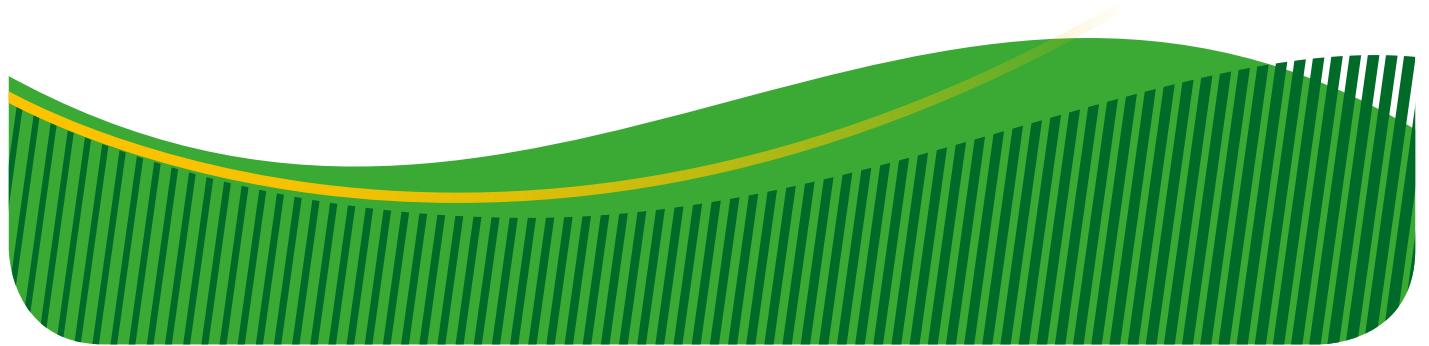


*Relatório de  
Sustentabilidade*  
**2017**





## *| Fazemos e crescemos juntos*

O mundo está cada vez mais colaborativo e todos os dias pessoas se juntam para criar algo novo que some valor à sua vida, à vida dos demais e contribua para o lugar onde vivem. Nós somos a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Nosso propósito reforça o compromisso que temos em fazer mais para os associados e para as comunidades, proporcionando uma experiência diferenciada com uma instituição financeira cooperativa. Isso nos fortalece e contribui para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos. Aqui, todos participam e decidem o futuro do negócio e, juntos, concluímos mais um ano de atividade com resultados positivos, que alcançamos unidos pela causa cooperativa. Conheça as nossas principais conquistas de 2017.

## **Sumário**

<i>Mensagem da liderança</i>	4
<i>Sobre o relatório</i>	6
<i>Gestão da sustentabilidade</i>	8
<i>Há 115 anos fazendo juntos</i>	14
<i>Governança</i>	34
<i>Gestão de risco</i>	46
<i>Responsabilidade nos negócios</i>	50
<i>Geramos valor para a comunidade</i>	62
<i>Asseguração externa</i>	68
<i>Sumário de conteúdo GRI</i>	70
<i>Indicadores Sicredi</i>	89

# Mensagem da liderança

**Ampliamos a nossa presença de mercado.  
Crescemos em número de associados e  
aumentamos o número de agências.** <sup>04-1</sup>

As conquistas de 2017 fortaleceram a nossa visão de sermos reconhecidos como instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com o crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz.

**Temos solidez financeira, com um patrimônio líquido de R\$ 12,8 bilhões, resultado líquido de R\$ 2,3 bilhões e R\$ 9,6 bilhões em poupança.**

Nossa carteira de crédito total cresceu 21,1% em 2017, totalizando R\$ 43,9 bilhões. Temos indicadores sólidos de risco – de crédito, de liquidez, de mercado, operacional e socioambiental – e estamos revisando nossos processos para ampliarmos a eficiência.

Com o olhar voltado à condução do negócio e à atuação do Conselho de Administração da SicrediPar, obtivemos um ano de encerramento de um ciclo, com a eleição dos membros que assumirão as atividades do órgão de governança em 2018. A atuação do Conselho esteve focada nas etapas de execução do planejamento estratégico, ciclo 2016-2020, e no fortalecimento da nossa presença nacional.

Em 2017, passamos a ter uma nova liderança no principal cargo executivo do Banco Cooperativo Sicredi e do Centro Administrativo Sicredi (CAS). João Tavares, profissional com uma história de 19 anos na nossa instituição financeira, assumiu o cargo de presidente executivo. Temos novas lideranças nos cargos de diretor executivo de Administração e do diretor executivo de Tecnologia da Informação, ambas preenchidas internamente.

O processo de sucessão foi conduzido pelo Conselho de Administração da SicrediPar e seguiu as diretrizes da Política de Gestão da Sucessão do Sicredi, valorizando a nossa premissa de reconhecimento interno e dando continuidade aos desafios estratégicos. Também foi apoiado pela Política de Sucessão para cargos da alta administração, aprovada em 2017, que cumpre a resolução do Banco Central do Brasil e estabelece as diretrizes e as regras para o processo de preparação de sucessores para esses cargos, observando as boas práticas de governança corporativa.

Focados na atuação das cooperativas e das centrais, ampliamos a nossa presença de mercado. Crescemos em número de associados e aumentamos o número de agências, que já vêm sendo atualizadas em seus ambientes, adequadas à nova marca, proporcionando uma nova experiência ao associado. São ambientes únicos e acolhedores, com um conceito humano, convidativo e descomplicado, pensadas para enfatizar o relacionamento mais próximo e cooperativo, promovendo ainda mais o relacionamento entre nós, do Sicredi, e nossos associados. Inauguramos as primeiras agências no Acre. Estamos com novas agências no Maranhão, Bahia, Pará, e ampliamos a nossa presença no estado de São Paulo, fortalecendo, portanto, a nossa atuação regional.

Investimos em tecnologia para melhorar nossas operações e para agregar qualidade ao relacionamento com o associado com o objetivo de desenvolver operações mais simples e descomplicar nossos processos. Assim apoiamos os nossos colaboradores a dedicarem mais tempo para atender às necessidades dos associados.

**Concedemos R\$ 43,9 bilhões de crédito total, crescimento de 21,1% em 2017.**

Também iniciamos a nossa transformação digital, para substituir progressivamente os sistemas que processam nossos produtos e serviços – o core bancário – e lançaremos em 2018 o Woop Sicredi, a plataforma digital que permitirá ao associado uma experiência de cooperativa digital.

No cenário nacional, o ambiente é favorável para as cooperativas de crédito. Temos um bom marco regulatório no País, possivelmente o melhor do mundo, e uma atuação financeira moderna, com raízes muito profundas.

**Contribuímos com a promoção do desenvolvimento sustentável das cooperativas de crédito no World Council of Credit Unions (Woccu) – o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito –, organização na qual assumimos o cargo de conselheiro.**

Internacionalmente, seguimos presentes no World Council of Credit Unions (Woccu) – em português Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito –, como conselheiro da organização. Exercemos uma atuação importante na promoção do desenvolvimento sustentável das cooperativas de crédito <sup>04-16</sup>.

O cooperativismo mundial é motivado pela inclusão e, nesse aspecto, ainda é um desafio o desenvolvimento da liderança das mulheres, pois encontramos barreiras na implantação de ações que as coloquem em posições de liderança. Internationalmente, temos o movimento Global Women Leadership Network, a partir do qual trabalhamos com esse objetivo. Localmente, desenvolvemos os Comitês Mulher, como uma forma de engajar e preparar nossas líderes associadas, para que futuramente possam assumir posições mais estratégicas nas Cooperativas.

Outro desafio global das cooperativas de crédito é a faixa etária de seus associados e a preocupação com a inclusão do público jovem. Sabemos que para atrair este público à causa cooperativa, precisamos ter produtos e serviços que atendam



**Manfred Alfonso Dasenbrock**

Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar

às suas necessidades, e criar movimentos que despertem o interesse desse público para o cooperativismo, para isso temos os Comitês Jovem conectado ao Wycup, movimento mundial coordenado pela Woccu.

Acreditando que investir em educação é contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, solidária e cidadã, temos o Programa A União Faz a Vida. O Programa tem como objetivo construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania, por meio de práticas de educação cooperativa, contribuindo para a educação integral de crianças e adolescentes.

É preciso também qualificar a participação dos associados como donos do negócio, fortalecendo assim sua relação com sua cooperativa de crédito. Nesse aspecto, os Programas Crescer e Pertencer instrumentalizam nossas filiadas à medida que ao capacitar o associado, este se engaja na gestão e decisão da cooperativa, em especial no processo assemblear, exercendo assim, os plenos direitos e deveres que a associação a uma cooperativa o proporciona, diferenciando-o de um cliente de banco.

Esses são alguns dos destaques que fortalecem a nossa estratégia de gestão da sustentabilidade que prioriza investir em relacionamento e cooperativismo, em soluções responsáveis e proporcionar o desenvolvimento local. Convidamos você a conhecer como geramos valor às nossas partes interessadas neste Relatório de Sustentabilidade, uma conquista do trabalho conjunto envolvendo associados, cooperativas e comunidade.

*Boa leitura!*

# Sobre o relatório

*Apresentamos os principais resultados dos nossos temas materiais e seus respectivos indicadores.*

Anualmente publicamos o nosso Relatório de Sustentabilidade, um gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, comunidade e o mercado. Compartilhamos os principais resultados das nossas atividades no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. Apresentamos nossos temas materiais e seus respectivos indicadores, além de outros destaques do ano, relevantes para o negócio, como a nova marca. G4-18, G4-28, G4-29, G4-30

Nossa materialidade, definida em 2014 com o apoio de consultoria externa, consultou as seguintes partes interessadas: membros do Conselho de Administração da SicrediPar, da diretoria executiva do Banco Cooperativo Sicredi, associados, colaboradores, representantes do Banco Central do Brasil (Bacen) e parceiros de negócios. G4-24 e G4-27

**Nosso Relatório de Sustentabilidade é um gesto de transparência com associados, colaboradores, comunidade e o mercado.**

É a quinta vez consecutiva que compartilhamos nossas Demonstrações Financeiras Combinadas anuais, verificadas e auditadas externamente. Os demonstrativos combinados incluem os dados da Central Sicredi Norte/Nordeste, que integra o Sistema desde 2015. As demonstrações

financeiras do nosso balanço combinado incluem o Banco Cooperativo Sicredi, as cooperativas, as centrais e os fundos de investimento nos quais essas entidades assumem ou re-têm substancialmente riscos e benefícios (*Leia mais sobre o escopo do nosso Relatório de Sustentabilidade no QR code e link abaixo.* G4-17)

O relatório foi desenvolvido a partir das diretrizes da G4, opção de acordo "essencial", da Global Reporting Initiative (GRI), metodologia de comunicação de resultados mais utilizada no mundo pelas organizações. O conteúdo foi aprovado pelos diretores executivos do Banco Cooperativo Sicredi, e submetido ao serviço de Materiality Disclosure Service da GRI e a verificação externa. G4-32, G4-33 e G4-48

Você pode enviar seus comentários, críticas, dúvidas e sugestões sobre esta publicação para o endereço eletrônico [sustentabilidade@sicredi.com.br](mailto:sustentabilidade@sicredi.com.br). G4-31



Leia mais sobre o processo de materialidade no Relatório de Sustentabilidade 2015, página 14, disponível em nosso site, neste link <https://goo.gl/mxkpoU>.



# Gestão da sustentabilidade

*A nossa gestão da sustentabilidade tem como foco o relacionamento e cooperativismo, as soluções responsáveis e o desenvolvimento local.*

O principal objetivo da gestão da sustentabilidade é ampliar o nosso impacto positivo, gerando valor às partes interessadas, a partir de um trabalho conjunto que promova transformações nas regiões onde atuamos. A nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental é a direcionadora dessa gestão, orienta a gestão de risco socioambiental, atribuindo papéis aos líderes dessa governança. Você pode consultá-la em nosso site (accesse pelo QR code ao lado). G4-35, G4-36

**A estratégia de sustentabilidade nos ajuda a cumprir a nossa missão e visão, e está sustentada nos nossos valores.**

O Comitê Sistêmico de Sustentabilidade define a estratégia e debate, em reunião anual, temas importantes que são encaminhados para a deliberação do Conselho de Administração da SicrediPar. Fazem parte desse órgão presidentes das cooperativas e centrais, diretores executivos do Centro Administrativo Sicredi e das centrais, representantes da área de Programas Sociais das centrais e representantes da Fundação Sicredi. Nas centrais são realizadas duas reuniões anuais dos Comitês Regionais de Sustentabilidade para avaliar, debater e recomendar iniciativas de atuação regional para as cooperativas. G4-42 e G4-43



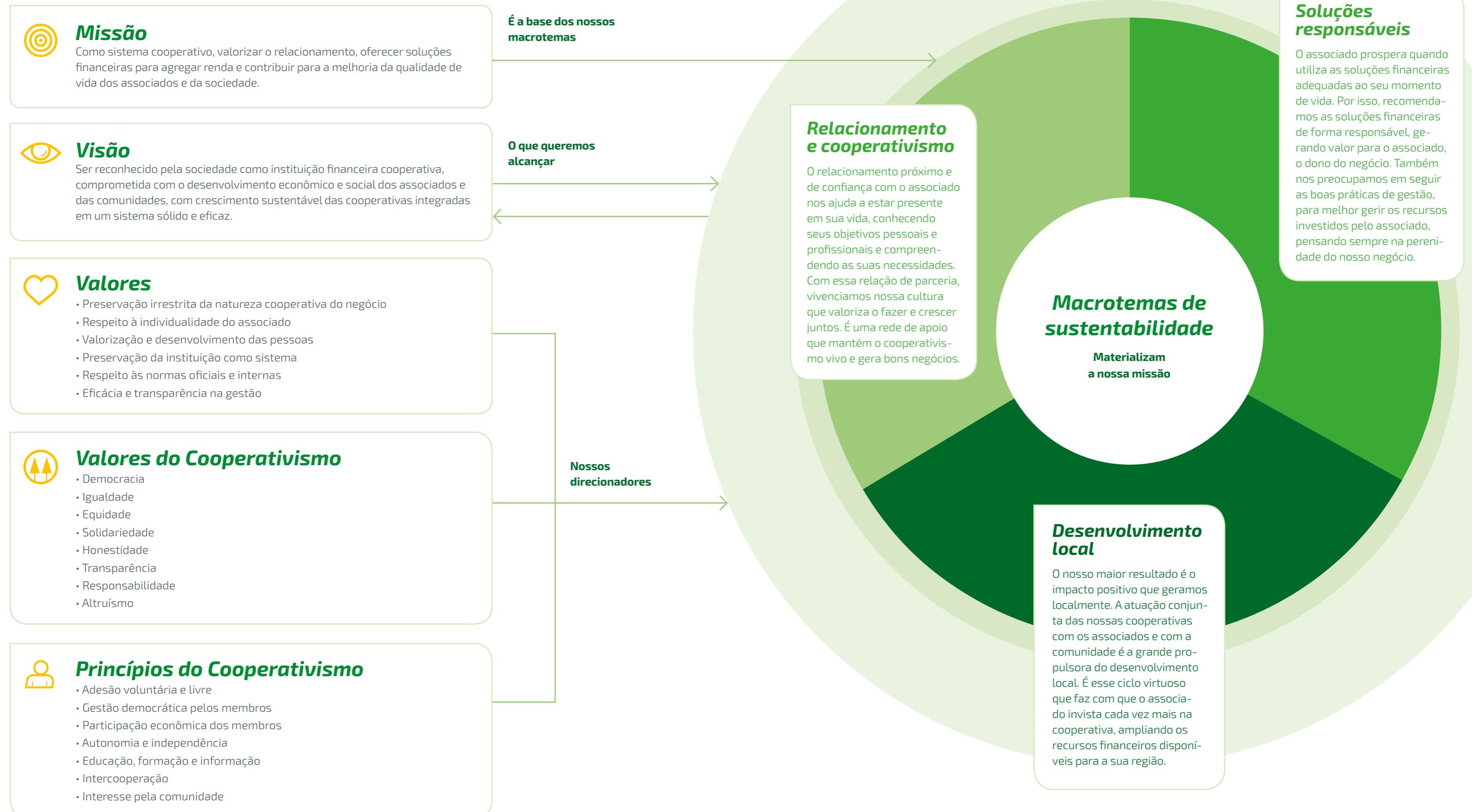
Acesse nossa Política de Sustentabilidade.  
<https://goo.gl/vRBt1c>.

A Fundação Sicredi é responsável por estruturar a governança de sustentabilidade e por apoiar as cooperativas, centrais e o Centro Administrativo Sicredi (CAS) a desenvolverem o tema, garantindo o alinhamento sistêmico.

A nossa estratégia de sustentabilidade prioriza três grandes temas que nos ajudam a cumprir com a nossa missão e visão, e são sustentados pelos nossos valores e pelos princípios e valores do cooperativismo: relacionamento e cooperativismo, soluções responsáveis e desenvolvimento local.



# Conexão da sustentabilidade com o negócio



## Temas materiais G4-2, G4-19, G4-20 e G4-21

Cada macrotema se desdobra em temas materiais e seus respectivos públicos. Essa estrutura nos permite conhecer os desafios e oportunidades que temos com cada uma das partes interessadas e propor as soluções mais adequadas.

### Relacionamento e cooperativismo

Tema material	Público impactado, interno e externo
<b>Satisfação e confiança do associado:</b> a satisfação do associado pode ser percebida pela nossa capacidade de atender as suas necessidades e expectativas. A confiança é representada pelo nível de familiaridade e segurança da nossa relação com o associado. A combinação desses gera qualidade e solidez para o nosso negócio.	Público interno: - Associado - Colaborador
<b>Modelo de gestão:</b> o associado é o dono do negócio, e nosso modelo de governança é democrático. Ele participa das decisões da sua cooperativa nas assembleias e tem contato direto com as lideranças, como o coordenador de núcleo. A participação e o envolvimento do associado na cooperativa é fundamental para gerar confiança e senso de pertencimento, nos fortalecendo.	Público interno: - Associado - Coordenador de núcleo - Conselheiro de administração - Conselheiro fiscal
<b>Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa:</b> fomentar a cultura cooperativa entre os colaboradores é fundamental para a manutenção da coesão e do alinhamento interno. Ampliando esse entendimento, garantimos que a cooperação esteja no dia a dia das nossas cooperativas.	Público interno: - Colaborador
<b>Difusão do cooperativismo:</b> o associado que entende o negócio cooperativo, participa mais ativamente da sua cooperativa. Por isso realizamos formações e ações para promover o tema no nosso dia a dia. É assim que nos fortalecemos e ampliamos a percepção de geração de valor que o nosso negócio proporciona para os associados e a comunidade.	Público interno: - Associado - Coordenador de núcleo - Conselheiro de administração - Conselheiro fiscais - Colaborador  Público externo: - Comunidade
<b>Transparência e engajamento:</b> a transparência é um dos valores do cooperativismo que exercemos diariamente. Nossa gestão é democrática e aberta à participação dos associados. Por isso incentivamos a participação do associado nas assembleias, compartilhando com ele os nossos resultados, desafios e estratégias, para pensarmos e decidirmos juntos o próximo passo.	Público interno: - Associado  Público externo: - Governo - Comunidade
<b>Tecnologia para relacionamento com o associado:</b> oferecemos produtos e serviços que atendam às necessidades do nosso associado. Por isso investimos em tecnologia para tornar a vida financeira do associado mais simples, disponibilizando canais de atendimento com qualidade, praticidade, comodidade, segurança e eficiência.	Público interno: - Associado - Colaborador
<b>Tecnologia operacional:</b> investimos em tecnologia para deixar nossos processos enxutos e simplificados, automatizar transações e agregar eficiência e segurança aos nossos sistemas. Assim, nossos colaboradores terão mais tempo para investir no relacionamento com os associados.	Público interno: - Associado - Colaborador

### Soluções responsáveis

Tema material	Público impactado, interno e externo
<b>Critérios socioambientais para a concessão de crédito:</b> conceder crédito com responsabilidade, avaliando a exposição ao risco socioambiental de associados é fundamental para garantir reputação, integridade e solidez financeira às cooperativas. Por isso trabalhamos em conjunto com os associados, prevenindo e/ou mitigando o impacto de risco socioambiental.	Público interno: - Associado - Colaborador  Público externo: - Governo - Comunidade
<b>Educação financeira:</b> incentivamos atitudes conscientes em relação ao dinheiro, dando autonomia e independência para que os nossos associados, colaboradores e comunidade possam fazer escolhas conscientes, com planejamento financeiro e alinhadas ao seu bem-estar.	Público interno: - Associado - Colaborador  Público externo: - Comunidade

### Desenvolvimento local

Tema material	Público impactado, interno e externo
<b>Desenvolvimento local e regional:</b> nós trabalhamos pela prosperidade do associado, de fornecedores e de parceiros de negócio por meio do fomento à economia local. Além disso, nossas cooperativas investem fortemente em programas e ações nas comunidades, gerando vínculos de confiança e reciprocidade que impactam positivamente no nosso negócio.	Público interno: - Associado - Colaborador  Público externo: - Comunidade
<b>Solidez financeira:</b> trabalhamos junto com os nossos associados para promover o crescimento sistêmico e gerar solidez financeira às cooperativas. Assim, conquistamos resultados positivos que fortalecem nossa reputação para construir parcerias financeiras no Brasil e no exterior, disponibilizando localmente recursos que apoiam o desenvolvimento dos associados e das comunidades.	Público interno: - Associado  Público externo: - Comunidade

# Há 115 anos fazendo juntos

*Nosso modelo de negócio constrói uma cadeia de valor que beneficia o associado, a cooperativa e a comunidade local.*

Desde 1902 somos uma instituição financeira cooperativa comprometida com a vida financeira de nossos associados e com as regiões onde atuamos. Somos mais de 3,7 milhões de associados e temos uma história de 115 anos de trabalho conjunto. Nossos associados são donos do negócio, participam das nos-

sas decisões, investem em cotas de capital, reúnem seus recursos nas cooperativas que disponibilizam produtos e serviços financeiros que atendam às suas necessidades. O ciclo virtuoso gerado pelas cooperativas beneficia os associados, estimula a economia local e nos fortalece a cada ano. Assim fazemos diferença nas regiões do Brasil onde atuamos.<sup>G4-7</sup>

## **Fazemos e crescemos juntos\*** G4-3, G4-4, G4-7, G4-8, G4-9, G4-10 e G4-13

-  **Mais de 3,7 milhões de associados, um crescimento de 6,5%**
-  **116 cooperativas**
-  **5 centrais**
-  **1.550 agências e 25 pontos de atendimento**
-  **Presença em 21 estados e 1.212 cidades**
-  **Mais de 23 mil colaboradores**
-  **3ª instituição financeira em crédito rural do País, pelo sexto ano consecutivo, segundo o ranking Melhores & Maiores da revista Exame**

\*Incluindo Central Sicredi Norte/Nordeste

 **Patrimônio líquido**  
**R\$ 12,8 bilhões**  
**Crescimento de 18,2%**

 **Depósitos em poupança**  
**R\$ 9,6 bilhões**  
**Crescimento de 39,4%**

 **Ativos**  
**R\$ 77,3 bilhões**  
**Crescimento de 17,3%**

 **Crédito total**  
**R\$ 43,9 bilhões**  
**Crescimento de 21,1%**

Estamos organizados em Sistema, e as 116 cooperativas são filiadas a uma das cinco centrais, acionistas da SicrediPar. Também fazem parte da estrutura do Sicredi a Confederação Sicredi, a Sicredi Fundo Garantidores, a Fundação Sicredi, o Banco Cooperativo Sicredi e suas empresas controladas – a Administradora de Bens, a Sicredi Cartões, a Administradora de Consórcios e a Corretora de Seguros –, localizados em Porto Alegre (RS), no Centro Administrativo Sicredi – CAS (*leia mais em Governança, pág. 34*).<sup>G4-3, G4-5</sup>

**Número de associados discriminados por conglomerado** Sicredi-DLOS

Central	2015	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	1.754.991	1.827.581	1.889.120
Central Sicredi PR/SP/RJ	875.605	965.997	1.084.516
Central Sicredi Centro Norte	349.500	363.449	376.543
Central Sicredi Brasil Central	177.711	207.837	230.354
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	113.614	123.368
<b>Total</b>	<b>3.157.807</b>	<b>3.478.478</b>	<b>3.703.901</b>

## *Conheça a nossa história*

Veja a nossa linha do tempo: <https://goo.gl/xakFQh>.



## Onde estamos presentes

G4-6, G4-8



\*Considera a população economicamente ativa.

\*\* Menos de cinco pessoas por km<sup>2</sup>.

\*\*\* Rurais: menos de 20 mil habitantes, 55% de população urbana, R\$ 13 mil PIB per capita, 14% de crédito no PIB, presença bancária em 50% dos municípios. Rurais desenvolvidos: menos de 20 mil habitantes, 50% de população urbana, R\$ 20 mil PIB per capita, 31% de crédito no PIB, presença bancária em 66% dos municípios.

## Presença em municípios pouco populosos

G4-FS13

Número de habitantes (mil) <sup>1</sup>	Brasil	Sicredi	Sicredi Exclusivo <sup>2</sup>
Menor que 1,00 a 5,00	301	116	41
5,01 a 20,00	904	316	71
20,01 a 50,00	1.213	381	82
50,01 a 100,00	538	129	5
100,01 a 250,00	392	104	2
Maior que 250	293	92	0
<b>Quantidade de municípios</b>	<b>1.138</b>	<b>201</b>	

\*\* Dados de Densidade demográfica obtidos através do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), baseado no Censo de 2010.

\*\*\* Dados do número de agências obtidos através da Estimativa Bancária por Município (Estban), baseados em novembro/2017.

## Nossos produtos e serviços

G4-4

Possuímos um portfólio de produtos e serviços que possibilita o atendimento das necessidades financeiras dos nossos associados. São soluções direcionadas para pessoas físicas, jurídicas e para o agronegócio. Confira as nossas principais soluções, por perfil de associado.

Oferecemos mais de 300 produtos e serviços.



### Para você

Câmbio  
Cartão de crédito e débito  
Certificação digital  
Conta corrente  
Débito automático  
Débito direto autorizado  
Crédito (pessoal, veículos, imobiliário)  
Consórcios  
Investimentos  
Previdência  
Pagamentos e recebimentos  
Poupança  
Seguros



### Para a sua empresa

Antecipação de recebíveis de cartões  
Câmbio  
Cartões  
Certificação digital  
Cobrança  
Conta corrente  
Consórcios  
Credenciamento  
Crédito  
Derivativos  
Domicílio bancário  
Investimentos  
Pagamento a fornecedores  
Pagamentos e recebimentos  
Seguros  
Cartão BNDES  
Custódia de cheques  
Folha de pagamento



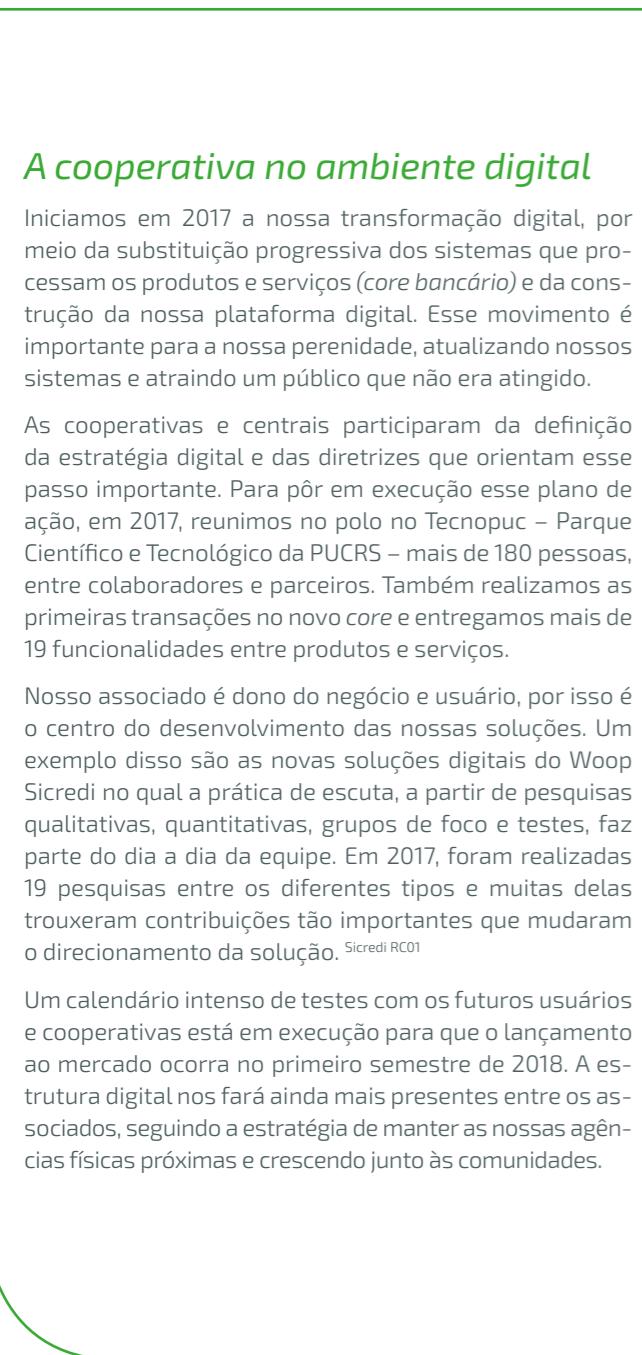
### Para seu agronegócio

Câmbio  
Cartão de crédito e débito  
Certificação digital  
Conta corrente  
Crédito rural  
Crédito investimento BNDES  
Consórcios  
Financiamentos  
Derivados  
Investimentos  
Pagamentos e recebimentos  
Seguros



### Canais

Agente credenciado  
Aplicativo  
Caixa eletrônico  
Internet banking  
Serviços por telefone



## A cooperativa no ambiente digital

Iniciamos em 2017 a nossa transformação digital, por meio da substituição progressiva dos sistemas que processam os produtos e serviços (*core bancário*) e da construção da nossa plataforma digital. Esse movimento é importante para a nossa perenidade, atualizando nossos sistemas e atraindo um público que não era atingido.

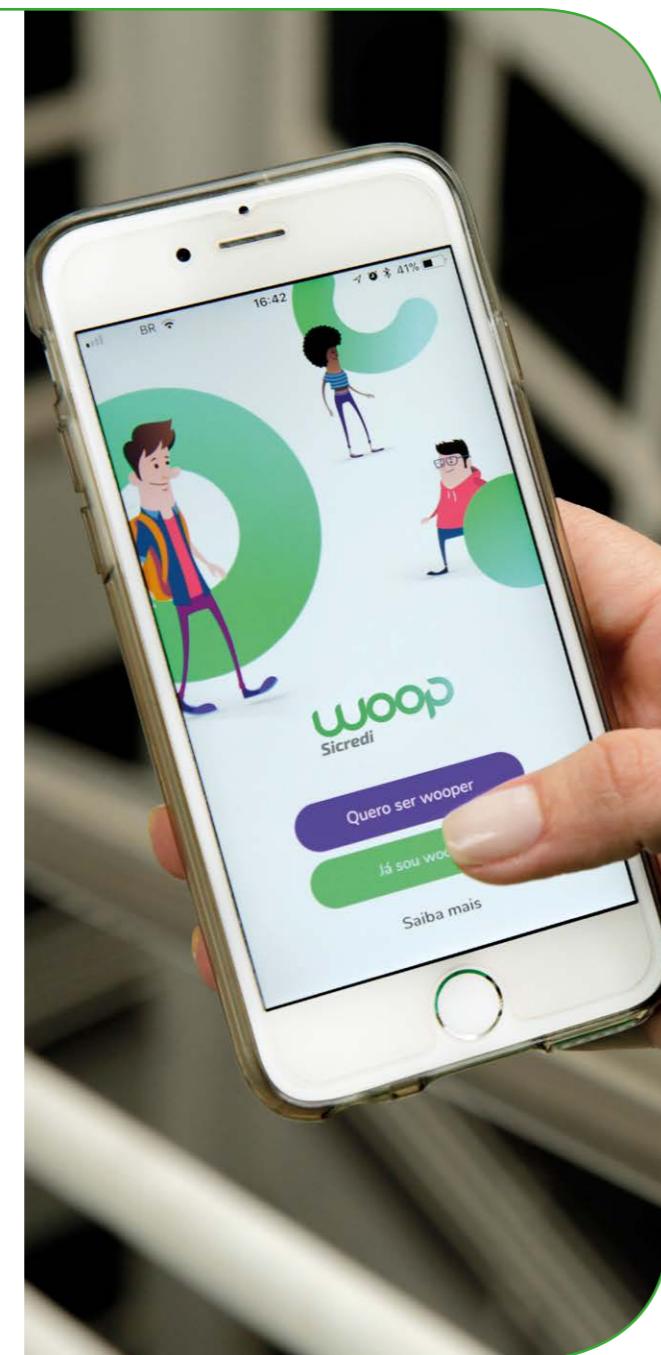
As cooperativas e centrais participaram da definição da estratégia digital e das diretrizes que orientam esse passo importante. Para pôr em execução esse plano de ação, em 2017, reunimos no polo no Tecnopuc – Parque Científico e Tecnológico da PUCRS – mais de 180 pessoas, entre colaboradores e parceiros. Também realizamos as primeiras transações no novo *core* e entregamos mais de 19 funcionalidades entre produtos e serviços.

Nosso associado é dono do negócio e usuário, por isso é o centro do desenvolvimento das nossas soluções. Um exemplo disso são as novas soluções digitais do Woop Sicredi no qual a prática de escuta, a partir de pesquisas qualitativas, quantitativas, grupos de foco e testes, faz parte do dia a dia da equipe. Em 2017, foram realizadas 19 pesquisas entre os diferentes tipos e muitas delas trouxeram contribuições tão importantes que mudaram o direcionamento da solução. Sicredi RC01

Um calendário intenso de testes com os futuros usuários e cooperativas está em execução para que o lançamento ao mercado ocorra no primeiro semestre de 2018. A estrutura digital nos fará ainda mais presentes entre os associados, seguindo a estratégia de manter as nossas agências físicas próximas e crescendo junto às comunidades.

## Prêmios e reconhecimentos

Os prêmios e reconhecimentos que recebemos no ano evidenciam a nossa solidez. Estamos entre as melhores instituições financeiras: Prêmio Abemd (Associação Brasileira de Marketing Direto); Anuário Finanças Mais e Broadcast Projeções (*O Estado de S.Paulo*); Top 5 (Banco Central), World Young Credit Union People (WYCU/Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito – Woccu); Melhores & Maiores (revista *Exame*); Época Negócios 360º (revista *Época*); Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES);



Valor 1000 (jornal *Valor Econômico*); Melhores Empresas para Começar a Carreira (revista *Você SA*); Anuário Empresas Mais (*O Estado de S.Paulo*); Melhores Empresas para Trabalhar (revista *Você SA*); Broadcast Projeções (Agência Estado); 500 Maiores do Sul (Revista *Amanhã*); Prêmio Relatório Bancário 2017 (Cantarino Brasileiro); e Valor Grandes Grupos (jornal *Valor Econômico*) – leia mais em <https://goo.gl/QLak2o>.

## Relacionamento com o associado

Em 2017, constatamos que nossos associados estão mais satisfeitos. Realizamos mais de 119 mil entrevistas na pesquisa Net Promoter Score (NPS), com índice de satisfação de 67,3%, um crescimento de 3,8 pontos percentuais em relação a 2016. O NPS é uma metodologia mundial que correlaciona a satisfação com o crescimento rentável da organização. Reflete, portanto, a experiência dos associados no consumo de nossos produtos e serviços G4-PRS. Ao longo de sete anos, mais de 675 mil associados do segmento pessoa física já participaram da pesquisa.

Com o objetivo de agregar qualidade ao atendimento ao associado, equipes de colaboradores foram capacitadas para aprimorar a relação com o associado e com os demais colaboradores, com foco na resolução de problemas, de forma

mais simples e próxima. Em 2017, a nossa Central de Atendimento de Negócios e Suporte ao Colaborador registrou 85,6% de satisfação com o atendimento realizado ao associado, 74,2% com o atendimento prestado às cooperativas e 79% de satisfação com o serviço prestado ao Centro Administrativo Sicredi (CAS). Sicredi-RC20

**Os associados promotores da marca destacam o atendimento nas agências e, em especial, o relacionamento com a gerência.**



## Queremos ser a principal instituição financeira do nosso associado

Sicredi-RC05

Nosso objetivo é conhecer o associado e entender as necessidades, os objetivos pessoais e apoiá-los nessa realização, mantendo um relacionamento próximo. Avaliamos a utilização das soluções financeiras por nossos associados com o Indicador de Soluções por Associado (ISA), que avançou 9,5% em 2017 – de 2,53 soluções em janeiro a 2,77 soluções ao final de dezembro. O indicador considera 31 diferentes grupos de soluções financeiras (mais de 300 soluções individuais) que oferecemos.

Constatamos aumento em todos os segmentos de associados – PF (crescimento de 12,1%), associados agro (crescimento de 7,6%) e PJ (crescimento de 7,6%).

Hoje, os novos associados utilizam 3,52 soluções financeiras após três meses de associação, superior à nossa média geral do indicador de 2,77, o que revela também a escolha dos novos associados por uma instituição financeira cooperativa – sejam eles migrantes de outras instituições ou que estejam iniciando a sua vida financeira.

Outro indicador que monitoramos para medir o número de associados dos quais somos a principal instituição financeira é o *share of wallet*, que representa a parcela que detemos do total de empréstimos do associado em instituições financeiras. O indicador evoluiu de 21,5% (dezembro de 2016) para 26,4% (dezembro de 2017). O crescimento ocorreu em todos

os segmentos de atuação – agro (de 30,1% para 31,5%), PF (de 25,9% para 30,8%) e PJ (de 12,6% para 18,7%).

### Nosso objetivo é conhecer o associado e entender as necessidades, os objetivos pessoais e apoiá-los nessa realização, mantendo um relacionamento próximo.

Em 2017, testamos, em quatro cooperativas, parte do Ciclo de Relacionamento com o Associado (CRA), que prevê ações em seis fases – atração, associação, ativação, fidelização, retenção e reconquista. Essa estratégia de relacionamento com foco no associado, a partir de uma atuação segmentada, nos apoia no estabelecimento, na intensificação e na permanência desse relacionamento.

Também concluímos a implementação do projeto 3C (capital, cadastro e conta corrente) em todas as cooperativas, que facilitou e agilizou o processo de associação, de abertura de conta corrente e de contratação imediata da cesta básica de produtos.

### O trabalho coletivo é o que nos move

O associado pessoa jurídica Dieter Brephol, proprietário e gestor do Spa Lapinha (Lapa/PR), e o colaborador Augusto Cherubini destacam o diferencial do relacionamento próximo. "É uma relação de parceria, que transcende o mero vínculo comercial. Que busca, de fato, valorizar e privilegiar o vínculo. É um fazer juntos", destaca Dieter. Augusto complementa: "ninguém faz nada sozinho. Todo mundo ganha, todo mundo se unindo para obter um resultado melhor, é a maneira que o Sicredi e a Lapinha trabalham".

Conheça mais essa história em  
<https://goo.gl/kAHnht>.



## Canais de relacionamento com o associado

Trabalhamos para entregar canais que atendam o associado com agilidade, conveniência e segurança. Isso é parte da nossa estratégia de deixar as agências menos transacionais e mais focadas no relacionamento com o associado. Por isso, monitoramos mensalmente o indicador de Disponibilidade de Serviços Críticos de TI para identificar se os serviços oferecidos estão acessíveis no momento em que os associados necessitam. Em 2017, a média geral de disponibilidade de serviços foi de 99,96%. Sicredi-RC21

De todos os associados, 35% estão habilitados para utilizar o internet banking e o aplicativo – 22% acessam os canais e 15% transacionam utilizando essas plataformas.

Em 2017 disponibilizamos o cadastramento online para acesso aos canais móveis, permitindo aos associados pessoa física que se cadastrem para acessar o internet banking, o aplicativo e os serviços por telefone, pelo nosso site, sem necessidade de ir à agência. Além disso, é possível solicitar o mobile token e receber o código de ativação por SMS para realizar transações. Sicredi RC19 e Sicredi RC02

Também implementamos nesse ano o aviso de prova de vida dos servidores federais no internet banking, que notifica os associados para que compareçam em sua agência e realize-

zem a prova de vida anual. Estamos finalizando os últimos testes do novo software dos caixas eletrônicos e, a partir dessa entrega, poderemos desenvolver novas funcionalidades. Sicredi RC02

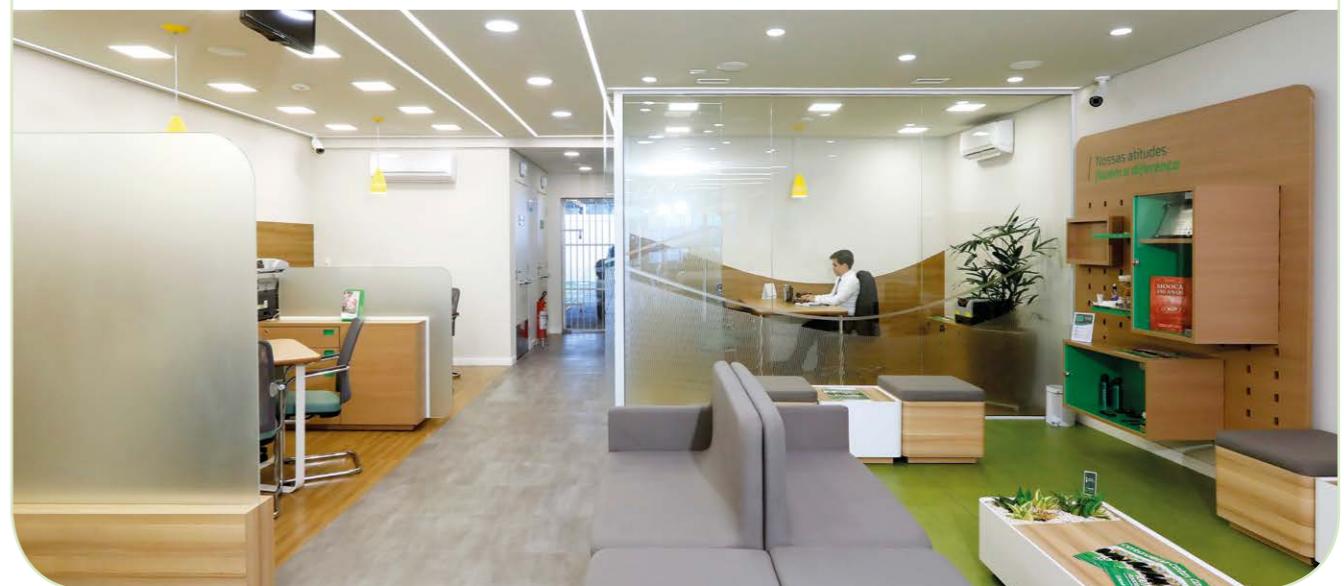
No agente credenciado, concluímos a migração da nova plataforma, oferecendo 1.501 estabelecimentos autorizados a prestar serviços financeiros em nosso nome, como farmácias, lojas e supermercados. É mais um canal de atendimento disponível ao associado para pagar contas de água, luz, telefone, boleto de cobrança e tributos, com facilidade e praticidade.

A cada ano cresce o número de transações realizadas nos canais de atendimento em comparação às agências. Em 2017, 69,32% das transações foram feitas pelos canais de atendimento – 3,54 pontos percentuais a mais do que em 2016. Sicredi RC17

O aumento do uso dos canais é consequência da melhoria constante das funcionalidades oferecidas, conferindo mais comodidade e conforto ao usuário. Esse crescimento também permite que os nossos colaboradores tenham mais tempo para se dedicar ao relacionamento com os associados nas agências.

### Agência: um espaço para relacionamento

Nossas agências estão sendo atualizadas de acordo com a nova marca. Elas transmitem uma nova experiência, com ambientes únicos e acolhedores, a partir de um conceito convidativo e descomplicado, para um relacionamento mais próximo e cooperativo com os nossos associados.



## Canais

Número de associados que utilizaram cada canal\* Sicredi RC18

	2015	2016	2017
Caixas eletrônicos	2.763.288	3.050.526	3.004.862
Internet banking	359.777	539.862	578.464
Aplicativo	160.161	397.383	757.629
Agente Credenciado (quantidade de Agentes Credenciados ativos no ano)	1.925	1.858	1.501
Serviço por telefone	5.105	12.959	10.246

\*O Apple Watch passou a ser desconsiderado na medição do indicador, pois o seu uso foi irrelevante em comparação aos demais canais.

## Planejamento estratégico de TI objetiva investir em inovações para modernizar a nossa operação.

Para melhorar a nossa infraestrutura tecnológica, com foco na experiência do associado, seguimos com a execução do nosso Planejamento Estratégico de TI (PETI), com o olhar para 2020. Investimos em inovações para modernizar a nossa operação atual, com melhorias nos sistemas e em infraestrutura para ganho de performance e capacidade, como, por exemplo, na atualização dos equipamentos que processam as nossas principais aplicações.

Nosso grande objetivo é implementar a Transformação Ágil, a partir da formação de times multidisciplinares organizados por linhas de produto e que contam com colaboradores das áreas de TI e negócio. Eles trabalham em conjunto para criar novas soluções para melhorar o atendimento ao associado, com maior qualidade, em menos tempo, e com entregas mais frequentes, promovendo a inovação tecnológica. O nosso aplicativo mobile, por exemplo, foi o primeiro resultado desse processo, lançado em 2015 (leia mais no Relatório de Sustentabilidade 2015, pág. 20, disponível em <https://goo.gl/eDHnT2>). Em 2017, nosso time entregou aos associados novas soluções no aplicativo e no internet banking, como, por exemplo, a automatização de concessão de crédito pré-aprovado (leia mais em Crédito, pág. 53). Sicredi RC02

Em termos de processos, estamos desenvolvendo um novo suporte ao colaborador, que apresenta uma transformação funcional focada em células especializadas por produtos. A nova plataforma substituiu o helpdesk tradicional e busca um atendimento mais resolutivo e especializado, proporcionando a diminuição dos tempos de solução, de retorno às cooperativas e a aproximação efetiva com as áreas de negócio.

Para aumentar a integração e a comunicação entre os nossos colaboradores, bem como a interação direta com as nossas cooperativas, realizamos a implantação de uma série de fer-

amentas, construindo e consolidando nossos mecanismos de comunicação e colaboração. Dentre as principais, destacamos a rede social interna, Yammer.

Em 2017 também disponibilizamos o backoffice do caixa eletrônico, entregando às cooperativas uma ferramenta de gestão mais robusta, que permite personalizar os caixas eletrônicos com as configurações de portfólio, limites, cadastros, bem como um módulo completo de relatórios. As cooperativas terão acesso, em tempo real, às transações realizadas, às operações financeiras que alteraram o saldo dos caixas eletrônicos e às transações contábeis entre outros dados que irão proporcionar ganhos de eficiência e segurança na gestão das agências. Sicredi RC03

### Investimos em segurança digital Sicredi-RC04

O cenário de ameaças cibernéticas aos usuários de canais digitais faz com que a segurança dos nossos produtos e canais de relacionamento com o associado seja uma preocupação constante. Em 2017 iniciamos a evolução da nossa gestão de acessos e identidades, bem como algumas iniciativas para aperfeiçoar os mecanismos de detecção e de mitigação de fraudes, de incidentes de segurança cibernética, além da implantação de mecanismos de segurança ao longo do ciclo de desenvolvimento de software.

Para 2018, planejamos evoluir o nosso modelo de prevenção, detecção e resposta aos ataques cibernéticos seguindo práticas de mercado, bem como agregação de ferramentas e processos para fornecer, às centrais e cooperativas, informações de inteligência atualizadas sobre ataques ao sistema financeiro em geral e específico do Sicredi. Assim apoiamos as cooperativas a fazerem seus investimentos em segurança física de maneira planejada, objetiva e otimizada, elevando o nível de proteção das agências contra esses ataques.

## Difusão do cooperativismo

Para disseminar o cooperativismo, realizamos iniciativas com colaboradores e públicos externos. Veja as principais ações do ano. Sicredi-RC08

- **Campanha Fazer Juntos:** lançada em 2017 para apresentar a nossa instituição financeira cooperativa, nossos valores e produtos e serviços, de forma diferenciada. A ação tangibilizou o que é o "Fazer Juntos" para nós.
- **Dia C:** desde 2016, participamos da campanha liderada pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) para comemorar o Dia Internacional do Cooperativismo, o Dia de Cooperar (Dia C), com atividades desenvolvidas para colaboradores, associados, imprensa e público em geral. Ao mesmo tempo que celebramos a data, colocamos em prática os nossos valores e mostramos para a comunidade a importância da iniciativa, valorizando o trabalho voluntário e fortalecendo o cooperativismo.
- **Press Trip do Dia Internacional do Cooperativismo de Crédito:** iniciativa sistêmica realizada com jornalistas para ressaltar a data, difundir o segmento e a nossa contribuição na promoção do cooperativismo de crédito. Em 2017, contabilizamos 321 notícias sobre o assunto, em jornais impressos, em portais de notícia, rádios e televisão.
- **Programa Crescer:** nosso programa de educação cooperativa, com foco em cooperativismo e cooperativismo de crédito (leia mais em Programa Crescer, pág. 42).



## Colaboradores

Buscamos atrair e reter profissionais que se identifiquem com a essência do cooperativismo. Por isso mantemos uma estratégia de atração e captação sistêmica, com práticas implantadas de acordo com a estratégia local, considerando a cultura e o planejamento de cada cooperativa.

Nossos mais de 23 mil colaboradores – que também são associados – são orientados pelo Jeito Sicredi de Ser, diretriz que os engaja na promoção da cultura cooperativa. Eles estão presentes no dia a dia do atendimento e são preparados para um relacionamento próximo, de qualidade, de parceria, apoiando nossos associados com conhecimento e

orientação financeira para que, juntos, encontrem o melhor produto e serviço (leia mais em *Canais de relacionamento com o associado*, pág. 21).

Também ocupam cargos administrativos e usam os seus talentos e conhecimentos para desenvolver soluções em produtos, sistemas, processos, tecnologias, entre outros para entregar aos nossos associados a melhor experiência. Estão, ainda, à frente de projetos e ações para promover a cultura do cooperativismo.

**Atraímos e retemos profissionais que se identificam com a essência do cooperativismo.**

**Nossos mais de 23 mil colaboradores são orientados pelo Jeito Sicredi de Ser, diretriz que os engaja na cultura cooperativa.**

### Prosperamos juntos

A Maria Aparecida Faleiros é nossa colaboradora e atende os proprietários da Fazenda Caeté Agrícola Irmãos Chiapinotto, de Jaciara (MT). Na década de 1980, os irmãos Alberto, Lídio e Anselmo partiram do Rio Grande do Sul rumo ao Mato Grosso. "A gente visita eles (sic.), vê qual é a realidade. Prezamos muito (por) essa parte de relacionamento com o associado, fazemos de tudo para atendê-los da melhor maneira possível", conta Maria Aparecida. Lídio Chiapinotto explica que foi para o Mato Grosso com muita dificuldade, pensando em progredir. "No Sicredi, a gente é de casa, se sente seguro. Estamos vivos pela perseverança nossa e também pelo Sicredi que deu força para nós na época."



Conheça a história dos irmãos Chiapinotto em <https://goo.gl/t5nkcr>.

Total de colaboradores por nível funcional <sup>G4-10</sup>	2015		2016		2017 *	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	209	9	195	7	204	9
Alta liderança	195	25	200	24	286	25
Média liderança	1.619	1.244	1.684	1.323	1.888	1.541
Profissionais	2.567	3.017	2.845	3.391	3.225	3.953
Técnicos	3.119	6.257	3.233	6.513	3.693	7.202
Estagiários	259	423	259	459	348	511
Jovem aprendiz	90	138	169	263	190	318
<b>Total por gênero</b>	<b>8.058</b>	<b>11.113</b>	<b>8.585</b>	<b>11.980</b>	<b>9.834</b>	<b>13.559</b>
<b>Total</b>			<b>19.171</b>		<b>20.565</b>	
						<b>23.393**</b>

\* O ano de 2017 apresenta o total de colaboradores considerando a Central Sicredi Norte/Nordeste (1.444 colaboradores).

\*\* Entre o total de colaboradores, 14 são contabilizados duas vezes já que possuem cargos diferentes. São estatutários com vínculo com empresas diferentes, regidos pelos estatutos sociais de cada empresa.

Número de colaboradores por tipo de contrato de trabalho <sup>G4-10</sup>	2015		2016		2017 **	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Tempo determinado**	90	138	169	263	190	318
Tempo indeterminado	7.968	10.975	8.416	11.717	9.644	13.241
<b>Total por gênero</b>	<b>8.058</b>	<b>11.113</b>	<b>8.585</b>	<b>11.980</b>	<b>9.834</b>	<b>13.559</b>
<b>Total</b>			<b>19.171</b>		<b>20.565</b>	
						<b>23.393</b>

\*100% dos colaboradores do Sicredi cumprem jornada integral.

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

Número de colaboradores por conglomerado <sup>G4-10</sup>	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Central Sicredi Sul/Sudeste	3.140	4.692	3.289	4.962	3.433	5.215
Central Sicredi PR/SP/RJ	2.452	3.306	2.645	3.655	2.969	4.063
Central Sicredi Centro Norte	979	1.646	1.019	1.731	1.072	1.814
Central Sicredi Brasil Central	565	724	629	828	689	929
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	-	-	-	683	761
Centro Administrativo Sicredi	914	745	993	804	978	777
SicrediPar	8	0	10	0	10	0
<b>Total por gênero</b>	<b>8.058</b>	<b>11.113</b>	<b>8.585</b>	<b>11.980</b>	<b>9.834</b>	<b>13.559</b>
<b>Total</b>			<b>19.171</b>		<b>20.565</b>	
						<b>23.393</b>

\*Os conglomerados representam o padrão de identificação utilizado no Sicredi para identificar as regiões de atuação.

Obs.: Os dados de 2017 contemplam os colaboradores da Central Sicredi Norte/Nordeste.

**Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.** G4-LA1

Número de desligamentos por gênero	2015	2016	2017
Masculino	1.509	1.389	1.727
Feminino	1.995	1.851	2.234
<b>Total</b>	<b>3.504</b>	<b>3.240</b>	<b>3.961</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Número de desligamentos por faixa etária	2015	2016	2017
Abaixo de 20 anos	613	472	683
De 21 a 30 anos	1.806	1.683	1.924
De 31 a 40 anos	843	849	1.052
Entre 41 e 50 anos	191	189	235
Acima de 50 anos	51	47	67
<b>Total</b>	<b>3.504</b>	<b>3.240</b>	<b>3.961</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Número de desligamentos por conglomerado	2015	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	1.224	1.014	1.237
Central Sicredi PR/SP/RJ	1.122	1.127	1.218
Central Sicredi Centro Norte	591	622	605
Central Sicredi Brasil Central	317	273	368
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	-	235
Centro Administrativo Sicredi	250	204	298
SicrediPar	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3.504</b>	<b>3.240</b>	<b>3.961</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Taxa de rotatividade por gênero (%)	2015	2016	2017
Masculino	21,72%	19,77%	21,03%
Feminino	20,67%	19,19%	19,63%
<b>Total</b>	<b>33,10%</b>	<b>19,43%</b>	<b>20,22%</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Taxa de rotatividade por faixa etária (%)	2015	2016	2017
Abaixo de 20 anos	66,78%	62,02%	68,93%
De 21 a 30 anos	21,62%	20,89%	21,84%
De 31 a 40 anos	14,93%	12,33%	13,21%
Entre 41 e 50 anos	12,24%	11,76%	11,81%
Acima de 50 anos	10,64%	8,07%	8,31%
<b>Total</b>	<b>21,11%</b>	<b>19,43%</b>	<b>20,22%</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Taxa de rotatividade por conglomerado (%)	2015	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	16,47%	14,93%	16,69%
Central Sicredi PR/SP/RJ	23,25%	22,71%	22,60%
Central Sicredi Centro Norte	27,73%	25,33%	23,53%
Central Sicredi Brasil Central	32,47%	24,50%	28,15%
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	-	19,39%
Centro Administrativo Sicredi	16,49%	15,53%	16,13%
SicrediPar	12,50%	10,00%	5,00%
<b>Total</b>	<b>21,11%</b>	<b>19,43%</b>	<b>20,22%</b>

*Obs.: Os dados reportados em 2016 foram recalculados.*

Número de contratação por gênero	2015	2016	2017
Masculino	1.992	2.005	2.409
Feminino	2.599	2.747	3.090
<b>Total</b>	<b>4.591</b>	<b>4.752</b>	<b>5.499</b>

Número de contratação por faixa etária	2015	2016	2017
Abaixo de 20 anos	897	1.081	1.232
De 21 a 30 anos	2.453	2.563	2.807
De 31 a 40 anos	1.033	881	1.144
Entre 41 e 50 anos	156	187	246
Acima de 50 anos	52	40	70
<b>Total</b>	<b>4.591</b>	<b>4.752</b>	<b>5.499</b>

Número de contratação por conglomerado	2015	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	1.356	1.449	1.649
Central Sicredi PR/SP/RJ	1.554	1.735	1.960
Central Sicredi Centro Norte	863	771	753
Central Sicredi Brasil Central	520	441	543
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	-	325
Centro Administrativo Sicredi	296	354	268
SicrediPar	2	2	1
<b>Total</b>	<b>4.591</b>	<b>4.752</b>	<b>5.499</b>

Taxa de novas contratações por gênero (%)	2015	2016	2017
Masculino	24,72%	23,35%	24,50%
Feminino	23,39%	22,93%	22,79%
<b>Total</b>	<b>23,95%</b>	<b>23,11%</b>	<b>23,51%</b>

Taxa de novas contratações por faixa etária (%)	2015	2016	2017
Abaixo de 20 anos	79,24%	86,74%	88,70%
De 21 a 30 anos	24,90%	25,22%	25,91%
De 31 a 40 anos	16,44%	12,56%	13,76%
Entre 41 e 50 anos	11,00%	11,70%	12,08%
Acima de 50 anos	10,74%	7,42%	8,50%
<b>Total</b>	<b>23,95%</b>	<b>23,11%</b>	<b>23,51%</b>

Taxa de novas contratações por conglomerado (%)	2015	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	17,31%	17,56%	19,07%
Central Sicredi PR/SP/RJ	26,99%	27,54%	27,87%
Central Sicredi Centro Norte	32,88%	28,04%	26,09%
Central Sicredi Brasil Central	40,34%	30,27%	33,56%
Central Sicredi Norte/Nordeste	-	-	22,51%
Centro Administrativo Sicredi	17,84%	19,70%	15,27%
SicrediPar	25,00%	20,00%	10,00%
<b>Total</b>	<b>23,95%</b>	<b>23,11%</b>	<b>23,51%</b>

Obs.: Fórmula de taxa de contratação: número de contratação na faixa etária ou central/total de colaboradores na faixa etária ou central.

### Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional. G4-LA12

Composição da alta governança por gênero (%)	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	95,87%	4,13%	96,53%	3,47%	95,77%	4,23%
Alta liderança	88,64%	11,36%	89,29%	10,71%	91,96%	8,04%

Colaboradores portadores de deficiência (%)	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alta Liderança	0,45%	0,45%	0,50%	0,00%	0,32%	0,00%
Média Liderança	0,56%	0,24%	1,07%	0,53%	0,55%	0,23%
Profissionais	0,57%	0,27%	1,48%	0,77%	0,63%	0,39%
Técnicos	1,33%	1,28%	4,42%	2,24%	1,46%	1,40%
Estagiários	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,23%
Jovem Aprendiz	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,39%	0,00%



Colaboradores negros (%)**	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alta Liderança	0,45%	0,00%	0,45%	0,00%	0,32%	0,00%
Média Liderança	0,35%	0,24%	0,30%	0,23%	0,32%	0,29%
Profissionais	0,36%	0,36%	0,32%	0,43%	0,31%	0,43%
Técnicos	0,39%	0,51%	0,36%	0,55%	0,45%	0,60%
Estagiários	0,73%	0,44%	0,56%	0,97%	1,05%	1,28%
Jovem Aprendiz	0,88%	0,88%	0,23%	0,69%	0,59%	0,59%

Colaborador- res por faixa etária (%)	Até 20 anos		De 21 a 30		De 31 a 40		De 41 a 50		Mais de 50	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Eleito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,41%	0,00%	13,62%	0,94%	80,75%	3,29%
Alta Liderança	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%	22,19%	3,22%	31,19%	3,54%	37,94%	1,29%
Média Liderança	0,00%	0,00%	8,34%	11,43%	28,26%	24,58%	13,07%	7,58%	5,40%	1,34%
Profissionais	0,13%	0,14%	17,32%	21,27%	20,72%	27,00%	5,27%	5,64%	1,50%	1,02%
Técnicos	2,09%	2,41%	22,15%	41,32%	8,12%	19,16%	1,12%	2,61%	0,41%	0,61%
Estagiários	20,61%	27,24%	19,79%	30,03%	0,12%	2,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jovem Aprendiz	34,25%	57,87%	3,15%	4,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Remuneração média <sup>1</sup> do salário entre homens e mulheres por categoria funcional <small>G4-LA13</small>	2015	2016	2017
Eleito	116%	150%	98%
Alta Liderança	74%	83%	90%
Média Liderança	67%	71%	70%
Profissionais	82%	83%	85%
Técnicos	98%	101%	100%
Estagiários	101%	94%	95%
Jovem Aprendiz	97%	99%	97%

<sup>1</sup>Para calcular as médias de cada nível funcional foi feito um comando médio utilizando o nível funcional e o sexo como critérios, então dividiu-se o valor encontrado no sexo feminino pelo masculino, para cada nível funcional.

Obs.: Os dados reportados são estimados, considerando que a remuneração total de cada colaborador pode variar conforme o desempenho individual nesses no ano. Além disso, não consideramos os colaboradores lotados na Central Sicredi Norte/Nordeste, pois não possuímos a centralização de nenhum processo de gestão de pessoas.

## Capacitação e desenvolvimento

Investimos no desenvolvimento dos nossos colaboradores, preparando-os para atender aos associados com qualidade. Em 2017, investimos R\$ 66,4 milhões em treinamentos e programas de capacitação e formação, R\$ 4,2 milhões a mais que no ano passado, proporcionando experiências de estudo das mais variadas, inclusive fora do Brasil.

Nossas ações de educação corporativa contemplam trilhas de formação sistêmicas, por meio de uma plataforma, o Sicredi Aprende, que disponibiliza conteúdos em for-

matos online e presenciais. Nessa plataforma, nossos colaboradores podem acessar conteúdos que aprimoram os conhecimentos necessários para ampliar a satisfação dos associados, reforçam a nossa cultura e valores, estimulam o autodesenvolvimento, entre outros. As centrais e cooperativas também desenvolvem programas de treinamento focados nas suas necessidades específicas.

## Média de horas de treinamento por ano por colaborador, discriminadas por gênero e categoria funcional. G4- LA9

Categoria funcional / gênero	Média de horas por colaborador		
	2015	2016	2017
<b>Gênero</b>			
Homens	35:46:16	31:00:07	29:18:27
Mulheres	35:31:52	28:00:30	26:36:06
<b>Categoria funcional</b>			
Eleito	40:39:41	9:07:12	8:29:38
Alta liderança	57:53:03	40:17:18	38:20:10
Média liderança	40:33:07	33:20:35	32:49:05
Profissionais	33:38:44	26:26:28	26:07:29
Técnicos	39:54:57	30:43:03	28:07:31
Estagiários	30:00:58	25:26:08	24:31:59
Jovem aprendiz	17:52:30	18:34:10	14:59:29
<b>Média total</b>	<b>35:37:55</b>	<b>29:15:29</b>	<b>27:44:21</b>



### Somos o primeiro lugar na categoria cooperativas de crédito no ranking das Melhores Empresas para Você Trabalhar

É o sétimo ano consecutivo que estamos entre as Melhores Empresas para Você Trabalhar\*, com 81,9 pontos no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT), 91,4 no Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho (IQAT), 97,4 no quesito Employer Branding, 96,7 em Sustentabilidade e Diversidade, e 94,2 em Processos e Organização no Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP). Pela primeira vez participamos do ranking e estamos entre as 45 Melhores Empresas para Começar a Carreira (22º lugar), com 78,9 pontos no Índice de Felicidade no Trabalho do Jovem (IFT) e 89,1 no Índice de Qualidade de Ambiente de Trabalho para o Jovem (IQAT). Sicredi RC06

A pesquisa que compõe o guia atribui a seus participantes o Índice de Felicidade no Trabalho (IFT), resultado ponderado do Índice de Qualidade de Ambiente de Trabalho (IQAT) e do Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP).

Veja mais em <https://goo.gl/FiqaEj>.



\*A pesquisa que compõe o guia atribui a seus participantes o Índice de Felicidade no Trabalho (IFT), resultado ponderado do Índice de Qualidade de Ambiente de Trabalho (IQAT) e do Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP).



## Fornecedores G4-12

A área de compras da Confederação Sicredi contrata desde suprimentos a soluções complexas de serviços, e nossas cooperativas têm autonomia para realizar as compras localmente. Consideramos fornecedores críticos ao negócio todos aqueles cujo serviço ou produto impacte diretamente a atividade das agências e a disponibilidade dos produtos e serviços financeiros. Nas regiões Sul, Centro-Oeste e Sudeste estão mais de 96% dos nossos fornecedores (65% na Região Sul) e aproximadamente 0,02% são estrangeiros. Nos contratos que firmamos pela Confederação, incluímos cláusulas de direitos humanos e de meio ambiente (*leia mais no Sumário de Conteúdo GRI*, pág. 79 e 82). G4-EN32 e G4-HR10

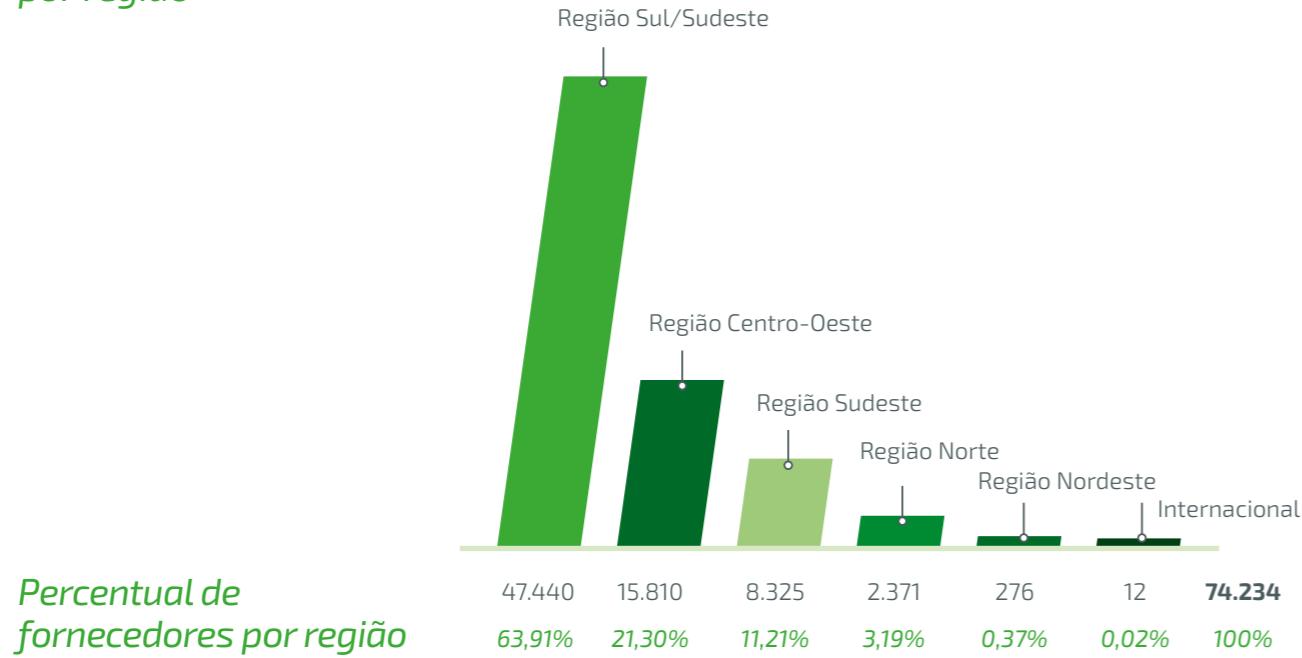
Como parte da estratégia de contribuir para o desenvolvimento local, também priorizamos fornecedores das comunidades onde estamos presentes, contribuindo com a economia da região. O relacionamento com os nossos fornecedores é orientado pela Norma Interna de Compras Corporativas, cuja diretriz indica que o fornecedor deve ser também associado. G4-EC8 e G4-26

Em 2017, do total de R\$ 2,89 bilhões pagos a fornecedores, R\$ 837,5 milhões foram destinados àqueles situados em municípios com menos de 200 mil habitantes, o que corresponde a 29% do total de pagamentos. G4-EC8 e G4-EC9

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

### Priorizamos fornecedores das comunidades onde estamos presentes.

#### Fornecedores por região\*



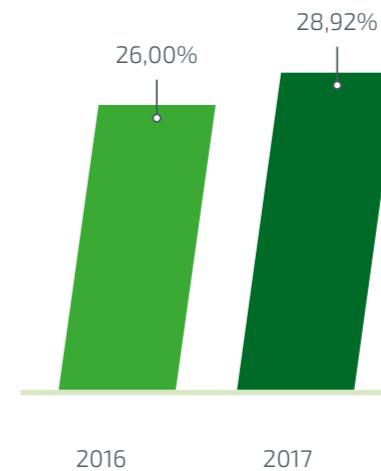
\*Não consideramos os seguintes tipos de fornecedores: órgãos públicos, associações, fabricantes de veículos e entidades do Sistema.

#### Proporção de gastos com fornecedores locais\* G4-EC9

Central	2016	2017
Central Sicredi Sul/Sudeste	37%	40%
Central Sicredi PR/SP/RJ	31%	34%
Central Sicredi Brasil Central	15%	17%
Central Sicredi Centro Norte	40%	44%
Central Sicredi Norte/Nordeste	10%	11%
Empresas do CAS	5%	6%

\* Fornecedor local são aqueles situados em cidades com menos de 200 mil habitantes, considerando informações geográficas de 2015, disponibilizadas pela área de Planejamento de Negócio do Banco Cooperativo Sicredi.

#### Percentual de fornecedores desenvolvidos em cidades com menos de 200 mil habitantes

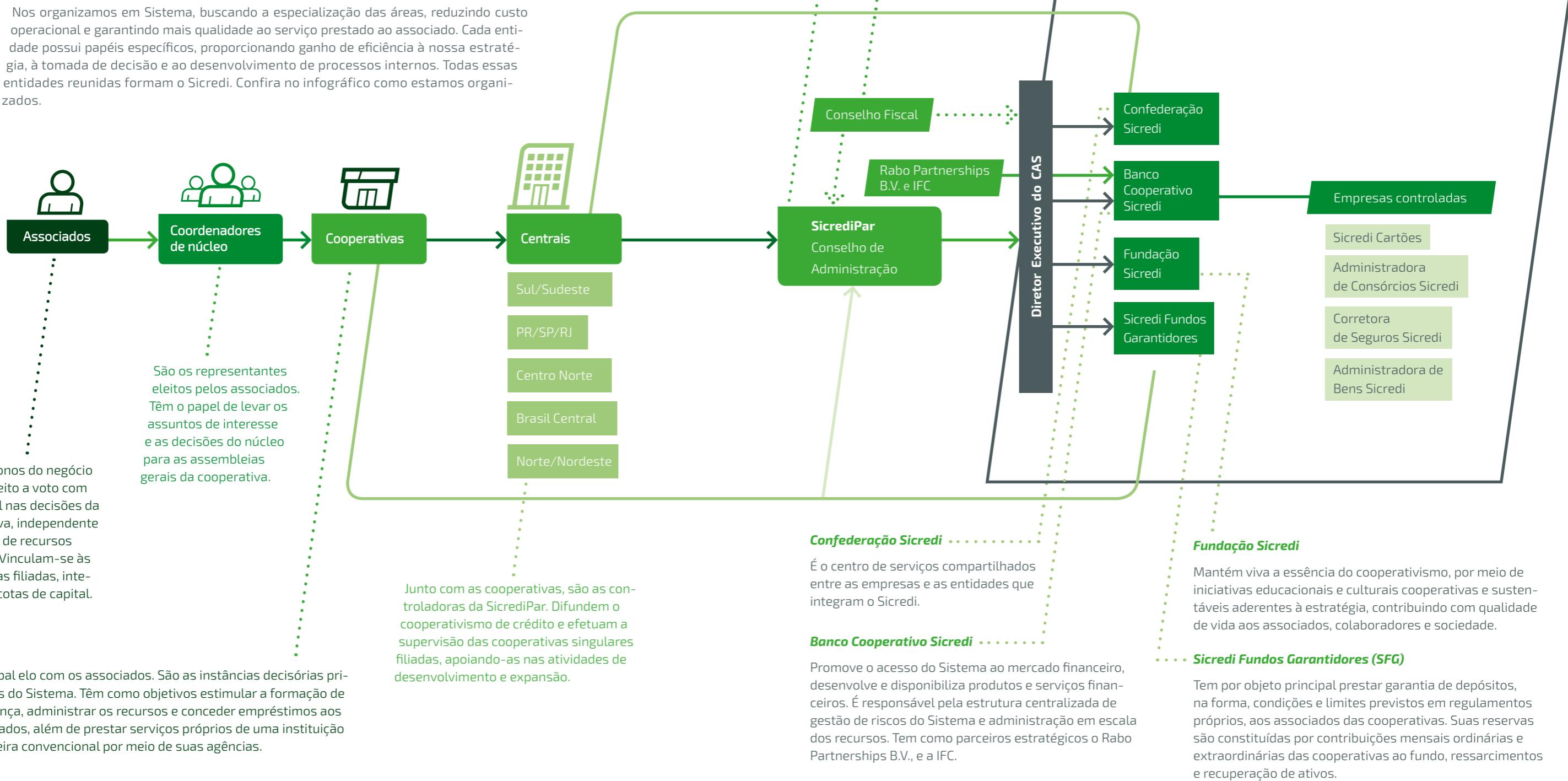


# Governança

G4-34

## Nossa estrutura de governança reforça a cultura cooperativa.

Nos organizamos em Sistema, buscando a especialização das áreas, reduzindo custo operacional e garantindo mais qualidade ao serviço prestado ao associado. Cada entidade possui papéis específicos, proporcionando ganho de eficiência à nossa estratégia, à tomada de decisão e ao desenvolvimento de processos internos. Todas essas entidades reunidas formam o Sicredi. Confira no infográfico como estamos organizados.



## Conselho de Administração da SicrediPar e demais órgãos

O Conselho de Administração da SicrediPar é composto por 12 membros: cinco presidentes de centrais, cinco representantes de cooperativas e dois representantes indicados pelo Rabo Partnerships B.V., acionista externo do banco. Todos são eleitos a cada três anos em assembleia geral da SicrediPar. Entenda no infográfico, como funciona o processo de eleição do Conselho de Administração da SicrediPar. <sup>G4-40, G4-47 e G4-50</sup>

Para exercer cargo estatutário, é necessário que os candidatos atendam aos requisitos exigidos legalmente e àqueles exigidos no estatuto social, além de terem o conhecimento necessário e experiência para exercer a função. <sup>G4-43</sup>

Para ser conselheiro, também é preciso que os candidatos tenham passado pelos Percursos 1 e 2 do Programa Crescer, nosso programa de educação cooperativa, com foco em cooperativismo e cooperativismo de crédito. Ao assumirem o

cargo, passam pela formação do Percurso 3, que o qualifica para atuar colaborando com o desenvolvimento da cooperativa, dos associados e da comunidade (*leia mais em Fomamos os associados para participar da governança das cooperativas, na pág. 42*). <sup>G4-43</sup>

**Nossas 116 cooperativas possuem Conselho de Administração e Conselho Fiscal.**

*Processo de eleição do Conselho de Administração da SicrediPar*

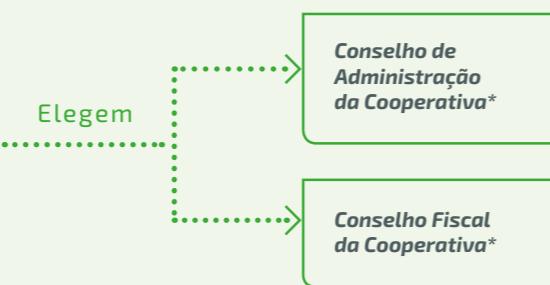


### Cooperativas



Associados

Elegem



\*As 116 Cooperativas possuem Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

### Centrais



Presidentes dos Conselhos de Administração das cooperativas.

Na assembleia geral das centrais.

Elegem



\*As cinco centrais possuem conselho de administração e conselho fiscal.

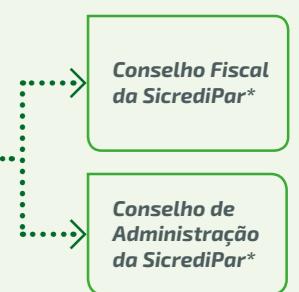
### SicrediPar



Presidentes das cooperativas e das centrais.

Na assembleia geral da SicrediPar.

Elegem



\*Todos os conselheiros da SicrediPar têm responsabilidade para com o Sistema, independentemente do cargo que ocupam na entidade de origem ou da parte interessada que o tenha indicado para o cargo.

## Formação dos Conselheiros de Administração da SicrediPar G4-42

Durante o mandato, os conselheiros de administração participam de fóruns de discussões com áreas técnicas para desenvolver e aprimorar o conhecimento sobre aspectos econômicos. Realizamos apresentações sobre o cenário econômico e a nossa gestão, sobre análise de impactos na nossa gestão e governança de temas atuais na área econômica. Também são sugeridos, aos membros, participação em conferências, congressos, cursos e eventos que abordam temáticas relacionadas à atuação dos conselheiros da SicrediPar.

O curso de formação para Conselheiros de Administração do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) compõe a formação dos novos conselheiros, realizado logo após a sua posse. Os comitês de apoio também têm papel importante no desenvolvimento dos membros do Conselho, pois os temas debatidos nas reuniões compartilham conhecimento a partir de suas análises. A contratação de consultorias tem contribuído para o aprimoramento dos conhecimentos em áreas específicas, demandadas pelo órgão de governança. G4-43

## Composição Atual do Conselho de Administração da SicrediPar G4-38

Com exceção dos dois membros indicados pelo Rabo Partnerships B.V., todos os demais, além de conselheiros de Administração da SicrediPar, exercem o papel de presidente dos Conselhos de Administração das centrais ou das cooperativas.

### **Manfred Alfonso Dasenbrock**

Presidente do Conselho de Administração e presidente da Central Sicredi PR/SP/RJ

### **Fernando Dall Agnese**

Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Sul/Sudeste

### **Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira**

Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Brasil Central

### **João Carlos Spenthof**

Vice-presidente do CAD e presidente da Central Sicredi Centro Norte

### **Wilson Ribeiro de Moraes Filho**

Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Norte/Nordeste

### **Conselheiros de administração participam de fóruns de discussões com áreas técnicas para desenvolver e aprimorar o conhecimento sobre aspectos econômicos.**

Os membros do conselho avaliam a si mesmos, os demais membros e o presidente do Conselho de Administração da SicrediPar, com o apoio de uma consultoria. O presidente recebe da consultoria considerações sobre a sua atuação e a atuação dos conselheiros, e compartilha essas últimas com os avaliados, individualmente e em grupo. Após as devolutivas, são traçados planos de ação para aperfeiçoar as necessidades de melhorias identificadas. O processo também avalia o desempenho do órgão como um todo, considerando as boas práticas de governança. G4-44

## Composição atual do Conselho Fiscal da SicrediPar

### **Membros efetivos**

**Eugenio Poltronieri**  
Presidente Sicredi Alto Uruguai RS/SC

**Agnaldo Esteves**  
Presidente Sicredi Agroempresarial PR/SP

**Antonio Geraldo Wrobel**  
Presidente Sicredi Sudoeste MT

**Jeder Luciano Maier**  
Conselheiro Sicredi Centro Sul MS

**João Bezerra Junior**  
Presidente Sicredi João Pessoa PB

### **Membros suplentes**

**Adolfo Rudolfo Freitag**  
Presidente Sicredi Aliança PR/SP

**Claudio Regis Andrighetto Filho**  
Vice-presidente Sicredi Celeiro Centro-Oeste CO

**Juares Antonio Cividini**  
Presidente Sicredi Univales MT/RO

**Edvaldo Maia Lopes Ferreira Filho**  
Diretor-presidente Sicredi Alagoas AL

**Marcos Andre Balbinot**  
Presidente Sicredi Serrana RS

## Comitês do Conselho de Administração da SicrediPar G4-34, G4-36 e G4-40

Comitês de assessoramento apoiam o Conselho de Administração no processo decisório, apresentando análises técnicas sobre os assuntos de sua atribuição ou demandados pelo Conselho. Todos os membros são também conselheiros de Administração da SicrediPar e, sempre que necessário, é solicitada a presença nas reuniões de diretores executivos ou técnicos.

### **Comitê de riscos**

Auxilia na formulação, no acompanhamento e no controle das políticas e metodologias que implementamos, relacionadas a riscos (legais ou internos) de crédito, de mercado, liquidez, operacionais, ambientais e outros.

### **Comitê de estratégia**

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

### **Comitê de auditoria e compliance**

Auxilia nas decisões relacionadas aos padrões e procedimentos – a serem adotados pelo Sistema – de auditoria e compliance, para o atendimento de normas oficiais e internas.

### **Comitê dos fundos garantidores**

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

### **Comitê de pessoas e conduta**

Auxilia as decisões relacionadas às políticas de gestão de pessoas sistêmicas e apoia a definição dos padrões de conduta pessoal e profissional a serem observados por todo o Sicredi.

## Política de remuneração para os órgãos de governança

G4-51, G4-52, G4-53 e G4-43

Os membros do Conselho de Administração da SicrediPar, das centrais, das cooperativas e os presidentes dessas entidades são remunerados de acordo com as regulamentações brasileiras, condicionadas à aprovação em assembleia geral. Dessa forma, todas as solicitações de ajustes das políticas existentes ou de reajustes salariais são discutidas nos fóruns internos, reuniões das diretorias executivas, Comitê de Pessoas e Conduta, reunião do Conselho de Administração das entidades e, posteriormente, incluídas na pauta das assembleias gerais para deliberação.

Nossa Política de Remuneração visa recompensar os administradores por ações que garantam a perenidade do nosso negócio em curto, médio e longo prazos. Dessa forma, os honorários para os presidentes das centrais e cooperativas são estabelecidos conforme o porte da entidade, considerando os ativos totais e co-obrigações.

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

## Processo decisório democrático

O nosso processo de decisão é democrático e propicia segurança, pois considera todos os pontos apresentados pelas cooperativas, centrais e Centro Administrativo Sicredi (CAS). O Conselho de Administração da SicrediPar se reúne mensal-

mente para discutir e deliberar sobre os temas estratégicos, incluindo impactos, riscos e oportunidades. As decisões são tomadas observando as diretrizes estratégicas sistêmicas e os interesses dos associados por meio do fluxo de decisão representado no infográfico a seguir.

### Fluxo de Decisão G4-34



## A assembleia é a instância máxima de participação do associado.

Dentro dos limites da lei e do estatuto social, é na assembleia que são tomadas as decisões de interesse da comunidade, fundamental para a manutenção do nosso modelo de gestão, pois é neste momento que o associado exerce o seu papel de dono e delibera sobre os principais temas relacionados à gestão, escolhendo seus representantes, aprovando resultados e decidindo como serão distribuídos. Também conhecem o planejamento do próximo exercício e opinam sobre o futuro da sua cooperativa. Na assembleia o associado percebe o resultado de toda a movimentação financeira que ele realizou ao longo do ano e como isso contribui para o fortalecimento do negócio.

Os temas apresentados na assembleia geral ordinária são previamente debatidos nas assembleias de núcleo, encontros coordenados pelo presidente do Conselho de Administração da cooperativa ou pelo vice-presidente da cooperativa. Nas assembleias gerais ordinárias, os associados são representados pelos coordenadores de núcleo/delegados, que também são eleitos em assembleia. De janeiro a abril de 2017, foram realizadas 85 assembleias gerais nas cooperativas, mobilizando mais de 340 mil associados, 10,81% do total. Sicredi RC09

Esse é o nosso principal momento de democracia e transparência. Além dos associados, são convidados a participar



membros da comunidade, fornecedores e parceiros de negócio. Buscamos envolver todas as partes interessadas para que conheçam mais sobre o cooperativismo e os benefícios que o nosso negócio gera para a região. Em 2017, 77.704 não associados participaram das nossas assembleias. Sicredi RC09

### Coordenador de núcleo

É o associado pessoa física eleito para promover o diálogo da cooperativa com os demais associados. Também é o responsável por mobilizar os associados para as reuniões de núcleo e assembleias de núcleo, mantendo-os informados sobre as notícias da sua cooperativa. Quando convidado, também participa de reuniões nas agências a qual está vinculado, entre outras atividades. Para 2018, nosso objetivo é engajar e preparar mais jovens e mulheres para serem coordenadores de núcleo, pensando na perenidade do negócio. G4-26

### Criamos laços

A colaboradora Josiane Bianchini explica o papel desempenhado pela associada Ana Rita da Rosa, de Pouso Novo (RS), que é artesã, agricultora e tem uma função importante: é coordenadora de núcleo, uma das líderes da sua cooperativa. "Ana Rita é muito participativa, é uma representante do Sicredi. Ela traz as ideias, as opiniões dos associados até a agência e também leva o que a agência tem aos associados. Esse relacionamento é muito legal, se torna uma família, nos une, cria laços." "O Sicredi é um grupo, é nosso, é uma cooperativa que partilha com a gente. Tu te sentes acolhido. Sicredi é família. Sem nós, ele não é nada e nós com o Sicredi somos tudo", acrescenta Ana Rita.



Conheça essa história em <https://goo.gl/6z6LKA>.



## Programa Pertencer

O Programa Pertencer tem como principal objetivo trazer mais transparência para o Sistema, estimulando o associado a participar do processo decisório da sua cooperativa. Enquanto o Programa Crescer capacita o associado para participar mais ativamente da gestão, o Programa Pertencer engaja o associado, estabelece regras e orienta o modelo de gestão participativa. Também instrumentaliza as cooperativas para que ampliem a participação dos associados nas assembleias.

A Fundação Sicredi oferece soluções para que as cooperativas possam aprimorar a experiência dos associados no

processo decisório. Em 2017, iniciamos o desenvolvimento de uma ferramenta integrada e sistêmica que possibilite o acompanhamento e controle de todas as etapas das assembleias. O objetivo é melhorar a experiência da cooperativa e do associado nas assembleias de 2019. Sicredi-RC03

Para 2018, uma das metas é desenvolver um canal de boas práticas do Programa Pertencer, para que as áreas de Programas Sociais das cooperativas possam compartilhar suas melhores experiências na condução de assembleias.

## Formamos os associados para participar da governança das cooperativas G4-24, G4-25, G4-26, G4-27 e Sicredi RC08

O Programa Crescer é a nossa principal iniciativa de educação cooperativa e tem o objetivo de disseminar a cultura do cooperativismo e do cooperativismo de crédito. Por meio dessa iniciativa, os associados e futuros associados têm uma maior compreensão sobre as sociedades cooperativas, entendendo seu funcionamento e benefícios, bem como sobre os diferenciais em relação a outras instituições financeiras. Com essa formação, eles também passam a compreender o seu papel de dono, bem como a importância de participar da governança da sua cooperativa podendo despertar, inclusive, o seu interesse em assumir uma função de liderança.

Todas as cooperativas desenvolvem o Programa Crescer, que também apoia a nossa estratégia de ampliação do relacionamento com os associados e com a comunidade onde estamos presentes. G4-S01

As formações ocorrem em encontros presenciais realizados pelas cooperativas. O Percurso 1 também está disponível online no site do Programa Crescer (<https://crescer.sicredi.com.br>) e pode ser realizado por qualquer associado cadastrado.

À medida que o associado entende o modelo de negócio cooperativo, ele se engaja mais na cooperativa, gerando vínculos de confiança e reciprocidade. Percebemos que os associados que participam das formações também utilizam mais as soluções financeiras da sua cooperativa. Essa relação contribui para a solidez do Sistema e para tornar o Sicredi a principal instituição financeira do nosso associado.

Em 2017, a Fundação Sicredi conduziu um trabalho de diagnóstico com todas as cooperativas do Sistema, com o objetivo de identificar possibilidades de melhoria e oportunidades para o Programa. Esse diagnóstico será fundamental para elaborar a visão estratégica do programa nos próximos anos e melhorar seu desempenho, gerando mais aproximação com o associado e mais conexão com o negócio.

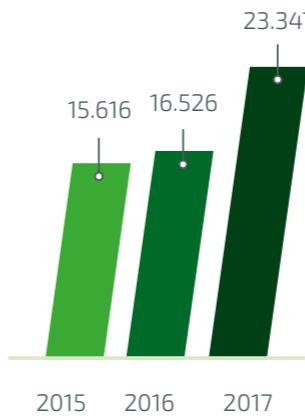
**Disseminamos a cultura do cooperativismo e do cooperativismo de crédito com o Programa Crescer, nossa principal iniciativa de educação cooperativa.**

**Em 2017, mais de 28 mil associados participaram do Programa Crescer.**

## As quatro etapas do Programa Crescer

- **Boas-vindas ao novo associado:** é a primeira conversa sobre cooperativismo e cooperativismo de crédito com o novo associado;
- **Percuso 1:** encontros com associados e não associados para aprofundar conhecimentos sobre cooperativismo e cooperativismo de crédito e sobre o seu papel como dono de um empreendimento coletivo; G4-26
- **Percuso 2:** capacitação para associados que desejam se candidatar a coordenador de núcleo/delegado da cooperativa;
- **Percuso 3:** formação de conselheiros fiscais e de conselheiros de administração das cooperativas. G4-43

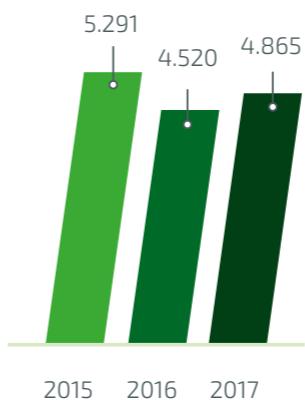
### Associados capacitados no Percurso 1\* Sicredi-RC12



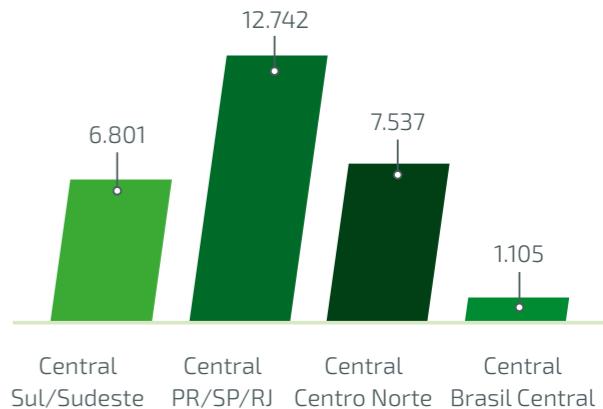
### Non associados capacitados no Percurso 1\* Sicredi-RC12



### Associados capacitados no Percurso 2\* Sicredi-RC12



### Associados formados no Programa Crescer por central (Percurso 1 e Percurso 2)\* Sicredi-RC12



\*Os números não refletem a totalidade de associados capacitados nos Percursos 1 e 2, pois algumas cooperativas não utilizam a ferramenta de gestão do Programa.

## Participação no Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito<sup>G4-24</sup>

Nossa estratégia de relacionamento com partes interessadas também inclui a participação no World Council of Credit Unions (Woccu) – em português Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito. O presidente do Conselho de Administração da SicrediPar e da Central Sicredi PR/SP/RJ, Manfred Alfonso Dasenbrock, é conselheiro da organização.

O Woccu promove o desenvolvimento sustentável das cooperativas de crédito por meio de programas de assistência técnica para fortalecer o seu desempenho financeiro.

Tem como uma das iniciativas o World Young Credit Union People (WYCP), que reconhece projetos de relevância

econômica e social desenvolvidos nas regiões onde atuam suas cooperativas de crédito. Em 2017, os projetos de nossos colaboradores João Victor Martins da Silva e Cássia Salvalaggio foram premiados no programa.

A nossa atuação e diferenciais no mercado internacional têm trazido ao Brasil delegações de outros países que vêm ao País para conhecer o nosso modelo de negócio.

Anualmente, a Conferência Mundial do Woccu reúne cooperativas de crédito do mundo todo e promove discussões sobre como melhorar a vida das comunidades por meio do cooperativismo de crédito. Participamos do evento com uma delegação de cerca de 90 pessoas e compartilhamos nossas experiências.

## Ética e compliance<sup>G4-41, G4-56, G4-57 e G4-58</sup>

A nossa cultura organizacional é sustentada em princípios de responsabilidade, ética e transparência. No processo de integração, o nosso colaborador é convidado a ler o Código de Conduta e assinar um termo de compromisso. Esse termo orienta o comportamento no ambiente corporativo, inclusive com as demais partes interessadas.

### A ouvidoria pode ser acionada pelo 0800 646 2519.

Os princípios do cooperativismo também integram dos nossos valores, desde a origem das nossas atividades, e sustentam o crescimento e as conquistas alcançadas ao longo dos anos, influenciando o comportamento de todas as pessoas que, direta ou indiretamente, façam parte das nossas atividades. Esses valores que nos regem como Sistema têm guiado continuamente nossas decisões.<sup>G4-56</sup>

O nosso Código de Conduta e normativos internos também orientam colaboradores, parceiros de negócios, fornecedores, e membros da alta administração – incluindo conselheiros – sobre como evitar conflitos de interesse e situações que envolvam a geração de benefício para qualquer parte.

Nossos processos internos são definidos com a devida segregação de funções para que também sejam evitadas as situações de conflito.<sup>G4-41</sup>

A Ouvidoria é o canal responsável por receber ocorrências sobre suspeita ou violação do nosso Código de Conduta. As denúncias podem ser feitas pelo formulário disponível no site ou pelo 0800 646 2519.<sup>G4-50</sup>

Durante o ano, não houve registros relacionados à corrupção. Realizamos treinamentos sobre anticorrupção e compliance, com o objetivo de treinar nossos colaboradores em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Do total de colaboradores que realizaram o treinamento, 92% foram aprovados.<sup>G4-504 e G4-505</sup>

### Treinamos colaboradores no combate à corrupção e em compliance.

## Colaboradores treinados

Total de colaboradores comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região* <sup>G4-504</sup>	CAS		SicrediPar		Central Sicredi Sul/Sudeste		Central Sicredi Brasil Central		Central Sicredi Brasil Centro Norte		Central Sicredi PR/SP/RJ		Central Sicredi Norte/Nordeste	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Eleito	0	0	10	1	81	43	18	8	23	10	65	17	16	8
Alta liderança	25	22	0	0	87	70	15	13	26	22	68	53	90	34
Média liderança	210	207	0	0	1.320	1.232	195	188	330	322	1.075	1.021	299	243
Profissionais	1.347	1.251	0	0	2.050	1.844	536	500	961	907	2.052	1.930	232	187
Técnicos	122	122	0	0	4.551	4.301	767	754	1.382	1.337	3.380	3.166	693	586
Estagiário	26	24	0	0	273	221	67	66	112	108	305	266	76	51
Jovem aprendiz	25	12	0	0	286	121	20	20	52	47	87	72	38	29
<b>Total por Central</b>	<b>1.755</b>	<b>1.638</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>8.648</b>	<b>7.832</b>	<b>1.618</b>	<b>1.549</b>	<b>2.886</b>	<b>2.753</b>	<b>7.032</b>	<b>6.525</b>	<b>1.444</b>	<b>1.138</b>

\*Escopo: os números contemplam colaboradores treinados desde o ano de 2010, quando se iniciou a obrigatoriedade de realização do treinamento. Em 2017, iniciou-se a reciclagem de conhecimento, adotando treinamento específico, para profissionais com mais de dois anos de empresa, e que atuam no processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

Percentual de colaboradores comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região* <sup>G4-504</sup>	Colaboradores treinados						
	CAS	SicrediPar	Central Sicredi Sul/Sudeste	Central Sicredi BRC	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi NNE
Eleito	0%	10%	53%	44%	43%	26%	50%
Alta liderança	88%	0%	80%	87%	85%	78%	38%
Média liderança	99%	0%	93%	96%	98%	95%	81%
Profissionais	93%	0%	90%	93%	94%	94%	81%
Técnicos	100%	0%	95%	98%	97%	94%	85%
Estagiário	92%	0%	81%	99%	96%	87%	67%
Jovem aprendiz	48%	0%	42%	100%	90%	83%	76%
<b>Total por Central</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>

\* Consideramos como comunicados todos os colaboradores, de acordo com a central a qual pertencem. A queda no percentual de colaboradores treinados de 2016 em relação a 2017 foi impactado pela migração das cooperativas da Central Sicredi Norte/Nordeste.

# Gestão de Risco

*Consideramos a gestão de risco um instrumento essencial para a sustentabilidade dos negócios.* G4-2 e G4-14

A cada ano aprimoramos as ferramentas para identificação, controle e mitigação dos riscos do Sicredi.

Nosso processo de gestão de risco inclui o monitoramento de indicadores e o reporte para comitês de risco que apoiam o Conselho de Administração nas deliberações colegiadas relacionadas às políticas e diretrizes de gestão de risco e aos limites prudenciais a serem observados. G4-50 G4-45, G4-46 e G4-49

Para identificação e gestão de riscos e oportunidades, o Conselho tem o apoio de cinco comitês assessores – Auditoria e Compliance, Estratégico e de Acompanhamento, de Riscos, dos Fundos Garantidores, de Pessoas e Conduta (*leia mais em Comitês do Conselho de Administração da SicrediPar*, pág.39). G4-46

São temas permanentes dos comitês assessores e do Conselho de Administração o acompanhamento dos indicadores de risco, do cenário econômico, dos indicadores estratégicos e de análises econômico-financeiras das empresas do Sistema. G4-47

Para garantir a eficácia dos nossos processos de gestão de riscos, os comitês assessores discutem os aspectos técnicos mais abrangentes dos riscos avaliados, reportando ou indicando ao Conselho ações para deliberação específica. G4-47

Em 2017, nos aspectos econômicos, sociais e ambientais, foram destaques a gestão integrada de riscos e de capital, o monitoramento de fraudes eletrônicas, os novos processos de gestão de risco socioambiental, o novo modelo de

liquidez mínima e novos mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro. G4-50

Atendendo às exigências do Banco Central do Brasil, em 2017 desenvolvemos a nossa Política de Conformidade e a nossa Declaração de Apetite por Riscos, acompanhadas e monitoradas pelo Conselho de Administração da SicrediPar e das Centrais.

## Gerenciamento integrado de riscos

A nossa Declaração de Apetite por Riscos (Risk Appetite Statement, ou RAS) é um documento sistêmico, devendo ser respeitado por todas as instituições que integram o nosso Sistema. O objetivo da RAS é o de alinhar o nosso apetite aos diferentes tipos de riscos incorridos, definindo alertas e limites, facilitando a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos.

Todas as nossas entidades e aqueles que fazem parte delas devem tomar conhecimento e agir conforme a RAS, preservando o Sistema e fortalecendo sua resiliência. Nossa apetite por risco é fundamentado na seguinte visão estratégica: ser reconhecido pela sociedade como uma instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz. Como diretriz para alcançar seus objetivos, todas as ações contidas no Planejamento Estratégico devem ser compatíveis com o apetite por riscos do Sicredi descrito na RAS.

## Risco socioambiental direcionado ao crédito

G4-2, G4-14, G4-DMA FS1 e G4-DMA FS2

Nossa Norma de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito, revisada em 2016, atende à Resolução 4.327 do Banco Central do Brasil e mantém-se como o principal impulsionador da nossa gestão socioambiental. A norma, em conjunto com a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, estabelece as diretrizes, bem como consolida parâmetros e procedimentos específicos para as práticas socioambientais em nossas concessões de crédito, incluindo o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais. G4-FS9

Os nossos processos de avaliação da exposição ao risco socioambiental evoluíram com foco na mitigação de riscos e no fortalecimento dessa cultura. Em 2017, aprimoramos a governança de gerenciamento do risco socioambiental com maior integração do tema à Diretoria de Riscos e implantação de indicadores, acompanhados mensalmente por um grupo que analisa os avanços e desafios do cumprimento das diretrizes. G4-FS9 e G4-FS15

Além disso, a área de Auditoria Interna conduz o processo anual de avaliação da adequação efetiva dos procedimentos assumidos na norma. A aplicação das práticas socioambientais também é avaliada externamente pelo Banco Central do Brasil, que supervisiona periodicamente a implementação da Resolução 4.327, assim como a International Finance Corporation (IFC),

nossa parceiro de negócio, por meio do Report Universal Banks, realizado anualmente. A Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), desde 2016, também realiza o acompanhamento anual do atendimento à autorregulação SARB14, por meio de seu Relatório de Conformidade. G4-FS9 e G4-FS15

Pelo segundo ano, aplicamos os questionários de autodeclaração socioambiental, totalizando 6.097 avaliações. 76% do total de avaliações socioambientais obrigatórias foram concluídas.

Parte significativa foi realizada de forma voluntária, pois nossa política interna não exige aplicação compulsória para setores menos expostos ou de baixa proporcionalidade em nossa carteira, mas, ainda assim, a avaliação de crédito identificou um potencial risco associado ao financiamento.

Esse comportamento ampliou o alcance dos nossos processos, estabelecendo um novo patamar de mitigação dos riscos socioambientais. O principal desafio é mantermos um processo simplificado e, ao mesmo tempo, eficaz e seguro, alinhado aos variados perfis de associados por região (*leia mais no Relatório de Sustentabilidade 2016, página 78, disponível em <https://goo.gl/2JxmW1>*).

Em paralelo à aplicação dos questionários, realizamos verificações adicionais para avaliar o não envolvimento com atividades proibidas, como trabalho em condições análogas a de escravo, ou com atividades não recomendadas, como extração ou comercialização de madeira de floresta nativa.

Nos casos de envolvimento com atividades não recomendadas, observamos limites de exposição total, e os associados e seus financiamentos são submetidos a uma análise con-



forme diretrizes setoriais específicas que nos auxiliam a identificar os maiores impactos, riscos e a adequada comprovação de sua regularidade socioambiental.

Também realizamos bloqueio sistêmico que, independentemente do produto de crédito, impede a realização de concessões para os associados inseridos na "lista suja" de trabalho escravo, divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

De forma similar, introduzimos em 2017 um novo bloqueio sistêmico para os associados inseridos nas listas oficiais de embargos ambientais divulgadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama) e Instituto Chico Mendes de Preservação da Biodiversidade (ICMBio). Para esses casos, instituímos um mecanismo de avaliação, no qual uma equipe dedicada ao gerenciamento de risco socioambiental analisa o escopo do financiamento desejado e as áreas a serem beneficiadas, com base em um conjunto de documentações, elementos e evidências que subsidiam a decisão final do crédito.

## **Nossos contratos de concessão de crédito possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental.**

### **Utilizamos sistema de georreferenciamento na avaliação de áreas de maior risco**

Em 2017, implementamos o sistema de georreferenciamento para avaliação das áreas de maior risco ambiental em nossas operações de custeio e investimento rural, em linha com a obrigatoriedade de captura e envio de coordenadas instituída pela Resolução CMN 4.427/15, atualizada pela Resolução CMN 4.580/17.

A partir das coordenadas geodésicas da área a ser beneficiada pelo financiamento – que identificam a localização do imóvel rural –, validamos de forma automática se há sobreposição com áreas de risco divulgadas ofi-

### **+ de 32 mil operações georreferenciadas**

### **R\$ 5 bilhões concedidos seguindo o processo – representam 34,5% das concessões de crédito rural e direcionados em 2017**

A implementação dessas ações e seus resultados são reportados e discutidos nos fóruns competentes, incluindo os Comitês de Sustentabilidade, de Riscos e de Compliance (leia mais em Gestão da sustentabilidade, pág. 8). G4-35 e G4-37

Todos os nossos contratos de crédito possuem uma cláusula de responsabilidade socioambiental, com previsão de multa e liquidação antecipada das operações diante do des cumprimento de itens contratuais que, nesse caso, estabelecem compromissos socioambientais. As operações são monitoradas mensalmente – por amostra e considerando concentrações geográficas, setoriais e sociais – com o objetivo de mensurar maiores exposições. No caso específico do crédito rural, são realizados processos de fiscalização de operações (após visita inicial à propriedade do produtor) para verificação da aplicação dos recursos de acordo com a sua finalidade. Os laudos gerados também são objeto de processos de auditoria interna. G4-DMA FS3 e G4-FS10

Para o fortalecimento da nossa cultura e dos nossos processos, investimos em formações funcionais e treinamentos

cialmente pelos órgãos responsáveis. Nessa validação, é emitida mensagem de restrição quando identificadas sobreposições com terras indígenas, quilombolas, Áreas de Preservação Ambiental (APA) ou Áreas de Relevante Interesse Ecológico (ARIE), ou uma mensagem de proibição quando identificadas sobreposições com áreas embargadas ou unidades de conservação de uso integral, impedindo a continuidade do financiamento nesses casos.



### **Estreitamos o relacionamento com órgãos ambientais em 2017 para fortalecer a nossa gestão de risco na concessão de crédito.**

voltados ao Risco Socioambiental. Entre os quais destacamos a certificação sobre Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro (modalidade à distância), obrigatória para diversas funções nas agências, cooperativas e centrais, que treinou 3.328 colaboradores em 2017. No reforço interno dos processos, foram capacitados de forma presencial 82% dos multiplicadores das centrais e cooperativas, cujo objetivo foi disseminar e aperfeiçoar as práticas adotadas. A equipe centralizada de gerenciamento de risco socioambiental intensificou as especializações no tema, totalizando mais de 200 horas em cursos, participação em palestras, fóruns, workshops e grupos de trabalho com outras instituições financeiras visando a qualificação e troca de experiências. G4-DMA FS4

Em 2017, tivemos a oportunidade de estreitar o relacionamento com órgãos ambientais, diante da necessidade de maior interlocução, incluindo interações para esclarecimentos sobre áreas restritas, biomas, condições de licenciamentos ambientais em áreas de conservação, entre outros. A visita guiada *in loco* à Área de Proteção Ambiental Ilhas e Várzeas do Rio Paraná proporcionou o encontro de representantes do Sicredi, ICMBio, Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural (Emater), sindicatos rurais, prefeituras da região e comunidades locais, tendo como tema central a preservação da natureza com uso de recursos de forma sustentável. Iniciativas como essa reforçam a nossa estratégia de financiamento responsável e contribuem para a capacitação e a sensibilização das diversas áreas envolvidas na identificação de riscos socioambientais durante as visitas aos associados. G4-DMA FS5

Com o objetivo de identificar os riscos e as oportunidades socioambientais, contamos com o apoio de uma consultoria ambiental especializada para desenvolver projetos para auxiliar os associados em seus processos de regularização e licenciamento ambiental. G4-DMA FS5 e G4-FS10

# Responsabilidade nos negócios

Registramos o maior desempenho da nossa história em 2017.

O ano de 2017 foi o início da virada do cenário econômico, com recuperação lenta, característica dos períodos pós-crise. Porém ainda assim foi o ano de maior desempenho da nossa história.

Fechamos o ano com R\$ 77,3 bilhões de ativos total (crescimento de 17,3%), fortalecendo a capacidade da nossa operação. Aos associados, foram R\$ 877 milhões de resultados distribuídos.

Os resultados financeiros demonstram a rentabilidade e a qualidade da nossa gestão. Prova de nossa solidez financeira, que nos permite disponibilizar aos associados crédito para financiar seus negócios e projetos pessoais. Ao utilizarem produtos e serviços, e adquirirem cotas partes, os associados ajudam a multiplicar o capital econômico das cooperativas. Dessa forma, a cooperativa disponibiliza ainda mais recursos e soluções financeiras que geram valor tanto para o associado, quanto para a comunidade, beneficiada com o aquecimento da economia local, com a geração de emprego, e com os projetos sociais realizados pelas cooperativas (leia mais em *Geramos valor para a comunidade*, pág. 62). Esse é o nosso ciclo virtuoso.



Acesse as Demonstrações Financeiras de 2017.  
<https://goo.gl/yqrjf7>

## Destaques financeiros

**Patrimônio líquido:**  
**R\$ 12,8 bilhões**  
**(crescimento de 18,2%)**

**Resultado líquido:**  
**R\$ 2,3 bilhões**  
**(crescimento de 19,9%)**

**Depósitos totais:**  
**R\$ 50,4 bilhões**  
**(crescimento de 17,5%)**

**R\$ 877 de resultados distribuídos aos associados em 2017**

## Distribuição de resultados aos associados\* Sicredi DL04

Em 2017, distribuímos resultados aos associados com base nas decisões tomadas nas assembleias gerais. Do montante de R\$ 541 milhões à disposição das assembleias, R\$ 424 milhões foram distribuídos aos associados, representando 78,4% do total. Além disso, no ano, pagamos juros sobre o capital próprio aos associados no montante total de R\$ 453 milhões, representando 18,8% dos resultados distribuídos.

Ao distribuirmos juros ao capital, compartilhamos com os associados resultados financeiros gerados pelas

cooperativas, aumentando a geração de valor econômico aos associados, donos do negócio. Diferencial importante da nossa cadeia de valor. A distribuição dos resultados é feita por depósito na conta corrente do associado ou por meio de integralização na cota capital\*\*.

\*Resultados são referentes ao ano anterior (2016).

\*\*Cota capital: é a cota parte do associado na sociedade com a Cooperativa, é a participação direta no fortalecimento da instituição. Quando o associado investe na Conta Capital, ele injeta recursos ativos na Cooperativa, com o objetivo de fortalecer a margem de negócios que beneficiará todos os associados.

## Sicredi Combinado

Tivemos desempenho positivo. Nossa ativa total somou R\$ 77,3 bilhões. Um crescimento de 17,3%.

	2017	2016	2015
<b>Ativo total</b>	77.309.437	65.884.842	52.506.970
Ativo			
Disponibilidades	812.722	622.658	538.690
Aplicações interfinanc. de liquidez	13.875.888	14.075.009	11.453.086
Títulos e valores mobiliários	16.375.830	13.981.481	9.263.717
Relações interfinanc. e interdepend.	1.947.901	869.253	652.703
Crédito geral	22.026.224	17.948.147	14.997.893
Crédito rural	18.193.512	15.073.791	13.045.809
Outros créditos	2.020.601	1.586.962	1.268.100
Outros valores e bens	385.740	288.036	156.461
Permanente	1.671.019	1.439.505	1.130.511
Depósitos	50.366.971	42.873.487	32.616.605
Captações no mercado aberto	1.535.738	1.259.019	2.137.942
Passivo			
Obrigações por empréstimos e repasses	8.152.453	6.959.801	6.602.145
Outros passivos	4.170.120	3.676.177	2.774.382
Patrimônio líquido	13.084.155	11.116.358	8.375.896
Resultado			
Receita intermediação financeira	10.840.263	10.702.551	8.655.183
Outras receitas operacionais	2.005.730	1.917.956	1.477.436
Despesas intermediação financeira	4.695.790	5.364.133	4.591.172
Outras despesas operacionais	5.736.600	5.236.721	4.052.353
Lucro	2.413.603	2.019.653	1.489.094
Juros sobre o capital próprio	453.083	452.726	272.853

## Banco Cooperativo Sicredi

Os ativos totais do Banco Cooperativo Sicredi somaram R\$ 41,2 bilhões, 2,54% a mais que no ano anterior. Outro resultado que demonstra a nossa solidez financeira.

	2017	2016	2015
<b>Ativo total</b>	41.243.917	40.223.543	31.499.153
Disponibilidades	91.073	68.945	33.385
Aplicações interfinanc. de liquidez	13.877.377	14.083.559	11.467.876
Títulos e valores mobiliários	4.079.936	7.970.570	3.923.368
Relações interfinanc. e interdepend.	1.851.127	827.337	587.366
Repasses interfinanceiros crédito rural	11.092.074	8.841.436	7.621.713
Crédito geral	1.667.773	1.277.499	1.632.375
Crédito rural	6.804.731	5.855.566	5.148.947
Outros créditos	1.594.442	1.128.001	935.288
Outros valores e bens	2.387	2.763	3.535
Permanente	182.997	167.867	145.300
Depósitos	16.105.028	12.846.748	10.658.470
Captações no mercado aberto	13.365.833	17.139.593	11.446.527
Obrigações por empréstimos e repasses	8.152.453	6.959.801	6.601.995
Outros passivos	2.410.134	2.072.080	1.619.455
Patrimônio líquido	1.210.469	1.205.321	1.172.706
Receita intermediação financeira	3.335.010	3.943.140	3.243.536
Outras receitas operacionais	218.088	196.889	132.528
Despesas intermediação financeira	2.657.485	3.360.941	2.702.652
Outras despesas operacionais	806.955	672.784	556.596
Lucro	88.658	106.304	116.816
Juros sobre o capital próprio	10.000	0	0

## Percentual por linha de negócio na receita total <sup>G4-FS6</sup>

	2017	2016	2015			
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Crédito	7.741.210	62%	7.120.631	59%	6.035.956	62%
Receitas financeiras	3.099.052	25%	3.582.381	30%	2.619.228	27%
Prestação de serviços	1.564.264	13%	1.293.285	11%	1.115.992	11%
Serviços bancários	619.422	5%	552.357	5%	398.281	4%
Seguros	263.740	2%	207.777	2%	226.567	2%
Cartões	219.756	2%	160.901	1%	124.737	1%
Cobrança	211.970	2%	160.317	1%	121.221	1%
Consórcios	141.083	1%	116.243	1%	105.040	1%
Convênios	69.398	1%	64.697	1%	60.486	1%
Outros serviços	38.895	0%	30.993	0%	79.660	1%
<b>Total</b>	<b>12.404.526</b>	<b>100%</b>	<b>11.996.297</b>	<b>100%</b>	<b>9.771.176</b>	<b>100%</b>

## Nossa carteira de crédito cresceu 21,1% no ano, incremento de R\$ 7,7 bilhões.

Evoluimos na interface com o Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES), tornando a integração e a troca de informações mais ágil, permitindo a redução do prazo de disponibilização dos recursos para o associado.

## Aprovamos o limite de crédito de cerca de R\$ 12 bilhões com o Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES).

Em 2017, nossa carteira de crédito cresceu, concedemos R\$ 43,9 bilhões de crédito total, o que representa 22,1% acima do ano anterior. Com isso incrementamos a carteira em 21,1% (R\$ 7,7 bilhões), percentual significativamente superior aos 10,6% de 2016 (R\$ 3,3 bilhões), com destaque para a carteira de rural e direcionados, que contribuiu com 46,5% do incremento.

A demanda das cooperativas em relação ao custeio rural foi atendida de forma integral (desde o início da safra 16/17) e, conforme o planejamento, também está sendo atendida de forma integral na safra 17/18.

A transformação do processo de concessões automáticas também contribuiu com o aumento dessas operações. Nes-

sa modalidade, atingimos no ano o total de 46,6%, um crescimento de 4,6 pontos percentuais frente a 2016, resultando em eficiência e agilidade no atendimento ao associado, com destaque no crédito pessoal em canais eletrônicos.

Inovamos também em soluções e em garantias. A nova plataforma do crédito imobiliário entregou agilidade na operação das cooperativas, com processos mais simples e oferecendo a disponibilização de crédito imobiliário com recursos do FGTS, testada em formato piloto.

Implementamos uma plataforma de recuperação de crédito e também disponibilizamos às cooperativas ferramentas de gestão de precificação, contemplando novas variáveis para análise e qualificação da concessão.

## Crédito total: R\$ 43,9 bilhões (crescimento de 21,1%)

## Crédito comercial: R\$ 24,3 bilhões (crescimento de 20,3%)

## Crédito rural e direcionados: R\$ 19,6 bilhões (crescimento de 22,2%)

## Nós crescemos juntos

Natália Polizelé associada e proprietária da Agro Conquista, de Pires do Rio (GO). A empresa fundada há sete anos é um negócio familiar cujo desenvolvimento apoiamos. "O que nós tínhamos era um pedacinho de terra que o meu pai tinha pego dessa sociedade (com os irmãos). Hoje, a gente tem 11 aviários e assim nós começamos o nosso negócio. E o Sicredi acreditou na gente, acreditou no nosso trabalho. E é essa nossa relação com o Sicredi hoje, (a gente) cresce, trabalha e conquista junto". A colaboradora Lívia Carla da Cunha acompanha de perto esse crescimento conjunto. "A realização dos sonhos deles foi a minha realização como pessoa e como colaboradora do Sicredi. Ver uma empresa que está junto com a gente, crescer junto, traz uma motivação fora do normal".



Saiba como o Sicredi apoiou o desenvolvimento da AgroConquista: <https://goo.gl/9AnuqN>.



## Em 2017, 18,9% do nosso crédito foi destinado à Economia Verde.

Em 2017, participamos pela primeira vez do estudo realizado com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) sobre "O Sistema Financeiro Nacional e a Economia Verde", com o objetivo de medir os recursos financeiros alocados em empréstimos verdes na economia brasileira no ano de 2016. A partir da metodologia empregada na pesquisa, foi possível mensurar o saldo alocado na Economia Verde, que resulta

em melhoria do bem-estar da humanidade e da igualdade social, ao mesmo tempo que reduz significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica, tendo como principais pilares a baixa emissão de carbono, a eficiência no uso dos recursos e a inclusão social.

Além de contribuir para ampliar a mensuração e realizar evoluções na metodologia utilizada na pesquisa, avaliamos a nossa evolução nesse aspecto, aplicando a mesma metodologia da pesquisa sobre os saldos de 2017. O resultado foi positivo, com um crescimento de 9% no saldo alocado à Economia Verde, impactado principalmente pelo aumento do saldo de produtos de finalidade específica, na agricultura de baixa emissão de carbono.

## Produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais<sup>1G4-FS7 G4-FS8</sup>

	2016 R\$ milhões	2017 R\$ milhões
Setores da economia verde	603,2	775,0
Produtos com finalidade específica	6.611,4	7.080,4
Agricultura de Baixa Emissão de Carbono	2.553,6	3.244,5
Boas práticas agrícolas	2.429,3	2.044,0
Microcrédito	1.618,6	1.761,1
Outros produtos com finalidade específica	8,4	30,9
<b>Total Economia Verde</b>	<b>7.214,7</b>	<b>7.855,4</b>

<sup>1</sup> Dados das cooperativas, desconsiderando a Central Sicredi Norte/Nordeste. Os números foram apurados a partir da metodologia utilizada no estudo realizado com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) – "O Sistema Financeiro Nacional e a Economia Verde" –, com o objetivo de medir os recursos financeiros alocados em empréstimos verdes na economia brasileira.

## Saldo e concessão de Crédito (R\$ bi)<sup>1</sup> Sicredi DL06

	2015	2016	2017
Saldo	R\$ 32,9	R\$ 36,2	R\$ 43,9
Concessão <sup>1</sup>	R\$ 30,8	R\$ 33,4	R\$ 40,8

<sup>1</sup> Desconsiderando dados de concessão da Central Norte/Nordeste.

## Composição da carteira de crédito por produto (R\$ bi)<sup>1</sup> Sicredi DL07

	2015	2016	2017
Crédito Imobiliário	0,1	0,1	0,1
Crédito Comercial PF	8,8	10,1	12,1
Crédito Comercial PJ	7,9	8,6	10,5
Moeda Estrangeira	0,6	0,2	0,3
Crédito Rural + direcionados	14,0	16,0	19,6
Veículos	1,5	1,3	1,4
<b>Total</b>	<b>32,9</b>	<b>36,2</b>	<b>43,9</b>

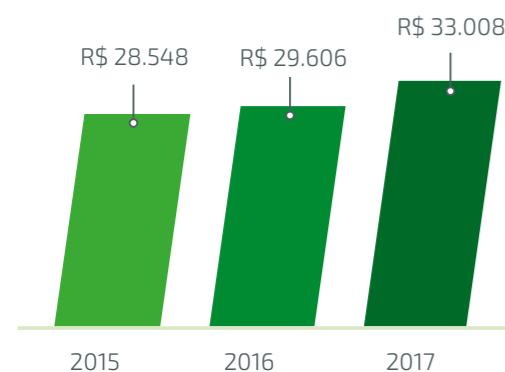
\*Os dados reportados em 2016 foram recalculados.

## Recursos concedidos para crédito rural e direcionados (R\$ bi)<sup>1</sup> Sicredi DL09

	Valor financiado (R\$)	Operações concedidas
<b>Rural</b>	<b>12,32</b>	<b>169.981</b>
Demais	7,45	43.935
PRONAF	2,59	102.674
PRONAMP	2,28	23.372
<b>Direcionados</b>	<b>2,19</b>	<b>23.011</b>
ABC	0,03	81
BNDES AUTOMÁTICO	0,02	49
Demais	0,02	135
FCO	0,13	581
FINAME	0,03	51
INOVAGRO	0,08	163
MICROCRÉDITO	0,01	2.252
MODERAGRO	0,20	570
MODERFROTA	0,29	1.164
MODERINFRA	0,02	33
Outros	0,18	841
PCA	0,03	31
PROCAMINHONEIRO	0,00	15
PROCAPAGRO	0,01	3
PRONAF	0,79	14.634
PRONAMP	0,34	2.308

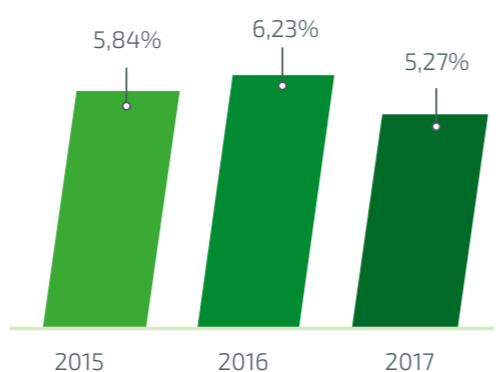
<sup>1</sup> Desconsiderando dados de concessão da Central Norte/Nordeste.

## Tíquete médio por associado (crédito) Sicredi DL08



\*Os dados reportados em 2016 foram recalculados.

## Nível de Provisão Sicredi DL11



\*Os dados reportados em 2016 foram recalculados.

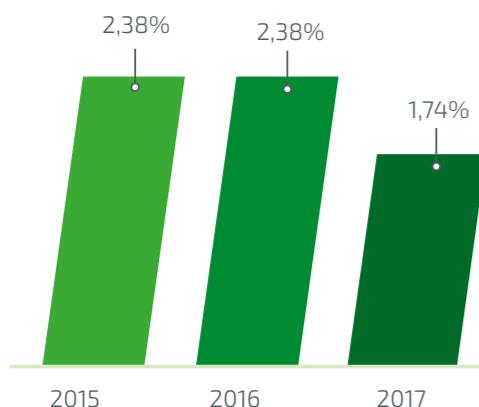
A estratégia de concessão em 2017 teve como foco o aumento da participação de melhores riscos, buscando um resultado mais robusto e perene da carteira, em horizontes mais longos. Com isso, a participação dos créditos concedidos para associados com baixo risco cresceu mais 10 pontos percentuais, assim como o peso dos produtos de crédito mais seguros, com destaque para o crédito rural. Também houve redução no crescimento das renegociações, cujo saldo se tornou menos representativo em comparação ao total da carteira.

Além da concessão, a melhora gradual na economia trouxe efeitos positivos para o consumo e para a capacidade de pagamento dos associados, bem como as ações e melhorias implantadas nos processos de cobrança, fatores que, juntos, ajudam a explicar a redução de 0,64 pontos percentuais da inadimplência acima de 90 dias.

O mesmo movimento foi observado em relação à provisão para perdas de crédito, cujo nível apresentou significativa queda, variando de 6,23% para 5,27%. Esse comportamento é resultado não apenas da redução da inadimplência e do incremento da carteira, ambos sustentados por novas concessões com baixo risco e de melhor classificação, mas também da evolução das baixas para prejuízo de safras concedidas em anos anteriores, impactadas pelo cenário desafiador no lado real da economia, que contribuem para a redução do volume de provisões. Cabe destacar que o nível de cobertura, razão entre provisões para perdas de crédito e inadimplência acima de 90 dias, atingiu o patamar de 303%, mantendo a solidez financeira do sistema.

Sicredi DL10 e Sicredi DL11

## Índices de Inadimplência Sicredi DL10



## Aumentamos nossas operações de câmbio de 40 para 90 por dia, em 2017.

Ao mesmo tempo que nos preocupamos em proporcionar o desenvolvimento local, também apoiamos as operações de comércio exterior de nossos associados. Disponibilizamos recursos para o financiamento das exportações e das importações, além dos demais serviços de câmbio, inclusive a venda de moeda estrangeira em espécie.

Dobramos as operações de câmbio por dia, de 40 para 90 e, dessa forma, passamos a atender mais associados, especificamente 20 novos associados por mês nessa operação. Nossos processos estão mais automatizados, e isso refletiu no ganho de qualidade no atendimento.

Nas operações de pagamentos, foram realizadas aproximadamente 10,2 milhões de Transferências Eletrônicas Disponíveis (TEDs) em 2017, uma média de 28 mil por dia.

Colocamos em funcionamento a nova plataforma de cobrança, preservando a carteira de mais de R\$ 7,5 bilhões em desconto de recebíveis e mais de R\$ 53 bilhões em depósitos à vista.

Também lançamos a funcionalidade de pagamento de tributos com códigos de barras, no aplicativo, e disponibilizamos as funcionalidades de cadastro de débito auto-

mático e gerenciamento de boletos eletrônicos por meio do Débito Direto Autorizado (DDA). Iniciamos também o recebimento do tributo E-Social em nossas agências além de recebermos contas e tributos de mais de 160 outras empresas.

A partir do convênio que firmamos com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), viabilizamos o acesso de associados e não associados aos recursos disponibilizados pela Previdência Social, serviço utilizado majoritariamente para pessoas de baixa renda.

Em 2017, realizamos o pagamento de mais de 500 mil benefícios, garantido o acesso aos recursos em diversas regiões do Brasil e ofertando produtos e serviços exclusivos a esse público.

## Estamos no mercado de adquirência

Com o objetivo de ampliar os nossos negócios e nos posicionar também como credenciadora no mercado de adquirência, em parceria com a FirstData, lançamos um novo negócio de transações de cartões, a máquina de cartões do Sicredi, atendendo as necessidades das cooperativas e associados com todas as funcionalidades de uma máquina de cartões: crédito, débito e voucher.

## Somos a sétima operação de consórcios no Brasil, segundo o Banco Central.

Fechamos o ano com 179 mil cotas ativas de consórcio e ainda temos perspectiva alta de crescimento. Trabalhamos no ano com R\$ 10,9 bilhões de crédito, um crescimento de mais de 17% em comparação a 2016.

Mantivemos estabilidade no índice de cancelamento comparado com as médias de mercado. Também estamos com grupos mais saudáveis e contemplamos uma média de 3.297 cotistas por mês, acima da média nacional de 652. Em todos os grupos, nós devolvemos fundo de reserva, totalizando R\$ 26,9 milhões em 2017.

Para oferecer um produto aderente à capacidade financeira do consorciado, e garantir a saúde financeira do grupo

de consórcios, desenvolvemos uma política de análise de capacidade financeira proativa. No momento da solicitação de adesão ao produto, o consorciado passa por uma avaliação de aderência ao perfil financeiro indicado para a operação. Para 2018, nosso objetivo é realizar um estudo para desenvolvimento de um novo modelo de atendimento para aproximar a área de Consórcios de seus consorciados, e promover maior transparência e assertividade no atendimento das necessidades do associado no processo de utilização do crédito. Sicredi RC01

Com o objetivo de promover a inclusão da mulher na decisão financeira familiar, o programa Mais Mulher incentiva a constituição de reserva mês a mês e a divulgação de produtos e serviços que contribuam com o bem-estar da mulher, com foco em serviços de saúde e estética. O consórcio de serviço é a modalidade com maior presença de público feminino – 38% da carteira –, entre todos os tipos de consórcios oferecidos pelo Sicredi. G4-FS15

## Consórcio sustentável

Disponibilizamos consórcios também para a aquisição e a construção de casas-contêineres e a aquisição de produtos ecoeficientes como o Consórcio Sicredi Sustentável, para investimento em tratamento de água e esgoto, eficiência energética e geração de energia eólica e solar. Desde que lançamos o produto, em julho de 2015, o consórcio sustentável contabiliza atualmente o acumulado de 8.032 cotas ativas, com mais de 309 milhões de créditos. G4-FS15

### Apoiamos o investimento do pequeno e do médio agricultor

Oportunizamos o investimento do pequeno e médio agricultor por meio de cartas de crédito de consórcios, operando com uma das menores taxas do mercado, para aquisição de máquinas e equipamentos agrícolas. Nosso objetivo é fomentar o desenvolvimento econômico regional do agronegócio, viabilizando investimentos e a modernização das ferramentas de trabalho, que melhoram a qualidade de vida dos trabalhadores do campo. Desde 2016, disponibilizamos novos grupos de consórcio no segmento de imóveis e automóveis, com prazos mais longos – de 200 meses e 100 meses, respectivamente –, proporcionando ao associado uma parcela mais acessível e aderente ao seu orçamento mensal. G4-EC8 e Sicredi RC02

### Na contratação de seguros e durante o ciclo de vida das apólices, atuamos com os associados de forma consultiva.

Outro destaque do ano é a implementação da primeira fase da plataforma de multioferça dos Seguros Residencial e Empresarial – plataformas multicálculo de seguros –, que possibilita aos associados obter na própria cooperativa cotações de até seis das maiores seguradoras do mercado. O produto automóvel, desde 2010, já conta com solução análoga, porém para três seguradoras. G4-FS14

### Incentivamos nossos associados a poupar e a somar recursos com o gerenciador de investimentos.

Nas operações de seguros, atuamos de forma consultiva junto aos associados no processo de comercialização dos produtos e durante o ciclo de vida das apólices – desde a efetivação da proposta até o atendimento de sinistros. Para viabilizar esse trabalho, temos equipes especializadas dando suporte às cooperativas no atendimento aos segurados e na negociação de preços e condições junto às seguradoras parceiras. Todo mês são realizadas análises e negociações com toda a cadeia de provedores para entregarmos aos associados um produto com padrões de competitividade compatíveis ao mercado. Também realizamos a monitoria ativa dos sinistros dos segurados com o objetivo de agilizar o processo e monitoramos os atendimentos prestados pelas seguradoras aos seus segurados. G4-FS15

Em 2017, viabilizamos mais de R\$ 413,5 milhões em indenizações de sinistro. Considerando o impacto de alguns eventos climáticos em pequenas localidades, a economia de alguns municípios foi preservada em razão das indenizações.

Também foram pagos R\$ 6,15 milhões aos associados sorteados em algum dos produtos que contemplam o benefício. Incluímos no nosso portfólio de produtos, em 2017, o seguro Acidentes Pessoais Prático, para associados de baixa renda que não possuem nenhuma solução de seguros de vida contratado. G4-EC8

Realizamos treinamentos em 15 cooperativas sobre oferta de produtos de investimento e aplicação da Análise do Perfil do Investidor para mais de 500 colaboradores da área de vendas.

### Catamoeda do Sicredi G4-EC8

Disponibilizamos em 88 agências a Catamoeda do Sicredi, uma máquina coletora de moedas que incentiva o depósito em conta-poupança ou conta corrente das moedas guardadas nos cofrinhos pelos associados.

A ação estimula a circulação das moedas e a geração de troco para os estabelecimentos comerciais, evitando impactos ambientais com a extração de minérios para produção de novas moedas e reduzindo custos do Tesouro Nacional.

O tema é pauta do Banco Central do Brasil que, em 2017, iniciou a campanha "Caça ao Tesouro", estimulando as pessoas a colocarem as moedas em circulação. O Sicredi é a primeira instituição financeira a disponibilizar as máquinas nas agências.

### R\$ 9,6 bilhões depositados em poupança por nossos associados, um crescimento de 39,4%, somos a sexta maior carteira do país, de acordo com o Banco Central do Brasil.

Em 2017, desenvolvemos o novo cartão poupança – MasterCard –, com débito direto na conta poupança, que amplia o acesso dos pequenos poupardeiros à conta e a saques nas redes interna (caixas eletrônicos e agências) e externa (Banco 24h). Também é possível realizar compras internacionais e na internet com o novo produto. G4-FS14 e Sicredi RC02

### Promovemos a inclusão financeira

Nossos produtos e serviços são desenvolvidos para atender as necessidades do associado e promover a inclusão financeira.

 **Em 201 cidades somos a única instituição financeira**

 **R\$ 17,8 milhões em microcrédito, queda de 29%**

 **R\$ 53,6 milhões em crédito ABC, crescimento de 167%**

 **52% de operações com MEIs (Microempreendedor Individual)**

 **177.148 MPEs (Micro e Pequena Empresa) beneficiadas com acesso ao crédito**

 **429.545 associados tiveram acesso ao crédito (jovens, PF com renda até R\$ 1 mil e MEI)**

## Realizamos 612 ações na Semana de Educação Financeira, envolvendo mais de 30 mil pessoas. Somos os maiores realizadores de ações para promover a educação financeira na Semana ENEF, segundo o Bacen.

As nossas ações de educação financeira são realizadas com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, associados e comunidade. Acreditamos que quando as pessoas desenvolvem consciência no uso do seu dinheiro, conquistam seus objetivos com mais segurança.

Desde 2016, participamos da Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), uma iniciativa do Comitê Nacio-

nal de Educação Financeira (Conef) do Banco Central do Brasil (Bacen). É realizada para promover a educação financeira e previdenciária da população, contribuir para o fortalecimento da cidadania, a eficiência e solidez do sistema financeiro nacional e para a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores, ou seja, está totalmente ligada ao nosso modelo de negócio.

Todos os anos, a Fundação Sicredi elabora uma campanha com uma série de materiais de apoio às cooperativas. Em 2017, o tema abordado foi Consumo Consciente, e teve o objetivo de promover a conscientização sobre a importância de uma vida financeira tranquila e saudável. As cooperativas tiveram acesso a um hotsite que disponibilizou conteúdo sobre a 4ª Semana Nacional de Educação Financeira; a campanha de comunicação institucional; materiais para redes sociais; o guia de bolso para os associados e comunidade; materiais de estudo; dicas de leitura; jogos; testes de perfil; manuais para a realização de palestras; curso à distância; atendimento financeiro para os colaboradores pelo telefone. <sup>G4-FS16</sup>

## Semana Nacional de Educação Financeira Sicredi-SR01

Número de ações realizadas



Número de pessoas atingidas



*Obs.1: As cooperativas realizaram eventos em períodos antecedentes e posteriores à Semana ENEF, com o intuito de disseminar o tema da Educação Financeira.*

*Obs.2: Em algumas ações não é possível contabilizar o número de pessoas atingidas.*

Os novos colaboradores realizam a formação básica em finanças pessoais, para sensibilizá-los sobre a importância da organização das finanças. Também realizamos iniciativas para conscientizá-los, promovendo temas como: consumo planejado; o custo do consumo por impulso; as diversas formas de poupar; a finalidades da poupança, do investimento, do seguro de vida, o uso racional do crédito; como avaliar melhor as opções de produtos e serviços financeiros; e

a importância de fazer a gestão de dívidas a fim de evitar a inadimplência. Também disponibilizamos aos colaboradores e seus familiares o serviço de orientação e assistência financeira oferecido em parceria com a Alelo e a Auster. Para 2018, nosso objetivo é desenvolver uma Plataforma de Educação Financeira sistêmica, para disponibilizar conteúdo para as nossas partes interessadas. <sup>G4-FS16</sup>

### Estímulo ao planejamento financeiro

G4-FS15, G4-FS16 e Sicredi-SR01

Realizamos mais uma edição da Oficina no Futuro, com o apoio de uma seguradora parceira, com o objetivo de aprimorar os conhecimentos de nossos colaboradores para que ofereçam aos associados cada vez mais soluções aderentes às suas necessidades, demonstrando a importância de se ter um seguro para proteger o presente e um plano de previdência privada para o futuro. Também tem o propósito de despertar a consciência de nossos associados para o planejamento financeiro e para a constituição de reservas.



**5 mil colaboradores treinados em 2017**



**15 mil colaboradores treinados desde o início do projeto, em 2015**



**31% de crescimento ao ano na reserva total de previdência do Sicredi (nos últimos dois anos), enquanto no mercado o crescimento consolidado foi de 3,8% ao ano**

## Realizamos ações para promover a educação financeira a colaboradores, associados e comunidade.

Nossas cooperativas também realizam ações localmente. Mais de 76% das cooperativas da Central Sicredi Sul/Sudeste desenvolvem o programa de educação financeira. Os assessores capacitados realizam formações locais, para o público interno da cooperativa e para familiares. São realizadas palestras em escolas e entidades de classe, ações em empresas, inclusão do tema nas agendas das reuniões de núcleo e nas assembleias de núcleo das cooperativas, entre outras. No primeiro semestre, foram realizadas 900 ações, para 65.500 pessoas. 98% dos colaboradores participaram do workshop de Educação Financeira e 100% da Oficina do Futuro. <sup>G4-FS16</sup>

A Central Sicredi Centro Norte lançou, em 2017, a Plataforma de Curso EAD para todos os colaboradores, com formação

presencial para os multiplicadores do tema e para os assessores de programas sociais. Foram capacitados 2.101 colaboradores com o objetivo de prepará-los para que ofereçam orientações financeiras aos associados – 76% da base de colaboradores da central são capacitados. Na Central Sicredi PR/SP/RJ, são realizadas ações de voluntariado na comunidade em 26 cooperativas.

Também realizamos o programa Mais Mulher, com o principal objetivo de desenvolver iniciativas que promovam a inclusão da mulher na decisão financeira familiar e proporcionar a conscientização do planejamento por meio da educação financeira, com enfoque no hábito da reserva mês a mês. Utilizamos, ainda, o SMS preventivo enviado ao associado – consorciados em situação de adimplência, mas que já estiveram inadimplentes e para consorciados inadimplentes – com lembretes sobre o vencimento das parcelas do consórcio para reduzir o número de inadimplentes. <sup>G4-FS16</sup>

**Incentivamos os associados a realizar o planejamento financeiro.**

# Geramos valor para a comunidade

O interesse pela comunidade, princípio do cooperativismo, pauta a nossa estratégia, nossos projetos e ações.

Todas as cooperativas têm profissionais que atuam na área de Programas Sociais, coordenando as ações voltadas para os associados e a comunidade. Trabalham nessas iniciativas 80 colaboradores dedicados exclusivamente a essa função, em todo o Sistema. <sup>G4-S01</sup>

A Fundação Sicredi dá suporte às ações realizadas pelas centrais e cooperativas por meio de assessoria técnica especializada em cada programa social e iniciativa – Programa Crescer, Programa Pertencer, Programa A União Faz a Vida, Captação de Recursos, Biblioteca, Educação Financeira e Sustentabilidade. A equipe atua alinhada com o Planejamento Estratégico Sistêmico, com ações pautadas a partir dos macrotemas de sustentabilidade (leia mais em Gestão da sustentabilidade, pág. 8).

O desenvolvimento que promovemos localmente com as ações impacta tanto o negócio, quanto o associado, e gera valor para as regiões onde atuamos.

## Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates)

Nossas cooperativas constituem um fundo com 5% do resultado financeiro no ano. Em 2017, foram destinados ao Fates o montante total de R\$ 105,8 milhões. O recurso pode ser usado na produção do material das atividades que as cooperativas realizam – apostilas, panfletos educativos, compra de uniformes, entre outros recursos necessários. Foram utilizados R\$ 81,4 milhões no exercício de 2017. <sup>Sicredi-DL03</sup>

O Fates também pode ser utilizado para doações de móveis e materiais – equipamentos, computadores e materiais de escritório –, para entidades de assistência social e/ou educacional que atendam especificamente os associados, seus familiares e os colaboradores da cooperativa.

**Nossas cooperativas destinaram R\$ 105,8 milhões no Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) em 2017.**

## Volume destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) <sup>Sicredi DL03</sup>

	2015	2016	2017
<b>Saldo inicial</b>	R\$ 73.911	R\$ 82.654	R\$ 110.371
(+) Destinações ao FATES	R\$ 68.414	R\$ 90.559	R\$ 105.762
(-) Absorção de dispêndios pelo FATES	R\$ 59.671	R\$ 71.939	R\$ 81.354
(+) Ingresso da Central Sicredi Norte/Nordeste	R\$ 0	R\$ 9.123	R\$ 0
(-) Desfiliação de cooperativas do Sistema	R\$ 0	R\$ 26	R\$ 0
<b>Saldo final</b>	<b>R\$ 82.654</b>	<b>R\$ 110.371</b>	<b>R\$ 134.779</b>

## Valor econômico direto gerado e distribuído <sup>G4-EC1</sup>

Valor econômico direto gerado - receitas (R\$)	2017	2016	2015
	R\$ 11.403.788	R\$ 10.739.438	R\$ 8.571.574
Valor econômico distribuído (R\$)	2017	2016	2015
Custos operacionais	R\$ 6.423.346	R\$ 6.436.573	R\$ 5.204.436
Salários e benefícios de empregados	R\$ 2.020.928	R\$ 1.800.402	R\$ 1.431.967
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 453.083	R\$ 452.726	R\$ 272.853
Pagamentos ao governo	R\$ 542.679	R\$ 480.002	R\$ 442.990
Investimentos comunitários	R\$ 3.232	R\$ 2.808	R\$ 3.087
<b>Total</b>	<b>R\$ 9.443.268</b>	<b>R\$ 9.172.511</b>	<b>R\$ 7.355.333</b>
Valor econômico retido (R\$)*	2017	2016	2015
	R\$ 1.960.520	R\$ 1.566.927	R\$ 1.216.241

\*Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído.

Obs.: Os dados de 2016 foram revisados devido à necessidade de ajustes contábeis da DRE, contida nas demonstrações financeiras de 2017.

## Articulação regional <sup>Sicredi DL02</sup>

Em 2017, realizamos um projeto-piloto com 16 cooperativas para mapear a nossa articulação nas regiões onde atuamos, qualificar os esforços e direcionar os recursos de forma estratégica. Investimos mais de R\$ 6 milhões em 1.640 ações, envolvendo mais de 2,4 milhões de pessoas, direta e indiretamente. Para fortalecer o relacionamento com a comunidade, associados e parceiros de negócios, nossas cooperativas desenvolvem três tipos de ações:

- **Convênios e parcerias** – de médio e longo prazo, com entidades públicas ou privadas que tenham relação com o negócio, com o objetivo de gerar retorno financeiro direto ou indireto;
- **Programas sociais** – realização de iniciativas sistêmicas direcionadas aos associados e à comunidade;
- **Marca e social** – ações, projetos e eventos de relacionamento com a comunidade, voltados para a construção de imagem positiva e reconhecimento institucional.

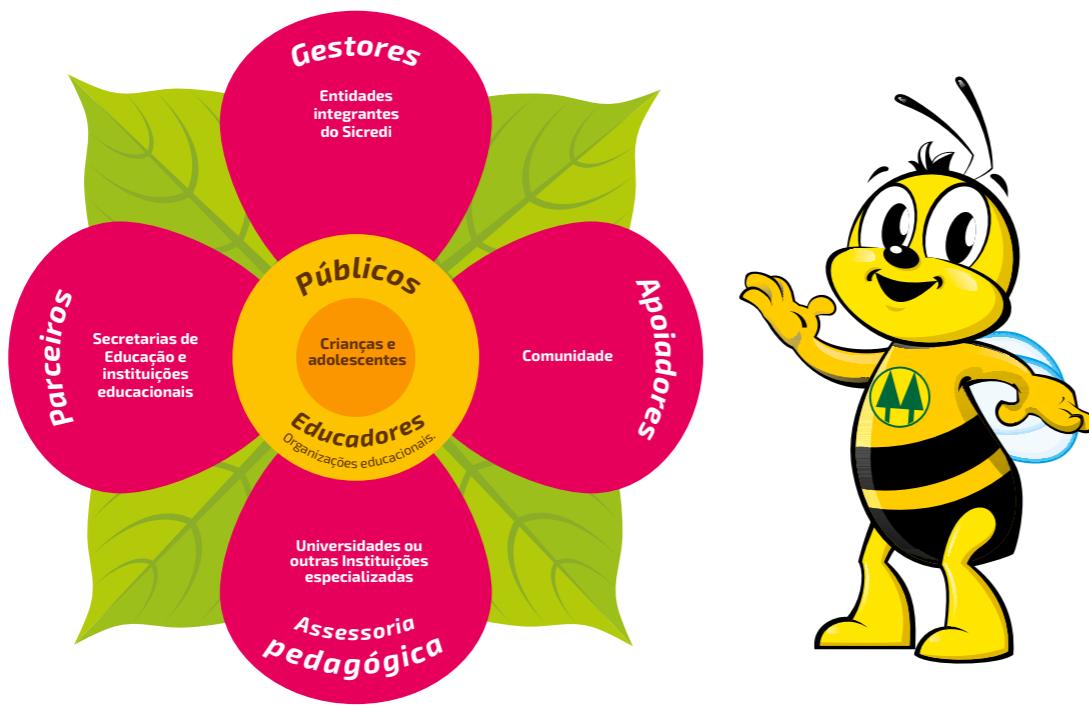
## Programa A União Faz a Vida

Há 22 anos o Programa a União Faz a Vida (PUFV) tem como objetivo construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania, por meio de práticas de educação cooperativa, contribuindo para a educação integral de crianças e adolescentes. Nós acreditamos que investir em educação é contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, solidária e cidadã. Por isso, a cada ano garantimos que mais pessoas tenham acesso a essa metodologia que visa a construção de valores como solidariedade, justiça, diálogo, respeito à diversidade e empreendedorismo. O Programa é desenvolvido tendo como base uma rede de compromisso que formamos com instituições educa-

cionais públicas e particulares, assessoria pedagógica e apoiadores da comunidade (pessoa física e jurídica). No centro dessa rede, encontra-se o público-alvo: educadores – que são os mediadores na construção do conhecimento –, crianças e adolescentes – que são os protagonistas do processo de ensino e de aprendizagem.

Todos os agentes envolvidos são de fundamental importância para a efetividade do PUFV. É esse processo colaborativo que faz com que os alunos tenham o apoio e a confiança necessários para desenvolver os seus projetos com qualidade. Os projetos realizados estão disponíveis no site do Programa <http://auniaofazavida.com.br/>.<sup>G4-26, Sicredi DL02</sup>

### Rede de compromisso PUFV <sup>G4-S01</sup>



#### PUFV em expansão

Ano a ano ampliamos o número de municípios e de escolas participantes do Programa. Hoje, 53% das nossas cooperativas desenvolvem o PUFV como a principal iniciativa de responsabilidade social, em sete estados, contribuindo para o desenvolvimento local e gerando valor para os municípios onde estamos presente.<sup>G4-S01</sup>

**292 municípios participantes**

**1.485 escolas**

**21.940 professores**

**229.780 alunos**

Panorama do Programa por conglomerado* Sicredi DL01	Central Sicredi Sul/Sudeste			Central Sicredi PR/SP/RJ			Central Sicredi Centro Norte			Central Sicredi Brasil Central		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Municípios	136	142	141	92	108	120	20	22	27	1	2	4
Escolas	768	788	769	404	417	471	195	221	237	1	2	8
Educadores	9.469	9.687	9.846	4.696	5.265	7.902	3.624	3.743	4.082	18	48	110
Crianças e adolescentes	91.745	88.412	95.677	55.465	62.441	65.533	68.296	68.042	67.253	246	971	1317

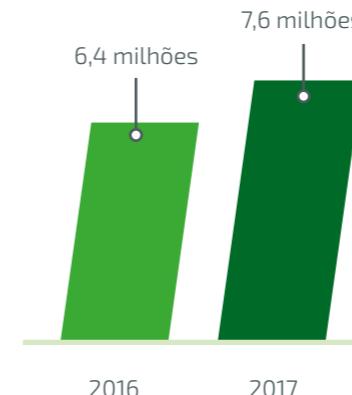
\*Informações fornecidas pelas cooperativas.

Em 2017, para garantir a qualidade pedagógica e administrativa do Programa, realizamos as formações dos assessores pedagógicos, de programas sociais, de secretários de educação e de coordenadores locais. Participaram 337 pessoas, das quatro centrais onde há cooperativas que desenvolvem iniciativas como parte do Programa. Além disso, realizamos um grupo de trabalho com o apoio de especialistas em educação infantil para construir um material focado no processo de ensino de crianças de zero a cinco anos.

Investimos aproximadamente R\$ 7,62 milhões provenientes de recursos do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates, *leia mais na pág. 62*), de parceiros, apoiadores empresariais e individuais, bem como de doações das empresas do Sistema.<sup>G4-EC8</sup>



#### Investimento no PUFV <sup>G4-EC8</sup>



**337 pessoas participaram da formação de assessores pedagógicos, coordenadores locais, profissionais de programas sociais e secretários de educação**

## Biblioteca do Sicredi RC08

Criada em 2004 para organizar o nosso acervo, a biblioteca tornou-se um centro de informação e memória com alcance sistêmico. São mais de 14 mil itens, entre livros, periódicos

e DVDs de diferentes áreas do conhecimento, além de um acervo especializado em cooperativismo, localizados no Centro Administrativo Sicredi (CAS), em Porto Alegre (RS).

### Empréstimos de livros Sicredi-RC14



### Satisfação do associado com os serviços da biblioteca Sicredi-RC15



**R\$ 175 mil investidos na programação cultural da nossa biblioteca**

### Programação cultural na biblioteca G4-EC8

É parte da programação mensal a Quarta Cultural. Aberta ao público, tem atrações literárias, musicais e exposições de artes visuais. Em 2017, investimos R\$ 175 mil no projeto por meio da Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), com a realização de 42 atrações culturais. G4-EC8



## Promoção à cultura G4-EC8

A segunda edição do espetáculo *Qual Vai Ser?*, realizado em parceria com o Ministério da Cultura, via lei Rouanet, finalizou sua turnê em 2017 e reuniu mais de 24 mil jovens, em 80 municípios que assistiram à peça de teatro que aborda temas

como educação financeira e a escolha da carreira profissional. Desde o início do projeto, em 2015, mais de 52 mil jovens e adolescentes foram beneficiados. G4-FS16, G4-S01 e Sicredi-SR01



### Número de jovens e adolescentes que participaram do Projeto



**Mais de 52 mil jovens e adolescentes assistiram ao espetáculo *Qual vai ser?*, peça que aborda a educação financeira**

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

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

## Introdução

Fomos contratados pela administração do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi ("Sicredi") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do Global Reporting Initiative ("GRI"), versão G4, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 ("Relatório").

## Responsabilidades da administração do Sicredi

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

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tendo por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração

Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

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

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

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos proce-

dimentos para a preparação e compilação do Relatório através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI - G4, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório.

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

## Alcance e limitações

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

zeram parte de nosso escopo de asseguração limitada.

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

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

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sicredi, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative -G4 (opção de reporte "Essencial").

Porto Alegre (RS), 20 de abril de 2018

**ERNST & YOUNG**  
Auditores Independentes S.S  
CRC 2SP015199/0-6

**Dario Ramos da Cunha**  
Contador - CRC - 1SP 214.144/0-1

## Sumário de conteúdo GRI



Conteúdos padrões gerais	Página/resposta	Verificação externa	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Estratégia e análise</b>			
<b>G4-1</b> Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	Página 4	Sim, página 68	
<b>G4-2</b> Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades: enfocar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para <i>stakeholders</i> .	Páginas 12, 46 e 47	Sim, página 68	
<b>Perfil organizacional</b>			
<b>G4-3</b> Nome da organização	Página 15 e 24	Sim, página 68	
<b>G4-4</b> Principais marcas, produtos e serviços	Páginas 14 e 17	Sim, página 68	
<b>G4-5</b> Localização da sede da organização	Página 15	Sim, página 68	
<b>G4-6</b> Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	Página 16	Sim, página 68	
<b>G4-7</b> Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Página 14	Sim, página 68	
<b>G4-8</b> Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	Páginas 14 e 16	Sim, página 68	
<b>G4-9</b> Porte da organização	Página 14	Sim, página 68	

Conteúdos padrões gerais	Página/resposta	Verificação externa	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>G4-10</b> Número total de empregados UNGC	Páginas 14 e 25 A reclassificação dos cargos de Gestão de Pessoas refletiu em novos cálculos dos dados de 2015.	Sim, página 68	8
<b>G4-11</b> Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva UNGC	A reclassificação dos cargos de Gestão de Pessoas refletiu em novos cálculos dos dados de 2015. 100% dos colaboradores são abrangidos por convenção ou acordo de negociação coletiva.	Sim, página 68	8
<b>G4-12</b> Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Página 32	Sim, página 68	
<b>G4-13</b> Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	Página 14 Em 2017 não tivemos nenhuma mudança significativa na cadeia de fornecedores geridos pela Confederação Sicredi.	Sim, página 68	
<b>G4-14</b> Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Páginas 46 e 47	Sim, página 68	
<b>G4-15</b> Lista das cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	O Sicredi não assina cartas ou princípios e não desenvolve iniciativas externamente relacionadas a aspectos socioambientais.	Sim, página 68	
<b>G4-16</b> Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	Página 5	Sim, página 68	
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>			
<b>G4-17</b> Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-18</b> Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-19</b> Lista de todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 12	Sim, página 68	

<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>	<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
<b>G4-20</b> Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Página 12	Sim, página 68		<b>Perfil do relatório</b>			
<b>G4-21</b> Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Página 12	Sim, página 68		<b>G4-28</b> Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-22</b> Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	G4-22: Os dados reportados em 2016 dos indicadores G4-LA1, G4-EC1, DL07, DL08 e DL11 foram recalculados.  DL07, DL08 e DL11: dados alterados devido a inclusão da Central Norte Nordeste de forma retroativa.  G4-EC1: dados revisados devido a necessidade de ajustes contábeis contida nas demonstrações financeiras de 2017.  G4-LA1: dados ajustados de acordo com a nova parametrização estabelecida para melhor atender o escopo do indicador.	Sim, página 68		<b>G4-29</b> Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-23</b> Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	O escopo de indicadores que reportamos no Relatório de Sustentabilidade aumentou neste ciclo. Consideramos importante o monitoramento dos indicadores incluídos em 2017, pois estão relacionados aos nossos temas materiais.			<b>G4-30</b> Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc)	Página 6	Sim, página 68	
<b>Engajamento de stakeholders</b>				<b>G4-31</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-24</b> Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Páginas 6, 42 e 44,	Sim, página 68		<b>G4-32</b> Opção "de acordo" escolhida pela organização	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-25</b> Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Página 42	Sim, página 68		<b>G4-33</b> Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Página 6	Sim, página 68	
<b>G4-26</b> Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	Páginas 32, 41, 42, 43 e 64.  Apesar de a nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental determinar quem são as nossas partes interessadas, ainda não possuímos diretrizes sistêmicas para conduzir o engajamento dessas partes. Qualquer engajamento que venha a ser feito não segue diretrizes sistêmicas.	Sim, página 68		<b>G4-34</b> Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	Páginas 34, 39 e 40	Sim, página 68	
<b>G4-27</b> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relató-las. Relate os grupos de stakeholders que levaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	Páginas 6 e 42  Apesar de a nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental determinar quem são as nossas partes interessadas, ainda não possuímos diretrizes sistêmicas para conduzir o engajamento dessas partes. Qualquer engajamento que venha a ser feito não segue diretrizes sistêmicas.	Sim, página 68		<b>G4-35</b> Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados	Páginas 8 e 48	Sim, página 68	
				<b>G4-36</b> Se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	Páginas 8 e 39	Sim, página 68	
				<b>G4-37</b> Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	Página 48	Sim, página 68	16

<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>	<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
<b>G4-38</b> Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Página 38		Sim, página 68 5,16	<b>G4-45</b> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i>	Página 46		Sim, página 68 16
<b>G4-39</b> Se presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	O presidente do Conselho de Administração da SicrediPar não possui posição executiva no Sistema, pois como presidente do Conselho de Administração da Central PR/SP/RJ, seu cargo também é estatutário. Todas as centrais e cooperativas, bem como o Centro Administrativo Sicredi (CAS), possuem uma diretoria executiva.		Sim, página 68 16	<b>G4-46</b> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Página 46		Sim, página 68
<b>G4-40</b> Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança	Páginas 36 e 39		Sim, página 68 5,16	<b>G4-47</b> Frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Páginas 36 e 46		Sim, página 68
<b>G4-41</b> Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders	Página 44		Sim, página 68 16	<b>G4-48</b> Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	Página 6		Sim, página 68
<b>G4-42</b> Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	Página 8 e 38		Sim, página 68	<b>G4-49</b> Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	Página 46		Sim, página 68
<b>G4-43</b> Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Páginas 8, 36, 38, 40 e 43		Sim, página 68 4	<b>G4-50</b> Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	Páginas 36 e 46		Sim, página 68
<b>G4-44</b> Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação	Página 38		Sim, página 68	<b>G4-51</b> Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	Página 40		Sim, página 68
				<b>G4-52</b> Processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização	Página 40		Sim, página 68

<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
<b>G4-53</b> Como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	Página 40	Sim, página 68	16
<b>G4-54</b> Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Em relação à proporção do cargo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os colaboradores, o valor é de aproximadamente 31,44 vezes maior, considerando que a remuneração total de cada colaborador pode variar conforme seu desempenho individual destes no ano. Utilizamos como base o relatório 812, extraído do sistema de folha de pagamento, data base dez/2017. Não consideramos os colaboradores lotados na Central Sicredi Norte/Nordeste, pois não possuímos a centralização de nenhum processo de gestão de pessoas. Também não consideramos estagiários, jovens aprendizes, bem como vice-presidentes e conselheiros das cooperativas, visto que, ao analisar a remuneração total anual, não pode ser comparada com os demais públicos da base. Para os colaboradores vinculados à área de negócio nas agências da Central Sicredi PR/SP/RJ, foi considerado como potencial remuneração variável o múltiplo da grade prevista em acordo, visto que para este público não existe um potencial de ganho fixo.	Sim, página 68	
<b>G4-55</b> Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	A remuneração da posição mais bem remunerada caiu de 2016 para 2017, enquanto a média deste mesmo período aumentou. Desta forma, a proporção no ano foi de aproximadamente -16,34, considerando que a remuneração total de cada colaborador pode variar conforme o desempenho individual destes no ano. Utilizamos como base o relatório 812 extraído do sistema de folha de pagamento, data base dez/2017 e dez/2016. Não consideramos os colaboradores lotados na Central Sicredi Norte/Nordeste, pois não possuímos a centralização de nenhum processo de gestão de pessoas. Também não consideramos estagiários, jovens aprendizes, bem como vice-presidentes e conselheiros das cooperativas visto que, ao analisar a remuneração total anual, não pode ser comparada com os demais públicos da base. Para os colaboradores vinculados à área de negócio nas agências da Central Sicredi PR/SP/RJ, foi considerado como potencial remuneração variável o múltiplo da grade prevista em acordo, visto que para este público não existe um potencial de ganho fixo.	Sim, página 68	

<b>Conteúdos padrões gerais</b>	<b>Página/resposta</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
<b>Ética e integridade</b>			
<b>G4-56</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Página 44	Sim, página 68	16
<b>G4-57</b> Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (p. ex.: ouvidoria)	Página 44	Sim, página 68	16
<b>G4-58</b> Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	Página 44	Sim, página 68	

## Conteúdos padrões específicos

<b>Categoria econômica</b>	<b>Aspectos materiais</b>	<b>DMAs e indicadores</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>Omissão</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
Desempenho econômico UNGC	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão		Página 62		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-EC1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído		Página 63		Sim, página 68	2, 5, 7, 8, 9
Presença no mercado	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão		Página 62		Sim, página 68	1, 5, 8, 16

<b>G4-EC6</b> Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Consideramos alta direção o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva das Centrais e das Cooperativas, bem como a Diretoria Executiva do Centro Administrativo Sicredi. Nesse contexto, as centrais e cooperativas têm autonomia para contratar a sua Diretoria Executiva e não possuímos a informação sistemática sobre esse processo. Todos os Conselheiros de Administração são associados e, por consequência, fazem parte da comunidade local. No Centro Administrativo Sicredi (CAS), 62,5% dos Diretores Executivos foram contratados localmente*.  * Consideramos como contratação local aquela em que o diretor executivo resida no estado do Rio Grande do Sul no momento da contratação.	Sim, página 8 68
Impactos econômicos indiretos	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Páginas 32, 55, 58, 65, 66 e 67
	<b>G4-EC8</b> Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	Páginas 32, 55, 58, 65, 66 e 67
Práticas de compras	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 32

Categoria ambiental UNGC			Omissão	Verificação externa	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Aspectos materiais	DMA's e indicadores	Página/ resposta			
Avaliação ambiental de fornecedores	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 32		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-EN32</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 32  Dos 361 contratos ativos geridos pela área de compras da Confederação Sicredi, 134 possuem cláusulas relativas a direitos humanos e meio ambiente, correspondendo a 37 % do total de contratos ativos. Em situações específicas, como em contrato de parceria comercial, utilizamos a minuta contratual do fornecedor e, dessa forma, não é possível garantir a existência tanto da cláusula relativa a direitos humanos, quanto a relativa a meio ambiente. Dos aditivos que não possuem cláusula, 18 estão vinculados a contrato principal com cláusulas relacionadas a direitos humanos e meio ambiente. Incluímos essas cláusulas nos contratos na medida em que há necessidade		Sim, página 68	
		Ainda não apresentamos mecanismos prévios de avaliação de fornecedores quanto a aspectos ambientais e de direitos humanos.			
	<b>G4-EN33</b> Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.		Sim, página 68	
Categoria social – práticas trabalhistas e trabalho decente UNGC			Omissão	Verificação externa	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Aspectos materiais	DMA's e indicadores	Página/ resposta			
Emprego	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 24		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Páginas 26, 27 e 28		Sim, página 68	5,8

<p><b>G4-LA2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização</p> <p>Benefícios de colaboradores em tempo integral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistência médica e odontológica extensível a dependentes;</li> <li>• Seguro de vida;</li> <li>• Assistência-funeral;</li> <li>• Auxílio-refeição e alimentação;</li> <li>• Vale-transporte;</li> <li>• Auxílio-creche;</li> <li>• Complemento do auxílio-doença ou auxílio para acidentado por 24 meses após o afastamento;</li> <li>• Convênios com estabelecimentos comerciais e instituições de ensino da região;</li> <li>• Sempre Bem;</li> <li>• Previdência Privada;</li> <li>• Auxílio-Filho Especial.</li> </ul> <p>*O Sicredi não possui colaboradores em regime de meio período e temporários. São considerados colaboradores em regime de meio período aqueles que trabalham até 4 horas diárias.</p>	Sim, página 68	8	<p><b>G4-LA11</b> Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por meio da identificação dos pontos forte e as oportunidades de melhoria.</p> <p>100% dos colaboradores participam de análise de desempenho.</p> <p>Os colaboradores admitidos a partir de 1º/10/2017 não receberam avaliação de desempenho neste ano.</p>	Sim, página 68	5, 8
<p>Relações trabalhistas UNGC</p> <p><b>G4-DMA</b> Forma de gestão</p> <p>Página 24</p>	Sim, página 68	1, 5, 8, 16	<p><b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b></p> <p><b>G4-DMA</b> Forma de gestão</p> <p>Página 24</p>	Sim, página 68	1, 5, 8, 16
<p><b>G4-LA4</b> Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva</p> <p>Não há prazo mínimo para a comunicação do fato, pois não há cláusula contratual que aborde a obrigatoriedade desta informação nos acordos de negociação coletiva envolvendo os nossos colaboradores. Por esse motivo, também não há processo interno nesse escopo. É válido informar que a legislação trabalhista brasileira não obriga as organizações a realizar esta prática.</p>	Sim, página 68	8	<p><b>G4-LA12</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade</p>	Sim, página 68	5, 8
<p>Treinamento e educação</p> <p><b>G4-DMA</b> Forma de gestão</p> <p>Página 30</p>	Sim, página 68	1, 5, 8, 16	<p><b>Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</b></p> <p><b>G4-DMA</b> Forma de gestão</p> <p>Página 24</p>	Sim, página 68	1, 5, 8, 16
<p><b>G4-LA9</b> Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional</p> <p>Página 31</p>	Sim, página 68	4, 5, 8	<p><b>G4-LA13</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes</p>	Sim, página 68	5, 8, 10
<p><b>G4-LA10</b> Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria</p> <p>Para os colaboradores que estão próximos à etapa de aposentadoria, estamos evoluindo no desenho de um programa de Transição de Carreira na Aposentadoria, com ações práticas já em andamento. O programa prevê um processo estruturado de preparo do colaborador para esse novo momento de vida, uma forma também de reconhecer a dedicação e as realizações ao longo de sua trajetória profissional no Sicredi. Esse processo também facilita a condução do planejamento sucessório e a respectiva sustentabilidade do negócio.</p>	Sim, página 68	8	<p><b>Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</b></p> <p><b>G4-DMA</b> Forma de gestão</p> <p>Página 32</p>	Sim, página 68	1, 5, 8, 16
			<p><b>G4-LA14</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas</p> <p>Não consideramos esse critério na seleção de novos fornecedores.</p>	Sim, página 68	5, 8

<b>G4-LA15</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.	Sim, página 68
<b>Categoria social – direitos humanos UNGC</b>		
<b>Aspectos materiais</b>	<b>DMA</b> s e indicadores	<b>Página/ resposta</b>
		<b>Omissão</b> <b>Verificação externa</b> <b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
Investimentos	<b>G4-HR1</b> Número total e percentual de acordos / contratos de investimento significativo que incluem cláusulas ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	Para se adequar melhor ao protocolo GRI, o Sicredi está revisando a abordagem desse indicador e reportará a partir do próximo ciclo.
	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 32
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	<b>G4-HR10</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Página 32 Dos 361 contratos ativos geridos pela área de compras da Confederação Sicredi, 134 possuem cláusulas relativas a direitos humanos e meio ambiente, correspondendo a 37 % do total de contratos ativos. Em situações específicas, como em contrato de parceria comercial, utilizamos a minuta contratual do fornecedor e, dessa forma, não é possível garantir a existência tanto da cláusula relativa a direitos humanos, quanto a relativa a meio ambiente. Dos aditivos que não possuem cláusula, 18 estão vinculados a contrato principal com cláusulas relacionadas a direitos humanos e meio ambiente. Incluímos essas cláusulas nos contratos à medida que há necessidade.  Ainda não apresentamos mecanismos prévios de avaliação de fornecedores quanto a aspectos ambientais e de direitos humanos.
	<b>G4-HR11</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.  Sim, página 68 5, 8, 16

## Categoria social – sociedade

<b>Aspectos materiais</b>	<b>DMA</b> s e indicadores	<b>Página/ resposta</b>	<b>Omissão</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
Comunidades locais UNGC	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Páginas 42, 62, 64 e 67		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-SO1</b> Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Páginas 42, 62, 64 e 67		Sim, página 68	
Combate à corrupção UNGC	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 44		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-SO3</b> Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Somos comprometidos em atender as recomendações internacionais do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (GAFI/FATF) e a cumprir a regulamentação em vigor, prevenindo que as nossas cooperativas sejam utilizadas como meio para práticas de atividades ilícitas. Todas participam do monitoramento para prevenção aos crimes relacionados à lavagem de dinheiro, ocultação de bens, direitos e valores. Na contratação de produtos e serviços, adotamos práticas para inhibir desvios de conduta, atos ilícitos ou contravenções – à legislação civil, ambiental, tributária, trabalhista, obrigacionais à relação –, bem como às normas de combate à corrupção dentre outras, buscando estabelecer regras de responsabilização direta e/ou indireta dos envolvidos. Os números referentes a esta avaliação não podem ser apresentadas por se tratar de informações internas confidenciais.		Sim, página 68	16
	<b>G4-SO4</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 44 e 45		Sim, página 68	16

	<b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Páginas 44	Sim, página 68	16
Concorrência desleal	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão			1, 5, 8, 16
	<b>G4-S07</b> Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de triste e monopólio e seus resultados	A SicrediPar, a Confederação Sicredi, a Fundação Sicredi, o Banco Cooperativo Sicredi, a Administradora de Consórcios Sicredi, a Corretora de Seguros Sicredi, a Sicredi Cartões, a Sicredi Fundos Garantidores e a Administradora de Bens Sicredi não possuem ações judiciais sobre esta matéria.	Sim, página 68	16
	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Páginas 32	Sim, página 68	1, 5, 8, 16
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	<b>G4-S09</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Não consideramos esse critério na seleção de novos fornecedores.	Sim, página 68	
	<b>G4-S010</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Não monitoramos os impactos na cadeia de fornecedores.	Sim, página 68	5, 8, 16

## Categoria social – responsabilidade pelo produto

Categoria econômica					
<b>Aspectos materiais</b>	<b>DMA e indicadores</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>Omissão</b>	<b>Verificação externa</b>	<b>Objetivos do Desenvolvimento Sustentável</b>
Rotulagem de produtos e serviços	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 19		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-PRS</b> Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	Página 19		Sim, página 68	
Comunicações de marketing	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 46		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-PR7</b> Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Em 2017, o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), deu ciência da decisão adotada pelo seu Conselho de Ética e recomendou advertência e alteração do anúncio "no Sicredi é diferente", veiculado em rádio na região Sul do país. O texto do anúncio, sobre o produto poupança, foi considerado de interpretação duvidosa, por isso, por nossa liberalidade (pois a decisão foi de alteração do anúncio) o referido anúncio promocional foi descontinuado.		Sim, página 68	
Conformidade	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 46		Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-PR9</b> Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Em 2017, houve aplicação de multa de R\$ 126.000,00 por violação da lei 1941/2005, do Município de Cáceres (MT), que estabelece tempo máximo de espera em fila de 15 a 20 minutos.		Sim, página 68	16

## Categoria setorial – suplemento setorial financeiro

Aspectos materiais	DMA's e indicadores	Página/ resposta	Omissão	Verificação externa	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável			
Carteira de produtos	<b>G4-DMA FS1</b> Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Página 47		Sim, página 68	10	<b>G4-FS9</b> Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	Página 47	Sim, página 68 10
	<b>G4-DMA FS2</b> Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Página 40		Sim, página 68	10	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Páginas 48 e 49	Sim, página 68
	<b>G4-DMA FS3</b> Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Página 48		Sim, página 68		<b>G4-FS10</b> Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	Páginas 48 e 49	Sim, página 68
	<b>G4-DMA FS4</b> Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Página 49		Sim, página 68	10	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 34	Sim, página 68 1, 5, 8, 16
	<b>G4-DMA FS5</b> Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Página 49		Sim, página 68	10	<b>G4-FS12</b> Política(s) de voto como acionista aplicada(s) a questões socioambientais para ações de que a organização relatora detém o direito a voto ou para as quais dá aconselhamento quanto ao voto	Em se tratando de sociedade cooperativa, a legislação estabelece a destinação de parte do resultado anual (dada pelo voto de cada associado presente à assembleia geral) para o Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) que tem por finalidade o atendimento às necessidades sociais, educacionais e técnicas dos associados, seus familiares e dos colaboradores da respectiva cooperativa. Em se tratando da Sicredi Participações, quando a questão socioambiental for de interesse estratégico-corporativo, a matéria é submetida à apreciação das cooperativas acionistas e a deliberação para aprovação requer a manifestação favorável de 2/3 dessas.	Sim, página 68 10
	<b>G4-FS6</b> Percentual do portfólio por linhas de negócio por regiões específicas, tamanho e setor	Página 53		Sim, página 68	1, 8, 9	<b>G4-FS13</b> Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	Página 16	Sim, página 68 1, 8, 10
	<b>G4-FS7</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Página 54		Sim, página 68	1, 8, 9, 10, 11	<b>G4-FS14</b> Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Páginas 58 e 59 Assim como em 2016, 99,04% do parque de caixas eletrônicos possuem certificação quanto aos requisitos de acessibilidade da norma ABNT-NBR-15250-2005. As máquinas certificadas estão distribuídas em 99,99% das agências do País.	Sim, página 68 1, 8, 10
	<b>G4-FS8</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Página 54		Sim, página 68				
Auditória	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Página 47		Sim, página 68	1, 5, 8, 16			

Rotulagem de produtos e serviços	<b>G4-DMA</b> Forma de gestão	Páginas 47, 57, 58 e 61	Sim, página 68	1, 5, 8, 16
	<b>G4-FS15</b> Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Páginas 47, 57, 58 e 61  Como alternativa ao envio impresso de informações e do boleto mensal impresso postado via correio, desde março de 2014 são disponibilizadas digitalmente informações mensais relativas ao grupo e a cota de todos os consorciados com débito em conta (93% do total de consorciados), possibilitando o acesso a essas informações a qualquer momento. A cópia digital reproduz com fidelidade o documento que antes enviado na forma impressa, trazendo a mesma qualidade nas informações disponíveis. Dessa forma reduzimos os custos da ordem de mais de R\$ 2 milhões por ano em impressão e postagem, contribuindo de forma direta para a sustentabilidade do negócio. As Políticas citadas em 2016 permanecem as mesmas.  Esse indicador é pautado nas políticas existentes: Política de Crédito, Código de Conduta, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.	Sim, página 68	10
	<b>G4-FS16</b> Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Páginas 60, 61 e 67	Sim, página 68	1, 8, 10

## Indicadores Sicredi

Macrotema	Tema Material	Código Indicador	Descrição Indicador	Página
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Satisfação e confiança do associado e Transparência e Engajamento	<b>Sicredi-RC01</b>	Projetos/Ações para incluir o associado no desenvolvimento de novos produtos e serviços.	Páginas 18, 57 e 58
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Satisfação e Confiança do Associado / Tecnologia para o relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC02</b>	Projetos/canais para ampliar a acessibilidade do associado a produtos e serviços.	Páginas 21, 22, 58 e 59
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Transparência e engajamento	<b>Sicredi-RC03</b>	Projetos/canais para ampliar a transparência do Sistema perante as partes interessadas.	Páginas 22 e 42
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Satisfação e Confiança do Associado	<b>Sicredi-RC04</b>	Ações tomadas para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos associados.	Página 22
<i>Relacionamento e Cooperativismo / Desenvolvimento Local</i>	Satisfação e Confiança do Associado / Solidez Financeira	<b>Sicredi-RC05</b>	Principalidade (antigo SI07).	Página 20
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Engajamento de Colaboradores à cultura cooperativa	<b>Sicredi-RC06</b>	Percepção de clima (antigo SI01).	Página 31
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Engajamento de Colaboradores à cultura cooperativa	<b>Sicredi-RC07</b>	O indicador não será reportado esse ano, pois não foi possível encontrar dados fidedignos em nossa base de dados. Pretendemos melhorar a gestão desse indicador para que seja possível iniciar a medição para o próximo ciclo.	
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Difusão do Cooperativismo / Engajamento de colaboradores à cultura cooperativa	<b>Sicredi-RC08</b>	Campanhas, eventos e ações realizadas para a disseminação do cooperativismo, discriminadas por região, e pessoas atingidas.	Páginas 23, 42 e 66 As ações são realizadas pelas Cooperativas e hoje não monitoramos o indicador de forma sistêmica. Por isso, não possuímos o número por região e por pessoas atingidas.
<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	Transparência e engajamento	<b>Sicredi-RC09</b>	Número de participantes em assembleias, discriminado por associado e não associado, faixa etária, gênero e região (antigo Sicredi - SI31).	Página 41 Nossa ferramenta de gestão das assembleias não permite a estratificação dos participantes por faixa etária, gênero e região. Estamos desenvolvendo uma nova ferramenta que permitirá essa estratificação.

## Indicadores Sicredi

Macrotema	Tema material	Código indicador	Descrição indicador	Página	Relacionamento e Cooperativismo	Tecnologia para relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC18</b>	Número de associados utilizando os canais, discriminado por canal (antigo Sicredi - SI28).	Página 22
Relacionamento e Cooperativismo	Modelo de Gestão	<b>Sicredi-RC10</b>	Número de Coordenadores de Núcleo, discriminados por faixa etária, gênero e região.	Não possuímos esse dado, pois esse controle é feito pelas cooperativas. Estamos desenvolvendo uma nova ferramenta que permitirá essa estratificação.  *Indicador não auditado.	Relacionamento e Cooperativismo	Tecnologia para relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC19</b>	Projetos de estímulo à utilização de canais virtuais e para a promoção da inclusão digital (antigo Sicredi - SI30).	Página 21
Relacionamento e Cooperativismo	Modelo de Gestão	<b>Sicredi-RC11</b>	Número de Coordenadores de Núcleo capacitados para serem Conselheiros, discriminados por gênero, faixa etária e região.	Não possuímos esse dado, pois esse controle é feito pelas cooperativas. Estamos desenvolvendo uma nova ferramenta que permitirá essa estratificação.  *Indicador não auditado.	Relacionamento e Cooperativismo	Tecnologia para relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC20</b>	Nível de Atendimento e Negócio (CAN) e Suporte ao Colaborador (SCO) (antigo SI Nível de Serviço).	Página 19
Relacionamento e Cooperativismo	Difusão do Cooperativismo	<b>Sicredi-RC12</b>	Número formados no Crescer, discriminados por região (antigo SI35).	Página 43  *Indicador não auditado.	Relacionamento e Cooperativismo	Tecnologia para relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC21</b>	Percentual de disponibilidade de serviço (antigo SI Disponibilidade de serviço)	Página 21
Relacionamento e Cooperativismo	Modelo de Gestão	<b>Sicredi-RC13</b>	Número de Conselheiros de Administração e Fiscais formados no Crescer, discriminados por região.	As cooperativas realizam a formação dos seus conselheiros de Administração e Fiscais, utilizando o conteúdo e materiais do Percurso 3. O número de formados não é divulgado pelas cooperativas, por esse motivo não dispomos do levantamento desses registros.	Desenvolvimento Local	Desenvolvimento Local e Regional	<b>Sicredi-DL01</b>	Quantidade de municípios, de instituições de ensino, de alunos, de educadores e de projetos participantes do Programa A União Faz a Vida, discriminado por região.	Página 65  Em 2017 não realizamos, junto às cooperativas, a coleta de dados do número de projetos realizados nas escolas.
Relacionamento e Cooperativismo	Difusão do Cooperativismo	<b>Sicredi-RC14</b>	Número total de obras disponibilizadas aos associados na biblioteca do Sicredi, discriminadas por região (antigo SI38)	Página 66	Desenvolvimento Local	Desenvolvimento Local e Regional	<b>Sicredi-DL02</b>	Iniciativas realizadas para promover a articulação regional, discriminadas por tipo, região e número de pessoas beneficiadas.	Páginas 63 e 64
Relacionamento e Cooperativismo	Difusão do Cooperativismo	<b>Sicredi-RC15</b>	Satisfação do associado com os serviços da biblioteca (antigo SI38).	Página 66	Desenvolvimento Local	Desenvolvimento Local e Regional	<b>Sicredi-DL03</b>	Volume destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates).	Páginas 62 e 64
Relacionamento e Cooperativismo	Tecnologia para relacionamento com o associado	<b>Sicredi-RC17</b>	Índice de derivação (antigo Sicredi - SI27).	Página 21	Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL04</b>	Percentual do resultado distribuído aos associados (antigo SI19).	Página 51
					Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL05</b>	Número de Associados discriminados por região (antigo SI20).	Página 15
					Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL06</b>	Saldo e Concessão de Crédito (antigo SI-21)	Página 55
					Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL07</b>	Composição da Carteira de Crédito - por produto (antigo SI-22)	Página 55
					Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL08</b>	Tíquete Médio por associado (antigo SI-25)	Página 56
					Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL09</b>	Recursos concedidos para crédito rural e direcionados, discriminados por programa, valor liberado e número de operações (antigo SI05).	Página 55

Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL10</b>	Índice de Inadimplência (antigo SI-23)	Página 56
Desenvolvimento Local	Solidez Financeira	<b>Sicredi-DL11</b>	Nível de Provisão (antigo SI-24)	Página 56
Soluções Responsáveis	Educação Financeira	<b>Sicredi-SR01</b>	Número de ações de Educação Financeira realizadas e número de pessoas que tiveram acesso a conteúdos de Educação Financeira, discriminadas por público e região (complementa o indicador G4-FS16).	Páginas 60 e 61

## Expediente

**Coordenação geral**  
Fundação Sicredi  
Superintendência de Comunicação e Marketing e Canais do Banco Cooperativo Sicredi

**Fonte dos dados**  
Sicredi

**Consultoria GRI, coordenação editorial e gestão de projetos**  
Report Sustentabilidade

**Equipe**  
Ana Souza  
Gestão de projetos e relacionamento

Andressa Malcher  
MT b 0073194 SP  
Reportagem e edição

Karina Simão  
Consultoria GRI

**Revisão**  
Katia Shimabukuro

**Projeto gráfico e diagramação**  
Doma Design

**Equipe**  
Alexandre Domakowski  
Direção

Josiane Van Dorsselaer  
Gestão de projeto

Marília Sant'Ana  
Projeto gráfico e diagramação

Gil Bohaczuk  
Arte finalização

**Fotografia**  
Marcos Suguio  
Leandro Costa  
Arquivo Sicredi

**Informações corporativas contato**  
comunicacao\_institucional@sicredi.com.br  
sustentabilidade@sicredi.com.br

**sicredi.com.br**

## Temas materiais e seus indicadores

Macrotema de sustentabilidade	Tema material	Páginas	Indicadores
Relacionamento e cooperativismo	Satisfação e confiança do associado		Sicredi: RC01, RC02, RC04 e RC05 G4-PR5 G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11
	Modelo de gestão		Sicredi: RC10, RC11 e RC13 G4-LA12, G4-S03, G4-S04, G4-S05 G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-48, G4-49, G4-50, G4-56, G4-57, G4-58.
	Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa		Sicredi: RC06, RC08 G4-LA1, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11
	Difusão do cooperativismo		Sicredi: RC08, RC12, RC14 e RC15.
	Transparência e engajamento		Sicredi: RC01, RC03, RC09 G4-FS12, G4-LA2, G4-LA4 G4-24, G4-25, G4-26, G4-51, G4-52, G4-53, G4-54, G4-55
	Tecnologia para relacionamento com o associado		Sicredi: RC02, RC17, RC18, RC19, RC20 e RC21 G4-FS14
Soluções responsáveis	Critérios socioambientais para a concessão de crédito		G4-DMA FS1, G4-DMA FS2, G4-DMA FS3, G4-DMA FS4, G4-DMA FS5, G4-FS9, G4-FS10
	Educação financeira		Sicredi: SR01 G4-FS16
Desenvolvimento local	Desenvolvimento local e regional		Sicredi: DL01, DL02 e DL03 G4-EC1, G4-EC6, G4-EC8, G4-EC9 G4-EN32, G4-EN33 G4-LA13, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR1, G4-HR10, G4-HR11, G4-S01, G4-S09, G4-S010 G4-FS6, G4-FS7, G4-FS8, G4-FS13, G4-FS14, G4-12, G4-13
	Solidez financeira		Sicredi: RC05, DL04, DL05, DL06, DL07, DL08, DL09, DL10, DL11



*sicredi.com.br*

