
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL01	Quantidade de municípios, de instituições de ensino, de alunos, de educadores e de projetos participantes do Programa A União Faz a Vida, discriminado por região.	Pg. 87
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL03	Volume destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates).	Pg. 85
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL04	Percentual do resultado distribuído aos associados.	Pg. 65
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL05	Número de Associados discriminados por região.	Pg. 14

Macrotema	Indicador		Referência (pg.)/ resposta direta
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL06	Saldo e Concessão de Crédito.	Pg. 66
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL07	Composição da Carteira de Crédito - por produto.	Pg. 66
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL08	Tíquete Médio por associado.	Pg. 66
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL09	Recursos concedidos para crédito rural e direcionados, discriminados por programa, valor liberado e número de operações.	Pg. 66
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL10	Índice de Inadimplência	Pg. 66
Desenvolvimento Local	Sicredi-DL11	Nível de Provisão	Pg. 66
Soluções Responsáveis	Sicredi-SR01	Número de ações de Educação Financeira realizadas e número de pessoas que tiveram acesso a conteúdos de Educação Financeira, discriminadas por público e região	Pg. 80

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade do Sistema de Crédito Cooperativo – Sicredi, com base nas diretrizes GRI, versão Standards e opção de reporte “Essencial”, e de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa.

Aos Administradores e Associados do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi Porto Alegre – RS

Introdução

Fomos contratados pela administração do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi ("Sicredi") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do Global Reporting Initiative ("GRI"), versão Standards, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 ("Relatório"), e que incluem indicadores de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa ("Inventário de GEE").

Responsabilidades da administração do Sicredi

A administração do Sicredi é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias GRI (opção de reporte "Essencial"), Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol (Inventário de GEE), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional

ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais do Sicredi que foram envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório através da aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre os indicadores do Relatório. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias do Sicredi. Os procedimentos compreenderam:

- a. o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório;

- b.** o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c.** aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;
- d.** confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI - Standards, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório, e as Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Inventário de GEE do SICREDI.

Entendemos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações. Adicionalmente, os controles internos do Sicredi não fizeram parte de nosso escopo de asseguração limitada.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os indicadores próprios do Sicredi (RC10, RC11 e RC12) não foram escopo de nosso trabalho de asseguração limitada, assim não efetuamos quaisquer procedimentos de auditoria sobre estes indicadores citados.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sicredi (que incluem os indicadores de seu Inventário de GEE), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative - Standards (opção de reporte "Essencial") e nas Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Porto Alegre (RS), 15 de março de 2019

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S
CRC 2SP015199/0-6



Americo F. Ferreira Neto
Contador – CRC – 1SP192685/0-9

Crédito

Coordenação geral

Fundação Sicredi
Superintendência de Comunicação e Marketing
Superintendência de Sustentabilidade

Fonte dos dados

Sicredi

Consultoria GRI, coordenação editorial, revisão e gestão de projetos

Ricca Sustentabilidade

Projeto gráfico e diagramação

Ricca Sustentabilidade

Informações corporativas

comunicacao_institucional@sicredi.com.br
sustentabilidade@sicredi.com.br

sicredi.com.br

