

Relatório de Sustentabilidade 2016



APRESENTAÇÃO

Somamos nossas forças e multiplicamos resultados

Somar forças faz parte do nosso dia a dia e quando nos juntamos, o nosso objetivo é um só: buscar o que é melhor para todos – para os nossos associados, colaboradores e comunidades onde atuamos. Do norte ao sul do país. É isso que nos move e nos faz continuar crescendo.

Somos uma instituição financeira cooperativa, portanto compartilhar desafios e multiplicar resultados positivos faz parte do propósito do nosso negócio.

Este foi o primeiro ano do ciclo de Planejamento Estratégico 2016-2020 que tem como pilares o relacionamento, crédito, eficiência e liquidez e capital. Definimos um

modelo de gestão de sustentabilidade que trouxe clareza sobre nossos temas prioritários e que entregam a nossa missão como Sistema, fatores responsáveis por nosso crescimento constante e por uma história que já soma 114 anos.

O relatório de sustentabilidade demonstra como a nossa organização sistêmica tem proporcionado desenvolvimento ao negócio e aos nossos públicos de interesse, quais projetos desenvolvemos para entregar excelência no atendimento aos nossos associados e como promovemos a cultura do cooperativismo, base do nosso ciclo virtuoso. Conheça os nossos resultados de 2016.

SUMÁRIO



Mensagem da liderança	4
Sobre o relatório	6
Nosso jeito de ser.....	10
Relacionamento e cooperativismo	20
Soluções responsáveis	58
Desenvolvimento local.....	82
Sumário de conteúdo da GRI.....	96

Temos clareza de que é importante conduzir as questões do presente com o olhar para o futuro.

Mensagem da liderança

G4-1 e G4-2

Este foi um ano de caminhada rumo ao protagonismo do cooperativismo, tão importante para a geração de valor econômico, social e ambiental aos nossos públicos de interesse, inerente ao modelo de negócio do Sicredi. Relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local são a base da nossa gestão de sustentabilidade e estão alinhados à nossa missão.

Seguimos a nossa estratégia com presença nacional e atuação regional, promovendo o desenvolvimento local. A Central Sicredi Norte Nordeste, formalmente, já integra o Sicredi, expandindo nossa operação de 11 para 20 estados. Inauguramos a primeira agência de uma instituição financeira cooperativa na Avenida Paulista, coração financeiro do Brasil.

Pelo sexto ano consecutivo estamos entre as Melhores Empresas para Você Trabalhar e pela terceira vez seguida somos reconhecidos como o agente financeiro com o maior investimento no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), ano agrícola 2015/2016, segundo o *ranking* do Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES). Atingimos R\$ 36,2 bilhões em crédito*, dos quais R\$ 16 bilhões para operações de crédito rural e direcionados.

Mesmo diante de um cenário de crise econômica e de retração no Brasil, no qual o Produto Interno Bruto (PIB) caiu 3,6%, registramos incremento dos ativos, 25,5%, atingindo R\$ 65,9 bilhões* e R\$ 11,1 bilhões em patrimônio líquido*, crescimento de 32,7%. O desempenho financeiro aliado à evolu-

ção dos indicadores de eficiência contribuiu para o resultado recorde de R\$ 1,96 bilhões*. Desse total, R\$ 452,7 milhões foram pagos via juros ao capital. Somos a instituição financeira com maior crescimento percentual de poupança no Brasil, 33,8% em comparação a 2015. Fechamos o ano com uma carteira de poupança de R\$ 6,9 bilhões*.

Internalizamos a gestão de recursos de terceiros. A nossa gestora já nasceu como a 14ª maior do Brasil, com mais de R\$ 28 bilhões sob gestão. Realizamos a gestão dos fundos de renda fixa e da centralização financeira e contratamos gestores externos para realizar a gestão dos fundos multimercado e de ações, diversificando as possibilidades de investimento para os nossos associados.

* Valor inclui saldos da Central Sicredi Norte Nordeste



Manfred Alfonso Dasenbrock



Edson Georges Nassar

Lançamos a nova marca, reforçando nossos atributos de simples, próximo e ativo, refletidos no nosso relacionamento com o associado e colaboradores, em processos internos, nos produtos, serviços e programas que realizamos com o objetivo de criar valor para os associados e para as comunidades onde estamos.

Seguimos investindo em tecnologia para somar eficiência e segurança em nossas operações, entregando excelência em soluções e canais de atendimento aos nossos associados. Construímos uma clareza sobre quais entregas devemos realizar nos próximos anos, de modo a proporcionar às Cooperativas ganho de eficiência, de solidez financeira e de qualidade no atendimento ao associado.

Como instituição financeira da comunidade, as Cooperativas trabalharam para garantir a perenidade e a longevidade nos negócios, nos conectando com as necessidades do tempo presente. Nossos planos e metas até 2020, quando se encerrará o atual ciclo do Planejamento Estratégico, abrangem o avanço da plataforma digital com a mudança do *core* bancário e da inovação aberta - modelo que vai ao encontro do mundo disruptivo dos dias de hoje -, a promoção da cultura do cooperativismo e o desenvolvimento de soluções voltadas para a sustentabilidade.

Temos clareza de que é importante conduzir as questões do presente com o olhar para o futuro. Por esse motivo, mantemos o relacionamento próximo entre todas as entidades do Sistema construindo juntos mais esse novo ciclo de caminhada, somando

trabalho, conhecimento e visão estratégica para multiplicar nosso potencial de entrega de valor.

Nosso propósito é gerar ainda mais renda, desenvolvimento, inclusão social e financeira aos associados e às regiões onde atuamos, promovendo a cultura do cooperativismo.

Convidamos você, leitor, a conhecer os principais destaques do primeiro ano do novo ciclo de planejamento estratégico.

Boa leitura!

Manfred Alfonso Dasenbrock
Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar

Edson Georges Nassar
CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi

Relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local são os nossos macrotemas de sustentabilidade.

Sobre o relatório

As informações do relatório de sustentabilidade retratam as operações e o modelo de negócio realizados de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016. ^{G4-28} Um gesto de transparência na comunicação de nossos resultados financeiros e não financeiros para nossos associados, colaboradores e comunidade, realizado anualmente. ^{G4-30}

Os temas abordados refletem o estudo de materialidade realizado em 2014, processo que identificou os assuntos críticos na nossa visão e de nossos *stakeholders* consultados: membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, associados, colaboradores, representantes do Banco Central (BC) e parceiros. ^{G4-18, G4-24 e G4-27}

Para aprimorar o processo de relato, nos últimos dois anos adicionamos evidências que refletem a nossa geração de valor ao associado e à sociedade.

Em 2016 consolidamos os temas materiais em três macrotemas, base de nossa gestão de sustentabilidade: relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local. A esses temas estão relacionados todos os indicadores desta publicação. A reclassificação dos cargos de Gestão de Pessoas refletiu em novos cálculos dos dados de 2015 e 2014, apresentados nesta edição. ^{G4-18, G4-19, G4-22 e G4-23}

Pelo quarto ano consecutivo também compartilhamos os resultados das Demonstrações Financeiras Combinadas, autorizadas em 2013 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), verificados e auditados externamente.

Os demonstrativos combinados incluem os dados da Central Sicredi Norte Nordeste, cujas Cooperativas integrarão as operações do Sicredi em 2017. Por esse motivo, os demais indicadores estão em

processo de integração aos dados sistêmicos e serão reportados a partir do próximo ano.

O desenvolvimento do relatório e o processo de materialidade foram realizados com o apoio de consultorias externas. ^{G4-18}

Assim como em 2015 ^{G4-29}, esta publicação segue as diretrizes da G4, opção de acordo "essencial", da Global Reporting Initiative (GRI). ^{G4-32} O conteúdo foi aprovado pelos membros da diretoria executiva, ^{G4-48} auditado em seus dados pela EY e submetido ao serviço de Materiality Disclosure Service da GRI que verifica a localização dos indicadores G4-17 a G4-24 no Sumário de Conteúdo da GRI e ao longo do relatório. ^{G4-33}

Comentários, críticas, dúvidas e sugestões podem ser encaminhados para comunicacao_institucional@sicredi.com.br. ^{G4-31}



Nossos temas materiais G4-19, G4-20, G4-21 e G4-27

Nossos macrotemas de sustentabilidade pautam a estratégia de criação de valor econômico, social e ambiental, a partir de planos e diretrizes formalizados com o Comitê de Sustentabilidade. Os capítulos deste relatório abordam cada um dos três macrotemas de sustentabilidade e seus desdobramentos.

Por sermos uma instituição financeira cooperativa, nosso impacto direto no meio ambiente é baixo, logo, o tema ecoeficiência não aparece como prioritário na materialidade. Entretanto, nós nos preocupamos em realizar a gestão da ecoeficiência nas agências, Cooperativas, Centrais e no Centro Administrativo Sicredi (*leia mais em Prêmios e reconhecimentos*).

O tema meio ambiente é fundamental no nosso impacto indireto. Em 2016, introduzimos novos critérios socioambientais na avaliação de concessões de crédito, além de já disponibilizarmos produtos e serviços aos nossos associados que entregam valor ambiental (*leia mais em Soluções responsáveis*).

Os capítulos deste relatório abordam cada um dos três macrotemas de sustentabilidade e seus desdobramentos.

Relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local são os três macrotemas da nossa gestão de sustentabilidade. A consolidação de temas materiais facilita a nossa gestão e

permite acompanhar o desempenho da própria missão e da atuação regional das Cooperativas. Nosso próximo passo é fortalecer o uso deste modelo pelas Cooperativas, Centrais e empresas do Sicredi.

Indicadores GRI e Sicredi (SI) por tema material G4-19, G4-20, G4-21 e G4-27

Relacionamento e Cooperativismo

Satisfação e confiança do associado A satisfação do associado pode ser percebida pela capacidade do Sicredi de atender suas necessidades e expectativas. A confiança é representada pelo nível de familiaridade e segurança com que os associados se relacionam com o Sicredi. A combinação desses dois valores indica a qualidade e solidez do relacionamento entre o Sicredi e seus associados.	SI -Perfil Associado* SI-07* G4-PR5
Modelo de gestão O modelo participativo de governança do Sicredi, por meio do qual o Sistema formaliza e monitora suas decisões estratégicas e operacionais e, ao mesmo tempo, engaja seus associados, é fundamental no fortalecimento da confiança e senso de pertencimento e caracteriza-se como uma vantagem competitiva do Sicredi frente a outras instituições financeiras tradicionais.	G4-34 ao G4-41 G4-43, G4-46 ao G4-53 G4-56 ao G5-58 SI-31, SI-35 G4-HR3
Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa Fomento à cultura cooperativa entre todos os colaboradores como condição necessária à manutenção da unidade, coesão e alinhamento interno do Sicredi.	SI-01 G4-LA1, G4-LA2, G4-LA4, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13
Difusão do cooperativismo A propagação da cultura cooperativa amplia a consciência acerca dos benefícios subjacentes a esse tipo de organização para a sociedade, elevando a legitimidade e expansão das suas atividades na economia.	SI- Promoção do cooperativismo
Transparência e engajamento Transparência efetiva ocorre quando a empresa disponibiliza informação adequada e tempestiva aos seus públicos relevantes, de forma a contribuir para um processo decisório mais embasado. Nesse sentido, é preciso se aproximar das principais partes interessadas e engajá-las.	G4-S04 e G4-S05
Tecnologia para relacionamento com o associado Ampliação dos meios de relacionamento do Sicredi com seus associados, inovando em produtos, serviços e canais de atendimento alinhados às necessidades e expectativas dos associados.	SI-27, SI-28*, SI-30*, SI- Facilidade ao Associado* SI- Satisfação*
Tecnologia operacional Desenvolvimento tecnológico proporcionado pela crescente digitalização do setor financeiro para melhorar a eficiência de processos internos e gestão de fornecedores e, com isso, proporcionar mais qualidade e menor tempo de resposta para o associado.	SI - Nível de serviço* SI- Disponibilidade de Serviços* G4-FS14

Soluções responsáveis

Crítérios socioambientais para concessão de crédito Incorporação de critérios socioambientais na concessão de crédito do Sicredi, tendo em vista ampliar sua visão de riscos e estimular práticas socioambientais responsáveis entre os associados.	G4-DMA FS1, G4-DMA FS2, G4-DMA FS4 e G4-FS15
Educação Financeira Educação financeira é o processo por meio do qual os indivíduos e empresas tornam-se mais conscientes no seu relacionamento com conceitos, serviços e produtos financeiros disponíveis no mercado e, com isso, podem fazer escolhas mais alinhadas ao seu bem-estar.	G4-FS16

Desenvolvimento Local

Desenvolvimento local e regional O desenvolvimento local e regional consiste nos impactos positivos decorrentes das atividades do Sicredi nas localidades onde atua. Trata-se do valor compartilhado, gerado pela presença do Sicredi nessas comunidades, que se apresenta na forma de algum tipo de prosperidade econômica, social ou ambiental.	SI-05*, SI-21*, SI-22*, SI-23, SI-24*, SI-25, SI-33 e SI-38. SI - Projetos* G4-EC8, G4-EC8 Fates*, G4-EC9 G4-S01, G4-HR1 G4-FS6*, G4-FS7, G4-FS8, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS15
Solidez financeira Robustez de resultados financeiros, capacidade de gerar negócio e avaliação de riscos são pilares fundamentais para manter o nível de confiança e credibilidade do Sicredi entre suas principais partes interessadas.	SI-18*, SI-19*, SI-20 G4-EC1*, G4-EC8

* Indicadores não auditados.

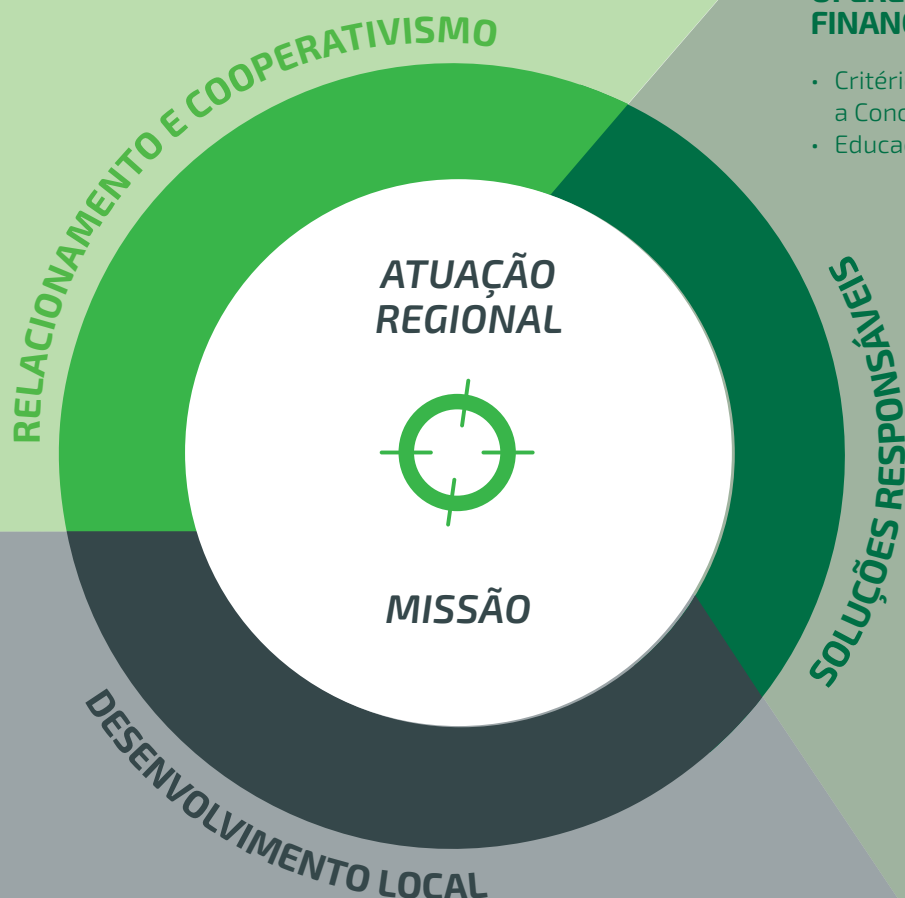
Macrotemas de sustentabilidade

COMO SISTEMA COOPERATIVO, VALORIZAR O RELACIONAMENTO

- Satisfação e confiança do associado
- Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa
- Modelo de gestão
- Transparência e engajamento
- Difusão do cooperativismo
- Tecnologia para relacionamento com o associado
- Tecnologia operacional

OFERECER SOLUÇÕES FINANCEIRAS

- Critérios socioambientais para a Concessão de crédito
- Educação financeira



PARA AGREGAR RENDA E CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS ASSOCIADOS E DA SOCIEDADE

- Desenvolvimento local e regional
- Solidez financeira



Construímos um modelo de negócio para compartilhar desafios e multiplicar resultados.

Nosso jeito de ser

Perfil G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-10

Nossa história iniciou em 1902, em Nova Petrópolis (RS), no Brasil, quando um grupo de pessoas constituiu um fundo financeiro com recursos próprios como uma solução às suas necessidades econômicas e sociais, fundando a primeira cooperativa de crédito da América Latina. Construíram um modelo de negócio sustentado no compartilhamento de desafios e na multiplicação de resultados positivos para os próprios associados e para a comunidade local.

Fortalecidas, as Cooperativas se multiplicaram, ampliando o número de associados. Expandiram para outras regiões do Brasil e, desde

então, vêm promovendo o desenvolvimento de suas regiões.

A estratégia bem-sucedida e a visão compartilhada promoveram o crescimento dos ativos e dos resultados do Sicredi. Atualmente, somos 118 Cooperativas, compondo uma rede de atendimento com mais de 1.500 agências, em 20 Estados. Nossa estrutura é formada, ainda, por cinco Centrais regionais – acionistas da Sicredi Participações S.A., uma Confederação, a Sicredi Fundo Garantidores, uma Fundação, um Banco Cooperativo e suas empresas controladas (Administradora de Bens, Administradora de Cartões, Adminis-

tradora de Consórcios e Corretora de Seguros), estes localizados em Porto Alegre (RS).

Juntas, essas entidades formam o Sicredi. A atuação em sistema nos permite ganhos de escala e aumenta o potencial das Cooperativas de exercerem sua atividade em um mercado com presença de conglomerados financeiros (leia mais em Relacionamento e cooperativismo).

Feito de pessoas para pessoas, temos como diferencial um modelo de gestão que valoriza a participação. Estamos presentes em 1.171 municípios e em 181 somos a única instituição financeira.

DESTAQUES DE 2016

Mantivemos crescimento de ativos em 2016, alcançando

R\$ 65,9 bi

Operações de crédito

- Registramos R\$ 33,9* bilhões em operações de crédito, um incremento de 10,6% em comparação a 2015.
- Nos produtos de rural e direcionados, fechamos com R\$ 16 bilhões em carteira, 14,2% a mais que no ano passado.
- O índice de inadimplência manteve-se abaixo da média nacional, com 2,39%*, uma variação de 0,02 pontos no comparativo com o período anterior.

Poupança

Nossa carteira cresceu 33,8% em comparação a 2015. Registramos incremento de R\$ 1,7 bilhões e fechamos o ano com R\$ 6,9 bilhões de saldo.

Nossa nova marca

Em 2016, uma nova marca foi construída para reforçar o nosso posicionamento a partir de um novo olhar sobre o cooperativismo no Brasil, destacando a nossa essência como uma instituição financeira cooperativa.

Desenvolvido pela consultoria Interbrand, esse trabalho foi feito de dentro para fora, com o engajamento de colaboradores e parceiros, e dará suporte ao crescimento e expansão do Sicredi, potencializando a sua imagem e destacando os benefícios das cooperativas financeiras não só aos associados, mas também às comunidades nas quais cada Cooperativa está inserida.

Em 2017, será iniciada a implementação da nova marca para oferecer uma experiência nova e diferenciada para os associados.

A marca atual e a nova irão conviver até que o ciclo de gestão de mudança seja concluído.

**Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.*

Missão, visão e valores G4-56



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.

Expansão G4-13

Inauguramos a primeira agência de uma instituição financeira cooperativa na Avenida Paulista. É um ambiente interativo de promoção do cooperativismo, dos benefícios de tornar-se um associado e da ampla gama de produtos e serviços oferecidos. Outro destaque da expansão é a formalização da filiação da Central Sicredi Norte Nordeste, cujas Cooperativas integrarão a operação do Sicredi a partir de março de 2017.

Novidades nos canais SI-30

O Sicredi Mobi disponibilizou funcionalidades de crédito e cartões. A nova versão do aplicativo oferece aos associados o acesso a informações da conta também pelo Apple Watch. A vantagem é que os usuários poderão consultar extrato, saldo e lançamentos futuros.

Os produtos Crédito Fácil e Giro Fácil também estão disponíveis no APP para mais comodidade, mobilidade e agilidade nas transações financeiras. O aplicativo oferece também consulta de limites, extratos e pagamento de fatura do cartão de crédito.

O Pague +Fácil do Sicredi otimizou o pagamento de boletos, tributos e contas via internet e também entregamos um caixa eletrônico mais moderno.

Novas soluções

Em 2016, lançamos o cartão Sicredi MasterCard Black para pessoa física, tornando o nosso portfólio ainda mais completo. O produto possui diferenciais como acesso a 800 salas VIP localizadas em aeroportos ao redor do mundo, serviço de *concierge* (assistência pessoal 24 horas) para auxiliar em viagens, entretenimento (shows e teatro) e restaurantes, além de pontuação diferenciada no Programa de Recompensa dos Cartões Sicredi.

DESTAQUES DE 2016

O patrimônio líquido expandiu **32,7%** e somou

R\$ 11,1 bi

DESTAQUES DE 2016

A captação nos depósitos a prazo aumentou **19,6%**, totalizando

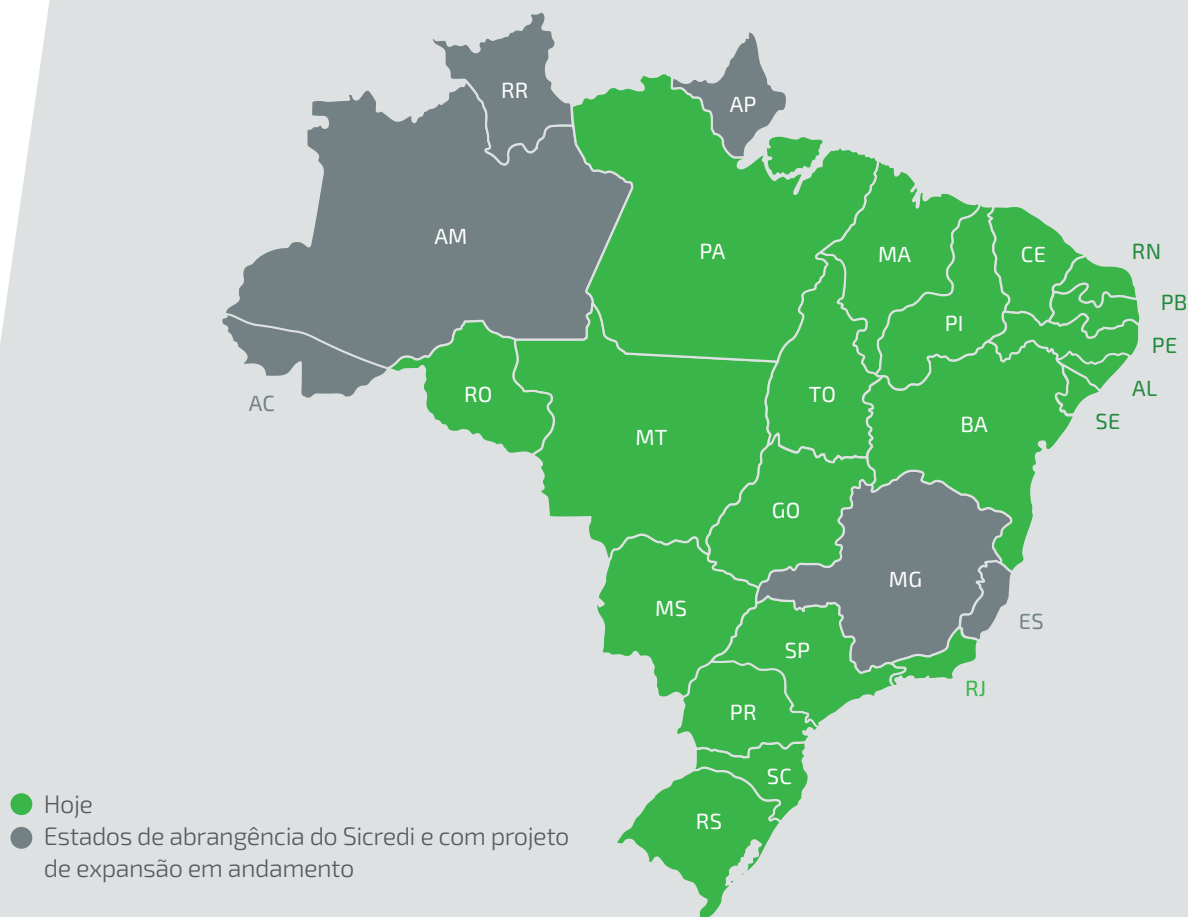
R\$ 23,9 bi



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

Presença do Sicredi no Brasil G4-8, G4-9



Lucas do Rio Verde (MT).





São Paulo (SP)

20
estados
brasileiros

1.171
municípios
44 Central Sicredi Norte Nordeste
1.127 antes da filiação da Central
Sicredi Norte Nordeste

181
municípios
como a única instituição
financeira

Prêmios e reconhecimentos

Projeções macroeconômicas consistentes Top 5 do Banco Central

Pelo quarto ano consecutivo, o Sicredi está no Top 5, prêmio anual do Banco Central (BC), sendo a única instituição financeira cooperativa no *ranking*. Ao longo de 2015, também figuramos em diversas colocações do Top 5 mensal. A pesquisa de expectativas de mercado do BC destaca as cinco instituições financeiras que fizeram projeções econômicas.

Broadcast Projeções

Pela quarta vez, o Sicredi está entre as dez principais instituições financeiras e as maiores consultorias do país no Prêmio Broadcast Projeções, com o 8º lugar na categoria Top 10 Geral.

O *ranking* lista as instituições que realizaram as projeções do cenário macroeconômico que mais se aproximam da realidade.

Governança Época Negócios 360º

O Sicredi novamente marcou presença no *ranking* Época Negócios 360º como destaque nas categorias Melhores Empresas, na 118ª posição, e Bancos, na 5ª posição.

Destaque na dimensão Governança Corporativa da categoria Bancos, na 2ª colocação em 2016. O Sicredi ainda se manteve nas mesmas posições da edição anterior nas dimensões Práticas de RH (2º) e Visão de Futuro (5º), e apresentou crescimento nas pontuações.

Presença de mercado Valor Grandes Grupos

Em 2016, o Sicredi destacou-se na 79ª posição entre os 200 maiores grupos empresariais, apresentando um crescimento de nove pontos em relação ao ano anterior. A instituição financeira cooperativa também ocupa posições relevantes



Ecoeficiência

Certificação LEED

O Sicredi conquistou a certificação LEED Existing Buildings Operation&Maintenance, nível platinum (LEED EB O&M Platinum), concedida pelo United States Green Building Council (USGBC) para o Centro Administrativo Sicredi (CAS), em Porto Alegre (RS).

A certificação inédita no país na categoria Platinum e a quarta na América Latina representa o mais alto reconhecimento concedido a edifícios que demonstrem excelência na adoção de práticas sustentáveis e eficientes na gestão.

Reforça a nossa cultura organizacional e nossos valores que pautam ações com o olhar para a entrega de valor aos nossos públicos, entre os quais a redução do custo das operações.

Nosso próximo passo é compartilhar com as Cooperativas algumas soluções e ações de ganho de eficiência implementadas no edifício certificado.



CAS, Porto Alegre (RS)



no setor: 14º entre os 20 maiores da área de Finanças; 14º setor entre os 20 que mais cresceram por Receita, 11º entre os 20 maiores em Lucro Líquido, 10º entre os 20 melhores em Rentabilidade Patrimonial e 9º lugar entre os 20 maiores em Patrimônio Líquido.

Melhor em serviço **Certificação ISO 9001:2008**

Em dezembro de 2016 foram certificados 100% dos serviços compartilhados na ISO 9001:2008 por meio de auditoria externa e com o envolvimento de 508 colaboradores aptos à auditoria. O reconhecimento constata a evolução contínua na prestação de serviços, resultado dos planos de melhorias aplicados. A iniciativa dá continuidade à jornada iniciada em 2014.

Service Quality Award

A premiação reconhece os melhores desempenhos nas operações de cartões. Pelo segundo ano consecutivo, alcançamos o nível global em duas categorias: Chargeback Effectiveness (Fraud, Consumer Credit Issuer) e Chargeback Effectiveness, Visa Business Credit Issuer, reconhecendo as melhorias contínuas em identificação de fraudes e garantia de segurança nas transações.

Foram premiados nossos processos de contestação de transação, com destaque para a revisão do manual de atendimento e para a implementação de um atendimento diferenciado para a abertura dessas demandas pelos associados, em caso de não reconhecimento da operação pelo associado.

O Sicredi figurou, novamente, no *ranking* de Valor Grandes Grupos, que apresenta a radiografia das 200 principais corporações em atividade no país. O levantamento é elaborado pelo jornal *Valor Econômico*.

Crédito rural **Homenagem BNDES**

Pela terceira vez consecutiva, o Sicredi é reconhecido como o agente financeiro com o maior investimento no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), ano agrícola 2015/2016, com a liberação de 11.099 operações e mais de R\$ 567 milhões.

Prêmio Lide Agronegócios 2016

O Sicredi recebeu o Prêmio Lide Agronegócios 2016, na categoria Crédito. A premiação reconhece empresas e instituições do agronegócio brasileiro que mais se destacaram no compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio do uso das mais modernas e inovadoras ferramentas de tecnologia e gestão, além de visão e atuação socioeconômica para inserção competitiva nos mercados.

Melhor transação financeira estruturada

O Sicredi recebeu a distinção Best Structured Finance Transaction do International Finance Corporation (IFC) pela contratação de uma garantia da instituição financeira para substituir os títulos públicos fornecidos pelo Banco Cooperativo Sicredi aos bancos de mercado na captação de recursos de crédito rural.

Melhores & Maiores

O Sicredi foi incluído em 12 categorias da edição especial da revista *Exame – Melhores & Maiores 2016*. A SicrediPar figurou na 63ª posição, um salto de cinco posições em comparação com 2015. O Banco Cooperativo Sicredi, entre outros destaques, manteve a 3ª posição na categoria Crédito Rural, pelo quinto ano consecutivo.

Melhor para os colaboradores **Melhores Empresas para** **Você Trabalhar Você S/A**

Pelo sexto ano consecutivo, o Sicredi está entre as Melhores Empresas para Você Trabalhar, com 78 pontos no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT). Elaborado pela revista *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), o guia avalia o ambiente de trabalho e as melhores práticas de gestão de pessoas em empresas divididas em 24 setores da economia.

Pesquisa de Clima

A Pesquisa de Clima 2016 demonstrou a satisfação dos colaboradores em trabalhar no Sicredi, atingindo o índice de favorabilidade de 82%. A instituição integra o P90, grupo seletivo de empresas com índice igual ou acima de 78%, o que nos torna uma das organizações referência em clima organizacional pela Hay Group. A pesquisa é feita a cada dois anos com os colaboradores com mais de três meses de atuação na instituição (em 2014, o índice do Sicredi foi de 78%).

Redes sociais **Prêmio Relatório Bancário**

Organizada pela Cantarino Brasileiro, elege as principais contribuições e práticas do setor e de seus fornecedores. O Sicredi foi reconhecido na categoria Redes Sociais pelo *case* Websérie de cartões do Sicredi. A série de vídeos aborda diversos temas, como o uso consciente do crédito, a inclusão financeira e a contribuição para a formalização da economia.



*“Tenho o pensamento de que sozinha não vou conseguir fazer nada, mas temos de tentar fazer algo que impacte pessoas da nossa comunidade”,
Maria Sônia.*

Geração de valor à comunidade é o que nos une

Maria Sônia Costa, dentista, conselheira da Sicredi Alagoas e presidente da Uniodonto Maceió, teve a iniciativa de unir sua *expertise* para gerar valor à comunidade local, especificamente a cerca de 400 crianças, de cinco a 13 anos, de uma escola-ONG que há cinco anos recebem consultas odontológicas e, mais recentemente, tratamento ortodôntico.

Os alunos também têm atendimento psicológico, e a escola foi recentemente ampliada com obras de infraestrutura patrocinadas pela Sicredi Alagoas - Cooperativa Filiada à Central Sicredi Norte Nordeste -, em parceria com a Unimed e Uniodonto.

Os recursos que custeiam esse projeto são provenientes de uma porcentagem dos resultados aprovada pelos cooperados em assembleia.

O trabalho é coordenado por Maria Sônia Costa, pelos conselheiros Luís Renan Lima e Mirna Dias, acompanhado pela diretoria da Cooperativa. Eles também apoiam duas recicladoras de resíduos que empregam 45 pessoas, em sua maioria mulheres que buscaram na atividade remuneração para custear despesas com os filhos. Nas agências da Cooperativa Sicredi Alagoas são recolhidos plástico, papel e vidro encaminhados aos recicladores.

“Entendemos que a importância dos trabalhos desenvolvidos é grande, pois o estado de Alagoas é muito pobre”, observa Maria Sônia. A Cooperativa do Nordeste ingressa no Sistema por seus valores de intercooperação, do interesse pela comunidade e da geração de valor para além dos associados. É comprometida com o desenvolvimento local.



Nossos associados, além de donos do negócio são, ao mesmo tempo, colaboradores, fornecedores e membros da comunidade.

Relacionamento e cooperativismo

Modelo de gestão

A nossa organização em sistema foi desenvolvida com o objetivo de constituir áreas especializadas, reduzindo o custo operacional e somando qualidade nas entregas para o associado.

Decidimos trabalhar como um sistema, nos organizando em três níveis – Cooperativas Singulares (I), Centrais (II) e Centro Administrativo Sicredi (CAS) (III). Atribuímos a cada entidade papéis específicos,

proporcionando ganho de eficiência à nossa estratégia, à tomada de decisão e ao desenvolvimento de processos internos. Como consequência, temos três níveis de especialização de trabalhos muito diferentes, que não se repetem.

O nosso processo de tomada de decisão propicia segurança a partir do momento em que são considerados todos os pontos apresentados pelas Cooperativas, Centrais e CAS.

Nossa governança é sistêmica e democrática

Os associados formam as Cooperativas com o objetivo de constituir poupança e atender suas necessidades financeiras. Eles estão reunidos em núcleos ligados às agências e participam da gestão de forma igualitária, com os mesmos direitos e deveres. Os núcleos elegem seus coordenadores que os representam e levam os seus assuntos às assembleias gerais da Cooperativa.

Cada Cooperativa está ligada a uma

das cinco Centrais, controladoras da SicrediPar - *holding* que controla o Banco Cooperativo Sicredi e coordena as decisões estratégicas do Sistema. As Centrais difundem o cooperativismo, coordenam e supervisionam as Cooperativas filiadas e dão suporte ao seu desenvolvimento e expansão.

O Centro Administrativo Sicredi (CAS) presta serviços às Cooperativas apoiando o atendimento às necessidades dos associados,

Fluxo de decisão

Uma mudança na legislação brasileira determinou alterações no Estatuto Social de nossas Cooperativas em 2016. Veja como nosso fluxo de tomada de decisão é sistêmico.

- 1 As **áreas técnicas do CAS** avaliam as mudanças e, em conjunto com as **Centrais**, elaboram a minuta sistêmica de estatuto social.

- 3 As **Cooperativas** reúnem seus **Conselhos de Administração** para analisar as alterações nas minutas dos seus estatutos.



**CENTRO
ADMINISTRATIVO
SICREDI**



SICREDIPAR



**CONSELHOS DE
ADMINISTRAÇÃO**



- 2 O **Conselho de Administração** da SicrediPar submete a proposta às **Cooperativas**, por meio das **Centrais**, a fim de obter aprovação sistêmica.

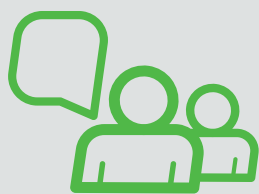
contribuindo com o desenvolvimento local. Localizado em Porto Alegre (RS), o CAS é a sede administrativo-financeira da Sicredi-Par, do Banco Cooperativo e suas empresas controladas, da Fundação, da SFG e da Confederação.

O Banco Cooperativo Sicredi é controlador da Corretora de Seguros, da Administradora de Cartões, da Administradora de Consórcios e da Administradora de Bens, e tem como parceiros estratégicos – em investimentos e consultoria – o International Finance Corporation (IFC) e o Rabo Development B.V., braço de desenvolvimento do grupo holandês Rabobank.

A Confederação Sicredi é o centro de serviços compartilhados entre as empresas e as entidades que integram o Sicredi.

A Fundação Sicredi produz conteúdo e integra iniciativas educacionais, culturais, cooperativistas e sustentáveis aderentes à nossa estratégia, e que geram qualidade de vida aos associados, aos colaboradores e à sociedade.

A Sicredi Fundos Garantidores (SFG) é uma associação civil sem fins lucrativos composta por fundos garantidores específicos, com a função de garantir a solvabilidade do Sistema e de apoiar ações de desenvolvimento.



COORDENADORES DE NÚCLEO/ASSOCIADOS



ASSEMBLEIA GERAL



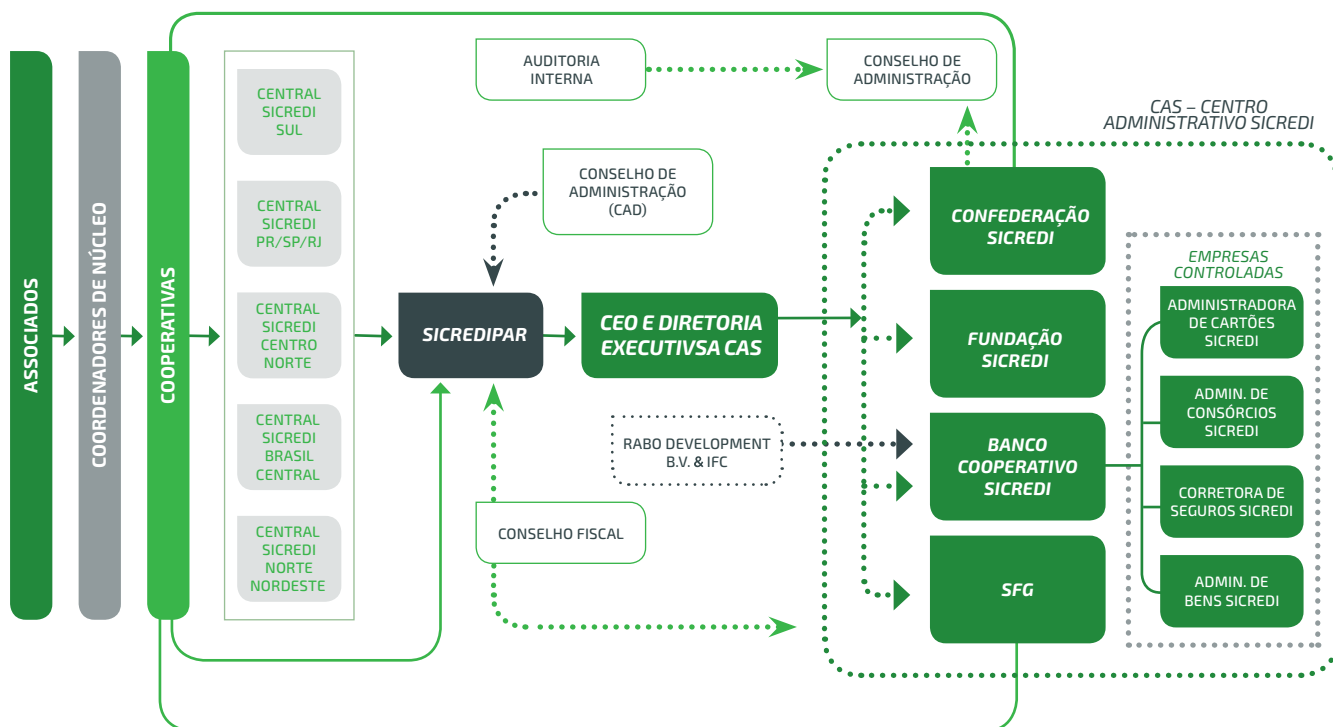
ESTATUTO SOCIAL

5 A **Assembleia Geral** aprova o novo estatuto e este vai para homologação do **Banco Central (BC)** e arquivamento na **Junta Comercial**.

4 A minuta é submetida para análise e deliberação dos **associados**.

6 Estatuto entra **em vigor**.

Como o Sicredi funciona



Criada em 2008, a Sicredi Participações S.A. é uma *holding* que controla o Banco Cooperativo Sicredi e coordena as decisões estratégicas do Sicredi.

O Conselho de Administração da SicrediPar se reúne mensalmente para discutir e deliberar acerca dos temas estratégicos e sistêmicos, inclusive revisar impactos, riscos e oportunidades. G4-47 e G4-50

É composto de 12 membros, sendo cinco presidentes das centrais, cinco representantes de cooperativas singulares

(um por Central) e dois representantes indicados pelo Rabo Development B.V.. Todos são eleitos em assembleia geral, com mandato de três anos G4-40.

As condições básicas para o exercício do cargo de Conselheiro estão dispostas no artigo 21 do Estatuto Social e no Regulamento Interno do órgão de administração que dispõe, ainda, sobre o funcionamento do órgão e dos cinco comitês de assessoramento permanente de apoio ao Conselho de Administração da SicrediPar.



Da esquerda para a direita: Vincent Lavry, Celso Figueira, Sadi Masiero, Manfred Alfonso Dasenbrock, Wellington Ferreira, Orlando Müller, Wilson Filho, Cornelis Beijer, João Spenthof, Ricardo Cé, Eledir Techio e Francisco Sobral.

Composição do Conselho de Administração da SicrediPar (mandato até 2018) G4-38, G4-34 e G4-40

Manfred Alfonso Dasenbrock G4-39

Presidente do CAD e presidente
da Central Sicredi PR/SP/RJ

Orlando Borges Müller

Vice-presidente do CAD
e presidente da Central Sicredi Sul

João Carlos Spenthof

Conselheiro do CAD e presidente
da Central Sicredi Centro Norte

Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira

Conselheiro do CAD e presidente
da Central Sicredi Brasil Central

Wellington Ferreira

Conselheiro do CAD e presidente
da Sicredi União PR/SP

Ricardo Cé

Conselheiro do CAD e presidente
da Sicredi Região dos Vales RS

Eledir Pedro Techio

Conselheiro do CAD e presidente
da Sicredi Ouro Verde MT

Sadi Masiero

Conselheiro do CAD e presidente
da Sicredi Centro Sul MS

Wilson Ribeiro de Moraes Filho

Conselheiro do CAD e presidente
da Central Sicredi Norte Nordeste

Francisco Ary Vieira Sobral

Conselheiro do CAD e
Diretor Administrativo da Central
Sicredi Norte Nordeste

Cornelis Johannes Beijer

Conselheiro do CAD e representan-
do o Rabo Development B.V.

Vincent Rene Henri Desire Lavry

Conselheiro do CAD e representan-
do o Rabo Development B.V.

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos

Saul João Rovadoscki
Agnaldo Esteves
Antonio Geraldo Wrobel
Jeder Luciano Maier
João Bezerra Junior

Membros suplentes

Aloísio Westrüp
Adolfo Rudolfo Freitag
Juares Antonio Cividini
Odivo Soares da Silva
Edvaldo Maia Lopes Ferreira Filho

Comitês do Conselho de Administração da SicrediPar^{G4-40}

O Conselho de Administração conta com comitês técnicos de apoio, internos e/ou externos. A composição dos comitês de apoio ao Conselho é realizada de acordo com a abrangência dos temas de competência de cada um.

A formação dos comitês é variada, mas todos os membros são também Conselheiros de Administração da SicrediPar. Eles podem, sempre que julgar necessário, solicitar a presença de um diretor executivo ou técnico nas reuniões a fim de prestarem esclarecimentos ou fornecerem informações necessárias.

As reuniões contam com um calendário previamente estabelecido, podendo também ser convocada reunião extraordinária todas as vezes que o coordenador do Comitê julgar necessário e que o Presidente do CAD solicitar.

Os Comitês têm a função de analisar com maior profundidade alguns temas e propor recomendações ao CAD que, por sua vez, delibera sobre essas questões.

Em 2016, todos os Comitês cumpriram as agendas determinadas em cada um dos regulamentos, trouxeram contribuições e recomendações ao CAD.

São dois grupos de comitês: um exigido pelos órgãos reguladores – Banco Central (BC) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – e outro não obrigatório.

Comitê de riscos

Apoia na formulação, acompanha-mento e controle das políticas e metodologias empregadas quanto a riscos (legais ou internos) de crédito, de mercado e liquidez, operacionais, ambientais e outros.

Comitê estratégico

Antigo Comitê Estratégico e de Acompanhamento. Auxilia na Estrutura de estratégias de longo prazo e realiza avaliações quanto à entrada em novos mercados, associações estratégicas e eventuais aquisições e fusões.

Comitê dos fundos garantidores

Auxilia nas decisões quanto ao uso de recursos dos fundos garantidores destinados à utilização corporativa, englobando recomendações relacionadas a 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 auditoria e compliance

Auxilia nas decisões quanto aos padrões e procedimentos aplicados às entidades integrantes do Sistema para o atendimento de normas oficiais e internas.

Comitê de gestão de pessoas e conduta

Assessora as decisões sobre as políticas de gestão de pessoas aplicáveis ao Conselho de Administração, à Diretoria Executiva e às demais entidades do Sistema e apoia a definição dos padrões de conduta pessoal e profissional a serem observados no Sicredi.

Banco Cooperativo Sicredi G4-34

DIRETORIA EXECUTIVA

Edson Georges Nassar
CEO

João Francisco Sanchez Tavares
Diretor executivo de Administração e Finanças

Romeo Balzan
Diretor de Produtos e Negócios

Júlio Pereira Cardozo Júnior
Diretor de Recursos de Terceiros, Economia e Riscos

Wolney Romano
Diretor de Tesouraria

Daniel Frederic Van Det
Diretor executivo de Crédito

Cidmar Luis Stoffel
Diretor de Cartões, Consórcios e Seguros

Ricardo Green Sommer
Diretor de Gestão de Recursos de Terceiros

Comitês da Diretoria Executiva do Banco, Confederação e empresas G4-36

São não obrigatórios e regulamentados pelo Sicredi, compostos exclusivamente pela Diretoria Executiva da Confederação, do Banco Cooperativo Sicredi e das respectivas empresas.

Independentes

Marcação de Mercado

Avalia e emite parecer sobre assuntos técnicos relacionados à Marcação a Mercado de ativos operados pelo Sicredi. É composto por três membros permanentes, com direito a voto, oriundos do quadro de colaboradores do Banco Cooperativo Sicredi.

Crédito

Defere, respeitados os preceitos normativos oficiais e internos, limites de crédito e analisa propostas de recuperação de crédito, realizadas pelo Banco Cooperativo Sicredi. Complementarmente, acompanha mensalmente o desempenho da carteira de crédito do Banco e das Cooperativas, e o desenvolvimento da análise de crédito centralizada.

Em caráter consultivo, quando solicitado, delibera sobre os limites de crédito e propostas de renegociações realizadas pelas Cooperativas.

Não independentes

Executivo estratégico

Avalia, debate e recomenda estratégias de atuação e posicionamento sistêmicos, em todas as matérias vinculadas e que possam se vincular ao Planejamento Estratégico do Sicredi. É composto por integrantes permanentes.

Operações

Avalia e recomenda a priorização das demandas relativas a operacionalização dos produtos e serviços, observância dos preceitos normativos que regem a sua condução, bem como realiza o monitoramento da implementação dos projetos e ações relacionadas ao tema, atuando como representante das equipes administrativas e de operação das cooperativas.

É composto pelos integrantes permanentes, oriundos do quadro de colaboradores do Banco Cooperativo Sicredi, da Confederação Sicredi e das Cooperativas Centrais.

Remuneração

Atua como órgão estatutário do Banco Cooperativo Sicredi, avaliando e manifestando-se sobre todos os temas respectivos.

Auditoria

Atua como órgão estatutário do Banco Cooperativo e responde à diretoria, avaliando e manifestando-se sobre todos os temas relacionados às auditorias interna e externa, e demais temas previstos no estatuto.

Consultivo de Normativos de Crédito

Apoia tecnicamente o processo de revisão e avaliação dos normativos, o entendimento das necessidades e os encaminhamentos às alçadas deliberativas, quanto aos assuntos relacionados às Políticas de Crédito e suas Normas associadas, dando celeridade, transparência e segurança ao processo de revisão.

O Grupo Consultivo de Políticas de Crédito do Sicredi deve ser composto por 13 membros permanentes, oriundos das Centrais e do Centro Administrativo Sicredi.

Comitê Técnico de Riscos

Avalia e emite parecer sobre assuntos técnicos relacionados aos Riscos de Crédito, Liquidez, Mercado e Operacional, e sobre a gestão integrada de riscos no âmbito do Sicredi.

Comitê de Tesouraria

Avalia, discute e delibera acerca dos assuntos relacionados às atividades de Tesouraria, delega à Gerência de

Operações de Tesouraria a responsabilidade de executar as estratégias definidas para a gestão das carteiras de acordo com a Política de Investimentos e Liquidez da instituição.

Comitê Tributário

Subsida a Diretoria Executiva mediante emissão de parecer formal exarado em ata do colegiado sobre assuntos relativos a tributos e contribuições, inclusive previdenciárias, com incidência sobre as operações, produtos e serviços que abrangem as empresas que integram o Sicredi, bem como as relações de uso recíproco dos serviços entre elas.

Comitê de Compliance, Controle Internos e Riscos

Avalia, analisa, monitora e recomenda ações relacionadas à adoção das melhores práticas nas disciplinas de **Compliance**, Controles Internos e Riscos sobre os produtos, serviços e atos praticados no âmbito das entidades do Sicredi, sejam de caráter interno ou externo. O Comitê é composto ordinariamente pelos superintendentes e/ou gestores do Banco Cooperativo Sicredi e Diretores das Centrais.

Comitê de Relacionamento e Negócios

Acompanha a evolução dos negócios e propõe soluções que visem atender as necessidades dos associados e Cooperativas. Sugere melhorias na implementação dos projetos relacionados a esses temas. É composto por sete membros permanentes e até oito convidados, atuando como órgão consultivo.

Composição da Confederação Sicredi

Conselho de Administração

Manfred Alfonso Dasenbrock

Presidente

Orlando Borges Müller

Vice-presidente

Conselheiros

João Carlos Spenthof

Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira

Ricardo Cé

Wellington Ferreira

Wilson Ribeiro de Moraes Filho

Conselho Fiscal

Membros efetivos

Saul João Rovadoscki

Agnaldo Esteves

Antonio Geraldo Wrobel

Membros suplentes

Jeder Luciano Maier

João Bezerra Junior

Juares Antonio Cividini

Diretoria Executiva

Edson Georges Nassar

CEO

Paulino Ramos Rodrigues

Diretor executivo de TI e Operações

João Francisco Sanchez Tavares

Diretor executivo de

Administração e Finanças

Carlos Eduardo Magni

Diretor executivo de Gestão

de Pessoas

Ricardo Green Sommer

Diretor de Gestão de

Recursos de Terceiros

Composição da Fundação Sicredi

Diretoria Executiva

Edson Georges Nassar

Presidente

João Francisco Sanchez Tavares

Vice-presidente

Conselho Deliberativo

Manfred Alfonso Dasenbrock

Presidente da Central Sicredi

PR/SP/RJ

Orlando Borges Müller

Presidente da Central Sicredi Sul

João Carlos Spenthof

Presidente da Central Sicredi

Centro Norte

Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira

Presidente da Central Sicredi

Brasil Central

Conselho Fiscal

Membros Efetivos

Saul João Rovadoscki

Agnaldo Esteves

Antonio Geraldo Wrobel

Jeder Luciano Maier

João Bezerra Junior

Membros suplentes

Aloísio Westrüp

Adolfo Rudolfo Freitag

Juares Antonio Cividini

Odivo Soares da Silva

Edvaldo Maia Lopes Ferreira Filho

A sustentabilidade é inerente ao nosso negócio e à nossa cultura organizacional.

Comitê de Sustentabilidade

G4-35 e G4-36

Acompanha, sugere, monitora, promove e divulga os projetos relacionados à Sustentabilidade. É composto por presidentes e diretores executivos das Centrais, de Cooperativas e diretores do Centro Administrativo Sicredi (CAS).

Governança da sustentabilidade

Aprovado em 2016, o novo modelo de gestão de sustentabilidade valida papéis e responsabilidades importantes para a conquista de resultados em relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local, que refletem a nossa missão.

Em 2017 o modelo de trabalho será desdobrado para as Cooperativas, dando continuidade às ações já realizadas e implementando outras novas. Trabalhamos para que em 2020 nossos

colaboradores atuem de forma sustentável melhorando o nosso desempenho e entregando cada vez mais valor ao associado e às comunidades onde operamos.

A nossa gestão de risco socioambiental passou de uma diretriz para uma atitude, com o objetivo de evoluirmos para uma realidade na qual o risco ambiental e social seja mínimo e incorpore a tomada de decisão de negócios (*leia mais em Soluções responsáveis*).

A sustentabilidade é inerente ao nosso negócio e à nossa cultura organizacional, uma realidade que queremos estender para o cotidiano do associado, construindo esse olhar de geração de valor compartilhado.

Nossas Cooperativas, Centrais e o Centro Administrativo Sicredi (CAS) são responsáveis pela aplicação da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. O documento estabelece princípios e dire-

trizes orientadoras das boas práticas de sustentabilidade do Sicredi e a gestão dos riscos socioambientais.

Os presidentes dos Conselhos de Administração das Cooperativas, das Centrais e da SicrediPar promovem e estimulam a adesão às diretrizes e aos princípios estabelecidos na política por todo o Sicredi.

Os diretores executivos apoiam as áreas institucionais e de negócio na implementação da política e coordenam as instâncias relacionadas à governança de sustentabilidade.

O diretor de Operações e seus pares, que atuam de forma sistêmica, são responsáveis por implementar, monitorar e avaliar a efetividade e o cumprimento das ações, bem como verificar a adequação do gerenciamento do risco socioambiental e identificar eventuais deficiências na implementação das ações estabelecidas nesta política.

Governança das Cooperativas

Formado por associados eleitos pelos demais associados, o Conselho de Administração das Cooperativas é responsável pelo direcionamento estratégico e pela apresentação de propostas para a Assembleia Geral. A cada mandato de quatro anos é obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 dos membros. Nosso novo estatuto prevê duas opções de composição.

OPÇÃO 1

- Um presidente
- Um vice-presidente
- Conselheiros (no mínimo três e o máximo a ser fixado observando as boas práticas de governança)

OPÇÃO 2

- Um presidente
 - Conselheiros (no mínimo quatro e o máximo a ser fixado observando as boas práticas de governança)
- Um dos conselheiros acumulará a função de vice-presidente

A eleição segue o seguinte fluxo:

1. Associados elegem os Coordenadores de Núcleo em assembleia.
2. Coordenadores de Núcleo elegem, entre eles, os Conselheiros que integrarão o Conselho de Administração da Cooperativa.
3. Conselheiros eleitos representam os associados da Cooperativa no Conselho de Administração (Consad).

A representação das Consads segue o mesmo formato das origens da nossa atividade, quando cada Cooperativa ainda atendia apenas uma cidade. Sempre prezamos por representar nossos associados e suas regiões no órgão deliberativo.

Com o aumento do número das cidades abrangidas pelas Cooperativas, consequência da expansão do Sicredi, essa representação regional tornou-se inviável. Algumas atenderiam 70 cidades, o que demandaria 70 conselheiros, inviabilizando o processo de deliberação e de decisão. Mantivemos a representatividade, sem perda de qualidade na participação dos associados.

Estatuto das Cooperativas
foi atualizado em

2016

Sempre prezamos por representar nossos associados e suas regiões no órgão deliberativo.

Participação do associado

Nossos associados são formados pelo Programa Crescer para participar ativamente da tomada de decisão na gestão da sua Cooperativa.

Desenvolvemos líderes que colaboram com a perenidade do negócio e participam da atividade assemblear, por meio do Programa

Pertencer. Ambos promovem a cultura do cooperativismo, aumentando o engajamento dos associados na participação em nossa governança.



Programa Crescer

O objetivo do Programa Crescer é fortalecer a cultura do Cooperativismo e do Cooperativismo de Crédito. Oferece conteúdos para o desenvolvimento e formação de colaboradores, associados e lideranças auxiliando a disseminação do cooperativismo de crédito e de seus valores a toda sociedade.

A formação contempla três etapas diferentes. As etapas 1 e 2 são requisitos para a candidatura a uma função de liderança na Cooperativa. Os associados que participam do

processo de formação e das assembleias são mais presentes e ativos em sua Cooperativa, colaboram mais nas tomadas de decisão e utilizam um maior número de produtos e serviços. Dessa forma, participam do crescimento e desenvolvimento do empreendimento coletivo.

Em 2016, atualizamos as nossas formações em consequência de alterações na legislação. Também desenvolvemos um novo curso à distância sobre a primeira etapa do Programa Crescer.

*Associados capacitados no programa Crescer** SI-35
(PERCURSO 1 + PERCURSO 2)

2014	2015	2016
23.867	21.905	19.633

*O mesmo funcionário pode estar sendo contabilizado duas vezes, caso tenha feito os dois percursos durante o ano.

Programa Pertencer

O Programa Pertencer estabelece e orienta o modelo de gestão participativa. Em 2016, as assembleias reuniram 366.904 associados (11,62% de participação do quadro social) SI-31. Foram mais de 4.700 Coordenadores de Núcleo (efetivos) que representaram e mobilizaram os associados para que participassem das assembleias. G4-53

A assembleia é o momento em que o associado participa, sugere e decide,

e constitui o principal canal de escuta aos associados que, além de donos do negócio, são, ao mesmo tempo, colaboradores ou fornecedores, e membros da comunidade. Nas assembleias, as oportunidades de melhoria costumam ser registradas, com retorno pontual e local ao associado pela sua Cooperativa, através de canais informais. O engajamento do associado é frequente, realizado também no dia a dia da própria Cooperativa devido à

proximidade com os Coordenadores de Núcleo e líderes. G4-24, G4-25, G4-26 e G4-27

Em 2016, disponibilizamos melhorias no sistema atualmente utilizado nas Assembleias para dar maior suporte ao período assembleante do ano seguinte. Em 2017 faremos melhorias no Portal que apoia os Coordenadores de Núcleo e Conselheiros no desempenho das suas atividades.

Planejamento Estratégico 2016-2020

Expansão, relacionamento, crédito, eficiência e liquidez, e capital são os direcionadores de nossa estratégia até 2020. Nossos valores e nossa missão reforçam o cooperativismo como essência da nossa cultura organizacional e como base do nosso negócio.

O Conselho de Administração da SicrediPar apoiou a atualização de nossa base normativa, acompanhou cada passo do primeiro ano de nosso novo ciclo de planejamento estratégico.

Entregamos qualidade em processos, produtos e serviços, contratamos novas tecnologias que automatizaram processos, proporcionando ganhos de eficiência, de segurança e de celeridade em nossas operações.

O Centro Administrativo Sicredi (CAS) se manteve próximo às Cooperativas, prestando um serviço de qualidade e dando suporte à operação em todos os municípios onde atuamos, inclusive no desdobramento local do nosso planejamento estratégico.

Como consequência, conquistamos resultados positivos em um ano de crise econômica. Entregamos comodidade no acesso ao crédito, disponibilizando a contratação do serviço por *internet banking*, por aplicativo, e o crédito rural pré-aprovado no Plano Safra.

Obtivemos informações importantes sobre o crédito e gestão de risco de crédito, somando agilidade na tomada de decisão localmente, contribuindo para a sustentabilidade financeira e robustez de cada Cooperativa. Implementamos um novo processo de negociação de dívidas que somou ainda mais solidez financeira em nossas operações.

Intensificamos nosso relacionamento com o associado nos canais de atendimento, agregando mais qualidade e prontidão. Nas agências estamos padronizando os processos com o apoio dos assessores locais.

Formalizamos o ingresso da Central Sicredi Norte Nordeste, expandindo nossa presença nacional de 11 para 20 estados, cujas Cooperativas participarão de nossas operações a partir de 2017.

Expansão, relacionamento, crédito, eficiência e liquidez, e capital são os direcionadores de nossa estratégia.

Satisfação e confiança do associado

Nossos associados têm perfis plurais, são de diversas regiões do Brasil, cada um com suas prioridades e necessidades. Por esse motivo, a comunicação com esse público é um desafio constante.

Apresentamos externamente nossa nova marca, reforçando nossos atributos – simples, próximo e ativo –, com o objetivo de atendermos cada vez melhor nossos associados. Nós nos posicionamos como instituição financeira cooperativa referência no Brasil.



2.464.869

Pessoa física



669.997

Agro



343.612

Pessoa jurídica

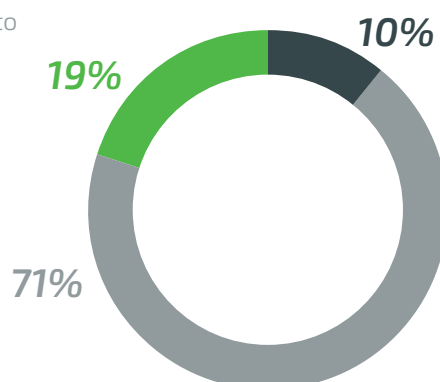


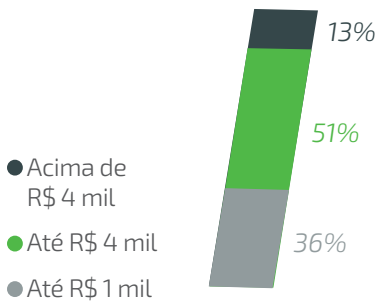
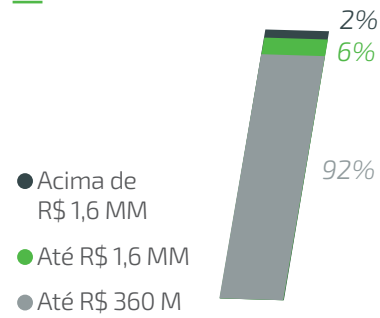
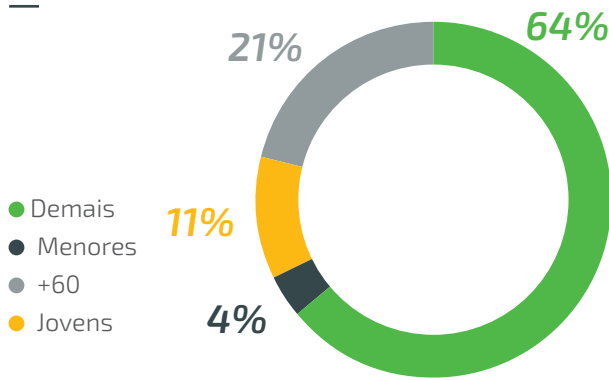
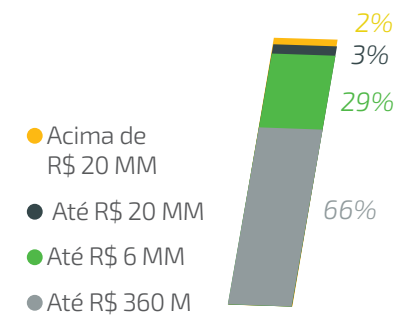
3,5

milhões de associados ^{G4-9}

ASSOCIADOS Por segmento

- Pessoa física
- Agro
- Pessoa jurídica



RENDA PF Renda mensal**RENDA AGRO** Renda bruta anual**PÚBLICO ESTRATÉGICOS****FATURAMENTO PJ** Faturamento anual

*Públicos estratégicos = Visão cross de segmentos PF e Agro
 60+ = associados com idade igual ou superior a 60 anos
 Jovens = associados com idade entre 18 e 25 anos
 Menores = associados com idade inferior 18 anos
 Demais = Associados entre 26 e 59 anos*

*PF = Pessoa física
 Agro = Pessoas físicas que são produtores rurais.
 PJ = Pessoa jurídica*

Há uma grande preocupação com a recomendação de soluções, partindo do entendimento de suas necessidades, com a indicação do produto certo, no tamanho certo e no momento em que for necessário ao associado. Somos, portanto, preocupados com a adequação e a compatibilidade.

Queremos ser a principal instituição financeira de nossos associados. Para isso, estamos investindo no ciclo de relacionamento com o associado, reforçando nosso propósito e a cultura do cooperativismo.

Uma relação construída de acordo com o perfil de cada associado, com disponibilidade de canais de atendimento para quem prefere plataformas digitais, canais tradicionais ou o contato pessoal.

Dessa forma, consideramos atributos como o perfil, segmento ao qual pertence, faixa de idade e de renda, além dos hábitos de consumo. Combinado com o relacionamento próximo que mantemos, parte da nossa cultura organizacional, compreendemos o momento de vida dos associados e seus projetos futuros.

Para acompanhar a satisfação desse público, desde 2011 realizamos mensalmente a pesquisa Net Promotor Score (NPS). Utilizada por diversas empresas, mede o crescimento e a fidelização de clientes a partir de uma única pergunta: "Considerando uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda a empresa para um colega ou amigo?".
SI-Satisfação

Nos últimos seis anos mais de 556 mil associados do segmento pessoa física participaram da pesquisa, sendo aproximadamente 116 mil no último ano.

Em 2016, 69,7% dos entrevistados recomendariam os produtos e serviços do Sicredi a amigos e familiares, resultando em um NPS de 63,5%.
G4-PR5

Ao mesmo tempo, realizamos ações para promover a sua educação financeira e formá-lo para participar da nossa governança e tomada de decisão (*leia mais em Relacionamento e cooperativismo*).

Investimos recursos e tecnologia, automatizando processos e utilizando faturas e documentos digitais para proporcionar ganho de eficiência e redução de custos, entregando um atendimento com cada vez mais qualidade e aumentando o Indicador de Solução por Associado (ISA), com ampliação da cesta de produtos contratada.
SI-Facilidade ao Associado

Principalidade^{SI-07}

Termo do mercado financeiro, a principalidade define a prioridade que os clientes dão a alguma instituição financeira no momento de realizar seus negócios. Identificamos a principalidade do Sicredi com os nossos associados considerando a utilização de soluções financeiras deste público e a frequência de seus débitos e/ou créditos em suas contas correntes. Os resultados medidos têm mostrado um aumento consistente da utilização de nossas soluções, apontando um potencial aumento da principalidade.

Pesquisa de satisfação

69,7%

dos entrevistados
recomendariam os
serviços do Sicredi

Indicadores monitorados

- ISA (Indicador de Soluções por Associado) – mostra quantos produtos e serviços estão em uso pelos associados, dentre uma seleção dos 29 mais usuais.
- IPOB (Índice de Penetração da Oferta Básica) – mostra o percentual de associados que utilizam quatro soluções básicas, pois acreditamos que a principalidade está potencialmente atrelada à instituição financeira que atenda às necessidades básicas do dia a dia das pessoas.

Indicador	dez/2015	dez/2016
ISA	2,30	2,48
IPOB	8,60%	9,20%

Quantidade de associados^{SI-20}

Número de associados

CENTRAL	2014	2015	2016
Central Sicredi Sul	1.664.398	1.754.991	1.827.581
Central Sicredi PR/SP/RJ	774.300	875.605	965.997
Central Sicredi Centro Norte	331.689	349.500	363.449
Central Sicredi Brasil Central	156.013	177.711	207.837
Central Sicredi Norte Nordeste	NA	NA	113.614
Total	2.926.400	3.157.807	3.478.478

Canais de relacionamento ^{G4-FS14}

Trabalhamos para desenvolver soluções e entregar ao nosso associado segurança, praticidade e eficiência.

O canal Sicredi Fone tem um número dedicado ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala que também têm acessibilidade ao Sicredi Mobi, ao caixa eletrônico e ao Sicredi Internet. Este último disponibiliza recursos de acessibilidade para pessoas com limitações na visão.

Em 2016, 99,04% do parque de caixas eletrônicos recebeu certificação

quanto aos requisitos de acessibilidade da norma ABNT-NBR-15250-2005. As máquinas certificadas estão distribuídas em 99,99% das agências do país. Todas as Cooperativas possuem pelo menos um terminal certificado. Os terminais que ainda não atendem a norma serão substituídos por novos caixas eletrônicos até o fim de 2018.

Novidades de 2016

Em 2016 disponibilizamos um caixa eletrônico mais moderno, bem como o novo agente credenciado.

Lançamos a funcionalidade cartões no Sicredi Mobi e agora o aplicativo opera em uma nova versão que permite o acesso via Apple Watch. A vantagem é que os usuários poderão consultar extrato, saldo e lançamentos futuros.

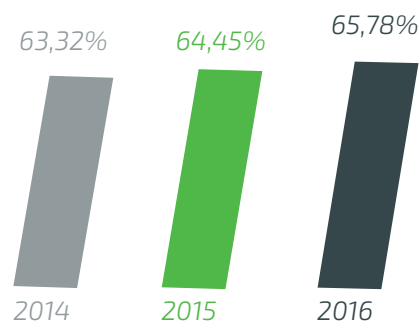
O aplicativo também disponibilizou os produtos Crédito Fácil, Giro Fácil e permite o pagamento da fatura do cartão de crédito, somando agilidade nas transações financeiras.

Também lançamos o crédito rotativo no Sicredi Internet e Internet Empresa.

O Pague+Fácil Sicredi otimizou o pagamento de boletos, tributos e contas via Sicredi Internet, operações realizadas com a segurança do *mobile token*. Também apoiamos os nossos associados nos pagamentos de tributos, disponibilizando diversos novos convênios nos canais eletrônicos.

Em 2017 iniciamos o desenvolvimento da nova plataforma digital para criar novas ofertas e experiências digitais com o objetivo de nos aproximarmos ainda mais do associado.

Índice de derivação* ^{SI-27}



*O índice de derivação de canais é divulgado mensalmente no Portal de Inteligência de negócios. É calculado pela razão entre o total de transações realizadas pelos canais (ATM, AC, Mobi, Internet) e o total de transações realizadas no Sicredi.

Número de associados utilizando cada canal ^{SI-28}

	2013	2014	2015	2016
ATM ¹	1.590.668	1.733.202	2.763.288	3.050.526
Sicredi Internet	242.291	314.748	359.777	539.862
Mobi	20.121	81.351	160.161	397.383
Agente Credenciado	Informação não disponível	2.129	1.925	1.858
Sicredi Fone	2.636	4.470	5.105	12.959
Apple Watch ²	-	-	-	391

¹ Utilizamos como critério para a contabilização dos dados do caixa eletrônico o login com o cartão, inserção da senha de acesso no terminal do caixa eletrônico, ao menos uma vez, não necessariamente realizando uma transação financeira. O levantamento foi realizado pela área de sustentação com base em informações sistêmicas.

² O acesso via Apple Watch foi lançado em 2016, por esse motivo os dados são do segundo semestre do ano.



“

*Nosso dinheiro fica na região e pode alavancar o negócio de outras pessoas”,
Ermoge Picetti.*

Relacionamento e cooperativismo nos fazem crescer

Carrocerias para caminhão e semeadeiras são os principais produtos da empresa de Ermoge Picetti, associado do Sicredi há cinco anos. O negócio da família existe há três décadas em São Gabriel do Oeste (MS). Há dois anos ele contratou um financiamento na Cooperativa para comprar um caminhão frete que utiliza para transportar máquinas agrícolas. Gerou dois empregos diretos e emprega mais 24 funcionários.

“Meu negócio está crescendo. Até já comprei mais outro caminhão com o lucro do serviço de frete. Só tenho a agradecer a força que o Sicredi vem dando para a nossa cidade”, compartilha.

O empresário ressalta que a acessibilidade ao crédito na Cooperativa é consequência dos processos menos burocráticos e de um relacionamento próximo aos associados. Um serviço que vem contribuindo com o desen-

volvimento local. “Como é uma Cooperativa, tem mais retorno para o associado, para os agricultores. Nosso dinheiro fica na região e pode alavancar o negócio de outras pessoas”, conclui.

Moradora da mesma cidade e nora de Ermoge, Gisele Luiza Brandão, 26 anos, é associada e colaboradora do Sicredi desde os 18, quando ingressou no curso de Administração. O trabalho na Cooperativa somou conhecimento na sua formação profissional, pois trabalhou três anos na operação de crédito agrário.

Ela foi formadora do Crescer, programa de formação cooperativa para o associado e hoje é analista de crédito. “Estou fazendo carreira no Sicredi porque acredito muito no Sistema. Todo o meu conhecimento sobre operações e processos financeiros eu aprendi aqui”, ressalta.



Tecnologia para o relacionamento com o associado e tecnologia operacional

Nosso planejamento estratégico de tecnologia de informação e a plataforma digital são os destaques desse ano.

Em 2017, iniciaremos o desenvolvimento da plataforma digital que substituirá os sistemas que processam nossos produtos e serviços do *core* bancário. Vamos construir uma plataforma que ofereça uma experiência personalizada para a vida financeira do associado, contemplando a crescente demanda por conveniência e agilidade nos atendimentos e transações.

Para tanto, vamos inaugurar um polo no Tecnopuc - Parque Científico e Tecnológico da PUCRS, que estimula a pesquisa e a inovação articulando academia, instituições privadas e governo. Estudamos a fundo o setor de novas tecnologias em serviços financeiros, as *fintechs*, e desenvolveremos inovações em nosso *core* bancário,

oferecendo soluções de ponta para o associado.

Implementaremos a automação na análise de crédito, na validação de cheques, entre outros processos, com o objetivo de deixar nossas agências menos transacionais e mais focadas em relacionamento.

Além disso, nosso plano, já em execução, prevê outras evoluções significativas nos próximos anos. Até 2018, nosso objetivo é ter 80% dos processos desenvolvidos com métodos mais modernos e colaborativos, com uma estratégia mais rápida e mais barata. Também modernizaremos a nossa atual plataforma de aplicativos e fontes de dados, investimentos em infraestrutura de tecnologia em nuvem, bem como melhorias significativas nas operações de atendimento de TI e preparação da força de trabalho de TI para o futuro digital.

Redesenho do conjunto de processos em tecnologia

Os processos redesenhados em 2016 envolveram todas as Centrais, com o objetivo de serem ouvidas as necessidades e desafios enfrentados por todos e de viabilizar uma construção colaborativa de soluções. Durante o ano realizamos discussões e aperfeiçoamentos com as equipes responsáveis.

Grande exemplo da nossa estratégia é o desenvolvimento do Sicredi Mobi em 2015, aplicativo com 98% de aprovação das Cooperativas. Disponibilizamos a concessão de crédito pré-aprovado para pessoa física e jurídica via Sicredi Mobi e de crédito rural pré-aprovado, nas agências, em um projeto que envolveu 100 pessoas no redesenho dos fluxos de operações.

Os processos construídos de forma conjunta são base de referência para as Cooperativas executarem-nos localmente, de acordo com as suas necessidades.

Tecnologia de informação e plataforma digital são o foco da estratégia.

Eficiência e qualidade no relacionamento

Seguimos investindo em segurança, em prevenção à fraude com utilização de mecanismos de comunicação de transações ao associado. Como consequência, registramos uma taxa de recuperação de 60%, acima dos 30% da taxa de mercado.

As Cooperativas vêm construindo um ciclo de relacionamento personalizado com cada associado, de forma automatizada, um processo ainda realizado em formato de teste para a identificação de

oportunidades de melhoria e realização de aperfeiçoamentos.

O projeto 3C (capital, cadastro e conta corrente) entregou às Cooperativas uma plataforma com processos mais ágeis de associação, abertura de conta corrente, contratação de produtos e serviços nas agências.

Recebemos a certificação ISO 9001 confirmando que 100% dos serviços prestados às Cooperativas e aos associados, nos últimos três anos, têm referência internacional de qualidade, funcionando de maneira eficiente, com redução de custos operacionais.

Nível de serviço e disponibilidade de sistemas SI-Nível de serviço

Indicador: Nível de Serviço	2016
Central de Atendimento e Negócios (CAN) e Suporte ao Colaborador (SCO)	82,44%
Disponibilidade Sistemas SI-Disponibilidade de Serviços	2016
Realizado	99,96%

Processos desenvolvidos colaborativamente

Pela primeira vez o Sicredi premiou os melhores processos desenvolvidos e executados pelas Cooperativas para somar eficiência e reduzir custos nas operações. Foram 100 cases inscritos, de 29 Cooperativas, com quatro finalistas premiados com cursos de inovação. Foi um trabalho intenso que ainda realizará entregas importantes em 2017.

Dessa forma também reduzimos os custos do

desenvolvimento de soluções e melhorias, contribuindo com a satisfação de nossas equipes e atendendo à demanda das Cooperativas por apoio do Centro Administrativo Sicredi (CAS) no ganho de eficiência de engenharia de processos.

Nosso trabalho realizado em 2016 foi reconhecido, culminando na premiação do Sicredi como o sétimo melhor PMO do Brasil.

Acreditamos no crescimento e no fortalecimento do cooperativismo de crédito.

Difusão do Cooperativismo G4-16

Promover e difundir o Cooperativismo é importante para a perenidade e entendimento do nosso negócio. Tivemos um avanço significativo na relação com instituições internacionais do cooperativismo de crédito, como o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (Woccu – World Council of Credit Unions), o Comitê de Basileia, o Banco Central Europeu e o Banco Federal Americano.

O estreitamento das relações com a comunidade do cooperativismo internacional se deu principalmente diante da relevância do nosso crescimento, por nossos controles de *compliance* e vigilância eficientes.

Nacionalmente, tivemos avanços em questões normativas em resoluções do Banco Central (BC), especialmente em auditoria cooperativa e de classificação das cooperativas, pauta do nosso grande debate interno, sobre como esses dispositivos serão tratados internamente.

Organizamos e avançamos em processos, consolidamos o fundo garantidor de nossas Cooperativas, criado há quatro anos, chegando a um período de plenitude de seu exercício.

As perspectivas para o futuro apontam para o crescimento e fortalecimento do cooperativismo de crédito em função dos resultados positivos do setor e do próprio Sicredi, com o crescimento de associados e fortalecimento de nossa presença nacional, com atuação regional.

Também promovemos o cooperativismo com as atividades do Dia C, o Dia de Cooperar, uma data de celebração internacional. Realizamos 176 ações de voluntariado relacionadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs), em 11 estados onde operamos em 2016 – entre palestras de educação financeira, arrecadação de doativos e prestação de serviços comunitários –, um aumento de 141% em relação à nossa participação no ano anterior.

No Dia Internacional do Cooperativismo de Crédito (DICC) difundimos o segmento e a nossa contribuição para o desenvolvimento do setor a comunicadores e jornalistas, na Press Trip do DICC 2016. Os resultados positivos dos últimos anos repercutiram nosso modelo de negócio e atuação em 369 inserções na mídia nacional.

Intercâmbio cultural sobre cooperativismo

Participamos da Conferência Mundial do Woccu (World Council of Credit Unions), em Belfast, Irlanda do Norte, organização atuante na promoção e desenvolvimento sustentável das cooperativas de crédito.

Estivemos presente com uma delegação de 72 membros – para compartilhar experiências bem-sucedidas em estratégia e

gestão, especificamente sobre capacitação de diretores executivos com foco em alta performance e também sobre o engajamento de jovens em cooperativas de crédito.

Temos realizado intercâmbios com instituições financeiras cooperativas do Peru, Colômbia e Paraguai, promovendo essa cultura e participando de eventos nos países.

Transparência e engajamento

As normas internas que regulamentam nossas operações e gestão são desenvolvidas e aprovadas envolvendo Cooperativas, Centrais e Centro Administrativo Sicredi (CAS).

Em 2016, implementamos a Política de Normativos Internos, regulamentando a proposição, o desenvolvimento e a divulgação de normativos a partir de uma ferramenta que entrega suporte tecnológico a essa organização.

Nessa plataforma estão todos os normativos internos, facilitando a consulta dos documentos pelos colaboradores. Também serão incluídos normativos externos – legislação e diretrizes do Banco

Central (BC) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM) que regulamentam o setor financeiro e a atividade das cooperativas de crédito.

Atualizamos o estatuto das Cooperativas, ratificando e fortalecendo nossas normas internas, alinhadas à cultura do cooperativismo, à responsabilidade e à transparência.

Iniciamos também um processo de revisão e adequação dos normativos à nova Política, começando por aqueles aplicados a todo o Sistema. Em 2017 esse trabalho será realizado com os regionais (aplicados às Centrais e Cooperativas) e locais (específicos de cada Cooperativa).

Reunimos em uma plataforma digital todos os nossos normativos internos.

Ética e compliance ^{G4-56, 57 e 41}

Os princípios de *compliance* fazem parte da nossa cultura organizacional. Ressaltamos a essencialidade da ética e da responsabilidade desde o ingresso do colaborador, quando são apresentados ao Código de Conduta do Sicredi e convidados a assiná-lo, assumindo o compromisso de tê-lo como diretriz nas suas ações, internamente e na comunidade.

As normas do Código de Conduta são acompanhadas por processos internos de auditoria. Também pautam o nosso relacionamento com os fornecedores, para os quais aumentamos a diligência na contratação em 2016.

O Código de Conduta do Sicredi e outros documentos internos abordam aspectos relacionados a conflitos de interesse com o objetivo de evitá-los. ^{G4-41}

Capacitamos os colaboradores em seu ingresso, acompanhando-os nos primeiros 60 dias de atividade, no que diz respeito ao cumprimento das normas. Em caso de descumprimento, os gestores são comunicados para reforçar nossa cultura organizacional.

Para os colaboradores veteranos, em 2017 realizaremos um treinamento para reforçar o Código de Conduta e relembrar aspectos importantes para a nossa instituição.

Nosso relacionamento com o governo se dá somente em nível da gestão municipal, nas parcerias com prefeituras para o desenvolvimento de ações do Programa A União Faz a Vida (*leia mais em Desenvolvimento local*). As atividades são coordenadas com processos transparentes, atendendo às determinações do poder público que abrangem a prevenção à corrupção.

Compliance é um tema gerido e monitorado de forma específica no setor financeiro, levando em consideração os riscos das operações de cada instituição. Analisamos esse ambiente de *compliance* em 2015, definindo os aspectos que consideramos importantes. Somamos

melhorias em nossos processos, a partir de *benchmark* no mercado nacional e internacional, tendo o Rabo Development B.V. como um parceiro estratégico em consultoria.

Em 2016, implementamos melhorias para fortalecer a prevenção à lavagem de dinheiro e financiamen-

to do terrorismo, de acordo com as normas e diretrizes do Banco Central (BC). Essas medidas se refletem na gestão de todos os nossos produtos e serviços.

Além do Relatório de Sustentabilidade do Sicredi, cujas informações são sistêmicas, as Cooperativas

também publicam relatórios anuais, comunicando resultados financeiros e não financeiros relativos ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro. A publicação aborda o relacionamento com o associado, o desenvolvimento dos colaboradores, a geração de valor aos seus públicos e à comunidade onde opera.

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção ^{G4-S04}

Total de colaboradores treinados por Central

	CAS	SicrediPar	Central Sicredi Sul	Central Sicredi BRC	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi PR / SP / RJ
	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados
Eleito	0	8	66	14	18	41
Alta Liderança	22	NA	83	17	24	64
Média Liderança	223	NA	1266	171	328	987
Profissionais	1244	NA	1909	451	835	1683
Técnicos	184	NA	4253	723	1393	2965
Estagiário	21	NA	261	34	87	226
Jovem Aprendiz	25	NA	138	22	27	71
Total por Central	1719	8	7976	1432	2712	6037

Escopo: conforme posição de novembro de 2014, do total de colaboradores do Sicredi, 88% realizaram o treinamento e foram aprovados na capacitação de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Consideramos como comunicados todos os colaboradores, de acordo com a Central a qual pertencem.

Percentual de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção por Central

	CAS	SicrediPar	Central Sicredi Sul	Central Sicredi BRC	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi PR / SP / RJ
	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados	Treinados
Eleito	0%	80%	80%	78%	67%	64%
Alta Liderança	79%	NA	95%	94%	92%	98%
Média Liderança	97%	NA	99%	99%	100%	98%
Profissionais	97%	NA	99%	98%	99%	98%
Técnicos	99%	NA	98%	99%	99%	96%
Estagiários	81%	NA	88%	97%	95%	84%
Jovem Aprendiz	57%	NA	56%	92%	82%	86%
Total por Central	96%	80%	97%	98%	99%	96%

A porcentagem de colaboradores total treinados é de 97%

Canais de comunicação ^{G4-57 e G4-43}

Disponibilizamos aos associados a Central de Atendimento e Negócios, via Sicredi Fone, SAC, além da Ouvidoria. Esses canais são utilizados em ações de telemarketing, de recuperação de crédito e monitoramento de casos de suspeita de fraudes.

O Suporte ao Colaborador é outro canal de apoio ao público interno em produtos e serviços, canal exclusivo para esclarecer dúvidas, tratar incidentes e requisições de serviços ao CAS.

Reforçamos com os colaboradores a importância do canal da Ouvidoria para além das questões do Código de Conduta do Sicredi, pois está disponível para receber sugestões, além do registro de ocorrências. ^{G4-58}

As questões são recebidas e encaminhadas às áreas responsáveis, sendo devolvidas as considerações ao associado autor do registro.

De todas as demandas recebidas pelos canais de comunicação do Sicredi, 5% foram reclamações e 95% solicitação de informações relativas a serviços. Não houve ocorrência de violação ao Código de Conduta do Sicredi, nem de casos de corrupção. ^{G4-505} Recebemos su-

gestões sobre diversidade e acessibilidade, encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas.

Tanto os canais de comunicação do Sicredi quanto a alta liderança de cada Cooperativa estão abertas a questões econômicas, sociais e ambientais, embora não tenhamos recebido demandas específicas sobre esses temas. Incentivamos nossos públicos a utilizarem os canais, abrindo essa comunicação para falar de outros temas importantes ao Sistema, aos colaboradores e aos associados. As questões são compartilhadas com a alta gestão do Sicredi. ^{G4-37}

Nossos associados têm uma relação de proximidade com as nossas Cooperativas. Por esse motivo, muitos enviam suas demandas ao seu coordenador de núcleo, ao gerente ou até ao presidente do Conselho de Administração da Cooperativa para discutir e tratar a insatisfação e/ou necessidade, motivo pelo qual recebemos poucas questões nos canais de atendimento.

Além do diálogo, parte da nossa cultura organizacional, dispomos de outros canais – telefone e redes sociais –, além de monitorarmos registros de reclamações em plataformas especializadas no assunto, disponíveis online.

Canais de atendimento para associados e não associados

- Site Sicredi www.sicredi.com.br – publica informações sobre a marca, produtos e serviços.
- Fan Page Facebook <https://www.facebook.com/Sicredi> – informa associados e seguidores sobre as últimas novidades do Sicredi e divulga conteúdos institucionais, lançamentos de produtos e serviços.
- LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/sicredi> – comunica informações institucionais, atrai e capta novos talentos. Divulga campanhas da área de Gestão de Pessoas, conteúdos relevantes ao mercado corporativo e notícias sobre premiações do Sicredi.
- Blog Gente que Coopera Cresce <http://www.gentequecoo.peracresce.com.br/> – publica conteúdos que inspiram as pessoas a se engajarem em plataformas e ações que promovam o cooperativismo e gerem valor para a comunidade.
- Canal youtube.com/sicredioficial – divulga campanhas institucionais, promocionais de produtos e serviços.

Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa

Investimos em treinamento mais de

R\$ 62 mi

No primeiro ano de atuação da nossa Diretoria Executiva de Gestão de Pessoas, constituída em 2015, focamos nas metas prioritárias as quais foram apresentadas às Cooperativas e Centrais em dezembro de 2016, consolidando uma visão comum sobre a gestão do tema.

O planejamento da estratégia culminará em entregas significativas em 2017 que validarão e materializarão nossa proposta de valor e de governança. Também reestruturamos os processos para garantir a qualidade e a capacidade da entrega de políticas, ferramentas de gestão, de qualidade de clima organizacional e de formação de lideranças.

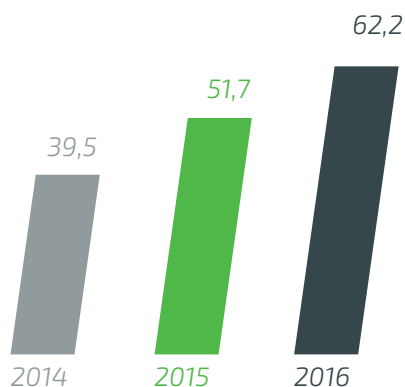
Desenvolvemos um trabalho de reforço da nossa missão e visão com os colaboradores da área de Gestão de Pessoas, ratificando nossos princípios do cooperativismo, em um processo de cons-

trução coletiva realizado entre o Centro Administrativo Sicredi (CAS) e Centrais Sicredi.

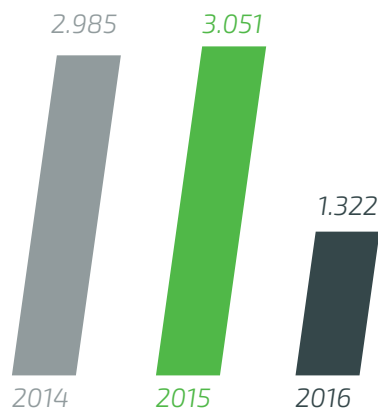
Investimos mais de R\$ 62 milhões em treinamento, em programas de capacitação e de formação. Aperfeiçoamos o programa de educação corporativa para incrementar os impactos positivos do desenvolvimento de pessoas, retenção de talentos e desenvolvimento de competências, aliado a um processo sólido de reconhecimento, reforçando a cultura cooperativa com os colaboradores.

O programa Crescer, voltado para o tema do cooperativismo, também é aplicado aos colaboradores e em 2017 será iniciada a adequação do conteúdo ao momento do ciclo de vida do profissional no Sicredi, levando em consideração os anos de trabalho (*leia mais em Relacionamento e cooperativismo*).

Valor investido em treinamento
(em R\$ milhões)



Colaboradores capacitados
no programa Crescer



Média de horas de treinamento por ano, por colaborador, por gênero, discriminadas por categoria funcional. ^{G4-LA9}

Colaboradores por gênero	Média de horas por colaborador		
	2014	2015	2016
Homens	29:24:38	35:46:16	31:00:07
Mulheres	29:30:21	35:31:52	28:00:30

Colaboradores por categoria funcional	Média de horas por colaborador		
	2014	2015	2016
Eleito	12:25:16	40:39:41	9:07:12
Alta Liderança	21:49:38	57:53:03	40:17:18
Média Liderança	26:33:00	40:33:07	33:20:35
Profissionais	28:44:26	33:38:44	26:26:28
Técnicos	31:16:17	39:54:57	30:43:03
Estagiários	24:57:39	30:00:58	25:26:08
Jovem Aprendiz	15:31:49	17:52:30	18:34:10
Total	29:28:05	35:37:55	29:15:29

100%

dos colaboradores participam de análise de desempenho*

Realizamos sete visitas técnicas, com participação de 102 pessoas, ação interna que proporciona aos colaboradores do Centro Administrativo Sicredi (CAS) uma imersão nas operações e cultura organizacional de nossas Cooperativas.

Na Formação Funcional, foram realizados cursos e certificação EAD (educação à distância) sobre Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro, obrigatório para diversos cargos das Cooperativas e Centrais. ^{G4-DMA FS4}

Iniciamos o desenvolvimento de um programa de Transição de Carreira, que tem como objetivo a preparação dos colaboradores para a aposentadoria. Esse programa vai apoiar as pessoas a ampliarem seu olhar e suas perspectivas após encerrar o ciclo de carreira no Sicredi. ^{G4-LA10}

Desenvolvemos um trabalho de inclusão de jovens de comunidades em situação de risco no mercado de trabalho, a partir do programa

de Jovem Aprendiz Cooperativo realizado no CAS, inserindo-os em um ambiente com potencial de desenvolvimento, de educação e orientação. Como parte do programa também apoiamos turmas de jovens com necessidades especiais, contribuindo com o desenvolvimento profissional.

Aprendemos a cada dia com nossos colaboradores com deficiência como incrementar nossa capacidade de transformar o ambiente para que desempenhem todas as funções no Sicredi, proporcionando a inclusão em nossas operações e o seu desenvolvimento.

Respeitamos a diversidade na gestão de pessoas. Não foi relatado caso de discriminação de origem étnica, cor, gênero, religião, ideologia, nacionalidade ou origem social. ^{G4-HR3} Sobre a análise de desempenho* e de desenvolvimento de carreira, 100% dos nossos colaboradores participam dos processos regularmente. ^{G4-LA11}

*Os colaboradores admitidos a partir de 01/10/2016 não receberam avaliação de desempenho neste ano.



Mulheres e cargos de liderança

O cooperativismo de crédito mundial e brasileiro vem discutindo de forma enfática a inclusão das mulheres. Em 2016 foi criado o capítulo brasileiro da Rede Global de Mulheres Líderes da Woccu (Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito), a Sister Society Brasil, com

o apoio do Conselho de Administração da SicrediPar. A Sister Society Brasil tem como causa impulsionar a participação das mulheres em nossas Cooperativas.

Além disso, incentivamos a participação de mulheres nos

Conselhos Administrativos das Cooperativas, preparando-as tecnicamente para a função de conselheiras, e reforçamos a importância da diversidade no órgão de governança com os líderes das Cooperativas.

Outras ações realizadas pelas Centrais e Cooperativas:

- Central Sicredi Centro Norte realizou o Encontro Mulheres Líderes com o objetivo de promover o diálogo sobre o empoderamento feminino.
- Central Sicredi PR/SP/RJ promoveu o Comitê Mulher que tem por objetivo realizar discussões entre mulheres sobre temas de desenvolvimento e posicionamento.
- Central Sicredi Brasil Central incentivou e viabilizou a participação de mulheres nas

ações de desenvolvimento de lideranças, como a Formação de Lideranças e Formação de Dirigentes e Gestores de Cooperativas (Formacoop).

- Central Sicredi Sul criou o programa "Mais Sicredi" que tem o objetivo de desenvolver em seus colaboradores o conhecimento sobre cooperativismo, reforçando o engajamento à causa do Sicredi. No programa são tratados diversos assuntos, dentre os quais o autogerenciamento de

carreira, pensamento estratégico, marketing profissional e linguagem corporal, garantindo a inclusão do público feminino no ambiente corporativo.

- Centro Administrativo Sicredi realizou palestra sobre empoderamento feminino, Autoestima da mulher; Bem-estar físico e emocional; Planejamento e visão de futuro; Realização pessoal e profissional durante a Sipat. Em abril de 2016 houve a formatura do Programa de *Mentoring* com 22 mentoradas.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e Centrais, discriminados por gênero ^{G4-10}

Total de colaboradores por nível funcional* ^{G4-10}	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	228	10	209	9	195	7
Alta Liderança	163	19	195	25	200	24
Média Liderança	1.589	1.162	1.619	1.244	1.684	1.323
Profissionais	2.279	2.646	2.567	3.017	2.845	3.391
Técnicos	3.013	6.005	3.119	6.257	3.233	6.513
Estagiários	231	477	259	423	259	459
Jovem Aprendiz	154	216	90	138	169	263
Total por gênero	7.657	10.535	8.058	11.113	8.585	11.980
Total		18.192		19.171		20.565

* Dentre o total de funcionários, 12 são contabilizados duas vezes já que possuem cargos diferentes. São estatutários com vínculo com empresas diferentes, regidos pelos estatutos sociais de cada empresa.

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho* ^{G4-10}	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Tempo determinado**	154	216	90	138	169	263
Tempo indeterminado	7.503	10.319	7.968	10.975	8.416	11.717

*100% dos colaboradores do Sicredi cumprem jornada integral

** Para o tipo de contrato de prazo determinado foram considerados apenas os jovens aprendizes.

Colaboradores distribuídos por Central ^{G4-10}	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Central Sicredi Sul	3.120	4.633	3.140	4.692	3.289	4.962
Central Sicredi PR/SP/RJ	2.271	3.075	2.452	3.306	2.645	3.655
Central Sicredi Centro Norte	905	1.465	979	1.646	1.019	1.731
Central Sicredi Brasil Central	483	624	565	724	629	828
Centro Administrativo Sicredi	868	738	914	745	993	804
SicrediPar	10	0	8	0	10	0

*As regiões anteriormente citadas de forma geográfica foram alteradas para a nomenclatura das Centrais Sicredi mantendo o vínculo com o padrão de identificação utilizado no Sicredi.

Obs.: Os dados ainda não contemplam os colaboradores da Central Sicredi Norte Nordeste que passou a integrar o Sistem em 2016 e participará de nossas operações a partir de 2017.

Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. G4-LA12

Composição da Alta Governança por gênero	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	95,80%	4,20%	95,87%	4,13%	96,53%	3,47%
Alta liderança	89,56%	10,44%	88,64%	11,36%	89,29%	10,71%

Percentual de colaboradores negros	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alta Liderança	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%	0,45%	0,00%
Média Liderança	0,29%	0,15%	0,35%	0,24%	0,30%	0,23%
Profissionais	0,28%	0,24%	0,36%	0,36%	0,32%	0,43%
Técnicos	0,31%	0,60%	0,39%	0,51%	0,36%	0,55%
Estagiários	0,42%	0,28%	0,73%	0,44%	0,56%	0,97%
Jovem Aprendiz	0,54%	0,27%	0,88%	0,88%	0,23%	0,69%

Percentual de colaboradores portadores de deficiência	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alta Liderança	1,10%	0,55%	0,45%	0,45%	0,45%	0,00%
Média Liderança	0,44%	0,18%	0,56%	0,24%	0,60%	0,23%
Profissionais	0,47%	0,18%	0,57%	0,27%	0,67%	0,42%
Técnicos	1,10%	1,06%	1,33%	1,28%	1,47%	1,50%
Estagiários	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jovem Aprendiz	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Faixa Etária	Até 20 anos		De 21 a 30		De 31 a 40		De 41 a 50		Mais de 50	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,49%	0,00%	13,86%	0,99%	81,19%	2,48%
Alta Liderança	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	33,04%	4,46%	41,07%	3,57%	15,18%	2,23%
Média liderança	0,00%	0,00%	10,08%	12,20%	29,56%	24,78%	12,47%	6,12%	3,89%	0,90%
Profissionais	0,11%	0,19%	18,01%	22,59%	21,12%	25,93%	5,15%	4,87%	1,23%	0,79%
Técnicos	2,22%	2,72%	22,92%	44,52%	7,05%	17,03%	0,76%	2,15%	0,23%	0,40%
Estagiário	19,64%	29,67%	16,16%	32,87%	0,28%	1,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jovem Aprendiz	36,34%	55,79%	2,78%	4,86%	0,00%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Programas e iniciativas sistêmicas promovem a saúde entre nossos colaboradores.

Saúde do colaborador

As ações de promoção à saúde são realizadas em cada Cooperativa, Central e no CAS, de forma autônoma. Entre as iniciativas, algumas mais estratégicas vêm sendo testadas e aperfeiçoadas para serem apresentadas ao Sistema como proposta de ação para promoção à saúde do colaborador.

Disponibilizamos de forma sistêmica o Sempre Bem, serviço 24h, via 0800, com orientação especializada sobre assuntos sociais, psicológicos, jurídicos e financeiros aos colaboradores e seus dependentes.

Promoção à saúde*

Centro Administrativo Sicredi (CAS)

Desenvolve ações de qualidade de vida, ginástica funcional e laboral, campanhas de vacinação e disponibilização de sala de apoio à amamentação.

Central Sicredi Sul e Cooperativas filiadas

Promovem ginástica laboral, acompanhamento da saúde dos colaboradores, campanhas de vacinação, auxílio academia e para prática de esportes.

Central Sicredi PR/SP/RJ e Cooperativas filiadas

Promovem a "Semana da Saúde", período destinado à realização de consultas médicas e exames, quando também são ministradas palestras sobre o tema, realizadas atividades físicas e disponibilizado o serviço de massagem. Também lançou o programa de *Bem com Você*, publicação eletrônica mensal que envia aos colaboradores informações importantes sobre saúde, cuidados, e dá voz a profissionais especialistas em assuntos relacionados à esta pauta.

Central Sicredi Brasil Central e Cooperativas filiadas

Realizam campanha de vacinação, ginástica laboral, avaliação física, grupos de caminhada e corrida e palestras sobre temas relacionados à qualidade de vida.

Central Sicredi Centro Norte e Cooperativas Filiadas

Incentiva a Corrida de Reis, com 60 dias de preparação para o evento esportivo que tem acompanhamento de professor de educação física e custeio do deslocamento, da hospedagem e da alimentação. Também promove outros incentivos à prática de esporte e à vida saudável.

* A Central Sicredi Norte Nordeste formalizou sua filiação ao Sistema em 2016, por esse motivo os dados de suas operações serão publicados a partir do relatório de sustentabilidade de 2017.

Clima organizacional

Pelo sexto ano consecutivo somos uma das Melhores Empresas para Você Trabalhar com 78 pontos no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT). A consulta elaborada pela revista *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), deu visibilidade à avaliação dos nossos colaboradores.

Nossa Pesquisa de Clima, realizada a cada dois anos, também demonstrou a satisfação dos colaboradores em trabalhar no Sicredi, culminando no índice de favorabilidade de 82%, um crescimento de 10% em relação a 2014.

Os resultados são consequência de nosso crescimento a cada ano, melhorando e modernizando os nossos processos, construindo uma relação de confiança, respeito e cooperação com os nossos colaboradores, com uma gestão de pessoas focada em entregar um ambiente organizacional com oportunidade de crescimento, de desenvolvimento e proposta de futuro.

Em 2016 registramos uma pequena redução geral no índice de rotatividade, comportamento usual diante de um cenário de retração de mercado e um comportamento conservador de desligamento voluntário.



Estamos entre as melhores empresas para você trabalhar pela sexta vez consecutiva ^{SI-01}

IFT (Índice de Felicidade no Trabalho)	78
IQAT* (O que os funcionários dizem)	86,3
IQGP** (O que a empresa oferece)	58,8

* IQAT - Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho

** IQGP - Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas



Remuneração G4-51, G4-52 e G4-53

Os membros do Conselho de Administração da SicrediPar, das Centrais, das Cooperativas e os presidentes destas entidades são remunerados de acordo com as regulamentações brasileiras, condicionalmente à aprovação em assembleia geral.

Nossa política de remuneração visa recompensar os administradores por ações que garantam a sustentabilidade do negócio em curto, médio e longo prazos. Dessa forma, os honorários para os presidentes das Centrais e Cooperativas são estabelecidos conforme o porte da entidade, considerando os ativos totais e co-obrigações.

Também existe uma parcela variável anual atrelada ao desempenho do negócio no período. Já para os Conselheiros das Centrais, das Cooperativas e da SicrediPar, os honorários também são definidos conforme o porte da entidade, sendo remunerados por meio de cédulas de presença.

Em 2016, demos início à revisão do nosso modelo de remuneração sistêmico, uma diretriz que partiu do Conselho de Administração da SicrediPar, envolvendo a Diretoria Executiva do Centro Administrativo, a contratação de consultoria especializada e a formação de um Comitê Consultivo com representantes de todas as entidades.

O projeto abrangerá todos os elementos de remuneração, buscando um maior alinhamento entre reconhecimento e desempenho, para todos os níveis do Sistema, com projeção de finalização em 2017 e implementação em 2018.

Todos os colaboradores são abrangidos por convenção ou acordo de negociação coletiva. ^{G4-11} Com relação à notificação de mudanças operacionais, não há prazo mínimo para a comunicação do fato, pois não há cláusula contratual que aborde a obrigatoriedade desta informação nos acordos de negociação coletiva envolvendo nossos colaboradores. ^{G4-LA4}

Benefícios de colaboradores de tempo integral G4-LA2

- Assistência médica e odontológica extensível 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
- Convênios com estabelecimentos comerciais e instituições de ensino da região
- Sempre Bem
- Previdência Privada
- Auxílio Filho Especial
- Vale Cultura – somente para os colaboradores do Banco Cooperativo

**O Sicredi não possui colaboradores em regime de meio período e temporários.*

Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por categoria funcional e unidades operacionais relevantes. G4-LA13

Remuneração média por categoria funcional	2014	2015	2016
Eleito	96%	116%	150%
Alta Liderança	77%	74%	83%
Média Liderança	69%	67%	71%
Profissionais	84%	82%	83%
Técnicos	101%	98%	101%
Estagiários	92%	101%	94%
Jovem Aprendiz	102%	97%	99%

**Para calcular as médias de cada nível funcional foi feito um comando médias utilizando o nível funcional e o sexo como critérios, após dividiu-se o valor encontrado no sexo feminino pelo masculino para cada nível funcional.*

Número total e taxa de novas contratações e de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, gênero e Central. ^{G4-LA1}

Número de desligamentos por gênero	2014	2015	2016
Masculino	1.472	1.509	1.263
Feminino	2.094	1.995	1.694
Total	3.566	3.504	2.957

Número de desligamentos por faixa etária	2014	2015	2016
Abaixo de 20 anos	682	613	433
De 21 a 30 anos	1.894	1.806	1.547
De 31 a 40 anos	781	843	764
Entre 41 e 50 anos	165	191	174
Acima de 50 anos	44	51	39
Total	3.566	3.504	2.957

Número de desligamentos por Central	2014	2015	2016
Central Sicredi Sul	1.445	1.224	828
Central Sicredi PR/SP/RJ	1.069	1.122	1.110
Central Sicredi Centro Norte	523	591	588
Central Sicredi Brasil Central	276	317	257
Centro Administrativo (Porto Alegre)	253	250	174
SicrediPar	0	0	0
Total	3.566	3.504	2.957

Taxa de rotatividade por gênero (%)	2014	2015	2016
Masculino	23,10%	21,72%	19,03%
Feminino	24,19%	20,67%	18,54%
Total	23,73%	21,11%	18,74%

Taxa de rotatividade por faixa etária (%)*	2014	2015	2016
Abaixo de 20 anos	70,49%	66,78%	60,46%
De 21 a 30 anos	25,05%	21,62%	20,22%
De 31 a 40 anos	14,37%	14,93%	11,72%
Entre 41 e 50 anos	10,96%	12,24%	11,30%
Acima de 50 anos	8,91%	10,64%	7,33%
Valores em %	23,73%	21,11%	18,74%

Taxa de rotatividade por Central (%)	2014	2015	2016
Central Sicredi Sul	20,24%	16,47%	13,80%
Central Sicredi PR/SP/RJ	25,47%	23,25%	22,58%
Central Sicredi Centro Norte	28,12%	27,73%	24,71%
Central Sicredi Brasil Central	32,25%	32,47%	23,95%
Centro Administrativo Sicredi	22,60%	16,49%	14,69%
SicrediPar	0,00%	12,50%	10,00%
Total	23,73%	21,11%	18,74%

Número de contratação por gênero	2014	2015	2016
Masculino	2.066	1.992	2.005
Feminino	3.003	2.599	2.747
Total	5.069	4.591	4.752

Número de contratação por faixa etária	2014	2015	2016
Abaixo de 20 anos	1.224	897	1.081
De 21 a 30 anos	2.862	2.453	2.563
De 31 a 40 anos	825	1.033	881
Entre 41 e 50 anos	122	156	187
Acima de 50 anos	36	52	40
Total	5.069	4.591	4.752

Número de contratação por Central	2014	2015	2016
Central Sicredi Sul	1.694	1356	1449
Central Sicredi PR/SP/RJ	1.654	1554	1735
Central Sicredi Centro Norte	810	863	771
Central Sicredi Brasil Central	438	520	441
Centro Administrativo Sicredi	473	296	354
SicrediPar	0	2	2
Total	5.069	4.591	4.752

Taxa de novas contratações por gênero (%)	2014	2015	2016
Masculino	26,98%	24,72%	23,35%
Feminino	28,50%	23,39%	22,93%
Total	27,86%	23,95%	23,11%

Taxa de novas contratações por faixa etária (%)*	2014	2015	2016
Abaixo de 20 anos	90,53%	79,24%	86,74%
De 21 a 30 anos	30,15%	24,90%	25,22%
De 31 a 40 anos	14,76%	16,44%	12,56%
Entre 41 e 50 anos	9,32%	11,00%	11,70%
Acima de 50 anos	8,02%	10,74%	7,42%
Total	27,86%	23,95%	23,11%

*Fórmula taxa de Contratação: Número de Contratação na faixa etária ou Central/Total de Colaboradores na faixa etária ou Central
 Obs.: A metodologia utilizada para cálculo da taxa de contratação foi modificada em relação a 2014 e 2015, pois o cálculo atual é feito sobre o total da categoria específica e não mais sobre o total de funcionários. As taxas referentes aos anos de 2014 e 2015 foram recalculadas seguindo essa diretriz.

Taxa de novas contratações por Central (%)*	2014	2015	2016
Central Sicredi Sul	21,85%	17,31%	17,56%
Central Sicredi PR/SP/RJ	30,94%	26,99%	27,54%
Central Sicredi Centro Norte	34,18%	32,88%	28,04%
Central Sicredi Brasil Central	39,57%	40,34%	30,27%
Centro Administrativo Sicredi	29,45%	17,84%	19,70%
SicrediPar	0,00%	25,00%	20,00%
Total	27,86%	23,95%	23,11%

*Fórmula taxa de Contratação: Número de Contratação na faixa etária ou Central/Total de Colaboradores na faixa etária ou Central
 Obs.: A metodologia utilizada para cálculo da taxa de contratação foi modificada em relação a 2014 e 2015, pois o cálculo atual é feito sobre o total da categoria específica e não mais sobre o total de funcionários. As taxas referentes aos anos de 2014 e 2015 foram recalculadas seguindo essa diretriz.



Desenvolvemos produtos e serviços para atender as necessidades dos nossos associados.

Soluções responsáveis

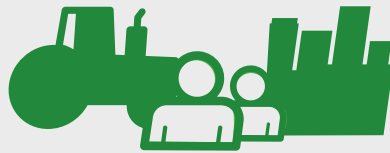
Produtos e serviços G4-4 e G4-FS15

O desenvolvimento e a comercialização de nossos produtos e serviços são pautados pela Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, pela Política de Crédito, pelo Código de Conduta Sicredi, pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo e, futuramente,

pela Norma Interna de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito (*leia mais em Relacionamento e cooperativismo*).

Os documentos sobre a Política de Crédito e o Código de Conduta, por questões estratégicas, estão disponíveis para acesso apenas dos colaboradores.

Soluções para o associado



Para pessoa física (urbana e agro)

- Câmbio
- Cartões de crédito e de débito
- Crédito Comercial
- Crédito Rural
- Conta capital
- Conta corrente
- Conta salário
- Conta poupança
- Consórcio
- Derivativos
- Financiamentos
- Investimentos
- Previdência
- Pagamentos e Recebimentos
- Seguros



Para pessoa jurídica

- Antecipação de Recebíveis de Cartões
- Arrecadação
- Cartões de crédito e de débito
- Câmbio
- Crédito Comercial
- Crédito Rural
- Credenciamento
- Cobrança
- Conta capital
- Conta corrente
- Conta poupança
- Consórcio
- Derivativos
- Domicílio Bancário
- Financiamentos
- Investimentos
- Pagamentos e Recebimentos
- Pagamento a Fornecedores
- Previdência
- Seguros

O controle e monitoramento da aplicação das políticas existentes é realizado por sistemas informatizados e relatórios gerenciais, bem como pelas auditorias interna e externa. Além disso e em linha com o Planejamento Estratégico 2016-2020, são estabelecidas metas de desempenho atreladas:

- À realização de ações para capacitação em Ciclo de Crédito.
- Ao desenvolvimento de projetos corporativos para criação e melhoria das ferramentas relacionadas ao Ciclo de Crédito (concessão, manutenção, modelagem e cobrança/recuperação de crédito).
- À implementação de melhorias nos processos de crédito.

- À realização do processo de revisão anual da Política de Crédito e normativos relacionados, em conjunto com as Centrais e Cooperativas do Sicredi.

Consideramos critérios de crédito responsáveis que assegurem a exposição ao risco dentro dos limites estabelecidos pelo Sicredi e da capacidade creditícia do associado.

Da mesma forma, nos preocupamos com a melhoria contínua, aperfeiçoando padrões de conduta, elevando a qualidade dos produtos e serviços com vistas à harmonia das relações de consumo nas operações financeiras, assim como seus níveis de segurança e eficiência, zelando pela transparência das condições comerciais.

Qualidade no atendimento ao associado é a nossa prioridade.

Percentual por linha de negócio na receita total G4-F56

	2016		2015	
	Valor (R\$ Mil)	%	Valor (R\$ Mil)	%
Crédito	7.120.631	59%	6.035.956	62%
Receitas financeiras	3.582.381	30%	2.619.228	27%
Serviços	1.075.250	9%	872.827	9%
Seguros	206.332	2%	226.517	2%
Captações	11.703	0%	16.648	0%
Total	11.996.297	100%	9.771.176	100%

* Reporte da percentagem da carteira de linhas de negócios por setor (por região específica e tamanho, o dado não é reportado, pois o Sicredi não faz a gestão desse tipo de informação).

** A metodologia de cálculo das informações da tabela acima foi modificada com relação ao relatório de 2015

*** O dado não foi auditado devido ao não fechamento do balanço até o momento de publicação do relatório

Crédito

Nossas soluções e produtos contribuem com as necessidades financeiras de nossos associados para aumentar sua qualidade de vida, entregando, por exemplo, benefício sociais e ambientais.

O crédito motivou o surgimento das Cooperativas, viabilizando a execução de planos dos associados, possibilitada a partir de nossa rede de apoio mútuo, e promovendo o desenvolvimento local. Em 2016, além do crescimento da carteira de crédito, as operações de pré-aprovados passaram a representar mais de 40% das concessões, refletindo a qualidade dos processos e atendimento às Cooperativas.

O mercado teve retração da carteira de crédito em 3,5%, enquanto nós crescemos 10,6%. Com a filiação da Central Sicredi Norte Nordeste, o crescimento alcançou 18,3%.

No crédito ABC (Agricultura de Baixo Carbono), seguimos com as nossas diversas finalidades,

inclusive para financiamento de regularização de áreas de preservação permanente e reserva legal.

Também houve crescimento nos negócios de crédito envolvendo os produtos com consignação em folha, como o consignado público e privado e especialmente o consignado INSS, disponibilizado para associados que recebem o benefício no Sicredi. Viabilizamos a portabilidade de crédito ativa e passiva, gerando melhores condições de atendimento ao associado, com menor custo e maior eficiência.

Atualmente 78% das operações de crédito pessoal já são realizadas pelos canais de atendimento

Produtos e serviços com benefício ambientais e sociais discriminados por linhas de negócios* G4-F57 e G4-F58

	Valor monetário (R\$) (liberações em 2015)	Proporção (%) na carteira de crédito total	Valor monetário (R\$) (liberações em 2016)	Proporção (%) na carteira de crédito total
Pronaf (benefício social)	2.597.097.903	8,48%	2.861.924.168	8,45%
Microcrédito (benefício social)	34.615.488	0,11%	27.064.288	0,08%
ABC (benefício ambiental)	7.159.169	0,02%	12.755.083	0,04%
Financiamento para Energia Solar	7.877	0,00%	4.710.946	0,01%
Consórcio sustentável	29.350.416,50 (1.010 cotas)	1,3% sobre o total de créditos de consórcio (2,2% sobre o total de cotas)	115.129.301,85 (3.322 cotas)	4,6% sobre o total de créditos de consórcio (6,8% sobre o total de cotas)

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

– internet, Sicredi Mobi e caixa eletrônico –, assim como 20% das contratações das operações de desconto de recebíveis. Em 2016, 8% dos associados nunca tinham tomado crédito no Sicredi e utilizaram o serviço a partir da disponibilidade nos canais de atendimento.

Adicionalmente, o compartilhamento das boas práticas na

gestão do crédito e melhoria da qualidade da carteira contribuíram para os excelentes resultados do ano.

Foram liberados R\$ 10,7 bilhões em Crédito Rural e Direcionados em 2016, mais de 80% dessas operações; para pequenos e médios produtores rurais, fomentando a agricultura familiar e a inclusão financeira.

Saldo e Concessão de Crédito (R\$ bi) ^{SI-21}

Saldo 2015	R\$ 30,6
Saldo 2016	R\$ 36,2
Saldo 2016 – Sem Central Sicredi Norte Nordeste	R\$ 33,9
Saldo 2016 – Central Sicredi Norte Nordeste	R\$ 2,3
Concessão 2015	R\$ 30,7
Concessão 2016*	R\$ 33,2

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

Composição da Carteira de Crédito - por produto (R\$ bi)* ^{SI-22}

Produto	2014	2015	2016
Crédito Comercial PF	6,95	7,52	8,70
Crédito Comercial PJ	6,30	6,91	7,64
Veículos	0,44	0,64	0,20
Empréstimo em moeda estrangeira	0,02	0,04	0,07
Imobiliário + crédito com garantia de imóvel	12,91	14,04	16,04
Crédito Rural + Direcionados	1,73	1,46	1,25
Total	28,36	30,62	33,88

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

Tíquete médio por associado* ^{SI-25}

Ano	Total
2014	R\$ 26.457
2015	R\$ 27.554
2016	R\$ 28.704

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

Crédito rural

Em 2016, crescemos 17% em relação ao ano passado nos recursos concedidos de Crédito Rural e Direcionados. Em um cenário de retração do mercado, foram liberados R\$ 10,7 bilhões, que representam um acréscimo de R\$ 1,6 bilhão em relação aos resultados de 2015. Esses números consolidam nosso papel no agronegócio nacional.

Pelo 3º ano consecutivo, o Sicredi foi reconhecido pelo BNDES como o agente financeiro que mais aplicou recursos no âmbito do Pronaf (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar) e, pelo quinto ano consecutivo, somos a 3ª instituição financeira com maior volume de recursos concedidos em crédito rural do país, segundo o *ranking* Melhores e Maiores da revista *Exame*.

Na safra 2016-2017 (julho de 2016 a junho de 2017) esperamos atender integralmente a demanda dos

nossos mais de 100 mil associados produtores rurais através de R\$ 10,7 bilhões.

O atendimento ao produtor rural vai além da disponibilização dos recursos financeiros, passa também por um atendimento personalizado contribuindo com o crescimento do seu negócio. Vamos continuar investindo no relacionamento com o associado e na gestão de risco para evitar o endividamento.

Esperamos um cenário positivo também em 2017, pois temos conseguido crescer a carteira de crédito a cada ano e vamos seguir apoiando o agronegócio brasileiro.

O atendimento da demanda dos associados é reflexo de um trabalho de proximidade com o mercado e com os bancos parceiros, mantendo os nossos *ratings* de crédito positivos diante de um cenário de retração.

PRONAF (2015/2016)

166mil
em operações liberadas
no ano

**+ de
100mil**
produtores rurais atendidos

Recursos Concedidos para crédito rural e direcionados* SI-05

Programa	Valor liberado (R\$ mi)	Nº de Operações	Programa	Valor liberado (R\$ mi)	Nº de Operações
Rural	8.971,33	150.321	MODERINFRA	26,09	71
DEMAIS	4.891,35	29.892	PSI	25,76	148
PRONAF	2.255,88	99.254	Outros	15,05	42
PRONAMP	1.824,10	21.175	PROCAPAGRO	14,30	4
Direcionados	1.588,55	18.988	BRDE	13,16	98
PRONAF	606,04	11.568	ABC	12,76	27
PRONAMP	298,32	1.845	BNDES AUTOMÁTICO	12,30	23
MODERFROTA	188,70	782	FCO	12,20	60
MODERAGRO	186,57	523	PCA	10,97	10
Demais	86,44	405	PROCAMINHONEIRO	1,08	8
INOVAGRO	51,76	114	Total	10.559,88	169.309
MICROCRÉDITO	27,06	3.260			

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

Obs.: Considerados dados da carteira das Cooperativas.

Inadimplência abaixo do mercado ^{SI-23}

Enquanto a inadimplência do mercado atingiu 3,7%, fechamos o ano em 2,4%. Trabalhamos em um conjunto de ações visando a manutenção da qualidade da carteira de crédito que garantiram a estabilidade do indicador, mesmo diante de um cenário econômico desafiador. Reforçamos nossa proximidade com os associados por meio da educação financeira, incluindo ações específicas e no dia a dia do relacionamento, como parte da nossa cultura organizacional.

Melhoramos a gestão do crédito, aumentando a qualificação na concessão, fortalecendo o acompanhamento das condições financeiras do associado e aprimorando a cobrança e a recuperação de crédito. A proximidade do relacionamento com os associados foi frequente e muito importante, sem perder o tratamento humanizado que tanto

prezamos, com comunicação por SMS Preventivo, WhatsApp receptivo e outros canais de negociação.

Em 2016, realizamos visitas e reuniões técnicas com Centrais e Cooperativas sobre o desenvolvimento do crédito e a Formação Funcional do Ciclo de Crédito, capacitando 229 colaboradores. Disponibilizamos novas ferramentas e relatórios de gestão somando transparência e agilidade na tomada de decisão. Aperfeiçoamos o modelo de crédito, agregando segurança nas avaliações e nos processos de pré-aprovação, trazendo maior participação do pré-aprovado nas concessões de crédito.

Na provisão, reforçamos os processos e metodologias de classificação, buscando patamares adequados para enfrentar o atual ciclo econômico.

47%

da carteira dedicada ao agronegócio, de maior resiliência e menor risco

265%

de cobertura de provisão sobre a inadimplência

Índice de Inadimplência* ^{SI-23}

Ano	Índice
2014	2,00%
2015	2,41%
2016	2,39%

Nível de provisão* ^{SI-24}

Ano	Percentual (%)
2014	4,96%
2015	6,09%
2016	6,34%

*Desconsiderados dados da Central Sicredi Norte Nordeste.

Fidelização do associado

Os associados tomadores de crédito rural têm a Cooperativa como sua principal instituição financeira. Utilizam, em média, sete produtos e serviços. Isso demonstra que atendemos as necessidades financeiras desse segmento de associados.

Além do aporte financeiro, esses associados têm nosso apoio em consultoria e disponibilidade de outros serviços que otimizem suas produções, automatizando processos e proporcionando ganhos de eficiência e de gestão de risco, com prevenção ou mitigação de impacto.

Destaque para o setor de agroindústria que vem crescendo, promovendo uma mudança de costume na zona rural em relação aos jovens – público que tem migrado temporariamente para centros urbanos para concluir sua formação profissional e investir conhecimento no negócio rural da família.

Financiamos o crédito rural pelo seu impacto na geração de renda, contribuindo com o desenvolvimento local. Os associados estão vivenciando o crescimento das Cooperativas.





Investimentos

A captação de recursos é essencial para as nossas Cooperativas, pois estimula o desenvolvimento da economia local por meio da concessão de crédito aos associados. Esses recursos aplicados na região contribuem para a geração de renda, que por sua vez podem ser reaplicados na Cooperativa, fomentando esse ciclo virtuoso de dinheiro na comunidade.

A poupança é fonte principal para o crédito rural, reforçando o compromisso do Sicredi no desenvolvimento do agronegócio nas localidades onde atua. Já os produtos de renda fixa, representados pelo Sicredinvest, somados ao depósito à vista e capital social, fomentam a carteira de crédito comercial.

Os resultados de investimentos em 2016 foram relevantes. Enquanto, no mercado, os resgates de poupança superaram os depósitos em R\$ 9,4 bilhões, no Sicredi tivemos um crescimento surpreendente de R\$ 1,7 bilhão, o que representa um aumento de 34% sobre o saldo da carteira de poupança de dezembro de 2015. Mesmo diante de uma taxa Selic

no seu nível mais alto dos últimos anos, o que na prática gera um difícil cenário para a captação no produto, comemoramos esse resultado.

Embora esse cenário sinalize outras opções de investimentos como mais vantajosas, a simplicidade da poupança e sua fácil identificação com diversos públicos fazem com que o produto continue sendo altamente atrativo.

Na renda fixa, essencial para a manutenção da liquidez das Cooperativas, tivemos um importante incremento na carteira de R\$ 3,9 bilhões no ano. Esse ótimo resultado representa um crescimento de 20% em relação ao mesmo período do ano anterior.

A carteira de fundos de investimentos, estrategicamente utilizada para atender a diversificação dos investimentos dos associados, rompeu a barreira de R\$ 1 bilhão em saldo de carteira, esse resultado representa, sobretudo, que o Sicredi tem atendido plenamente o desejo dos associados por investimentos nas diversas classes de ativos.

POUPANÇA

Crescimento de

34%

no ano

CARTEIRA DE RENDA FIXA

R\$ 24 bilhões

FUNDOS

Carteira de

R\$ 1 bilhão

MAIS DE

R\$ 1 bi

em faturamento

MAIS DE

2,7

milhões de seguros vigentes

MAIS DE

R\$ 445

milhões indenizados

MAIS DE

R\$ 265

milhões gerados às
Cooperativas

Seguros

Os seguros contribuem com a geração de valor social amparando comunidades prejudicadas por intempéries e outros danos. Focamos em eficiência, automatizando processos. Implementamos melhorias no sistema para facilitar o atendimento, somar agilidade e qualidade nos serviços prestados.

Seguimos com o monitoramento de sinistros para agilizar a concessão de indenizações por danos causados por catástrofes. Caso ocorram, uma força-tarefa é acionada, envolvendo a Corretora de Seguros, as Cooperativas e a companhia seguradora para deslocar peritos à área do sinistro. A equipe opera em horários diferenciados, utilizando nossas agências como base. Em alguns casos, a indenização é realizada no mesmo dia.

Fechamos o ano com 13,6% de crescimento em produção, contra 2,2% de crescimento do mercado. Nosso crescimento superior ao mercado nos colocou entre as maiores corretoras de seguros do Brasil. Atualmente, a Corretora de Seguros Sicredi é reconhecida pelas seguradoras parceiras pela qualidade e eficácia dos serviços e processos, o que nos concede um bom relacionamento junto ao mercado de seguros.

Disponibilizamos o kit de boas-vindas dos seguros de vida em uma plataforma online, reduzindo a impressão e o envio de documentos. Desde a implantação em junho de 2016, mais de 24 mil kits deixaram de ser impressos.

Seguros gerais

Abrimos nossa carteira nos produtos residencial e empresarial para mais cinco seguradoras, entregando às Cooperativas e aos associados a comparação entre as condições e preços de cada seguradora, além de ampliarmos as ofertas nas atividades empresariais e nas diversas regiões de atuação do Sicredi.

Seguro rural

Avançamos nas operações dos seguros agrícolas com a inclusão de novas companhias seguradoras, o que gerou crescimento nas operações para as culturas de grãos, fechando o ano com um crescimento de 11%.

Seguro de vida

Tivemos um incremento positivo na operação de 15%, enquanto o mercado cresceu 4,4%, consolidando uma formação de carteira robusta e importante para a operação em 2017.

Seguro de automóveis

Crescemos 6% nas operações de seguros de automóveis, enquanto o mercado fechou o ano negativo. As vendas de seguros de automóveis registraram queda, mas também abaixo do mercado.

Previdência G4-FS16

No Brasil, apenas 6% da população planeja a sua aposentadoria segundo dados de mercado. O nosso volume de reservas aumentou 32% em 2016, ano em que expandimos a ação de educação financeira Oficina do Futuro que trabalhou a importância da formação de reserva financeira de 9.733 colaboradores e associados, desde o início do projeto.

32%

de aumento no volume de
reservas em Previdência

Consórcio

É um produto que estimula o planejamento e a disciplina para a formação de poupança, unindo pessoas para a conquista de objetivos comuns. Reforça a cultura cooperativista por apresentar uma política inclusiva para o consumo responsável e equilibrado.

Nossa posição no *ranking* no Banco Central (BC) subiu da 8ª para a 7ª posição em quantidade de cotas ativas. Avançamos no volume de nossa carteira, saindo de *tickets* mais baixos para mais altos, conquistando um crescimento de 22% e uma carteira de crédito de R\$ 9,4 bilhões em créditos administrados internamente, e 165 mil cotas ativas.

Registramos percentuais de cancelamento e de inadimplência abaixo da média do mercado. Por consequência, a excelente saúde financeira dos grupos administrados garante a devolução do fundo de reserva, que é convertido em receita para o associado e oportuniza à Cooperativa novos negócios.

Foram R\$ 13,1 milhões devolvidos aos consorciados, na proporção de seus investimentos, resultado da eficiência de nossa operação.

Estendemos os prazos dos grupos de consórcios, reduzindo o valor da parcela, possibilitando a participação e inclusão de mais 850 mil associados. Ampliamos para 200 meses as parcelas de consórcios de imóveis e para 100 meses as de automóveis.

Somos a maior administradora em quantidades de cotas em consórcio de serviços, setor recente no mercado, a ser regulamento pelo Banco Central (BC). Administramos aproximadamente 50% do mercado em cotas de serviços. Proporcionamos ao associado a possibilidade de utilizar o recurso para pagar viagens, cursos universitários, tratamento médico, possibilitando poder de compra a um perfil de associado sem disponibilidade de renda para custear essas despesas. É também mais um recurso de inclusão financeira, pela característica disciplinadora e formadora de poupança do consórcio.

Consórcio sustentável

Desde seu lançamento, em julho de 2015, o consórcio sustentável contabiliza atualmente o acumulado de 4.407 cotas ativas e mais de R\$ 157 milhões de créditos.^{G4-F58} Seguimos disponibilizando produtos com entrega de valor ambiental, lançado em 2015, para aquisição de:

- Gerador de energia eólica;
- Painéis fotovoltaicos;
- Equipamentos de tratamento de água e esgoto;
- Aquecedores solares para água;
- Equipamentos de iluminação de LED;
- Equipamentos ecoeficientes.

Boletos eletrônicos

Implementado em 2014, o boleto eletrônico ofereceu aos consorciados uma forma mais fácil, ágil e segura de acesso aos demonstrativos/boletos mensais, substituindo o documento impresso por uma cópia idêntica, em formato digital.

Consórcio sustentável contabilizou mais de R\$ 157 milhões de créditos em seu primeiro ano de atividade.

Mais de 90 mil boletos eram impressos e enviados a todos os consorciados pelos Correios, pela Administradora de Consórcios Sicredi. Entre os consorciados, 96% utilizavam o débito em conta como forma de pagamento das parcelas mensais.

Com respaldo da área jurídica, para os consorciados que não utilizavam a facilidade do débito em conta, foi mantido o envio do boleto na forma impressa e disponibilizado o boleto digital para os demais.

Em 2016 economizamos mais de R\$ 2,2 milhões em despesas de postagem e deixamos de imprimir 1.569.487 folhas em tamanho A4.

Câmbio

Apoiamos associados pessoas físicas e jurídicas, em especial os empreendimentos com geração de valor ambiental que têm uma maior perenidade e menor risco. Melhoramos os processos de controle do câmbio, com políticas e normas bem controladas. Implementamos melhorias nos sistemas com novos softwares, aumentando a segurança e o controle das operações.

Produtos derivativos

O Sicredi também disponibiliza produtos derivativos aos associados que estejam expostos a riscos de variações nas cotações de moeda estrangeira ou *commodities* e que necessitam de proteção contra esses riscos, sejam produtores rurais, importadores ou exportadores.



Cartões

Durante 2016, foram implementadas melhorias na operação de cartões por meio da revisão de processos e desenvolvimento de novos produtos e serviços, que resultaram em um crescimento de 43,8% na receita.

Possuímos um portfólio completo para atender as necessidades dos nossos associados pessoas físicas e jurídicas. Em 2016, lançamos o cartão Sicredi MasterCard Black para atender a um público seletivo, que valoriza experiências exclusivas.

Outros produtos que fazem parte do nosso portfólio.

Produtos para pessoa física:

- Sicredi MasterCard Black
- Sicredi MasterCard Platinum e Sicredi Visa Platinum
- Sicredi MasterCard Gold e Sicredi Visa Gold
- Sicredi MasterCard Internacional e Sicredi Visa Internacional
- Sicredi Touch Visa
- Sicredi Débito MasterCard e Sicredi Débito Visa

Produtos para pessoa jurídica:

- Sicredi Visa Empresarial (múltiplo e crédito)
- Sicredi Visa Electron Empresarial
- Cartão BNDES Sicredi
- Credenciamento – Rede e Getnet (piloto) e Alelo (piloto)
- Domicílio Bancário – Rede, Cielo, Vero, Elavon, Bin/Sipag, Getnet

37,6%

a mais de emissão

(piloto) e Alelo (piloto)

- Antecipação de Recebíveis Visa e MasterCard (referente as vendas nas credenciadoras Rede, Cielo, Vero, Elavon, Bin/Sipag e Getnet)

Além de disponibilizarmos o credenciamento Rede aos nossos associados, iniciamos nossa parceria com a Getnet e Alelo, que passaremos a oferecer em 2017. Em 2016 tivemos um aumento de 34,8% em domicílios bancários, o que permite ao associado pessoa jurídica centralizar todos os recebimentos das vendas realizadas com cartões no Sicredi. Ainda, o associado pode se beneficiar com a antecipação de recebíveis de cartões com taxas mais acessíveis.

Em 2017, estão previstas melhorias para trazer mais conveniência aos associados como a atribuição e alteração de senha dos cartões, antecipação de recebíveis automática, e o aumento de funcionalidades no internet banking e Sicredi Mobi.

Emissão, Adquirência e Domicílio

40,6%

de crescimento das movimentações no negócio de emissão e aquisição

Receita líquida

45,9%

a mais de emissão de cartões

43,8%

de aumento na receita líquida

27,6%

a mais de aquisição

Número de cartões emitidos e domicílio bancário ^{SI-33}

EMIÇÃO	Consolidado 2015	Consolidado 2016	Ganho
Base	2.058.078	2.224.574	8,1%
MULTIDOMICÍLIO	Consolidado 2015	Consolidado 2016	Ganho
Domicílios	83.546	112.593	34,8%

Obs.: Valor cumulativo durante os anos.



“

O Sicredi é uma instituição financeira mais ‘família’, mais fácil de você dialogar”, Sandro Scarabelot.

Geramos valor econômico e ambiental

Sandro Scarabelot é sócio e gerente da Alternativa Reciclagem, em Lucas do Rio Verde (MT), empresa de gestão ambiental que produz peças como tampas de bueiros, pisos, tapetes emborrachados, vasos para plantas ornamentais, entre outros produtos fabricados com resíduos de isopor e plástico.

Há cinco anos é associada pessoa jurídica do Sicredi e contratou um consórcio para a compra de veículos, quando a instituição financeira cooperativa ainda não havia lançado o consórcio sustentável para aquisição de produtos ecoeficientes.

“Sugeri ao nosso gerente que convertêssemos o consórcio para aquisição de placas solares, pois consumimos muita energia”, explica Sandro. O investimento irá proporcionar uma economia de R\$ 1.600 por mês, pagará o consórcio e ainda irá gerar uma pequena receita. “Em seis anos o projeto se paga e depois teremos mais 20 anos de utilização do equipamento”, detalha.

Ele ressalta também que as soluções de capital de giro do Sicredi são as melhores do mercado e a acessibilidade ao recurso também é superior. Os familiares de Sandro também são associados. “O Sicredi é uma instituição financeira mais ‘família’, mais fácil de você dialogar”, conclui.

Gestão de Riscos G4-2 e G4-14

Nossa gestão de riscos vem sendo aprimorada e disseminada, contando com a atuação direta de inúmeras áreas, incluindo equipes especializadas. Monitoramos indicadores e reportamos riscos em diversas oportunidades, incluindo as avaliações em comitês internos e a apresentação periódica ao Conselho de Administração da SicrediPar, garantindo independência e segurança à governança de risco. G4-46 e G4-49

Seguimos dando atenção à nossa gestão de riscos de crédito, de liquidez, de mercado e operacional.

Evoluímos em questões importantes de controle e governança interna, com maior integração entre os riscos avaliados, maior simplicidade no seu acompanhamento e foco nas informações e melhorias de processos voltados à manutenção da qualidade e da sustentabilidade do Sistema.

Monitoramos riscos de crédito, de liquidez, de mercado e operacional.



Demos passos efetivos em 2016, com destaque para a introdução de novos mecanismos voltados à precificação de operações de crédito baseada em risco, a adoção de critérios socioambientais mais abrangentes para concessões de crédito e a adoção de um painel de riscos abrangendo todas as entidades do Sicredi.

Em 2017, manteremos nossas iniciativas de aperfeiçoamento, com foco na segurança e na gestão integrada de riscos.

Mapa de riscos

Nosso monitoramento de riscos sistêmicos apresentou avanços importantes, passando

a considerar temas relacionados ao Planejamento Estratégico, às alterações do cenário econômico e às atualizações regulatórias. Levando em conta esses aspectos, montamos um painel de riscos, que é reportado em diversos fóruns do Sistema. Dentre eles, destaca-se o Comitê de Riscos da SicrediPar, que recebe mensalmente as informações. Compõem o painel, os indicadores de risco de liquidez, de risco de mercado, de alocação de capital, de risco operacional e de risco de crédito. Adicionalmente, são reportados indicadores de riscos não financeiros, como socioambiental, *compliance*, *turnover*, entre outros,

Focamos na gestão integrada de riscos e na segurança dos negócios.

permitindo uma visão ampla da situação de cada instituição e do Sistema. ^{G4-47, G4-49 e G4-50}

O monitoramento ilustra o espectro de risco das instituições do Sistema, ensejando ações com o objetivo de mitigar os riscos existentes. Entendemos que é fundamental trabalharmos com níveis adequados de risco para a perenidade dos negócios.

Com a internalização da gestão de recursos de terceiros, por exemplo, instituímos um processo adicional de gestão de riscos e *compliance*,

realizado via Confederação Sicredi, mais focado no risco de mercado das carteiras e com um olhar para a execução da estratégia dentro dos limites da Norma de Centralização Financeira. Tais atividades complementam a gestão de riscos e *compliance*, já realizada no Banco Cooperativo, ampliando e reforçando o controle sobre a operação.

Para 2017, nossa meta é elaborar a declaração de apetite a risco, comunicando pública e internamente quais são os riscos associados às nossas operações e quais os limites devem ser respeitados.

A declaração dará transparência e auxiliará na disseminação da cultura de riscos.

Também estamos atualizando nosso modelo de exigência de liquidez das Cooperativas, em consonância com os avanços de Basileia III. Essa atualização pretende manter a segurança ora existente, ao mesmo tempo que torna o resultado do modelo mais sensível às ações de cada Cooperativa. Com tal iniciativa, entendemos que haverá ainda mais incentivo para a adoção de medidas de gerenciamento do risco de liquidez.

Riscos e medidas de gerenciamento

Risco de Crédito

Possibilidade de perdas em decorrência de não cumprimento das obrigações por parte do credor, desvalorização de ganhos ou remunerações e vantagens concedidas, ou mesmo, prejuízos com custos na negociação ou recuperação do crédito.

Medidas para gerenciar e mitigar o risco

- Políticas – normas internas que orientam e direcionam os requisitos necessários à concessão e ao controle do risco de crédito.
- Monitoramento – estudo, criação e análise de indicadores para subsidiar a gestão do risco de crédito das Cooperativas.
- Modelagem – estudo e aplicação de modelos estatísticos que estimam o nível de perdas esperado nas carteiras de crédito. São aplicados na atribuição de *ratings* internos e nas regras de provisionamento para a cobertura de perdas de crédito, assim como na atribuição de faixas de risco para classificação dos associados, conforme sua probabilidade de inadimplência.

Risco de Liquidez

Provém da impossibilidade da instituição honrar seus compromissos ou da possibilidade de fazê-lo com prejuízos consideráveis, por conta de um desequilíbrio entre ativos negociáveis e passivos exigíveis.

Medidas para gerenciar e mitigar o risco

- Manutenção de níveis adequados e suficientes de liquidez para o Sistema.
- Estabelecimento de limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de liquidez nos níveis estabelecidos pela administração da instituição.
- Definição de processos para identificar, avaliar, monitorar e controlar a exposição ao risco de liquidez em diferentes horizontes de tempo.
- Definição de diretrizes e estratégias de captação que proporcionem diversificação adequada das fontes de recursos e dos prazos de vencimento.
- Realização de plano de contingência de liquidez, regularmente atualizado, que estabeleça responsabilidades e procedimentos para enfrentar situações de estresse de liquidez.
- Realização periódica de testes de estresse com cenários de curto e de longo prazos.

Risco de Mercado

Decorrente de flutuações no mercado financeiro, como índices de preços, oscilação no valor de ações e mercadorias, variações cambiais e de taxas de juros.

Medidas para gerenciar e mitigar o risco

- Procedimentos são realizados para mensurar, monitorar e manter a exposição ao risco de mercado em níveis considerados aceitáveis pela instituição, como VaR, teste de estresse de mercado, sensibilidade, GAPs por fator de risco, *duration* e *backtest*.
- Definição de limites operacionais que definem o apetite ao risco de mercado das entidades do Sistema em relação ao seu capital.
- Definição de metodologias seguindo os critérios mínimos estabelecidos pela regulamentação em vigor e alinhados às melhores práticas de mercado.

Risco Operacional

Possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos ou externos, pessoas ou sistemas e mesmo de eventos externos.

Medidas para gerenciar e mitigar o risco

- Preventivas – são realizadas principalmente por meio da elaboração e avaliação das matrizes de risco e controle por processo. Embora coordenada centralizadamente, a construção das matrizes de risco conta com a participação efetiva das Centrais Sicredi e de suas Cooperativas filiadas, conferindo abrangência para mitigar riscos sistêmicos e locais.
- Detectivas – incluem a identificação e classificação das perdas operacionais, ou seja, dos riscos materializados. A partir da investigação das ocorrências, ações são endereçadas para mitigar o risco e evitar novas perdas semelhantes.
- Há ainda conexão entre as medidas preventivas e detectivas. A partir de ampla análise das perdas registradas, são realizadas ações preventivas, como a priorização de matrizes.

Risco socioambiental G4-35 e G4-36

Reforçamos as responsabilidades perante o risco socioambiental em 2016. Mantivemos cargos de diretoria específicos no Banco Cooperativo Sicredi, Centrais e Cooperativas. Seguimos reforçando a nova política que incluiu

critérios objetivos de relevância e proporcionalidade das exposições e permitiu o aperfeiçoamento do processo de triagem e monitoramento do risco socioambiental em nossas carteiras de crédito.

Responsáveis pelo Gerenciamento do Risco Socioambiental

Banco — diretor de Recursos de Terceiros, Economia e Riscos

Centrais – diretor de Supervisão

Cooperativas – diretor de Operações

Responsabilidades:

- Monitoramento do Risco Socioambiental da carteira de crédito;
- Aperfeiçoamento de regras, diretrizes, processos e procedimentos para o gerenciamento e controle do Risco Socioambiental;
- Adequação desses de acordo com as necessidades internas do Sicredi ou por determinação legal.

A Norma Interna – Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito

G4-DMA FS1, G4-DMA FS2 e G4-46

A concessão segundo a Norma de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito foi realizada em formato piloto. Vivenciamos um primeiro ano de aplicação do novo questionário socioambiental, no qual os resultados parciais foram muito satisfatórios, ampliando o alcance dos nossos processos e estabelecendo um novo patamar de mitigação de riscos.

Após uma ampla discussão e construção conjunta com as Centrais e Cooperativas, incluindo encontros nas diferentes regiões do país, aprovamos um novo processo baseado em gatilhos e critérios diferenciados para aplicação de questionários e verificação de conformidade legal, contemplando os setores de maior exposição ao risco socioambiental e maior representatividade em nossas carteiras de crédito.

O principal desafio foi desenvolver um processo mais simplificado e, ao mesmo tempo, eficaz e seguro, alinhado aos variados perfis de associados por

região. Já atingimos, no período inicial de implementação, um total de 2.438 avaliações socioambientais nas concessões de crédito. Boa parte dessas avaliações foram realizadas de forma voluntária, reforçando nossa cultura de riscos.

Em 2016, o Banco Central (BC) realizou uma consulta às instituições financeiras para entender como cada uma está implementando a norma de risco socioambiental e supervisionando a sua execução. Também recebemos a supervisão e o apoio do International Finance Corporation (IFC) na construção de indicadores e análises voltadas à avaliação do risco socioambiental.

Nosso próximo passo é ampliar os monitoramentos realizados, incluindo novas soluções tecnológicas que visam agregar eficiência, segurança e praticidade no atendimento aos associados. Entre as principais iniciativas, está a introdução de novas ações baseadas em georreferenciamento que incluem a avaliação de áreas de maior risco ambiental.

44%

do total de avaliações
socioambientais
obrigatórias concluídas

Programa de Compliance do Sicredi

Prevenção e combate a crimes econômicos-financeiros

- Previne o envolvimento com atividades ilícitas nos termos previstos na legislação específica, visando proteger a reputação e manter a confiança dos associados e da sociedade.
- Define um conjunto de ações, de acordo com o perfil de cada associado e parceiro de negócio, que deve ser adotado para assegurar a validação das respectivas identidades e a atividade, bem como a origem e

a constituição do patrimônio e de seus recursos financeiros.

- Consolida um conjunto de procedimentos visando prevenir o estabelecimento ou a manutenção de qualquer relação de negócio em benefício de pessoas, entidades ou países sancionados.
- Propõe padrões mínimos de comportamento aos colaboradores e parceiros diante de situações que possam envolver ou caracterizar subornos e corrupção, visando reduzir a

exposição aos riscos de imagem e de reputação, além de reforçar o compromisso do Sicredi de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção, em todas as suas formas.

- Consolida um conjunto de normativos e procedimentos visando a identificação e o reporte de recursos administrados por cidadãos estrangeiros em qualquer entidade do Sicredi.

A implementação de nossos normativos é um processo que envolve todas as Cooperativas.

Normativos oficiais e internos

- Emite pareceres de *compliance* em relação à atualização ou a novos produtos, serviços, negócios e processos, devendo observar sempre a aderência aos normativos oficiais e internos, com foco na prevenção e detecção prévia e mitigação de riscos de conformidade e de imagem. Atua como olhar complementar e não substitutivo do parecer jurídico.
- Assegura a existência de um repositório único de construção, formalização, armazenamento, consulta, divulgação e revisão dos Normativos Internos, garantindo a padronização do processo e orientando quanto à correção dos documentos, nos termos da política relativa.
- Promove a atualização e o acompanhamento dos normativos externos, emitidos por órgãos reguladores e autorreguladores, além da legislação oficial.

Governança de *compliance*

- Constrói, mantém e administra o Programa de Compliance, em função das necessidades de aperfeiçoamento da disciplina no Sicredi.
- Exerce protagonismo na construção de normativos, políticas e seus desdobramentos, nas disciplinas de responsabilidade da área, tais como: *compliance*, anticorrupção, sanções e prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, entre outras que forem definidas.
- Busca pela disseminação da cultura de *compliance* no que se refere à permanente busca da conformidade da organização, promovendo, para tanto, orientação, treinamento e educação, além de servir como ponto de apoio a todas as instâncias organizacionais em relação à disciplina de *compliance*.



Educação financeira G4-FS16

Participamos da Semana Enef (Estratégia Nacional de Educação Financeira), junto com o Banco Central (BC), entre outras instituições financeiras e mais de 15 entidades promovendo a educação financeira. Realizamos 605 atividades, palestras e capacitações sobre gestão de finanças pessoais com nossos colaboradores, associados e comunidades, totalizando um público de 18.554 pessoas, representando 56% da programação.

Promovemos o tema na Semana de Educação Financeira, abordando questões como relação com o dinheiro, orçamento, planejamento e endividamento. Incentivamos a

participação de colaboradores e associados no curso à distância gratuito do Banco Central (BC) sobre a importância de se fazer um planejamento da vida financeira.

Por meio das Centrais e Cooperativas, realizamos diversas iniciativas de educação financeira seja no estudo de métodos, consultorias e ferramentas, seja no processo de desdobramento, engajamento e capacitação de colaboradores para multiplicar o conhecimento com os associados.

Localmente, assumem essa função de orientação as próprias Cooperativas, no dia a dia do atendimento.

Estímulo ao planejamento financeiro

Em 2017 vamos realizar uma nova edição da Oficina do Futuro em parceria com uma das seguradoras parceiras, desta vez com o objetivo de aprimorar os conhecimentos de nossos colaboradores para que entreguem aos associados cada vez mais soluções que atendam as suas necessidades, alertando sobre a importância de ter um seguro para proteger o presente e um plano de previdência privada para a tranquilidade no futuro.

A Oficina do Futuro também desperta a consciência de nossos

associados para o planejamento financeiro e para a constituição de reservas.

Em consórcios, organizamos assembleias itinerantes envolvendo 10 mil associados para trabalhar a importância do planejamento, da programação de compra, e o hábito de fazer reservas mês a mês – parte da nossa iniciativa de educação financeira e uma oportunidade de também prestarmos contas para o consorciado sobre como funciona a operação de consórcios.





Associados poupadores contribuem para o financiamento de associados tomadores em nosso ciclo virtuoso.

Desenvolvimento local

Nosso ciclo virtuoso

Os associados são os protagonistas da manutenção do nosso crescimento, em 2016, pelo relacionamento que possuem com a Cooperativa. As quotas-partes dos associados e os produtos e serviços por eles contratados garantem a sustentabilidade e a perenidade do nosso negócio, consolidando a nossa robustez financeira. Eles financiam atividades de outros associados de sua região, pois seus investimentos constituem um fundo local.

Parte dos resultados permanecem nas Cooperativas para que expandam suas operações e constituam outros fundos para concessão de crédito, beneficiando um número maior de pessoas.

Outra parte do resultado que retorna para o associado, consequentemente volta também para a sua comunidade, uma vez que o dinheiro é destinado ao consumo, gerando o aquecimento do comércio e da economia local.

Esse ciclo virtuoso é um dos responsáveis pelo nosso crescimento contínuo, mesmo nos últimos dois anos de retração da economia nacional e de queda significativa na concessão de crédito.

Somos a instituição financeira com o maior crescimento percentual do saldo em poupança em 2016, consequência do nosso relacionamento próximo ao associado, do qual fazem parte a educação financeira e a promoção ao cooperativismo,

contribuindo para o entendimento e clareza sobre a relação de ganha-ganha do nosso modelo de negócio.

Nossa preocupação vai além de conceder crédito e de contribuir com o desenvolvimento do empreendimento dos associados e com a concretização de seus planos pessoais. Nós nos preocupamos em entender a cultura de cada município, identificando quais as atividades econômicas mais importantes e os focos de nossos investimentos.

Temos o objetivo de mostrar nosso resultado social, além do financeiro, com vistas à geração de emprego, de resultados e desenvolvimento para a região, engajando a comunidade local nesse movimento.



Associados poupador e tomador promovem juntos o desenvolvimento da Cooperativa

"O desenvolvimento local é um fato, mérito dos agricultores e da Cooperativa que demonstra ser preparada para isso." A afirmativa é de Volnei Alacir Dallagno, de Viadutos, município vizinho a Erechim (RS), produtor rural e tomador de crédito do Sicredi há 20 anos. O associado já investiu em máquinas agrícolas e em terras que comprou via consórcio onde são criados frangos de corte, cultivadas lavouras e produzido leite.

O associado tem o apoio do Sicredi com operações financeiras do seu comércio de aves que movimenta significativo volume de recursos. "O Sicredi atende nossas necessidades e tudo o que se arrecada é investido aqui [na região]. Para nós é um benefício grande", avalia.

Renan Kanha, morador de Erechim (RS), é associado à mesma Cooperativa que Volnei.

Incentivado por seus pais, também associados do Sicredi, abriu há nove anos uma poupança e com as economias conseguiu comprar um carro.

"É importante saber que a gente está contribuindo, com retorno para o poupador e também para o produtor rural. É um ciclo e acaba um ajudando o outro dentro da Cooperativa", observa. Renan também tem uma conta pessoa jurídica para operações financeiras de sua empresa de promoção de eventos esportivos, atuante na região de Erechim (RS).

O principal motivo de ter escolhido o Sicredi é o atendimento diferenciado. "Quando precisamos, sempre somos atendidos. Na agência e nas soluções - depósito, cheque, saque. Nunca ficamos 'na mão'", ressalta.



4%

do volume de operações é destinado a MEIs (o dobro do mercado)

R\$ 7,8 mi

em microcrédito

Crescimento de

14%

de microcrédito concedido a micro e pequenas empresas

65.701

MPEs atendidos

R\$ 7,4

bilhões crescimento de 3%

Inclusão financeira

Geramos um ciclo virtuoso importante para os 1.127 municípios onde operamos (antes da inclusão da Central Sicredi Norte Nordeste), dos quais 44% são de pequeno porte (com até 15 mil habitantes). Disponibilizamos ainda 42% de nossas agências em municípios rurais ou menos desenvolvidos, que concentram 35% dos associados.

Em 181 cidades somos a única instituição financeira (16% de nossas operações), levando nossos produtos e serviços a 273 mil associados, pertencentes a uma população de 772 mil pessoas. Em 2016, inauguramos cinco agências nessas localidades, disponibilizando assim nossos serviços e produtos a uma população de 22 mil pessoas. ^{G4-F513}

Também estabelecemos parcerias de trabalho com instituições como o Sebrae para entregar aos MEIs (Microempresários Individuais) formação e apoio para acesso ao mercado financeiro.

Olhamos com igual atenção para os jovens com idade entre 18 e 25 anos e lançamos soluções sob medida, como Cartões de Crédito e Pacotes de Serviços Financeiros, dentro do programa Sicredi Touch.

Atualmente, no Brasil, 12 Sociedades Garantidoras de Crédito (SGCs) complementam as garantias exigidas aos seus associados nas operações de crédito junto ao sistema financeiro. Integramos sete dessas sociedades e realizamos 327 operações, totalizando mais de R\$ 11 milhões em créditos concedidos para associados que não teriam acesso por não possuírem garantias. Respondemos por 15% de todas as operações realizadas e 11% do total em crédito concedido através dessa modalidade. ^{G4-F514}

O escopo dos empréstimos concedidos depende do tipo de solução da qual o associado precisa e pode atender demandas diversas – de pagamento de despesas não planejadas a compra de veículos, imóveis ou objetos de menor valor financeiro –, atendem necessidades de curto, médio ou longo prazos.

Temos destinado maior atenção a MEIs, jovens entre 18 a 25 anos e pessoas físicas com renda inferior a R\$ 1 mil mensais, públicos numerosos atendidos nas Cooperativas. Estamos procurando alternativas para oferecer oportunidades de acesso ao crédito para esses segmentos, como demonstram a tabela abaixo.

Público	Associados	Volume de crédito em uso	% sobre a carteira total
Jovens	279.972	R\$ 35.833.028	0,36%
PF (renda até R\$ 1 mil)	669.820	R\$ 145.580.650	1,46%
MEI	12.201	R\$ 36.819.750	0,46%

**Dados de novembro/2016*

Fornecedores locais são nossa prioridade.

Relacionamento com fornecedores

Priorizamos a contratação de fornecedores locais, das regiões onde operamos, principalmente dos municípios com menos de 100 mil habitantes, também contribuindo com a economia da região. O relacionamento com nossos fornecedores é orientado pela Política Interna de Compras Corporativas, a qual indica que o fornecedor do Sicredi deve ser também associado.

Em 2016, do total de R\$ 1.825.574.651 pagos a fornecedores, R\$ 656.684.695 foram destinados àqueles situados em municípios com menos de 200 mil habitantes, correspondendo a 26% do total de pagamentos. ^{G4-EC9 e G4-12}

Dos 2.598 contratos ativos geridos pela área de Compras da Confederação Sicredi, 215 possuem cláusulas de direitos humanos e de sustentabilidade, correspondendo a 8,27% do total de contratos ativos. ^{G4-HR1}

Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes ^{G4-EC9}

Central	2016
Central Sicredi Sul	37%
Central Sicredi PR/SP/RJ	31%
Central Sicredi Brasil Central	15%
Central Sicredi Centro Norte	40%
Central Sicredi Norte Nordeste	10%
Empresas do CAS	5%

* A definição de fornecedor local contempla aqueles situados em cidades com menos de 200 mil habitantes, considerando informações geográficas de 2015, disponibilizadas pela área de Planejamento de Negócio do Banco Cooperativo Sicredi.

Responsabilidade social SI-Projetos

O Interesse pela Comunidade, princípio do cooperativismo, pauta a nossa estratégia, projetos e ações. Temos 88 profissionais em 67 das 92 Cooperativas envolvidos exclusivamente na execução de programas sociais para os associados e a comunidade. Atividades que abrangem 72,8% de nossas operações. ^{G4-S01}

Para dar suporte a essas iniciativas conduzidas pelas Cooperativas temos a Fundação Sicredi que é a guardiã do cooperativismo, importante na ratificação e na difusão dessa cultura para todos os nossos públicos. Atua alinhada ao planejamento estratégico, com ações pautadas pelos macrotemas de sustentabilidade: relacionamento e cooperativismo, soluções respon-

sáveis e desenvolvimento local (*leia mais em Nosso Jeito de Ser*).

Temos a adesão das melhores práticas de programas socioambientais no país. O desenvolvimento que promovemos regionalmente impacta tanto o nosso modelo de negócio como o associado. Nosso objetivo é elevar o patamar dessas iniciativas para além das boas práticas, e escalar a criação de valor.

Programa A União Faz a Vida

SI-Promoção do cooperativismo

Desenvolvido há 21 anos, o Programa A União Faz a Vida (PUFV) tem o objetivo de promover a cooperação e a cidadania por meio de práticas de educação cooperativa, contribuindo com a educação integral de crianças e adolescentes.

A metodologia do PUFV convida as crianças e adolescentes a valorizarem os saberes e espaços comunitários, os empreendimentos coletivos, a cooperação e o exercício da cidadania como formas de se ensinar e de apreender em todos os lugares e com todas as pessoas.

Para fazer os princípios de cooperação e cidadania tornarem-se ação, a metodologia se desenvolve a partir das práticas de expedição investigativa, dos projetos realizados e da troca com a comunidade de aprendizagem. Tudo isso é relacionado ao currículo escolar, ao diálogo e ao desejo de aprender do aluno.

Os projetos desenvolvidos no Programa geram valor também para a comunidade, pois abordam temas relevantes como meio ambiente, saúde, cultura e esporte o que vem ao encontro da melhoria da qualidade de vida da comunidade onde o Programa é desenvolvido.

Em 2016, demos sequência às ações e atividades do programa com a comunidade escolar, desta vez em 274 municípios, um crescimento de 10% em relação aos municípios de 2015, envolvendo 219.866 alunos, 18.743 professores e 1.428 escolas.

Como parte da nossa estratégia de formar uma rede, habilitamos novos assessores pedagógicos que realizam a formação dos educadores do Programa A União Faz a Vida nos municípios, além de realizarmos formações continuadas com os profissionais já participantes em anos anteriores.

No total, os investimentos no Programa estão estimados em aproximadamente R\$ 6.141.978,49 advindos de recursos do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), de parceiros, apoiadores empresariais e individuais, bem como de doações das empresas do Sistema. ^{G4-EC8 Fates}

Nós nos empenhamos em desenvolver um papel relevante para a educação das comunidades onde estamos presente. Os projetos realizados estão disponíveis no site <http://www.auniaofazavida.com.br/>

Programa A União Faz a Vida ^{G4-S01}

PANORAMA POR CENTRAL 2016	Central Sicredi Sul	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi Brasil Central	TOTAL 2016
MUNICÍPIOS	142	108	22	2	274
ESCOLAS	788	417	221	2	1.428
EDUCADORES	9.687	5.265	3.743	48	18.743
CRIANÇAS E ADOLESCENTES	88.412	62.441	68.042	971	219.866
NÚMERO DE PROJETOS	3.045	1.340	2.196	20	6.601

Fonte: Ano de 2016 conforme dados enviados pelas Centrais

CENTRAIS	Nº COOPERATIVAS
Central Sicredi Sul	26
Central Sicredi PR/SP/RJ	24
Central Sicredi Centro Norte	8
Central Sicredi Brasil Central	2
TOTAL	60

Promoção ao conhecimento

G4-EC8 e SI-38

Para que nossos colaboradores e associados conheçam o acervo da Biblioteca Sicredi, a sua disposição, realizamos ações de divulgação, fomentando a consulta e o empréstimo de mais de 12.772 materiais, entre os quais livros sobre literatura nacional e internacional, gestão e governança, cooperativismo. Em 2016 foram realizados 24.481 atendimentos, com índice de satisfação de 93,84%.^{SI38}

Também foram realizadas as Quartas Culturais, programação semanal na Biblioteca do Sicredi, aberta ao público, com atrações literárias, musicais e exposições de artes visuais realizadas

todo mês. Em 2016, o projeto teve investimento de R\$ 494.960 por meio da Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e promoveu 48 novas apresentações.

Promoção à cultura ^{G4-EC8}

A continuidade do espetáculo Qual Vai Ser? reuniu em 2016 mais de 13 mil jovens em 44 municípios que assistiram à peça de teatro sobre temas como educação financeira e escolha da carreira profissional. É realizado em parceria com o Ministério da Cultura, via Lei Rouanet pelo segundo ano consecutivo, e possui um investimento aprovado de R\$ 1.574.650 e data de conclusão prevista para as apresentações em 30 de junho de 2017.



Somos a única instituição financeira em 181 cidades brasileiras

Até que o Sicredi inaugurasse a agência de Iguatu (PR), cidade com 2.252 habitantes – 1.027 rurais e 1.225 urbanos –, em 2016, Ari Tirone, 65 anos, percorria 36 km para ter acesso a serviços bancários. “As pessoas iam ao banco e às vezes não conseguiam receber o salário porque não tinha dinheiro disponível. Perdiam a viagem, e isso era uma despesa que fazia falta. Perda de tempo e de dinheiro”, lembra.

Ele abriu uma conta corrente na Cooperativa, na qual recebe o salário da prefeitura onde trabalha. O Sicredi também apoia a atividade

comercial de sua esposa, Terezinha Tirone, 57, que tem uma pequena confecção de roupas de cama e de bebês. Utilizam com bastante frequência o cheque na compra de tecidos.

Os moradores da cidade já sentem a melhora em termos de acessibilidade a serviços financeiros nesta região cuja população enfrenta muitas burocracias na contratação de produtos e serviços. “Eu mesmo convido as pessoas para entrarem no Sicredi. O atendimento é dez! Eles dão atenção para a gente. Minha filha, meu sobrinho e minha sogra vão todos migrar para o Sicredi”, adianta.

Trabalhamos para entregar valor ao associado

Blend It, consultoria de tecnologia da informação e serviços, com 300 funcionários em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Curitiba (PR) e Orlando (USA), é associada pessoa jurídica do Sicredi e está vinculada à agência da Avenida Paulista, a primeira de uma instituição financeira cooperativa localizada no coração financeiro do Brasil.

A empresa contratou capital de giro, recurso essencial à operação em função do fluxo de caixa que demanda a contratação de crédito para remunerar os colaboradores. "Para a gente crescer, precisamos de mão de obra intensiva no nosso trabalho. À medida que crescemos, nossa folha de pagamento também aumenta e pagamos os profissionais

antes de recebermos dos clientes", explica Roberto Abreu, um dos sócios da Blend It.

O apoio do Sicredi garantiu a saúde financeira da empresa que cresceu em 2016 e não sentiu os impactos negativos da crise econômica no Brasil, inclusive aumentou a equipe, contratando mais gente.

"Com a crise de 2016, tivemos um enxugamento na concessão de crédito e as taxas aumentaram. O Sicredi opera com velocidade boa, é bem competitivo. A taxa efetiva que a gente paga é mais baixa que as demais. Tivemos um acesso facilitado ao crédito", conclui.



Solidez financeira

Nossa eficiência, importante para a perenidade do negócio, demonstra ao associado rentabilidade e qualidade da gestão. Ao mesmo tempo, o desempenho financeiro, que soma R\$ 65,9 bilhões de ativos, com resultados de R\$ 1,96 bilhão em 2016, tem agregado robustez na nossa capacidade de operação.

O capital da Sicredi Fundos Garantidores (SFG) provém de contribuições das Cooperativas do Sistema, superando o montante de R\$ 200 milhões no final de dezembro de 2016.

Em 2016 foram aprovados 17 projetos em um total de R\$ 58,5 milhões que contribuíram para o desenvolvimento das Cooperativas.

Destinações ao FATES* (R\$ mi)

2016	R\$ 82.291
2015	R\$ 64.571
2014	R\$ 56.495

* O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) é destinado à prestação de assistência aos associados, aos seus familiares e, quando previsto em Estatuto, aos colaboradores da Cooperativa. É constituído por um mínimo de 5% das sobras líquidas.

Valor econômico direto gerado - receitas (R\$ mil) ^{G4-EC1}

	2016	2015	2014
	R\$ 10.724.444	R\$ 8.571.574	R\$ 6.734.192

Valor econômico distribuído (R\$ mil)	2016	2015	2014
Custos operacionais	R\$ 6.421.579	R\$ 5.204.436	R\$ 3.806.808
Salários e benefícios de empregados	R\$ 1.800.402	R\$ 1.431.967	R\$ 1.239.718
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 452.726	R\$ 272.853	R\$ 198.836
Pagamentos ao governo	R\$ 480.002	R\$ 442.990	R\$ 372.117
Investimentos comunitários	R\$ 2.808	R\$ 3.087	R\$ 2.921
Total	R\$ 9.157.517	R\$ 7.355.333	R\$ 5.620.400

Valor econômico retido (R\$ mil) (“valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)	2016	2015	2014
	R\$ 1.566.927	R\$ 1.216.241	R\$ 1.113.792

Indicador não auditado, pois o balanço financeiro não havia sido fechado até a publicação deste relatório.

Nossa governança, o fundo garantidor, o fundo próprio e os resultados compartilhados fortalecem a nossa solidez financeira.

Disponibilização de recursos para os nossos associados

Mantivemos a rota de ascensão dos últimos sete anos. Enfrentamos um cenário econômico desafiador, de queda de 7% no PIB nacional, entretanto, conseguimos contornar a inadimplência e a dificuldade de captação, aumentando o volume de depósitos e de crédito rural.

Dentro da estratégia de expansão, nossos ativos aumentaram em 25,5% em 2016, valor incrementado pelo ingresso da Central Sicredi Norte Nordeste e pela confiança dos associados no Sistema.

Conseguimos alcançar todas as metas, mantendo nossos *ratings* em excelentes patamares, estruturando a captação e o acesso às novas fontes de recursos. Registramos um aumento de 10,6% da nossa carteira de crédito. Temos um relacionamento bastante positivo e com credibilidade com o mercado, próximo aos bancos, instituições com as quais trabalhamos para gerar recursos e fundos que nossas Cooperativas não dispõem localmente.

Consolidamos uma participação de 40% no CDI rural (Certificado de Depósito Interbancário), aumentamos nosso limite junto ao BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento). Ampliamos o número de parceiros e atendemos 100% das demandas por recursos de nossas Cooperativas. Estamos buscando fontes de financiamento complementares, pensando em todos os tipos de emissão

em letra financeira pública, Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), linhas em dólar, Pronamp e Pronaf, com o planejamento da safra plenamente atendido até junho de 2017.

Encerramos o ano com uma captação de US\$ 50 milhões no Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Entregamos recursos ao nosso associado com taxas mais baixas.

Mantivemos nossa percepção de risco positiva, com *rating* AA+ e a Aa2 atribuídos por duas grandes agências de classificação de risco, Fitch e Moody's, respectivamente.

Seguimos com clareza sobre todos os dados financeiros do Sistema, mantendo um excelente relacionamento com o mercado, em um ambiente positivo para negócios. Somamos R\$ 11,1 bilhões de patrimônio no combinado.

Expandimos nossa parceria com o International Finance Corporation (IFC), importante consultor e investidor do Sicredi, que se manteve presente na otimização e nos ganhos de eficiência de nossos processos.

O IFC também esteve presente na estruturação de nossas operações com outros bancos, atuando como garantidor. A estrutura foi reconhecida e premiada pelo IFC como a operação mais bem estruturada do mundo em 2016.

Gestora de recursos

Depois de cinco anos com um modelo terceirizado, internalizamos a gestão dos fundos e carteiras. Essa estrutura foi resultado de uma análise minuciosa, que envolveu Centrais, Cooperativas e também órgãos reguladores – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capital (Anbima), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Banco Central (BC).

A nossa gestora de recursos já nasce como a 14ª maior do Brasil, com mais de R\$ 28 bilhões sob gestão, divididos entre mais de 50 fundos e carteiras. A gestão interna, sob responsabilidade da Diretoria de Gestão de Recursos da Confedera-

ção, apresenta benefícios importantes para o Sistema: ^{G4-13}

- Valorização da marca Sicredi;
- Custos de gestão menores para as Cooperativas, com consequente aumento do potencial de retorno;
- Ganhos de escala/sinergias na utilização de sistemas e serviços;
- Maior autonomia e flexibilidade na negociação com clientes institucionais e parceiros de negócios.

Os fundos multimercado e de ações serão geridos por parceiros estratégicos, aumentando a flexibilidade na estruturação, e ampliação do portfólio de produtos a partir da parceria com gestores com resultados reconhecidos para a classe de produtos na qual atuam.

Sicredi Combinado (R\$ mi) ^{SI-18}

		2016*	2015	2014
Ativo total		65.884.485	52.506.970	46.068.393
Ativo	Disponibilidades	622.658	538.690	479.859
	Aplicações interfinanc. de liquidez	14.074.652	11.453.086	10.929.448
	Títulos e valores mobiliários	13.981.481	9.263.717	5.625.129
	Relações interfinanc. e interdepend.	869.253	652.703	685.928
	Crédito geral	17.948.147	14.997.893	14.495.355
	Crédito rural	15.073.791	13.045.809	11.897.714
	Outros créditos	1.586.962	1.268.100	993.943
	Outros valores e bens	288.036	156.461	76.604
	Permanente	1.439.505	1.130.511	884.413
Passivo	Depósitos	42.873.130	32.616.605	29.075.251
	Captações no mercado aberto	1.259.019	2.137.942	2.218.927
	Obrigações por empréstimos e repasses	6.959.801	6.602.145	5.661.459
	Outros passivos	3.676.177	2.774.382	2.184.726
	Patrimônio líquido	11.116.358	8.375.896	6.928.030

Resultado	Receita intermediação financeira	10.702.551	8.655.183	6.579.113
	Outras receitas operacionais	1.869.699	1.427.200	1.150.419
	Despesas intermediação financeira	5.364.133	4.591.172	3.101.836
	Outras despesas operacionais	5.188.464	4.002.117	3.315.068
	Resultados	2.019.653	1.489.094	1.312.628
	Juros sobre o capital próprio	452.726	272.853	198.836
SI-19 Evolução do resultado (R\$ mi)		1.566.927	1.216.241	1.113.792

Banco Cooperativo Sicredi (R\$ mi)

		2016	2015	2014
Ativo total		40.223.543	31.499.153	28.929.334
Ativo	Disponibilidades	68.945	33.385	54.312
	Aplicações interfinanc. de liquidez	14.083.559	11.467.876	10.936.306
	Títulos e valores mobiliários	7.970.570	3.923.368	3.246.318
	Relações interfinanc. e interdepend.	827.337	587.366	586.748
	Crédito geral	1.277.499	1.632.375	1.506.911
	Crédito rural	14.697.002	12.770.660	11.748.461
	Outros créditos	1.128.001	935.288	724.530
	Outros valores e bens	2.763	3.535	441
	Permanente	167.867	145.300	125.307
Passivo	Depósitos	12.846.748	10.658.470	11.731.452
	Captações no mercado aberto	17.139.593	11.446.527	9.378.219
	Obrigações por empréstimos e repasses	6.959.801	6.601.995	5.659.916
	Outros passivos	2.072.080	1.619.455	1.097.624
	Patrimônio líquido	1.205.321	1.172.706	1.062.123
Resultado	Receita intermediação financeira	3.943.140	3.243.536	2.187.869
	Outras receitas operacionais	196.889	132.528	62.037
	Despesas intermediação financeira	3.360.941	2.702.652	1.755.258
	Outras despesas operacionais	672.784	556.596	405.800
	Resultado	106.304	116.816	88.848

*A auditoria das demonstrações financeiras de 2016 não foi concluída e não foi assegurada durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade

Sumário de Conteúdo da GRI



Conteúdos padrões gerais	Página/resposta	Omissões	Verificação externa
Estratégia e análise			
G4-1 Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	4		Sim, página 107.
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades: enfatizar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para <i>stakeholders</i> .	4 e 74		Sim, página 107.
Perfil organizacional			
G4-3 Nome da organização	11		Sim, página 107.
G4-4 Principais marcas, produtos e serviços	59		Sim, página 107.
G4-5 Localização da sede da organização	11		Sim, página 107.
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	11		Sim, página 107.
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	11		Sim, página 107.
G4-8 Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	11 e 14		Sim, página 107.
G4-9 Porte da organização	11, 14 e 34		Sim, página 107.
G4-10 Número total de empregados UNGC	11 e 49		Sim, página 107.
G4-11 Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva UNGC	54		Sim, página 107.
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	87		Sim, página 107.
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	13 e 94		Sim, página 107.
G4-14 Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	74		Sim, página 107.

G4-15 Lista das 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.	Sim, página 107.
G4-16 Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	42	Sim, página 107.
Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	6	Sim, página 107.
G4-18 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	6	Sim, página 107.
G4-19 Lista de todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	6, 7 e 8	Sim, página 107.
G4-20 Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	7 e 8	Sim, página 107.
G4-21 Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	7 e 8	Sim, página 107.
G4-22 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	6	Sim, página 107.
G4-23 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	Página 6. Os demonstrativos combinados incluem os dados da Central Sicredi Norte Nordeste, cujas Cooperativas integrarão as operações do Sicredi em 2017. Indicadores que contemplam dados da Central Sicredi Norte Nordeste são: FS6, SI-21, EC1, SI-19 e EC8 Fates	Sim, página 107.
Engajamento de stakeholders		
G4-24 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	6 e 32	Sim, página 107.
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	32	Sim, página 107.
G4-26 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	32	Sim, página 107.
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	6, 7, 8 e 32	Sim, página 107.

Perfil do relatório		
G4-28 Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	6	Sim, página 107.
G4-29 Data do relatório anterior mais recente (se houver)	6	Sim, página 107.
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc)	6	Sim, página 107.
G4-31 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	6	Sim, página 107.
G4-32 Opção de acordo escolhida pela organização	6	Sim, página 107.
G4-33 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	6	Sim, página 107.
Governança		
G4-34 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	25 e 27	Sim, página 107.
G4-35 Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados	30 e 77	Sim, página 107.
G4-36 Se a organização designou um ou mais 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	27, 30 e 77	Sim, página 107.
G4-37 Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> 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, indique a quem e quaisquer processos existentes de <i>feedback</i> para o mais alto órgão de governança	45	Sim, página 107.
G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	25	Sim, página 107.
G4-39 Se presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	25	Sim, página 107.
G4-40 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança	24, 25 e 26	Sim, página 107.
G4-41 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos <i>stakeholders</i>	43	Sim, página 107.
G4-43 Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	45	Sim, página 107.
G4-46 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	74 e 78	Sim, página 107.
G4-47 Frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	24 e 75	Sim, página 107.

G4-48 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.	6	Sim, página 107.
G4-49 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	74 e 75	Sim, página 107.
G4-50 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	24 e 75	Sim, página 107.
G4-51 Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	54	Sim, página 107.
G4-52 Processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização	54	Sim, página 107.
G4-53 Como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	32 e 54	Sim, página 107.
Ética e integridade		
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	12 e 43	Sim, página 107.
G4-57 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (p. ex.: ouvidoria)	45	Sim, página 107.
G4-58 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	45	Sim, página 107.

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS

Categoria econômica

Aspectos materiais	DMAs e indicadores	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Desempenho econômico UNGC	G4-DMA Forma de gestão	92		Não
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	92		Não
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA Forma de gestão	88 e 89		Sim, página 107.
	G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	88 e 89		Sim, página 107.
Práticas de compras	G4-DMA Forma de gestão	87		Sim, página 107.
	G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	87		Sim, página 107.

Categoria social – práticas trabalhistas e trabalho decente UNGC

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Emprego	G4-DMA Forma de gestão	54 e 55		Sim, página 107.
	G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	55		Sim, página 107.
	G4-LA2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	54		Sim, página 107.
Relações trabalhistas UNGC	G4-DMA Forma de gestão	54		Sim, página 107.
	G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	54		Sim, página 107.
Treinamento e educação	G4-DMA Forma de gestão	47		Sim, página 107.
	G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	47		Sim, página 107.
	G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	47		Sim, página 107.
	G4-LA11 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	47		Sim, página 107.

Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA Forma de gestão	50	Sim, página 107.
	G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	50	Sim, página 107.
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	G4-DMA Forma de gestão	54	Sim, página 107.
	G4-LA13 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	54	Sim, página 107.

Categoria social – direitos humanos UNGC

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Investimentos	G4-DMA Forma de gestão	87		Sim, página 107.
	G4-HR1 Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	87		Sim, página 107.
Não discriminação UNGC	G4-DMA Forma de gestão	47		Sim, página 107.
	G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	47		

Categoria social – sociedade

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Comunidades locais UNGC	G4-DMA Forma de gestão	88 e 89		Sim, página 107.
	G4-S01 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	88 e 89		Sim, página 107.
Combate à corrupção UNGC	G4-DMA Forma de gestão	44 e 45		Sim, página 107.
	G4-S04 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	44		Sim, página 107.
	G4-S05 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	45		Sim, página 107.

Categoria social – responsabilidade pelo produto

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	36		Sim, página 107.
	G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	36		Sim, página 107.

Categoria setorial – suplemento setorial financeiro

Aspecto	Descrição	Página/resposta	Omissão	Verificação externa
Carteira de produtos	G4-DMA FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	78		Sim, página 107.
	G4-DMA FS2 Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	78		Sim, página 107.
	G4-DMA FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	47		Sim, página 107.
	G4-FS6 Percentual do portfólio por linhas de negócio por regiões específicas, tamanho e setor	61		Não
	G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	62		Sim, página 107.
	G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	62 e 69		Sim, página 107.

Comunidade local	G4-DMA Forma de gestão	37 e 86	Sim, página 107.
	G4-FS13 Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	86	Sim, página 107.
	G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	37 e 86	Sim, página 107.
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	59, 68 e 80	Sim, página 107.
	G4-FS15 Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	59	Sim, página 107.
	G4-FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	68 e 80	Sim, página 107.

Auditoria

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi, com base nas diretrizes GRI, versão G4 e opção de reporte "Essencial".



Aos Administradores e Acionista 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 G4, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016 ("Relatório").

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") 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 infor-

mações 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 – G4, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório.

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.

Somente as informações referentes aos indicadores GRIs (com exceção dos indicadores G4-EC1 e G4-FS6) e parte dos indicadores próprios do Sicredi (SI-01, SI-20, SI-23, SI-25, SI-27, SI-31, SI-33, SI-35 e SI-38) foram escopo do trabalho de asseguração limitada, assim efetuamos procedimentos de auditoria exclusivamente sobre eles.

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, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative – G4 (opção de reporte “Essencial”).

Porto Alegre (RS),
20 de março de 2017

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S
CRC 2SP015199/F-O

Dario Ramos da Cunha
Contado - CRC – 1SP 214.144/O-1

Expediente

COORDENAÇÃO GERAL

Fundação Sicredi

Superintendência de Comunicação e Marketing

- Gerência de Comunicação Institucional

FONTE DOS DADOS

Sicredi

CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL E DESIGN

Report Sustentabilidade

EQUIPE

Ana Souza

Gestão de projetos e relacionamento

Andressa Malcher

MTb 0073194 SP

Reportagem e edição

Karina Simão

Consultoria GRI

REVISÃO

Kátia Shimabukuro

FOTOGRAFIA

Marcos Suguio e arquivo Sicredi

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONTATO

comunicacao_institucional@sicredi.com.br

sustentabilidade@sicredi.com.br

www.sicredi.com.br

