Relatório de Sustentabilidade 2019

Sicredi

O Sicredi acreditou no meu sonho."

A associada, que financiou uma estufa com a gente, conta que conheceu o Sicredi por meio dos seus pais.

Anegrid Gnich,
jardineira e associada do Sicredi, município de Victor Graeff (RS)

Como fazemos
a diferença

Nós acreditamos na força do cooperativismo de crédito para gerar mudanças positivas na sociedade. Por isso, ao mesmo tempo em que evoluímos para atender às necessidades de um ambiente cada vez mais dinâmico e digital, com um crescimento acima do mercado, também mantemos nossas raízes nos princípios e valores do cooperativismo, que inspiram o nosso negócio há 117 anos.

Por meio da nossa atuação em mais de 1.300 municípios do Brasil, geramos valor e transformamos as comunidades onde estamos presentes, reafirmando o ideal cooperativo dos nossos fundadores.

É um ciclo virtuoso que promove o desenvolvimento econômico, social e ambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da nossa sociedade.

Essa transformação só acontece porque os recursos que captamos dos nossos associados viram crédito para outros associados da mesma cooperativa.

Esse processo garante a permanência dos recursos na região, fomentando a economia local, estimulando a geração de renda, fortalecendo negócios e a produção local, e ampliando a oferta de empregos.

Da mesma forma, quando os associados entendem e optam pelo nosso modelo de negócio cooperativo para gerir a sua vida financeira, nós também ampliamos a nossa atuação social, por meio de programas próprios.

Confira os principais resultados desse ciclo virtuoso nas páginas 04 e 06, onde você encontra um compilado geral do nosso desempenho financeiro e dos nossos principais indicadores de impacto positivo.

Desempenho financeiro

Combinado do Sicredi (em milhares de R$)

		2017	2018	2019
Ativo total		77.309.437	95.072.833	110.629.333
Ativo	Disponibilidades	812.722	844.155	1.272.645
	Aplicações interfinanceiras de liquidez	13.875.888	13.797.205	7.281.251
	Títulos e valores mobiliários	16.375.830	20.382.042	25.062.076
	Relações interfinanceiras e interdependências	1.947.901	3.196.214	4.052.357
	Crédito geral	22.026.224	29.668.305	40.216.998
	Crédito rural	18.193.512	21.872.899	26.111.885
	Outros créditos	2.020.601	2.818.691	3.663.692
	Outros valores e bens	385.740	434.137	521.993
	Permanente	1.671.019	2.059.185	2.446.436
Passivo	Depósitos	50.366.971	60.486.410	70.758.342
	Captações no mercado aberto	1.535.738	3.869.178	2.194.884
	Obrigações por empréstimos e repasses	8.152.453	9.810.081	11.536.591
	Outros passivos	4.170.120	5.616.275	8.381.275
	Patrimônio líquido	13.084.155	15.290.889	17.758.241
Resultado	Receita intermediação financeira	10.840.263	11.084.435	12.739.750
	Outras receitas operacionais	2.005.730	2.609.641	3.041.353
	Despesas intermediação financeira	4.695.790	4.166.468	4.872.956
	Outras despesas operacionais	5.736.600	6.743.637	7.803.715
	Resultados	2.413.603	2.783.971	3.104.432
	Juros sobre o capital próprio	453.083	390.266	373.784

Acesse as nossas Demonstrações Financeiras Combinadas

Além de uma instituição financeira que me apoia para crescer como empresário, o Sicredi me ajuda a crescer como pessoa."

A empresa do associado doa sistemas fotovoltaicos para instituições que atendem crianças carentes e atuam com o nosso principal programa de responsabilidade social, o Programa A União Faz a Vida.

Pedro Henrique Dantas,
empresário e associado do Sicredi,
município de Boituva (SP)

Indicadores de impacto positivo

Relacionamento e cooperativismo	2017	2018	2019	Valor gerado	Pág.
Associados (quantidade)	3.703.901	4.020.991	4.466.750	Social	29
Cooperativas (quantidade)	116	114	110	Social	29
Associados que participaram de assembleias (milhares)	340	415	432	Social	52
Associados que participaram de assembleias (percentual)	10,8%	11,2%	11,1%	Social	52
Programa Crescer (quantidade)	28.212	39.697	87.265	Social	62
Cooperativas com Comitê Mulher (quantidade)[1]	-	-	33	Social	75
Cooperativas com Comitê Jovem (quantidade)[1]	-	-	21	Social	75
Ações realizadas no Dia C (quantidade)[2]	-	638	765	Social	64
Soluções responsáveis	**2017**	**2018**	**2019**	**Valor gerado**	**Pág.**
Montante investido na economia verde (R$ milhões)	7.855,4	10.134,1	11.202,4	Social / Ambiental	84
Agricultura com baixa emissão de carbono (R$ milhões)	3.244,5	4.723,9	5.023,2		
Boas práticas agrícolas (R$ milhões)	2.044,0	1.894,8	1.485,2		
Microcrédito (R$ milhões)	1.761,1	1.940,4	2.006,1		
Outros produtos com finalidade específica (R$ milhões)	30,9	174,0	746,6		
Crédito para os setores da economia verde (R$ milhões)	775	1.400,9	1.941,2		
Financiamento para energia solar (R$ milhões)	-	232,3	1.095,8	Ambiental	84
Montante pago a fornecedores locais (R$ milhões)[3]	-	-	550,5	Social	102
Emissões absolutas de gases do efeito estufa (tCO_2e)[2, 4]	-	17.528,34	35.792,3	Ambiental	98
Total de emissões por colaborador (tCO_2e/colaborador)[2]	-	0,8	1,3	Ambiental	98
Semana Nacional de Educação Financeira[5]				Social	83
Número de pessoas impactadas[6]	30.139	72.400	4.407.030		
Número de ações realizadas	612	1.867	5.574		

Desenvolvimento local	2017	2018	2019	Valor gerado	Pág.
Municípios onde estamos presentes (quantidade)	1.138	1.279	1.378	Social	30
Municípios com menos de 100 mil habitantes (percentual)	78%	87%	87%	Social	105
Municípios em que somos a única instituição financeira (quantidade)	201	202	210	Social	105
Resultado distribuído aos associados (R$ milhões)[7]	877	916	1.044	Econômico	105
Juros ao capital pago aos associados (R$ milhões)	453	390	374	Econômico	105
Montante destinado ao FATES[8] (R$ milhões)	105,8	133,2	136,1	Social	123
Valor utilizado do FATES[8] (R$ milhões)	81,4	103,9	125,6	Social	123
Valor destinado ao Fundo Social (R$ milhões)[1]	-	-	15,5[9]	Social	123
Programa A União Faz a Vida				Social	126
Municípios participantes (quantidade)	292	369	397[10]		
Escolas participantes (quantidade)	1.485	1.908	1.985[10]		
Educadores participantes (quantidade)	21.940	24.906	9.441[10]		
Crianças e adolescentes participantes (quantidade)	229.780	284.604	109.163[10]		
Programa Cooperativas Escolares				Social	130
Municípios com o Programa[1] (quantidade)	-	-	76		
Escolas participantes do Programa (quantidade)	-	-	151		
Crianças e adolescentes impactados (quantidade)	-	-	8.988		

[1] Indicador passou a ser acompanhado a partir de 2019.
[2] Indicador passou a ser acompanhado a partir de 2018.
[3] Metodologia de cálculo foi alterada em 2019, por isso não é possível comparar com anos anteriores.
[4] As variações nos resultados de 2018 x 2019 devem-se à evolução do Sicredi na gestão do tema Emissões de Gases de Efeito Estufa, que resultou em uma maior abrangência das informações relatadas. Durante o ano de 2019, trabalhamos no aperfeiçoamento de processos de coleta de dados para o inventário de emissões de GEE, aumentando assim a cobertura de dados centralizados para alguns indicadores do inventário, como transporte de numerários e transporte de malotes. A obtenção desses dados centralizados nos permitiu entregar um inventário onde todas as nossas cooperativas tiveram alguma fonte de emissão mensurada.
[5] Levamos em conta apenas as ações presenciais.
[6] O método utilizado para calcular o dado foi alterado entre 2018 e 2019.
[7] O dado considera o resultado distribuído em assembleias somado ao pagamento de juros ao capital próprio.
[8] Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES).
[9] O dado se refere a 30 cooperativas.
[10] Em 2019, iniciamos a construção de uma ferramenta para ampliar o gerenciamento das informações do Programa. Por estarmos em fase de adaptação, ainda não temos o panorama de 2019 concluído.

Morei cinco anos no Brasil sem ver minha família. Estou muito feliz agora que eles estão aqui."

Olin veio do Haiti para o Brasil reconstruir a vida e contou com o nosso apoio para reencontrar sua família.

Olin François,
açougueiro e associado do Sicredi, município de Sorriso (MT)

Sumário.

Como fazemos a diferença	*Desempenho financeiro*	**04**
	Indicadores de impacto positivo	**06**
Mensagem da liderança		**10**
Sobre o relatório	*Como ler este relatório*	**15**
Sustentabilidade		**18**
	Nossa estratégia	**24**
O Sicredi	*Quem somos*	**29**
	Presença nacional	**30**
	Destaques de 2019	**36**
	Soluções financeiras e não financeiras	**40**
	Estratégia	**42**
Relacionamento e cooperativismo	*Estrutura de governança*	**46**
	Conselho de Administração da SicrediPar	**48**
	Processo decisório democrático	**51**
	Assembleia	**52**
	Ética	**56**
	Difusão do cooperativismo e da sustentabilidade	**61**
	Promoção da diversidade	**69**
Soluções responsáveis	*Relacionamento com o associado*	**79**
	Educação financeira	**81**
	Oportunidades nas soluções financeiras	**84**
	Gestão de riscos	**91**
	Risco socioambiental	**93**
	Operação sustentável	**98**
	Fornecedores	**102**
Desenvolvimento local	*Fomento à economia local*	**105**
	Desenvolvimento dos colaboradores	**118**
	Responsabilidade social	**123**
	Conhecendo nosso impacto	**131**
Anexo	*Índice de conteúdo GRI Standards*	**135**
	Carta de asseguração	**160**

Mensagem da liderança

GRI 102-14

Por meio da publicação deste Relatório de Sustentabilidade contamos como a nossa instituição financeira cooperativa está se tornando cada vez mais sustentável e geradora de valor econômico, ambiental e social para todos os nossos públicos. Com ele, reforçamos os nossos compromissos com a transparência e a responsabilidade, dois valores essenciais do cooperativismo.

Durante o ano de 2019, nosso crescimento demonstrou a capacidade que temos para prosperar e promover transformações positivas em meio a uma economia ainda em recuperação. Isso se deve ao fato de estarmos cada vez mais conectados às necessidades dos associados, que confiam na solidez da nossa instituição. Chegamos ao final do ano com mais de 4,4 milhões de associados, em todas as regiões do país, que utilizaram nossas soluções financeiras e não financeiras para impulsionar seus negócios e realizar seus projetos pessoais.

Em um ano em que a nossa carteira de crédito cresceu mais do que a média do mercado, chegando a R$ 72,2 bilhões, também levamos educação financeira para 4,4 milhões de pessoas, capacitamos mais de 87 mil pessoas em educação cooperativa, por meio do Programa Crescer, e levamos os valores de cidadania e cooperação para mais de 109 mil crianças e adolescentes com o Programa A União Faz a Vida, nosso principal programa de responsabilidade social.

Frente aos desafios de um mercado em constante transformação, proporcionamos aos nossos associados e colaboradores uma experiência cada vez mais ágil, trazendo novas funcionalidades no internet banking e mais agilidade e atenção no atendimento. Mas, além disso, também abrimos 182 novas agências, demonstrando que estar próximo fisicamente dos nossos associados é tão importante quanto ser digital.

Em 2019, a Agenda BC#, do Banco Central, reconheceu a importância do cooperativismo de crédito para a estratégia de democratização financeira do governo, sinalizando o papel relevante do nosso modelo de negócio para a inclusão de mais brasileiros no sistema financeiro e a redução das desigualdades no País.

Manfred Alfonso Dasenbrock
Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar

Na mesma direção, desenvolvemos um estudo em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), que demonstra o impacto do cooperativismo de crédito na economia brasileira, considerando os municípios com uma ou mais cooperativas de crédito no país. Os cálculos do Sicredi, com base no estudo da Fipe, mostram um impacto agregado nestas cidades de mais de R$ 48 bilhões em um ano.

Ainda, as cooperativas de crédito foram responsáveis pela criação de 79 mil novas empresas e pela geração de 278 mil empregos.

Mundialmente, somos reconhecidos como modelo de governança pelo Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (Woccu, na sigla em inglês) e por atuarmos no fortalecimento do cooperativismo de crédito em todo o território nacional. Exemplo disso, é a criação do Centro de Estudos FDC/SICREDI de Governança em Cooperativas, em parceria com a Fundação Dom Cabral, que tem o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da gestão e governança das cooperativas de crédito no Brasil.

João Francisco Sanchez Tavares
Presidente Executivo do Banco Cooperativo Sicredi

Como uma instituição financeira cooperativa, somos também um agente de transformação da sociedade e, para potencializar a nossa atuação para além dos resultados financeiros, reestruturamos a Fundação Sicredi.

Pelo seu papel estratégico, a Fundação conta com um comitê de assessoramento ao Conselho de Administração da SicrediPar, e também, com um Conselho Curador, que tem o papel de definir os rumos das nossas soluções não financeiras, ampliando o nosso impacto econômico, social e ambiental, valorizando o cooperativismo e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e das comunidades onde estamos inseridos.

A atuação com base na potencialização do impacto positivo contagia nossas equipes e faz parte do que somos e de como agimos. Estamos construindo

ambientes cada vez mais positivos e inclusivos: somos um sistema cooperativo diverso e aberto para todos.

Durante o ano, por exemplo, institucionalizamos o Comitê Mulher, prática já adotada por algumas cooperativas, com o objetivo de aumentar a presença feminina em nossas instâncias de decisão e nos órgãos de governança. Também encaminhamos a institucionalização do Comitê Jovem, com o intuito de apoiar os jovens para que se tornem protagonistas do cooperativismo e das transformações positivas na sociedade.

Quanto à gestão ambiental, estamos trabalhando para tornar nossas agências mais sustentáveis, com o uso eficiente de energia e água.

Realizamos ações para diminuir o uso de papel e progredimos em mapear as emissões de gases de efeito estufa das nossas operações, que, pela primeira vez, incluiu informações de todas as cooperativas. Pretendemos aperfeiçoar o esforço como parte da nossa gestão ambiental para contribuir no combate às mudanças climáticas.

O comprometimento com a sustentabilidade do nosso negócio foi reforçado quando iniciamos a formalização da nossa participação no Pacto Global, uma iniciativa da ONU para estimular empresas a adotar princípios e práticas de responsabilidade social corporativa e desenvolvimento sustentável.

Com isso, passamos a adotar os Dez Princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como norteadores para o nosso desenvolvimento sustentável. A adesão vem se somar aos esforços contínuos que temos promovido em entender, medir e reforçar o nosso impacto positivo na sociedade.

Olhando para o futuro, iniciamos, ainda em 2019, a construção de um novo ciclo de planejamento estratégico, que, além do prazo de execução para 2023, contempla uma visão inspiracional para 2030.

Por meio dela, discutimos quais diferenciais do nosso modelo de negócio deverão ser reforçados nos próximos anos, garantindo que sigamos alinhados ao ideal dos nossos fundadores, guiados pela solidariedade, transparência e democracia, que faz tanto sentido no mundo moderno e colaborativo em que vivemos.

Isso porque acreditamos que ao nos mantermos conectados às nossas raízes, seguimos firmes no nosso propósito, buscando crescimento com sustentabilidade, garantindo a perenidade do negócio e gerando cada vez mais prosperidade para as regiões onde atuamos.

Boa Leitura!

01.

Com a publicação anual do Relatório de Sustentabilidade exercemos um dos principais valores do cooperativismo: a transparência.

Sobre o relatório

GRI 102-32 / 102-53 / 102-56

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Este é o Relatório de Sustentabilidade do Sicredi, que tem como principal objetivo apresentar como geramos valor para os associados, colaboradores, comunidades e demais partes interessadas ao longo de 2019.

As informações reportadas abordam todas as cooperativas singulares, centrais e as empresas sediadas no Centro Administrativo Sicredi (CAS). A fim de definir o escopo do Relatório, realizamos um estudo que apontou os temas prioritários do nosso negócio, ou seja, aqueles considerados mais relevantes para nossa sustentabilidade econômica, social e ambiental (saiba mais na página 19).

Pelo 7º ano consecutivo, seguimos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), padrão voluntário adotado por empresas dos mais diversos setores e países para o reporte de sustentabilidade. Para cada tema prioritário, escolhemos indicadores do GRI Standards (*disclosures*) que serão reportados ao longo do Relatório.

Qualquer dúvida ou sugestão sobre o Relatório de Sustentabilidade pode ser enviada para o e-mail :

sustentabilidade@sicredi.com.br

Nesta publicação, também buscamos demonstrar como nosso negócio se relaciona e pode colaborar com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e apoiados pela nossa atuação (saiba mais na página 27).

O Relatório foi formalmente aprovado pelo Conselho de Administração da Sicredi Participações S.A. (SicrediPar), passou por um processo de verificação externa (saiba mais na página 160) e foi submetido ao *Materiality Disclosure Service* da GRI.

Como ler este relatório

Além da leitura linear da publicação, você encontra outras cinco possibilidades de navegação, com base em metodologias internacionalmente adotadas para o relato de sustentabilidade.

Dessa forma, apresentamos uma correlação entre nosso desempenho, os compromissos com a sustentabilidade e nosso impacto positivo.

Temas focais

Na página 19, apresentamos os direcionadores da nossa estratégia de sustentabilidade e na página 20 apontamos quais são os temas focais para o nosso negócio.

No início de cada capítulo, com foco em um dos nossos direcionadores de sustentabilidade, mostramos quais são os temas focais abordados ao longo de suas páginas.

Relacionamento e Cooperativismo

Soluções Responsáveis

Desenvolvimento Local

Impacto positivo

Na página 06, apresentamos nossos indicadores de impacto positivo.

Na tabela apontamos, em cada indicador, como geramos valor nos aspectos econômico, social e ambiental.

No início de cada subcapítulo, utilizamos os ícones a seguir para mostrar quais são os impactos positivos abordados e o valor gerado ao longo de suas páginas.

Valor gerado Econômico

Valor gerado Social

Valor gerado Ambiental

GRI

No início de cada subcapítulo indicamos os *disclosures* que são reportados, por meio da sigla GRI-.

Ao final do Relatório (página 135), publicamos um índice remissivo que explica o conteúdo de cada *disclosure* e aponta a página em que ele é reportado.

Indicadores do Sicredi

Também contamos com indicadores de sustentabilidade próprios, selecionados a partir da nossa materialidade. Eles estão identificados no início de cada subcapítulo por meio da sigla Sicredi-.

Ao final do Relatório (página 135), publicamos um índice remissivo que explica o conteúdo de cada indicador e aponta a página em que ele é reportado.

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Na página 20, trazemos a correlação entre nossos temas focais e os ODS, apontando os objetivos prioritários do nosso negócio.

No início de cada subcapítulo, mostramos quais são os ODS abordados ao longo das suas páginas.

Ao final do relatório (página 135), publicamos um índice remissivo que explica a relação entre cada *disclosure* e os ODS, com a página onde ele foi publicado.

02.

Para nós, sustentabilidade é a gestão do negócio com foco na ampliação do nosso efeito positivo econômico, social e ambiental, reduzindo os impactos adversos e gerando valor para os associados, colaboradores, comunidade e demais partes interessadas.

Sustentabilidade

GRI 102-16 / 102-21 / 102-40 / 102-43 / 102-46 / 102-47 / 102-49 / 103-1

ODS relacionado

Os direcionadores de sustentabilidade norteiam a nossa estratégia de desenvolvimento sustentável e nos auxiliam a colocar a nossa missão em prática. São eles:

- Relacionamento e cooperativismo;
- Soluções responsáveis; e
- Desenvolvimento local.

Os direcionadores são divididos em temas focais, que compõem a nossa materialidade e são considerados os pontos mais relevantes para as nossas partes interessadas, possuindo impactos no nosso negócio.

São esses direcionadores que orientam a elaboração de projetos, iniciativas e planos de ação para a evolução da sustentabilidade no Sistema.

Ao longo de 2018 e 2019, revisamos nossa materialidade com o objetivo de alinhá-la ao nosso planejamento estratégico.

O estudo envolveu:

- a análise das melhores práticas de bancos e instituições financeiras cooperativas nacionais e internacionais;
- a avaliação da nossa evolução em sustentabilidade e de documentos internos, como o planejamento estratégico e o nosso posicionamento por segmento;
- a consulta ao Comitê Nacional de Sustentabilidade;
- a consulta e revisão por um grupo de trabalho, que reuniu áreas do Centro Administrativo Sicredi (CAS), representantes das centrais e cooperativas;
- a análise e recomendação de deliberação pelo Comitê da Fundação;
- a aprovação da Diretoria Executiva do CAS; e
- a deliberação pelo Conselho de Administração da SicrediPar.

Como resultado, ajustamos o número de temas focais de onze para oito e definimos indicadores para acompanhar a evolução de cada tema.

Conheça a seguir os temas focais de sustentabilidade, quais os públicos impactados e como eles se relacionam com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU (saiba mais na página 27).

Direcionador: relacionamento e cooperativismo

Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade

Fomentar a cultura cooperativa entre os colaboradores e os associados, reforçando o diferencial democrático, colaborativo e transparente do nosso modelo de gestão, fortalecendo os vínculos de confiança e reciprocidade. Ampliar o entendimento dos colaboradores e associados sobre como a sustentabilidade afeta o nosso negócio e a tomada de decisão, aproveitando as oportunidades e melhor gerindo os nossos riscos.

Públicos impactados

Externo: na relação com os associados e nas comunidades.

Interno: na governança, com conselheiros e coordenadores de núcleo. Internamente, com os colaboradores.

Promover a diversidade e a inclusão

Respeitar a individualidade dos associados, promovendo relações horizontais, duradouras e fortalecendo os valores do cooperativismo, como a igualdade e a equidade. Promover uma governança diversa e inclusiva, bem como um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, com pluralidade de pensamento, colaboração e inovação.

Públicos impactados

Interno: na governança, com conselheiros e coordenadores de núcleo. Internamente, com os colaboradores.

Fortalecer nosso modelo de gestão

Ampliar a participação dos associados nas assembleias e na tomada de decisão, fortalecendo o sentimento de pertencimento, reforçando o diferencial democrático, colaborativo e transparente do nosso modelo de gestão, estreitando os vínculos de confiança e reciprocidade e garantindo a perenidade do nosso negócio.

Públicos impactados

Externo: na relação com os associados e governo.

Interno: na governança, com conselheiros e coordenadores de núcleo. Internamente, com os colaboradores.

Direcionador: soluções responsáveis

Promover a educação financeira

Incentivar atitudes conscientes em relação ao dinheiro, oferecendo orientação e aconselhamento para que os nossos associados, colaboradores e comunidades possam fazer escolhas ponderadas, alinhadas ao seu bem-estar, com autonomia, independência e planejamento.

Públicos impactados
Externo: na relação com os associados, nas comunidades e governo.

Interno: internamente, com os colaboradores.

Integrar oportunidades e gestão de riscos socioambientais nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência

Identificar oportunidades de criação e aprimoramento de soluções financeiras com um olhar para a sustentabilidade como: as finanças sustentáveis, a economia verde e de baixo carbono, os negócios de impacto social positivo e de fomento a economia local. Trabalhar em conjunto com os associados para prevenir e/ou mitigar impactos relacionados a riscos socioambientais. Tornar a operação das nossas agências e sedes mais sustentáveis.

Públicos impactados
Externo: na relação com os associados, nas comunidades e governo.

Interno: internamente, com os colaboradores.

Engajar fornecedores a partir de critérios socioambientais

Estender nossas preocupações com sustentabilidade à cadeia de fornecedores sistêmicos, estimulando-os a adotarem as melhores práticas sociais e ambientais por meio de apoio em formação técnica e da definição de critérios específicos para contratação, acompanhamento e avaliação. Desenvolver fornecedores regionais e locais, orientando-os para as boas práticas de gestão sustentável.

Públicos impactados
Externo: na relação com os associados, fornecedores e governo.

Direcionador: desenvolvimento local

Fomentar a economia local e a inclusão financeira

Fomentar a economia local por meio de parcerias, do fortalecimento dos negócios dos nossos associados nas localidades onde estamos presentes e da contratação de fornecedores locais. Promover a inclusão financeira de pessoas física e jurídica, inserindo-os no sistema financeiro e dando acesso às soluções financeiras. Garantir a participação econômica dos associados, agregando renda e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.	**Públicos impactados** **Externo**: na relação com os associados, fornecedores, nas comunidades e governo.

Fomentar o capital humano, social e intelectual na atuação regional

Fortalecer as relações com a comunidade, gerando vínculos de confiança e reciprocidade, através de ações estruturadas de investimento social privado, patrocínios e apoio, levando em conta as necessidades locais, alinhadas à marca, aos princípios e valores do cooperativismo e à cidadania corporativa. Investir na educação, formação e inovação dos nossos colaboradores, associados e comunidades.	**Públicos impactados** **Externo**: na relação com os associados, nas comunidades e governo.

Em 2019, também identificamos os principais grupos de partes interessadas, de acordo com o seu poder e influência no nosso negócio. Para 2020, está previsto o mapeamento dos públicos que compõem os grupos e a elaboração de orientações para o engajamento de partes interessadas em nível sistêmico e local.

Grupo de *stakeholders*	Forma de engajamento / Frequência
Governança Sustentam e participam da gestão do negócio **Público:** Associados, coordenadores de núcleo, conselheiros, acionistas	Assembleias / anual
	Relatório de Sustentabilidade / anual
	Pesquisa NPS / mensal
	Ações de cidadania corporativa / conforme agenda das cooperativas
	Visitas institucionais organizadas pelas cooperativas ao CAS / conforme agenda das cooperativas
	Reuniões de núcleo / conforme agenda das agências
Negócio Suas decisões impactam diretamente o nosso negócio, seja por regulações ou porque suas ações têm impacto em nossa operação **Público:** Órgãos reguladores, governo, fornecedores, sindicatos	Reuniões presenciais / sem periodicidade definida
	Relatório de Sustentabilidade / anual
	Comunicados oficiais / sem periodicidade definida
Reputação Constroem a nossa reputação, gerando opinião e repercutem nossas atividades e condutas **Público:** Colaboradores, comunidade, imprensa e influenciadores	Pesquisa de Clima / a cada dois anos
	Comunicações internas / frequentemente
	Pesquisas de satisfação interna / sem periodicidade definida
	Assembleias / anual
	Relatório de Sustentabilidade / anual
	Ações de cidadania corporativa / conforme agenda das cooperativas
	Encontro Nacional de Jornalistas / anual
Representação Defendem os interesses e exercício das cooperativas no cenário político e econômico **Público:** World Council of Credit Unions (Woccu), Confederação Brasileira das Cooperativas de Crédito (Confebras), Aliança Cooperativa Internacional (ACI), ACI Américas, Associação Internacional dos Bancos Cooperativos (ICBA), Organização das Cooperativas do Brasil (Sistema OCB)	Relatório de Sustentabilidade / anual
	Reuniões presenciais / sem periodicidade definida
	Comunicados oficiais / sem periodicidade definida

Nossa estratégia *de sustentabilidade*

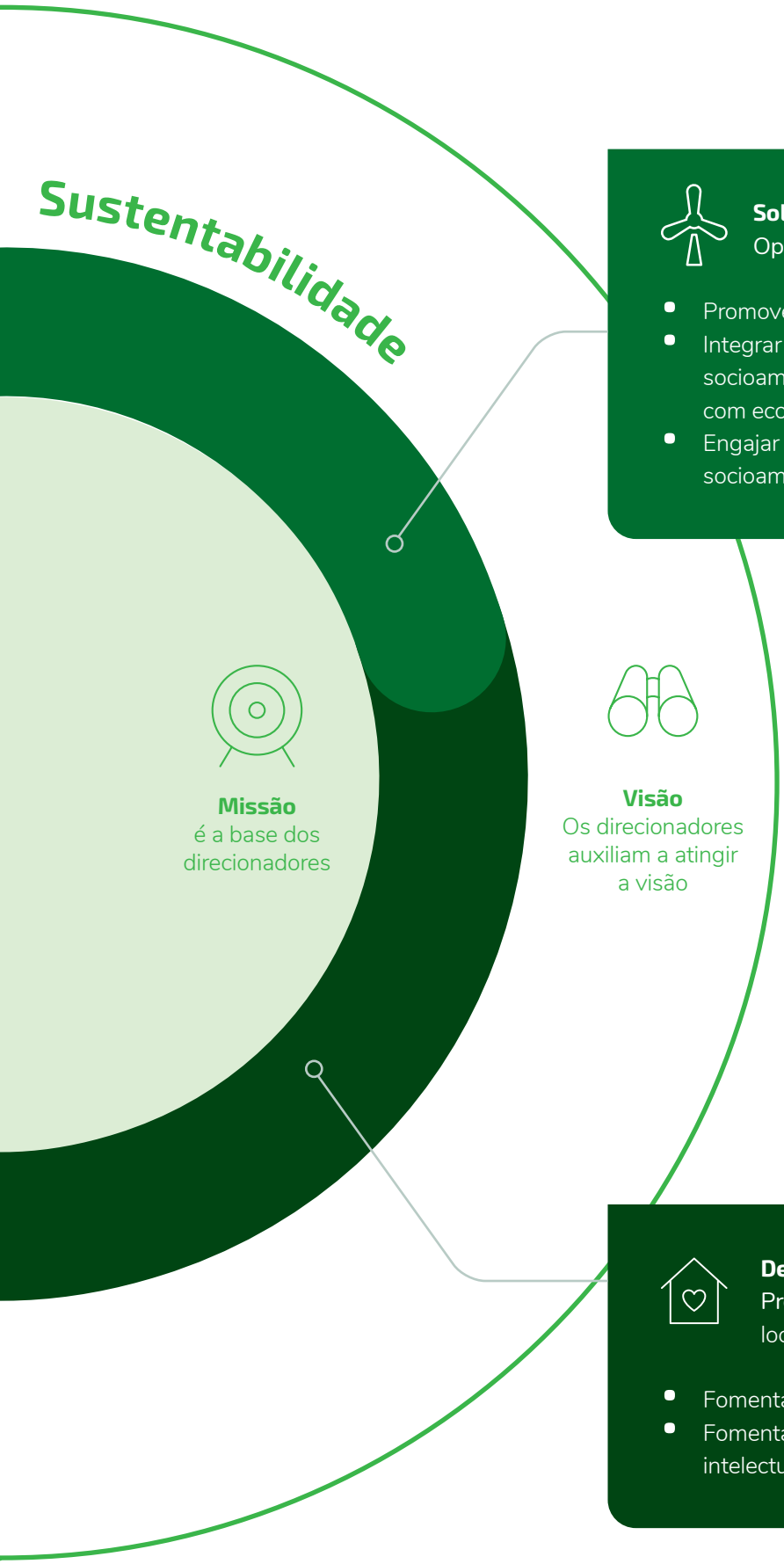
A estratégia de sustentabilidade nos ajuda a cumprir com a nossa missão, visão e valores, provendo diretrizes estratégicas que contribuem e orientam na prática o desenvolvimento sustentável do nosso negócio.

Direcionadores de

Relacionamento e Cooperativismo
Fortalecer nosso modelo de negócio de forma sustentável

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

Valores, princípios e compromissos
Sustentam a estratégia de sustentabilidade



Soluções Responsáveis
Operar de maneira sustentável

- Promover a educação financeira;
- Integrar oportunidades e gestão de riscos socioambientais nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência; e
- Engajar fornecedores a partir de critérios socioambientais.

Desenvolvimento Local
Promover transformações positivas nas localidades onde estamos presentes

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

Governança de sustentabilidade

GRI 102-19 / 102-20

A Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental direciona a nossa estratégia e atribui os papéis das lideranças na governança e gestão do tema.

A Política reforça os princípios e valores do cooperativismo como seus norteadores e estabelece diretrizes para a gestão da sustentabilidade e dos nossos riscos socioambientais.

Papel das lideranças na governança e gestão da sustentabilidade

Liderança	Responsabilidade
Presidentes dos Conselhos de Administração das cooperativas, centrais e SicrediPar	Promover e estimular a adesão às diretrizes e princípios estabelecidos na Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental por todo o Sicredi
Diretores executivos das cooperativas, centrais e CAS	Apoiar as áreas na implementação da Política, coordenar as instâncias relacionadas à governança de sustentabilidade, envolver as áreas na avaliação da adesão a compromissos voluntários e respostas a pesquisas e questionários de sustentabilidade e, quando necessário, submetê-los à apreciação do Comitê de Sustentabilidade
Diretor de Risco do Banco Cooperativo Sicredi, diretores de Supervisão das centrais e diretores de operações das cooperativas	Gerenciamento do Risco Socioambiental

Contamos com um Comitê Nacional de Sustentabilidade, que se reúne anualmente e tem a participação dos membros do Conselho de Administração da SicrediPar, dos diretores Executivos e de Supervisão das centrais, dos diretores do Centro Administrativo Sicredi (CAS), entre outros colaboradores convidados.

O Comitê tem caráter consultivo, sendo responsável por recomendar a estratégia sistêmica de sustentabilidade, que é apresentada para apreciação e aprovação das alçadas competentes, de acordo com o nosso modelo de governança.

Os Comitês Regionais das centrais são responsáveis por adequar a estratégia sistêmica à realidade da sua região de atuação. Além disso, também recomendamos que as cooperativas instalem Comitês de Sustentabilidade locais, responsáveis por orientar a implantação da sustentabilidade em nível local.

Pacto Global e ODS

GRI 102-12

Em 2019, iniciamos o processo para nos tornarmos participantes do Pacto Global, uma iniciativa da ONU para estimular empresas a adotarem políticas de responsabilidade social corporativa e de sustentabilidade por meio da adesão a dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e corrupção. O compromisso foi aprovado em dezembro pelo Conselho de Administração da SicrediPar e pelos Conselhos de Administração das cooperativas.

A adesão ao Pacto Global irá nos fortalecer na busca pelo desenvolvimento sustentável em todos os aspectos do nosso negócio.

Ao aderir à iniciativa, também nos comprometemos em adotar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) como norteadores do nosso desenvolvimento sustentável. Os ODS foram definidos pela ONU com o propósito de engajar organizações de todo o mundo em prol de metas como a erradicação da pobreza, o combate à mudança do clima e a preservação dos recursos naturais.

Conheça mais sobre o Pacto Global e os 10 princípios promovidos pela iniciativa:

WE SUPPORT UN GLOBAL COMPACT

03.

Por meio da nossa atuação baseada nos princípios e valores do cooperativismo, fortalecemos os vínculos com os nossos associados e suas comunidades e levamos desenvolvimento para as regiões onde estamos presentes.

O Sicredi

Quem somos

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-7

Impacto positivo

Nós somos o Sicredi (Sistema de Crédito Cooperativo), a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Há 117 anos atuamos com o objetivo de fazer nossos associados crescerem e prosperarem.

Hoje, somos mais de 4,4 milhões de associados, distribuídos em 22 estados e no Distrito Federal, e oferecemos mais de 300 produtos e serviços financeiros. Atuamos localmente por meio de 110 cooperativas organizadas em um sistema nacional, formando uma rede que garante solidez e segurança aos nossos associados.

Cada cooperativa é filiada a uma das cinco centrais acionistas da SicrediPar, *holding* que coordena as nossas decisões estratégicas. Também contamos em nossa estrutura (saiba mais na página 46) com entidades especializadas que racionalizam as nossas atividades, como a Confederação Sicredi, a Sicredi Fundos Garantidores, a Fundação Sicredi, o Banco Cooperativo Sicredi e suas empresas controladas — a Administradora de Bens, a Sicredi Cartões, a Administradora de Consórcios e a Corretora de Seguros—, localizadas em Porto Alegre (RS), no Centro Administrativo Sicredi (CAS).

Nosso Sistema em números

Resultado líquido de **R$ 3,0 bilhões**

4,4 milhões de associados

1.850 agências e **11** postos de atendimento avançado

110 cooperativas

5 centrais

28.613 colaboradores em **1.378 municípios**

Mais de **300 soluções financeiras**

R$ 110,6 bilhões em ativos

R$ 17,4 bilhões em patrimônio líquido

R$ 70,8 bilhões em depósitos totais

R$ 72,2 bilhões de saldo em carteira de crédito

Presença nacional

GRI 102-4 / 102-6 / 102-7 / FS13 / DL01

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Ao longo de 2019, fortalecemos nossa presença nacional por meio da abertura de 182 novas agências em todo o país, 76% delas em municípios com até 50 mil habitantes. Ao final de dezembro, contávamos com 1.850 agências e 11 postos de atendimento avançados, distribuídos em 22 estados e no Distrito Federal.

O volume é 10,5% maior do que no ano anterior, mostrando que nossa estratégia continua voltada à expansão da nossa presença física no país, ampliando o alcance do cooperativismo de crédito na sociedade e nos mantendo próximos das comunidades para atender às suas necessidades.

Durante o ano, continuamos a expansão para Minas Gerais, iniciada em 2018, com a abertura de 19 agências no estado, incluindo a primeira em Belo Horizonte.

O ano também representou a consolidação da nossa presença nas regiões Norte e Nordeste pela atuação da Central Sicredi Norte/Nordeste, que completou o seu primeiro ano de integração após a conclusão da migração operacional para o Sistema, com a inauguração de 19 agências.

Para 2020 seguiremos com nosso plano de expansão, com abertura de novas agências em 22 estados. Concentraremos os esforços nas regiões Sul e Sudeste, com 29% e 35% do total de aberturas, respectivamente. Também prevemos ampliar a nossa presença no Nordeste, que irá receber 15% das novas agências.

"Tínhamos que sair daqui e ir à cidade vizinha fazer um depósito."

Somos a única instituição financeira de Arenópolis (GO), auxiliando na vida dos moradores e gerando desenvolvimento para o município.

Delmiro Cano,
pecuarista e associado do Sicredi, município de Arenópolis (GO)

Presente em
1.378 municípios
em 22 estados e no
Distrito Federal

87% dos municípios onde estamos presentes têm menos de 100 mil habitantes

5% das nossas agências estão em municípios classificados como Brasil Carente[1]

Estamos presentes em **18% dos 509 municípios brasileiros** **carentes bancarizados**[1]

73% dos nossos associados estão em cidades com até 100 mil habitantes

53% das nossas agências estão em cidades classificadas como **rurais, Interior em Ascenção e Interior Próspero**

Em 210 municípios somos a única instituição financeira, atendendo mais de **290 mil associados** e promovendo a inclusão financeira de **mais de 850 mil habitantes**

Dos municípios onde somos exclusivos, **75% têm menos de 5 mil habitantes, 77%** são considerados rurais e **21%** são considerados municípios carentes

[1] De acordo com a Geofusion, os municípios considerados carentes são de pequeno porte, possuem uma maior participação da agricultura e da administração pública na economia, são mais dependentes de repasses governamentais e possuem os piores indicadores sociais, como o IDH.

Juntos fazemos a diferença

GRI 102-16

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Compromissos do nosso Código de Conduta

- Compromisso com a ética;
- Compromisso com os direitos humanos e trabalhistas;
- Compromisso com o desenvolvimento socioeconômico; e
- Compromisso com o meio ambiente.

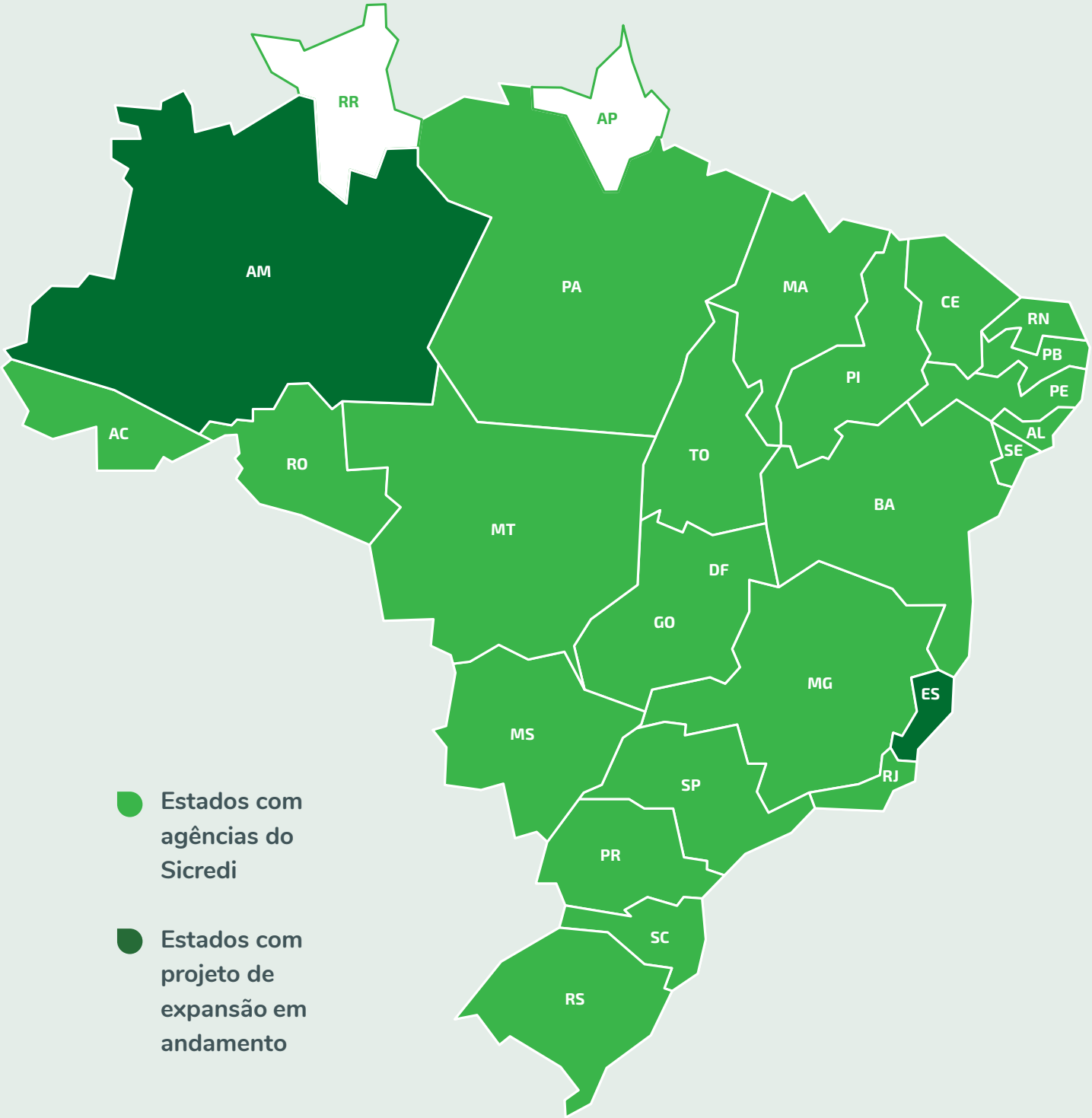
Valores do cooperativismo

- Democracia
- Solidariedade
- Responsabilidade
- Igualdade
- Honestidade
- Liberdade
- Equidade
- Transparência
- Responsabilidade socioambiental

Princípios do cooperativismo

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

Presença do Sicredi no Brasil



Número de associados por central

Sicredi

Ano	Associados
2017	3.583.816
2018	4.020.991
2019	4.466.750

Central Sicredi Centro Norte

Ano	Associados
2017	376.543
2018	422.011
2019	495.480

Central Sicredi Sul/Sudeste

Ano	Associados
2017	1.889.120
2018	1.952.477
2019	2.053.694

Central Sicredi Brasil Central

Ano	Associados
2017	230.354
2018	259.353
2019	298.884

Central Sicredi PR/SP/RJ

Ano	Associados
2017	1.084.516
2018	1.251.210
2019	1.456.175

Central Sicredi Norte/Nordeste

Ano	Associados
2017	3.283
2018	135.940
2019	162.517

Destaques de 2019

Abertura de
182 novas agências

Aumento de
10,9%
na quantidade de associados

Crescimento de
28,7%
na carteira de crédito, chegando a
R$ 72,2 bilhões

Saldo de
R$ 11,2 bilhões
alocado em produtos e serviços da **economia verde**

72,2 mil
associados digitais
pelo Woop Sicredi

#Essência cooperativista
Novas competências de trabalho
reforçando o cooperativismo e a sustentabilidade no desenvolvimento de nossos colaboradores

Impactos do cooperativismo de crédito na economia brasileira[1]

Incremento no número de
estabelecimentos comerciais
em **15,7%**

Ampliação de
5,6%
do Produto Interno Bruto (PIB) *per capita* nos municípios onde há a presença de cooperativas de crédito

[1] Segundo a pesquisa Benefícios Econômicos do Cooperativismo de Crédito na Economia Brasileira, da Fipe (saiba mais na página 131).

151
Cooperativas Escolares
que reúnem 8,9 mil adolescentes no contraturno escolar para vivenciarem experiências com base nos valores e princípios do cooperativismo

4,4 milhões
de pessoas impactadas nas 5,6 mil ações de Educação Financeira, realizadas durante a Semana ENEF

Adesão ao Pacto Global da ONU

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

Participação de
431,7 mil
associados em 1.649 assembleias

87.265
pessoas formadas
nos temas do cooperativismo por meio do **Programa Crescer**

Programa A União Faz a Vida
Mais de
2 milhões
de crianças e adolescentes e
100 mil
educadores participantes nos últimos 11 anos

A partir de setembro de 2019, **toda a energia consumida no prédio do CAS** passou a ser comprada no Mercado Livre de Energia, sendo
100%
de fonte renovável e sem emissão de CO_2

Aumento de
6,2%
no número de empregos formais

Ao oferecer crédito com taxas de juros mais justas, calculamos, com base em estudo da Fipe, que as cooperativas de crédito foram responsáveis pela criação de **79 mil** novas empresas, gerando mais de **278 mil** empregos nos **1,4 mil** municípios que passaram a contar com uma ou mais cooperativas durante o ano, injetando **R$ 48 bilhões** na economia

Prêmios e reconhecimentos

Melhores Empresas para Começar a Carreira

Pelo terceiro ano seguido, fomos reconhecidos na lista elaborada pela revista Você S/A em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), que contempla as companhias que oferecem os melhores programas para quem está começando no mercado de trabalho.

150 Melhores Empresas para Trabalhar

Aparecemos no ranking realizado pela revista Você S/A em parceria com a Fundação Instituto Administração (FIA) pelo 9º ano consecutivo. Ocupamos o 2º lugar na classificação de Serviços Financeiros, tendo como destaques a criação de um grupo de diversidade no Centro Administrativo Sicredi, a adoção de um assistente virtual, o Hugo, para interpretação de libras em nosso site, e aulas da linguagem para os funcionários.

Empresas Mais

Pela primeira vez aparecemos no ranking organizado pelo jornal O Estado de S. Paulo em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) e a Austin Rating, reconhecendo as companhias com os melhores resultados financeiros do Brasil. Ficamos em 2° lugar na categoria Governança Corporativa de empresas de capital fechado.

Prêmio Abrasca

O Relatório de Sustentabilidade 2018 do Sicredi foi o vencedor do Prêmio Abrasca 2019 na categoria Empresas de Capital Fechado. O prêmio é organizado pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e tem como objetivo incentivar o aprimoramento da elaboração de relatórios com maior clareza, transparência, qualidade e quantidade de informações.

Época Negócios 360°

Ocupamos a 73ª colocação no ranking que elegeu as 300 melhores empresas do Brasil com base em seis dimensões: desempenho financeiro, governança corporativa, inovação, pessoas, sustentabilidade e visão de futuro. O Guia é organizado pela revista Época em parceria com a Fundação Dom Cabral e também nos colocou na 9ª posição na categoria Melhores da Região Sul. No ranking setorial de Bancos, aparecemos no 1º lugar em Desempenho Financeiro, 4ª colocação em Pessoas, 5ª posição em Governança Corporativa, 8º lugar em Visão de Futuro, 9º em Inovação e 12ª colocação em Sustentabilidade.

Melhores e Maiores 2019

Pelo 8º ano consecutivo, figuramos nas categorias de finanças do anuário da Revista Exame, aparecendo em 15 rankings. Como destaque, conquistamos o 2º lugar no ranking de Crédito Rural e o 6º lugar no indicador de Depósitos em Poupança e de Crédito para Médias Empresas.

Ranking BNDES

O ranking anual do BNDES identifica o desempenho das instituições financeiras nas operações indiretas, aquelas em que o banco de desenvolvimento participa indiretamente no repasse de recursos por meio de um agente financeiro a ele credenciado. Figuramos na 2ª posição no ranking das Instituições Credenciadas das Operações Indiretas do BNDES, sendo o 1º colocado em repasses para pessoas físicas, o 2º colocado nas operações para micro, pequenas e médias empresas e o 2º lugar nos repasses dos programas agrícolas do Governo Federal.

Top Asset

Por meio da nossa gestora de recursos, ocupamos a 18ª posição do ranking Top Asset da revista Investidor Institucional, com mais de R$ 31 bilhões de recursos sob gestão. A revista é o principal canal de comunicação com profissionais de fundos de pensão, regimes próprios de previdência e gestores de recursos.

Valor 1000

Mantivemos a 10ª posição entre os 100 Maiores Bancos do anuário, a 4ª entre as instituições mais rentáveis sobre Patrimônio, a 5ª entre as que mais cresceram em Operações de Crédito e a 7ª entre as que mais cresceram em Depósitos Totais. Nos rankings dos 20 Maiores Bancos em Depósitos Totais, Lucro Líquido e o Melhor Resultado Operacional sem Equivalência Patrimonial, figuramos no 7º lugar. Já entre aqueles que elegem os maiores em Operação de Crédito e Patrimônio Líquido, ficamos em 8º.

Estadão Finanças Mais Broadcast+

Figuramos em 3º lugar na categoria "Bancos – Financiamento" do anuário. Entre os indicadores destacados, tivemos o total de ativos (2º lugar no ranking do indicador) e total de crédito (1º lugar no ranking do indicador).

Projeções econômicas

O Banco Cooperativo Sicredi ficou em 3º lugar no ranking Top Geral da Agência Estado, no primeiro trimestre de 2019. No ranking anual do Banco Central, ficou entre os cinco melhores do país nas quatro variáveis analisadas em 2019: IGP-M, Taxas de Câmbio e Selic. Ficou entre os cinco primeiros nas projeções de longo prazo do Prisma Fiscal, do Ministério da Economia, nas variáveis "Arrecadação das Receitas Federais" e "Dívida Bruta do Governo Geral". Na Bloomberg, foi destaque em várias projeções ao longo de 2019, a exemplo dos dados de inflação e atividade econômica.

Previdência Valor/FGV 2019

O Fundo de Previdência Sicredi Fic RF IS Prev Reserva recebeu avaliação cinco estrelas na categoria Renda Fixa do ranking Previdência Valor/FGV 2019, que busca fornecer informações para os investidores. A classificação é a mais alta possível no critério da publicação, indicando os produtos de investimento mais atrativos destinados exclusivamente para os planos de previdência privada.

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

WYCUP – World Council Young Credit Union People

O concurso promovido pelo Woccu tem o objetivo de estimular a formação de jovens lideranças e premia projetos com potencial de causar influência global no cooperativismo de crédito. Os projetos premiados, desenvolvidos por colaboradoras, foram:

- **Mulheres que cooperam**: reuniu um grupo de 60 mulheres, entre associadas e não associadas, para compartilharem ideias sobre como contribuir com o desenvolvimento da região onde vivem e aumentar a participação feminina nos negócios da cidade.
- **Programa Líder Jovem**: incentiva o espírito de liderança entre jovens de 15 a 17 anos, associados ou filhos de associados que, durante um ano, participam de módulos de formação, conduzidos por profissionais de universidades parceiras ou da própria cooperativa sobre temas como educação financeira, cooperativismo, empreendedorismo, planejamento financeiro, dicção e oratória. O programa já formou mais de 330 jovens e outros 81 estão em turmas em andamento.

Growth Award

Concedido durante a Assembleia Geral Anual do Woccu em reconhecimento ao crescimento do Sicredi no segmento de cooperativismo de crédito.

Soluções financeiras e não financeiras

GRI 102-2 / 413-1

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Nossas soluções financeiras

Contamos com um amplo portfólio de produtos, serviços e canais que apoiam na prosperidade e atendem as necessidades financeiras dos nossos associados. As soluções são voltadas para pessoas físicas, jurídicas e do agronegócio, dos mais distintos portes e atividades econômicas.

Para *você*

- Câmbio
- Cartão de Crédito e Débito
- Certificação Digital
- Crédito (pessoal, veículos, imobiliário)
- Consórcios
- Conta-corrente
- Débito Automático
- Débito Direto Autorizado
- Investimentos
- Pagamentos e Recebimentos
- Poupança
- Previdência
- Seguros

Para seu *agronegócio*

- Câmbio
- Cartão de Crédito e Débito
- Certificação Digital
- Consórcios
- Conta-corrente
- Crédito para Investimento BNDES
- Crédito Rural
- Financiamentos
- Investimentos
- Pagamentos e Recebimentos
- Poupança
- Seguros

Para sua *empresa*

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

Canais
(físicos e digitais)

- Agências
- Agente Credenciado
- Aplicativo Sicredi
- Caixa eletrônico (rede própria, Banco 24 Horas e Saque e Pague)
- Internet Banking
- Serviços por Telefone

Nossas soluções não financeiras

Com o objetivo de expandir nossa capacidade de gerar valor aos nossos associados e às comunidades onde estamos inseridos, também contamos com soluções não financeiras. São programas e iniciativas, implementados localmente pelas cooperativas com o apoio da Fundação Sicredi, que fortalecem a nossa atuação local e nos auxiliam a cumprir dois princípios do cooperativismo: 5º - Educação, formação e informação e 7º - Interesse pela Comunidade. Em 2019, a Fundação Sicredi se fortaleceu, passando por uma transformação organizacional que dará maior robustez ao seu desenvolvimento, visando a ampliação do impacto das suas soluções junto aos associados e à sociedade onde atuamos.

Programa *Crescer*

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

Educação *Financeira*

Alinhados ao Banco Central, buscamos promover uma vida financeira saudável e mais consciente entre nossos associados, colaboradores e comunidades.

Fundo *Social*

Apoia projetos sociais locais, de interesse coletivo voltados à educação, cultura, esporte, saúde, meio ambiente, segurança e inclusão social, contribuindo com o desenvolvimento das comunidades da área de atuação da cooperativa.

Programa *A União Faz a Vida*

Visa contribuir para a educação integral e o protagonismo de crianças e adolescentes por meio de uma metodologia de ensino que incentiva os valores de cooperação e cidadania.

Comitê *Mulher*

Promove a equidade de gênero, por meio de um conjunto de ações educativas, empoderando as mulheres para que possam participar da gestão em todos os níveis da organização, liderando, empreendendo e promovendo o desenvolvimento sustentável, econômico, social e ambiental do nosso modelo de negócio.

Comitê *Jovem*

Promove o desenvolvimento dos jovens por meio da educação e do empreendedorismo estimulando o engajamento ao movimento cooperativista.

Centro de *Informação e Memória*

Reúne mais de 15 mil itens, entre livros, periódicos e DVDs de diferentes áreas do conhecimento, com destaque para o cooperativismo. Acervo disponível para os associados e colaboradores.

Programa *Cooperativa Escolares*

Amplia as oportunidades de aprendizado de crianças e adolescentes, vivenciando experiências dos valores e princípios do cooperativismo.

Programa *Pertencer*

Estimula a participação efetiva dos associados nas instâncias de decisão da sua cooperativa.

Estratégia

Em 2019, a nossa atuação teve como base nosso planejamento estratégico, atualizado em 2018 fundamentado em um diagnóstico sobre a evolução do nosso negócio e das escolhas estratégicas de cada cooperativa.

Ele trouxe entre as prioridades sistêmicas o posicionamento por segmento buscando atender melhor às necessidades dos nossos associados e a transformação digital. A sustentabilidade também fez parte da atualização, buscando um maior alinhamento do tema com a estratégia de negócio.

Durante o ano de 2019, iniciamos a construção de um novo ciclo de planejamento estratégico, com prazo de execução para 2023 e um olhar inspiracional para 2030. O prazo de execução mais curto tem o objetivo de adequarmos nosso negócio ao ambiente de mudanças constantes no cenário em que estamos inseridos, principalmente no que se refere ao mercado financeiro.

A visão inspiracional de longo prazo busca responder como queremos ser reconhecidos pela sociedade em 2030 e quais são os diferenciais que queremos reforçar em nosso negócio, levando em conta os princípios e valores do cooperativismo.

A construção está sendo realizada de forma participativa e sistêmica. As primeiras etapas do processo contaram com a participação de todo o Sistema, a partir de pesquisas com mais de 20 mil colaboradores (80% do quadro de colaboradores), mais de 8 mil associados e não associados, entrevistas com lideranças e workshops de discussões com todas as cooperativas e centrais.

Para a sustentabilidade, buscaremos manter o alinhamento e expandir a conexão do tema com a estratégia de negócio, além de apoiar as cooperativas no desdobramento da sustentabilidade em suas estratégias locais. O novo ciclo será lançado para o Sistema no primeiro semestre de 2020 e irá nortear as nossas atividades ao longo dos próximos anos.

Centro Administrativo Sicredi (CAS)

04.

O relacionamento próximo nos ajuda a estar presentes na vida do associado, conhecendo seus objetivos pessoais e profissionais e compreendendo as suas necessidades. Por meio do engajamento e da educação, fortalecemos nossas relações de parceria e vivenciamos a nossa cultura inclusiva, democrática, transparente, sustentável e de confiança, que valoriza o fazer e crescer juntos. É assim que fomentamos a nossa rede de apoio, que mantém o cooperativismo vivo e gera bons negócios.

Direcionadores

Neste capítulo abordaremos os temas focais:

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

Relacionamento e cooperativismo

No Sicredi, o associado tem participação ativa na gestão do negócio. As assembleias realizadas nas cooperativas são nosso órgão máximo de governança, onde elegemos nossos representantes e decidimos os rumos da nossa gestão.

O Conselho de Administração da SicrediPar representa as centrais e cooperativas e, portanto, seus associados, sendo o órgão responsável por coordenar as decisões estratégicas do Sistema.

Em 2019, **431,7 mil** associados participaram de assembleias.

Processo de eleição dos conselheiros da SicrediPar

GRI 102-24

Cooperativas
Nas assembleias de núcleo

Associados — elegem → Delegados (Coordenadores de núcleo)

Cooperativas
Nas assembleias gerais ordinárias

Delegados (Coordenadores de núcleo) — elegem com base no voto dos associados → Conselho de Administração da cooperativa

As 110 cooperativas possuem Conselho de Administração

Centrais
Na assembleia geral da central

Representantes das cooperativas — elegem → Conselho de Administração da central

As 5 centrais possuem Conselho de Administração

SicrediPar
Na assembleia geral da SicrediPar

Representantes das cooperativas + **Representantes das centrais** — elegem → Conselho de Administração da SicrediPar

- 5 presidentes das centrais
- 5 membros indicados pelas centrais
- 1 membro indicado pelo Rabo Partnerships B.V.
- 1 membro independente

Estrutura de governança

GRI 102-18

ODS relacionado

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

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

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

Associados

Vinculam-se às cooperativas por meio do aporte de capital e têm direito a voto nas decisões da cooperativa, por meio das assembleias de núcleo com peso igual, independente do volume de recursos aplicados.

Coordenadores de núcleo

São os representantes eleitos pelos associados. Têm o papel de levar os assuntos de interesse e as decisões do núcleo para as assembleias gerais da cooperativa.

Cooperativas

Sociedade de pessoas, são a base do Sistema. Têm como objetivos estimular a formação de poupança, administrar os recursos e conceder empréstimos aos associados, além de prestar serviços próprios de uma instituição financeira. Principal elo com os associados, são também as instâncias decisórias primárias do Sicredi.

Centrais

- Central Sul/Sudeste
- Central PR/SP/RJ
- Central Brasil Central
- Central Norte/Nordeste
- Central Centro Norte

Fundação Sicredi
Tem o propósito de manter viva a essência do cooperativismo na cultura da nossa instituição por meio de iniciativas educacionais, culturais, cooperativas e sustentáveis, aderentes à estratégia do negócio. A Fundação Sicredi conta com um conselho curador.

Sicredi Fundos Garantidores (SFG)
A SFG tem como propósito contribuir para a credibilidade, o desenvolvimento, a solvabilidade e a solidez das suas associadas. A SFG conta com um Conselho de Administração.

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

Confederação Sicredi
Provê serviços em Tecnologia da Informação, operações, serviços administrativos, coordenação de logística, compra de bens e administração de carteiras de título e valores mobiliários. A Confederação conta com o Conselho de Administração.

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

Monitora o cumprimento dos deveres legais e estatutários da administração.

Conselho Fiscal

Rabo Partnerships B.V. e IFC

SicrediPar
Conselho de Administração

CDE Colégio de Diretores Executivos

Avalia, debate e recomenda estratégias de atuação e posicionamento sistêmico, em todas as matérias vinculadas ou que possam se vincular ao planejamento estratégico e à execução deste, além de deliberar sobre normas, regulamentos e outras matérias sistêmicas de competência das Diretorias Executivas.

Centro Administrativo Sicredi (CAS)

Confederação Sicredi

Banco Cooperativo Sicredi

Fundação Sicredi

Sicredi Fundos Garantidores

Empresas controladas

- Sicredi Cartões
- Administradora de Consórcios Sicredi
- Corretora de Seguros Sicredi
- Administradora de Bens Sicredi

Conselho de Administração da SicrediPar

GRI 102-24 / 102-26

ODS relacionado

O Conselho de Administração da Sicredi Participações (CAD da SicrediPar) se reúne mensalmente para discutir e deliberar, com base na decisão das cooperativas, sobre os nossos temas estratégicos, incluindo seus riscos, oportunidades, políticas e demais norteadores.

O CAD da SicrediPar é composto por 12 membros: cinco presidentes de centrais, cinco dirigentes representantes das cooperativas, indicados pelas centrais, um conselheiro independente e um representante indicado pelo Rabo Partnerships B.V., acionista externo do banco. Todos são eleitos a cada três anos em assembleia geral da SicrediPar.

A fim de exercer o cargo, os candidatos precisam atender aos requisitos exigidos pela legislação e pelo estatuto social, além de terem o conhecimento e experiência necessários para exercer a função. Entenda no infográfico da página 45 como funciona o processo de eleição do Conselho de Administração da SicrediPar.

Centro de estudos de governança em cooperativas

Em novembro, assinamos um Termo de Cooperação Técnica com a Fundação Dom Cabral para criação do Centro de Estudos FDC/SICREDI de Governança em Cooperativas. O objetivo é desenvolver conteúdos e realizar pesquisas que aperfeiçoem a governança das cooperativas e fortaleçam o cooperativismo de crédito no Brasil.

A primeira ação do Centro de Estudos FDC/SICREDI será a aplicação de uma pesquisa para entender como a dinâmica de funcionamento dos Conselhos influencia o processo de tomada de decisão de uma cooperativa, mapeando a eficiência desses órgãos e os seus principais desafios.

Composição do Conselho de Administração da SicrediPar

GRI 102-22 / 102-23

Membros do Conselho de Administração da SicrediPar

(mandato 2018 a 2020)

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

João Carlos Spenthof
Vice-presidente do CAD e presidente da Central Sicredi Centro Norte

Fernando Dall'Agnese
Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Sul/Sudeste

Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira
Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Brasil Central

Wilson Ribeiro de Moraes Filho
Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Norte/Nordeste

Wellington Ferreira
Conselheiro do CAD e presidente da cooperativa Sicredi União PR/SP

Márcio Port
Conselheiro do CAD e vice-presidente da Central Sicredi Sul/Sudeste

Eledir Pedro Techio
Conselheiro do CAD e presidente da cooperativa Sicredi Ouro Verde MT

Sadi Masiero
Conselheiro do CAD e presidente da cooperativa Sicredi Centro Sul MS

Francisco Ary Vieira Sobral
Conselheiro do CAD e diretor administrativo da Central Sicredi Norte/Nordeste

Cornelis Johannes Beijer
Conselheiro do CAD e representante da Rabo Partnerships B.V.

Walter Oti Shinomata
Conselheiro independente do CAD

Composição do Conselho Fiscal da SicrediPar

Membros efetivos
(mandato 2019)

Marcos André Balbinot
Sicredi Serrana RS

Orlando Muffato
Sicredi Grandes Lagos PR/SP

Emerson Luis Perosa
Sicredi Pantanal MS

Juares Antonio Cividini
Sicredi Univales MT/RO

João Bezerra Junior
Sicredi Evolução

Membros suplentes
(mandato 2019)

Aloisio Westrup
Sicredi Sul SC

Clemente Renosto
Sicredi Parque das Araucárias PR/SC

Martim Rodrigo Steffenon
Sicredi Aranxingu MT

Zeir Ascari
Sicredi Cerrado GO

Paulo Ortiz Rocha de Aragão
Sicredi Creduni

Comitês de assessoramento

GRI 102-18 / 102-22

O Conselho de Administração da Sicredi Participações S.A. é assessorado por comitês permanentes, que têm a função de analisar com maior profundidade algumas matérias e fazer recomendações ao Conselho de Administração, responsável por deliberar sobre elas. São eles:

Comitê de Estratégia

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

Comitê da Fundação

Auxilia nas decisões que englobam os programas educacionais, sociais e demais iniciativas da Fundação Sicredi, bem como nos temas relativos à sustentabilidade sistêmica.

Comitê de Pessoas

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

Comitê dos Fundos Garantidores

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

Comitê de Riscos e *Compliance*

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

Comitê de Auditoria

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

Processo decisório democrático

Nosso processo de decisão é democrático e propicia segurança, pois é composto por duas linhas complementares. A primeira é a linha estratégica, que busca considerar as opiniões apresentadas pelas cooperativas, centrais e Centro Administrativo Sicredi (CAS).

As decisões do Conselho de Administração da SicrediPar 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 estratégico sistêmico

CAS

As áreas técnicas do Centro Administrativo Sicredi (CAS) elaboram e apresentam proposições, envolvendo as centrais, sempre que aplicável.

SicrediPar

Os Comitês de Assessoramento da SicrediPar analisam com maior profundidade alguns temas e propõem recomendações.

O Conselho de Administração da SicrediPar (CAD) recepciona as proposições e encaminha para voto das cooperativas singulares, por meio dos representantes das centrais.

Centrais

Os representantes das centrais submetem as proposições às cooperativas singulares para colheita de votos.

Cooperativas

As cooperativas singulares analisam as proposições e retornam o voto ao representante de sua respectiva central.

Centrais

Os representantes das centrais retornam os votos das suas cooperativas filiadas para o CAD da SicrediPar.

SicrediPar

Após passar pelo fluxo sistêmico de decisão, o processo deliberativo é concluído, com os devidos registros e formalizações.

Já a linha executiva busca executar as atividades e implementar as decisões estratégicas. Esta linha é conduzida pelo Colégio de Diretores Executivos (CDE), composto pelos Diretores Executivos das centrais e pelo Diretor Executivo do Centro Administrativo Sicredi (CAS). O CDE tem a função de deliberar sobre os normativos de sua competência, com base na decisão das cooperativas, e recomendar as formas de execução das estratégias sistêmicas, a partir das definições dos órgãos de deliberação.

Assembleia

GRI 103-2 / 103-3 / Sicredi RC11 / RC16

Impacto positivo

ODS relacionado

Os associados participam das decisões da sua cooperativa por meio das assembleias de núcleo. Elas são a instância de deliberação fundamental do nosso modelo de gestão, na qual os participantes são convidados a assumir o protagonismo e tomar parte nas decisões que afetam o negócio.

Os associados são chamados para debater e deliberar os principais temas do Sicredi, eleger seus representantes, aprovar a prestação de contas e decidir a distribuição dos resultados, entre outros.

As decisões dos associados nas assembleias de núcleo são levadas pelos seus coordenadores de núcleo (delegados), para a Assembleia Geral Ordinária (AGO). Ao todo, em 2019, as cooperativas realizaram **1.649 assembleias**.

Em 2019, **431,7 mil associados** participaram das assembleias. O número é 9,6% superior ao registrado no ano anterior, representando 11,1% da nossa base de associados. **Outras 128,1 mil pessoas** participaram das assembleias como convidadas.

Perfil dos associados participantes em assembleia, por central

Público	Central Sicredi Brasil Central	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi Sul/Sudeste	Total
Gênero					
Masculino	61,8%	58,1%	61,2%	57,5%	**59,0%**
Feminino	38,2%	41,9%	38,8%	42,5%	**41,0%**
Faixa Etária					
Menos de 20	2,8%	5,8%	4,0%	7,0%	**5,7%**
21 a 30	17,0%	18,0%	15,5%	9,8%	**12,9%**
31 a 40	25,6%	24,1%	19,6%	14,5%	**17,8%**
41 a 50	20,2%	21,4%	20,4%	17,5%	**19,0%**
Acima de 50	34,4%	30,7%	40,6%	51,2%	**44,5%**
Total de participantes	**22.320**	**51.687**	**150.673**	**207.035**	**431.715**

*A Central Sicredi Norte/Nordeste está em processo de implementação do Programa Pertencer e, portanto, seus números ainda não são computados.

Assembleias da Sicredi Integração RS/MG
Central Sicredi Sul/Sudeste

Coordenadores de núcleo

O coordenador de núcleo é um associado eleito em assembleia para promover o diálogo da cooperativa com os demais associados. Ele é o responsável por representar seu núcleo nas assembleias gerais, e para isso é denominado delegado. Também tem a função de mobilizar os associados para as reuniões, mantendo-os informados sobre as notícias da cooperativa.

Ao final de 2019, contávamos com 9.906 coordenadores de núcleo em todo o Sistema.

Coordenadores de núcleo por central

Público	Central Sicredi Brasil Central	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi Sul/Sudeste	Total
Total de coordenadores de núcleo	895	1.169	2.770	5.072	**9.906**
% frente ao total de associados	0,30%	0,24%	0,19%	0,25%	**0,22%**

Coordenadores de núcleo por gênero

*Os dados da Central Sicredi Norte/Nordeste não foram inclusos pois ela está em fase de implementação do Programa Pertencer.

Coordenadores de núcleo por faixa etária

O que eu acho mais legal no Sicredi é que todo mundo participa das decisões mais importantes para a comunidade. É isso que o cooperativismo faz."

Ajudamos o Luiz a abrir sua empresa, que leva internet para áreas remotas do Mato Grosso, e hoje ele é coordenador de núcleo em sua cooperativa.

Luiz Cézar Dias,
empresário e associado do Sicredi, município de Alta Floresta (MT)

Participação

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / Sicredi RC12

Por meio do **Programa Pertencer**, objetiva-se estimular a participação dos associados nas assembleias e nos processos decisórios das cooperativas, fortalecendo a transparência e a democracia no Sistema.

Por meio dele, engajamos os associados, estabelecemos as regras de participação e orientamos nosso modelo de gestão participativa.

Também fornecemos instrumentos para que as cooperativas ampliem a participação e aprimorem a experiência dos associados. As assembleias de 2019 utilizaram, pela primeira vez, uma nova ferramenta sistêmica de gestão do Programa Pertencer.

Construída em colaboração com as cooperativas, ela permitiu o controle e o acompanhamento sistêmico de todas as etapas das assembleias e uma melhor gestão de cada núcleo, com registro biométrico da presença dos associados, maior velocidade na sincronização de dados e integração com o novo core bancário, em linha com nosso processo de transformação digital.

Dessa forma, garantimos mais agilidade às assembleias, diminuímos os processos burocráticos e permitimos que os associados focassem mais no que realmente importa: sua participação na gestão da cooperativa.

Reconhecimento

A nova ferramenta de gestão do Programa Pertencer rendeu o Prêmio Efinance 2019, na categoria Governança. A premiação é promovida e organizada pela Editora Executivos Financeiros, reconhecendo as iniciativas de Tecnologia da Informação (TI) implementadas pela indústria financeira que mais contribuíram para facilitar o dia a dia dos usuários.

Transparência no relacionamento com as lideranças

Sicredi RC12

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

Ética

GRI 102-16 / 102-25 / 205-2

Impacto positivo	
ODS relacionado	

O conjunto de valores e princípios do cooperativismo determinou a nossa atuação desde a origem do negócio, regendo nosso desenvolvimento sustentável e as conquistas alcançadas ao longo de todo esse tempo. Esses valores e princípios estão descritos em nosso Código de Conduta e no Regimento Interno, influenciando o comportamento de todas as pessoas que, direta ou indiretamente, fazem parte deste empreendimento.

Para nortear nossas decisões, adotamos um Código de Conduta que traz um mapa de valores e um conjunto de diretrizes que servem de referencial de conduta moral e ética (conheça nossos valores na página 32). O documento fornece um padrão de comportamento a ser seguido por todos os colaboradores em suas relações internas e externas e orienta nosso posicionamento nos temas da sustentabilidade.

Em 2018 revisamos e atualizamos nosso Código de Conduta, que teve sua publicação e divulgação realizada em 2019 a todos os colaboradores.

Para isso, realizamos uma campanha de comunicação interna que contou com publicações em nossa rede de canais, atingindo 100% dos nossos colaboradores.

Em seu processo de integração, cada colaborador recebe uma cópia do Código de Conduta e deve registrar seu comprometimento em agir de acordo com as diretrizes do documento.

O Código descreve, entre outros, o nosso compromisso com o respeito às pessoas, a não tolerância com o trabalho escravo e infantil, e a corrupção. Ele também aborda a preservação do meio ambiente, estipulando que não aceitamos o mau uso dos recursos naturais e desperdícios de qualquer natureza e que buscamos desenvolver práticas de ecoeficiência em todas as nossas unidades.

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

Nossos colaboradores recebem um treinamento online sobre o Código de Conduta em seu ciclo básico, ao final do qual é necessário dar o aceite ao conteúdo do documento.

Colaboradores que receberam treinamento sobre o Código de Conduta

Central	CAS	Central Sicredi Brasil Central	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi Norte/ Nordeste	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi Sul/ Sudeste	% do total de colaboradores
Eleito	0	15	20	20	56	59	**82,9%**
Alta Liderança	7	15	26	68	73	80	**96,1%**
Média Liderança	196	252	405	240	1.348	1.480	**99,5%**
Profissionais	1.931	1.710	2.736	1.081	7.084	7.584	**100%**
Técnicos	3	7	16	5	20	28	**100%**
Estagiários	34	88	175	66	331	271	**95,5%**
Jovem Aprendiz	13	56	83	39	159	234	**88%**
Total	**2.184**	**2.143**	**3.461**	**1.519**	**9.071**	**9.736**	**98,3%**

Também realizamos treinamentos sobre anticorrupção e *compliance*, com o objetivo de treinar e conscientizar nossos colaboradores sobre a importância de prevenção e combate a atos ilícitos.

Ouvidoria

GRI 102-17 / 205-3

Nossa Ouvidoria tem a responsabilidade de zelar e disseminar o Código de Conduta, assim como conduzir a análise e tratamento das demandas e denúncias correspondentes a questões oriundas do documento. Os colaboradores têm à disposição o canal de ouvidoria interna, que pode ser acessado a partir de qualquer local e está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio do endereço eletrônico (www.ssoi.com.br).

O canal disponibiliza opção para registro de dúvidas, elogios, reclamações, sugestões e denúncias, onde o usuário escolhe se deseja ser identificado ou manter-se anônimo. Os colaboradores são informados sobre a existência desse canal por meio do treinamento sobre o Código de Conduta, realizado em seu ciclo de formação básica, e de comunicações informativas internas.

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

Além disso, contamos com um serviço SAC, que pode ser acessado pelos associados no telefone 0800 724 7220, no qual podem registrar informações, reclamações, sugestões e elogios. Caso as questões levantadas não tenham recebido atendimento satisfatório, elas são tratadas pela Ouvidoria.

Os dados abaixo representam o volume total de atendimentos realizados no SAC ao longo do ano de 2019

42% das reclamações foram consideradas procedentes e encaminhadas para solução.

Durante o ano de 2019, não houve registros relacionados à corrupção.

Compliance

GRI 205-1 / 205-2

Estamos comprometidos em atender aos requisitos legais e regulatórios inerentes ao nosso segmento de atuação. Buscamos integrar essa exigência em nosso ambiente de negócios, promovendo uma cultura organizacional de valorização da ética e da integridade, voltada para a preservação da nossa imagem e reputação.

Com esse objetivo, nos estruturamos em três grandes frentes de trabalho, que compreendem: prevenção e combate a crimes econômicos e financeiros, normativos oficiais e externos e governança de *compliance*.

Em termos de prevenção e combate a crimes econômicos e financeiros, temos o comprometimento de atender as recomendações internacionais do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (GAFI/FATF) e cumprir a legislação e regulamentação em vigor, prevenindo que sejamos utilizados como meio para a prática de atividades ilícitas. Todas as cooperativas 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 inibir desvios de conduta e atos ilícitos.

Para normativos externos, possuímos um processo estruturado para avaliação da aderência dos nossos processos, serviços e produtos ao arcabouço legal e à regulamentação infralegal, com acompanhamento diário dos novos normativos emitidos. Anualmente, confeccionamos o Relatório de Conformidade, que contempla o resultado das atividades relacionadas à função de conformidade e é reportado ao Conselho de Administração das Instituições Financeiras do Sistema.

Para normativos oficiais e internos, possuímos um repositório interno que prevê construção, fluxo de aprovação e disponibilização dos normativos em local único e de fácil acesso por todos os colaboradores. Em dezembro de 2019, estávamos com um total de 339 normativos publicados, entre regimentos, códigos, políticas, normas, regulamentos e manuais. No decorrer de 2019, o repositório de normativos foi repaginado, tornando a utilização pelos colaboradores mais fácil e intuitiva.

Na frente de governança de *compliance*, em 2019, promovemos ações de conscientização para todos os colaboradores do Sistema. Contamos também, em nosso ciclo de formação básica, com um treinamento em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, que deve ser realizado por todos os novos colaboradores. Em 2019 este treinamento foi reformulado e atualizado.

Colaboradores que receberam treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Central	CAS	Central Sicredi Brasil Central	Central Sicredi Centro Norte	Central Sicredi Norte/ Nordeste	Central Sicredi PR/SP/RJ	Central Sicredi Sul/ Sudeste	% do total de colaboradores*
Eleito	0	16	19	22	64	72	**100,0%**
Alta Liderança	7	15	27	68	68	86	**100,0%**
Média Liderança	196	240	393	225	1.321	1.459	**100,0%**
Profissionais	1.674	1.452	2.397	982	6.275	6.881	**100,0%**
Técnicos	3	6	15	4	19	23	**100,0%**
Estagiários	21	32	100	36	181	146	**100,0%**
Jovem Aprendiz	13	36	45	21	116	191	**100,0%**
Total	**1.914**	**1.797**	**2.996**	**1.358**	**8.044**	**8.858**	**100,0%**

*Porcentagem dos colaboradores ativos em 31 de dezembro de 2019 que receberam o treinamento. Para este indicador, apenas foram considerados os colaboradores elegíveis para a realização do treinamento, ou seja, aqueles que estão na empresa há mais de 180 dias.

Em julho, disponibilizamos na trilha de formação básica da nossa plataforma de treinamentos online, um vídeo que aborda a importância de ser e estar em conformidade e apresenta o Programa de Integridade, com foco nos pilares de prevenção, detecção e correção. Até o final de 2019, 72,1% dos colaboradores haviam acessado o conteúdo.

Difusão do cooperativismo e da sustentabilidade

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Os valores e princípios do cooperativismo são o grande diferencial do nosso negócio, amparando nossa estratégia de sustentabilidade. Sabemos que, ao fomentar o tema, reforçamos a cultura democrática, transparente, solidária, igualitária, honesta e responsável do nosso modelo de negócio, fortalecendo os vínculos de confiança e reciprocidade.

Defesa do cooperativismo de crédito

GRI 102-13

A fim de reforçar nosso compromisso com a inclusão financeira e com o acesso a serviços financeiros de maneira sustentável, somos membros do World Council of Credit Unions (Woccu) – o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito –, onde ocupamos, por meio do presidente da SicrediPar, Manfred Alfonso Dasenbrock, um lugar no Conselho de Administração.

Patrono do cooperativismo brasileiro

Em dezembro, foi publicada a lei 13.926/19, que oficializa o padre Theodor Amstad como patrono do cooperativismo brasileiro. O padre suíço fundou a primeira cooperativa de crédito da América Latina, em 1902, na cidade de Nova Petrópolis (RS), reunindo agricultores que viviam na região. A organização é hoje chamada de Sicredi Pioneira RS, e deu origem ao nosso Sistema.

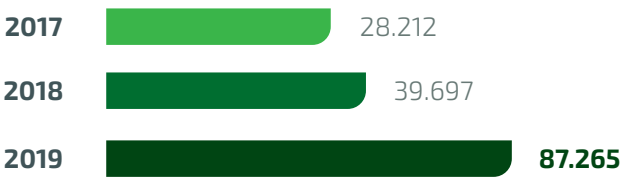
Educação cooperativa

GRI 103-2 / 103-3/ 413-1 / Sicredi RC06

Por meio do **Programa Crescer**, levamos o conhecimento sobre o cooperativismo para todos os públicos que interagem com o nosso negócio. Trata-se da nossa principal iniciativa de educação cooperativa, por meio da qual oferecemos uma formação que amplia a compreensão sobre as sociedades cooperativas, seu funcionamento, benefícios e diferenciais em relação a outras instituições financeiras.

Formados no Programa Crescer em 2019*

Central	Total de colaboradores
Central Sicredi Brasil Central	3.340
Central Sicredi Centro Norte	16.386
Central Sicredi PR/SP/RJ	13.323
Central Sicredi Sul/Sudeste	54.216
Total**	**87.265**



*O número inclui associados e colaboradores formados no Crescer.
**O Programa está em processo de implantação na Central Sicredi Norte/Nordeste.

Em 2019, representantes das centrais e cooperativas se engajaram na remodelação do Programa, a fim de gerar maior conexão com o negócio.

Em sua nova estrutura, deixamos de utilizar a divisão em percursos, simplificando a linguagem, e contemplamos conteúdos voltados para associados, não associados, conselheiros, coordenadores de núcleo e colaboradores.

No caso dos associados, os materiais são voltados para os vários momentos de seu relacionamento com as nossas cooperativas.

Além disso, centralizamos todos os materiais de uso dos colaboradores em um repositório na *intranet*, facilitando sua busca e possibilitando a inclusão de iniciativas realizadas pelas cooperativas.

Também ampliamos o repertório de vídeos com temáticas que auxiliam no entendimento do nosso modelo de negócio.

A partir desse novo desenho, o Programa tornou-se um modelo dinâmico, com a possibilidade de atualização constante dos materiais, de acordo com as necessidades das cooperativas durante o ano todo.

A educação e o cooperativismo fazem toda a diferença."

Hoje ensinando sobre cooperativismo na região, dona Maria de Lourdes foi uma das nossas primeiras associadas em Urutaí (GO).

Maria de Lourdes Carneiro,
professora aposentada e associada do Sicredi, município de Urutaí (GO)

Demais iniciativas

GRI 102-27 /103-2 / 103-3 / 413-1 / Sicredi RC05 / RC08 / RC09 / RC10

Internamente, buscamos reforçar o cooperativismo e a sustentabilidade entre nossos colaboradores, alinhando sua atuação com os princípios e valores que regem o nosso negócio.

Em 2019, o novo modelo de competências de trabalho estipulou a Essência Cooperativista como uma das competências essenciais para o trabalho dos colaboradores (saiba mais na página 120).

Nela, além de fortalecer os princípios do cooperativismo, também buscamos engajar a nossa atuação em sustentabilidade.

A competência tem abrangência sistêmica e passou a constar nos treinamentos e na avaliação de desempenho de todos os nossos colaboradores. A partir de 2020, teremos resultados das avaliações de desempenho nesse tema.

Competência #Essência Cooperativista

Descrição inspiradora: o colaborador vive o cooperativismo, conectado com o propósito do Sicredi, propagando e contagiando pessoas para gerar impacto positivo na vida do associado e da comunidade.

Comportamentos desejáveis:

- expressa entusiasmo e conexão com o propósito do Sicredi;
- conhece e atua comprometido com os princípios do cooperativismo e da sustentabilidade;
- participa de ações que promovem o desenvolvimento da comunidade e do sistema cooperativo; e
- pratica e compartilha a cultura cooperativista dentro e fora da organização.

Em 2019, 7 mil colaboradores passaram por treinamentos com temáticas voltadas ao cooperativismo, totalizando 45,6 mil horas de capacitação no tema.

Treinamentos sobre cooperativismo

Central	Total de colaboradores	Horas de treinamento
Central Sicredi Brasil Central	701	4.711
Central Sicredi Centro Norte	937	7.533
Central Sicredi Norte/Nordeste	286	618
Central Sicredi PR/SP/RJ	2.312	7.339
Central Sicredi Sul/Sudeste	2.118	20.310
CAS	723	5.108
Total	**7.077**	**45.619**

Entre as nossas iniciativas para o engajamento do público externo, participamos do Dia Internacional das Cooperativas de Crédito. Celebrado anualmente na terceira quinta-feira de outubro, o evento destaca a contribuição do cooperativismo de crédito para tornar realidade os sonhos pessoais e profissionais dos associados, por meio de sua atuação local.

Neste ano, o Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (Woccu) escolheu como tema do evento a frase "Serviço Local. Alcance Global", destacando como a soma da atuação local das cooperativas de crédito resulta em um impacto positivo mundial.

Há cinco anos, celebramos a data convidando jornalistas e formadores de opinião de todo o país para uma imersão no cooperativismo de crédito com palestras e exposição de cases de associados.

Neste ano, foram 40 participantes no Encontro Nacional de Jornalistas, evento que realizamos em celebração à data, onde cooperativas e centrais convidam jornalistas da sua região para conhecer mais sobre o cooperativismo e o nosso negócio, colaborando com a promoção de temas do setor.

Nossas cooperativas desenvolvem também uma série de outras iniciativas para difundir o cooperativismo, entre elas o Dia de Cooperar (Dia C).

Comemorado no dia 6 de julho, trata-se de uma iniciativa nacional organizada pelo Sistema OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) que busca demonstrar a força do cooperativismo em prol das transformações sociais.

Em 2019, realizamos 765 ações como parte do evento, envolvendo 21,7 mil voluntários e atingindo mais de 260 mil pessoas.

Levando em conta todos os eventos que realizamos para a disseminação do cooperativismo em 2019, foram 3,2 mil ações que atingiram mais de 995 mil pessoas.

Eventos para a disseminação do cooperativismo

Central	Número de eventos	Pessoas atingidas
Central Sicredi Brasil Central*	829	90.547
Central Sicredi Centro Norte	1.445	54.993
Central Sicredi Norte/Nordeste	23	4.942
Central Sicredi PR/SP/RJ	571	744.904
Central Sicredi Sul/Sudeste	327	100.467
Total	**3.195**	**995.853**

*Há um valor que foi estimado, cerca de 300 pessoas, apresentado pela cooperativa Sicredi Serrado Goiás, o qual compõe o valor total da Central Sicredi Brasil Central.

Histórias que fazem a diferença

Nossa principal campanha de publicidade institucional durante o ano, veiculada em rede nacional aberta de televisão e em nossas redes sociais, deu destaque aos impactos positivos do cooperativismo na vida dos associados.

A campanha foi composta por 13 vídeos que abordaram a transformação de suas realidades a partir do relacionamento com as cooperativas, mostrando, entre outros temas, como apoiamos o crescimento de suas empresas e a realização de sonhos e fomentamos o empreendedorismo feminino e o agronegócio.

Ao longo deste Relatório, apresentamos as histórias de alguns dos associados que foram tema da campanha.

Conheça outras histórias dos nossos associados:

Treinamentos em sustentabilidade

No tema sustentabilidade, realizamos oficinas de Liderança Sustentável, das quais participaram conselheiros, executivos e outras lideranças das centrais e cooperativas. O objetivo dos encontros foi conscientizar as lideranças sobre seu papel em conduzir suas equipes na direção de um negócio mais sustentável e muni-las com os conceitos e conhecimentos necessários para essa evolução.

Outro destaque foi o lançamento de duas novas formações básicas em sustentabilidade pra colaboradores na nossa plataforma de aprendizagem à distância (saiba mais na página 121). A formação básica de sustentabilidade começou a ser aplicada aos novos colaboradores a partir de novembro e está disponível a todos, com plano de expansão para os próximos anos.

Ao todo, 202 lideranças participaram dos encontros e 263 colaboradores passaram por treinamentos com a temática de sustentabilidade, totalizando 625 horas de capacitação no tema.

Treinamentos para difusão da sustentabilidade*

Central	Total de colaboradores	Horas de treinamento
Central Sicredi Brasil Central	53	170
Central Sicredi Centro Norte	16	55
Central Sicredi Norte/Nordeste	17	32
Central Sicredi PR/SP/RJ	78	186
Central Sicredi Sul/Sudeste	65	158
CAS	8	24
Total	**263**	**625**

*Realizados na plataforma Sicredi Aprende

Centro de informação e memória

GRI 413-1 / Sicredi RC14 / RC15

Biblioteca Sicredi
Centro Administrativo Sicredi (CAS)

Criada em 2004 para organizar nosso acervo, a biblioteca tornou-se um centro de informação e memória com alcance sistêmico. Localizada no Centro Administrativo Sicredi (CAS), em Porto Alegre (RS), ela reúne mais de 15 mil itens, entre livros, periódicos e DVDs de diferentes áreas do conhecimento, com destaque para o cooperativismo.

O acervo pode ser consultado por associados e colaboradores, independentemente da localização de sua cooperativa, visto que os materiais são enviados via malote para serem retirados nas agências. Em 2019, atingimos um índice de satisfação de 96% com os serviços da biblioteca, crescimento de 2 pontos percentuais em relação ao do ano anterior.

Volume de materiais emprestados pela biblioteca em 2019

Central Sicredi Brasil Central	222
Central Sicredi Centro Norte	695
Central Sicredi PR/SP/RJ	1.411
Central Sicredi Sul/Sudeste	4.862
CAS	6.745
Total*	**13.935****

*A Central Sicredi Norte/Nordeste ainda não faz parte do nosso Sistema de Biblioteca, o que inviabiliza, por hora, o envio de materiais.
**O valor total real é de 14.985 empréstimos. Sobre os 1.050 empréstimos que compõem a diferença, estes não tinham as suas centrais vinculadas no sistema, pois os seus cadastros estão em processo de atualização e portanto não foram considerados na tabela.

Promoção da diversidade

GRI 103-2 / 103-3 / 401-3 / 405-1 / 405-2 / Sicredi RC01

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Diversidade dos colaboradores

Consideramos nossa responsabilidade garantir que todas as pessoas tenham as mesmas oportunidades de emprego e crescimento profissional, de acordo com suas competências. Por isso, respeitamos a individualidade dos colaboradores, promovendo relações horizontais, duradouras e fortalecendo os valores do cooperativismo, como a igualdade e a equidade.

Sabemos que o número de colaboradores negros e de pessoas com deficiência ainda é inferior à média da população brasileira. Já as mulheres são maioria entre nossos colaboradores, porém ainda temos pouca representatividade feminina nos cargos de liderança. Por considerarmos o tema diversidade importante para o negócio, ele passou a fazer parte da nossa estratégia de sustentabilidade, sendo foco de uma série de iniciativas sistêmicas ao longo do ano.

Entre essas iniciativas, destaca-se o nosso novo modelo de competências, implementado em 2019 (saiba mais na página 120), que trouxe a diversidade e a inclusão como uma das competências que as entidades do Sistema poderão trabalhar com os colaboradores.

Competência #Diversidade e inclusão

Descrição inspiradora: promove um ambiente de diversidade, inclusão e pertencimento que valoriza e respeita as pessoas como elas são.

Comportamentos desejáveis:

- promover lugar de fala e abrir espaço para pessoas com diferentes estilos e opiniões;
- estimular a diversidade nos times e áreas, contribuindo para um ambiente favorável à inovação e criatividade;
- atuar sem preconceito ou discriminação, valorizando todas as contribuições independentemente de classe social, orientação sexual, gênero, raça, cultura, religião e deficiências.

Gênero dos colaboradores por nível funcional (2019) *

	Total	Masculino	%	Feminino	%
Eleitos	**205**	195	95,1%	10	4,9%
Alta Liderança	**279**	256	91,8%	23	8,2%
Média Liderança	**3.930**	2.129	54,2%	1.801	45,8%
Profissionais	**22.409**	8.589	38,3%	13.820	61,7%
Técnicos	**115**	91	79,1%	24	20,9%
Estagiários	**1.011**	384	38,0%	627	62,0%
Jovem Aprendiz	**664**	269	40,5%	395	59,5%
Total	**28.613**	**11.913**	**41,6%**	**16.700**	**58,4%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018.

Gênero dos colaboradores por nível funcional (2018) *

	Total	Masculino	%	Feminino	%
Eleitos	**213**	203	95,3%	10	4,7%
Alta Liderança	**296**	272	91,9%	24	8,1%
Média Liderança	**3.700**	2.016	54,5%	1.684	45,5%
Profissionais	**20.023**	7.720	38,56%	12.303	61,44%
Técnicos	**55**	53	96,36%	2	3,64%
Estagiários	**868**	314	36,2%	554	63,8%
Jovem Aprendiz	**628**	260	41,4%	368	58,6%
Total	**25.783**	**10.838**	**42,0%**	**14.945**	**58,0%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018.

Pessoa com deficiência por nível funcional*

	2018	%	2019	%
Eleitos	0	0,0%	0	0,0%
Alta Liderança	1	0,3%	1	0,4%
Média Liderança	31	0,8%	36	0,9%
Profissionais	483	2,4%	601	2,7%
Técnicos	2	3,6%	3	2,6%
Estagiários	2	0,2%	4	0,4%
Jovem Aprendiz	2	0,3%	3	0,5%
Total	**521**	**2,0%**	**648**	**2,3%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018.

Colaboradores negros por nível funcional*

	2018	%	2019	%
Eleitos	0	0,0%	0	0,0%
Alta Liderança	1	0,3%	0	0,0%
Média Liderança	25	0,7%	35	0,9%
Profissionais	180	0,8%	234	1,0%
Técnicos	2	3,6%	1	0,9%
Estagiários	9	1,0%	13	1,3%
Jovem Aprendiz	6	1,0%	7	1,1%
Total	**223**	**0,9%**	**290**	**1,0%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018.

Faixa etária dos colaboradores por nível funcional (2019)*

	Total	Abaixo de 20 anos	%	De 21 a 30 anos	%
Eleitos	**205**	0	0,0%	0	0,0%
Alta Liderança	**279**	0	0,0%	2	0,7%
Média Liderança	**3.930**	2	0,1%	625	15,9%
Profissionais	**22.409**	579	2,6%	11.106	49,6%
Técnicos	**115**	1	0,9%	48	41,7%
Estagiários	**1.011**	476	47,1%	520	51,4%
Jovem Aprendiz	**664**	597	89,9%	67	10,1%
Total	**28.613**	**1.655**	**5,8%**	**12.368**	**43,2%**

Faixa etária dos colaboradores por nível funcional (2018)

	Total	Abaixo de 20 anos	%	De 21 a 30 anos	%
Eleitos	**213**	0	0,0%	0	0,0%
Alta Liderança	**296**	0	0,0%	3	1,0%
Média Liderança	**3.700**	0	0,0%	486	13,1%
Profissionais	**20.023**	212	1,1%	9.404	46,9%
Técnicos	**55**	0	0,0%	27	49,1%
Estagiários	**868**	248	28,6%	601	69,2%
Jovem Aprendiz	**628**	530	84,4%	98	15,6%
Total	**25.783**	**990**	**4%**	**10.619**	**41,2%**

De 31 a 40 anos	%	De 41 a 50 anos	%	Acima de 50 anos	%
4	2,0%	26	12,7%	175	85,4%
60	21,5%	113	40,5%	104	37,3%
2.135	54,3%	905	23,0%	263	6,7%
8.547	38,1%	1.788	8,0%	389	1,7%
39	33,9%	16	13,9%	11	9,6%
15	1,5%	0	0,0%	0	0,0%
0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
10.800	**37,7%**	**2.848**	**10,0%**	**942**	**3,3%**

De 31 a 40 anos	%	De 41 a 50 anos	%	Acima de 50 anos	%
5	2,3%	23	10,8%	185	86,9%
62	20,9%	116	39,2%	115	38,9%
1.994	53,9%	917	24,8%	303	8,2%
8.262	41,2%	1.747	8,7%	398	2,0%
21	38,2%	7	12,7%	0	0,0%
19	2,2%	0	0,0%	0	0,0%
0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
10.363	**40,2%**	**2.810**	**10,9%**	**1.001**	**3,9%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018.

Proporção entre a remuneração das mulheres e dos homens*

	Porcentagem do salário base das mulheres em relação aos homens**		Porcentagem da remuneração média das mulheres em relação aos homens***	
	2018	2019	2018	2019
Eleitos	59,9%	82,0%	59,9%	82,0%
Alta Liderança	85,6%	90,0%	85,6%	90,0%
Média Liderança	70,2%	71,0%	71,5%	72,0%
Profissionais	83,6%	81,0%	84,6%	82,0%
Técnicos	100,6%	78,0%	102,1%	80,0%
Estagiários	96,2%	99,0%	96,2%	99,0%
Jovem Aprendiz	101,6%	100,0%	101,7%	100,0%
Total	**60,4%**	**61,0%**	**61,7%**	**62%**

*Os dados de 2017 foram computados seguindo uma outra metodologia. Por isso, só é possível o comparativo com 2018. Para esse indicador, foram considerados os funcionários inativos que estão aposentados por invalidez. Ao todo são 24 funcionários inativos contabilizados em 31/12/2019, que apesar de inativos permanecem na base de dados pois têm sua posição garantida em caso de recuperação da invalidez e podem continuar recebendo os benefícios empregatícios. Os salários contratuais desses funcionários foram considerados para o cálculo da remuneração média de todos os funcionários.
**Salário base: valor fixo mínimo pago a um colaborador.
***Remuneração média: valor médio recebido pelos colaboradores, incluindo benefícios.

As empresas do Sistema possuem autonomia para definir sobre a adoção da licença parental estendida, no modelo do Programa Empresa Cidadã. Dentre os colaboradores que puderam fazer essa opção em 2019, 82% das mulheres e 63% dos homens que tiraram licença optaram pela extensão.

Colaboradores que utilizaram a licença parental

	Homens	Mulheres	Total
Número de colaboradores que utilizaram a licença	574	950	**1.524**
Número de colaboradores que retornaram ao trabalho após a licença	574	937	**1.511**
% de colaboradores que retornaram ao trabalho após a licença	100%	98,6%	**99,1%**
Número de colaboradores que completaram 12 meses no trabalho após a licença	541	891	**1.432**
% de colaboradores que completaram 12 meses no trabalho após a licença	94,3%	95,1%	**94,8%**

Diversidade na governança

GRI 103-2 / 103-3 / 202-2 / 413-1 / Sicredi RC02

Por sermos um sistema nacional, presente nas cinco regiões do país, a diversidade é uma característica natural do nosso quadro de associados. Buscamos manter uma relação igualitária com pessoas de todos os gêneros, idades, raças e origens.

Todos os membros do Conselho de Administração das nossas cooperativas e centrais são associados e, por consequência, fazem parte da comunidade local.
Atualmente, contamos com 45,4% de mulheres em nosso quadro de associados pessoa física. Entre os coordenadores de núcleo, 21% são mulheres. E temos 4,9% de mulheres ocupando cargos de conselheira nos Conselhos de Administração e Fiscal em todo o Sistema.

Por isso, incentivamos nossas cooperativas a criarem comitês especialmente voltados a aumentar a diversidade nos Conselhos de Administração e nos Conselhos Fiscais.

O Comitê Mulher tem como objetivo aumentar o número de mulheres em cargos de liderança e a equidade de gênero em todos os níveis de gestão das cooperativas, empoderando as mulheres por meio da educação para liderar, empreender e promover o desenvolvimento sustentável do nosso modelo de negócio nas suas comunidades. Em 2019, 33 das nossas cooperativas contavam com esse tipo de Comitê em sua estrutura.

Em dezembro, o Conselho de Administração da SicrediPar aprovou a estruturação sistêmica do Comitê Mulher, criando um guia orientativo para a implantação desses comitês em nível nacional. Nosso objetivo é atualizar regularmente esses regimentos, com participação das cooperativas e baseados nas melhores experiências locais. Como ainda são iniciativas novas nas cooperativas, seus resultados em nossa governança devem começar a ser percebidos nos próximos anos.

A visão feminina é muito parecida com o cooperativismo, ela busca parcerias."

Mari é proprietária de uma empresa de organização de eventos e referência de liderança feminina em Maringá (PR).

Mari Shiozaki,
empresária e associada do Sicredi, município de Maringá (PR)

Quando olhamos para a faixa etária, 32% dos nossos associados têm até 30 anos de idade e não possuem representação entre os eleitos. Em comparação, 31% dos nossos associados têm mais de 50 anos e possuem 85,4% das cadeiras nos Conselhos de Administração e Fiscal.

A partir dessa perspectiva e pensando no futuro do nosso modelo de negócio cooperativo, promovemos o Comitê Jovem. Ele tem a função de aproximar os jovens das nossas cooperativas, com finalidade educativa.

Para isso, empregamos um conjunto de ações de desenvolvimento pessoal e profissional, que despertam o interesse dos jovens em participar de uma organização financeira cooperativa, tornando-os promotores do cooperativismo e protagonistas do impacto social na região onde moram. Até dezembro, 21 cooperativas contavam com esse Comitê em sua estrutura.

Acessibilidade

GRI 103-3 / FS14 / Sicredi RC03 / RC04

Consideramos essencial promover a acessibilidade dos nossos produtos e serviços financeiros, de modo a ampliar nossa geração de valor aos associados e à sociedade, reforçando valores do cooperativismo como igualdade e equidade.

Ao final de 2019, 100% dos nossos caixas eletrônicos possuíam certificação quanto aos requisitos de acessibilidade da norma ABNT–NBR–15250– 2005, que incluem a sinalização tátil das teclas e o uso de informações sonoras. Em 2018, o percentual era de 99,98%. Quanto às agências, mantemos uma documentação técnica que orienta os requisitos de acessibilidade a nível sistêmico, cuja implementação nas estruturas cabe a cada cooperativa.

Ao longo de 2019 implementamos uma série de iniciativas para melhorar a acessibilidade em nossos canais digitais. No internet *banking*, implantamos a possibilidade de estender o tempo de duração da sessão para garantir a conclusão das operações realizadas pelos usuários. Fizemos ainda melhorias na interface, como mudanças nas cores para atingir o contraste necessário para leitura de todos e aumento das fontes do texto.

O tamanho da fonte também foi aumentado em alguns textos do aplicativo, a fim de proporcionar melhor legibilidade. Nesse canal, ainda incluímos os requisitos para vocalização das informações nas telas principais. A aplicação de caixa eletrônico também passou por ajustes para aprimorar sua acessibilidade, como o aumento da fonte de textos e de botões.

No site institucional implementamos uma funcionalidade que faz a tradução automática de texto e voz para a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Trata-se de um intérprete 3D chamado Hugo.

Algumas páginas do site foram atualizadas, adaptando o contraste de cores e as fontes, para oferecer melhor conforto de leitura. Além disso, essas páginas atualizadas também permitem navegação por teclado e descrição de imagens.

Passamos a usar a *hashtag* #pracegover em todas as postagens nas redes sociais, com descrição dos elementos visuais. Adicionalmente, todos os nossos vídeos, internos e externos, passaram a ter legenda, e a maioria deles, tradução para Libras.

05.

O associado prospera quando utiliza as soluções financeiras adequadas ao seu momento de vida. Por isso, as ofertas de produtos e serviços são feitas para gerar valor ao associado, o dono do negócio. Também estamos comprometidos em operar de forma responsável, seguindo as boas práticas de gestão corporativa sustentável. Assim, identificamos as oportunidades e gerenciamos os nossos riscos sociais, ambientais e econômicos, ao mesmo tempo que cuidamos dos recursos financeiros investidos pelo associado, garantindo a perenidade do nosso negócio.

Direcionadores

Neste capítulo abordaremos os temas focais:

- Promover a educação financeira
- Integrar oportunidades e gestão de riscos socioambientais nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência
- Engajar fornecedores a partir de critérios socioambientais

Soluções responsáveis

Relacionamento com o associado

GRI FS15

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Por conta da nossa natureza cooperativa, o relacionamento próximo com os associados é uma característica inerente ao nosso modelo de negócios, reforçada no dia a dia pelos nossos colaboradores. Por meio do relacionamento, conhecemos seus objetivos, compreendemos suas necessidades e sabemos quais os produtos certos a se oferecer no seu momento atual de vida.

Isso se reflete no índice de 70,9% de satisfação gerado a partir da pesquisa Net Promoter Score (NPS), realizada com mais de 160 mil associados. O resultado é dois pontos percentuais superior ao registrado no ano passado.

As diretrizes do tema estão contempladas na Política de Relacionamento com Associados, Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, que estabelece que esse relacionamento deve seguir os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, preservando nossos valores e observando os princípios do cooperativismo. Ela também reforça a necessidade de prestarmos informações de forma clara e precisa e atendermos suas demandas de forma tempestiva.

Competência #Entender para Atender

Descrição inspiradora: o colaborador possui interesse genuíno em entender e atender as necessidades dos associados e usuários, entregando soluções para proporcionar uma experiência positiva.

Comportamentos desejáveis:

- escuta ativamente os associados e usuários para ampliar o entendimento de suas dores, necessidades e desejos;
- coloca o associado ou usuário no centro de suas atividades, criando soluções que geram valor;
- acompanha os resultados de cada entrega, promovendo a satisfação dos associados ou usuários; e
- propõe melhorias simples que impactam positivamente na experiência dos associados ou usuários, testando e validando novas possibilidades.

Em linha com esse objetivo, nosso novo modelo de competências (saiba mais na página 120), trouxe a #entenderparaatender como uma das competências importantes para o trabalho dos nossos colaboradores, levando o relacionamento com o associado para o centro de suas atividades.

Em 2019, continuamos expandindo nossa presença física no Brasil, com a abertura de novas agências (saiba mais na página 30).

Já em nossos canais digitais, buscamos oferecer maior autonomia, agilidade e conveniência aos associados, mas sem perder de vista os valores e princípios do cooperativismo.

Na conta digital Woop Sicredi, por exemplo, o associado tem a oportunidade de viver a experiência de uma cooperativa de crédito online, acompanhando as iniciativas, conhecendo as lideranças e participando de eventos.

Com a oferta dos canais digitais, onde os associados podem realizar suas transações financeiras, podemos focar nossos colaboradores cada vez menos na realização de questões processuais e transacionais, e mais no estreitamento das relações com os associados. Chamamos a junção dessas duas experiências, a física com a digital, de fisital.

Por meio dela, iremos dar mais autonomia aos nossos associados, que poderão escolher por qual canal querem ser atendidos, tendo a mesma experiência seja no ambiente digital ou físico.

Eles poderão, por exemplo, iniciar o processo de contratação de um produto na agência e concluir em casa, via app, após consultar a família, melhorando sua experiência conosco.

Assim, utilizamos a modernização dos nossos processos e sistemas para manter nossas raízes e a forma humana e próxima de nos relacionarmos.

Em 2019, posicionamos a nossa visão de experiência de agência no futuro. Consideramos que nosso espaço físico segue relevante para acolher nossos associados, e está alinhado com as diretrizes da nossa marca.

O protagonismo da experiência está na convivência das pessoas, que poderão ter seus hábitos acolhidos em uma agência dedicada à realização de conexões, encontros da comunidade, ações de educação financeira, palestras e todo o tipo de iniciativa que proporcione o fortalecimento dos negócios e projetos dos nossos associados.

A transformação digital é nosso primeiro passo em direção à redução dos nossos processos operacionais, para que nossos colaboradores possam cultivar novos motivos para os associados irem às agências físicas.

Educação financeira

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / FS16 / Sicredi SR01

Impacto positivo	
ODS relacionado	

A educação financeira é uma das principais iniciativas que desenvolvemos para aumentar nosso impacto positivo na vida dos associados e suas comunidades, auxiliando as pessoas na administração de seu dinheiro e estimulando o empreendedorismo nas regiões onde atuamos. Contribuímos assim com a formação de um ciclo virtuoso, no qual associados conscientes fazem escolhas ponderadas e independentes, prosperam em seus objetivos pessoais e empresariais e buscam por nossas soluções para atender suas necessidades financeiras.

No Sicredi, me ouvem e me orientam. Oferecem todos os benefícios para o controle da minha vida financeira."

Com nosso apoio, Vinícius lançou um livro sobre a sua história e hoje trabalha com inclusão social na sua região.

Vinícius Streda,
escritor, palestrante e associado do Sicredi, município de Santo Cristo (RS)

Programa de Educação Financeira

GRI 103-2 / 103-3 / FS16

Em 2019, iniciamos a estruturação do nosso Programa de Educação Financeira sistêmico, que permitirá às cooperativas desenvolverem ainda mais o tema junto aos associados e à sociedade em geral.

Tendo como propósito "cooperar para uma vida financeira sustentável", o Programa se baseia nas finanças comportamentais, buscando auxiliar as pessoas a compreenderem sua relação com o dinheiro e mudar seus hábitos e comportamentos, buscando a sustentabilidade da vida financeira. O Programa será chamado "Cooperação na Ponta do Lápis", aproveitando o nome e o desenvolvimento de comunicação já realizados pela Central Sicredi PR/SP/RJ para nomear a sua iniciativa regional.

O Programa prevê o desenvolvimento e a disponibilização de conteúdos e materiais para diversos públicos, como crianças, adolescentes, pessoa física e pessoa jurídica. Também está prevista a construção de um sistema para registro e acompanhamento das ações ao longo do tempo, orientando as evoluções necessárias.

Para 2020, prevemos construir indicadores de acompanhamento, em especial o Índice de Saúde Financeira, que permitirão a orientação dos associados visando o seu desenvolvimento financeiro sustentável. Com a estruturação, nossas ações de educação financeira devem ganhar mais amplitude e impacto junto aos associados e às comunidades onde atuamos, pois farão parte de um Programa estruturado, com uma metodologia que considera as necessidades comportamentais e técnicas dos indivíduos.

Para apoiar nossas ações de educação financeira, especialmente aquelas voltadas ao público infantil, em 2019 distribuímos mais de 3 milhões de revistas em quadrinhos da Turma da Mônica com o tema Educação Financeira para Crianças.

A iniciativa foi desenvolvida em 2018 pela Central Sicredi PR/SP/RJ em parceria com a Mauricio de Sousa Produções (MSP), e agora os três gibis já publicados foram disponibilizados em nossas agências em todo o país. A partir de 2020, a parceria com a MSP passará a ser sistêmica.

Em dois anos foram distribuídos 4,5 milhões de gibis e tivemos 2,4 milhões de *views* dos desenhos animados no Youtube.

Ação com jornalistas no Parque da Mônica para o lançamento dos desenhos animados com o tema da Educação Financeira.

Assista aos vídeos da série Educação financeira para Crianças com a Turma da Mônica

Semana ENEF

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / FS16

Um destaque da nossa atuação sistêmica na educação financeira é a participação na Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), iniciativa anual organizada pelo Banco Central do Brasil com o objetivo de promover a Estratégia Nacional de Educação Financeira. Em 2019, ela foi realizada entre os dias 20 e 26 de maio.

Na edição deste ano, o Sicredi triplicou o volume de ações em relação a 2018, quando realizou cerca de 1,8 mil iniciativas.

Ao todo, nós realizamos 5,6 mil ações na Semana ENEF, entre ações presenciais e digitais. Dentre elas, 4.697 ações presenciais em 964 municípios, totalizando aproximadamente 7 mil horas de capacitação*, em palestras, oficinas, *workshops*, peças de teatro e treinamentos em escolas e empresas.

Como parte da Semana ENEF, realizamos uma campanha de educação financeira com divulgação de vídeos e gibis que impactou mais de 4,4 milhões de pessoas.

Fomos responsáveis por 46% de todas as ações realizadas por cooperativas de crédito na Semana ENEF e por 37% de todas as ações realizadas por instituições financeiras no geral.

*Para o cálculo do total de horas de capacitação, consideramos o tempo médio de 1,5 hora por ação presencial.

5,6 mil
ações

84%
presenciais

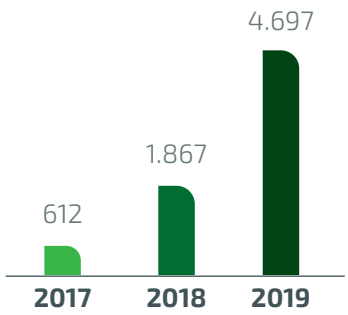
16%
digitais

7.000 horas
em capacitação

964
cidades

4,4 milhões
de pessoas impactadas

Ações presenciais realizadas



Oportunidades nas soluções financeiras

Sicredi SR02

Impacto positivo

ODS relacionado

A oferta de soluções financeiras com um olhar para a sustentabilidade é um dos nossos principais meios para impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente.

Para isso, buscamos ampliar a perspectiva sobre as oportunidades no desenvolvimento de soluções financeiras mais sustentáveis. Ao longo de 2019 realizamos encontros com as equipes de Crédito e Consórcio.

Os normativos internos também contribuem para esse fim. Além da Política de Relacionamento com Associados Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, descrita na página 79, as principais políticas para o justo desenvolvimento das nossas soluções financeiras são a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, a Política de Crédito e a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/ FT), além do Código de Conduta e do nosso planejamento estratégico.

Economia verde

GRI 103-2 / 103-3 / FS7/ FS8

Possuímos diversas linhas de crédito alinhadas à chamada economia verde, que resulta em melhoria do bem-estar da humanidade e da igualdade social, ao mesmo tempo que reduz significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica. Seus principais pilares são a baixa emissão de carbono, a eficiência no uso dos recursos e a inclusão social.

Usamos a metodologia da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN)[1] a fim de calcular a quantidade de recursos que alocamos nesse setor da economia. Ao final de 2019, contávamos com um saldo de R$ 11,2 bilhões em produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais, o equivalente a 15,4% da nossa carteira. O valor é 10,5% superior ao alocado no ano anterior.

[1] A metodologia, desenvolvida pela FEBRABAN e Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces), baseia-se na identificação das atividades econômicas consideradas pela UNEP como pertencentes aos setores da Economia Verde e das atividades potencialmente causadoras de significativo impacto socioambiental, segundo a Resolução 237/1997, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA).

Produtos e serviços com benefícios socioambientais (bilhões)

Produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais (R$)*

	2017	2018**	2019**
Produtos com finalidade específica	7.080.406.140	8.733.128.463	9.261.140.565
Agricultura de Baixa Emissão de Carbono	3.244.462.762	4.723.923.366	5.023.209.666
Boas práticas agrícolas	2.044.012.497	1.894.801.841	1.485.203.479
Microcrédito	1.761.073.008	1.940.414.435	2.006.077.872
Outros produtos com finalidade específica	30.857.873	173.988.821	746.649.549
Demais setores da economia verde	775.041.308	1.400.946.199	1.941.240.977
Total economia verde	**7.855.447.448**	**10.134.074.661**	**11.202.381.542**

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

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

No produto Financiamento para a Energia Solar, fechamos 2019 em mais de **R$ 1 bilhão,** com **17.174 operações**.

Entre as linhas de crédito classificadas como Agricultura de Baixa Emissão de Carbono, incluímos:

Linhas de Custeio de Plantio Direto

Utilizam sistemas de plantio direto na palha, que evita operação de aração e gradagem, diminuindo o revolvimento do solo e reduzindo a emissão de gases de efeito estufa. Além disso, a palha que fica sobre o solo promove o aumento da vida microbiológica, reduzindo ainda mais a emissão. Trata-se do nosso principal produto com benefício socioambiental, com nossas duas linhas de custeio tendo um saldo de R$ 5,0 bilhões em 2019.

Programa para Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agricultura (Programa ABC)

Busca incentivar o investimento em projetos agropecuários que diminuam as emissões de gases de efeito estufa e o desmatamento. Contém uma série de linhas que contemplam a implantação de sistemas orgânicos de produção e de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta.

Também financia a adequação ou regularização das propriedades rurais à legislação ambiental, a implantação e melhoramento de planos de manejo florestal sustentável e a implantação, manutenção e melhoramento de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos de produção animal para geração de energia e compostagem e o uso da fixação biológica do nitrogênio. As linhas de crédito ABC possuíam um saldo de R$ 10,7 milhões ao final do ano.

As linhas classificadas como Boas Práticas Agrícolas incluem, entre outras:

Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (INOVAGRO)

Financia a incorporação de inovações tecnológicas nas propriedades rurais, contemplando a implantação de sistemas para geração e distribuição de energia alternativa para consumo próprio, como a energia eólica, solar e de biomassa. Ao final do ano, a linha possuía um saldo de R$ 64,4 milhões.

Programa de Modernização da Agricultura e Conservação dos Recursos Naturais (MODERAGRO)

Fomenta ações relacionadas à defesa animal; apoia a recuperação de solos por meio do financiamento para aquisição, transporte, aplicação e incorporação de corretivos agrícolas; financia os investimentos necessários ao suprimento de água, alimentação e tratamento de dejetos relacionados às atividades de criação animal e obras decorrentes da execução de projeto de adequação sanitária e ambiental. A linha terminou o ano com um saldo de R$ 119,6 milhões.

Pronaf Mais Alimentos

Traz benefício social ao viabilizar o financiamento a agricultores e produtores rurais familiares. Deve ser utilizada para investimentos diretamente relacionados à implantação, ampliação ou modernização da estrutura das atividades de produção, de armazenagem, de transporte ou de serviços agropecuários ou não agropecuários, no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas. Em 2019, a linha de crédito teve um saldo de R$ 1,1 bilhão.

Em nossa carteira, contamos com um Consórcio Sustentável, voltado para a aquisição e construção de casas-contêineres e para a aquisição de produtos ecoeficientes, como tratamento de água e esgoto e geração de energia solar e eólica.

As nossas linhas de microcrédito financiam microempreendedores formais e informais e promovem a inclusão no mercado financeiro dos microempreendedores de baixa renda. Entre essas linhas está inclusa a Pronaf Custeio, voltada aos agricultores familiares, que teve um saldo de R$ 2,0 bilhões.

Desde o início, o Sicredi entrou, apostou e investiu na nossa empresa. E desde então a parceria continua cada vez mais forte", diz Roberto, que, junto com Mauro, é dono de uma empresa de produtos orgânicos.

Mauro Reichert e Roberto Machado,
empresários e associados do Sicredi, município de Realeza (PR)

Fortalecendo os pequenos empresários

Em agosto, lançamos a nossa nova máquina compacta de cartões, voltada principalmente para microempreendedores individuais (MEIs), autônomos e profissionais liberais. A máquina, que opera sem bobina e aceita os principais cartões e pagamentos por aproximação (NFC), não tem aluguel ou taxa de adesão e já vem com Wi-Fi, chip e plano grátis, eliminando a necessidade de número de celular para funcionamento. A novidade vem reforçar a nossa entrada no mercado de adquirência, oferecendo maior mobilidade e autonomia para os pequenos empresários conduzirem seus negócios.

Fortalecendo a inovação na agricultura

Em 2019, firmamos uma parceria com a AgTech Garage na cidade de Piracicaba (SP), *hub* de inovação que conecta *startups*, instituições de ensino, produtores rurais e outros atores a fim de acelerar o desenvolvimento de soluções tecnológicas e inovadoras para o agronegócio.

Ao participar da iniciativa, temos como objetivo contribuir para o surgimento de novas agritechs (*startups* com soluções voltadas ao agronegócio) que gerem valor para nossos associados e para a agricultura brasileira.

Em setembro, anunciamos as duas primeiras empresas a fazer parte do nosso programa de aceleração. A *startup* Elysios foi escolhida por ser a primeira plataforma *mobile* e web focada no pequeno e médio agricultor familiar. Ela tem por base um aplicativo que permite tanto ao produtor rural como ao técnico que acompanha a sua propriedade visualizarem em tempo real a produção, se comunicarem e rastrearem todos os acontecimentos do cultivo.

Já a *startup* Digifarmz foi selecionada por auxiliar técnicos e agricultores a controlarem doenças da soja, apresentando parâmetros para tomadas de decisão. A empresa orienta tanto sobre os produtos a serem utilizados no combate às pragas quanto nas datas e quantidades ideais de aplicação. Após quatro meses de capacitação, as empresas apresentarão os resultados e poderão dar continuidade à parceria.

Canais digitais

Sicredi RC13 / 418-1

Ao longo do ano, continuamos focados no aprimoramento contínuo dos nossos canais digitais e na transformação digital de nosso negócio.

Em nosso aplicativo, passamos a oferecer novas funcionalidades, como a possibilidade de login por biometria para associados PJ, sugestões para poupar durante as transações e uma nova precificação para crédito fácil.

Repaginamos a *home* e as telas de cartões, investimentos, crédito e conta-corrente. No caso dos cartões, equiparamos as funcionalidades de PJ e PF e possibilitamos habilitar para uso no exterior e solicitar o aumento de limite de crédito (PF e PJ) pelo aplicativo.

Como resultado, o número de usuários do aplicativo cresceu 45% em relação a 2018.

Em 2019, começamos a utilizar o WhatsApp para fazer o atendimento aos nossos associados. Até o terceiro trimestre, a ferramenta já agilizava o atendimento em mais de 200 agências. Nos primeiros dois meses foram mais de 3 mil associados atendidos.

Atualizamos a plataforma computacional que sustenta os sistemas críticos de negócio, disponibilizando maior segurança e desempenho transacional, garantindo o crescimento do negócio para os próximos anos.

Também iniciamos os testes do novo terminal de caixa, que deve ser lançado nacionalmente no ano que vem, levando uma experiência mais intuitiva e amigável para o colaborador e mais agilidade para os associados.

Lançamos o aplicativo Sicredi X, voltado para as pessoas que desejam abrir a sua conta poupança já no novo sistema.

Em 2020, também devemos iniciar a migração dos demais produtos voltados à pessoa física para o novo core.

Woop Sicredi

Lançado em 2018, o Woop Sicredi foi a primeira oferta 100% digital e criada totalmente dentro do novo core bancário. Por meio dela, o associado pode abrir uma conta de forma totalmente eletrônica, e tem acesso aos serviços financeiros mais utilizados, como conta-corrente, poupança, pagamentos, transferência, crédito pessoal pré-aprovado, cartão de débito ou cartão múltiplo de débito e crédito.

O Woop Sicredi iniciou 2019 com aproximadamente 24 mil contas. Durante o ano, houve um reposicionamento do produto no qual **60 cooperativas** aderiram à isenção de cestas de relacionamento, além de uma nova campanha de comunicação. Com isso, foi possível aumentar a taxa de abertura semanal de contas em 112%, chegando a **72,2 mil contas em dezembro de 2019**.

Com essa ampliação, aumentamos nossa capacidade de engajar os associados nos princípios e valores do cooperativismo, uma vez que o aplicativo traz funcionalidades que permitem viver o dia a dia da cooperativa, como acompanhar seus resultados, conhecer seus representantes e participar de eventos.

Segurança digital

Com a intensificação do uso de canais digitais, a segurança dos nossos produtos e canais de relacionamento recebem uma atenção constante. Em 2019, expandimos a utilização do dispositivo de segurança QR Code para realizar transações nos canais eletrônicos, reduzindo os prejuízos com fraudes eletrônicas e contribuindo para uma melhor experiência dos associados.

Seguimos avançando na gestão de identidades e acessos dos colaboradores aos sistemas corporativos, intensificamos a segurança dos nossos sistemas e avançamos na proteção contra ataques cibernéticos, seguindo boas práticas de mercado e recomendações de auditorias. Evoluímos também o nível de segurança dos canais eletrônicos, o que nos permitiu reduzir as ocorrências de fraudes eletrônicas e avançar em novos estudos para potencializar a utilização dos canais com maior segurança.

Em 2019, não registramos nenhuma reclamação comprovada relativa a violação de privacidade, vazamentos e perdas de dados dos clientes. Nosso indicador de Segurança nas Transações Eletrônicas atingiu o resultado de 99,9% de proteção nos canais, reduzindo os prejuízos com fraudes eletrônicas e contribuindo para uma melhor experiência dos associados.

Na Segurança Física, passamos a monitorar mais 151 agências, chegando ao total de 1.712 pontos monitorados ao final de 2019, provendo maior segurança para esse canal e aos nossos associados. O conjunto de dispositivos de segurança instalados nas agências e as ações da Central de Monitoramento Patrimonial do Sicredi evitaram a perda de 65% dos valores expostos nos ataques criminosos que foram sofridos.

Em 2020, aumentaremos os investimentos nos controles e operação de segurança, reduzindo os riscos cibernéticos e evoluindo na proteção dos dados em linha com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Gestão de riscos

GRI 102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-31

Impacto positivo	
ODS relacionado	

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

Nosso processo de gestão de riscos considera:

Riscos financeiros

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

Riscos não financeiros

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

Nossos normativos relacionados à gestão de risco são revisados anualmente pelo Conselho de Administração da SicrediPar.

A gestão do tema inclui o monitoramento de indicadores e o seu reporte mensal para os comitês que apoiam o Conselho de Administração nas deliberações relacionadas às políticas e diretrizes de gestão de risco e aos limites prudenciais a serem observados. Essas deliberações não possuem uma frequência estabelecida.

Para identificação, gestão de riscos e oportunidades, o Conselho tem o apoio do Comitê de Riscos e *Compliance* (saiba mais na página 50).

A discussão neste comitê assessor especializado garante a efetividade do processo, atuando na avaliação dos aspectos técnicos mais abrangentes dos riscos e reportando ou indicando ao Conselho ações para deliberações específicas.

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

Gerenciamento integrado de riscos

Possuímos uma Declaração de Apetite por Riscos (Risk Appetite Statement, ou RAS), um documento sistêmico que alinha o nosso apetite aos diferentes tipos de riscos, definindo alertas e limites e facilitando a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos no Sistema.

Todas as nossas entidades e aqueles que fazem parte delas devem tomar conhecimento e agir conforme a RAS. Nosso apetite por risco é fundamentado pela nossa visão estratégica. Como diretriz para alcançar nossos objetivos, todas as ações contidas no planejamento estratégico devem ser compatíveis com o apetite por riscos descrito na RAS.

Segurança financeira

GRI 102-13

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

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

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

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

FitchRatings	Moody's	Standard & Poor's
AA	**Aa1.br**	**AAA**

Risco socioambiental

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

Impacto positivo	
ODS relacionado	

O financiamento de atividades em setores expostos a impactos socioambientais pode gerar perdas financeiras e danos a nossa reputação. Por isso, essas operações demandam mecanismos mais detalhados de mitigação de riscos, assim como avaliação específica dos impactos para o negócio e para as comunidades nas quais estamos inseridos.

A gestão sistêmica do tema é de responsabilidade da Superintendência de Riscos de Crédito e Socioambiental, que responde ao diretor-executivo de Riscos do CAS. Nas centrais, a responsabilidade pela gestão de riscos socioambientais é da Diretoria de Supervisão e nas cooperativas é da Diretoria de Operações.

Nossa Norma de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito atende à Resolução 4.327/14 do Conselho Monetário Nacional e mantém-se como o principal impulsionador da nossa gestão socioambiental. A norma estabelece as diretrizes e consolida os parâmetros e procedimentos aplicáveis aos associados cujas atividades possuem exposição a riscos socioambientais e relevante proporcionalidade em nossa carteira, incluindo o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais.

Conduzimos anualmente a avaliação da adequação efetiva dos procedimentos assumidos na norma. Em fevereiro de 2019, foi finalizado o primeiro trabalho de Auditoria Interna do gerenciamento de RSA e em setembro foi realizada a segunda inspeção.

Em 2019, as avaliações de RSA também começaram a ser aplicadas para mitigar os riscos em outros produtos, como consórcio e moeda estrangeira.

A aplicação das práticas socioambientais também é avaliada externamente pelo Banco Central do Brasil, que supervisiona anualmente a implementação da Resolução 4.327/14 por meio de um questionário eletrônico.

O International Finance Corporation (IFC), nosso parceiro de negócio, realiza uma supervisão anual do processo, por meio do Report Universal Banks, e a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), por meio de seu Relatório de Conformidade, também realiza o acompanhamento anual do atendimento à autorregulação SARB14.

Em 2019, passamos pela primeira fiscalização presencial do Banco Central, que analisou e aprovou nossas práticas de gerenciamento do risco socioambiental, identificando oportunidades de avanços a serem realizados nos próximos anos.

A avaliação do RSA nas concessões de crédito segue em evolução com a incorporação de novas práticas, o aperfeiçoamento dos processos atuais e a contínua disseminação do tema em nossa cultura interna e junto aos nossos associados.

A implementação dessas ações e seus resultados são reportados e discutidos nos fóruns competentes, incluindo os Comitês de Riscos, de Compliance e de Sustentabilidade. Além disso, o Comitê Técnico de Riscos avalia o RSA na criação e manutenção de produtos e recomenda ações referentes ao tema, subsidiando as decisões da Diretoria Executiva e os encaminhamentos desta ao Conselho de Administração.

A avaliação de RSA tem se tornado um elemento cada vez mais importante para nossos processos de captação. Nos últimos anos, instituições como o Inter-American Development Bank (BID), Japan International Cooperation Agency (JICA) e Moody´s Investors Service intensificaram a demanda por reportes mais detalhados sobre as nossas práticas de RSA, solicitando dados de monitoramento e esclarecimentos referentes a nossas metodologias.

Práticas de RSA

Desde setembro de 2019, todos os nossos contratos de crédito possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental, com previsão de multa e liquidação antecipada das operações diante do descumprimento de itens contratuais.

A avaliação desses casos é realizada pelo Comitê Regional de Crédito da cooperativa, por meio de monitoramentos disponibilizados pela área centralizada de gerenciamento de RSA.

Além disso, em consonância com a Resolução 4.327/14 do Conselho Monetário Nacional, aplicamos verificações de risco socioambiental considerando os princípios de proporcionalidade e relevância da nossa carteira. Dessa forma, os produtos e serviços são segmentados conforme a sua exposição ao risco socioambiental, buscando uma abrangência eficaz da mitigação de riscos nas operações de crédito, consórcio e moeda estrangeira.

Em nosso processo de concessão de crédito, aplicamos questionários autodeclaratórios para os associados cujas atividades possuem maior exposição a riscos e relevante proporcionalidade em nossa carteira. Os questionários funcionam como um sinalizador de possíveis problemas e irregularidades socioambientais e são utilizados na tomada de decisão das operações de crédito do associado. Em 2019, aplicamos 11.450 questionários, 89% dos quais voltados para associados PJ.
Realizamos verificações adicionais que visam

Práticas de RSA adotadas pelo Sicredi

Questionários de auto declaração socioambiental

Atividades vedadas e não recomendadas

Triagem ambiental

Geoprocessamento

Interlocução com órgãos ambientais e parceiros de negócio

avaliar o envolvimento com atividades não recomendadas, como extração ou comercialização de madeira de floresta nativa, e monitorar os comportamentos da carteira relacionada com atividades de alta exposição, como mineração de carvão.

Adicionalmente, estabelecemos um bloqueio sistêmico que impede qualquer concessão de crédito para associados, e seus respectivos grupos econômicos, citados no Cadastro de Empregadores que submeteram trabalhadores a condições análogas às de escravo, divulgado pela Secretaria do Trabalho e Ministério da Economia.

De forma similar, realizamos o bloqueio sistêmico de produtos com maior exposição ao risco socioambiental para associados, e seus respectivos grupos econômicos, compreendidos nas listas oficiais de embargos ambientais divulgadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA) e pelo Instituto Chico Mendes de Preservação da Biodiversidade (ICMBio).

Esses casos são submetidos a uma avaliação e, caso a área ou atividade a ser beneficiada não seja objeto do embargo e os riscos socioambientais estejam mitigados, emite-se parecer para a continuidade do fluxo de concessão do crédito, apontando as ressalvas e condicionantes necessárias.

Esse processo é chamado de triagem socioambiental. O associado permanece bloqueado enquanto estiver nas listas oficiais e essa triagem é realizada a cada nova solicitação de produto com maior exposição ao risco socioambiental. Em 2019, realizamos 1.010 triagens, 24% das quais voltadas para associados PJ.

Utilizamos também sistemas de geoprocessamento para avaliar as áreas de maior risco ambiental em nossas operações de crédito rural, em linha com a obrigatoriedade de captura e envio de coordenadas geodésicas instituída pela Resolução 4.427/15 e atualizada pelas Resoluções 4.580/17 e 4.685/18, do Conselho Monetário Nacional.

A partir das coordenadas da área a ser beneficiada pelo financiamento, validamos de forma automática se há sobreposição com áreas de risco divulgadas oficialmente pelos órgãos ambientais responsáveis.

Nessa validação pré-concessão, é emitida mensagem de "restrição" quando identificadas sobreposições com terras quilombolas ou com dois tipos de Unidades de Conservação (Áreas de Proteção Ambiental e Áreas de Relevante Interesse Ecológico), ou uma mensagem de "proibição" quando identificadas sobreposições com os demais tipos de Unidades de Conservação, Terras Indígenas ou com embargos ambientais, impedindo a continuidade do financiamento nesses casos.

Também utilizamos as coordenadas para realizar avaliações, monitoramentos e disseminação das informações das operações com risco após a concessão do crédito.

Em 2019, ampliamos a interlocução com órgãos ambientais por meio de ações de integração, visando a disseminação de práticas de conscientização e regularização socioambientais. Dentre as atuações, destacam-se oficinas nas centrais em conjunto com parceiros do ICMBio e da Fundação Dom Cabral, bem como a realização de ação conjunta com Consultor Ambiental parceiro da FEBRABAN, IBAMA e outros órgãos federais, estaduais e municipais.

Da mesma forma, estreitamos o relacionamento com parceiros de negócio, aumentando o diálogo quanto a práticas de mitigação do risco socioambiental, dados de monitoramento e metodologias de avaliação.

Participamos também do desenvolvimento de uma metodologia específica para o registro de perdas decorrentes de danos socioambientais em Grupo de Trabalho da FEBRABAN, permitindo maior monitoramento dos impactos do tema nos associados e operações.

Além disso, visando uma ampliação das análises quantitativas e do direcionamento por dados, iniciamos estudo para incorporação de fatores socioambientais na sensibilização do *rating* dos associados, para maior assertividade na avaliação de riscos. Em 2020, esses temas serão tratados como prioridade no aprimoramento da identificação de oportunidades, impactos e riscos.

Treinamentos de RSA

Para o fortalecimento da nossa cultura e dos nossos processos, investimos em formações funcionais e treinamentos voltados ao RSA. Realizamos, por exemplo, a certificação sobre Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro (modalidade à distância), obrigatória para diversas funções nas agências, cooperativas e centrais, que foi realizada por 2.282 colaboradores em 2019.

No reforço interno dos processos, presencialmente foram capacitados em torno de 200 multiplicadores nas centrais e cooperativas, cujo objetivo foi disseminar e aperfeiçoar as práticas adotadas. Já a equipe centralizada de gerenciamento de RSA intensificou as especializações no tema, totalizando mais de 160 horas em cursos, palestras, congresso, fóruns, workshops e grupos de trabalho com outras instituições financeiras.

Riscos em decorrência das mudanças climáticas

GRI 201-2

Conscientes das implicações financeiras e dos riscos decorrentes das mudanças climáticas, iniciamos estudos de avaliação e identificação da exposição e das oportunidades existentes em nossa carteira de crédito, assim como acompanhamos as discussões em alinhamento com o mercado.

Com o objetivo de facilitar a priorização das ações relativas ao gerenciamento de riscos climáticos e a análise de materialidade das divulgações recomendadas pela *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), aplicamos a camada setorial da régua de sensibilidade ao risco climático, desenvolvida pela FEBRABAN, em nossa carteira de crédito como um todo.

Através do estudo, foi constatada a baixa sensibilidade da nossa carteira quanto aos riscos climáticos.

No entanto, avaliando a metodologia, identificamos uma limitação em seus resultados, pois consideram apenas as operações de crédito de pessoa jurídica. Considerando que nossa carteira é muito voltada para a pessoa física do agronegócio, um segmento que possui alta sensibilidade a esse tipo de risco, entendemos que o nosso próximo passo no tema deva ser o aprimoramento das metodologias aplicadas.

Dessa forma, será possível mensurar com maior assertividade os riscos climáticos envolvidos em nossa carteira de crédito e aplicar as recomendações da TCFD de forma adequada e compatível com a exposição existente.

Operação sustentável

GRI 103-2 / 103-3 / 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-4

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Como parte do nosso esforço em criar valor para a sociedade, com menor impacto no meio ambiente, buscamos continuamente tornar a operação das nossas agências e sedes administrativas mais sustentável. Para isso, orientamos nossas entidades, CAS, centrais e cooperativas quanto à operação ecoeficiente.

Desde 2016, o Centro Administrativo Sicredi (CAS), na unidade Assis Brasil, possui o seloLEED EB O&M: Operação e Manutenção, para prédios existentes, no maior nível possível: o Platinum.

O prédio foi o primeiro na América Latina a receber o selo. Essa certificação é focada na eficiência operacional e manutenção do edifício, ajudando a minimizar os custos e o impacto ao meio ambiente.

A construção conta com captação de água da chuva e aproveitamento para fins não potáveis, torneiras e sanitários com sistemas econômicos de consumo de água, e sistema de automação para gerenciamento da iluminação e ar condicionado. O esgoto sanitário gerado na construção passa por tratamento avançado e é reaproveitado para irrigação e demais usos não potáveis.

O prédio também está equipado com computadores com sistemas inteligentes para a economia de energia.

A partir de setembro de 2019, toda a energia consumida no prédio do CAS passou a ser comprada no Mercado Livre de Energia, sendo 100% de fonte renovável* e de baixo impacto.

Além disso, algumas cooperativas desenvolvem ações de redução de emissões de CO_2, como instalação de painéis fotovoltaicos, gestão e minimização de resíduos sólidos.

Este ano publicamos pela segunda vez o nosso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) sistêmico, seguindo as diretrizes internacionais do GHG Protocol.

Com vistas a melhorar o nosso desempenho, estamos continuamente buscando aperfeiçoar a qualidade das informações de ecoeficiência usadas para a elaboração do inventário.

Em 2019, aumentamos a cobertura de dados centralizados, com informações de todas as cooperativas. Estamos comprometidos com a melhoria desse processo e buscando aperfeiçoar a gestão do tema, objetivando uma cobertura completa de dados para os três escopos do inventário em todas as unidades do Sicredi.

* Energias Renováveis: Solar, Eólica, Biomassa e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH).

Em 2019, emitimos 35.792,3 toneladas de CO_2 equivalente.

Desse montante, 14,34% corresponde a emissões diretas (Escopo 1), 11,02% a emissões indiretas por energia adquirida (Escopo 2) e 74,63% a outras emissões indiretas (Escopo 3). Com isso, emitimos 1,25 tCO_2e por colaborador.

Durante o ano, nossas emissões estiveram concentradas no consumo de combustível para transporte de numerário (31,2%) e transporte de malote (21,4%), consumo de energia das unidades (11,02%), viagens a negócio (10,3%) e emissões fugitivas pela reposição de gases em aparelhos de ar-condicionado (10,1%). Essas fontes representam mais de 84% das emissões do sistema.

Total de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)**

Fontes de Emissões	Emissões Totais (tCO_2e)	%
Escopo 1	**5.133,5**	**14,3**
Fugitivas	3.614,7	10,1
Combustão Móvel Direta	1.076,1	3,0
Combustão Estacionária	395,3	1,1
Efluentes	47,5	0,1
Escopo 2	**3.946,0**	**11,0**
Energia Elétrica Comprada	3.946,0	11,0
Escopo 3	**26.712,7**	**74,6**
Viagens a negócios	3.706,6	10,4
Transporte e distribuição (*upstream*)	18.901,1	52,8
Deslocamento de funcionários	2.341,8	6,5
Resíduos gerados nas operações	1.575,0	4,4
Transporte e distribuição (*downstream*)	186,4	0,5
Bens e serviços comprados	1,8	0,0
Total (tCO_2e)	**35.792,3**	**100,0**

Intensidade de emissões (tCO_2e/colaborador)	1,25	-

**Abrangência: Centro Administrativo Sicredi (CAS), centrais e cooperativas do Sicredi.

Em 2019, adicionamos no Sicredi Aprende (saiba mais na página 121), três módulos de treinamento com o objetivo de ampliar o conhecimento dos colaboradores sobre o Inventário de Emissões de GEE, abordando os temas:

- Contextualização sobre as mudanças climáticas e a importância do inventário
- Foco no processo de coleta de informações para o inventário
- Formas de compensação das emissões

Durante o ano, aprovamos a adesão ao Programa Brasileiro GHG Protocol, que deve acontecer até o primeiro semestre de 2020. O programa estimula a cultura corporativa para elaboração e publicação de inventários de emissões de gases do efeito estufa (GEE) por meio de um registro público de emissões. Pela primeira vez, nosso inventário sistêmico estará disponível na plataforma online do Registro Público de Emissões, podendo ser acessado a partir de agosto de 2020.

Papel

Ao longo de 2019, realizamos uma série de iniciativas para reduzir o uso de papel em nossos produtos e serviços. Desde março, no Seguro de Vida, temos o processo de recusa do seguro prestamista, em que deixamos de enviar a via física, substituída por meio digital. Com esse processo, deixamos de enviar em torno de 9 mil documentos por mês.

Para a operação de Seguros Previdência, em outubro de 2019, possibilitamos a adesão ao plano de benefícios Sicredi por meio digital. Nesse processo, deixamos de imprimir em torno de 100 mil folhas.

No caso dos cartões, lançamos uma solução digital que permite ao associado solicitar, pelo aplicativo, a inibição do envio da fatura em papel, disponibilizada na segunda quinzena de dezembro de 2019.

Com essa entrega, o potencial de redução de custos para o sistema é muito grande e diminui especialmente o impacto no meio ambiente e especialmente de diminuir o impacto no meio ambiente, considerando que até então, a média mensal de geração de faturas era de 1,1 milhão, gerando aproximadamente 3 milhões de folhas.

Cabe ressaltar que a fatura digital disponível nos canais (aplicativo, site e a própria consulta pela Central de Atendimento) tem as mesmas informações que a fatura impressa. A iniciativa ainda não tem resultados mensurados, mas pretende diminuir nossos custos e mitigar o impacto ambiental, ao mesmo tempo em que gera praticidade ao associado.

Agência Smart na ONU

O projeto de agência Smart desenvolvido pela cooperativa Sicredi União PR/SP na cidade de Cafeara (PR) foi um dos 36 finalistas do 1º Prêmio ODS Pacto Global, iniciativa ligada à Organização das Nações Unidas (ONU) que reconhece práticas que colaboram para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A agência é feita de contêineres e não utiliza dinheiro em sua operação, facilitando a instalação em cidades de pequeno porte.

Com o reconhecimento, a iniciativa passou a constar no banco de Boas Práticas do Pacto Global e a cooperativa foi convidada a apresentar o projeto na sede das Nações Unidas, em Nova Iorque (EUA), como parte do evento SDGs in Brazil, que aconteceu durante o High-Level Political Forum 2019 (Fórum Político de Alto Nível, em português) em julho.

Sicredi Smart
Cafeara (PR)

Fornecedores

GRI 102-9 / 103-2 / 103-3 / 204-1 / 308-1 / 308-2 / 414-1 / Sicredi SR04

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Ao compartilhar nossas preocupações com a sustentabilidade com toda a cadeia de fornecedores, expandimos o impacto positivo do nosso negócio. Nesse contexto, temos a oportunidade de apoiar fornecedores locais no fortalecimento de suas empresas, levando desenvolvimento regional.

Contamos com a Norma de Compras de Produtos e/ou Serviços, que estabelece regras, papéis e responsabilidades para todo processo das compras realizadas pelo CAS. A norma indica que os fornecedores devem, preferencialmente, ser associados a uma das cooperativas.

Dessa forma, geramos mais valor à nossa cadeia de negócios e ampliamos os vínculos de confiança com os fornecedores. Também priorizamos a contratação de empresas das comunidades onde estamos presentes, gerando mais valor à população local.

As cooperativas e centrais possuem autonomia para realizar seus contratos localmente. Apesar disso, a maioria dos seus contratos é firmado com empresas das regiões onde atuam.

Em 2019, os principais fornecedores críticos aos nossos processos estavam localizados nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná, Rio de Janeiro e Mato Grosso, que representaram 85,6% dos pagamentos efetuados a esse tipo de fornecedor.

Em 2019 pagamos

R$ 5,1 bilhões

para 32,1 mil fornecedores

Desse valor

10,9%

foram gastos com fornecedores locais

Para garantir que os fornecedores estejam alinhados aos nossos valores, contamos com cláusulas anticorrupção e de direitos humanos, inseridas em nossos contratos em 2019. Entre outros temas, as cláusulas exigem a não contratação de mão de obra forçada ou infantil em sua operação e em sua cadeia de fornecimento e incentivam a adoção de práticas como a não discriminação.

Também possuímos cláusulas que tratam de meio ambiente, estipulando o cumprimento de todas as normas e exigências legais relativas à Política Nacional de Meio Ambiente, especialmente quanto à utilização racional de recursos naturais e a correta disposição de resíduos. Recomendamos que as cooperativas utilizem essas mesmas cláusulas padronizadas em suas compras locais, divulgando o modelo em um Guia de Boas Práticas na Gestão de Contratos.

Em 2019, iniciamos um piloto para a inclusão de critérios ambientais e sociais na seleção de fornecedores. Aplicamos questionários socioambientais a oito fornecedores de design ambiental, que fornecem para as cooperativas, dos quais três foram contratados.

O documento incluiu questões sobre a existência de uma Política Ambiental, a reciclagem de resíduos, programas de redução de consumo de água e energia, combate ao trabalho infantil e trabalho escravo, incentivo à diversidade e programas de desenvolvimento da comunidade local. A previsão é que o questionário faça parte de uma ferramenta a ser lançada em 2020 para uso do CAS e das cooperativas conforme sua necessidade.

Durante o ano, criamos um grupo de trabalho de gestão de risco de terceiros, com objetivo de conhecer o cenário e as melhores práticas no tema de gestão sustentável da cadeia de fornecimento. Para o próximo ano, também devemos organizar encontros trimestrais com o objetivo de capacitar os fornecedores em diversos aspectos, incluindo os de sustentabilidade.

06.

A atuação conjunta das nossas cooperativas com os associados e com a comunidade é a grande propulsora do desenvolvimento local. Por meio do fomento à economia, da inclusão financeira e do investimento social privado geramos o nosso maior resultado: o impacto positivo nas comunidades onde estamos presentes. É um ciclo virtuoso que estimula o investimento do associado na cooperativa, ampliando os recursos financeiros disponíveis para a região.

Neste capítulo abordaremos os temas focais:

Direcionadores

- Fomentar a economia local e a inclusão financeira
- Fomentar o capital humano, social e intelectual na atuação regional

Desenvolvimento local

Fomento à economia local

GRI 103-2 / 103-3 / 201-1 / 203-2 / 204-1 / FS6 / FS13 / Sicredi DL01 / DL02

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Por meio da atuação responsável e próxima das nossas cooperativas promovemos transformações positivas das comunidades onde atuamos, contribuindo para o desenvolvimento local. A presença das nossas cooperativas leva maior dinamismo à economia dessas regiões, fortalecendo os negócios dos nossos associados e o comércio local, estimulando a geração de renda e inserindo um número cada vez maior de pessoas no sistema financeiro nacional.

Ao longo de 2019, geramos mais de R$ 13 bilhões em receitas, que foram distribuídas da seguinte forma:

Valor econômico distribuído em 2019 (R$ milhares)

Demonstração do Valor Direto Gerado e Distribuído (R$ milhares)

	2017	2018	2019
Valor econômico gerado (receitas)	**11.403.788**	**12.014.004**	**13.614.434**
Valor econômico distribuído	**9.443.268**	**9.620.299**	**10.883.786**
Custos operacionais	6.423.346	6.290.203	7.052.857
Salários e benefícios de empregados	2.020.928	2.324.286	2.691.830
Pagamentos a provedores de capital	453.083	390.266	373.784
Pagamentos ao governo	542.679	609.604	758.023
Investimentos comunitários*	3.232	5.940	7.292
Valor econômico retido**	**1.960.520**	**2.393.705**	**2.730.648**

*Veja o detalhamento dos investimentos comunitários na página 157.
**Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído.

Também impactamos a economia dessas comunidades por meio da contratação de fornecedores locais, que são aqueles registrados como MEI ou Simples Nacional nas regiões onde estamos presentes.

Em 2019, R$ 550,5 milhões foram pagos à fornecedores locais.

O valor representou 10,9% dos nossos gastos totais com fornecedores.

Nossa presença destacada em municípios poucos populosos, onde raras instituições financeiras estão presentes, amplia o potencial do nosso negócio fazer a diferença para a população. Em 2019, estivemos presentes em 1.197 municípios com menos de 100 mil habitantes.

Em 210 municípios somos a única instituição financeira. Nesses locais, que possuem uma população de até 20 mil habitantes, somos um meio essencial para a inclusão financeira para mais de 850 mil pessoas.

Presença em municípios pouco populosos

Número de habitantes	Quantidade de municípios no Brasil	Quantidade de municípios com presença do Sicredi	Quantidade de pontos de atendimento nos municípios
Até 5 mil	1.257	315	318
De 5 a 20 mil	2.551	475	502
De 20 a 50 mil	1.096	265	323
De 50 a 100 mil	349	142	202
Mais de 100 mil	317	181	516
Total	**5.570**	**1.378**	**1.861**

Municípios onde somos a única instituição financeira*

Número de habitantes	2017	2018	2019
Até 5 mil	146	150	158
De 5 a 20 mil	53	52	52
Total	**199**	**202**	**210**

*Considerando postos de atendimento ao associado e agências bancárias.

“Quando eu estava precisando, eles confiaram em mim e me ajudaram a crescer, não só como cliente, mas também como pessoa.”

Apoiamos o associado com consultoria para abrir e expandir sua empresa de entregas, que hoje conta com 15 motos, gerando emprego e renda na sua região.

Alcebíades Dantas,
empresário e associado do Sicredi,
município de Caucaia (CE)

Outra forma de impactarmos a economia das comunidades onde atuamos é por meio da destinação de parte dos resultados obtidos no ano.

Nas assembleias que aconteceram em 2019, definimos a distribuição dos resultados referentes ao ano de 2018.

Dos R$ 787 milhões destinados para as cooperativas distribuírem em 2019, 14,9% foram para Reserva Legal, FATES (saiba mais na página 123) e demais fundos não obrigatórios. Os outros R$ 670 milhões foram distribuídos aos associados[1] a partir de decisão da assembleia, representando 85,1% do total.

Dentre esse montante, os associados deliberaram se a distribuição dos resultados seria feita por depósito em conta-corrente ou na conta capital[2]. Quando o associado decide investir na conta capital, ele amplia o seu patrimônio e injeta recursos ativos na cooperativa, fortalecendo a margem de negócios que beneficiará todos os associados.

Nos casos em que os recursos são depositados em conta-corrente, o valor fica à sua disposição para ser utilizado normalmente, fomentando a economia local.

Em 2019, R$ 387 milhões dos resultados distribuídos foram depositados em conta-corrente.

A distribuição de resultados é uma fonte de renda importante para o associado, que só é possível por conta do nosso modelo cooperativo.

Em uma das cooperativas, por exemplo, a distribuição chegou a gerar, em média, 3,2 salários adicionais aos associados.

Anualmente, também destinamos uma parte do resultado para o pagamento de juros sobre o capital próprio aos associados, feito com base nos valores que possuem em sua conta capital.

Em 2019, esse valor foi pago em dezembro, com base nas receitas do ano corrente. O montante pago foi de R$ 374 milhões, representando 12,0% do resultado do exercício.

Ao distribuirmos juros ao capital, compartilhamos com os associados os resultados financeiros gerados pelo negócio, ampliando seu patrimônio ao mesmo tempo em que fortalecemos as cooperativas.

[1] A forma de distribuição desse valor entre os associados é definida proporcionalmente ao uso dos produtos e serviços junto da cooperativa.
[2] A conta onde é depositado o recurso da cota capital, a cota parte do associado na sociedade com a cooperativa, sendo sua participação direta no fortalecimento da instituição.

A capacidade do negócio gerar valor é ainda maior por conta do nosso modelo cooperativo. Isso porque nosso trabalho consiste em captar recursos de associados e emprestar para outros associados da mesma região.

Ao ser revertido em crédito para o mesmo local, o recurso impacta positivamente na comunidade, apoiando a geração de empregos e a produtividade das organizações.

Durante o ano, oferecemos uma ampla carteira de produtos e serviços que melhoraram a vida e o negócio dos nossos associados. Nossa receita foi dividida segundo as seguintes linhas de negócio:

Participação das linhas de negócio na receita total (milhares de R$)

	2017		2018		2019	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Crédito	**7.741.210**	**62%**	**8.719.306**	**67%**	**10.479.202**	**70%**
Receitas financeiras	**3.099.052**	**25%**	**2.365.129**	**18%**	**2.260.548**	**15%**
Prestação de serviços	**1.564.264**	**13%**	**1.935.665**	**15%**	**2.323.327**	**15%**
Serviços bancários	619.422	5%	726.018	6%	858.511	6%
Seguros	263.740	2%	329.959	3%	364.278	2%
Cartões	219.756	2%	316.899	2%	454.732	3%
Cobrança	211.970	2%	249.042	2%	284.572	2%
Consórcios	141.083	1%	168.709	1%	189.793	1%
Convênios	69.398	1%	67.414	1%	73.114	0%
Outros serviços	38.895	0%	77.624	1%	98.327	1%
Total	**12.404.526**	**100%**	**13.020.100**	**100%**	**15.063.077**	**100%**

Crédito

Ao oferecer produtos e serviços que atendem às necessidades dos associados dos segmentos PF, PJ e Rural, apoiamos o seu crescimento e o desenvolvimento de sua comunidade.

Em 2019, nossa carteira de crédito cresceu 28,7%, um incremento de R$ 16 bilhões em relação a 2018, atingindo a marca de R$ 72,2 bilhões de crédito total. A carteira é composta por R$ 45,8 bilhões em crédito comercial e R$ 26,4 bilhões em crédito rural e direcionados.

Saldo e concessão de crédito (R$ bilhões)

	2017	2018	2019
Saldo	43,6	56,1	72,2
Concessão	42,5	52,3	64,0

Em nossa busca por oferecer produtos e serviços que atendam às necessidades dos associados, contribuímos para o desenvolvimento de seus negócios e seu bem-estar.

Nas operações de crédito rural, os pequenos e médios produtores continuaram sendo nosso principal foco, com cerca de 80% das operações realizadas direcionadas a esses públicos.

No âmbito do Pronaf (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar), as concessões de crédito rural registraram incremento de 10% em relação a 2018, atingindo R$ 3,2 bilhões. Já no PRONAMP (Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural), o crescimento na concessão de crédito rural chegou a 34% no período, registrando um incremento de R$ 1 bilhão.

Nos financiamentos com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social (BNDES), concedemos R$ 2,8 bilhões. Como resultado, alcançamos a 2ª posição no ranking das Instituições Credenciadas das Operações Indiretas do BNDES, sendo o 1º colocado em repasses para pessoas físicas, o 2º colocado nas operações para micro, pequenas e médias empresas e o 2ª lugar nos repasses dos programas agrícolas do Governo Federal.

Por meio da oferta de crédito direcionado, exercemos papel transformador na sociedade, movimentando diversas regiões do Brasil. A atuação inclui desde operações de microcrédito até soluções financeiras para grandes empresas, com posição de destaque na concessão de crédito rural.
Somos apoiadores do setor de agronegócios em todas as etapas de sua cadeia produtiva, fornecemos soluções com atributos socioambientais para os associados produtores rurais, a exemplo do Pronaf, que conta com

suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos.

O programa é voltado ao atendimento especializado de mini e pequenos produtores rurais, o que promove geração de renda e valoriza o uso da mão de obra familiar. Em 2019, no âmbito do Pronaf, aproximadamente 16 mil agricultores familiares foram atendidos.

No segmento empresarial com enfoque social, disponibilizamos a linha BNDES Pequenas Empresas, que viabiliza capital de giro visando aumentar a produção, o emprego e a massa salarial em empresas de pequeno e médio porte.

Além disso, continuamos oferecendo linhas que financiam práticas sustentáveis para nossos associados, como o Cartão BNDES, que repassa recursos do BNDES para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção disponíveis para venda no portal do Cartão BNDES.

O objetivo é facilitar a utilização do crédito e auxiliar no investimento e modernização das micro, pequenas e médias empresas.

Na área de habitação, tivemos o incremento de 94% na carteira, com a contratação de 928 novas operações, com destaque para a ampliação de 483% na carteira de crédito imobiliário com recursos do FGTS, com foco em imóveis populares.

Em 2019, disponibilizamos o crédito imobiliário para o Financiamento de Construção com prazo de pagamento em até 30 anos. Para o segmento agro, disponibilizamos uma nova linha com recursos do BNDES: o Pronaf Moradia, que destina recursos para construção ou reforma de moradias populares em áreas rurais.

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

Por meio dos limites pré-aprovados disponibilizados para os associados, além de decisões automáticas no ato da proposta e abertura de conta, registramos um aumento significativo no nível de concessões automáticas, que chegaram a mais de 1,5 milhão de propostas, representando 63,4% do total. Nessas modalidades, os associados com menor probabilidade de inadimplência são beneficiados, propiciando maior qualidade de crédito ao Sistema.

Iniciativas voltadas à mitigação de mudanças climáticas são apoiadas, como o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), no qual implicações financeiras positivas são identificadas com operações, que, em 2019, chegaram ao valor de **R$ 77,7 milhões**.

Mantendo o foco no aprimoramento da gestão de riscos, garantimos a segurança e estabilidade do negócio, elevando a concessão em 22,3%, sendo 70,6% desse montante concentrado no público classificado como baixo risco. Essa estratégia reflete na carteira, garantindo qualidade em nossos indicadores e gerando um crescimento sustentável no longo prazo.

Nosso indicador de inadimplência apresentou pouca variabilidade ao longo do ano, atingindo a marca de 1,50%, valor levemente superior ao observado no ano anterior (1,45%), mas ainda em patamares confortáveis em relação à qualidade esperada da carteira. Nesse sentido, foi possível reduzir o nível de provisão, atingindo a marca de 4,2%, 0,3 p.p. a menos em comparação ao ano anterior. Ainda, a solidez do Sistema pode ser atestada pelo nível de cobertura, que se encontra em 2,8, calculado a partir da razão entre provisão para perdas de crédito e inadimplência acima de 90 dias.

Consórcio

Com o objetivo de aumentar o patrimônio e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados, disponibilizamos uma série de grupos de consórcio, o segmento de automóveis, imóveis, bens náuticos, caminhões, tratores e utilitários, de serviços e motocicletas. Ao final de 2019, nossa carteira contava com mais de 208 mil cotas e mais de R$ 14 bilhões em créditos ativos.

Em 2019, elaboramos um novo material apresentando os seus benefícios para os associados, incluindo um simulador que mostra como o investimento em equipamentos sustentáveis podem agregar valor para o seu negócio e residência.

Durante o ano, lançamos o consórcio de Móveis Planejados. Além de viabilizar a aquisição de conjuntos de bens com maior valor agregado, como salas e cozinhas planejadas, o produto também permite que as cooperativas realizem parcerias locais, alavancando o setor moveleiro de suas regiões. A partir desse lançamento, passamos a atuar em todos os segmentos do setor de consórcios regulamentados pelo Banco Central.

Implementamos também o Consórcio Fidelidade, no qual o consorciado que paga em dia tem desconto ao adquirir novos consórcios. O benefício permite até 20% de descontos para aqueles que quitaram o plano do consórcio e possuem interesse em aderir a uma nova cota, além de outros benefícios, apoiando sua fidelização.

Poupança

Em 2019, nossos associados depositaram **R$ 15,4 bilhões** em poupança, registrando um crescimento de 16% na carteira comparado ao ano anterior.

Com esse resultado, continuamos entre as instituições financeiras brasileiras que mais captam em poupança no país.

A partir de 2019, também passamos a direcionar a distribuição dos resultados das cooperativas diretamente na conta poupança dos associados, uma forma de estimular o uso do produto e financiar o crédito rural. No total, 16 cooperativas optaram pela distribuição em poupança, permitindo abrir mais de 38 mil contas do tipo e creditar mais de R$ 97 milhões.

Nossos associados também puderam escolher receber a restituição do Imposto de Renda na conta poupança, o que gerou mais de **R$ 4,5 milhões** creditados.

Continuamos a aprimorar o Poupador, uma solução disponível em nosso aplicativo que estimula o associado a poupar. A ferramenta passou a sugerir aplicações na poupança, baseado no saldo de conta-corrente, enquanto o associado realiza pagamentos e transferências via aplicativo. Por meio da solução, tivemos um volume de mais de R$ 900 milhões captados em poupança, com mais de 460 mil ofertas aceitas, com um ticket médio de R$ 2 mil.

Conecta

Em 2019, lançamos o aplicativo Sicredi Conecta, que promove a interação e comercialização sustentável de produtos e serviços entre nossos associados por meio da intercooperação. A ferramenta disponibiliza uma vitrine para que seus negócios possam ser impulsionados também pelo ambiente digital, gerando renda e contribuindo para o desenvolvimento das regiões.

Atualmente, a tecnologia está sendo oferecida como piloto em 10 cooperativas, com plano de se expandir no futuro, criando uma rede que promove os negócios dos associados e movimenta a economia nas comunidades onde estamos inseridos.

Comércio exterior

Ao disponibilizar recursos para o financiamento de exportações e importações, além dos demais serviços de câmbio, como a venda de moeda estrangeira em espécie, apoiamos as operações de comércio exterior dos associados. Em 2019, realizamos 19.472 operações de câmbio, valor 10,5% superior ao registrado no ano anterior. Dentre as operações, 1.153 foram realizadas para cooperativas, 116 para associações e 19 para fundações.

Durante o ano, criamos o Café com Câmbio, um evento organizado pelas cooperativas para ampliar o entendimento de empresas importadoras e exportadoras com relação ao desdobramento de suas operações, esclarecendo dúvidas e auxiliando em situações particulares.

Visando atender nossos associados de maneira cada vez mais abrangente, implementamos a garantia internacional Stand By Letter of Credit, um instrumento que visa dar suporte às transações internacionais que necessitam de garantia bancária.

Cartões

Oferecemos aos nossos associados um portfólio de meios de pagamento completo, que atende a todos os segmentos. O meio de pagamento eletrônico é um importante modo de reduzirmos a circulação do dinheiro, o que contribui para o desenvolvimento, formalização e maior segurança nas regiões em que atuamos. Em 2019, ampliamos nossa base de cartões em 26%, com um crescimento de 50% no faturamento. Nosso serviço de cartões passou por uma série de melhorias em 2019, proporcionando mais comodidade, autonomia e confiança aos portadores, entre elas:

- envio de SMS com o limite disponível para controle financeiro;
- nova fatura com mais ofertas de parcelamentos;
- lançamento do nosso programa de recompensas, que permite o resgate de diversos produtos e viagens ou até mesmo o *cashback* direto na fatura; e
- novas funcionalidades no aplicativo, como a consulta na hora das compras realizadas por meio do cartão de crédito, o registro de aviso viagem, a visualização do local de compra no cartão de débito, a inibição do envio da fatura física (saiba mais na página 100) e a consulta de limite disponível.

Adquirência

A fim de completar o portfólio de produtos e soluções voltados ao segmento MEI e profissionais liberais, lançamos a nossa máquina compacta, uma solução de recebimento de cartões ágil e conveniente. Além da máquina compacta, entregamos aos associados uma oferta combinada de produtos e serviços que visa atender suas necessidades do dia a dia com excelente custo-benefício e conveniência.

Também ampliamos o leque de bandeiras aceitas em nossas máquinas, chegando a mais de 28 bandeiras nacionais e internacionais. Como resultado dessas e de outras melhorias, a base de estabelecimentos que utilizam a nossa adquirência chegou a mais de 137 mil, com faturamento de R$ 10,9 bilhões em 2019, um crescimento de 137% em relação a 2018.

Depósito a prazo

Os produtos de depósito a prazo são fundamentais para nosso negócio, pois contribuem para o cumprimento da liquidez mínima das cooperativas e garantem o crescimento das operações de crédito. Em 2019, batemos a marca de R$ 40 bilhões em depósito a prazo, com um crescimento de 15,9% da carteira. Ao todo, mais de 950 mil associados investiram no produto.

Ao longo do ano, o produto passou por alterações que o tornaram mais competitivo diante de um cenário marcado por uma queda histórica na taxa de juros. Revisamos, por exemplo, nossa condição comercial, reduzindo a aplicação inicial do produto extra balcão de R$ 200 mil para R$ 20 mil, e disponibilizamos às cooperativas a possibilidade de personalizar as taxas para as aplicações automáticas, permitindo adequar a atratividade do produto de acordo com as condições locais.

Letra de Crédito do Agronegócio (LCA)

Alcançamos o resultado de R$ 1,2 bilhão em captação de LCA, um dos principais produtos do portfólio de investimentos, ideal para associados que buscam diversificar seu patrimônio com aplicações de baixo risco e taxas competitivas, além de ser uma fonte de financiamento para o crédito rural das cooperativas. Atingimos, assim, um crescimento de 100% da carteira, contabilizando mais de 2.200 associados com aplicação no produto.

Previdência

Em 2019, tornamos nossa grade de previdência privada ainda mais atrativa, reduzindo os valores de entrada em fundos com taxa de administração bastante interessantes. Além disso, visando diversificar as opções de soluções para nossos associados, passamos a comercializar gestão externa.

Pensando nos nossos colaboradores, também tornamos o benefício de previdência privada mais atraente. Disponibilizamos aos nossos colaboradores a opção de contribuir em planos na modalidade PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre) ou VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre). Junto dessas novas opções, também alteramos o processo de adesão ao benefício, que passou a ser 100% eletrônico, o que eliminou a necessidade de fluxo em papel.

Fundos de Investimento

Oferecemos aos nossos associados a possibilidade de poupar por meio de fundos de investimento. Para isso, aplicamos a cada pessoa um questionário de Análise de Perfil de Investidor, de acordo com determinação dos órgãos reguladores, e oferecemos os produtos adequados às suas necessidades.

Encerramos o ano de 2019 com mais de 57 mil cotistas em nossos Fundos, registrando crescimento de 72% frente ao ano anterior. Em relação ao volume financeiro, contávamos com R$ 4,3 bilhões investidos em nossos Fundos em dezembro, um crescimento de 113% no comparativo com 2018.

Apoio ao agricultor da soja

No Mato Grosso do Sul, a Central Sicredi Brasil Central desenvolve um projeto de pesquisa em parceria com a Fundação MS para combater o percevejo marrom da soja, praga que pode impactar em até 20% a produtividade de uma lavoura. A pesquisa prevê a criação em laboratório da vespa (*Telenomus Podisi*), inimiga natural do percevejo, com posterior soltura no campo, para realizar o controle biológico da praga.

A prática é mais sustentável e acessível ao agricultor, uma vez que os produtos químicos habitualmente utilizados podem representar até 15% do custo de uma lavoura. Em 2019, os resultados das primeiras pesquisas realizadas pela Fundação MS demonstraram a viabilidade da técnica.

Desde que começamos a nos relacionar com o Sicredi as coisas só melhoraram. E hoje temos em torno de 40 costureiras".

Ao se tornarem nossas associadas, a Cleide e a Késia puderam expandir ainda mais a sua confecção.

Cleide Bravo e Késia Oliveira,
empresárias e associadas do Sicredi, município de Moreira Sales (PR)

Desenvolvimento dos colaboradores

GRI 102-8 / 404-1 / 404-2 / 404-3

Impacto positivo

ODS relacionado

Nossos colaboradores são responsáveis pelo relacionamento próximo e humano com os nossos associados. É a partir do interesse genuíno pela vida do associado e pela dinâmica de sua comunidade que entendemos como podemos desenvolver seus negócios e atender suas demandas pessoais. Por isso, buscamos desenvolver continuamente nossos colaboradores, alinhando sua atuação aos princípios e valores do cooperativismo e aprimorando suas competências para os novos desafios do negócio.

Os nossos 28,6 mil colaboradores também são associados das cooperativas e, portanto, são diretamente impactados pelas decisões que definem os rumos do nosso negócio.

Número de colaboradores por contrato de trabalho*

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Tempo determinado**	190	318	260	368	269	395
Tempo indeterminado	9.644	13.241	10.578	14.577	11.644	16.305
Total por gênero	**9.834**	**13.559**	**10.838**	**14.945**	**11.913**	**16.700**
Total	**23.393**		**25.783**		**28.613**	

*Para este indicador, estão sendo considerados os funcionários inativos que estão aposentados por invalidez. Ao todo são 24 funcionários inativos contabilizados em 31/12/2019, que apesar de inativos permanecem na base de dados pois têm sua posição garantida em caso de recuperação da invalidez e podem continuar recebendo os benefícios empregatícios. Esses funcionários também estão sendo considerados para todos os indicadores que utilizam o *headcount* 31/12/2019 para reporte.
**Para o contrato de tempo determinado, foram considerados apenas os jovens aprendizes.

Número de colaboradores por central

	2017	2018	2019
Central Sicredi Sul/Sudeste	8.648	9.190	9.918
Central Sicredi PR/SP/RJ	7.032	8.230	9.246
Central Sicredi Centro Norte	2.886	3.115	3.491
Central Sicredi Brasil Central	1.618	1.843	2.155
Central Sicredi Norte/Nordeste	1.444	1.467	1.528
Centro Administrativo Sicredi (CAS)	1.755	1.927	2.264
SicrediPar	10	11	11
Total	**23.393**	**25.783**	**28.613**

Colaboradores do Sicredi
Centro Administrativo Sicredi (CAS)

Com o objetivo de contratar colaboradores alinhados ao nosso modelo cooperativo, contamos com uma estratégia de atração e captação sistêmica, com práticas implantadas de acordo com a estratégia local, considerando a cultura e o planejamento de cada cooperativa. Em 2019, implementamos novos formatos de atração e captação, com processos dinâmicos, colegiados, diversos e humanizados, com apoio de inteligência artificial e triagem automatizada. Como resultado, tivemos um tempo médio de 30 dias para o fechamento de vagas, com um processo seletivo mais rigoroso. Ao longo do ano, tivemos uma taxa de rotatividade de 22,1% no ano, 0,6 p.p. maior do que em 2018.

Cardápio de #competências

Em 2019, lançamos o nosso novo cardápio de competências de trabalho, que irá nortear os comportamentos desejados dos colaboradores em linha com a nossa estratégia de transformação digital, crescimento do negócio e fortalecimento dos valores e princípios do cooperativismo.

Ele é composto por 15 competências organizadas em quatro eixos temáticos, que deverão ser adotadas pelas cooperativas de acordo com sua realidade local. As novas competências são o centro da nossa gestão de pessoas, guiando os perfis dos colaboradores, os processos seletivos e a forma como avaliamos, desenvolvemos e reconhecemos nossos talentos.

Eixo #cooperativismo

Viver, disseminar e fortalecer o nosso propósito dentro e fora da organização.

- **#Essência cooperativista**: propósito e identidade;
- **#Simplicidade**: ser e fazer simples;
- **#Fazer juntos**: trabalho em equipe e colaboração;
- **#Comunicação que aproxima**: simples, verdadeira e construtiva; e
- **#Entender para atender**: empatia e foco no associado.

Eixo #pessoas

Colocar as pessoas no centro e no coração do nosso negócio.

- **#Inteligência emocional**: equilíbrio e autoconhecimento;
- **#Liderança transformadora**: confiança e exemplo;
- **#Diversidade e inclusão**: valorização e respeito às diferenças; e
- **#Desenvolver pessoas**: cultura de aprendizagem.

Eixo #transformação

Potencializar a transformação digital e cultural na organização.

- **#Aprender e mudar rápido**: adaptabilidade e autodesenvolvimento;
- **#Ousadia criativa**: intraempreendedorismo e criatividade; e
- **#Inovar para transformar**: visão de futuro e tendências.

Eixo #negócio

Fazer acontecer, fazer bem feito e fazer a diferença.

- **#Vai lá e faz**: proatividade e protagonismo;
- **#Visão de dono**: estratégia e visão sistêmica; e
- **#Conhecimento aplicado**: conhecimentos e habilidade técnicas.

Anualmente, todos os colaboradores passam pelo processo de avaliação de desempenho, a fim de orientar o desenvolvimento da carreira por meio da identificação dos pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Em 2019, 100% dos colaboradores de todas as categorias funcionais participaram da análise de desempenho, com exceção de estagiários e jovens aprendizes, em que é utilizado um modelo de avaliação diferenciado, não sendo contabilizados no cálculo. A partir de 2020, também implantaremos uma análise das novas competências dos colaboradores, adotadas em 2019.

Trilhas de formação dos colaboradores

Contamos também com um processo de educação corporativa que fomenta a formação de profissionais integrados à cultura cooperativista, oferecendo um processo contínuo, crescente e cumulativo de aprendizagem. Ele está estruturado em diferentes níveis de formação que levam em consideração o grau de conhecimento do colaborador em relação à organização e a função que irá desempenhar.

Formação básica

Busca introduzir e aculturar nossos novos colaboradores. Disponibiliza conteúdos essenciais, como conhecimento sobre a nossa organização, estrutura e cultura. É composta por ações online e presenciais.

Formação funcional

Ajuda no desenvolvimento das competências relacionadas às atividades do dia a dia. Dentre as principais formações funcionais disponíveis no Sicredi Aprende estão as Formações de Agências, destinadas aos profissionais do Administrativo Financeiro e de Negócios.

Formação continuada

Busca ampliar os conhecimentos e a cultura geral quanto a processos, métodos e técnicas utilizados no mercado, relativos à posição atual do colaborador ou com vistas ao crescimento profissional. É composta por cursos e programas internos e externos, seminários e congressos, além de cursos complementares do Sicredi Aprende.

Formação de líderes

Busca desenvolver os gestores em suas responsabilidades gerenciais e em seus papéis de líderes, capacitando-os para uma atuação estratégica com foco em pessoas, processos e resultados.

Nossas ações de educação corporativa acontecem por meio da plataforma de educação à distância Sicredi Aprende, que disponibiliza conteúdos em formatos online, disponíveis para livre acesso de todos os colaboradores.

A partir deste ano o tema sustentabilidade foi inserido na formação básica de todos os colaboradores, fazendo parte de sua agenda desde os seus primeiros dias na organização (saiba mais na página 67).

Ao longo de 2019, nossos colaboradores receberam, em média, 21 horas de treinamento.

Média de horas de treinamento por colaborador por gênero

	2017	2018	2019
Homens	29	28	22
Mulheres	27	26	20
Total	**28**	**27**	**21**

Média de horas de treinamento por colaborador por categoria funcional

	2017	2018	2019
Eleitos	8	6	7
Alta Liderança	38	22	21
Média Liderança	33	33	24
Profissionais	26	25	21
Técnicos	28	27	9
Estagiários	24	23	22
Jovem Aprendiz	15	15	15
Total	**28**	**27**	**21**

Preparando para a aposentadoria

Consideramos o cuidado com o colaborador em transição para a aposentadoria uma responsabilidade do nosso negócio, por meio do qual podemos impactar positivamente as comunidades. Por isso desenvolvemos, desde 2016, o programa de Transição de Carreira SR na Aposentadoria.

Ele funciona por meio de duas frentes. A primeira delas consiste no desenvolvimento de um Programa de Transição de Carreira para Dirigentes Estatutários, no qual foi elaborado o desenho de um documento com recomendações sistêmicas para condução de Processos de Transição de Carreira por Aposentadoria. A segunda resultou no desenvolvimento de um programa exclusivo para colaboradores CLT da Central Sicredi Sul/Sudeste aberto a participação de todos os aposentados ou em vias de se aposentar que tiverem interesse em participar.

Responsabilidade social

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / Sicredi DL05 / DL06

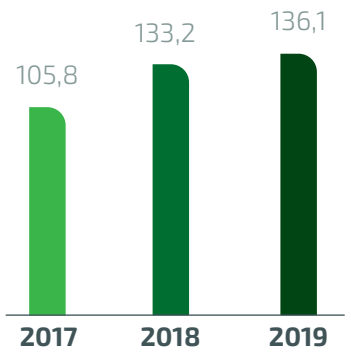
Impacto positivo	
ODS relacionado	

O Centro Administrativo Sicredi (CAS) e 83,6%* das nossas cooperativas desenvolvem programas de engajamento da comunidade local*. Em todo sistema, são mais de 200 colaboradores dedicados à difusão do cooperativismo, educação financeira, responsabilidade social e sustentabilidade. Para aumentar ainda mais nosso impacto positivo, contamos com uma série de ações de investimento social privado, patrocínios e apoios, tanto de origem sistêmica quanto local. Elas levam em conta as necessidades locais e estão alinhadas aos princípios e valores do cooperativismo.

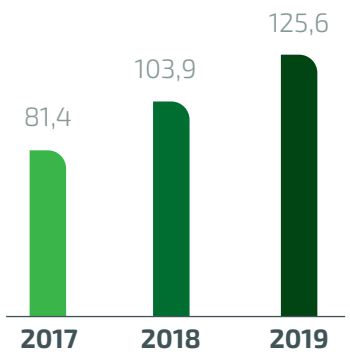
Para financiar essas ações, nossas cooperativas colaboram com o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), por meio da reserva de pelo menos 5% de seu resultado financeiro do ano. A intenção é fortalecer os princípios do cooperativismo, investindo os recursos na assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos colaboradores da cooperativa.

Em 2019, **R$ 136,1 milhões** foram destinados ao FATES e **R$ 125,6 milhões** do saldo total do fundo foram utilizados pelas cooperativas.

Volume destinado ao FATES (R$ milhões)



Volume utilizado do FATES (R$ milhões)



* Em 2019, a Central Norte e Nordeste estruturou a área de Desenvolvimento do Cooperativismo, responsável por auxiliar as cooperativas da sua região de atuação a implantarem as soluções não financeiras. Das 20 cooperativas da Central, duas já contam com profissionais dedicados à função. As outras 18 cooperativas da Central estão em processo de estruturação da área.

O Fundo oferece assistência em três frentes:

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

Algumas das cooperativas também contam com um Fundo Social, criado com o objetivo de apoiar projetos sociais locais, de interesse coletivo, voltados à educação, cultura, esporte, saúde, meio ambiente, segurança e inclusão social. Esses projetos contribuem com o desenvolvimento das comunidades da área de atuação da cooperativa, exercendo o 7º princípio do cooperativismo: Interesse pela Comunidade.

As cooperativas que possuem o Fundo Social destinam um percentual do resultado do exercício anterior para apoio a projetos voltados ao desenvolvimento social coletivo, promovidos por entidades privadas, sem fins lucrativos, legalmente constituídas, sempre visando a transformação social da vida de pessoas ou da sociedade, por meio de ações mensuráveis em esforço, tempo e impacto no desenvolvimento social.

Em 2019, foram investidos **R$ 15,5 milhões** em ações sociais por meio do Fundo Social.

Em 2019, o Fundo Social passou a ser um programa sistêmico, visando incentivar a criação de novos Fundos junto às cooperativas que ainda não possuem e oferecer orientação e estrutura às que já possuem, potencializando os investimentos nas comunidades. Em 2020, será dada continuidade as ações de estruturação, com o desenvolvimento de uma plataforma tecnológica, na qual será possível realizar a comunicação com os públicos de interesse, gestão de todo o processo e obter indicadores como o número de projetos, as categorias de incentivo, pessoas impactadas e os valores investidos por região.

“

O Sicredi sempre deu apoio pessoal e financeiro para mim e para a ONG”, conta Carlão, que oferece a crianças carentes a oportunidade de praticar esportes e outras atividades, como ballet e aulas de violão.

Carlos Pereira,
professor e associado do Sicredi,
município de Diamantino (MT)

Programa A União Faz a Vida

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / Sicredi DL03

Em 2019, o Programa A União Faz a Vida completou 24 anos, promovendo os princípios de cooperação e cidadania entre crianças e adolescentes nas comunidades onde estamos inseridos, estimulando-os a serem protagonistas que tomam decisões coletivamente e constroem projetos cooperativos.

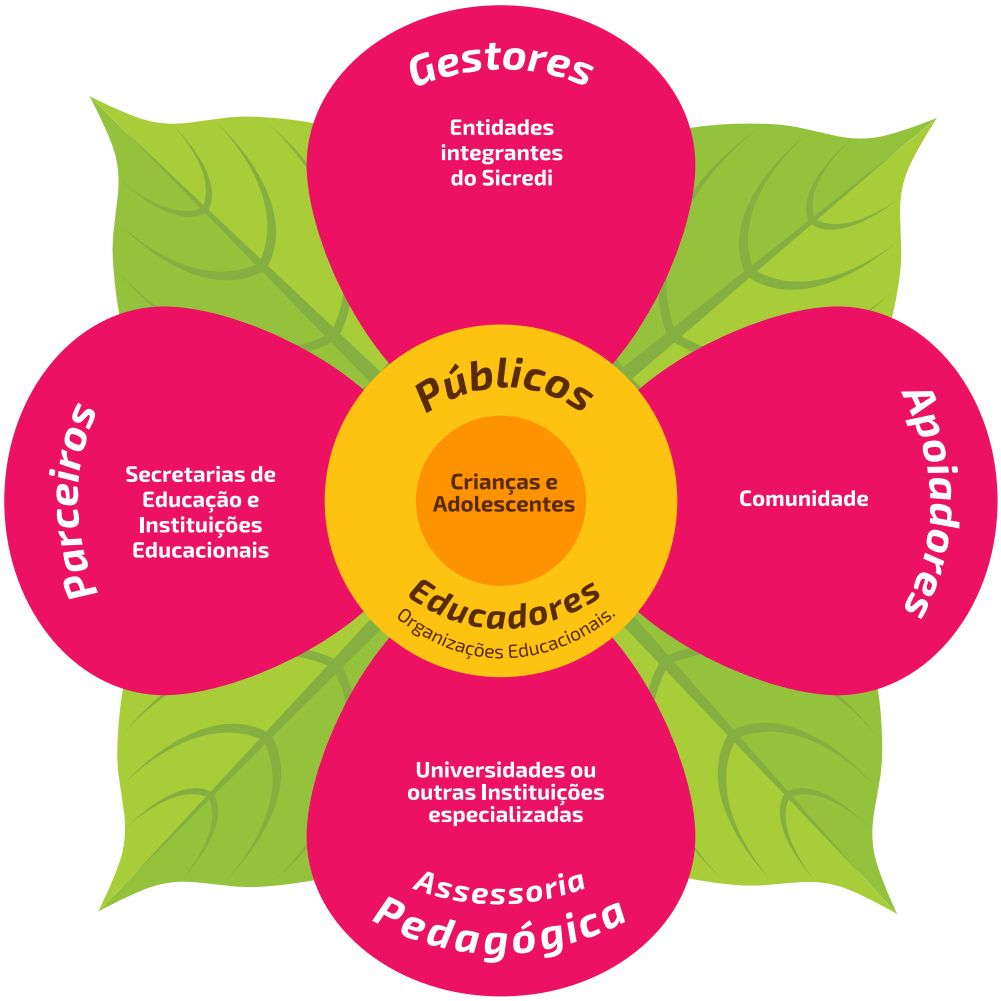
O Programa possui uma metodologia de ensino própria, que valoriza os saberes obtidos fora e dentro da escola e pode ser aplicada a alunos da Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio. Nela, as crianças e os adolescentes são protagonistas do processo de aprendizagem e desenvolvem projetos que ajudam a trabalhar o saber globalizado, desenvolvendo valores como justiça, empreendedorismo, solidariedade, diálogo e respeito à diversidade.

Uma rede de compromisso com instituições educacionais públicas e particulares, assessoria pedagógica e apoiadores da comunidade atuam em prol do Programa. No centro dessa rede encontra-se o público-alvo: os educadores, que são os mediadores na construção do conhecimento, e as crianças e adolescentes, que são os protagonistas do processo de ensino e de aprendizagem.

Município de Nova Mutum (MT)
Central Sicredi Centro Norte

Município de Mandaguari (PR)
Central Sicredi PR/SP/RJ

Rede de compromisso do Programa



Ao longo dos últimos 11 anos*, o Programa atingiu 2,1 milhões de crianças e adolescentes, que desenvolveram mais de 100 mil projetos. Para isso, envolvemos 101,4 mil educadores, que receberam mais de 1 milhão de horas em formações e assessorias.

*A simulação dos 11 anos de Programa foi realizada com base nos dados de 2019 extraídos da Ferramenta do Programa. O valor investido em formação e assessoria foi calculado a partir do valor médio pago em 2019, sendo deflacionado o valor pelo IPCA acumulado para os anos anteriores.

Há 11 anos o Programa se tornou sistêmico. Nesse período investimos mais de R$ 92 milhões em formações e assessorias pedagógicas aos educadores, refletindo em um investimento total médio por educador de aproximadamente R$ 10 mil, o que representa uma média anual de investimento de R$ 900 por educador.

Município de Ivoti (RS)
Central Sicredi Sul/Sudeste

Esse investimento impacta diretamente na atuação do educador em sala de aula, visto que além da metodologia por projetos, esses momentos abordam temas como BNCC (Base Nacional Comum Curricular), avaliação mediadora, educação integral, entre outros conhecimentos que contribuem para a qualificação da educação na sua totalidade.

Município de Cristalina (GO)
Central Sicredi Brasil Central

Em 2019, investimos no desenvolvimento de mais de 490 profissionais que atuam diretamente com os educadores dos municípios parceiros, totalizando 345 horas em formação coletiva.

Esses profissionais são responsáveis pela formação nas escolas, prezando pela unicidade do Programa em âmbito nacional e a qualificação para uma expansão com qualidade para novos estados em que ele ainda não é desenvolvido. Também ocorreram formações cujo investimento foi regional, realizado por cooperativas e centrais.

Durante o ano, iniciamos em parceria com as centrais e cooperativas, a construção de uma ferramenta que visa possibilitar o gerenciamento das informações e qualificação da gestão do Programa por parte dos envolvidos. Por estarmos em fase de adaptação à nova plataforma, ainda não temos o panorama de 2019 concluído.

Panorama do Programa A União Faz a Vida**

Centrais	Educadores cadastrados	Crianças e adolescentes cadastrados	Municípios	Escolas	Projetos
Central Sul/Sudeste	6.451	66.435	185	868	1.428
Central PR/SP/RJ	2.008	21.633	168	800	2.561
Central BRC	102	1.573	8	14	107
Central Centro Norte	880	19.522	36	303	1.565
Total	**9.441**	**109.163**	**397**	**1.985**	**5.661**

**Dados parciais referentes a 2019, considerando o período em que o Programa estava estruturado sistemicamente e que contamos com informações já consolidadas.

A escola abriu as portas pra mim e o Programa A União Faz a Vida começou a fazer eu crescer como pessoa".

Por meio de um dos nossos principais programas de responsabilidade social, o associado vislumbrou a possibilidade de se tornar técnico em agropecuária e, hoje, segue acreditando e contribuindo com o cooperativismo na sua região.

Érike Folmer,
técnico em agropecuária e associado do Sicredi, município de Feliz (RS)

Programa Cooperativas Escolares

GRI 103-2 / 103-3 / 413-1 / DL04

Cooperativa Escola Gotinha D'água
Escola Municipal Carlos Boettcher Filho - Sinimbu (RS)

As Cooperativas Escolares são associações de estudantes que se reúnem no contraturno escolar com finalidade educativa, para realizar reuniões, oficinas e pesquisas. Com a orientação de um professor, elas funcionam como um espaço de desenvolvimento de atividades econômicas, sociais e culturais em benefício da comunidade, por meio de uma proposta pedagógica que incentiva a prática da cooperação.

A iniciativa teve início na Central Sicredi Sul/Sudeste e está em fase de expansão para outras centrais. Atualmente estão sendo estruturados os materiais e habilitações que servirão de referência metodológica e didática para os processos formativos em âmbito nacional.

Em 2019, apoiamos 151 Cooperativas Escolares em 75 municípios, impactando 8,9 mil alunos.

Conhecendo nosso impacto

GRI 203-2 / 413-1

Impacto positivo	
ODS relacionado	

Entender o impacto do negócio na sociedade brasileira, nas comunidades onde atuamos e na vida do nossos associados é uma etapa essencial da nossa estratégia de sustentabilidade. Por isso, buscamos cada vez mais avaliar nossa geração de valor por meio de indicadores mensuráveis, cuja evolução podemos acompanhar ao longo do tempo, e trabalhar em sua melhoria contínua, inclusive por meio de metas e objetivos.

Em 2019 demos início à construção do nosso modelo de impacto positivo, estudando as entradas e saídas do negócio para definir os principais dados que iremos medir ao longo do tempo. Os primeiros resultados do estudo serviram de base para desenvolvermos a tabela de indicadores de impacto positivo, publicada na página 06.

Como parte desse esforço, encomendamos à Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe) uma pesquisa sobre os "Benefícios Econômicos do Cooperativismo de Crédito na Economia Brasileira". O estudo, divulgado em dezembro, avaliou dados econômicos de todas as cidades brasileiras com e sem cooperativas de crédito, entre 1994 e 2017, utilizando a metodologia de Diferenças-em-Diferenças, principal método científico para avaliações de impacto de políticas públicas no mundo.

Os nossos cálculos, com base no estudo da Fipe, mostram um impacto agregado nessas cidades de mais de R$ 48 bilhões em um ano. Ainda, as cooperativas de crédito foram responsáveis pela criação de 79 mil novas empresas e pela geração de 278 mil empregos.

Impacto positivo para o Sicredi

São as transformações positivas em termos econômicos, sociais e ambientais na vida das pessoas e da sociedade onde estamos inseridos, por meio das nossas atividades.

A pesquisa também calculou o Multiplicador do Crédito Cooperativo, um indicador que mostra o impacto do crédito concedido pelas cooperativas: cada R$ 1,00 concedido em crédito gera R$ 2,45 no Produto Interno Bruto (PIB) e, a cada R$ 35,8 mil concedidos pelas cooperativas, uma nova vaga de emprego é criada no país.

Em 2019, também elaboramos a segunda edição do nosso Balanço Socioeconômico do Crédito. Trata-se de um documento interno, onde procuramos entender o impacto da nossa atuação na vida dos associados e suas comunidades. Entre os temas analisados estão a economia verde, Crédito PJ, custeio de commodities, distribuição do resultado operacional, alimentos e energia.

Ano passado, também iniciamos um projeto para medir o impacto social do Programa A União Faz a Vida (saiba mais na página 126), utilizando a metodologia SROI (Retorno Social do Investimento). O objetivo principal é mensurar os resultados do Programa por meio de indicadores que representam seu poder transformador nas comunidades cujas escolas utilizam a metodologia e, também apontar o retorno do nosso investimento.

Dentre as ações de 2019, realizamos grupos focais com pais, alunos e professores de oito municípios participantes do Programa, que nos permitiram compreender o impacto social positivo que promovemos nas comunidades. As principais percepções que surgiram foram:

- aumento do interesse, envolvimento e protagonismo no processo de aprendizagem;
- maior senso de cidadania e coletividade;
- desenvolvimento de habilidades socioemocionais; e
- fortalecimento das relações interpessoais.

Os professores ainda relataram que perceberam mudanças significativas na sua relação com o trabalho. Em 2020 conheceremos os resultados finais desse estudo.

A cada
R$1,00
concedido em crédito, as cooperativas de crédito geraram
R$ 2,45 no PIB

A cada
R$35,8 mil
concedidos, uma nova vaga de emprego é criada no país

Alta de
19,6%
no valor médio exportado por habitante

Criação de
dois estabelecimentos por 1.000 habitantes

Ampliação de
1,0%
no salário médio mensal de empregados formais

Fonte: Pesquisa Benefícios Econômicos do Cooperativismo de Crédito na Economia Brasileira, da Fipe

É maravilhoso ter uma agência em nossa cidade; é importantíssimo na nossa vida quando se abre uma porta. E é o que o Sicredi fez."

Para a associada Nemézia, nossa chegada valorizou o município.

Nemézia Ribeiro,
contadora de histórias e associada do Sicredi, município de Vila Bela da Santíssima Trindade (MT)

07.

Anexo

Índice de conteúdo GRI

GRI 102-55

Materiality Disclosures Sicredi — Feb 2020 Service

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

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 101: FUNDAMENTOS - 2016			
Disclosures gerais			
GRI 102: Disclosures Gerais - 2016	**102-1**	Nome da organização	Pág. 29
	102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Pág. 29 e 40
	102-3	Localização da sede	Pág. 29
	102-4	Número de países em que a organização opera	Pág. 30
	102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Somos compostos por cooperativas de crédito singulares (instituições financeiras do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), suas respectivas centrais (instituições financeiras do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), a Confederação Interestadual das Cooperativas Ligadas ao Sicredi (Confederação Sicredi, do tipo sociedade cooperativa, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada), a Sicredi participação S/A (SicrediPar, do tipo sociedade anônima), a Fundação de Desenvolvimento Educacional e Cultural do Sistema de Crédito Cooperativo (Fundação Sicredi, do tipo fundação privada), a Sicredi Fundos Garantidores (associação civil, sem fins lucrativos), o Banco Cooperativo Sicredi S/A (Banco Sicredi, instituição financeira do tipo sociedade anônima) e as empresas por esse controladas: a Administradora de Bens Sicredi Ltda, a Administradora de Consórcios Sicredi Ltda, a Corretora de Seguros Sicredi Ltda, e a Administradora de Cartões Sicredi Ltda (todas do tipo sociedade empresarial por quotas de responsabilidade limitadas, Ltda.)

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-6**	Mercados atendidos	Pág. 30
	102-7	Porte da organização	As informações de porte do nosso negócio estão na página 30. Além desses dados, fechamos 2019 com uma capitalização de R$ 7,5 e um endividamento de R$ 6,35 bilhões.
	102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	O perfil dos colaboradores se encontra na página 118. Todos os contratos são de tempo integral. As informações foram extraídas diretamente dos relatórios de GP, contendo a posição final do Sicredi em Dezembro de 2019.
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-9**	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	A descrição da cadeia de fornecedores está na página 102. Os valores informados não incluem pagamentos feitos a órgãos públicos, empresas do sistema Sicredi e funcionários.
	102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Não houve mudanças na estrutura da Companhia ou da cadeia de fornecedores
	102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Pág. 93 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Em 2019, o Conselho de Administração da SicrediPar, as cooperativas singulares e as centrais votaram pela adesão sistêmica do Sicredi como participante ao Pacto Global das Nações Unidas, que será encaminhada em 2020 (página 27). 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
	102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa	Além da participação no Woccu (descrita na página 61) e no FGCOOP (página 92), também participamos ativamente da FEBRABAN, onde compomos a Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade e seus Grupos de Trabalho. 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
	102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pág. 10

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pág. 19, 32 e 56
	102-40	Lista de *stakeholders* engajados pela organização	Pág. 19
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-41**	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos colaboradores são abrangidos por convenção ou acordo de negociação coletiva.
	102-42	Base usada para identificação e seleção de *stakeholders* para engajamento	Para definição dos nossos *stakeholders*, realizamos a análise das nossas relações estratégicas, institucionais e de mercado, levando em consideração a sustentabilidade do negócio.
	102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar *stakeholders* e frequência do engajamento	Pág. 19
	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de *stakeholders* e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Não há um levantamento dos principais tópicos de interesse dos nossos públicos de relacionamento, mas realizamos pesquisas de satisfação com associados, além de pesquisa de clima voltada a colaboradores, e outras pesquisas de satisfação quanto às entregas realizadas aos demais públicos.
	102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As demonstrações financeiras do nosso balanço combinado incluem o Banco Cooperativo Sicredi, as cooperativas, as centrais e os fundos de investimentos nos quais essas entidades assumem ou retêm substancialmente riscos e benefícios.
	102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Pág. 19
	102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Pág. 19

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Os seguintes indicadores tiveram informações alteradas em relação a 2018: 405-1 - Houve alteração nos números referentes aos colaboradores profissionais e técnicos, não alterando o total, nas tabelas: • Colaboradores com deficiência por nível funcional; • Colaboradores negros por nível funcional; • Faixa etária por nível funcional
			204-1 - Em 2019, a metodologia para classificar os fornecedores locais foi alterada e passamos a considerar fornecedores locais aqueles localizados nas cidades onde atuamos e que são registrados como MEI ou Simples Nacional. Dessa forma, validamos que o fornecedor não é sistêmico. Por meio dessa mudança na metodologia, passamos também a computar as compras de cooperativas localizadas em cidades grandes, diferentemente dos anos anteriores, quando considerávamos apenas cidades com menos de 200 mil habitantes. Por isso, o Relatório não traz um comparativo com anos anteriores.
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-49**	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Na revisão da Materialidade, foram excluídos quatro temas: Satisfação do Associado, Tecnologia Operacional, Tecnologia para o Relacionamento com o Associado e Solidez Financeira, por não serem considerados temas de sustentabilidade. Dois novos temas foram incluídos: engajar fornecedores a partir de critérios socioambientais e promover a diversidade e a inclusão. Os demais temas foram mantidos, agregados em um único tema ou tiveram seu escopo ampliado. Os limites dos temas atuais estão descritos na página 19.
	102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	2018
	102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual
	102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Pág. 15

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção essencial.
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pág. 135
	102-56	Verificação externa	Pág. 15

Tema material: Difundir o cooperativismo e a sustentabilidade

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 62 e 64
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 62 e 64
Indicadores próprios	**Sicredi-RC05**	Campanhas, eventos e ações realizadas para a disseminação do cooperativismo, discriminadas por região, e pessoas atingidas	Pág. 64 Indicador não auditado.
Indicadores próprios	**Sicredi-RC06**	Número total e percentual de formados no Crescer discriminados por central no ano	Pág. 62 Indicador não auditado.
	Sicredi-RC07	Número de Conselheiros Fiscais e de Administração formados no Crescer, discriminados por região.	Este indicador é importante para o negócio, porém, o acompanhamento dele ainda fica sob responsabilidade das centrais. Ao buscarmos as informações identificamos que não havia padronização de dados e faltavam evidências para comprovar a realização das ações. Em 2020, implantaremos uma ferramenta sistêmica de registro de ações de Educação Financeira para que sejam coletadas as evidências necessárias para o próximo ciclo.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	Sicredi-RC08	Total e horas de colaboradores capacitados em temáticas de cooperativismo, discriminado por programa, região e tempo de casa	As horas de treinamento com temática em cooperativismo estão descritas na página 64. Não fazemos o controle dos treinamentos por tempo de casa.
	Sicredi-RC09	Avaliação de cooperativismo na análise de desempenho do colaborador	Pág. 64
	Sicredi-RC10	Total e horas de colaboradores capacitados em temáticas de sustentabilidade, discriminado por programa e por central	Pág. 64

Tema material: Promover a diversidade e a inclusão

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 69 e 75
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 69, 75 e 77
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-24**	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de *stakeholders* (inclusive acionistas)	Pág. 45 e 48

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 202: Presença no Mercado - 2016	**202-1**	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	O salário mais baixo pago* pelo Sicredi é 16,5% maior que o salário mínimo brasileiro, tanto para os colaboradores homens quanto mulheres. O cálculo não leva em conta os colaboradores contratados como jovens aprendizes ou estagiários. *Para este indicador, não foram considerados os funcionários inativos que estão aposentados por invalidez, juntamente aos estagiários e jovens aprendiz. Ao todo são 24 funcionários inativos contabilizados em 31/12/2019, que apesar de inativos permanecem na base de dados, pois têm sua posição garantida em caso de recuperação da invalidez e podem continuar recebendo os benefícios empregatícios.
GRI 401: Emprego - 2016	**401-1**	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	

Rotatividade dos colaboradores por gênero

	Nº de Contra-tações	Taxa de Contra-tações	Nº de desliga-mentos	Taxa de Rotatividade
Masc.	3.231	27,1%	2.198	22,8%
Fem.	4.457	26,7%	2.749	21,6%
Total	**7.688**	**26,9%**	**4.947**	**22,1%**

Rotatividade por central

	Nº de Contra-tações	Taxa de Contra-tações	Nº de desliga-mentos	Taxa de Rotati-vidade
Central Sicredi Sul/Sudeste	2.075	20,9%	1.321	17,1%
Central Sicredi PR/SP/RJ	2.749	29,7%	1.711	24,1%
Central Sicredi Centro Norte	1.066	30,5%	749	26,0%
Central Sicredi Brasil Central	804	37,3%	489	30,0%
Central Sicredi Norte/Nordeste	406	26,6%	397	26,3%
CAS	588	26,0%	280	19,2%
Sicredi Par	0	0,0%	0	0,0%
Total	**7.688**	**26,9%**	**4.947**	**22,1%**

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado

Contratações por faixa etária

	Nº de Contratações	Taxa de Contratações	Nº de desligamentos	Taxa de Rotatividade
Abaixo de 20 anos	1.625	98,2%	879	76,2%
De 21 a 30 anos	3.866	31,3%	2.255	24,7%
De 31 a 40 anos	1.698	15,7%	1.314	13,9%
De 41 a 50 anos	406	14,3%	352	13,3%
Acima de 50 anos	93	9,9%	147	12,7%
Total	**7.688**	**26,9%**	**4.947**	**22,1%**

	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero	Pág. 69
GRI 404: Treinamento e Educação - 2016	**404-1**	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 118
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e preparação para a aposentadoria	Pág. 118
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 118
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades - 2016	**405-1**	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Pág. 69

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pág. 69
***Disclosures* Setoriais: Serviços FInanceiros**	**FS14**	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Pág. 77
	FS15	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Pág. 79
Indicadores próprios	**Sicredi--RC01**	Campanhas, eventos e ações realizadas para a promover a diversidade, discriminadas por região e pessoas atingidas	Como esse indicador é novo, o monitoramento das campanhas, eventos e ações realizadas para promover a diversidade, discriminadas por região e pessoas atingidas passará a ser realizado a partir de 2020. As informações disponíveis são de uma única entidade do Sicredi e não representam um número significativo de colaboradores impactados, por isso optamos por não reportá-las esse ano.
	Sicredi--RC02	Diversidade no quadro de associados, com porcentagens por gênero, faixa etária, raça e PCD por central e segmento	Por ser um dado estratégico, esse indicador não será divulgado de forma aberta, como os dados por central e por segmento. Utilizamos dados de gênero e faixa etária para compor análises em textos da página 75. Não realizamos o acompanhamento dos nossos associados por raça ou PCD.
	Sicredi--RC03	Percentual de unidades do Sicredi em conformidade com a NBR 9050	Não há um inventário centralizado que demonstre o grau de aderência das agências à NBR 9050, porém mantemos uma documentação que orienta os requisitos de acessibilidade a nível sistêmico (pág. 77).
	Sicredi-RC04	Percentual de caixas eletrônicos em conformidade com a NBR 15250	Pág. 77

Tema material: Fortalecer nosso modelo de gestão

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 52 e 55
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 52 e 55
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-17**	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Pág. 58
	102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pág. 46 e 50
	102-19	Processo de delegação de autoridade sob tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos e empregados	Pág. 26
	102-20	Processo de designação de cargos e funções de nível executivo, como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	Pág. 26

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-21**	Processos de consulta usados entre os *stakeholders* e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indicação dos processos existentes de *feedback* para o mais alto órgão de governança	Pág. 19
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Pág. 49 e 50
	102-23	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	O Presidente do Conselho de Administração não exerce um cargo executivo, mas sim eletivo, como presidente da Central Sicredi PR/SP/RJ, conforme indicado na página 49.
	102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse	O Código de Conduta (descrito na página 56) trata dos conflitos de interesse referentes a todos os nossos colaboradores. Já o nosso Estatuto Social orienta que os membros do Conselho de Administração têm como condições básicas para o exercício do cargo: • Não ser cônjuge ou companheiro, nem possuir parentesco com integrantes do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal ou da Diretoria; • Não manter vínculo empregatício com qualquer entidade integrante do Sicredi, ou ainda, com membros do Conselho de Administração, Fiscal ou Diretoria; • Não ser empregado ou administrador ou deter participação em empresa que seja considerada concorrente de qualquer entidade do Sicredi; e • Não ter exercido ou estar exercendo cargo ou função político e partidária no último exercício cível.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-26**	Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da organização	Em 2019, não atualizamos nosso propósito, missão, visão e valores. O papel do Conselho de Administração na definição da estratégia, políticas e metas está descrito na página 48.
	102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Todos os presidentes de centrais e cooperativas que compõem o Conselho de Administração da SicrediPar foram convidados das oficinas de Liderança Sustentável, descritas na página 64.
	102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Ao final de seu mandato, os membros do Conselho de Administração da SicrediPar avaliam a si mesmos, aos demais membros e ao presidente, com o apoio de uma consultoria. O presidente recebe da consultoria considerações sobre a sua atuação e a 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. Ao final de cada mandato, também é avaliado o desempenho do órgão como um todo, considerando as boas práticas de governança.
	102-32	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados	Pág. 15

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-35**	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos	Nossa política de remuneração visa recompensar os administradores por ações que garantam a sustentabilidade do nosso negócio em curto, médio e longo prazo. Os honorários para os presidentes e diretores das centrais e cooperativas são estabelecidos conforme o porte da entidade. Também há uma parcela variável anual, de curto prazo, atrelada ao desempenho do negócio no período, e uma parcela variável de longo prazo visando a retenção dos estatutários, a sustentabilidade do negócio e a transição de carreira e sucessão. Essa remuneração é discutida em fóruns internos, como reuniões das Diretorias Executivas, Comitê de Pessoas e Conduta e Conselho de Administração das entidades. Posteriormente o assunto é incluído na pauta das assembleias gerais para deliberação. Para os conselheiros, recomenda-se que a remuneração seja um percentual da remuneração aprovada para o presidente da entidade, necessitando também da aprovação em Assembleia Geral.
	102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	
	102-37	Participação dos *stakeholders* em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	
	102-38	Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	O valor da remuneração média anual de todos* os colaboradores representa 5,03% da remuneração anual do indivíduo mais bem pago da organização. O cálculo incluiu o salário contratual e as gratificações, sem levar em conta o PPR. Não foram considerados estagiários e jovens aprendizes. *Para esse indicador, foram considerados os funcionários inativos que estão aposentados por invalidez. Ao todo são 24 funcionários inativos contabilizados em 31/12/2019, que apesar de inativos permanecem na base de dados, pois têm sua posição garantida em caso de recuperação da invalidez e podem continuar recebendo os benefícios empregatícios. Os salários contratuais desses funcionários foram considerados para o cálculo da remuneração média de todos os funcionários.
GRI 205: Combate à Corrupção- 2016	**205-1**	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Os procedimentos para avaliar os riscos de relacionados a corrupção estão descritos na página 59. Os números referentes a essa avaliação, no entanto, não podem ser apresentados por se tratar de informação confidencial.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 56 e 59
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2019 não registramos nenhum caso confirmado de corrupção. A informação sobre as denúncias na Ouvidoria está na página 58.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 206: Concorrência Desleal - 2016	**206-1**	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Cumpre referenciarmos ações que estão sob nossa gestão, ainda que possam envolver cooperativas diretamente como patrocinadoras: a) Quanto à ação ajuizada por uma corretora de criptomoedas (CoinBR Serviços Digitais Ltda.), em face do Banco Cooperativo Sicredi S.A. (a responsabilidade, é da Sicredi Vale do Piquiri PR/SP) - Processo 1097937-91.2017.8.16-0100, sob o pretexto de que o Sicredi estaria adotando práticas anticoncorrenciais, a conta foi encerrada, através de autorização judicial em agravo de instrumento. A CoinBR interpôs agravo interno, que foi rejeitado. O processo aguarda sentença, e a perspectiva é de que o Sicredi tenha êxito nesta demanda, por conta do pronunciamento do STJ no REsp nº 1696214 / SP, que firmou a tese de que o encerramento de conta usada para comercialização de criptomoedas não configura prática abusiva. Em 2019, houve sentença de parcial procedência, autorizando o Sicredi a encerrar a conta, com a condição de que a CoinBR seja notificada quanto ao encerramento, para que busque avaliar outras soluções disponíveis no mercado financeiro, para executar suas operações financeiras. O processo aguarda julgamento de recurso interposto pela CoinBR. b) Em decorrência do processo acima, houve instauração do procedimento preparatório de inquérito administrativo nº 08700.003599/2018-95 perante o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), por supostas práticas anticoncorrenciais/concorrência desleal em face de corretoras de criptomoedas, cuja instauração foi provocada através de representação pela Associação Brasileira de Criptomoedas e Blockchain - ABCB, inicialmente em face do Banco do Brasil S.A. O Sicredi respondeu a todos os pedidos de informações formulados pelo órgão de defesa econômica. Ainda não há decisão final sobre o procedimento preparatório. A última informação, de 31/10/2019 é de que houve prorrogação da suspensão por mais 180 dias, para prosseguimento quanto ao inquérito.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
			c) Há uma outra situação que está sendo monitorada, que não se transformou em ação judicial reconhecida, porque o Banco Cooperativo Sicredi S.A., não foi citado oficialmente. Se trata da ação civil (Complaint) nº 16CV6577 movida por Paul Backer, em Nova Iorque (EUA), em face do Rabobank e diversas instituições financeiras em que possui participação/seja acionista (entre elas o Banco Cooperativo Sicredi S.A.), por suposta formação de truste e práticas abusivas anticonsumeristas, prejudicando o cidadão Paul Backer e todos aqueles cidadãos estadunidenses, por conta do Programa MTN (Medium Term Note Program) de US$ 30 bilhões do grupo financeiro global. Em 2019, conseguimos consultar informações acerca do caso, que apontam para o encerramento da ação nos EUA, devendo ser finalizado nosso acompanhamento. Sequer fomos citados para responder oficialmente ao processo judicial.
GRI 417: Marketing e Rotulagem - 2016	**417-3**	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não registramos ocorrências de não conformidade em campanhas de comunicação, regulamentos promocionais, e patrocínios esportivos em 2019.
GRI 418: Privacidade do cliente - 2016	**418-1**	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de cliente	Pág. 89
GRI 419: Conformidade Socio-econômica - 2016	**419-1**	Multas ou sanções não monetárias significativas por não-conformidade com leis e regulamentos relativos às áreas social e econômica	Não registramos multas ou sanções não monetárias significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos às áreas social e econômica.
Indicadores próprios	**Sicredi-RC11**	Percentual de participantes em assembleias, discriminado por associado e não associado, faixa etária, gênero e central	Pág. 52

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	Sicredi-RC12	Projetos/canais para ampliar a transparência do Sistema perante as partes interessadas.	Pág. 55
	Sicredi-RC13	Ações tomadas para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos associados	Pág. 89
	Sicredi-RC14	Número total de obras disponibilizadas aos associados na biblioteca do Sicredi, discriminadas por região	Pág. 68
	Sicredi-RC15	Satisfação do associado com os serviços da biblioteca	Pág. 68
	Sicredi-RC16	Número de Coordenadores de Núcleo, discriminados por faixa etária, gênero e central	Pág. 52

Tema material: Promover a educação financeira

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 81, 82 e 83
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 81, 82 e 83
Disclosures Setoriais: Serviços Financeiros	**FS16**	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Pág. 81, 82 e 83

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
Indicadores Próprios	**Sicredi-SR01**	Número de ações de Educação Financeira realizadas e número de pessoas impactadas, discriminadas por colaborador, associado e comunidade por central	Este indicador é importante para o negócio, porém, o acompanhamento dele ainda fica sob responsabilidade das centrais. Ao buscarmos as informações, identificamos que não havia padronização de dados e faltavam evidências para comprovar a realização das ações. Em 2020 implantaremos uma ferramenta sistêmica de registro de ações de Educação Financeira para que sejam coletadas as evidências necessárias para o próximo ciclo.
Tema material: Integrar oportunidades e gestão de riscos socioambientais nas soluções financeiras e operar com ecoeficiência			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 84, 93 e 98
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 84, 93 e 98
GRI 102: *Disclosures* Gerais - 2016	**102-15**	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 91
	102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Pág. 91

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 91
	102-31	Frequência na qual o mais alto órgão de governança analisa tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Pág. 91
GRI 201: Desempe-nho Econô-mico - 2016	**201-2**	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 97
GRI 305: Emissões - 2016	**305-1**	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Pág. 98
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Pág. 98
	305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Pág. 98
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 98
GRI 412: Avaliação em Direitos Humanos - 2016	**412-3**	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Não incluímos cláusulas referentes a direitos humanos em nossos contratos de investimento.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
***Disclosures* Setoriais: Serviços Financeiros**	**FS1**	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Pág. 93
	FS2	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Pág. 93
	FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Pág. 93
	FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Pág. 93
***Disclosures* Setoriais: Serviços Financeiros**	**FS5**	Interações com clientes/ empresas controladas/ parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Pág. 93
	FS6	Percentual do portfólio por linhas de negócio por regiões específicas, tamanho e setor	Pág. 105
	FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	Pág. 93
	FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	Pág. 93

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
Indicadores próprios	**Sicredi-SR02**	Iniciativas para desenvolver produtos e serviços para proporcionar um benefício socioambiental	Pág. 84
	Sicredi-SR03	Percentual de emissões neutralizadas no sistema	Entendemos a relevância deste indicador para o negócio, no entanto o acompanhamento dele ainda fica sob responsabilidade das Centrais. Em 2020, realizaremos melhorias na coleta desses dados para que sejam reportados no próximo ciclo.

Tema material: Engajar fornecedores a partir de critérios socioambientais

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 102
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 102
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores - 2016	**308-1**	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 102
	308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Em 2019 não identificamos os impactos negativos da nossa cadeia de fornecedores. A partir de 2020, após a implementação da ferramenta descrita na página 102, será possível realizar esse tipo de avaliação.
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores - 2016	**414-1**	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Pág. 102

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
Indicadores próprios	**Sicredi-SR04**	Iniciativas para capacitar e sensibilizar fornecedores no tema de sustentabilidade	Pág. 102
Tema material: Fomentar a economia local e a inclusão financeira			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 105
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 105
GRI 201: Desempe-nho Econô-mico - 2016	**201-1**	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 105 Os Investimentos Comunitários apontados na tabela Demonstração do Valor Direto Gerado e Distribuído, na página 105, contemplam (em milhares de R$): Contribuições filantrópicas: R$ 429; Doações Indedutíveis (Lei Rouanet): R$ 1.799; Doações Indedutíveis (Funcriança): R$ 450; Doações Indedutíveis (Incentivo ao Esporte): R$ 148; Doações Indedutíveis (Fundo Municipal do Idoso): R$ 11; Doações Indedutíveis: R$ 1.500; Programa A União Faz a Vida: R$ 2.016 e Doações: R$ 939, totalizando R$ 7.292 em investimentos comunitários.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
GRI 202: Presença no Mercado - 2016	**202-2**	Proporção de membros de alta gerência contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Consideramos alta direção o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva das centrais e das cooperativas, bem como a Diretoria Executiva do Centro Administrativo Sicredi (CAS). As centrais e cooperativas têm autonomia para contratar a sua Diretoria Executiva e não possuímos a informação sistêmica sobre esse processo. No CAS, 71% dos Diretores Executivos foram contratados localmente. Consideramos como contratação local aquelas em que o CPF do Diretor Executivo tenha sido registrado no estado do Rio Grande do Sul. A informação sobre os Conselheiros está reportada na página 75.
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos - 2016	**203-2**	Impactos econômicos indiretos significativos	Pág. 105 e 131
GRI 204: Práticas de compra - 2016	**204-1**	Proporção de gastos com fornecedores locais	A proporção está descrita nas páginas 102 e 105. Neste ano, consideramos fornecedores locais aqueles localizados nas cidades onde atuamos e que são registrados como MEI ou Simples Nacional. Dessa forma, validamos que o fornecedor não é sistêmico. Por meio dessa mudança na metodologia, passamos também a computar as compras de cooperativas localizadas em cidades grandes, diferentemente dos anos anteriores onde considerávamos apenas cidades com menos de 200 mil habitantes. Por isso, o Relatório não traz um comparativo com anos anteriores.
***Disclosures* Setoriais: Serviços Financeiros**	**FS7**	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Pág. 84

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	Pág. 84
	FS13	Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	Pág. 30 e 105
Indicadores próprios	**Sicredi-DL01**	Número de municípios em que o Sicredi é a única instituição financeira	Pág. 30 e 105. Nossa metodologia para o cálculo de municípios exclusivos leva em conta as agências bancárias e os PAA (Postos de Atendimento ao Associado).
	Sicredi-DL02	Montante e percentual do resultado distribuído aos associados	Pág. 105

Tema material: Fomentar o capital humano, social e intelectual na atuação regional

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	**103-1**	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pág. 19
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pág. 123, 126 e 130
	103-3	Evolução da gestão	Pág. 123, 126 e 130
GRI 413: Comunidades Locais - 2016	**413-1**	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Pág. 40, 55, 62, 64, 68, 75, 81, 83, 123, 126, 130 e 131. Indicador não auditado.

Standard	Disclosures		Referência / resposta direta / ODS Relacionado
Indicadores próprios	**Sicredi-DL03**	Quantidade de municípios, de instituições de ensino, de alunos, de educadores e de projetos participantes do Programa A União Faz a Vida, discriminado por central	Pág. 126
	Sicredi-DL04	Quantidade de municípios, de instituições de ensino e alunos participantes do Programa Cooperativas Escolares, discriminado por central	Pág. 130
	Sicredi-DL05	Valor investido em projetos da comunidade, número de projetos e número de pessoas impactadas discriminado por central e por fonte de recursos (Fates, Fundo Social/ filantrópico ou recursos próprios)	O valor investido está descrito na página 123, mas não foram coletadas informações referentes à quantidade de projetos apoiados e pessoas impactadas. Não divulgamos o valor por central por questões estratégicas.
	Sicredi-DL06	Volume destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) e o volume utilizado pelo Fundo	Pág. 123

Carta de asseguração

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

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

Introdução

Fomos contratados pela administração do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi ("Sicredi") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do Global Reporting Iniciative ("GRI"), versão Standards, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 ("Relatório"), e que incluem indicadores de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa ("Inventário de GEE").

Responsabilidades da administração do Sicredi

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

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório estão livres de distorções relevantes.

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

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

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

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;

(d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

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

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

Alcance e limitações

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

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas 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 reportados pelo Sicredi (413-1, RC05 e RC06) não foram escopo do nosso trabalho de asseguração limitada, assim não efetuamos quaisquer procedimentos de auditoria sobre estes indicadores citados.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sicredi (que incluem os indicadores de seu Inventário de GEE), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative* - Standards (opção de reporte "Essencial") e nas Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Porto Alegre (RS), 12 de março de 2020

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

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

Expediente

Coordenação geral
Fundação Sicredi

Coordenação de comunicação
Superintendência de Comunicação e Marketing

Fonte dos dados
Sicredi

Consultoria GRI, coordenação editorial e gestão de projetos
Ricca Sustentabilidade

Revisão
Ricca Sustentabilidade

Projeto gráfico e diagramação
Ricca Sustentabilidade

Fotografia
Clarissa Londero
Marco Antonio
Arquivo Sicredi

Informações corporativas
comunicacao_institucional@sicredi.com.br
sustentabilidade@sicredi.com.br

sicredi.com.br

Sicredi

sicredi.com.br