



# Relatório Anual Cooperativa Sicredi Fronteiras PR/SC/SP **2023**



e  
+  
c  
e  
—  
D  
e  
Q  
x  
E

**Esta é uma publicação da**  
Cooperativa Sicredi Fronteiras PR/SC/SP

**Produção e Coordenação Editorial**  
Laisa Verona Dal Forno  
Monique Puttkamer

**Jornalista Responsável**  
Laisa Verona Dal Forno

**Coordenação de Design**  
Monique Puttkamer

**Revisão**  
Marcio Bona

**Impressão**  
Gráfica Positiva

**Disponível também  
na versão online:**





# *Apresentação do relatório*

É com alegria e um sentimento de realização que compartilhamos o Relatório Anual de 2023 da Cooperativa Sicredi Fronteiras PR/SC/SP. Este documento é mais do que um registro de números; é uma jornada através das ações que moldaram nosso ano, refletindo nosso comprometimento integral com o desenvolvimento social, econômico, educacional, cultural e ambiental das regiões em que atuamos.

Ao longo do último ano, nos dedicamos ainda mais para sermos mais do que uma instituição financeira, nos tornando um agente de mudanças positivas nas comunidades. Desejamos a todos uma leitura envolvente, repleta de inspiração, reflexão e, acima de tudo, um vislumbre do impacto positivo que juntos construímos e continuaremos a construir. Uma excelente leitura!

# Sumário

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	<b>06</b>
-------------------------------	-----------

---

<b>MENSAGEM DOS DIRETORES</b>	<b>08</b>
-------------------------------	-----------

---

<b>NOSSA ESSÊNCIA COOPERATIVISTA</b>	<b>14</b>
--------------------------------------	-----------

---

A essência do cooperativismo	16
Presença nacional, atuação local	22
Destaques 2023	24
Nossos resultados em 2023	27

<b>NOSSA COOPERATIVA</b>	<b>28</b>
--------------------------	-----------

---

Perfil	30
Destaque 2023	31
Ações em 2023	33
Nossos ganhadores em 2023	42
Nossa estratégia de sustentabilidade	46
Referencial de Desenvolvimento Sustentável	48

<b>RELACIONAMENTO E COOPERATIVISMO</b>	<b>50</b>
--	-----------

---

Receber e compreender nossos associados	52
Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade	53
Fortalecer nosso modelo de governança	54
Gestão compartilhada	60
Distribuição dos resultados	63
Promover inclusão, diversidade e equidade	64

## **SOLUÇÕES REPONSÁVEIS 68**

Promover a educação financeira	70
Oferecer soluções financeiras e não financeiras com impacto positivo	78
Garantir a gestão integrada de riscos sociais, ambientais e climáticos	82
Promover a gestão ecoeficiente	83

## **DESENVOLVIMENTO LOCAL 84**

Fomentar a economia local	86
Promover o desenvolvimento de pessoas	88
Contribuir para o desenvolvimento das comunidades	96

## **SEGURANÇA E INOVAÇÃO 98**

## **NOSSOS RESULTADOS 106**



# Mensagem do Presidente

Caro associado,

É uma grande alegria te reencontrar, depois de um ano intenso de trabalho, nas páginas deste relatório, para “conversarmos” um pouco sobre o que aconteceu em 2023 na Sicredi Fronteiras PR/SC/SP. Nelas, estão as principais ações e conquistas do último ano.

Nosso objetivo, que nasceu há 33 anos, com 30 sócios fundadores, continua o mesmo, porém, agora, contamos com o apoio e auxílio de mais de 98 mil associados. Seguimos, cada vez mais, comprometidos com o desenvolvimento das comunidades em que atuamos. O que isso significa? Significa que diariamente agimos nas comunidades através de iniciativas que permeiam o campo social, econômico, cultural e educacional.

Nos orgulhamos de estarmos cada vez mais próximos dos nossos associados e da sociedade. Ao longo de 2023, realizamos inúmeros eventos e encontros, impactando todos os municípios da nossa área de atuação.

Neles, tratamos dos mais diversos assuntos, desde cooperativismo, educação financeira, liderança jovem e feminina, energia fotovoltaica, plano safra, e diversas outras, de interesse do quadro social, buscando desenvolver cada vez mais os associados. É o ciclo virtuoso do Sicredi: se o associado está bem, a Cooperativa vai bem e a região toda se desenvolve.

Celebramos o reconhecimento da comunidade, que vê dentro de nossa Cooperativa, uma gestão sólida e responsável. Ao falar em responsabilidade, não posso deixar de ressaltar o nosso apreço e cuidado com a educação. O principal Programa de responsabilidade social do Sicredi, o Programa A União Faz a Vida, torna-se cada vez mais forte nos municípios, fazendo com que nossa grande e bonita teia, se expanda cada vez mais. Este, é um, dentre os demais programas e iniciativas próprias da Cooperativa, como o Escrevendo com o Sicredi e o Projeto Real Blick, que vocês verão no decorrer das próximas páginas.

Ao contemplarmos os resultados deste ano, é com imenso orgulho que observamos o crescimento econômico



que alcançamos. Por isso reafirmo: é uma honra testemunhar o poder da cooperação em ação, traduzindo-se em resultados que beneficiam as comunidades nas quais atuamos.

Gostaria de agradecer aos Conselhos de Administração e Fiscal, cuja liderança e participação ativa foram fundamentais para nos guiar ao sucesso de mais um ano de trabalho. Da mesma forma, agradeço aos coordenadores de núcleo, pois, através do seu comprometimento, pudemos participar e sermos ainda mais eficazes em nossos projetos em nível local. Minha sincera gratidão à nossa Diretoria Executiva, equipe de colaboradores e a você, associado, pela

confiança em nossa Cooperativa.

Para finalizar, lhes deixo agora aproveitando as próximas páginas deste relatório construído com muita dedicação para todos vocês. Encerro agradecendo e lhe fazendo um convite: Vamos juntos, em 2024, construir uma sociedade mais próspera para todos?

A handwritten signature in black ink, appearing to read "José César Wünsch".

**José César Wünsch**

Presidente da Sicredi Fronteiras PR/SC/SP

# Mensagem do Diretor Executivo

Prezado associado,

O ano de 2023 foi de intensos trabalhos e grandes realizações em nossa Cooperativa. Desta forma, sinto-me extremamente feliz em recepcioná-los, neste relatório que documenta nossos principais marcos do último ano. Nosso propósito de construir juntos uma sociedade mais próspera continua sendo nossa bússola, guiando todas as nossas ações e iniciativas.

Ao longo deste ano, pudemos perceber o quanto o poder da cooperação e da solidariedade podem impulsionar o desenvolvimento de nossas comunidades. Cada ação, cada projeto, foi capitaneado por várias mãos e pensado com o objetivo de promover o crescimento econômico das comunidades, bem como, para proporcionar ainda mais melhorias no âmbito social, educacional, cultural e ambiental, que impactam diretamente as pessoas.

Pensando aumentar ainda mais a centralidade do associado e na sua melhor experiência com a nossa Cooperativa, estamos aprimorando o Planejamento Estratégico, que já é realizado anualmente. Buscamos metodologias inovadoras, o que oportunizou ousarmos em um desafio estratégico intitulado: Missão 30. O principal objetivo é que, nossa Cooperativa figure entre as 30 maiores Cooperativas de crédito do país até 2026. Essa missão, é também para que você, associado, sinta cada vez mais orgulho em fazer parte da Sicredi Fronteiras.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão ao Conselho de Administração por sua liderança e compromisso com os associados. Também não posso deixar de agradecer ao Conselho Fiscal, que nos auxiliou a garantir a transparência das nossas operações, que serão demonstradas detalhadamente neste relatório.



Estendo meus agradecimentos aos coordenadores de núcleo, aos membros da diretoria e aos colaboradores desta grande família que forma a Sicredi Fronteiras PR/SC/SP. Temos plena

convicção que, se o ano de 2023 foi maravilhoso, o ano de 2024 será excepcional! Obrigado a você que nos acompanhou até aqui e desejo a todos uma excelente leitura.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fábio Júnior Câmera".

**Fábio Júnior Câmera**

Diretor Executivo da Sicredi Fronteiras PR/SC/SP

# Mensagem do Diretor de Negócios

Querido associado,

Hoje, ao olhar para trás e refletir sobre o último ano, consigo perceber o quanto o poder da cooperação nos fez ir bem mais longe do que presumíamos. Isso nos faz ter ainda mais certeza de que nossa Cooperativa é a união de pessoas com os mesmos valores e propósitos, que compartilham os sonhos e desafios, mas que também comemoram o sucesso, juntos.

Nosso crescimento não pode ser visto apenas como negócios realizados. Eles também são histórias de famílias que conquistaram seus lares, de empreendedores que viram seu negócio prosperar e de jovens que encontraram oportunidades para crescer. O aumento significativo em nossos ativos, carteira de crédito e depósitos é o reflexo da confiança que vocês, associados, depositam em nós.

Somos parte integrante das comunidades onde atuamos e almejamos ver o crescimento da economia local, bem como das pessoas que ali habitam. Desta forma, agradeço aos

coordenadores de núcleo e a todos os colaboradores que se dedicam a fazer a diferença em cada localidade em que estamos inseridos.

Reconheço todo o trabalho e dedicação do Conselho de Administração e Conselho Fiscal neste ano de 2023. A confiança que vocês têm em nossa gestão é um incentivo constante para fazermos mais e melhor.

Em nome da diretoria e de todos os colaboradores da Cooperativa Sicredi Fronteiras, agradeço o seu apoio nas comunidades, sua presença em nossas agências, sua interação em nossas redes sociais e sua escolha, ao decidir se tornar associado deste grande empreendimento cooperativo.



**José Carlos Steffen**

Diretor de Negócios da Sicredi Fronteiras PR/SC/SP



# Mensagem do Diretor de Operações

Caro associado, chegou a hora de relembrarmos algumas, dentre as várias ações da Área de Operações nos últimos 12 meses. Em um ano repleto de desafios, nossa área se destacou por suas realizações, contribuindo de maneira fundamental para a Cooperativa.

Iniciamos o ano focados na definição de nossa Missão e Visão, moldando-as para refletir a identidade única da Área de Operações. Esses princípios norteadores não só fortaleceram nosso propósito dentro da Cooperativa como também unificaram nossos esforços em direção a objetivos específicos e alinhados aos valores da Sicredi Fronteiras.

Nos debruçamos ainda mais no objetivo de diminuir a burocracia, tornando-nos, gradualmente, uma força apoiadora da Área de Negócios. Esta mudança não apenas simplificou processos internos, mas também solidificou uma parceria estratégica que impulsionou nosso desempenho.

Reafirmamos nossa posição como uma das áreas que garante a sustentabilidade da Cooperativa. Ao

entregar um atendimento mais eficiente e ágil ao colaborador, conseguimos refletir diretamente na excelência do atendimento ao associado. Acreditamos que sustentabilidade não é apenas econômica, mas também baseada em relações sólidas e de confiança.

Enfrentamos desafios consideráveis, incluindo significativos índices de inadimplência devido a fatores externos. No entanto, com determinação e economia operacional eficiente, conseguimos alcançar os resultados esperados. Esta resiliência é um testemunho da solidez de nossas operações e da capacidade de adaptação da nossa equipe.

**Transição Estratégica dos GAF's para GAO's:** Um marco crucial foi o início da transição dos Gerentes Administrativo Financeiro (GAF's) para Gerentes de Atendimento e Operações (GAO's), que ocorrerá até final de janeiro. Esta alteração não apenas redefine suas funções, mas também os retira da linha reativa, focando de agora em diante, no atendimento ao associado. Essa mudança de nomenclatura e função eleva a



responsabilidade desses colaboradores, reforçando sua liderança, especialmente na ausência do gerente da agência.

A transição será repleta de mudanças constantes e aprimoramentos, sempre visando a maior satisfação do nosso associado.

Dessa forma, encerramos o ano com alegria, ao ver nossos objetivos alcançados. Isso reflete a dedicação e o profissionalismo de toda a equipe da Área de Operações. Agradeço a todos pelo belo ano que construímos. Que 2024 nos reserve sucesso, crescimento e prosperidade.



**Rodrigo Lazzarini**  
Diretor de Operações da Sicredi Fronteiras PR/SC/SP

1



# *Nossa essência cooperativista*



A essência do cooperativismo	16
Presença nacional, atuação local	22
Destaques 2023	24
Nossos resultados em 2023	27

# A essência do cooperativismo

Somos o Sicredi, uma instituição financeira cooperativa com mais de 120 de história. Ao longo de nossa trajetória, geramos impacto positivo ambiental, econômico e social aos nossos associados e comunidades, através das nossas soluções financeiras e não financeiras.

Nosso modelo de negócio reflete a essência, os princípios do cooperativismo e do nosso propósito de **Construir juntos uma sociedade mais próspera**.

## Sete princípios

---

Estabelecidos pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI) no em 1844 e atualizados em 1995, os princípios do Cooperativismo guiam a nossa geração de impacto positivo:



Adesão livre e voluntária.



Educação, formação e informação.



Gestão democrática pelos associados.



Intercooperação



Participação econômica dos associados.



Interesse pela comunidade.



Autonomia e independência.

Saiba mais sobre os sete princípios do cooperativismo. <https://www.sicredi.com.br/coop/norte/principios-do-cooperativismo/>



Através de nossa atuação ativa, criamos um círculo virtuoso do cooperativismo. Dessa forma, ao unirmos forças na nossa cooperativa de crédito, estamos

criando um relacionamento cada vez mais próximo, promovendo o desenvolvimento local e tornando a vida de cada um, mais cooperativa, simplificada e próspera.



O círculo virtuoso funciona de maneira simples e eficaz. É como uma roda que gira e traz benefícios para todos os envolvidos.

Para saber mais acesse:  
<https://www.sicredi.com.br/site/blog/como-ser-cooperativo-conheca-o-circulo-virtuoso-do-cooperativismo/>

## Cooperativa e associados

Os associados são pessoas que se unem à nossa cooperativa de crédito e, nessa parceria, passam a ser donos do negócio, podendo ter voz ativa e poder de decisão.

## Investimento na cooperativa e recursos na região

Os associados investem e pouparam dinheiro em nossa cooperativa e isso contribui para que a gente possa oferecer recursos para as pessoas e negócios das regiões onde estamos inseridos.

## Distribuição de recursos

Esses recursos podem ser utilizados para comprar uma casa, abrir um negócio ou pagar a faculdade, por exemplo, levando em consideração as necessidades e perfil financeiro de cada associado.

Contribuindo com a prosperidade conjunta de todos neste ciclo, entendemos a importância da nossa atuação para promover crescimento regional e melhorar a qualidade de vida das comunidades, por isso seguimos motivados a impactar positivamente a sociedade através do círculo virtuoso do cooperativismo.

## Resultados positivos

À medida que os associados usam os serviços da cooperativa, resultados positivos são gerados e compartilhados com os associados, seja por meio da distribuição de resultados ou por investimentos na própria cooperativa.

## Crescimento conjunto

Com melhores resultados, nossa cooperativa tem condições de oferecer taxas justas e competitivas para que outras pessoas também tenham a possibilidade de realizarem seus sonhos, além de também terem direito à distribuição de resultados.

## Economia em movimento

Os recursos utilizados para comprar, produzir e empreender não ficam parados e circulam na região, impulsionando a economia local. Com isso, mais empregos e serviços são criados, gerando renda e oportunidades para todos.



# Nossos diferenciais

## Missão

---

Somos um sistema cooperativo que valoriza as pessoas e promove o desenvolvimento local de forma sustentável.

## Visão

---

Ser reconhecida como instituição financeira cooperativa com excelência em relacionamento e soluções que beneficiam nossos associados e a sociedade.

## Valores

---

### Cooperação

#### A cooperação está na nossa essência

A natureza cooperativa do negócio é o que nos faz capazes de alcançar o máximo do nosso potencial. Nossa escolha é sempre por cooperar, porque o todo é maior do que a soma das partes.

### Atuação sistêmica

#### Atuação sistêmica é a nossa força

A atuação sistêmica é a forma como nos estruturamos, nos reconhecemos e como guiamos o nosso funcionamento: o todo funciona quando cada parte desempenha, de forma coordenada, o seu papel. O sistema nos torna sólidos, e a solidariedade nos torna fortes.

### Pessoas no centro

#### Interesse genuíno nas pessoas está em nosso coração

Somos movidos pelo interesse genuíno nas pessoas. Queremos verdadeiramente entender as diferentes realidades e desafios das pessoas para oferecer a solução ideal – dos colaboradores aos associados, dos associados à comunidade. Acreditamos em uma cultura de trabalho humanizada e inclusiva, com orgulho pelo que fazemos juntos. E projetamos isso para fora proporcionando a melhor experiência cooperativa para o associado.



## Evolução constante

### Evolução constante é nossa mentalidade

Entendemos o dinamismo do mercado e das relações. Por isso, temos um olhar curioso e nos adaptamos a cada novo movimento para evoluir, criando oportunidades para melhorar, sempre. Incentivamos o empreendedorismo e aprendizado contínuo, em um modelo de cooperativismo renovado que seja relevante para os associados e a sociedade e cresça com eles.

## Ética

### Ética rege nosso pensamento e atuação

A ética faz parte do nosso jeito de ser, pensar e atuar. É inegociável e presente a cada tomada de decisão. Regula nossos comportamentos individuais e coletivos, priorizando o respeito a todos dentro e fora do sistema. Norteia nossas relações interna e externamente, com associados, parceiros e comunidade.

## Desenvolvimento local

### Desenvolvimento local é o que nos move

Acreditamos que, como protagonistas de desenvolvimento local e sustentável, as decisões do nosso dia a dia reverberam impacto positivo em cada região que atuamos. É a crença em proporcionar qualidade de vida para todos que nos permite amplificar o efeito do nosso trabalho.

## Transparência

### Transparência alimenta nossas relações

Com transparência estabelecemos vínculos sólidos e relação de confiança com as pessoas que fazem parte do nosso sistema. É por meio da confiança que realizamos as transformações profundas na sociedade.

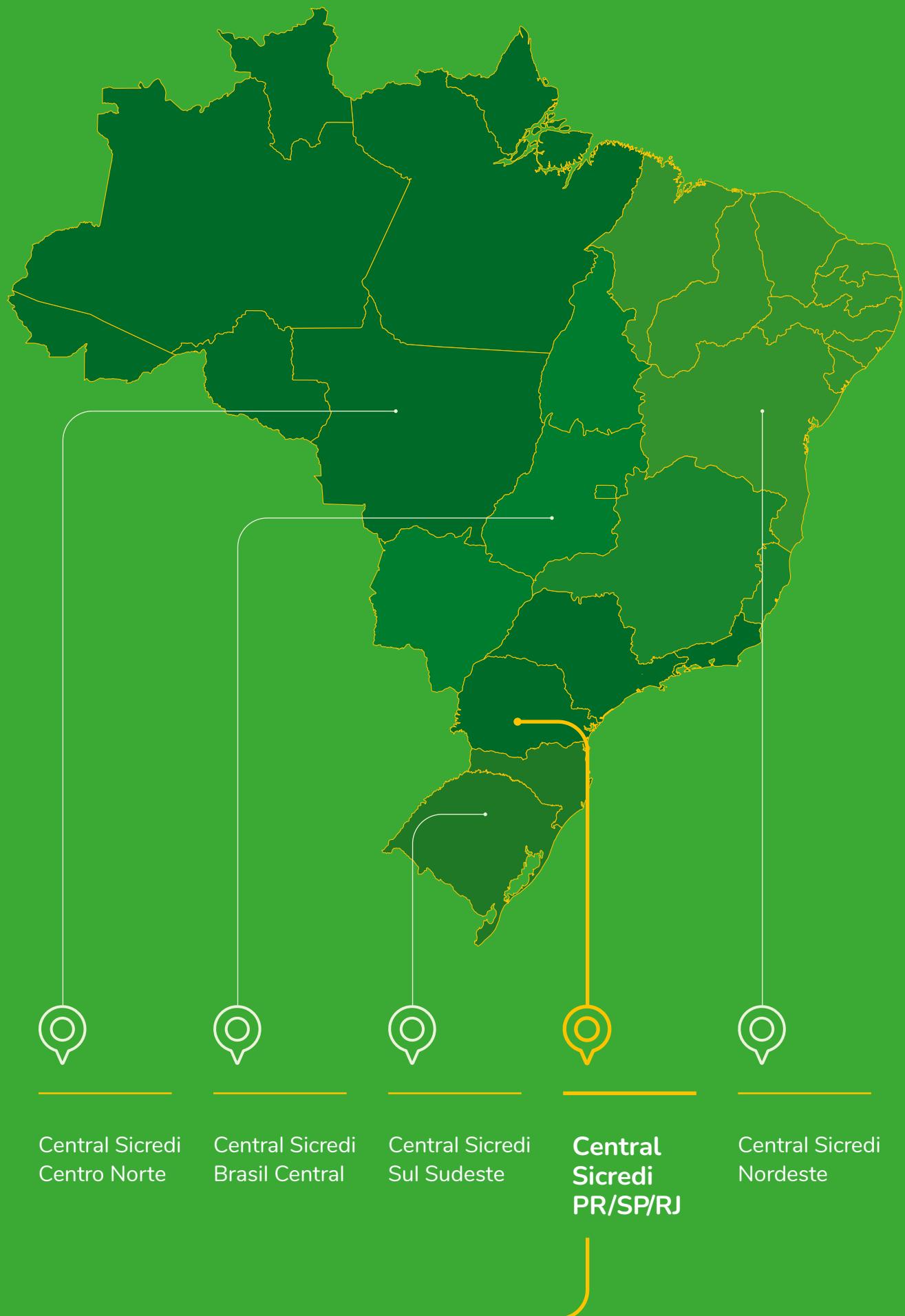


## *Presença nacional, atuação local*

Pensamos global e agimos localmente: em 2023 contamos com mais de 40 mil colaboradores para atender mais de 7,5 milhões de associados em mais de 2.500 agências por todo o país.

Nosso modelo de atuação sistêmico, é formado pela atuação das mais de 100 cooperativas espalhadas por todos os estados brasileiros, que contam com o apoio técnico e estratégico do Centro Administrativo Sicredi, garantindo tecnologia, segurança e solidez financeira.

Todas as cooperativas são filiadas a uma das cinco centrais regionais, que são acionistas do Conselho de Administração da SicrediPar, holding que coordena, junto das próprias cooperativas, as decisões estratégicas do Sistema.



# Destaques 2023

## Ranking Merco Empresas

Monitor Empresarial de Reputação Corporativa  
9º lugar na categoria "Serviços Financeiros".

## Ranking anual de projeções econômicas

Banco Central (BC)  
Top 5 anual de projeções econômicas do Banco Central pelo sexto ano consecutivo, na previsão do PIB.

## Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito (PNCC)

CardMonitor  
Cartão de crédito do Sicredi é o preferido dos usuários. O Sicredi também obteve a primeira posição no ranking de atendimento para cartão de crédito do Brasil.

## Best Work Places 2023

Infojobs  
Categoria "Instituições Financeiras, Seguradoras e Consultorias", ficamos posicionados no Top 5.

## Ranking BNDES

1º lugar nas categorias "Atendimento ao Cliente" e "Economia Verde". Além disso, 2º em "Microcrédito" e na terceira colocação nas categorias "Programas BNDES Crédito Rural" e "Abrangência em Linhas BNDES".

## WYCUP

O programa "Donas do Negócio", desenvolvido de forma colaborativa na cooperativa Sicredi União MS/TO e Oeste da Bahia, recebeu o reconhecimento internacional. Ariane Zen, uma das líderes da iniciativa, representou a cooperativa na cerimônia do WYCUP, realizada durante a Conferência do WOCCU, no Canadá.





## PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

**Prêmio Environmental Finance Bond Awards | Environmental**  
Ganhamos na categoria Empréstimo Social para mulheres empreendedoras. O reconhecimento inédito foi concedido à captação de US\$ 100 milhões realizada em 2022 para financiar micro, pequenas e médias empresas lideradas por mulheres.



## Prêmio Broadcast Projeções 2023

9ª posição na categoria Top Geral que avalia as previsões de sete indicadores da economia.

## Ranking GPTW Brasil

Sicredi é a 4ª melhor empresa para trabalhar no país, categoria Grandes Empresas (com mais de 10 mil colaboradores), segundo o ranking do GreatPlaceToWork® (GPTW).

# Destaques 2023

## Ranking TopAsset

7º maior na classe de Fundos de Renda Fixa.

## Valor 1000

8º lugar na categoria "100 Maiores Bancos", 7º lugar em operações de crédito, na categoria de depósitos totais e em receita de intermediação. Ocupou ainda a 8ª posição em patrimônio líquido, em lucro líquido e na categoria de melhor resultado operacional sem equivalência patrimonial.

## Época NEGÓCIOS 360°

1º lugar na categoria Instituições Financeiras/Bancos. O Sicredi também ficou em 12º lugar entre as melhores do Brasil, no ranking geral que reconheceu apenas 30 empresas de todos os setores.

## Global SME

### FinanceAwards 2023

O Sicredi foi premiado na categoria Título Sustentável do Ano. A instituição financeira cooperativa também recebeu menção honrosa como Melhor Financiador para Mulheres Empreendedoras, sendo ambos os reconhecimentos pela emissão da Letra Financeira Sustentável.



## Melhores e Maiores Exame

7º colocado na categoria "Cooperativas".

## Ranking Merco

### Responsabilidade ESG

8º lugar no ranking setorial de "Serviços Financeiros". De acordo com a Merco, este é um reconhecimento às empresas mais responsáveis do Brasil nos âmbitos de meio ambiente, responsabilidade social e governança corporativa.

## 100 Open Startups

1º lugar na categoria "Serviços Financeiros" e a 4ª colocação na categoria geral "Top 100 Open Corps".

## Ranking LinkedIn

### B2B Leaderboard

7º colocado na categoria "Cooperativas".

## Ranking LinkedIn

### B2B Leaderboard

7º colocado na categoria "Cooperativas".

# Nossos resultados em 2023



## + de 300

produtos e serviços financeiros de um jeito simples e próximo para você, para a sua empresa e para o seu agronegócio.



## + de 7,5 milhões

de associados presentes em todo o Brasil com mais de 2,6 mil agências, distribuídas em mais de 100 cooperativas.



## R\$ 37,5 bilhões

em patrimônio líquido, representando a riqueza de nosso Sistema, representado pela diferença entre bens, direitos e obrigações.



## R\$ 329,7 bilhões

em ativos.



## R\$ 213,7 bilhões

de saldo em carteira de crédito, incluindo CPR - Cédula de Produtor Rural.

## R\$ 224,3 bilhões

em depósitos totais.

Dados de janeiro/2024

2

# Nossa cooperativa





# Perfil

Há 33 anos, nasceu a Sicredi Fronteiras PR/SC/SP, com a missão de facilitar o acesso ao crédito para os agricultores. Atualmente, com uma política de admissão aberta, o propósito inicial dos 30 fundadores continua a guiar a nossa Cooperativa, a seguir no objetivo de construir juntos uma sociedade mais próspera.

Nosso crescimento contínuo cada ano é mais evidente, pois reflete no impacto positivo sobre os associados e a comunidade. Os benefícios, tanto financeiros quanto não financeiros, que resultam dos princípios cooperativos, são uma fonte constante de valor.

Com um total de 43 agências, atendemos mais de 98 mil associados, solidificando nossa missão como primeira instituição financeira cooperativa do Brasil, reconhecida pela confiança depositada pela comunidade.



## 1. Paraná

Ampére, Barracão, Bela Vista da Caroba, Boa Vista da Aparecida, Bom Jesus do Sul, Capanema, Capitão Leônidas Marques, Pérola D'Oeste, Planalto, Pranchita, Realeza, Salgado Filho, Santa Izabel do Oeste, Santa Lúcia e Santo Antonio do Sudoeste.

## 2. Santa Catarina

Anchieta, Guaraciaba, Palma Sola e São José do Cedro.

## 3. São Paulo

Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Bragança Paulista, Cabreúva, Cajamar, Campo Limpo Paulista, Itatiba, Itu, Itupeva, Jarinu, Jundiaí, Louveira, Mairiporã, Morungaba, Pinhalzinho, Piracaia, Várzea Paulista e Vinhedo.

# Destaque 2023



## PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Protagonistas do ano 2023

Nossa Cooperativa participou deste evento, organizado pela Central PR/SP/RJ, que reconheceu os destaques de cada uma das Cooperativas filiadas.

Realizado em Foz do Iguaçu/PR, no Mabu Thermas & Resorts, a cerimônia premiou aquelas que se esforçam todos os dias para fortalecer, com ações práticas, o objetivo do Sicredi e o legado dos fundadores do cooperativismo de crédito, com foco no crescimento cada vez mais sustentável e no desenvolvimento das comunidades.

Os campeões foram indicados pelas próprias Cooperativas e a escolha dos vencedores foi definida por critérios locais.

Desta forma, reconhecemos durante o evento, o excelente desempenho das agências de Realeza/PR, Santa Izabel do Oeste/PR, Pirapora - Jundiaí/SP e Bom Jesus dos Perdões/SP. Estas agências têm demonstrado



compromisso com a excelência e a melhoria contínua, alcançando marcos significativos em vários indicadores chave, sendo eles: Associados, Cobertura, NPS, Operações de crédito, Recuperação de Prejuízo, Recursos Captados, Resultado Líquido e Indicador de Supervisão. Esses indicadores estão alinhados com o planejamento estratégico da Cooperativa até 2026. Intitulado de Missão 30, desejamos, ao encerrar este ciclo, estar entre as 30 maiores Cooperativas de Crédito do país. Parabenizamos os gerentes de agência e gerentes administrativo financeiro e todas as equipes, pelo trabalho árduo e dedicação.



## INAUGURAÇÃO

Celebramos mais um capítulo de crescimento e proximidade com nossos associados, com a inauguração de uma nova agência no município de Piracaia/SP. Essa expansão reafirma nosso compromisso em atender às crescentes demandas dos associados nessa região, proporcionando serviços financeiros de qualidade e fortalecendo os laços com a nossa Cooperativa.

Paralelamente, avançamos em fortalecimento da marca, com a segunda agência em Itu/SP. Esse passo significativo representa um comprometimento constante em servir e apoiar as comunidades.

Não poderíamos esquecer da agência



de Santa Lúcia/PR, que, após cuidadosa revitalização, renova-se para melhor atender aos associados locais. Essa reinauguração simboliza a nossa constante evolução para oferecer experiências financeiras mais modernas e eficientes.

Agradecemos a confiança de nossos associados e reiteramos nosso compromisso de estar sempre ao lado de cada um, crescendo e prosperando juntos.



# Ações em 2023



## ***Encontro com Sócios Fundadores***

Celebramos um momento histórico com os Sócios Fundadores. O encontro ocorreu intencionalmente no dia 31 de julho, pois foi exatamente nesta data que a Credesul abriu as portas da sua primeira agência, na cidade sede da Cooperativa, em Capanema/PR.

Durante o evento, os sócios fundadores foram homenageados e reconhecidos por suas contribuições inestimáveis, que ajudaram a moldar a Cooperativa

em uma organização sólida e confiável, conhecida por sua proximidade com os associados e seu compromisso com a responsabilidade social.

O momento também foi uma oportunidade para fortalecer ainda mais o senso de pertencimento, reforçando o compromisso, princípios e valores oriundos da fundação da nossa Cooperativa.

## Re-Cooperação de associados

O projeto Re-Cooperação foi implementado em 2023 de forma gradativa, sendo finalizado em dezembro, com as últimas 4 agências.

Ele proporciona uma nova forma de tratamento de dívidas para associados em situação de fragilidade financeira, trazendo organização, padrão e, principalmente, uma abordagem muito mais ampla sobre a resolução de inadimplências.

Neste novo formato, não olhamos apenas para os valores vencidos, mas nos colocamos na condição de analisar toda a situação financeira do associado e propor a solução ideal para que ele consiga seguir com suas contas em dia. Essa nova abordagem faz toda a diferença, e coloca em prática nosso objetivo de

oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir com a melhoria da qualidade de vida dos nossos associados e da sociedade. O projeto tem uma logística que torna possível que o gestor de negócios tenha tempo e condições para oferecer uma solução perene para aquele cooperado que passa por um momento instável.

Com esta entrega, substituímos a antiga régua de cobrança para a nova “Régua de Relacionamento”, pois é nisso que somos bons, em relacionamento, e é quando o associado mais precisa que necessitamos estreitar os laços e buscar uma alternativa viável para resolver o problema.

Essa organização do dia a dia tem como finalidade melhorar a experiência dos nossos associados.



## Fórum “Construindo sociedades mais prósperas”

Pensando em estreitar ainda mais o relacionamento com os municípios no qual estamos inseridos, realizamos o Fórum “Construindo juntas sociedades mais prósperas: da teoria à prática”. Durante este evento, pudemos mostrar às mais de 120 lideranças do Paraná e Santa Catarina, os impactos positivos que uma Cooperativa de crédito traz e quais são as ações e iniciativas que possuímos, ressaltando que todo o valor gerado é reinvestido nas comunidades.



## Homenagem ao Legado

Fizemos o lançamento da Biografia em memória de nossa saudosa Adriana Conceição Barros Mêes. Adriana foi a primeira colaboradora mulher contratada pela Cooperativa, há 33 anos. Ela conseguiu, através da sua visão revolucionária, transformar a vida de colegas, colaboradores, famílias e comunidades.

A cerimônia de lançamento da Biografia intitulada: “Adriana: mulher real, coração do mundo”, ocorreu em nossa Sede Administrativa, em Capanema/PR e contou com a presença de familiares da Adriana, bem como de lideranças do Sicredi, entre eles, Manfred Alfonso Dasembrock, Presidente da Central Sicredi PR/SP/RJ e Membro do Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (WOCCU).

Neste momento entregamos, de forma simbólica aos familiares, a réplica da placa de renomeação de nosso auditório, que hoje se chama: Auditório Adriana Conceição Barros Mêes.



## **Reunião de Unidade Administrativa (RUA)**

Sediamos, neste ano, a Reunião de Unidade Administrativa (RUA). Esta é a segunda vez na qual a Cooperativa é anfitriã deste evento. Este encontro teve como objetivo tratar dos assuntos sistêmicos com as cooperativas que compõem a Central Sicredi PR/SP/RJ. O evento contou com a presença do Presidente da Central, Manfred Alfonso Dasenbrock, que também faz parte do Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (WOCCU).

Ao longo da reunião, o Presidente da nossa Cooperativa, José César Wünsch, apresentou a evolução da Cooperativa e a atuação de mercado nas regiões onde atuamos.



## **Promovendo Conhecimento e Oportunidades de Investimento**

O Sicredi Invest, evento realizado pela nossa Cooperativa, reuniu investidores nas cidades de Atibaia e Jundiaí/SP, proporcionando uma valiosa oportunidade para os convidados conhecerem ainda mais o cenário financeiro.

Neste evento exclusivo, contamos com a presença de Cristina Kelly dos Santos, Analista de Investimentos do Sicredi.

Sua participação ofereceu aos participantes uma visão aprofundada sobre estratégias de investimento, análise de mercado e oportunidades que podem impactar positivamente suas decisões financeiras.





## Ciclo Estratégico 2023-2025

Durante a construção do Ciclo Estratégico 2023-2025 do Sicredi, foram realizados três encontros estratégicos significativos. O primeiro ocorreu em Brasília/DF, seguido pelo segundo em São Paulo/SP e o terceiro em Foz do Iguaçu/PR. Em cada um desses eventos, houve a participação ativa do Presidente da nossa Cooperativa, José César Wunsch e Diretor Executivo, Fábio Júnior Câmara, reforçando o compromisso da liderança em orientar o rumo estratégico do sistema. O momento de conclusão desse ciclo estratégico foi marcado pela apresentação do resultado da atualização dos nossos norteadores estratégicos (Missão, Visão e Valores - MVV). Esse anúncio foi realizado, por meio de uma transmissão online, envolvendo todas as nossas pessoas colaboradoras. O propósito fundamental do Sicredi, de 'Construir juntos uma sociedade mais próspera', permanece inabalável.

O símbolo escolhido para representar o

Ciclo Estratégico 2025 é a árvore, que se torna um distintivo vivo de nossa história, trabalho e evolução. A árvore simboliza os diferenciais de uma marca que transforma, adaptando-se ao meio ambiente, mantendo longevidade em seu propósito. Seu crescimento contínuo e sustentável gera frutos para todos.

O Ciclo Estratégico 2025 - 'Das sementes aos frutos: uma jornada de evolução' destaca nossa jornada como a seiva que percorre o caule em sua função vital. Nesse contexto, reafirmamos nosso compromisso de construir uma sociedade mais próspera, adaptando-nos às mudanças e mantendo-nos resilientes para continuar crescendo.

Nosso novo mapa estratégico é o resultado do trabalho colaborativo de toda a equipe e aponta os caminhos que devemos seguir nos próximos anos, alinhados ao exercício constante do nosso propósito.



## Workshops de Alinhamento Estratégico para o Ciclo 2025

Como parte do nosso compromisso contínuo com a excelência e a sustentabilidade organizacional, demos um passo significativo em direção ao futuro, com a realização de dois workshops estratégicos voltados para as lideranças. Esses encontros foram fundamentais para a disseminação e aprofundamento do nosso novo ciclo estratégico 2025, que foimeticulosamente desenvolvido para responder aos desafios emergentes e aproveitar as oportunidades de crescimento.

Os workshops ocorreram em setembro, reunindo líderes de todas as áreas da Cooperativa. O objetivo desses encontros foi duplo: primeiro, garantir que todas as lideranças estivessem plenamente informadas sobre os objetivos, metas e iniciativas estratégicas que definirão nosso caminho até 2025; segundo, fomentar um ambiente de colaboração e coesão

entre os líderes, essencial para a implementação bem-sucedida do plano estratégico.

Durante os workshops, foram apresentados os principais pilares do ciclo estratégico 2025, que incluem:

**Inovação e Tecnologia:** Adotar as mais recentes inovações tecnológicas para melhorar a eficiência operacional e oferecer produtos e serviços de ponta aos nossos cooperados.

**Sustentabilidade e Responsabilidade Social:** Reforçar práticas sustentáveis em todas as operações e intensificar o compromisso com a responsabilidade social, alinhando os negócios com os valores da comunidade.

**Crescimento e Expansão:** Explorar novos mercados e oportunidades de expansão, mantendo a essência e os

princípios cooperativistas que nos definem.

**Desenvolvimento Humano e Capacitação:** Investir no desenvolvimento contínuo de nossos colaboradores e líderes, assegurando que a Cooperativa seja um lugar de aprendizado, inovação e crescimento pessoal.

Os participantes tiveram a oportunidade de discutir em profundidade cada um desses pilares. Além disso, foram realizadas sessões de planejamento colaborativo, onde as lideranças puderam esboçar planos de ação e estratégias para a implementação efetiva do ciclo estratégico.

O feedback dos participantes foi extremamente positivo, com muitos destacando a importância dos encontros para alinhar expectativas e fortalecer a comunicação interna. A energia e o comprometimento demonstrados pelas lideranças reafirmam nossa confiança de que estamos no caminho certo para alcançar os objetivos que estabelecemos para 2025. À medida que avançamos, permanecemos dedicados a manter um diálogo aberto e contínuo com todas as partes interessadas, assegurando que nossa jornada rumo ao ciclo estratégico 2025 seja inclusiva, transparente e, acima de tudo, bem-sucedida.

## **Valorizando nossos Coordenadores de Núcleo**

Visando valorizar e reconhecer nossos coordenadores de núcleo, nós concedemos a eles uma experiência única: uma viagem à Nova Petrópolis, conhecido como berço do Cooperativismo, e ao Centro Administrativo Sicredi, o CAS.

Foi uma ocasião muito especial, onde mais de 90 coordenadores de núcleo puderam ver de perto a trajetória do cooperativismo e aprimorar seus conhecimentos sobre o Sicredi. Esta viagem faz parte do programa de desenvolvimento de coordenadores de núcleo da Cooperativa.

Além da viagem, foi disponibilizada aos coordenadores, uma formação completa sobre esta importante função. Foram 06 módulos que visaram preparar esses coordenadores para futuramente poder assumir outras funções de liderança dentro e fora da Cooperativa.



## Visita dos Conselheiros ao estado de São Paulo

Nos últimos dias de setembro, os Conselheiros de Administração e Fiscal da nossa Cooperativa, realizaram uma série de visitas estratégicas às agências localizadas no estado de São Paulo. Esta iniciativa teve como objetivo fortalecer a conexão entre os membros do Conselho e as atividades efetuadas diretamente ao associado.

A jornada começou na cidade de Jundiaí, na agência Pirapora, onde os Conselheiros foram recebidos pela equipe local e puderam conhecer de perto as atividades e os desafios específicos da região. Em seguida, a comitiva seguiu para Bragança Paulista, visitando tanto a agência principal quanto a agência do centro, onde dialogaram com os colaboradores e trocaram experiências valiosas.

O itinerário incluiu também as agências de Itatiba e Itatiba centro, onde os Conselheiros observaram o dinamismo e o potencial de crescimento do mercado local.



A visita a Pinhalzinho proporcionou uma visão sobre o atendimento e serviços oferecidos em uma área de grande relevância para a Cooperativa.

A agenda prosseguiu com uma passagem por Louveira, onde os Conselheiros puderam apreciar o compromisso da equipe com a excelência no serviço ao cooperado.

A agência de Vinhedo também recebeu os membros, finalizando dois dias de imersão nas operações das agências e na cultura organizacional da Sicredi Fronteiras.

Essas visitas são parte essencial do compromisso que possuímos com a transparência, a governança participativa e o desenvolvimento contínuo. Elas permitem que os Conselheiros tenham uma visão abrangente e atualizada das atividades, reforçando a sinergia entre a administração central e as agências, que são o coração da Cooperativa.



## Jornada de Sucessão

Em setembro, o Conselho de Administração e Fiscal deu início a uma importante etapa em seu desenvolvimento contínuo: o primeiro módulo da Formação "Jornada de Sucessão". O primeiro encontro ocorreu no escritório administrativo, no estado de São Paulo, marcando o começo de um ciclo de aprendizado e preparação para o futuro.

A continuidade do programa se deu com o segundo módulo, realizado em novembro de 2023, na Sede Administrativa de Capanema. Este módulo reforçou os conceitos e práticas essenciais para uma transição de liderança eficaz e sustentável dentro da organização.

A "Jornada de Sucessão" está programada para incluir mais dois módulos, que serão realizados em fevereiro e outubro de 2024. Esses encontros são peças-chave na construção de uma governança corporativa robusta e na garantia de uma sucessão planejada e alinhada aos valores e objetivos da Cooperativa.

A formação é ministrada por Armando Lourenzo, uma figura notável no campo da administração. Com um currículo impressionante, Dr. Lourenzo é Doutor e Mestre em Administração pela FEA/USP,



além de ser Pós-Graduado em Filosofia pela PUC. Sua experiência como professor convidado em instituições renomadas como FIA, USP e Casa do Saber, somada à sua posição de Diretor da Universidade Corporativa da EY e Presidente do Instituto da EY, traz uma profundidade e relevância inestimáveis ao programa.

Através desta iniciativa, o Conselho de Administração e Fiscal reafirma seu compromisso com a excelência e a prontidão para os desafios futuros, assegurando que a liderança da organização continue a ser um exemplo de competência e visão estratégica.





Promoção  
**Poupança Premiada**  
Sicredi

# Nossos ganhadores em 2023

## **Poupança Premiada Sicredi**

A Campanha Poupança Premiada Sicredi, realizada pela Central PR/SP/RJ, encerrou 2023 entregando R\$ 2,5 milhões em prêmios. Os sorteios semanais de R\$ 5 mil, realizados até o fim da promoção, proporcionaram aos associados momentos de expectativa e celebração. O sorteio especial de R\$ 500 mil, ocorrido em outubro, foi um marco na campanha, antecedendo o grande sorteio de encerramento de R\$ 1 milhão, que ocorreu em dezembro. Em nossa Cooperativa, tivemos 13 associados, que foram sorteados e receberam R\$ 5 mil cada. Além dos benefícios diretos oriundos ao hábito de poupar, aqueles que possuem somente conta poupança, ao se associar ao Sicredi, poderão desfrutar da distribuição de resultados, que ocorre

decorrente do volume de negócios realizados, após aprovação nas assembleias da Cooperativa. Essa prática reforça a visão cooperativista, onde todos contribuem e se beneficiam. Os recursos por nós captados, alimentam o crédito rural e comercial, impulsionando o ciclo virtuoso do cooperativismo de crédito. Esse ciclo beneficia não apenas os associados, mas também os negócios locais e a economia da região.



**Adilson Martins**  
Santo Antonio do Sudoeste/PR



Aline Cristina Bianchini  
Bela Vista da Caroba/PR



Dirceu Brock  
Pérola D'Oeste/PR



Eloisa Rita Zanatta  
Capitão Leônidas Marques/PR



Ingrid da Costa Sobrino  
Bragança Paulista/SP



Jaqueline Maiara de Andrade Liebber  
Boa Vista da Aparecida/PR



JMDS Comércio de Papel e Descartáveis Eireli  
Várzea Paulista/SP



Marcio José Marques Ramos  
Atibaia/SP



Maria Isabel Junges  
São José do Cedro/SC



Pedro Lucas Klockner  
Capanema/PR



Rafaela da Rosa Dal Cortivo  
Santa Izabel do Oeste/PR



Rubem Xavier da Silva  
Campo Limpo Paulista/SP



Silvana Ribeiro  
Capitão Leônidas Marques/PR

## Seguro de Vida

Sempre buscamos soluções que atendam as necessidades de planejamento financeiro e proteção familiar, mas sobretudo, que tragam benefícios e diferenciais aos associados.

Os seguros de vida, além de proteger o associado nos casos de morte e invalidez permanente total ou parcial, trazem o diferencial de habilitar o associado a concorrer a sorteios mensais no valor equivalente ao seu capital segurado em vida. Em nossa Cooperativa, 6 associados foram contemplados em sorteios, no ano de 2023:

- . Rafael Gross
- . Ezequiel Melo dos Santos
- . Laudir Peretti
- . Neusa Maria Rosa Prado Paulista
- . Cleusa Aparecida da Silva Prates
- . Higor Erik Beutler



**Proteja quem você ama  
e concorra a prêmios  
de até R\$ 50 mil.**

Viva com tranquilidade e segurança.  
Contrate um seguro de vida com a gente.

 **Sicredi**

 **MAPFRE**  **ICATU**



# Modernização no atendimento automático

Buscando sempre atender e entregar o melhor aos nossos associados, investimos na atualização do Parque de ATM, fazendo a aquisição de mais 32 novos ATMR.

## Você sabe o que é ATMR (Caixa Eletrônico)?

O ATM Reciclador é um equipamento que permite depósito de dinheiro e folha de cheque sem a necessidade de utilização de envelopes, ou seja, o usuário do equipamento insere a cédula ou folha de cheque diretamente no equipamento.

O ATM Reciclador utiliza as cédulas de dinheiro dos depósitos para alimentar os cassetes, reciclando e disponibilizando as cédulas dos depósitos para a transação de saque, gerando assim maior eficiência na operação.

Este equipamento também realiza o crédito dos depósitos em dinheiro de forma online, ou seja, no mesmo instante é disponibilizado em conta Corrente ou Conta Poupança. Com essa vantagem, nossos associados conseguem realizar o pagamento de boletos, entre outras transações via aplicativo Sicredi ou IB, após o atendimento bancário.

O ATM reciclador oferece diversas vantagens, entre elas:

- Crédito online de depósitos em dinheiro (inclusive fora do horário bancário);
- Depósitos em dinheiro sem necessidade de envelope;
- Maior disponibilidade do equipamento nos fins de semana e feriados. (Numerário sempre disponível);
- Redução dos custos operacionais de processamento de depósitos (evita a conferência e as autenticações no Caixa Físico);
- Equipamento realiza validação das cédulas depositadas e rejeita as indevidas.
- Possibilidade de depósito após o horário de atendimento da agência, para liquidação de boletos.

**Onde você já encontra nosso ATMR:**  
Ampére/PR, Atibaia/SP, Barracão/PR, Boa Vista da Aparecida/PR, Bom Jesus dos Perdões/SP, Capanema/PR, Capitão Leônidas Marques/PR, Guaraciaba/SC, Itu/SP, Jundiaí /SP, Morungaba/SP, Palma Sola/SC, Pérola D'Oeste/PR, Pinhalzinho/SP, Piracaia/SP, Planalto/PR, Pranchita/PR, Realeza/PR, Santa Izabel do Oeste/PR, Santa Lúcia/PR, Santo Antonio do Sudoeste/PR e São José do Cedro/SC.



# *Nossa estratégia de sustentabilidade*

Alinhados aos princípios globais sobre Desenvolvimento Sustentável, atuamos gerando valor para os nossos associados, meio ambiente e sociedade. Por conta da nossa natureza cooperativa, temos um olhar atento aos nossos impactos.

Além da nossa Missão, Visão e Valores, que guiam como conduzimos o negócio e orientam a prática do desenvolvimento, contamos com uma robusta Estratégia de Sustentabilidade. Nossa Estratégia direciona como atuamos e incorpora as melhores práticas de

gestão do mercado, alicerçada nos pilares Ambientais, Sociais, Econômicos e Governança, demonstrando nossa preocupação com a sustentabilidade e perenidade do negócio.

Como parte da nossa estratégia, temos três direcionadores de Governança: Relacionamento e Cooperativismo, Soluções Responsáveis e Desenvolvimento Local. Em cada direcionador, dividimos os 12 temas focais mais relevantes para a sustentabilidade do Sicredi, ou seja, os temas materiais.



Com base nos temas materiais, que traduzem as temáticas mais relevantes para a sustentabilidade e onde devemos focar nossos esforços a fim de promover o crescimento sustentável do negócio, construímos os documentos e políticas sistêmicas que orientam nossa estratégia, tomada de decisão, operação e conduta.

A nossa Política de Sustentabilidade estabelece a governança para a sustentabilidade, os princípios e diretrizes aplicáveis a todos os níveis e entidades do Sistema, a fim de nortear a tomada de decisão na condução de negócios, atividades, processos e na relação com nossas partes interessadas.

# Referencial de Desenvolvimento Sustentável

O Referencial de Desenvolvimento Sustentável é uma ferramenta de mapeamento de todas as iniciativas, programas e ações desenvolvidos pelo Sicredi de maneira sistêmica, que promovam impacto positivo relacionado à Sustentabilidade.

Por meio da definição de indicadores conectados aos três direcionadores que compõe nossa Estratégia de Sustentabilidade, o Referencial é a base para a Medição de Impacto Positivo do Sicredi, que permite mensurar nosso desempenho em sustentabilidade nos níveis nacional, regional e local.



# CONSTRUIR **JUNTOS**

## UMA SOCIEDADE MAIS PRÓSPERA



3



# *Relacionamento e cooperativismo*



<b>Receber e compreender nossos associados</b>	<b>52</b>
<b>Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade</b>	<b>53</b>
<b>Fortalecer nosso modelo de governança</b>	<b>54</b>
<b>Promover inclusão, diversidade e equidade</b>	<b>64</b>

# Receber e compreender nossos associados

O encontro de Boas-Vindas é um momento crucial para definir o trajeto do associado dentro da cooperativa.

## *Encontro de* **boas-vindas**

Com o Boas-vindas, o associado, ao ingressar na Sicredi Fronteiras, conhece os diferenciais do cooperativismo em relação às demais instituições financeiras e, assim, pode usufruir ainda mais e melhor de todos os nossos produtos e serviços.

Ao participar deste momento, o associado conhece os benefícios de ser dono de uma cooperativa que investe no desenvolvimento da região onde está inserida, que tem a gestão democrática, que distribui resultados, entre outros.

Em 2023, o Boas-vindas atingiu mais de seis mil associados em dois formatos: presencial e digital, por meio uma trajetória interativa de vídeos, que possibilita o acesso na hora e local que preferir.

**+ de 6 mil**  
associados participantes



# *Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade*

Acreditamos que, ao difundir o cooperativismo entre os associados, colaboradores e nas comunidades, ampliamos o impacto positivo de nosso negócio. Dessa forma, reforçamos o diferencial democrático, colaborativo e transparente do nosso modelo de gestão, fortalecendo os vínculos de confiança e reciprocidade na sociedade.



O Crescer é o nosso programa de educação cooperativa, que tem como principal objetivo fortalecer a cultura do cooperativismo. É através do programa Crescer que levamos mais conhecimento aos nossos associados, incutindo a cultura cooperativista, mostrando os benefícios que um cooperado possui e as vantagens do modelo cooperativo.

Durante este ano, formamos mais de 1,4 mil pessoas, entre colaboradores e associados.

# 1.430 novos participantes



# Fortalecer nosso modelo de governança

## Participação dos associados

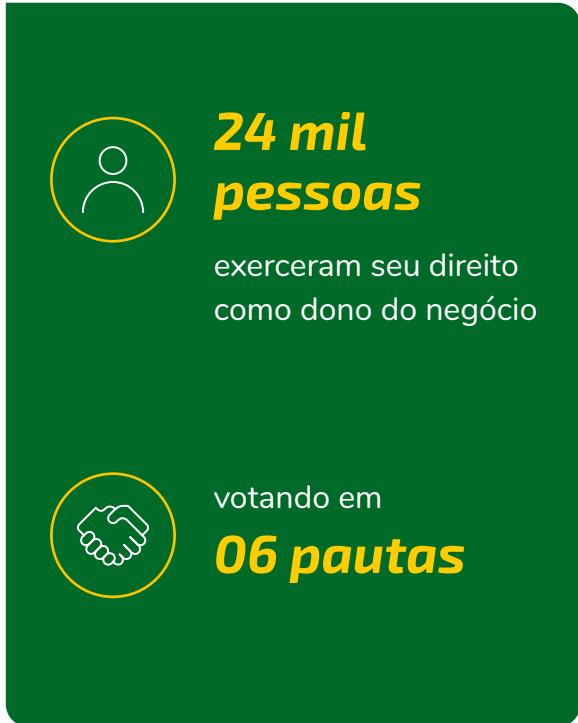
Nossos associados estão no centro do nosso negócio. Por isso, a assembleia é o órgão supremo da sociedade cooperativa, essencial para o nosso modelo de governança.

É o momento máximo de decisão democrática, onde os associados exercem o seu papel de dono, acompanhando e decidindo os rumos da cooperativa.



Objetiva a participação do associado nos processos de decisão da sua cooperativa. Com esse programa trazemos mais transparência às nossas ações, estabelecemos as regras e orientamos o modelo de gestão participativa, buscando o engajamento do associado.

O associado tem contato com o programa em reuniões, assembleias de núcleo, assembleia geral e outros eventos promovidos e organizados pela cooperativa, além do relacionamento diário na agência.



## Processo Assemblear

Nossa assembleia neste ano ocorreu em formato híbrido. Com o objetivo de sempre fornecer possibilidades de participação e direito a voto, disponibilizamos duas possibilidades de acesso ao evento, ou seja, os associados conseguiram participar da assembleia presencialmente nos locais destacados nas agências dos municípios ou de forma online, através da plataforma oficial: [www.sicredi.com.br/assembleias](http://www.sicredi.com.br/assembleias).

Com isso, conseguimos atingir o recorde de participação. Mais de 24 mil pessoas exerceceram o seu direito como sócio, votando nas pautas e auxiliando a decidir os rumos da Cooperativa. Este foi o maior número de associados desde a fundação, há 32 anos.

Outro fato importante foi a reunião de todos os Conselheiros, tanto de Administração quanto o Fiscal, do Paraná, Santa Catarina e São Paulo, para assistirem a Assembleia em um único local.



Ampére/PR



Anchieta/SC



Atibaia/SP



Barracão/PR



Bela Vista da Caroba/PR



Boa Vista da Aparecida/PR



Bom Jesus do Sul/PR



Bom Jesus dos Perdões/SP



Bragança Paulista/SP



Cabreúva/SP



Cajamar/PR



Capanema/PR



Campo Limpo Paulista/SP



Capitão Leônidas Marques/PR



Guaraciaba/SC



Itatiba/SP



Itu/SP



Itupeva/SP



Jarinu/SP



Jundiaí/SP



Louveira/SP



Mairiporã/SP



Morungaba/SP



Palma Sola/SC



Pérola D'Oeste/PR



Pinhalzinho/SP



Planalto/PR



Pranchita/PR



Realeza/PR



Salgado Filho/PR



Santa Izabel do Oeste/PR



Santa Lúcia/PR



Santo Antonio do Sudoeste/PR



São José do Cedro/SC



Várzea Paulista/SP



Vinhedo/SP

# Gestão compartilhada

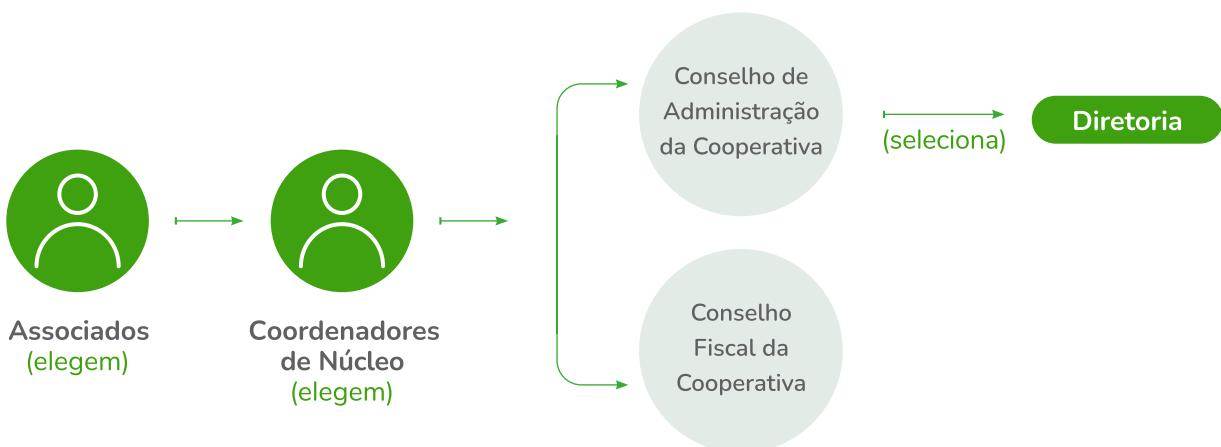
## Associados

- São as pessoas que formam a cooperativa, por meio da integralização de quotas-partes.
- Têm perfis diversificados; são profissionais liberais, pequenos, médios e grandes empresários, agricultores e estudantes, entre outros.
- Estão reunidos em núcleos ligados às unidades de atendimento.
- Participam das decisões sobre a gestão da cooperativa de forma igualitária, com os mesmos direitos e deveres, independentemente do volume de cotas de capital.

## → Coordenadores de Núcleo

- São eleitos pelos demais associados para representá-los na tomada de decisões nas assembleias.
- Eles levam os assuntos de interesse e as decisões do núcleo para as assembleias gerais da Cooperativa.

Cada entidade possui papéis específicos, proporcionando ganho de eficiência à nossa estratégia, à tomada de decisão e ao desenvolvimento de processos internos. Todas essas entidades, juntas, formam o Sicredi.



## Conselho de Administração

Gestão 2021 - 2024



José César Wünsch



Jorge Luiz Hoppe



Celso Miki Hirose



Moacir José Moltocaro  
Conselheiro  
Itu/SP



Arlindo Borner  
Conselheiro  
Pérola D'Oeste/PR



Gilberto Franciel Lodi  
Conselheiro  
Capitão Leônidas Marques/PR



Fabio Vendramin  
Conselheiro  
São José do Cedro/SC



Ivan Pavan  
Conselheiro  
Realeza/PR



José A. Barichello  
Conselheiro  
Santo Antônio do Sudoeste/PR



Sandro A. Firmino  
Conselheiro  
Jundiaí/SP



Sergio Sartori  
Conselheiro  
Ampére/PR

## Conselho Fiscal

Gestão 2023 - 2024

O Conselho Fiscal desempenha um papel crucial na governança e transparência de uma Cooperativa, atuando como um guardião dos interesses dos associados. Sua função vai além de uma mera supervisão; é uma salvaguarda para assegurar que as operações e decisões estejam alinhadas aos princípios cooperativistas e atendam aos interesses da comunidade.

Em nossa Cooperativa, temos a honra

de contar com pessoas extremamente dedicadas no Conselho Fiscal, que desempenham suas funções com zelo e comprometimento.

Os membros do Conselho não apenas representam a diversidade e expertise, mas também personificam o compromisso da Cooperativa com uma gestão sólida e transparente, garantindo a prosperidade contínua de nossos associados e comunidades.



Guilherme Fontana  
Conselheiro  
Guaraciaba/SC



Linor José Filippin  
Conselheiro  
Santa Izabel do Oeste/PR



Lucia Helena de Oliveira  
Conselheira  
Mairiporã/SP



Gesiani Dinara R. de Lima  
Suplente  
Capanema/PR

## Diretoria

*Diretor Executivo*



Fábio Júnior Camera

*Diretor de Negócios*



José Carlos Steffen

*Diretor de Operações*



Rodrigo Lazzarini

# Distribuição dos Resultados

Ao longo dos anos, trilhamos um caminho sólido, fundamentado nos princípios cooperativistas que norteiam nossas ações. Um dos aspectos mais significativos desse compromisso é a prática da distribuição de resultados, um elemento essencial que reafirma nossa missão de construir juntos uma sociedade mais próspera.

A distribuição de resultados em uma Cooperativa é uma manifestação concreta do princípio da participação econômica dos associados. Em nossa essência cooperativista, cada associado é dono do negócio, e a geração de resultados é uma conquista da Cooperativa e vitória coletiva. Esse excedente, proveniente do bom desempenho bem-sucedido da Sicredi Fronteiras, é compartilhado de maneira justa entre os associados.

Nesse contexto, é com grande entusiasmo que anunciamos que a forma específica de distribuição dos resultados deste ano será decidida democraticamente durante nossa Assembleia, marcada para o 12 de março de 2024. Esta assembleia é uma oportunidade única para os associados participarem ativamente das decisões que moldam o futuro da Cooperativa.

## O crescimento do nosso resultado:



Findamos 2023 com o resultado de R\$ 87,1 milhões.

## Juros sobre o Capital

Para além da distribuição dos resultados, destacamos que em 1º de dezembro de 2023, a conta capital recebeu um retorno significativo, com o pagamento de juros sobre o capital próprio superando a marca dos R\$ 7,2 milhões.

Nossos associados, portanto, desfrutam de uma recompensa dupla, refletindo nosso compromisso com a valorização de sua participação em nossa Cooperativa.

# Promover inclusão, diversidade e a equidade

O princípio do cooperativismo “Adesão livre e Voluntária” evidencia a nossa abertura à maior inclusão e diversidade no quadro de associados. Em nosso cotidiano, buscamos construir um ambiente inclusivo e diverso, com pluralidade de pensamento, colaboração e inovação, considerando as necessidades e a individualidade de cada pessoa, ampliando continuamente os olhares e perspectivas de diversidade.



O propósito do Comitê Jovem é atrair e manter jovens no Sicredi, com finalidade educativa, através de ações de desenvolvimento pessoal e profissional, que despertem o interesse deles em participar de uma organização financeira cooperativa, tornando-o um promotor do cooperativismo e protagonista social da região onde mora.



Promover a equidade de gênero, o empoderamento e a capacitação de mulheres para que elas possam cada vez mais assumir novos papéis de protagonismo e liderança nas Cooperativas e nas comunidades, esse é o nosso propósito!



---

**100 participantes**  
do Comitê Jovem



---

**117 participantes**  
do Comitê Mulher





Ao longo dos últimos dois anos, o Comitê Jovem e o Comitê Mulher da Sicredi Fronteiras impactaram aproximadamente 200 participantes, no Paraná, Santa Catarina e São Paulo.



As membras do Comitê Mulher se reuniram em Capanema, Barracão e Jundiaí para o encontro chamado “Mulheres Autênticas”, ministrado pela assessora de Desenvolvimento do Cooperativismo, Daiane Wesseler Alexandre. Na oportunidade, ela auxiliou as mulheres a compreenderem seus arquétipos, suas forças e suas fraquezas, fazendo-as entender como lidar com as dificuldades e como evoluir constantemente.

Já os jovens participaram de formações sobre liderança, protagonismo, autoconhecimento e propósito para, como voluntários, atuar junto à

comunidade, apoiando projetos de impacto, como o Dia de Cooperar, comemorado no Dia Internacional de Cooperativismo de Crédito e o Inverno Cooperativo, que arrecada doações de roupas e calçados, entre outros.

Os membros dos Comitês também foram incentivados a realizar oficinas de educação financeira em cada agência, com vários públicos nas escolas e empresas, apresentando os benefícios de uma boa organização financeira para a vida.

Para relembrar e comemorar as ações realizadas ao longo do ano, de forma conjunta, jovens e mulheres participaram de uma confraternização que ocorreu Capanema/PR, e em Jundiaí/SP, marcando o encerramento das atividades do ano.



4

# Soluções Responsáveis



Promover a educação financeira \_\_\_\_\_ 70

Oferecer soluções financeiras e não financeiras com impacto positivo\_ 78

Garantir a gestão integrada de riscos sociais, ambientais e climáticos\_ 82

# Promover a educação financeira

Nossas iniciativas de educação financeira ampliam nossa capacidade de impactar positivamente nossos associados e as comunidades onde estamos presentes. Por meio delas, incentivamos atitudes conscientes no uso de nossos produtos e serviços, oferecendo orientação e aconselhamento para que as pessoas possam fazer escolhas ponderadas, alinhadas ao seu bem-estar, com autonomia, independência e planejamento.

Fizemos reuniões de articulação da restruturação do Programa Cooperação na Ponta do Lápis, segmentando a Educação Financeira em nossa Cooperativa, com isso, formamos facilitadores de todos os públicos no tema de Oratória e Andragogia, impactando em média 200 colaboradores em 2023. Com a Semana Nacional de Educação Financeira

(Semana ENEF), fornecemos oficinas para mais de 5 mil alunos nas escolas. Os segmentos PJ, PF e AGRO no decorrer do ano, realizaram as oficinas, impactando mais de 8,5 mil pessoas, através da Educação Financeira.



---

**+ de 8.500 pessoas**  
impactadas no ano por educação financeira.



 **cooperação  
na ponta  
do lápis**



O Programa Escrevendo com o Sicredi, tem como principal objetivo, que os alunos tenham a oportunidade para compreender ainda mais o significado e o uso da linguagem, bem como ampliar o vocabulário e a correta aplicação da língua portuguesa na comunicação oral e escrita.

Mais de 5 mil alunos do quinto e nono ano de 120 escolas de vários municípios no PR, SC e SP participaram do programa "Escrevendo com o Sicredi", que oportuniza o aprofundamento em cooperativismo, sustentabilidade e educação financeira.

Destacamos os municípios de Barracão/PR e Dionísio Cerqueira/SC, que envolveram mais de 710 estudantes de 25 escolas.

O programa foi realizado através de parcerias com secretarias de educação e professores, que distribuíram gibis da Turma da Mônica aos alunos. A competição final premiou o conhecimento das palavras mais desafiadoras, reforçando o aprendizado.

O programa demonstra o compromisso da Sicredi Fronteiras com o desenvolvimento das regiões atendidas.

## PROJETO *Real Blick*

Acreditamos ser crucial a conscientização das crianças sobre a utilização consciente do dinheiro, a fim de constituir desde os primeiros anos uma boa relação com as finanças, garantindo uma vida econômica saudável.

Com essa premissa, reafirmamos a parceria com a Escola Municipal Guilherme Blick, que desde 2019 trabalha com o Projeto Real Blick. Essa iniciativa trabalha a educação financeira através da administração de um dinheiro fictício, o "Real Blick". Esse dinheiro é entregue aos alunos como forma de reconhecimento às atividades registradas em aula, comportamento, tarefas de casa, entre outras. Com o Real Blick, os alunos podem realizar a compra fictícia de materiais escolares, fornecidos pela Secretaria de educação do município. O projeto visa inculcar no comportamento das crianças, o cuidado com as finanças pessoais e da família.

Além disso, através do Projeto Real Blick, reconhecemos que a educação transcende a mera transmissão de conhecimentos e abraçamos a formação integral dos alunos. Ao envolver alunos, professores e famílias, promovemos uma abordagem holística, reconhecendo que as emoções, as relações interpessoais e o bem-estar psicológico são fundamentais para o processo de aprendizagem e para a construção de uma comunidade saudável e resiliente.

A Área de Captação da nossa Cooperativa tem desempenhado um papel dinâmico e abrangente na disseminação de conhecimento financeiro e cooperativista em diversas esferas.

### Reuniões com Associados:

A equipe tem promovido encontros diretos com os associados, apresentando análises detalhadas dos Cenários Econômicos, explorando oportunidades de Investimentos e fortalecendo os princípios do Cooperativismo de Crédito. Essas reuniões visam criar uma conexão mais próxima com os associados, compartilhando informações valiosas e promovendo uma compreensão mais profunda das dinâmicas financeiras.

### Palestras em Associações e Entidades:

Colaboradores da Cooperativa têm contribuído ativamente para Associações Comerciais e entidades, oferecendo palestras que abrangem Cenários Econômicos e Investimentos e também destacam a importância do Cooperativismo de Crédito.



Colaboradores extremamente competentes que temos em nossa Cooperativa, como Paulo Padilha e Cesar Augusto de Souza Oliveira, atuaram como palestrantes, compartilhando informações sobre temas financeiros, enquanto Mauricio Jorge Machado abordou questões relacionadas à Inovação e Transformação Digital.

### Eventos em Ambiente Escolar:

Buscamos alcançar a comunidade mais jovem por meio de eventos em ambientes escolares. Ao investir na conscientização financeira desde cedo, contribuímos para a formação de uma geração mais informada e consciente.

### Eventos em Empresas:

Levamos nosso conhecimento também para o ambiente corporativo, organizando rodas de conversa em algumas empresas. As apresentações têm foco em temas relevantes para o setor empresarial, como Agronegócio, Panorama Atual e Tendências. Essa abordagem visa fortalecer a nossa relação com o setor empresarial, proporcionando informações estratégicas e soluções financeiras alinhadas às necessidades específicas.

### Ação Capital Social:

A ação do capital social iniciou em nossa Cooperativa em 2023 e visou recompensar associados que realizam a integralização do capital social através de brindes, de acordo com o valor investido. Esta ação auxiliou para incentivar a participação ativa e fidelização dos associados. Nesta ação, todos saem ganhando, pois a integralização do capital social é um investimento que sempre permanecerá como parte do patrimônio do associado. Quer participar? Entre em contato com a sua agência e saiba mais.



### Desenvolvimento em Ação

Pensando no conforto e bem-estar das pessoas menos assistidas, trabalhamos a campanha Inverno Cooperativo. A ação seguiu conforme os anos anteriores e consistiu na arrecadação de roupas, calçados e cobertores em bom estado de uso, além de alimentos não-perecíveis.

O resultado, como sempre, foi emocionante. Contabilizamos mais de 8 mil itens entre calçados, cobertores, brinquedos, roupas, além de 120 kg em alimentos.



### INVERNO COOPERATIVO



## **Formatura da primeira turma do Curso Técnico em Cooperativismo de Crédito**

No final de setembro, recebemos com alegria e gratidão os alunos do curso técnico em Cooperativismo de Crédito em nossa Sede Administrativa, para o emocionante evento de formatura. Este marco representou o encerramento de meses intensos de aprendizado e dedicação por parte dos participantes.

O curso, promovido em parceria com a TECPUC, foi conduzido de maneira inovadora, com aulas online e ao vivo. Nosso objetivo foi claro: proporcionar uma formação técnica qualificada, preparando os alunos para os desafios do futuro no mercado de trabalho financeiro cooperativista.

Ao investir nessa formação, reafirmamos nosso compromisso com valores fundamentais, contribuindo diretamente

para quatro Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU: Educação de qualidade, redução das desigualdades, emprego digno e crescimento econômico, além de fomentar parcerias em prol de metas comuns.

Nesta primeira turma, 14 alunos, provenientes dos municípios de Bela Vista da Caroba, Bom Jesus do Sul e Salgado Filho no estado do Paraná, e Anchieta, em Santa Catarina, receberam seus merecidos diplomas de curso técnico.

Todos os alunos participantes da primeira e segunda turma do curso técnico em cooperativismo de crédito são provenientes de escolas públicas dos municípios em que atuamos.





## **Ferramentas de autogestão financeira**

Entendemos que o sucesso individual de nossos colaboradores está intrinsecamente ligado ao seu bem-estar financeiro. Por isso, desenvolvemos iniciativas para auxiliá-los na autogestão financeira.

Acreditamos que o conhecimento é a chave para capacitar nossos colaboradores a tomar decisões financeiras conscientes e sustentáveis.

Além disso, demonstramos uma atenção especial à adimplência, reconhecendo a importância de manter uma situação financeira equilibrada. Através de

ferramentas internas, buscamos fornecer suporte para que eles possam gerenciar suas obrigações financeiras de maneira eficaz, evitando dificuldades e promovendo a estabilidade financeira a longo prazo.

Nossa abordagem vai além de uma relação tradicional entre empregador e colaborador; é uma parceria que visa o crescimento mútuo. Esta é a forma que trabalhamos, para que todos possam trilhar caminhos em direção a uma gestão financeira mais consciente e bem-sucedida.

# Protagonistas da Comunidade

Em 2020, o Sicredi apresentou o seu novo propósito: Construir juntos uma sociedade mais próspera. A partir desse objetivo, foi criado o Troféu “Protagonistas da Comunidade” para reconhecer as agências e cooperativas que tangibilizam o propósito em projetos e iniciativas concretas, gerando impacto positivo aos associados e comunidade. Durante 2023, tivemos quatro ações disputando o Protagonistas:

## PAS FC - Projeto Acredito Sicredi Futebol Clube:

Nasceu da área de Ciclo de Crédito da sede da nossa Cooperativa. O Projeto Acredito vem de acreditar, o que reflete no trabalho: o ensino de futebol para as crianças. Somos acreditadores de um futuro mais próspero e temos plena convicção de que esse futuro se inicia com as crianças.

O espírito de colaboração cerca este projeto,



fazendo com que várias pessoas se tornem voluntárias, auxiliando no treino das crianças. Esses voluntários unem-se ou pelo amor ao cooperativismo, ao futebol, à Cooperativa, às crianças ou a todos os itens supracitados.

O projeto PAS FC está situado em Capanema/PR, cidade sede da Cooperativa Sicredi Fronteiras e atende crianças de 09 a 13 anos, sem distinção de classe social.

Não é só futebol. É atividade física, é inclusão, é interação, é respeito ao colega, é saber ganhar e perder, é sobre respeitar as diferenças, é motivação, é sair da tela e ir para a grama, é Cooperar: O objetivo do projeto não é formar grandes atletas, é formar grandes pessoas, é fazer a diferença para aquelas crianças e para suas famílias, é dedicar um tempo ao próximo e cooperar com a comunidade, é fazer a nossa parte.

## Projeto Aquecendo Anjos:

Esse projeto consiste na confecção de roupas de lãs, principalmente suéter, toucas e sapatinhos para crianças com idades de até 07 anos. Essas roupinhas são confeccionadas e enviadas para



entidades sem fins lucrativos e destinada para crianças que mais necessitam. Nossa Cooperativa auxilia fazendo da agência de Santo Antonio do Sudoeste, um ponto de arrecadação para lãs. Também já realizamos eventos benficiais, como bingos, para angariar mais suprimentos.

final de novembro, ocorreu a conclusão desta matéria, com direito a visitação na Sede Administrativa.

### Projeto Jovens Empreendedoras

#### Vencedor do Troféu Protagonistas da Comunidade

Visando impulsionar e valorizar o comércio local é que surgiu o Projeto Jovens Empreendedoras. Essa iniciativa consistiu na criação de uma feira de negócios para micro e pequenos empresários, aumentando o networking e tirando muitos negócios da informalidade, com orientação financeira e comercial.

A partir disso, surgiu o Gerente de Atendimento PJ – MEI. Essa pessoa forneceu oficinas de educação financeira, consultoria de negócios e várias consultorias para que essas empresas venham para a formalidade, realizando a criação do CNPJ.



### Educação financeira para a terceira idade:

Em 2022, iniciamos uma parceria com UNATI – Universidade Aberta à Terceira Idade de Santa Izabel do Oeste. Desta forma, apoiamos os alunos com materiais de educação financeira, oportunizando momentos de interação em sala de aula. Por intermédio da agência de Santa Izabel do Oeste, alguns colaboradores de nossa Cooperativa ministraram aulas na disciplina de educação financeira. No



# Oferecer soluções financeiras e não financeiras com impacto positivo

Conhecemos o poder que nossas soluções financeiras possuem para apoiar no desenvolvimento sustentável e, por isso, buscamos identificar oportunidades para a criação e aprimoramento de soluções com uma visão de sustentabilidade, reforçando nossos valores e o posicionamento no mercado.

Nesse sentido, contamos com uma série de linhas de crédito alinhadas à chamada economia verde, que têm foco nos potenciais impactos positivos para a sociedade e para o meio ambiente, resultando na melhoria do bem-estar da humanidade e da igualdade social, ao mesmo tempo que reduzem significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica.

## ECONOMIA VERDE

Produto	Descrição
	<b>Crédito Energia Solar</b> O Crédito Energia Solar é um produto de financiamento específico para a aquisição de tecnologia de energia solar para auxiliar os associados interessados em utilizar fontes alternativas e renováveis de geração de energia em suas atividades.
	<b>Crédito Energia Renovável</b> O Crédito Energia Renovável é destinado ao financiamento para aquisição e instalação de equipamentos, obras e projetos para obtenção de energia elétrica a partir de fontes renováveis, que não geram grandes impactos ambientais negativos.
	<b>Crédito Eficiência Energética</b> O Crédito Eficiência Energética é um financiamento destinado a investimentos para redução do consumo energético de pessoas físicas ou jurídicas.
	<b>Crédito Universitário</b> O Crédito Universitário é um produto de financiamento específico para aquisição de cursos do ensino superior que visa auxiliar os alunos e associados.
	<b>Programa ABC Mais</b> Busca incentivar o investimento em projetos agropecuários que diminuam as emissões de gases de efeito estufa e o desmatamento, além de ampliar a área de florestas cultivadas, e estimular a recuperação de áreas degradadas.
	<b>Microcrédito</b> Financiamento que visa conceder crédito para o atendimento das necessidades financeiras de pessoas físicas e/ou jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de porte micro utilizando metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica.

## Nossa Cooperativa no Agronegócio

As ações proativas no segmento agro, evidenciam seu comprometimento com o desenvolvimento sustentável dessa importante vertente econômica.

Recentemente, promovemos a viagem do segmento, que levou nossos colaboradores a Curitiba, Morretes e Paranaguá, no Paraná. Durante essa viagem, concentrarmos nossos esforços no fortalecimento dos princípios cooperativistas, promovendo uma compreensão mais profunda das dinâmicas do setor.

Além disso, com o Workshop Agro, realizamos a imersão dos gestores de São Paulo, no Paraná e Santa Catarina. Essa iniciativa proporcionou troca de



experiências e conhecimentos entre os colaboradores e aprofundamento nas realidades e desafios do setor agrícola nessas regiões, fomentando práticas inovadoras e sustentáveis.

Outro destaque foram as reuniões de lançamento do Plano Safra, uma etapa crucial que envolveu técnicos, revendedores de máquinas, colaboradores e associados. Esses encontros estratégicos visaram alinhar as ações da Cooperativa com as necessidades do setor, garantindo um suporte integral aos produtores rurais ao longo do ciclo agrícola.



# Cartões Sicredi

## **Crédito e débito para você e sua empresa**

No mundo atual, ter um cartão de crédito que oferece não apenas conveniência, mas também uma série de benefícios, é essencial. É por isso que o Cartão Sicredi se destaca como uma escolha inteligente para quem busca mais do que apenas uma forma de pagamento. Com o Cartão Sicredi, você tem acesso a um universo de vantagens que facilitam o seu dia a dia e enriquecem a sua experiência financeira.

Confira alguns dos benefícios que fazem do Cartão Sicredi a escolha certa para você:

### **Programa de Pontos:**

Acumule pontos a cada compra e troque por recompensas valiosas. Seus gastos diários se transformam em benefícios tangíveis que você pode aproveitar como preferir.

### **Taxas Competitivas:**

Desfrute de um dos menores custos do mercado, com taxas justas que não comprometem o seu orçamento.

### **Flexibilidade de Pagamento:**

Com o Cartão Sicredi, você tem a liberdade de escolher a melhor data de vencimento para suas faturas, adaptando-se ao seu fluxo de caixa.



### Segurança:

Com tecnologia de ponta, o Cartão Sicredi oferece proteção avançada contra fraudes, garantindo transações seguras em qualquer lugar do mundo.

### Aceitação Internacional:

Seja em viagens de negócios ou lazer, seu Cartão Sicredi é aceito em milhões de estabelecimentos ao redor do globo.

### Atendimento Personalizado:

Conte com o suporte de uma equipe dedicada, pronta para atendê-lo sempre que precisar, com a qualidade e a atenção que você merece.

### Benefícios Exclusivos:

Aproveite descontos e condições especiais em uma ampla rede de parceiros, incluindo lojas, restaurantes e serviços diversos.

Com o Cartão Sicredi, você não apenas faz compras, mas também investe em uma vida financeira mais próspera e segura. Seja para gerenciar suas despesas diárias ou planejar compras maiores, o Cartão Sicredi é o seu aliado.

Não perca mais tempo e faça parte do grupo de pessoas que escolheram a praticidade e as vantagens do Cartão Sicredi. Solicite o seu hoje mesmo e transforme cada transação em uma experiência positiva.

### Cartão Sicredi: Mais que um cartão, um parceiro para a vida!



# *Garantir a gestão integrada de riscos sociais, ambientais e climáticos*

## **Gestão integrada de riscos**

Possuímos uma estrutura centralizada de gerenciamento integrado de riscos, que atende a todas as entidades ligadas ao Sistema, desde o Banco Cooperativo Sicredi até as centrais e cooperativas.

A partir do modelo de linhas de defesa, as equipes de riscos atuam de maneira

independente das áreas de negócio e da auditoria interna, dedicadas 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 solidez e confiança.



# Promover a gestão ecoeficiente

Consideramos que uma gestão ecoeficiente é aquela que busca atingir a máxima eficiência no uso de recursos materiais e naturais, com o mínimo de impacto adverso ao meio ambiente e com geração de impacto positivo.



## **Neutralizamos 100%**

das emissões de gases de efeito estufa do nosso inventário.

## **Comitê de Sustentabilidade**

Desenvolvimento sustentável para nós, é a gestão do negócio com foco na ampliação do nosso impacto positivo econômico, social e ambiental e climático, reduzindo os impactos adversos e gerando valor para os associados, colaboradores, comunidade e demais partes interessadas. Nossa Comitê de Sustentabilidade se reúne constantemente a fim de promover

transformações positivas nas localidades onde estamos presentes. Ele também tem a finalidade de auxiliar o Conselho de Administração nas tomadas de decisões e no acompanhamento dos 31 indicadores do referencial de desenvolvimento sustentável, sempre com olhar voltado para a sustentabilidade do negócio cooperativo, compreendendo os eixos social,

econômico,  
cultural,  
educacional e  
ambiental.



5



# *Desenvolvimento Local*



Fomentar a economia local ..... 86

Promover o desenvolvimento de pessoas ..... 88

Contribuir para o desenvolvimento das comunidades ..... 96

# Fomentar a economia local

A economia local, também conhecida como solidária, é um conceito baseado em fortalecer os negócios de uma comunidade. A premissa é simples: com uma boa gestão de recursos em uma sociedade, todos se desenvolvem de maneira igualitária e próspera. Sendo assim, com essa estrutura ninguém tem a perder. Além das vantagens principais, como o impulsionamento da economia, outros benefícios acompanham essa ação.

## **Como desenvolvemos a economia local:**

- Incentivando políticas
- Conectando pessoas e instituições
- Analisando os recursos da comunidade



## Participação em Feiras, Eventos e Exposições

Enxergamos os eventos como uma valiosa oportunidade de fortalecer vínculos, estreitar relacionamentos e contribuir para o desenvolvimento sólido da comunidade.

Durante o último ano, marcamos presença em diversas feiras locais, onde pudemos destacar nossos produtos e serviços em nossos stands. Esses espaços são vitrines para nossas soluções financeiras e também pontos de encontro, nos quais tivemos o privilégio de conhecer de perto as necessidades e expectativas de nossos associados e parceiros.

Além da participação direta com stands, contribuímos como patrocinadores em diversos eventos ao longo do ano. Essa iniciativa reflete nosso compromisso em impulsionar o aspecto financeiro, cultural, educacional, social e esportivo em nossa região.



Desta maneira, fortalecemos nosso relacionamento com associados e parceiros comerciais, e, mais importante ainda, contribuímos para o desenvolvimento econômico e social da comunidade que orgulhosamente chamamos de lar.





# *Promover o desenvolvimento de pessoas*

Nossos colaboradores fazem parte das comunidades onde atuamos e, ao mesmo tempo, são responsáveis pelo relacionamento próximo e humano. Ao investir em sua 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.

## Nossa Perspectiva sobre o quadro de colaboradores

Na dinâmica da nossa Cooperativa, as pessoas desempenham um papel central. Em cada etapa percorrida, em cada serviço prestado e em cada decisão tomada, é a influência das pessoas que molda os acontecimentos. A transformação das vidas dos nossos associados e a contribuição para o progresso das comunidades onde estamos inseridos são resultados diretos do empenho de cada membro da nossa equipe.

Na Sicredi Fronteiras, priorizamos um ambiente de trabalho que acolhe as pessoas, proporcionando uma experiência agradável, inclusiva e que estimula o protagonismo e o desenvolvimento. Nossa equipe é composta por profissionais de diversas faixas etárias, e encorajamos ativamente a troca mútua de conhecimento e aprendizado, sempre promovendo a cooperação.

Acreditamos firmemente que, ao

unirmos forças, fazemos a diferença e contribuímos para o crescimento de todos.

Além da importância que atribuímos às pessoas, na Sicredi Fronteiras, reconhecemos que o constante aprimoramento profissional é fundamental. Compreendemos que a capacitação contínua dos nossos colaboradores enriquece as suas habilidades individuais e fortalece a nossa cooperativa como um todo.

Anualmente, dedicamos significativas horas de treinamento aos nossos colaboradores, proporcionando oportunidades para aprimorar conhecimentos, desenvolver competências e se manterem atualizados com as tendências do mercado. Essa abordagem eleva a qualidade dos serviços prestados aos nossos associados e contribui para um ambiente de trabalho dinâmico e inovador.

### GRAU DE INSTRUÇÃO

Certificação	Colaboradores
Ensino Superior em andamento	219
Superior Completo	302
Pós-Graduação em andamento	06
Pós-Graduação Completa	165





Aumentamos, neste ano, expressivamente o número de colaboradores. De 2022 para 2023, nossa equipe cresceu, somando 91 novos colaboradores.

A expansão na nossa equipe reflete o nosso empenho em investir em talento humano. Acreditamos que, ao criar oportunidades de emprego, estamos não apenas fortalecendo nossa Cooperativa, mas também desempenhando um papel ativo na promoção do bem-estar e prosperidade em nossa comunidade.



---

**716 colaboradores  
na Cooperativa**



---

**91 admissões  
em 2023**

## Somos GPTW!

O Sicredi conquistou a 4<sup>a</sup> posição no ranking do Great Place To Work® (GPTW), na categoria Grandes Empresas (com mais de 10 mil colaboradores)

Essa conquista é resultado do empenho e dedicação das mais de 40 mil pessoas colaboradoras que fazem do Sicredi um local excepcional para trabalhar. O reconhecimento não apenas destaca a qualidade de nosso ambiente de trabalho, mas reforça nosso propósito de construir juntos uma sociedade mais próspera, impactando positivamente a vida de nossos mais de 7,5 milhões de associados.

A avaliação para essa posição de



destaque foi conduzida por meio da Pesquisa de Clima e análise do Book de Práticas. Participaram desta edição mais de 34 mil colaboradores do Sicredi, resultando em um índice geral de confiança de 89%. O e-NPS (Employee Net Promoter Score), que mede a recomendação da instituição como local de trabalho, alcançou impressionantes 84%.

Em nossa Cooperativa, obtivemos 96% do quadro de colaboradores respondendo a pesquisa, resultando em um índice geral de confiança de 91%.

Acreditamos que no cooperativismo, modelo de negócio do Sicredi, as pessoas têm a oportunidade de deixar um legado. Nossa proposta, refletida na nossa cultura, se manifesta na forma como nos relacionamos com associados e comunidades. Em nossa 27<sup>a</sup> edição, o Ranking GPTW Brasil reafirma nosso compromisso em proporcionar ambientes de trabalho melhores para as pessoas, para os negócios e para a sociedade.



## Formações e Treinamentos

Nós reconhecemos a importância vital dos treinamentos para o constante aprimoramento de nossa equipe. Temos o compromisso firme de promover o desenvolvimento pessoal e profissional, e isso se reflete no investimento significativo de quase 500 horas em treinamentos pela Cooperativa.

Essas horas dedicadas aos treinamentos demonstram nossa prioridade em capacitar nossos colaboradores, e também destacam nosso esforço contínuo em proporcionar as ferramentas essenciais para que colaborador alcance seu máximo potencial. Seja fortalecendo habilidades técnicas ou fomentando o desenvolvimento de competências interpessoais, os treinamentos desempenham um papel crucial na construção de uma equipe coesa e eficiente.

Dentre os treinamentos realizados pela Cooperativa, destacamos:

- A Formação para Futuros Líderes, promovida pela Cooperativa Coletiva, focou no desenvolvimento de liderança, propósito e competências para 60 colaboradores das agências do estado de São Paulo;



- O Programa de Desenvolvimento de Inteligência Emocional e Organização, Liderança Consciente e Cultura Cooperativista, conduzido pela rede Conexões Humanizadas, que beneficiou aproximadamente 142 colaboradores dos estados PR, SC e SP;
- A Imersão em Cooperativismo – Vivencial Cooperativo, realizada em parceria com a Cooperativa Paranaense de Turismo (COOPTUR), proporcionou uma experiência única para 45 Gerentes de Negócios Pessoa Física, com uma viagem de intercooperação na Rota do Cooperativismo em Prudentópolis;
- No que tange à Integração de Novos Colaboradores, foram realizadas

turmas nos estados do PR, SC e SP, com a participação de novos colaboradores, apresentando o Sicredi, a estrutura da Cooperativa e as funções atribuídas a cada um.

Ressaltamos ainda, a contribuição valiosa da Central Sicredi PR/SP/RJ, que somou um impressionante total de 2.560 horas de treinamento aos nossos colaboradores. Essa parceria reflete nossa visão compartilhada de investir no crescimento profissional de todos, promovendo uma cultura organizacional unificada em toda a Central.

Ao focar no desenvolvimento por meio de treinamentos, fortalecemos nosso compromisso com a excelência, a inovação e o futuro promissor de cada colaborador e, por consequência, de toda a Cooperativa Sicredi Fronteiras.

Que cada hora investida em treinamento se traduza em conquistas duradouras, fortalecendo ainda mais nossa Cooperativa e transformando isso em ainda mais qualidade de atendimento aos nossos associados.

Em fevereiro, promovemos um treinamento para seus colaboradores que atendem os associados pessoa jurídica, voltado para o aprimoramento em diversos produtos e áreas-chave. Os colaboradores foram capacitados em Seguros, Consórcios, Fluxo de Caixa, Crédito e Investimentos, visando a excelência no atendimento. Isso demonstra nosso compromisso em oferecer um serviço de qualidade e especializado, garantindo que todos recebam suporte e orientação adequados em suas necessidades financeiras e de investimento.

### Projeto MEI

Implementado em 12 agências da Cooperativa, o projeto visa a especialização de um consultor voltado exclusivamente para o público MEI, condomínios e associações, disponibilizando ao associado um atendimento diferenciado e especializado. Durante o ano o projeto foi estendido para mais 5 agências, fechando em 17 agências com atendimento especializado. Com um consultor dedicado

exclusivamente ao público MEI, o associado pode esperar um suporte mais eficiente e focado em suas demandas específicas. A especialização dos



demandas específicas. A especialização dos colaboradores visa aumentar ainda mais a qualidade dos atendimentos, garantindo um acompanhamento mais preciso e eficaz das questões relacionadas aos MEI's.

No encerramento do ano de 2023, realizamos o 1º Fórum PJ. Este encontro reuniu, em Capanema, todos os colaboradores que atendem pessoa jurídica, dos três estados: Paraná, Santa Catarina e São Paulo. Esse evento representou um importante momento de troca de experiências, alinhamento estratégico e fortalecimento do relacionamento entre os colaboradores. Foram dois dias de palestras, construção coletiva e muito trabalho em equipe, com o intuito de cada vez mais, fazer com que o nosso associado se sinta em casa.

### Projeto Assistente PJ

O projeto visou organizar e padronizar o cargo do Assistente de Negócios PJ, buscando o suporte à área de negócios no atendimento e nas atividades operacionais, dando liberdade ao cargo de Gerente de Negócios PJ para atuação em seu propósito, gerando o tempo necessário para atuação em suas responsabilidades. Neste ano, iniciamos um projeto de atendimento ainda mais humanizado através do Giro de Carteira (GDC). Este projeto estabelece uma rotina sistemática de contato, para fortalecer o vínculo entre a

cooperativa e os associados.

O GDC é uma iniciativa onde o foco recai sobre o bem-estar e o progresso dos associados iniciou atendendo somente o público PF, após isso, abrangeu também o PJ e recentemente os associados Agro também estão participando.

Ao implementar uma agenda de encontros regulares, compreendemos muito mais as necessidades e aspirações dos nossos associados. Este contato direto permite que a cooperativa ofereça soluções financeiras personalizadas que alavancam o desenvolvimento de todos. Pois assim que nós somos: uma Cooperativa que caminha lado a lado com nossos associados, celebrando cada conquista e enfrentando cada desafio como uma verdadeira família.

### Formações Internacionais

A globalização dos mercados financeiros e a interconexão crescente entre economias destacam a relevância das formações internacionais para líderes de



Cooperativas de Crédito. Em um cenário onde as instituições financeiras enfrentam desafios complexos e dinâmicos, líderes bem-preparados têm a capacidade única de adotar as melhores práticas globais, promovendo inovação, eficiência e adaptabilidade. Essas formações proporcionam uma visão ampla, permitindo que os participantes compreendam e antecipem tendências.

Durante o ano, nossa Cooperativa participou de várias formações, dentre elas:

Programa de Desenvolvimento Internacional na Disney, desenvolvido pela Central Sicredi PR/SP/RJ com a Fundação Dom Cabral, Coonect-se e Instituto Disney, Programa de Desenvolvimento Presidentes e Executivos (as), desenvolvido pela Central Sicredi PR/SP/RJ em parceria com a Fundação Dom Cabral e o IMD - International Institute for Management Development; Programa de Desenvolvimento de Presidentes e



Executivos (as), desenvolvido pela Central Sicredi PR/SP/RJ em parceria com a Fundação Dom Cabral e INSEAD – Fontainebleau /Europa, Programa de Estudos da ADG e Programa de educação de líderes jovens cooperativistas.

A troca de conhecimentos em eventos internacionais possibilita a criação de redes valiosas, promovendo a colaboração e o intercâmbio de ideias entre líderes de cooperativas de crédito em diferentes partes do mundo. Dessa forma, a busca por conhecimento global não apenas eleva a competência individual dos líderes, mas também fortalece a posição das cooperativas no panorama financeiro internacional.



# Contribuir para o desenvolvimento das comunidades

Buscamos fortalecer as relações com a comunidade, gerando vínculos de confiança e reciprocidade, através de ações estruturadas de investimento social privado que levem em conta as necessidades locais, alinhadas à marca, aos princípios e valores do cooperativismo e a Cidadania Corporativa.



## Investimento social

O impacto positivo nas comunidades é uma consequência natural de nosso modelo de negócios. Visando expandir ainda mais nossa capacidade de gerar valor, desenvolvemos uma série de ações de investimento social, que estão alinhadas aos princípios e valores do cooperativismo.





Com o Programa A União Faz a Vida, oportunizamos formações continuadas nos municípios de Ampére, Capanema, Santo Antonio do Sudoeste, Capitão Leônidas Marques, e Itupeva. Realizamos também formações de Gestores do PUFV com as lideranças do programa. Após esse momento, promovemos encontros para assessorias pedagógicas, que impactaram mais de 750 professores. Durante todo o ano, acompanhamos os Projetos desenvolvidos pelos alunos, sendo que expomos esses trabalhos às lideranças das cidades onde estamos inseridos. No primeiro semestre, reafirmamos a parceria com o município de Salgado Filho, relançando o Programa.



Nossa Cooperativa participou do encontro do Programa A União Faz a Vida, que aconteceu em Francisco Beltrão/PR, e contou com a participação das cooperativas do Sistema Sicredi

pertencentes à região. Coordenadoras e professoras acompanharam este momento.

Em outubro, tivemos a oportunidade de levar as coordenadoras dos municípios atuantes do programa no Summit de Educação 2023, em Curitiba/PR. Este encontro oportunizou muito conhecimento e experiências.

A peça Zum Zum que traz os conceitos de cooperação, união e diversidade de cada um de forma lúdica e divertida esteve presente em Ampére, no segundo semestre deste ano.

Ainda em outubro, tivemos uma linda ação para comemorar o Dia das Crianças: promovemos sessões de cinema, e com isso, recebemos em nossa Sede Administrativa, cerca de 2 mil crianças participantes do programa A União Faz a Vida.



+ de **7,8mil**  
**Crianças**

+ de **200**  
**Projetos**

**6**  
**Municípios**

6



# Segurança e Inovação

---



# Proteção para todos os momentos da sua vida

**Garantir a sua proteção, do seu patrimônio, empresa ou agronegócio é um gesto de cuidado**

Entendemos que cada associado é único, e é por isso que oferecemos uma gama diversificada de produtos de seguros, todos projetados para fornecer a proteção mais abrangente possível.

Seja para sua casa, seu carro, sua empresa, propriedade rural e principalmente sua vida, estamos aqui para assegurar que você e seus entes queridos estejam protegidos contra os imprevistos.

Nossas agências estão sempre prontas para orientá-lo na escolha da cobertura que melhor atende às suas necessidades, garantindo que você tenha a tranquilidade de saber que está em boas mãos. E os números falam por si: 31 milhões em prêmio comercializado, ou seja, mais de 25 mil associados protegidos.



Não deixe para depois a segurança que você pode ter hoje. Junte-se à nossa família de segurados satisfeitos e

descubra o porquê de sermos líderes de mercado. Entre em contato conosco e faça parte dessa história de sucesso e proteção.

Proteja o que é valioso para você. Escolha a segurança. Escolha o Sicredi.

## **Seguros Sinistros Indenizados:**

Queremos compartilhar com algo muito importante: o impacto real que as indenizações de sinistros tiveram ao longo de 2023. Para nós, cada indenização reflete histórias de vida, sonhos e a perseverança de nossos associados.

Entendemos que, em muitos casos, esses valores representam muito mais do que dinheiro. Eles significam a possibilidade de manter o sustento de famílias, a recuperação de veículos essenciais para o trabalho diário e a reconstrução de lares construídos com esforço e dedicação ao longo de uma vida.

No coração do Sistema Sicredi, está o compromisso de apoiar nossos

## INDENIZAÇÕES

Rótulos de Linha	Soma de Valor Liquidação	%
Agrícola	R\$ 59.726,08	0
Automóvel	R\$ 5.609.164,81	27
Patrimonial e Especiais	R\$ 576.679,59	3
Prestamista	R\$ 2.310.043,44	11
Residencial	R\$ 2.687.346,59	13
Rural	R\$ 2.930.463,10	14
Vida	R\$ 6.605.222,96	32
<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 20.778.646,58</b>	<b>100</b>

associados nos momentos mais desafiadores, mantendo o poder aquisitivo e a estabilidade econômica das famílias. Em 2023, pudemos indenizar 1.411 associados, com um total que ultrapassa os R\$ 20 milhões. Juntos, seguimos construindo um futuro mais seguro e resiliente para todos nós.

Nós, do Sicredi, temos o prazer de caminhar ao lado de vocês, nossos associados, na jornada para realizar sonhos e construir um futuro próspero. Os consórcios do Sicredi são ferramentas de esperança e planejamento, que ajudam a tornar realidade o carro novo, a casa própria, aquela viagem que sempre imaginou, a formatura tão aguardada ou o casamento dos sonhos. Além disso, são um meio eficaz de poupança e educação financeira.

Em 2023, juntos, demos vida a mais de 1.350 sonhos por meio dos nossos consórcios, movimentando mais de R\$ 92 milhões. E quando falamos de crédito, é com imenso orgulho que anunciamos que liberamos mais de 68 mil operações, injetando mais de R\$ 1,4 bilhão em projetos e sonhos dos nossos associados.

Essa conquista não é apenas nossa, mas de cada um de vocês que confia no Sicredi para crescer e prosperar.

Celebramos juntos também o alcance de R\$ 1,54 bilhão em crédito comercial. Isso mostra nossa paixão e dedicação em contribuir para a comunidade, impulsionando o crescimento econômico e apoiando o desenvolvimento local.

Lembre-se sempre: aqui no Sicredi, sonhamos e realizamos juntos!

# Mitigando Riscos

## O Impacto e ações da área de Controles Internos na Cooperativa

Com o intuito de minimizar os riscos associados a perdas financeiras decorrentes de fraudes relacionadas à falsificação e manipulação de documentos de identificação, implementamos alguns itens de segurança para validar a autenticidade desses documentos. Essa iniciativa visa fortalecer a segurança e a eficácia nos procedimentos de abertura de contas em nossa Cooperativa.

Ao longo do ano de 2023, mais de 10.000 documentos de identificação, incluindo RG e CNH, foram validados. Essa medida não apenas reduz o risco de abertura de contas mediante falsidade ideológica, mas também minimiza perdas financeiras e previne transtornos ao verdadeiro titular dos documentos.

### Controles Internos:

#### A Busca Constante pela Eficiência e Segurança

Comprometidos com a busca incessante por melhorias, durante o 1º semestre de 2023, revisamos diversos processos internos da Cooperativa. Essas revisões permitiram a atualização dos procedimentos de controles internos, utilizando a metodologia ABR

(Abordagem Baseada no Risco). Essa abordagem possibilita a implementação de controles mais robustos em processos de maior risco, ao mesmo tempo em que flexibiliza controles em processos de menor risco.

Ao longo do ano, a implementação de controles internos por meio da ABR resultou na redução de mais de 108.000 atividades, gerando ganhos significativos em eficiência operacional e financeira, sem comprometer a segurança em nossos processos.

### Compliance

#### Garantindo a Adesão às Normas e Regulamentações

O compromisso do Sicredi com o respeito às normas oficiais e internas é refletido em nosso valor de Compliance. Concluímos com sucesso o programa de formação e certificação em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo para todos os Gerentes Administrativos Financeiros. Este programa, conduzido pelo Instituto Brasileiro de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, capacita os participantes na compreensão das responsabilidades do agente financeiro e na interpretação da legislação de PLDFT, fundamentais para

a tomada de decisões conscientes.

Para o associado, as ações de compliance e controles internos têm um reflexo positivo em diversos aspectos. Em primeiro lugar, elas reforçam a confiança e a credibilidade do Sicredi como instituição financeira que atua em conformidade com as normas legais e regulatórias, além de seguir os mais elevados padrões éticos e morais. Em segundo lugar, elas garantem a proteção dos dados e das informações pessoais dos associados, evitando fraudes, roubos de identidade e outros crimes. Em terceiro lugar, elas promovem a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelo Sicredi, reduzindo custos, erros e retrabalhos. Em quarto lugar, elas contribuem para a sustentabilidade e a perenidade da Cooperativa, preservando seu

patrimônio, sua reputação e fortalecem o vínculo cooperativo entre os associados, que participam ativamente da gestão e da fiscalização da Cooperativa.

### **Comunidade:**

#### **Cooperativismo em Ação**

Em consonância com o princípio cooperativista do interesse pela comunidade, realizamos em novembro, um treinamento de prevenção a golpes para alunos da UNATI – Universidade Aberta à Terceira Idade de Santa Izabel do Oeste – PR. O encontro, conduzido de forma lúdica, abordou as principais tipologias de golpes financeiros aplicados em pessoas da terceira idade, capacitando-os a identificar situações suspeitas e reduzindo a possibilidade de serem vítimas desse tipo de crime.



# Conquistando os associados desde o primeiro momento

## ***Melhorias implementadas na abertura de conta***

Nosso compromisso com a excelência operacional e a satisfação dos associados motivou uma série de iniciativas que transformaram positivamente alguns dos processos internos da nossa Cooperativa.

### **Modernização da Abertura de Contas para Pessoa Física (PF):**

Aprimoramos a experiência de nossos associados desde a sua chegada em nossa Cooperativa, na abertura de contas, resultando na reestruturação do processo para a Pessoa Física. Introduzimos a coleta de assinaturas de forma eletrônica, conferindo maior praticidade e agilidade ao procedimento. Essa inovação reflete nosso comprometimento com a integração de tecnologias modernas em nossos serviços.

### **Parcerias Estratégicas:**

Estabelecemos parcerias valiosas com o Centro Administrativo Sicredi (CAS) e a empresa META, visando otimizar as aberturas de contas para Pessoa Física. Essas colaborações foram fundamentais para agilizar os processos, proporcionando aos associados uma experiência mais rápida e eficiente.

### **Reestruturação da Equipe de Serviços Compartilhados:**

Conscientes da importância do suporte e da efetividade na gestão de contas e cadastros, promovemos uma reestruturação na equipe de Serviços Compartilhados. A segmentação das equipes, uma dedicada ao operacional de Contas e Cadastros e outra ao Suporte, revelou-se uma abordagem eficaz. Essa mudança gerou maior efetividade e qualidade nas demandas, permitindo um atendimento mais personalizado e eficiente.

### **Implantação do Chat de Atendimento:**

Atendendo à crescente necessidade de comunicação ágil, implementamos um Chat de Atendimento destinado a facilitar e melhorar a interação com nossas agências. Os resultados foram notáveis, com um nível de satisfação do usuário atingindo impressionantes 96,68%. Esse canal de comunicação tornou-se uma ferramenta indispensável para esclarecimentos rápidos, reforçando nosso comprometimento com a excelência no atendimento ao associado.

# Melhoria contínua em nossos Processos

Com foco no planejamento estratégico, foram mapeados 28 novos processos, melhorando a eficiência operacional da Cooperativa e otimizando a experiência do associado. Com uma grande interação entre as áreas e todos focados na excelência no atendimento, tivemos 115 solicitações de melhorias em processos existentes, sempre focando na melhor eficiência operacional.

A melhoria contínua dos processos é essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados pela Cooperativa aos associados. Ao mapear e revisar os processos internos, buscamos agilizar as atividades e aumentar a qualidade no atendimento. Com isso, conseguimos oferecer soluções financeiras mais assertivas, seguras e adequadas às necessidades dos nossos associados, fortalecendo o vínculo cooperativo e gerando valor para todos.

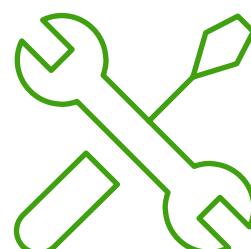


## Projeto Chat:

Implementamos nas áreas de Abertura de Contas e Encerramento, Seguros, Consórcios e Sinistros, Crédito Rural e Direcionados, Controles Internos, Área Jurídica, Risco e Recuperação de Crédito e Meios de Pagamento, a ferramenta de chat, na qual, otimizamos o tempo de respostas da Sede Administrativa para as agências. Com uma resposta rápida e assertiva, os colaboradores ficam ainda mais seguros para fornecer a alternativa aos nossos associados.

## Projetos GAOS - Gerente de Operações e Atendimento:

Um novo conceito de gestão administrativa está sendo implementado em nossa Cooperativa. A partir de 2024, Gerentes Administrativos se tornarão Gerentes de Operações e Atendimento. O principal foco nessa mudança é proporcionar excelência no atendimento aos associados, sem perder o foco na eficiência operacional.



7

# Nossos Resultados





## Balanços Patrimoniais

### ATIVO

	2021	2022	2023	Crescimento 2022-2023
<b>Ativo</b>	<b>2.146.030.073,98</b>	<b>2.909.965.721,73</b>	<b>3.332.319.587,17</b>	<b>14,51%</b>
Disponível	414.605.816,17	603.131.015,43	595.746.683,37	-1,22%
Títulos E Valores Mobiliários	76.606.809,64	185.806.288,90	247.744.743,46	33,33%
Operação De Crédito	1.491.970.772,06	1.893.480.011,57	2.259.628.143,87	19,34%
Outros Bens E Créditos	83.520.334,91	119.120.272,13	176.261.133,77	47,97%
Permanente	78.915.532,57	108.134.083,48	52.535.612,26	-51,42%
Relações Interfinanceiras	410.808,63	294.050,22	403.270,44	37,14%

### PASSIVO

	2021	2022	2023	Crescimento 2022-2023
<b>Passivo</b>	<b>2.146.030.073,98</b>	<b>2.909.965.721,73</b>	<b>3.332.319.587,17</b>	<b>14,51%</b>
Depósitos À Vista	353.363.984,32	390.813.242,22	480.254.206,34	22,89%
Depósitos A Prazo e DI	815.883.165,92	1.218.374.699,07	1.327.545.716,45	8,96%
Relações Interfinanceiras Passivo	3.729.949,84	3.821.296,64	4.735.041,73	23,91%
Obrigações Por Empréstimo	582.435.966,82	776.848.264,03	838.669.952,43	7,96%
Outras Obrigações	109.804.321,46	184.920.589,17	268.639.372,85	45,27%
Patrimônio Líquido	28081268562	33226355029	41247529737	2414%

## PRODUTOS E SERVIÇOS

	2021	2022	2023	Crescimento 2022-2023
Agências	37,00	41,00	43,00	4,88%
Associados Correntistas	79.175,00	87.265,00	98.930,00	13,37%
Cartões Emitidos	41.252,00	50.517,00	63.286,00	25,28%
Colaboradores	546,00	614,00	696,00	13,36%
Crédito Liberado AG - qtdade	11.351,00	17.329,00	18.562,00	7,12%
Crédito Liberado AG - saldo	537.311.041,19	732.777.033,63	849.628.517,93	15,95%
Crédito Liberado PF - qtdade	15.767,00	20.846,00	26.865,00	28,87%
Crédito Liberado PF - saldo	124.681.216,08	137.406.510,43	185.144.049,62	34,74%
Crédito Liberado PJ - qtdade	25.513,00	34.712,00	42.738,00	23,12%
Crédito Liberado PJ - saldo	767.812.125,09	926.907.027,45	1.206.007.921,54	30,11%
Despesa de Juros ao Capital	2.016.380,19	5.336.932,52	7.245.797,62	35,77%
Incremento Crédito	539.994.420,34	561.383.033,29	541.611.220,08	-3,52%
Municípios	57,00	57,00	57,00	0,00%
Operações de Crédito	1.893.647.366,23	2.455.030.399,52	2.996.641.619,60	22,06%
Recursos Administrados	2.694.703.288,58	3.601.955.500,12	4.409.749.105,05	22,43%
Recursos Captados	1.594.339.569,41	2.036.361.405,12	2.528.828.689,37	24,18%

## DESTINAÇÕES

	2023
FATES	3.588.638,99
Reserva Legal	46.652.306,84
Resultado	87.185.606,26
Resultado Líquido Antes das Destinações	71.772.779,75
Sobras a Disposição da AGO	21.531.833,93
Total Distribuído aos Associados	28.777.631,55

## RECEITAS E DESPESAS

	2021	2022	2023	Crescimento 2022-2023
Despesas Administrativas	123.942.447,13	152.916.990,02	192.015.685,82	25,57%
Despesas Operacionais	55.826.477,84	166.745.660,62	224.967.783,78	34,92%
Outras Despesas Não Operacionais.	120.560,12	134.398,27	233.824,39	73,98%
Despesa PCLD e Recup Prejuízo	13.351.215,48	42.547.293,09	62.150.462,74	46,07%
Despesas Operacionais (total)	193.240.700,57	362.344.342,00	479.367.756,73	32,30%
Receitas Financeiras	19.750.512,91	71.434.040,27	101.702.681,56	42,37%
Receitas De Crédito	167.406.840,67	295.193.840,34	377.133.272,69	27,76%
Receita De Prestação De Serviços	59.554.353,38	65.702.188,63	84.660.191,61	28,85%
Outras Receitas Operacionais	522.746,98	1.167.396,96	1.746.198,54	49,58%
Receitas Não Operacionais	551.452,50	760.506,20	106.361,23	-86,01%
Resultado De Participações	62.092,45	524.889,35	1.194.324,63	127,54%
Receitas Operacionais (total)	247.847.998,89	434.782.861,75	566.543.030,26	30,30%

## PLANEJAMENTO 2024

	Planejado
Crédito Total	3.670.441.619,60
Depósitos Totais	3.004.244.631,84
Total Associados Correntistas	110.894,00

# Pesquisa NPS (Net Promoter Score)

O Net Promoter Score (NPS) é uma ferramenta poderosa na busca pela excelência em atendimento ao cliente, desenvolvida pela Bain & Company e amplamente adotada globalmente. Em nossa Cooperativa, o NPS tornou-se uma peça-chave em nossa busca contínua por proporcionar experiências excepcionais aos nossos associados.

O critério central de avaliação do NPS baseia-se em uma pergunta fundamental: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a Cooperativa Sicredi Fronteiras a um amigo ou colega?". As respostas são categorizadas em três grupos:



**Promotores (Notas 9-10):**  
São os clientes mais entusiastas e satisfeitos, propensos a recomendar a cooperativa.



**Neutros (Notas 7-8):**  
Estão satisfeitos, mas sem um nível de entusiasmo que os classifique como promotores.



**Detratores (Notas 0-6):**  
Representam os clientes insatisfeitos, que podem não apenas deixar de usar os serviços, mas também expressar opiniões negativas a outros.

Na Sicredi Fronteiras, não vemos o NPS apenas como uma métrica, mas como um meio para entendermos profundamente as necessidades e expectativas dos nossos associados. Regularmente, realizamos pesquisas NPS, analisamos os resultados com atenção e implementamos melhorias orientadas pelo feedback recebido.

Nos orgulhamos em compartilhar que nosso NPS reflete não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também o laço especial que temos com nossos associados.

# 74,94

*Nosso índice anual*

