



2021 **Relatório Anual**

Sicredi Altos da Serra RS/SC





Sumário

MENSAGEM DA LIDERANÇA	08
------------------------------	-----------

CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO

» Sistema Sicredi	10
» Nossa Cooperativa	16
» Destaques de 2021	20

CAPÍTULO 2 - RELACIONAMENTO E COOPERATIVISMO

» Fortalecer o nosso modelo de gestão	24
» Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade	33
» Promover a inclusão e a diversidade	36

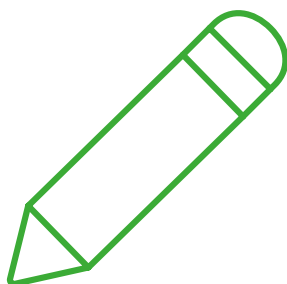
CAPÍTULO 3 - SOLUÇÕES RESPONSÁVEIS

» Integrar oportunidades e gestão de riscos nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência	40
» Operação ecoeficiente	50
» Garantir a gestão integrada de riscos	51
» Promover a educação financeira	52

CAPÍTULO 4 - DESENVOLVIMENTO LOCAL

» Fomentar a economia local	56
» Fomentar o capital humano, social e intelectual na atuação regional	58

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR POR AQUI



Capítulo 1

INTRODUÇÃO

Nesse capítulo, apresentamos o Sicredi e os objetivos do relatório abordando:

- Sistema Sicredi;
- Nossos diferenciais;
- Principais Prêmios e Reconhecimentos;
- Nossa Cooperativa;
- Como geramos valor;
- Nossos destaques do ano de 2021.

Capítulo 2

RELACIONAMENTO E COOPERATIVISMO

Apresentamos a forma como geramos valor ao fortalecer nosso modelo de negócio cooperativo, incluindo:

- Nossa estrutura de governança;
- A gestão participativa da Cooperativa;
- O Programa Pertencer e demais iniciativas para a difusão do cooperativismo;
- As iniciativas de segurança e ética;
- A Educação cooperativa e nossas ações para promover a inclusão e a diversidade.



Capítulo 3

SOLUÇÕES RESPONSÁVEIS

Demonstramos como nossos produtos e serviços e nossa operação sustentável geram valor, descrevendo:

- Nosso relacionamento com o associado;
- A expansão da Cooperativa com escritórios de negócios;
- O Atendimento nos canais físicos e digitais;
- A satisfação dos associados medida através da pesquisa NPS;
- Nossos produtos e serviços;
- A economia verde e as linhas de crédito que geram benefícios socioambientais;
- O programa Cooperação na Ponta do Lápis e outras iniciativas de educação financeira.



Capítulo 4

DESENVOLVIMENTO LOCAL

Abordamos as transformações positivas que nosso negócio gera nas comunidades onde atuamos, incluindo:

- Como nossa atuação próxima fomenta a economia local;
- O impacto das nossas iniciativas para o desenvolvimento dos colaboradores no capital humano das regiões;
- As iniciativas sociais como Fates e Fundo Social.



Capítulo

01

Apresentação

O objetivo deste documento é mostrar como a Cooperativa Sicredi Altos da Serra RS/SC impactou e estimulou os associados, colaboradores, comunidades e demais públicos em 2021, apoiando o desenvolvimento sustentável da nossa região.

Também vamos mostrar nossa adesão ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, por isso, o relatório reporta nossa contribuição segundo os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Os ODSs podem ser conferidos na página 64.

Através desta publicação, buscamos promover o diálogo entre cooperativa e associados, reforçando o compromisso com a transparência e a responsabilidade, dois valores essenciais do cooperativismo.

Boa leitura!

MENSAGEM DA LIDERANÇA

Prezados associados,

Em nome do Conselho de Administração da Cooperativa, nos dirigimos a todos os associados, colaboradores, parceiros e, especialmente, às nossas comunidades.

O ano de 2021 será lembrado, por nós, como um ano de retomada, tanto econômica e social, quanto de esperança e renovação. Encerramos esse ciclo de desafios repletos de gratidão e entusiasmados com tudo o que, juntos, conseguimos realizar e entregar para as nossas comunidades.

Quando relembramos do nosso passado, nos orgulhamos dos caminhos que trilhamos através do cooperativismo. Mesmo durante a pandemia causada pela Covid-19, conseguimos atender as necessidades financeiras das pessoas.

Replanejamos os rumos e voltamos os esforços para manter a qualidade do nosso atendimento, seja através de nossas agências físicas, que sempre estiveram de portas abertas, ou no ambiente virtual com a variedade de canais e tecnologias de que dispomos.

Adaptamos nosso negócio para ser ainda mais eficiente. Nosso posicionamento se manteve ao longo de todo o ano e reforçou a nossa essência. Como instituição financeira cooperativa, sempre estivemos preocupados com as pessoas.

Hoje, com **322 colaboradores** e quase **80 mil associados**, seguimos investindo nossos esforços no relacionamento próximo e ativo, consolidando nosso modelo de atuação ao obter o índice de **82,6%** de satisfação dos nossos associados na pesquisa NPS.



Mario A. Maurina
Presidente do Conselho de Administração

Nossa área de atuação também evoluiu em 2021. Abrimos dois escritórios de negócios, um situado em Curitiba e outro em São Joaquim, além disso, inauguramos uma nova agência em Anita Garibaldi. Sempre valorizando o olho no olho e o relacionamento sólido, próximo a toda a comunidade.

O ciclo virtuoso do cooperativismo seguiu vivo, através de nossas soluções. Em 2021 mantivemos uma carteira de depósitos segura, que

nos possibilitou atender a demanda local. Nossa carteira de crédito cresceu **47%**, atingindo a marca de **R\$ 1,7 bilhões**, demonstrando nossa capacidade de contribuir para o desenvolvimento econômico da nossa região de forma sustentável.

Ainda, com nosso programa de Educação Financeira, conseguimos conscientizar as pessoas sobre sua relação com o dinheiro, desenvolvendo hábitos e atitudes que contribuem para uma vida financeira mais sustentável. Por outro lado, através do Fundo Social, apoiamos diversos projetos da nossa comunidade que visam agregar renda e gerar mais qualidade de vida.

Ano após ano, reafirmamos nosso propósito de construir, juntos, uma sociedade mais próspera. Esses avanços e bons resultados só são possíveis com o empenho de nossas equipes e com a participação ativa de nossos associados, aos quais somos gratos. Seguiremos para um novo ano juntos, olhando cada vez mais para a realidade de cada região, entendendo suas particularidades e focados em gerar o impacto positivo e a diferença que queremos fazer na vida das pessoas.



Nossa 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.



Nossa 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.



Nossos 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.

SISTEMA SICREDI

Somos a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Nascemos em Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul, em 1902 e, desde então, nosso propósito é um só: construir, juntos, uma sociedade mais próspera.

Ao todo, são **108 cooperativas** que atuam com autonomia e estão organizadas neste sistema nacional que garante segurança e solidez aos associados. Nosso negócio consiste em captar recursos de associados e emprestá-los a outros associados das mesmas regiões, garantindo que tais recursos permaneçam na comunidade local e estimulando o desenvolvimento sustentável.

Oferecemos mais de **300 produtos e serviços financeiros** de um jeito simples e próximo para você, sua empresa e o agronegócio.

Números do sistema



5,5 milhões
de associados



2,2 mil
agências



25 Estados e
Distrito Federal



30.000
colaboradores

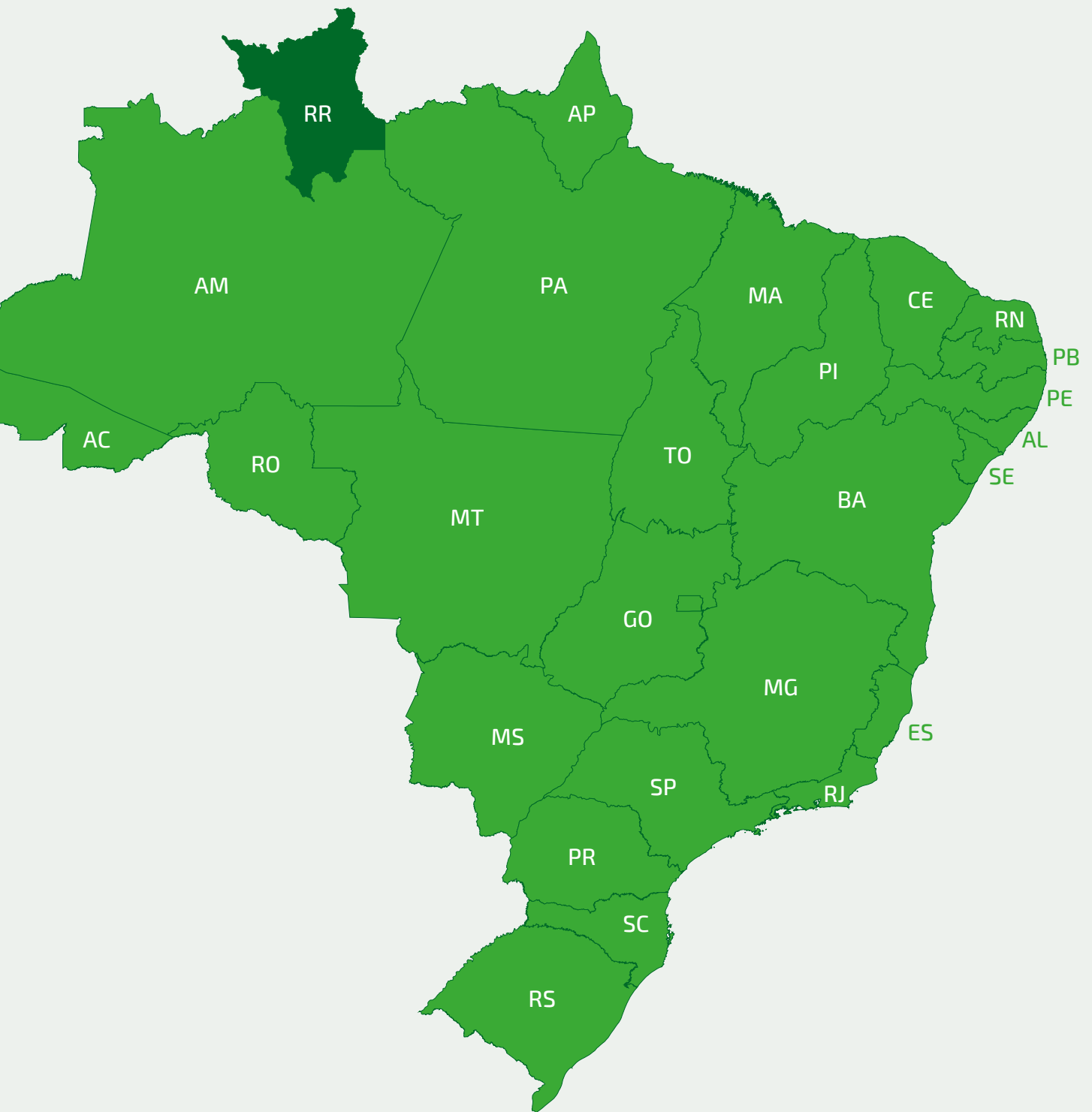


R\$ 197,6 bilhões
em ativos



R\$ 25,2 bilhões
em patrimônio líquido

Dados referentes ao mês de
dezembro/21.



NOSSOS DIFERENCIAIS

Propósito

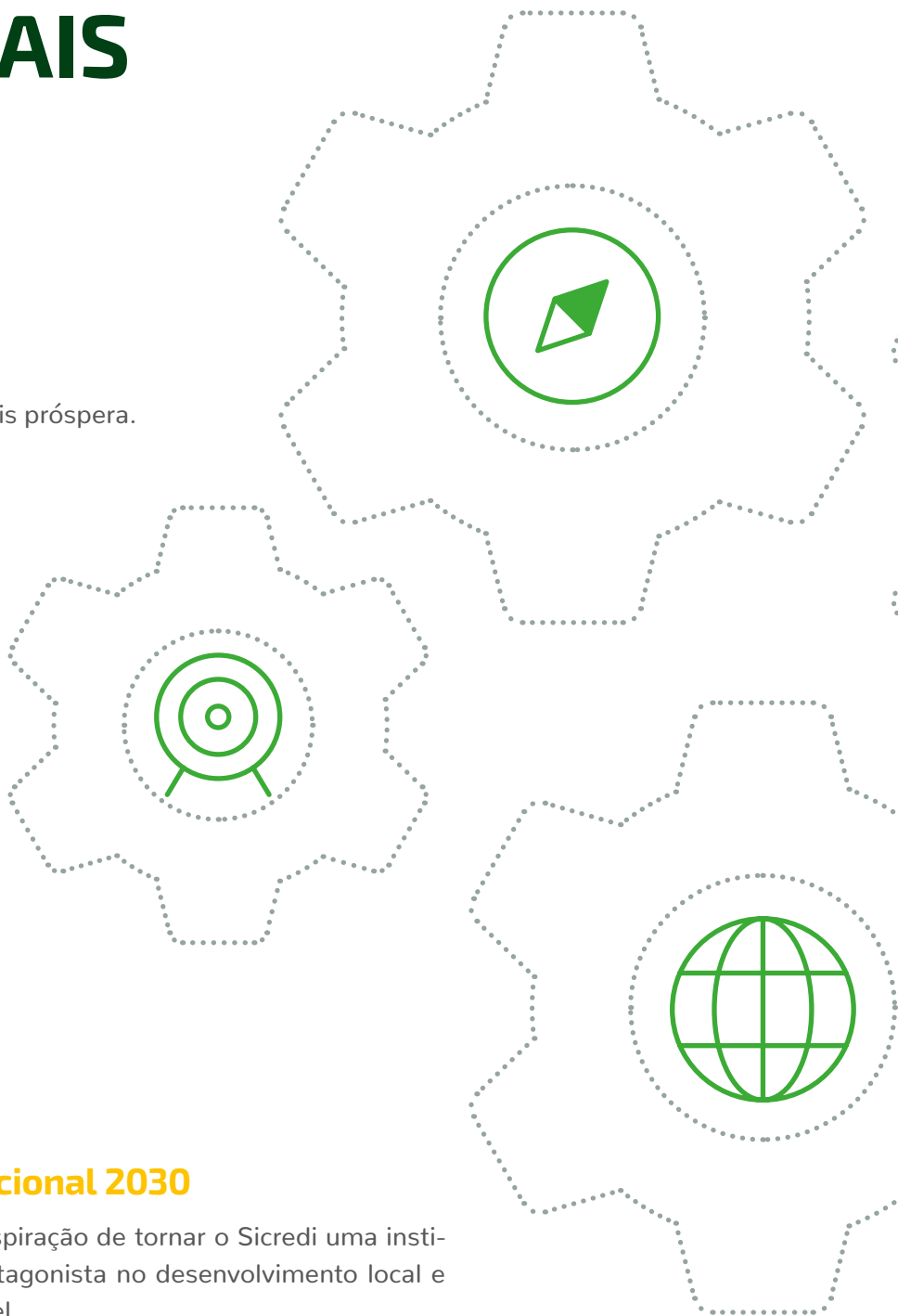
Construir, juntos, uma sociedade mais próspera.

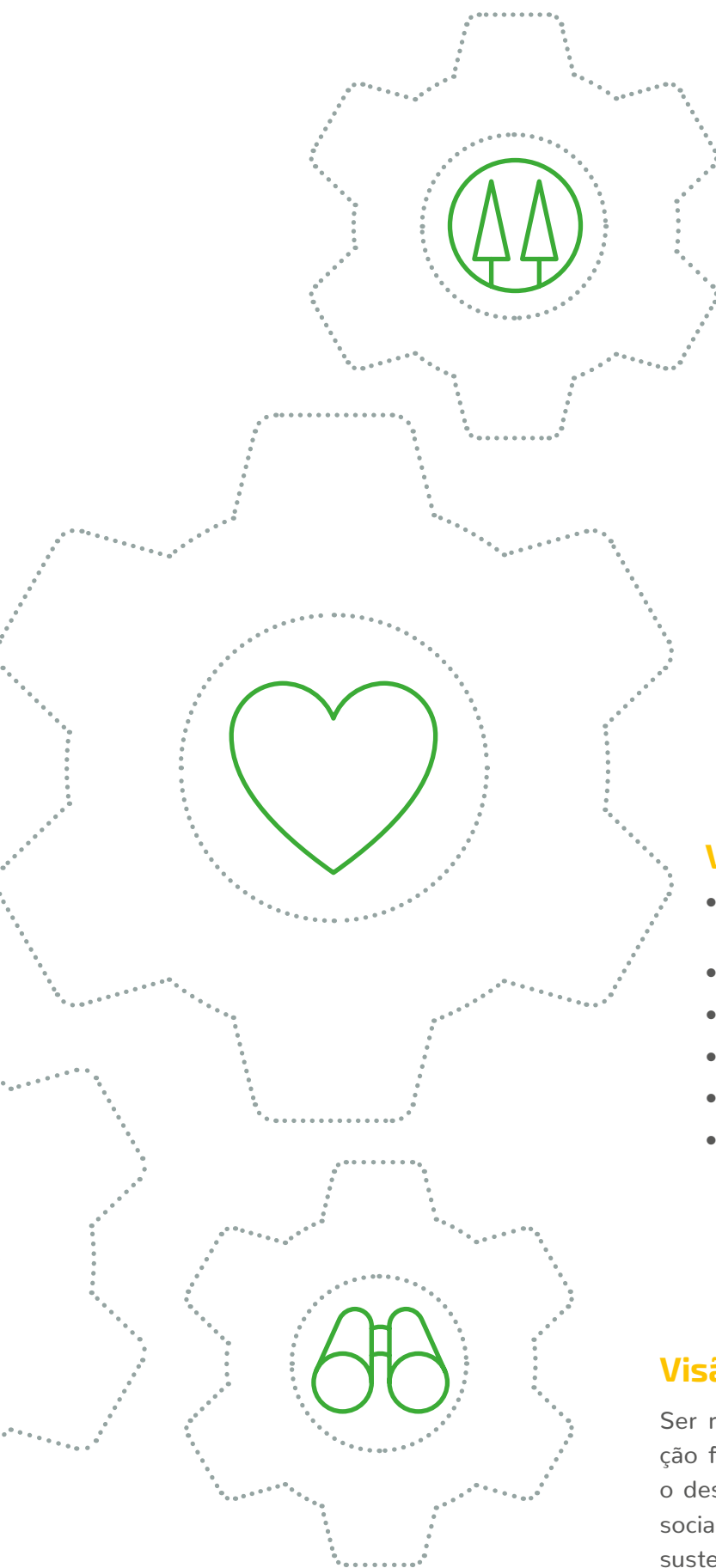
Missão

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.

Inspiracional 2030

Indica a aspiração de tornar o Sicredi uma instituição protagonista no desenvolvimento local e sustentável.





Princípios do cooperativismo

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

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.

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.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



Ranking do BNDES

Este ranking é elaborado pelo próprio BNDES e se refere aos agentes financeiros. Costumamos conquistar destaques importantes como estes:

- 1º lugar no total de operações indiretas PF;
- 1º lugar no total de Programas Agrícolas do Governo Federal;
- 1º lugar Pronaf Investimento;
- 1º lugar Inovagro;
- 1º lugar Moderagro;
- 1º lugar Pronamp Investimento;
- 2º lugar no total das Operações Indiretas.



Certificação GPTW

Em agosto de 2021, o Sicredi passou a ser uma empresa certificada pela GPTW, estando apto a participar, a partir de 2022, do ranking GPTW que lista as melhores empresas para trabalhar no Brasil.

Com um percentual de **88% de aprovação**, o fato de ser certificado já se mostra uma importante conquista para uma empresa do porte e amplitude do Sicredi.



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

Focus - Ranking Anual de Projeções do Banco Central

O Banco Central divulga um ranking anual das instituições financeiras de maior destaque em projeções econômicas ao longo do ano. O Sicredi foi destaque por 4 anos seguidos.

Pelo segundo ano consecutivo, o Sicredi é a instituição que teve a maior presença nas listas das cinco instituições que mais se aproximaram do acerto dos indicadores, sendo a única a aparecer em cinco categorias do ranking. Além do anual, o BC também divulga o ranking mensalmente e o Sicredi teve destaque em todos os meses do ano.



Agtech Garage Award

O Sicredi foi o **vencedor do AgTech Garage Awards**, premiação realizada por um dos maiores hubs de inovação da América Latina para o agrobusiness, o AgTech Garage. O case premiado envolve o desenvolvimento de uma ferramenta para gestão rural, construída em parcerias com a startup Elysios na primeira edição do programa de potencialização de startups.



Época 360

Guia elaborado pela revista em parceria com a Fundação Dom Cabral. A instituição financeira cooperativa ficou em **8º lugar no ranking setorial de Bancos**, colocação influenciada pelo destaque no **2º lugar em Governança Corporativa** dentro do setor. O Sicredi também figurou no **6º lugar em Pessoas**, **8º em Inovação**, **10º em Sustentabilidade**, **11º em Visão de futuro** e **15º em Desempenho Financeiro**, entre outros.



Maiores e Melhores

No guia Exame Melhores & Maiores 2021, o Banco Cooperativo Sicredi, uma das estruturas que compõem a instituição financeira cooperativa, ficou em **15º lugar entre os Maiores Bancos** que fazem parte do guia. Elaborado desde 1974, o anuário, que neste ano conta com parceria da Ibmecc, traz as maiores empresas do Brasil com base na avaliação de critérios econômico-financeiros, de crescimento e adoção de práticas ESG.



Valor 1000

A instituição ficou em **9º lugar na classificação dos 100 Maiores Bancos** do anuário, mantendo a mesma posição em relação ao ranking do ano anterior. Além disso, o Sicredi também se destacou em outras 11 categorias do guia, que considera o balanço combinado do Sistema. Nos destaques, ocupou a **4ª colocação entre os 20 mais Rentáveis sobre o Patrimônio** e o **7º em Operações de Crédito, Depósitos Totais**.

NOSSA COOPERATIVA

Sicredi Altos da Serra RS/SC

Uma instituição financeira cooperativa é um empreendimento feito de pessoas para pessoas. Nossa cooperativa foi idealizada a partir das necessidades coletivas das pessoas com base nos princípios universais do cooperativismo. Em 1988, quando dava seus primeiros passos, atendia somente aos produtores rurais. Hoje, atende mais de **79 mil associados** de todos os segmentos da sociedade, seja do campo ou da cidade.

Ao longo desses 33 anos, evoluímos e crescemos juntos. Nos orgulhamos em dizer que estamos próximos dos nossos associados, impactando positivamente as regiões onde atuamos no norte do Rio Grande do Sul e Oeste de Santa Catarina.

Temos soluções financeiras que cooperam com a vida das pessoas de um jeito ágil, próximo e humano. Prezamos muito pela transparência e buscamos um relacionamento de qualidade e duradouro que agregue valor às pessoas e transforme realidades.

Números da Sicredi Altos da Serra



79,9 mil
associados



29 municípios



31 agências



**2 escritórios de
negócios**



322
colaboradores



R\$ 2 bilhões
em ativos



R\$ 261 milhões
em patrimônio líquido

Dados referentes ao mês de
dezembro/21.



COMO GERAMOS VALOR

Nós acreditamos na força do cooperativismo de crédito para gerar mudanças positivas na sociedade como um todo. Por isso, ao mesmo tempo em que desenvolvemos soluções financeiras que apoiam o associado em um ambiente cada vez mais dinâmico e digital, procuramos manter nossas raízes nos princípios e valores do cooperativismo, reforçados por meio de programas que ampliam o nosso impacto positivo.

Nossas soluções financeiras

Em 2021, foi necessário acompanhar de perto a realidade das regiões em que estamos presentes para apoiar o ciclo econômico local e reduzir o impacto da crise provocada pela Covid-19 na vida dos nossos associados.

Nesse sentido, oferecemos um amplo portfólio de produtos, serviços e canais (físicos e digitais) que atendem as suas necessidades financeiras.



Para você

- Cartão de Crédito e Débito
- Cambio
- Certificação Digital
- Crédito
- Consórcios
- Conta Corrente
- Conta Digital (Woop Sicredi)
- Débito automático
- Débito direto autorizado
- Investimentos
- Pagamentos e recebimentos
- Pix (pagamentos instantâneos)
- Poupança
- Previdência
- Seguros



Para sua empresa

- Câmbio
- Cartões Empresariais
- Certificação digital
- Cobrança
- Consórcios
- Conta corrente
- Crédito
- Crédito para investimento BNDES
- Custódia de cheques
- Domicílio bancário
- Financiamentos
- Folha de pagamento
- Investimentos
- Máquina de cartões
- Previdência Empresarial
- Pix (pagamentos instantâneos)
- Seguros
- Soluções de pagamentos e recebimentos



Para o seu agronegócio

- Câmbio
- Cartão de Crédito e Débito
- Certificação Digital
- Consórcios
- Conta Corrente
- Crédito para investimento BNDES
- Crédito Rural
- Financiamentos
- Investimentos
- Pagamentos e recebimentos
- Pix (pagamentos instantâneos)
- Poupança
- Seguros



Canais

- Agências
- Agente credenciado
- Aplicativo Sicredi
- Aplicativo Sicredi X
- Caixa eletrônico (rede própria, Banco 24 Horas e Saque e Pague)
- Internet Banking
- Serviços por telefone
- WhatsApp do Sicredi

Nossas soluções não financeiras

Também contamos com iniciativas e programas voltados a expandir nosso impacto junto aos associados e nas comunidades, que nos auxiliam a cumprir dois princípios do cooperativismo: 5º - Educação, formação e informação e 7º - Interesse pela Comunidade.



Fortalece a cultura do cooperativismo de crédito por meio da educação cooperativa. O objetivo é que o associado compreenda seu papel como parte desse negócio, qualificando sua participação no empreendimento cooperativo.



Buscamos promover uma vida financeira saudável e mais consciente entre nossos associados, colaboradores e comunidades através dos temas que envolvem a educação financeira.



Estimula a participação efetiva dos associados nas instâncias de decisão da sua cooperativa, como por exemplo as assembleias.



O Fundo Social apoia iniciativas que promovam o empreendedorismo e a inovação, o associativismo, o desenvolvimento econômico, ambiental e social por meio da cooperação, contribuindo para agregar renda e melhorar a qualidade de vida dos associados e sociedade na região de atuação da Cooperativa.

DESTAQUES EM 2021

Expansão da Cooperativa

Mantendo nosso propósito de levar o cooperativismo para toda a nossa área de atuação, em 2021, seguimos expandindo nosso compromisso com os associados. Abrimos dois escritórios de negócios, um situado em Curitiba e outro em São Joaquim. Além disso, inauguramos uma nova agência em Anita Garibaldi. Sempre valorizando o relacionamento próximo com as pessoas, sem abrir mão da tecnologia que tanto facilita nosso dia a dia.

Fechamos 2021 com **31 agências** e **dois escritórios de negócios** e, para 2022, nosso planejamento de expansão seguirá levando o Sicredi para novos municípios.



Rede de Parceiros de Negócios

Nesse ano, avançamos na criação de uma rede local de Parceiros de Negócios, que além de incentivar a economia local, trazem ainda mais comodidade para os nossos associados que desejam comprar bens e financiá-los diretamente na empresa parceira. A simplicidade da contratação, com o uso de assinatura eletrônica, permite ao associado resolver tudo na loja e no mesmo dia, sem precisar passar numa de nossas Agências. Hoje nossa rede de parceiros está atuando com os segmentos de Financiamento de Veículos, Construção e Reforma, Energia Solar e outros. Também já é possível se tornar associado diretamente por esse canal.



Educação Financeira

Através do programa Cooperação na Ponta do Lápis buscamos conscientizar as pessoas de que podemos ter uma vida financeira saudável e sustentável. Em 2021, realizamos diversas ações nessa frente com professoras das escolas municipais de ensino, alunos, entidades, empresas parceiras e feiras e eventos que envolvem toda a comunidade. Também incentivamos a qualificação dos nossos colaboradores para que possam multiplicar esse tema para a sociedade.



Transformação Digital

Nosso modelo de ter o associado no centro de nossa cooperativa, necessita de uma nova mentalidade em relação à forma como entregamos nossas soluções. Em 2021, continuamos as entregas da nossa transformação digital, que passa por maior compreensão das mudanças que estão acontecendo na sociedade, com o desenvolvimento de uma cultura de inovação interna e também em novas entregas tecnológicas, que permitem aos associados novas experiências, mais simples e fluídas, como o avanço da assinatura eletrônica e das contas que já usam nosso novo aplicativo, o Sicredi X.



WhatsApp Interprise

Em 2021 o Sicredi evoluiu os seus canais de relacionamento e o WhatsApp passou a ser muito mais que um meio de comunicação, evoluindo para um espaço em que se realizam atendimentos, transações e negócios. Essa transformação aconteceu através de várias funcionalidades novas do nosso assistente virtual, o Theo, e também pela reorganização do nosso atendimento na cooperativa, com a criação de uma equipe central, trazendo muito mais possibilidades e comodidade para nossos associados que hoje tiram suas dúvidas, resolvem problemas e acessam nossas soluções através do WhatsApp.







Capítulo 02

Relacionamento e cooperativismo

O modelo cooperativo é o grande diferencial do nosso negócio, com gestão transparente, participativa e democrática. Por meio dele, construímos, juntos, um negócio e uma sociedade mais prósperos.

Saiba como geramos valor ao fortalecer o cooperativismo e difundi-lo entre os associados e as comunidades.

Temas Focais:

- Fortalecer nosso modelo de gestão;
- Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade;
- Promover a diversidade e a inclusão.

FORTALECER NOSSO MODELO DE GESTÃO

ODS relacionado:



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA SISTÊMICA

Nossa estrutura de governança é reconhecida mundialmente no segmento de cooperativismo de crédito. Estamos organizados em Sistema, buscando a especialização das áreas, reduzindo custo operacional, viabilizando ganhos em escala e intercooperação e ampliando as possibilidades de atendimento das demandas dos associados. Cada entidade possui papéis específicos, proporcionando ganho de eficiência à nossa estratégia, à tomada de decisão e ao desenvolvimento de processos internos, formando o sistema Sicredi.

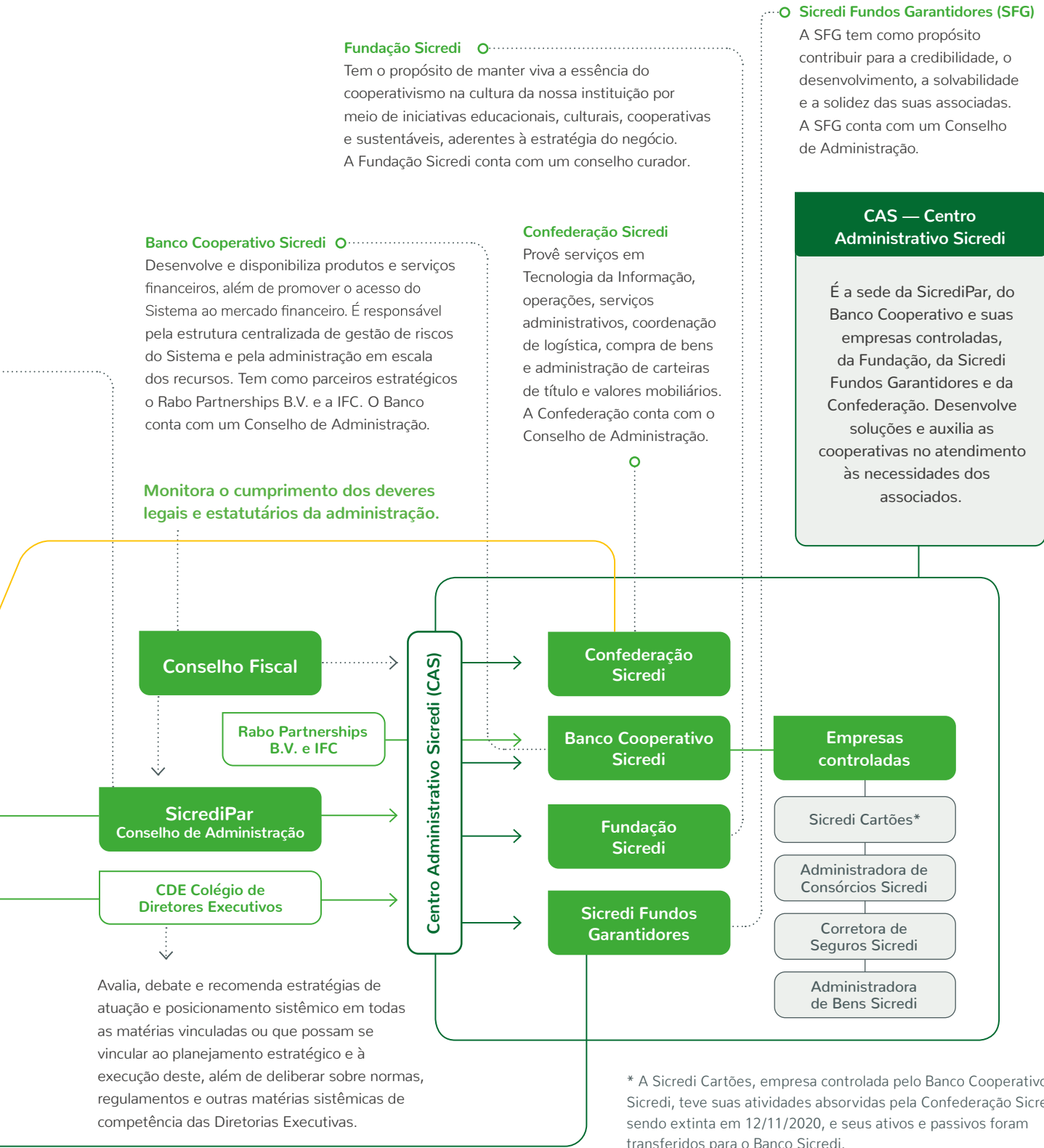
É a holding que controla o Banco Cooperativo Sicredi e coordena as decisões estratégicas do Sistema.

Visa propiciar a participação direta e formal das cooperativas de crédito na gestão corporativa e dar maior transparência à estrutura de governança. O Conselho de Administração se reúne mensalmente para discutir e deliberar acerca dos temas estratégicos e sistêmicos.

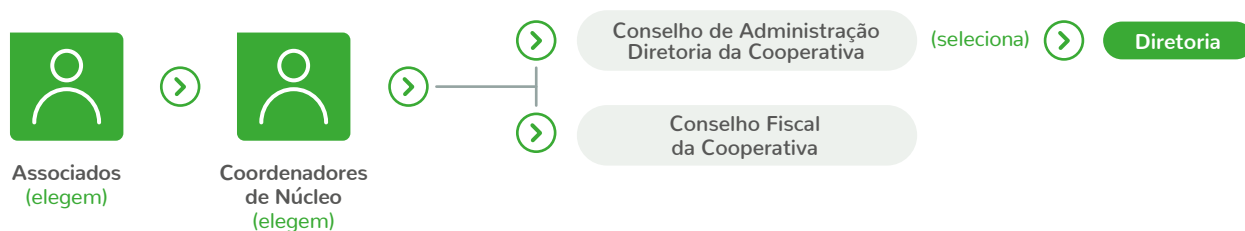
Difundem o cooperativismo de crédito e efetuam a supervisão das cooperativas filiadas, além de apoiar nas atividades de desenvolvimento e expansão. As centrais são as controladoras da SicrediPar.



GRI 102-18



GESTÃO PARTICIPATIVA DA COOPERATIVA



1

Associados

Os associados têm participação ativa na gestão e desenvolvimento do negócio. A cada 4 anos, no período assemblear, eles se reúnem para eleger os coordenadores de núcleo.

2

Coordenadores de núcleo

Os coordenadores de núcleo são os representantes dos associados junto à cooperativa e são eles que elegem os membros do conselho de administração.

3

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela estratégia da cooperativa e pela escolha da diretoria executiva.

4

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é formado por associados que têm o papel de acompanhar e fiscalizar as contas da cooperativa.

5

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é formada pelo Diretor Executivo e Diretor de Operações que têm a responsabilidade de cuidar da gestão do negócios do nosso empreendimento cooperativo.



GOVERNANÇA NA SICREDI ALTOS DA SERRA RS/SC

Conselho de Administração



Conheça nossos Conselheiros de Administração:

Em pé, da esq. para dir.: Sérgio Poletto, Laerson Tessari, Egídio Loregian, Mario Antonio Maurina, Sadi Comiran, Givanildo Bombarda, Rafael Mezzalira, Rogério Luis Fontana. Sentados, da esq. para dir.: Vicente Favaretto, Zilda Terezinha Furlan Figueiredo, Taniamar Gregolin Zanandrea, Maiza landra Bortolozzo.

Conselho Fiscal



Conheça nossos Conselheiros Fiscais:

Em pé, da esq. para dir.: Paulo Eriberto Silveira Ramos, Mateus Luiz Vidal, Ademir Elói Reginato, João Antenor Pereira. Sentadas, da esq. para dir.: Acladi Veronez e Madalena Miotto.

Diretoria Executiva



Conheça nossos Diretores:

Da esq. para dir.: Paulo Omar Ferronato da Rosa e Douglas Zanandrea.

PROGRAMA PERTENCER



Por meio do Programa Pertencer, objetiva-se estimular a participação dos associados nos processos decisórios da Cooperativa, fortalecendo a transparência e a democracia. Com ele, engajamos os associados e orientamos nosso modelo de gestão participativa. Nos últimos anos, seguimos implementando novas e modernas tecnologias que nos permitem melhorar a experiência das pessoas nos encontros, assembleias e eventos organizados pela gestão.



Assembleia Geral Ordinária 2021 que foi realizada de forma digital.



Assembleia Geral Ordinária 2021 que foi realizada de forma digital.

Transparência no relacionamento com AS LIDERANÇAS

O Portal de Governança é um canal de comunicação entre a Cooperativa, os coordenadores de núcleo e conselheiros. Por meio dele, são compartilhados materiais informativos para apoiar a gestão da informação junto às lideranças e aos demais associados.

ASSEMBLEIAS

As assembleias de núcleo são o momento máximo de participação, no qual os associados assumem o protagonismo e participam das decisões da cooperativa. Nelas, são debatidos e deliberados os principais temas, eleitos os representantes, aprovada a prestação de contas e decidida a distribuição dos resultados, entre outras questões.

Em 2021, pensando no bem estar de todos, adequamos nosso modelo e realizamos a assembleia digital mais uma vez, intensificamos o uso das tecnologias e de canais digitais, permitindo a discussão e a deliberação dos associados a distância.

No total, **4.401 associados** participaram das assembleias, representando **6,76%** da base.

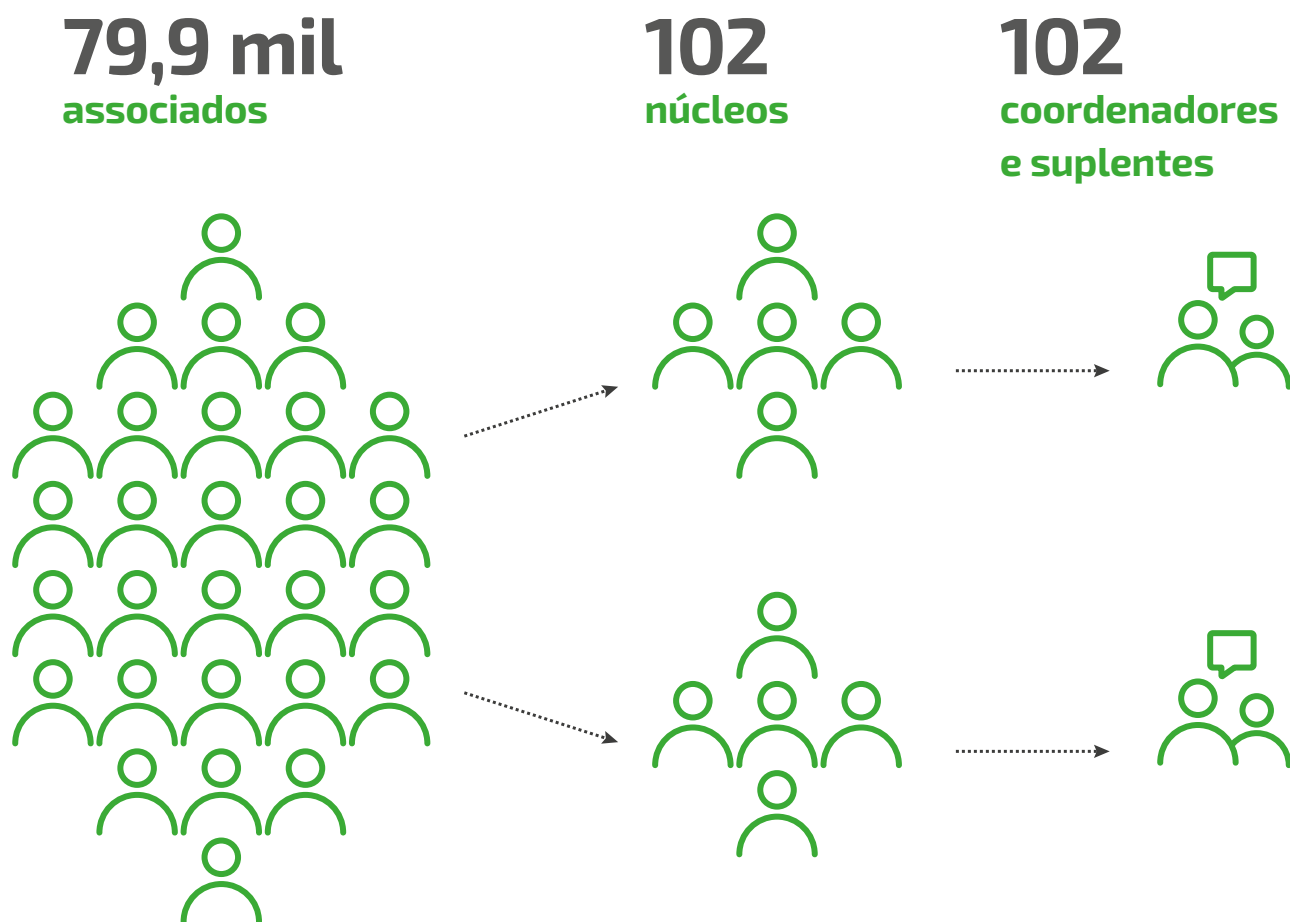
Para o futuro, as tecnologias e ferramentas desenvolvidas durante o período deverão continuar apoiando nosso negócio e fortalecendo nosso modelo de gestão para expandir ainda mais a participação dos associados.



COORDENADORES DE NÚCLEO

Os associados participam das decisões da sua cooperativa por meio das assembleias de núcleo. Elas são a instância de deliberação fundamental do nosso modelo de gestão, pois os participantes são convidados a assumir o protagonismo e tomar parte nas decisões que afetam o negócio. Os associados são chamados para debater e deliberar os principais temas do Sicredi, eleger seus representantes, aprovar a prestação de contas e decidir a distribuição dos resultados, entre outros.

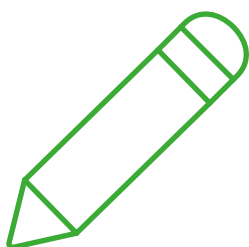
As decisões dos associados nas assembleias de núcleo são levadas pelos seus coordenadores, representantes eleitos pelos associados, para a Assembleia Geral Ordinária.



ÉTICA

Os valores e princípios do cooperativismo fundamentam a nossa atuação desde as origens do negócio e regem nosso desenvolvimento sustentável. Esses valores e princípios estão descritos no Código de Conduta e no Regimento Interno, influenciando o comportamento de todas as pessoas que, direta ou indiretamente, fazem parte do Sicredi.

O Código de Conduta descreve o nosso compromisso com o respeito às pessoas. Ele traz um mapa de valores e um conjunto de diretrizes que servem de referencial de conduta seguido por todos os nossos colaboradores e orienta nosso posicionamento nos temas da sustentabilidade.



Treinamentos

Na rede de governança de compliance, promovemos ações de conscientização para todos os colaboradores.

No Sicredi Aprende, disponibilizamos cursos de curta duração sobre o tema, bem como o treinamento obrigatório aplicado na admissão de novos colaboradores, que faz parte da Trilha de Formação Básica.

Em 2021, foram disponibilizados dois treinamentos no formato e-learning desenvolvidos pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Eles tratam da capacitação para prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Em nossa Trilha de Formação Básica, dispomos de um vídeo que aborda a importância de ser e estar em conformidade e apresenta o programa de Compliance do Sicredi, com foco nos pilares de prevenção, detecção e correção.

SEGURANÇA

Com a utilização cada vez maior de nossos canais de relacionamento digitais, continuamos priorizando a segurança cibernética de nossos serviços e produtos. Em 2021, atuamos no Programa de Evolução de Segurança, cujos destaques foram:



Modernização da nossa arquitetura de segurança digital, ampliando níveis de segurança desde o desenvolvimento de software até a abertura de contas e transações.



Aprimoramento de nossa estratégia de prevenção a ataques cibernéticos.



Ampliação da segurança dos ambientes em nuvem.



Atualização de nosso modelo de gestão de acessos.



Incremento de novas práticas de monitoramento preventivo, possibilitando acompanhar o crescimento dos canais mantendo o nível de segurança adequado.



Implementação de novos controles de prevenção ao vazamento de informações.

Proteção de dados

Em continuidade ao Programa de Proteção e Privacidade de Dados, que visa criar níveis adequados de proteção para atender à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o processo foi iniciado em 2019 e é estruturado com base na gestão integrada de riscos. Ao longo do ano, realizamos uma série de ações dentro do Programa, como:

- Identificação das Operações de Tratamento de Dados da cooperativa;
- Formalização dos encarregados pelo tema;
- Inserção de cláusulas sobre proteção e privacidade de dados no contrato com fornecedores;
- Criação de uma base de dados para a gestão de consentimentos;
- Realização de ações de treinamento e conscientização sobre o tema.

DIFUNDIR O COOPERATIVISMO E A SUSTENTABILIDADE

ODS relacionado:



Educação Cooperativa

Acreditamos na capacidade de transformação positiva do cooperativismo quando trabalhado com os nossos públicos de relacionamento e, por isso, contamos com uma série de iniciativas para difundi-lo.

O Programa Crescer é nossa principal frente de educação cooperativa, que oferece formação com o objetivo de ampliar a compreensão sobre as sociedades cooperativas, seu funcionamento, benefícios e diferenciais em relação a outras instituições financeiras.

Contempla conteúdos voltados para associados, não associados, conselheiros, coordenadores de núcleo e colaboradores. No caso dos associados, os materiais são destinados para os vários momentos de seu relacionamento com as nossas cooperativas.

Em 2021 adaptamos o formato do Programa para atender as mais diversas realidades, tivemos encontros presenciais seguindo todas as recomendações de saúde e também criamos materiais para versões em vídeo, com narração e animação, explorando as tecnologias e ferramentas que usamos em nosso negócio.

Em 2021 realizamos **5 turmas** de formação do **Programa Crescer**, totalizando **157 participantes**.



Turma do Crescer em Jaquirana



Turma do Crescer em Curitiba

PARCERIAS QUE PROMOVEM O COOPERATIVISMO



Trabalho de Educação Financeira realizado em parceria com a Epagri de São Joaquim para gestão da propriedade rural com o público jovem.

Parceria SEBRAE

Seguindo o lema de que empreender é cooperar, em 2021, a Cooperativa realizou 262 consultorias de gestão para dar apoio às empresas associadas. Além disso, ministrou 3 cursos Empretec, buscando o desenvolvimento dos gestores. A Sicredi Altos da Serra acredita que o crescimento da cooperativa vem através do desenvolvimento do associado, e dessa forma, busca fortalecer essa ligação.

Convênio Entidades Empresariais

Em 2021, a Sicredi Altos da Serra RS/SC seguiu contribuindo para o crescimento das empresas locais nas regiões em que atua. Com o convênio de entidades empresariais, foram realizadas 800 operações de crédito, com um saldo em carteira de R\$ 85 milhões. Dessa forma, os empresários conseguem condições especiais para o seu negócio e ainda contam com a assistência das associações comerciais.

SUSTENTABILIDADE

Entendemos a sustentabilidade como a gestão do negócio com foco na ampliação do impacto positivo que causamos, reduzindo os efeitos adversos e gerando valor para os associados, colaboradores, comunidades e demais partes interessadas.

Nossa Política de Sustentabilidade se propõe a estabelecer princípios e diretrizes para nortear a tomada de decisão em todos os âmbitos do negócio, considerando as oportunidades e os desafios econômicos, sociais e ambientais.

| Nossa política pode ser acessada aqui:

➤ <https://www.sicredi.com.br/site/sobre-nos/sustentabilidade/>



Capacitação em sustentabilidade

Para colocar em prática nossa estratégia de sustentabilidade, consideramos essencial ampliar o entendimento dos colaboradores sobre esse tema e sua relação com o negócio. Com esse objetivo, em 2021, atualizamos a nossa formação básica em sustentabilidade no Sicredi com os conteúdos da nova Política de Sustentabilidade. O tema também é abordado em outros treinamentos, como no curso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), cujo objetivo é engajar e ampliar o conhecimento dos colaboradores em Mudanças Climáticas e Inventário de Emissões de GEE.

Também realizamos diversas ações em nossas agências que demonstram, na prática, nossa atuação sobre o tema.



PROMOVER A INCLUSÃO E A DIVERSIDADE

ODS Relacionado:



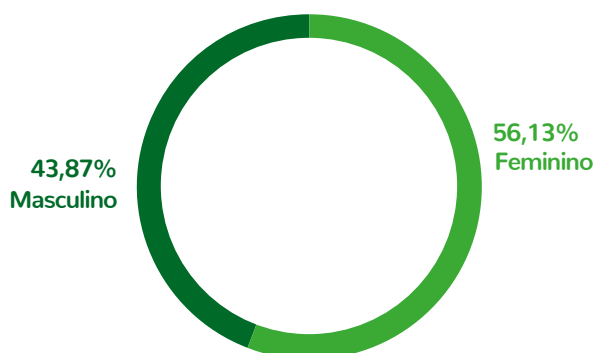
Buscamos construir um ambiente diverso e inclusivo, que valoriza e respeita as pessoas como elas são.

Essa construção objetiva não só tornar os nossos espaços emocionalmente seguros para os colaboradores que compõem o quadro atual da instituição, mas também evidencia para os futuros talentos que estamos abertos a pessoas, ideias e jeitos diversos.

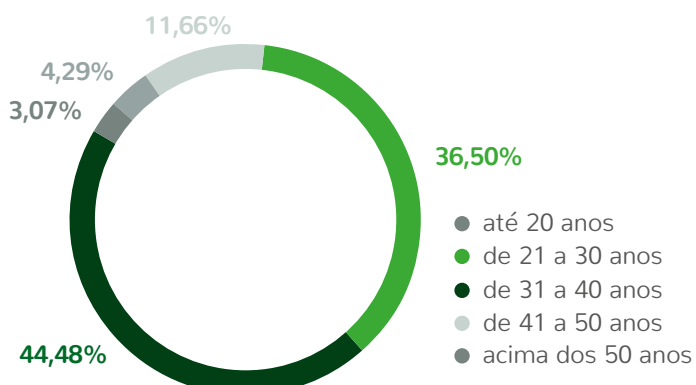
Temos a responsabilidade de garantir que todos tenham as mesmas oportunidades de emprego e crescimento, independentemente de sua classe social, orientação sexual, idade, gênero, raça, cultura, religião ou se possui alguma deficiência ou não.

Em linha com o nosso compromisso com o Pacto Global, entendemos o tema diversidade e inclusão como fundamental para o desenvolvimento da sociedade e para a perenidade do nosso negócio.

Colaboradores por gênero

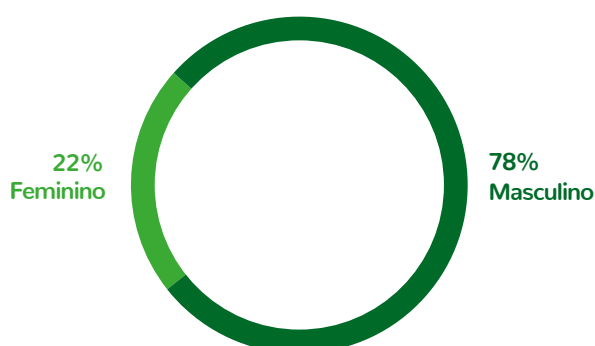


Colaboradores por faixa etária

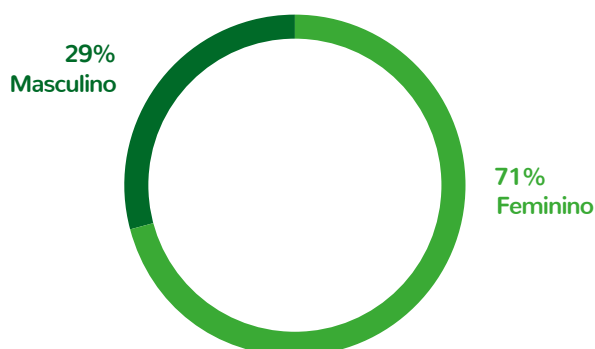


“Ser diverso e inclusivo” é um dos objetivos que passou a fazer parte da nossa Estratégia 2023. Sabemos que ainda temos que evoluir. Porém, já é possível observar uma melhora em alguns indicadores, como a porcentagem de mulheres e jovens nas esferas de lideranças.

Mulheres em cargo de liderança



Novos líderes em 2021

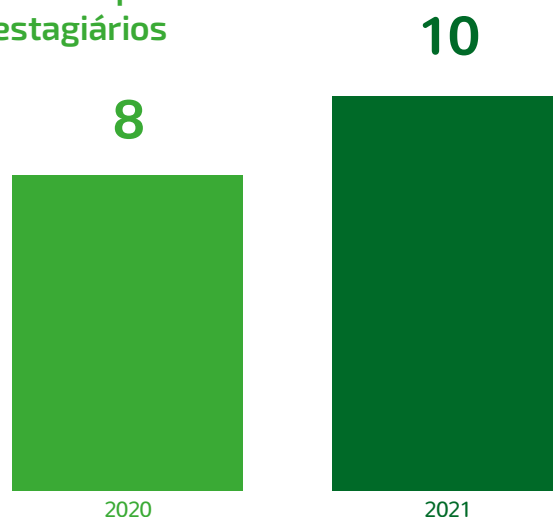


Oportunidades

Aqui na cooperativa incentivamos a entrada de jovens no mercado de trabalho. As vagas para jovem aprendiz e estagiários, por exemplo, são ótimas oportunidades para adolescentes e jovens explorarem suas potencialidades.

Nosso programa disponibiliza vagas por meio das quais os selecionados podem iniciar sua carreira e adquirir novas experiências e conhecimentos nas áreas administrativas do Sicredi.

Jovem aprendiz e estagiários





A woman with blonde hair tied in a bun, wearing a light-colored face mask and a blue and white striped shirt, is seen from the side, looking towards a green wall. The wall features several yellow rectangular signs with white arrows pointing to the right. The overall scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a store or office.

Capítulo

03

Soluções responsáveis

Em conformidade com nossos princípios e compromissos sustentáveis, nossos produtos e serviços apoiam a prosperidade do associado. Ao mesmo tempo, em nossa operação, buscamos mitigar os efeitos socioambientais negativos e fortalecer os impactos positivos. Conheça como nossa operação, produtos e serviços geram valor para os associados, a sociedade e o meio ambiente.

Temas Focais:

- Integrar oportunidades e gestão de riscos nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência;
- Operação ecoeficiente;
- Garantir a gestão integrada de risco;
- Promover a Educação Financeira.

INTEGRAR OPORTUNIDADES E GESTÃO DE RISCOS NAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS E OPERAR COM ECOEFICIÊNCIA

ODS Relacionado:



Expansão da Cooperativa

Seguimos 2021 focados na expansão da nossa cooperativa, oportunizando que mais pessoas conheçam e façam parte do cooperativismo. Em Santa Catarina, atuamos com escritórios de negócios em Curitibanos e São Joaquim. Também inauguramos uma nova agência no município de Anita Garibaldi.



Inauguração de Anita Garibaldi



Escritório de Negócios São Joaquim



Inauguração de Anita Garibaldi



Escritório de Negócios Curitibanos

Reinaugurações

Também atualizamos o modelo de relacionamento, entregando um ambiente ainda mais moderno e colaborativo para as agências de Barracão, São José do Ouro, Paim Filho e Muitos Capões.



Reinauguração Agência de Muitos Capões



Reinauguração Agência de São José do Ouro



Reinauguração Agência de Paim Filho



Reinauguração Agência de Barracão



Investimos no desenvolvimento de uma série de melhorias em nossos canais físicos, como a ampliação do portfólio de transações disponíveis no caixa eletrônico, reduzindo a necessidade de idas ao caixa humano.



Ampliamos também os horários e dias disponíveis para transações no caixa eletrônico, de forma a oferecer serviços financeiros por mais tempo ao associado, e aumentamos os valores limites para a transação de depósitos de cheques e para saques sem cartão.



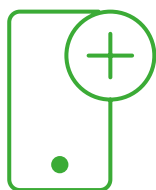
Incluímos, ainda, uma tela de novidades no caixa eletrônico, na qual comunicamos assuntos importantes aos associados e criamos um relacionamento ainda mais próximo.

CANAIS DIGITAIS

Nossos canais digitais buscam oferecer maior autonomia, agilidade e conveniência aos associados. Durante a pandemia da Covid-19, essas tecnologias foram essenciais para manter o atendimento e o andamento da vida financeira das pessoas.

Com a possibilidade de realizar cada vez mais transações financeiras de forma digital, oferecemos autonomia aos associados para escolherem por qual canal querem ser atendidos. Dessa forma, conseguimos entregar a mesma experiência, humana e próxima, em qualquer canal de relacionamento.

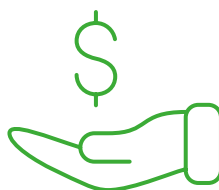
Usamos, assim, a modernização dos nossos processos e sistemas para manter e aprofundar nossas raízes nos princípios do cooperativismo. Chamamos de *fisital* a junção da experiência física com a digital.



Em nosso **aplicativo**, passamos a oferecer novas funcionalidades, sugestões para poupar durante as transações e diversas outras melhorias de sistema, como modernização no layout das telas de cartões, investimentos e conta corrente.



Através do **WhatsApp** **Enterprise**, mais de 43 mil associados tiveram suas necessidades solucionadas em 2021, somando 140 mil atendimentos na cooperativa.



Com a facilidade do **Pix**, os associados podem transferir, pagar ou receber valores imediatamente, sem custo algum. Em 2021, foram realizadas mais de 470 mil transações via Pix na Cooperativa.



E em nossa conta digital, o **Woop Sicredi**, o associado tem a oportunidade de viver a experiência de uma cooperativa de crédito on-line, acompanhando as iniciativas, conhecendo as lideranças, participando de eventos e, é claro, realizando suas transações financeiras.

Open finance

O Open Finance é o sistema financeiro aberto que traz mais transparência e autonomia para sua vida financeira. É a evolução do **Open Banking**.

Você já pode compartilhar seus dados por meio dos canais digitais das instituições financeiras para receber ofertas de produtos e serviços como cartão de crédito, empréstimos e investimentos. É você quem decide: quais serão os dados, o objetivo, as instituições e o período.

Tudo isso de forma prática e segura. Todo o processo é regulado pelo Banco Central e você estará protegido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Algumas vantagens do Open Finance:



Inovação no segmento: O Open Finance permite que as instituições evoluam com as soluções com as quais já trabalham e facilita a criação de serviços ainda melhores.



Compartilhamento de dados: Você tem autonomia e total liberdade! Você é quem escolhe quais dados e com quem quer compartilhar.



Experiência: Ao compartilhar seus dados, você permite que a instituição conheça melhor as suas necessidades e possa realizar ofertas personalizadas com atendimento mais eficiente.

| Para saber mais sobre o Open Finance acesse nosso site:

> www.sicredi.com.br/site/open-finance



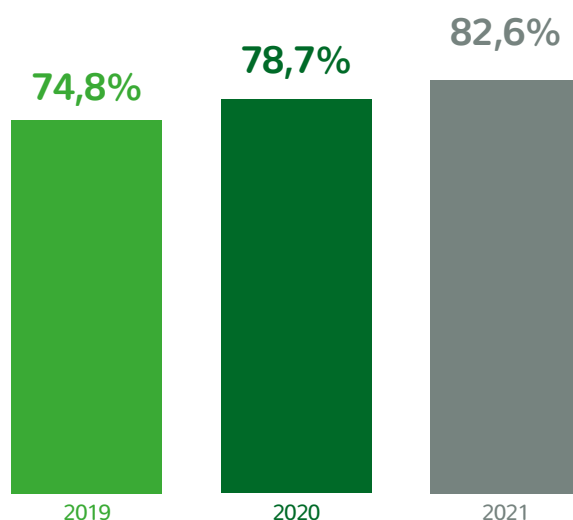
Satisfação do associado

Sempre buscamos prestar atendimento diferenciado aos nossos associados, através de um relacionamento próximo e ágil, feito tanto de forma física como digital.

Para medir o nível de satisfação dos nossos associados, assim como entender onde e como podemos melhorar cada vez mais nossos processos e serviços, utilizamos a metodologia Net Promoter Score (NPS), criada pela Bain & Company e aplicada por companhias do mundo todo.

Nosso índice na NPS vem evoluindo e melhorando a cada ano. Em 2021, atingimos **82,64%** de satisfação com nosso serviços, marca muito importante, pois representa, na prática, a aceitação do modelo cooperativista e das boas práticas de relacionamento que a cooperativa vem adotando.

Evolução da NPS



PRODUTOS E SERVIÇOS

Para aumentar ainda mais nosso impacto positivo, buscamos desenvolver soluções financeiras cada vez mais sustentáveis, com taxas atrativas e capazes de atender as necessidades de nossos associados.

Ao longo de 2021, estivemos presentes na vida das pessoas através das mais diversas linhas de negócio.



Crédito

O crédito é um dos principais instrumentos disponibilizados pelo Sicredi para ajudar os associados no desenvolvimento de suas atividades econômicas.

Nossa carteira de crédito cresceu **47%**, atingindo a marca de **R\$ 1,7 bilhões** de crédito total. Isso demonstra nossa capacidade de contribuir para o desenvolvimento econômico do país. Atualmente, nossa carteira é composta por **R\$ 855 milhões** em crédito comercial e **R\$ 910 milhões** em crédito rural e direcionados.

Pronampe

Nas linhas de crédito, podemos dar destaque ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe).

Linha destinada a microempresas e empresas de pequeno porte, para que os pequenos negócios acessassem capital de giro durante a pandemia com a garantia do Fundo de Garantia de Operações (FGO) Pronampe. Para esta linha, tivemos duas fases com limites ofertados aos associados, totalizando **986 operações** e um volume de **R\$ 41 milhões** financiado.



Meios de Pagamento

O meio de pagamento eletrônico é um importante modo de reduzirmos a circulação do dinheiro em espécie, com operações financeiras mais sustentáveis, sem os riscos gerados na sua movimentação e com menos impacto ambiental, o que contribui para o desenvolvimento e segurança nas regiões em que atuamos.

Em 2021, mesmo com a retração da economia, o mercado de cartões cresceu **33%** no faturamento no Brasil, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

Ao longo do ano, ampliamos nossa base de cartões em **25,37%**, com mais de **16 mil cartões** emitidos, e crescemos **43,25%** no faturamento, totalizando mais de **R\$ 23,7 milhões** entre transações de débito e crédito.



Seguros

Nas operações de seguros, atuamos de forma consultiva junto aos associados, desde a efetivação da proposta até o atendimento de sinistros. Encerramos 2021 gerando tranquilidade e segurança para diversos associados em mais de **44 mil** apólices vigentes.

Viabilizamos mais de **R\$ 2,9 milhões** em indenizações de sinistro e também foram pagos **R\$ 371 mil** aos associados sorteados em algum dos produtos que contemplam este benefício.

Dessa forma, oferecemos proteção e segurança financeira para os associados e suas famílias.



Associado contemplado em São João da Urtiga.



Associado contemplado em Santa Cecília do Sul.



Associado contemplado em Vacaria - Centro.



Associado contemplado em Campos Novos.



Poupança

A Poupança é o nosso investimento mais conhecido e tradicional. É um investimento simples e de baixo risco, além de ser o mais indicado para quem está começando. Isso porque você não precisa de muito dinheiro para iniciar e pode resgatar seu recurso a qualquer momento. É ótima para construir uma reserva para gastos inesperados ou realizar algum objetivo. Em 2021, fechamos nossa carteira com **R\$ 541 milhões** captados.



Depósito a prazo

Os produtos de depósito a prazo são fundamentais para nosso negócio, pois contribuem para a manutenção da liquidez e garantem o crescimento das operações de crédito. Em 2021, atingimos a marca de **R\$ 662 milhões** em depósito a prazo, com um crescimento de **22,30%** da carteira.



Letra de Crédito do Agronegócio (LCA)

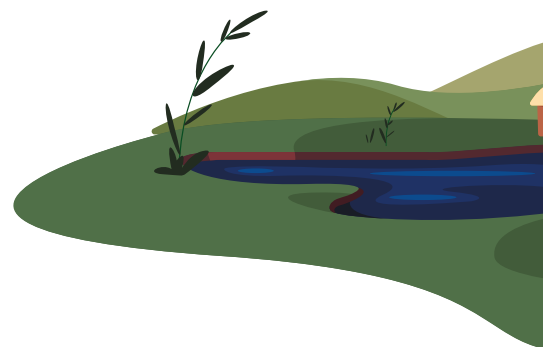
Atingimos mais de **R\$ 153 milhões** aplicados em LCA. A solução é ideal para associados que buscam diversificar seu patrimônio com aplicações de baixo risco e taxas competitivas, além de ser uma fonte de financiamento para o crédito rural da cooperativa. Durante o ano, realizamos a elevação das taxas máximas de remuneração do produto, tendo como objetivo dar maior flexibilidade e autonomia para as negociações e adequar as condições comerciais às condições de mercado.



Fundos de investimento

Oferecemos aos associados a possibilidade de diversificar suas aplicações por meio de fundos de investimento. Para entender e recomendar as soluções mais adequadas aos seus objetivos, necessidades e apetite a risco, aplicamos uma análise de seu perfil de investidor.

Em 2021, apesar de o ano ter sido marcado pela alta volatilidade nos ativos financeiros, muitos investidores entenderam como um momento de oportunidade para entrar em novos investimentos.



ECONOMIA VERDE

Pilares da economia verde

Cientes de nossa capacidade de apoiar o desenvolvimento sustentável por meio de nossas soluções financeiras, buscamos identificar oportunidades para a criação e o aprimoramento de produtos com um olhar para a sustentabilidade.

Possuímos diversas linhas de crédito alinhadas à chamada economia verde, que resultam em melhoria do bem-estar da humanidade e igualdade social, ao mesmo tempo que reduzem significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica.



**Baixa emissão
de carbono**



**Eficiência no uso
dos recursos**



Inclusão social



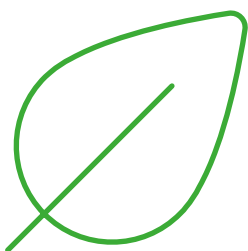
LINHAS CLASSIFICADAS COMO AGRICULTURA DE BAIXA EMISSÃO DE CARBONO



Linhas de Custeio de Plantio Direto

Nosso principal produto com benefício socioambiental. Essas linhas financiam sistemas de plantio direto na palha, que evitam operações de aração e gradagem, diminuindo o revolvimento do solo e reduzindo a emissão de gases de efeito estufa. Além disso, a palha que fica sobre o solo promove o aumento da vida microbológica, reduzindo ainda mais emissões. Nossas duas linhas de custeio tiveram um volume de concessão de **R\$ 440 milhões** em 2021.

LINHAS CLASSIFICADAS COMO BOAS PRÁTICAS AGRÍCOLAS



Pronaf Mais Alimentos

Linha de crédito com benefício social que viabiliza o financiamento a agricultores e produtores rurais familiares. Deve ser utilizada para investimentos diretamente relacionados à implantação, ampliação ou modernização da estrutura das atividades de produção, armazenagem, transporte e serviços agropecuários ou não agropecuários, no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas. Em 2021, teve um volume de concessão de **R\$ 88,5 milhões**.



Crédito concedido para os pequenos negócios

Através da linha de crédito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), foi possível trabalhar para que empresas adquirissem máquinas e equipamentos, realizassem reformas e pagamentos de despesas operacionais, como salário dos funcionários, contas de água, luz e aluguel, compra de matérias primas e mercadorias, entre outras finalidades. A cooperativa liberou **R\$ 41 milhões** em 2021 nessa linha.



Crédito para energia solar

Um dos destaques entre os nossos produtos alinhados à economia verde é o Financiamento para a Energia Solar. Com ele, os associados podem conseguir crédito para adquirir equipamentos e tecnologia para captação de energia solar e geração de energia elétrica limpa em suas residências. Em 2021, concedemos **R\$ 11 milhões** em crédito nesse produto que visa trazer mais eficiência e sustentabilidade às famílias e empresas.



FORTALECENDO A INOVAÇÃO NA AGRICULTURA



Em 2021, a cooperativa também apoiou a implementação de uma tecnologia que permite o acompanhamento, rastreamento e controle digital de propriedades rurais para produtores da região Altos da Serra, hoje abrangendo os municípios de Vacaria, Curitibaanos, São Joaquim, Lages, São José dos Ausentes, Bom Jesus e Monte Alegre dos Campos.

A tecnologia foi desenvolvida pela startup Elysios, que participa da AgTech Garage, um hub de inovação localizado em Piracicaba (SP) que conecta startups, instituições de ensino, produtores rurais e outros atores para acelerar o desenvolvimento de soluções tecnológicas para o agronegócio.

Por meio da iniciativa, os agricultores implementaram o Caderno de Campo Digital, que permite o registro das atividades rurais no celular e no computador, e receberam treinamentos e visitas de assessoria técnica. Como resultado, foi possível rastrear a produção trazendo mais segurança ao agricultor e ao consumidor.

Devido ao resultado positivo da experiência, a iniciativa será expandida para outros produtores da nossa cooperativa.

Aqueles que tiverem interesse em saber mais sobre essa inovação podem procurar mais informações na sua agência.

OPERAÇÃO ECOEFICIENTE

A busca por uma operação ecoeficiente é parte essencial da nossa estratégia de sustentabilidade. Queremos implementar em nossa cooperativa as soluções que aliem eficiência no uso de recursos e responsabilidade social. Existem diversas atividades na nossa rotina que proporcionam emissões de GEE na atmosfera, tanto de maneira direta quanto indireta.

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa é um método de contabilização e reporte utilizado pelas instituições que permite identificar, quantificar e gerenciar os GEE de seus processos e atividades.

No Sicredi, realizamos o cálculo do Inventário Sistêmico anualmente, sempre considerando o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro. A realização do Inventário de GEE é indispensável para conhecermos nossos impactos e podermos atuar no combate às mudanças climáticas.

O Sistema de Indicadores de Sustentabilidade, também conhecido como SIS, é um sistema on-line que facilita a coleta dos dados do Inventário de Emissões de GEE. Para este cálculo, são analisados os seguintes indicadores: viagens aéreas, uso de aparelhos de ar-condicionado e extintores de CO₂, consumo de papel, consumo de óleo diesel em gerador, veículos próprios, consumo de energia elétrica, quilômetro reembolsado e transporte de numerário e malote.

A neutralização de emissões consiste em reduzir os impactos causados pelas emissões de GEE ao longo do ano, através de apoio a atividades que evitem, reduzam ou captem emissões de gases de efeito estufa. Em 2020, a Sicredi Altos da Serra RS/SC aderiu ao relatório SIS e neutralizou a emissão dos gases.



GARANTIR A GESTÃO INTEGRADA DE RISCO

O Sicredi possui uma estrutura centralizada de gerenciamento integrado de riscos que atende a todas as instituições ligadas ao Sistema. A partir do modelo de linhas de defesa, as equipes de riscos atuam de maneira independente das áreas de negócio e da auditoria interna e se dedicam a identificar, controlar e mitigar os fatores que possam comprometer a sustentabilidade do negócio no curto, médio e longo prazo, contribuindo para a manutenção da nossa relação de solidez e confiança.

Nosso processo de gestão de riscos considera:

Riscos financeiros

- crédito
- mercado
- variação das taxas de juros para instrumentos da carteira bancária (IRRBB)
- liquidez
- gerenciamento de capital
- socioambiental

Riscos não financeiros

- operacional
- continuidade dos negócios
- segurança da informação
- conformidade

Segurança Financeira



Atuamos com o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop) com o objetivo de garantir os depósitos e viabilizar a assistência financeira a instituições financeiras cooperativas com eventuais dificuldades de liquidez.

Contamos com a Sicredi Fundos Garantidores, fundos constituídos pelas contribuições das nossas cooperativas, ressarcimentos e recuperação de ativos, que têm a função de garantir o cumprimento das obrigações financeiras e apoiar ações de desenvolvimento das cooperativas.

A segurança dos investimentos dos associados é atestada pelas principais agências de classificação de risco de crédito no mundo, que garantiram ao Banco Cooperativo Sicredi os seguintes ratings em escala nacional: Fitch Ratings; Moody's e Standard & Poor's.

PROMOVER A EDUCAÇÃO FINANCEIRA

ODS Relacionado:



Consideramos a educação financeira uma ferramenta essencial para levar desenvolvimento sustentável para os associados, seus negócios e as comunidades onde estamos presentes.

Por meio dela, incentivamos atitudes conscientes e prósperas na administração do dinheiro, estimulamos o empreendedorismo e apoiamos as pequenas empresas em seu processo de se estabelecer no mercado.

Ciclo virtuoso da educação financeira

Associados conscientes tomam decisões financeiras planejadas e independentes.

1



Associados buscam por soluções financeiras para atender as suas necessidades

2

3

Associados prosperam em seus objetivos pessoais e empresariais.

Programa Cooperação na Ponta do Lápis



Com o objetivo de fortalecer a temática da Educação Financeira em toda a cooperativa, trabalhamos ao longo de 2021 ações voltadas aos associados e suas comunidades. Também contamos com iniciativas para a conscientização dos colaboradores.



Oficina realizada com professores em Bom Jesus.



Oficina realizada com professores em Jaquirana.

Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF)

A Semana ENEF é uma iniciativa anual organizada pelo Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF). Com o objetivo de promover a Estratégia Nacional de Educação Financeira na cooperativa, realizamos **70 ações** na semana ENEF, impactando mais de **29 mil pessoas**.



Educação Financeira em Lages.



Educação Financeira para mulheres em Vila Lângaro.





Capítulo 04

Desenvolvimento local

Ao estarmos presentes em cidades de todos os portes, desde as pequenas até as grandes, atuamos como uma força motriz do desenvolvimento local, seja por meio das nossas soluções financeiras, da geração de emprego ou dos programas desenvolvidos.

Saiba como nossa atuação próxima e responsável impacta positivamente as comunidades.

Temas Focais:

- Fomentar a economia local ;
- Fomentar o capital humano, social e intelectual na atuação regional.

FOMENTAR A ECONOMIA LOCAL



Ser uma instituição financeira cooperativa é o que nos diferencia e aproxima da nossa missão. Ao nos mantermos alinhados à nossa essência, o dinheiro captado em uma localidade é revertido em crédito concedido a outros associados do mesmo local, criando um ciclo virtuoso que estimula o investimento na cooperativa, a inclusão de um número maior de pessoas no sistema financeiro e o fortalecimento dos negócios dos nossos associados.

Como resultado, a presença da nossa cooperativa apoia o comércio local, estimula a geração de renda e contribui para a melhoria da qualidade de vida de todos os habitantes da comunidade. No contexto da crise provocada pela pandemia da Covid-19, esse fortalecimento da economia local se tornou ainda mais importante.



Recursos reinvestidos na comunidade

Aqui na Sicredi Altos da Serra, todos os recursos captados são reinvestidos na comunidade, assim como parte dos resultados gerados é distribuída entre os associados. Essa é a natureza cooperativa do negócio.

Quando os associados usufruem das soluções financeiras, eles fortalecem a cooperativa e possibilitam a geração de resultados positivos. Nesse ano de 2021, atingimos o resultado de **R\$ 53,1 milhões**, que sustenta os negócios da cooperativa ao mesmo tempo que remunera os associados e retorna para a economia local, gerando ainda mais desenvolvimento.



R\$ 15,5 milhões

Reinvestidos na comunidade, retornando aos associados conforme suas movimentações financeiras.



R\$ 1,7 milhão

Foi distribuído em juros ao capital, compartilhando com os associados os resultados financeiros gerados pelo negócio e ampliando seu patrimônio.



R\$ 2,5 milhões

Destinados ao FATES para fomentar o desenvolvimento de colaboradores e associados, através de cursos de formação, eventos e palestras.



R\$ 501 mil

Gerados em 2021 para o Fundo Social com o objetivo de apoiar e viabilizar projetos que nascem da comunidade e buscam agregar renda e melhorar a qualidade de vida das pessoas.



R\$ 1,5 milhão

Previsto para ampliar a expansão e presença do Sicredi em novas comunidades, permitindo que todos tenham acesso a uma instituição financeira cooperativa.

FOMENTAR O CAPITAL HUMANO, SOCIAL E INTELECTUAL NA ATUAÇÃO REGIONAL



Desenvolvimento dos Colaboradores

Nossos colaboradores fazem parte das comunidades onde atuamos e, ao mesmo tempo, são responsáveis pelo relacionamento próximo e humano que estabelecemos com elas. São eles que se esforçam no dia a dia para conhecer a vida dos associados, a dinâmica da economia local e são capazes de responder às suas necessidades financeiras.

Sabemos que, ao investir em educação e formação, fortalecemos o desenvolvimento local tanto por melhorar nossa capacidade de atender às demandas locais quanto por fortalecer o capital humano da região.

Ao longo de 2021, o trabalho dedicado dos colaboradores nos permitiu continuar gerando valor para os associados e suas comunidades.



Educação

Guiando o desenvolvimento dos nossos colaboradores, contamos com um processo de educação corporativa que fomenta a formação de profissionais integrados à cultura cooperativista e oferece um processo contínuo, crescente e cumulativo de aprendizagem.

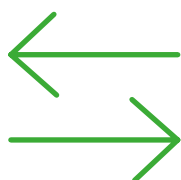
Os diferentes níveis de formação levam em consideração a experiência e os conhecimentos do colaborador e a função que irá desempenhar.



A **formação básica** busca introduzir e aculturar os novos colaboradores por meio de conteúdos essenciais sobre a nossa organização, estrutura e cultura.



Na **formação funcional**, apoiamos o desenvolvimento das competências relacionadas às atividades do dia a dia do negócio.



A **formação continuada** visa ampliar os conhecimentos referentes a processos, métodos e técnicas utilizados no mercado, relativos à posição atual do colaborador ou com vistas ao crescimento profissional. É composta por cursos e programas internos e externos, seminários e congressos, além de cursos complementares.



Para os gestores, oferecemos a **formação de líderes**, que reforça suas responsabilidades gerenciais e seu papel no Sicredi, capacitando-os para uma atuação estratégica com foco em pessoas, processos e resultados.



As ações de **educação corporativa** acontecem por meio da plataforma de educação a distância Sicredi Aprende, que disponibiliza conteúdos em formato on-line, disponíveis para livre acesso de todos os colaboradores.

Em 2021, atualizamos a plataforma com uma interface mais moderna, novas funcionalidades e conteúdos diversificados.

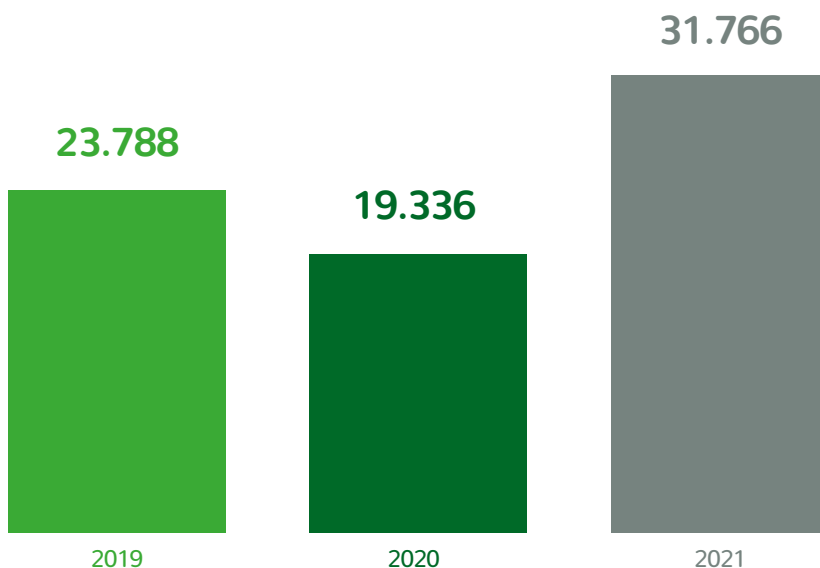
Treinamentos



Buscamos desenvolver continuamente nossos colaboradores, sempre alinhados aos princípios do cooperativismo. Incentivamos a qualificação profissional e seguimos buscando melhorar nosso desempenho de diversas formas todos os dias. Tal esforço se reflete em nossos resultados, como por exemplo a conquista de **82,6%** em nossa NPS, pesquisa que mede a satisfação do associado em relação ao nosso negócio.

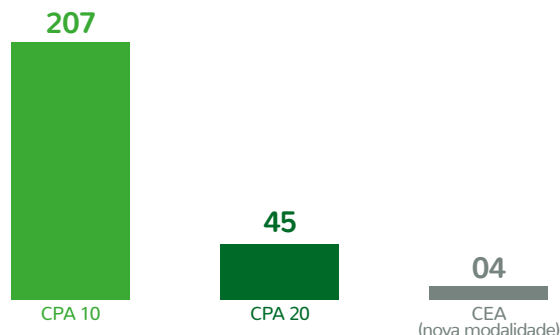
Em 2021, foram mais de **30 mil horas** investidas em capacitações.

Total de horas de treinamento



Certificações

Oferecida pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA), as certificações visam preparar os colaboradores, ainda mais, para prestarem consultoria financeira aos associados. Hoje temos mais de 90% da equipe de negócios com esse conhecimento.



Felicidade do trabalho

Em 2021, em nossa pesquisa de clima, atingimos um índice de favorabilidade de 89%. Isso significa que o Sicredi é visto como um excelente lugar para trabalhar. Tal resultado demonstra o engajamento dos colaboradores, a força da nossa essência cooperativista. É com esse ambiente que buscamos entregar um modelo de negócio que coloca, cada vez mais, o associado no centro de tudo o que fazemos.



Responsabilidade Social



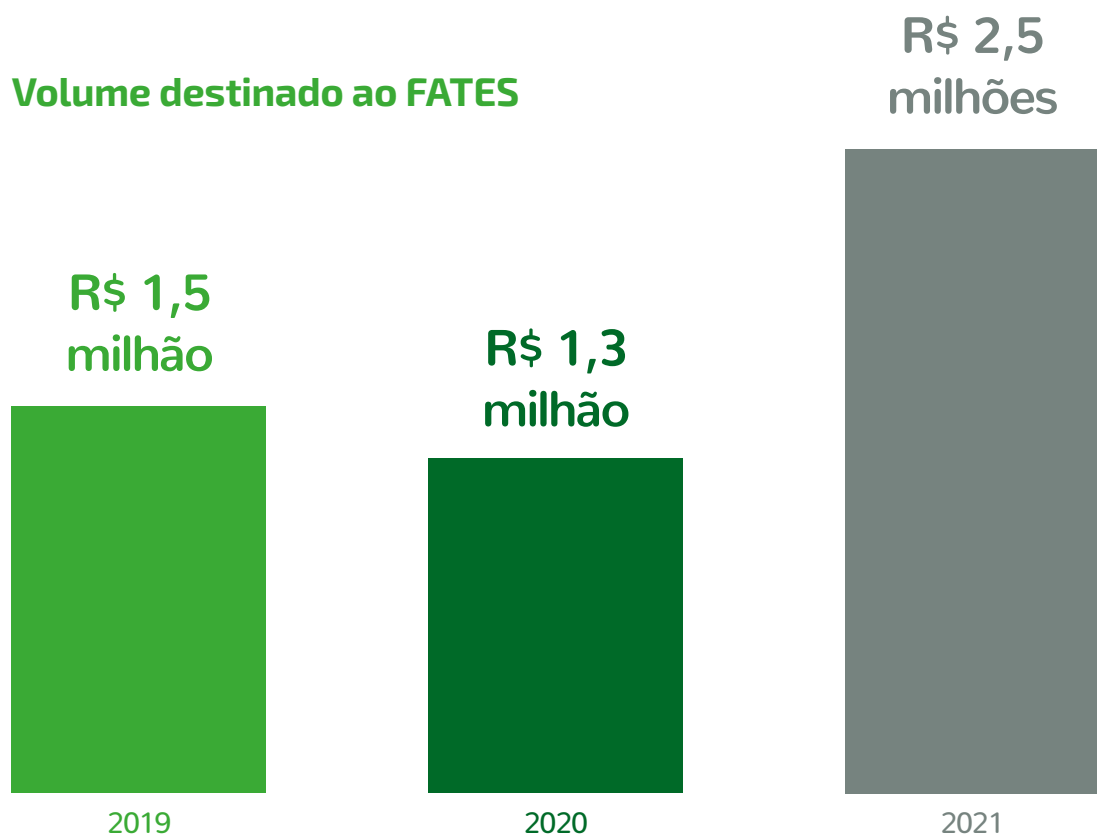
Pela própria natureza cooperativa do nosso negócio, geramos impacto positivo direto nas comunidades onde atuamos. Com o objetivo de expandir ainda mais nossa capacidade de gerar valor à população local, desenvolvemos uma série de ações de investimento social privado, patrocínios e apoios, tanto de origem sistêmica quanto local. Essas iniciativas levam em conta as necessidades locais e estão alinhadas aos princípios e valores do cooperativismo.

FATES

Com o objetivo de investir recursos na assistência aos associados e colaboradores, a cooperativa reserva 5% de seu resultado financeiro no Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES).

O Fundo oferece assistência em três frentes:

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



Fundo Social

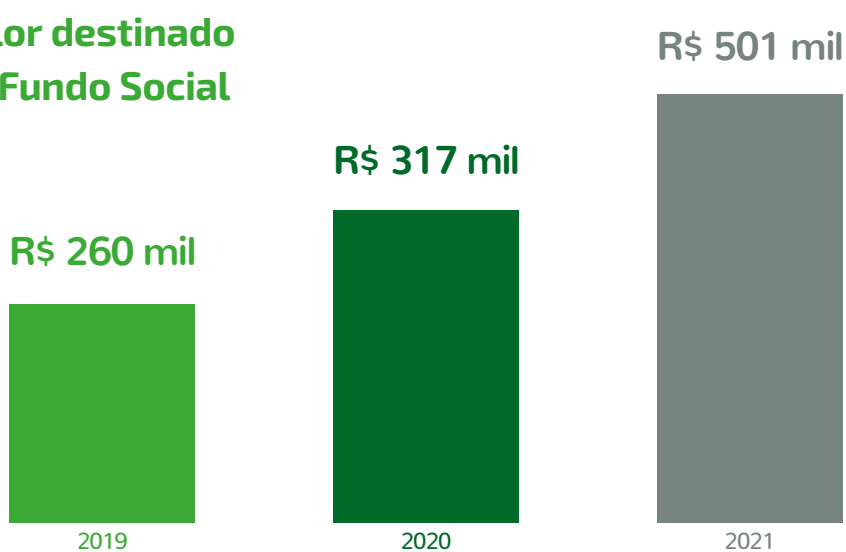


O Fundo Social foi criado com o objetivo de apoiar projetos sociais, da nossa comunidade, voltados ao associativismo, empreendedorismo, exercendo o 7º princípio do cooperativismo que é o interesse pela comunidade.

Ano após ano, a cooperativa vem ampliando os recursos disponíveis e atendendo a diversos projetos que nascem da comunidade.

Em 2021, a iniciativa apoiou **64 projetos** da nossa região.

Valor destinado ao Fundo Social



Associação dos Pais e Amigos dos Autistas – AMA de Campos Novos.



OSC Herdeiros do Futuro de Curitibanos.

Dia C



Todo ano, no mês de julho, comemoramos o Dia C (Dia de Cooperar), uma iniciativa nacional organizada pelo Sistema OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) que busca demonstrar a força do cooperativismo em prol das transformações sociais.

Em 2021, decidimos ampliar o escopo de nossa participação e passamos a realizar ações alinhadas ao Dia C ao longo de todo o ano, aumentando o nosso impacto positivo nas comunidades, com o objetivo principal de arrecadar doações e mobilizar voluntários para minimizar os efeitos da pandemia.

O planejamento, condução e mobilização desse trabalho é feita pela Associação dos Colaboradores da Sicredi Altos da Serra, (ASCOSI). Nesse ano, ela realizou diversas ações de voluntariado na cooperativa, principalmente auxiliando em causas pelo enfrentamento à pandemia e outras ações de apoio às necessidades da comunidade regional.

Em 2021, foram arrecadadas e doadas **286 cestas básicas** e feitas **47 doações de sangue**.



Vacaria



Lages



Campos Novos



Curitibanos

Associado Sicredi,

você chegou ao final da nossa retrospectiva 2021, apresentada através deste Relatório Anual. Ao longo dessas páginas, você pôde acompanhar tudo o que construímos junto com os colaboradores, associados e comunidade, durante o ano.

Agradecemos a sua atenção!



COMPROMISSOS EXTERNOS

DIRECIONADORES DE SUSTENTABILIDADE



Relacionamento e Cooperativismo



Soluções Responsáveis



Desenvolvimento Local

TEMAS FOCAIS (E ODS RELACIONADOS)

Fortalecer nosso modelo de gestão



Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade



Promover a diversidade e a inclusão



Promover a educação financeira



Integrar oportunidades e gestão de riscos e operar com ecoeficiência



Fomentar a economia local e inclusão financeira



Fomentar o capital humano, social e intelectual



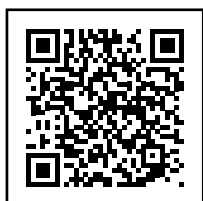
Rede de atendimento

Queremos estar perto de você em todos os momentos. Aqui é possível encontrar o Sicredi mais próximo de você.

> <https://www.sicredi.com.br/site/localizar-agencia>



> Abra sua conta:



EXPEDIENTE

Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Altos da Serra
Sicredi Altos da Serra RS/SC
Coordenação: Vanessa Soccol
Diagramação: Tiaraju de Almeida - MTE/RS 16.669
Revisão textual: Bianca Damacena
Fotos: arquivos Sicredi Altos da Serra RS/SC
Impressão: Tapejarenses Indústria Gráfica - Tiragem: 1000
Circulação: 44 municípios
Periodicidade: Anual





