



Relatório de Sustentabilidade 2015



GENTE
QUE
COOPERA
CRESCER





Apresentação

O ano de 2015 foi de crescimento para o Sicredi. Com a finalidade de mostrar claramente a geração de valor da instituição financeira cooperativa, a narrativa deste relatório mudou.

Considerando o novo ciclo de planejamento estratégico, mostra a importância dos associados e dos colaboradores para a sustentabilidade da instituição ([capítulo De pessoas para pessoas](#)).

Apresenta a governança, as operações da instituição e as novas metas para os próximos cinco anos ([capítulo Gestão compartilhada](#)), culminan-

do nos principais resultados, valor gerado e compartilhado entre as Cooperativas, as Centrais e o Centro Administrativo Sicredi (CAS), colaboradores, associados e comunidade ([capítulo Como o Sicredi gera valor](#)).

A instituição enfrentou o cenário econômico adverso fortalecida, conquistando bons resultados. Foi um ano marcado por forte elevação na taxa de juros, que se deslocou de 11,25% para 14,25%, queda de 3,8% do produto interno bruto (PIB), redução salarial, aumento expressivo do desemprego e R\$ 53,6 bilhões de saques da poupança, segundo o Banco Central do Brasil (BCB).

Mesmo diante de um cenário econômico desafiador, o Sicredi cresceu, e a razão dos bons resultados do ano é a singularidade de cada Cooperativa do Sistema, com condições de avaliar cada vez melhor as necessidades do associado e fortalecidas com a gestão de risco realizada localmente.

O crescimento seguirá em 2016, com metas de expansão previstas no novo ciclo de planejamento estratégico, somando ganhos às comunidades onde o Sicredi opera e multiplicando a geração de valor.

Sumário

Mensagem da liderança	04
O Sicredi	06
Sobre o relatório	13
De pessoas para pessoas	16
Gestão compartilhada	36
Como o Sicredi gera valor	59
Sumário de Conteúdo da GRI	78

Mensagem da liderança

G4-1 E G4-2

Foi um ano de clareza sobre a visão de futuro do Sicredi, que culminou em uma nova etapa na gestão, na expansão das operações e na reorganização de processos internos.

Encerramos o ciclo de planejamento estratégico 2011-2015, posicionando o Sicredi em uma nova fase. As Centrais e as Cooperativas participaram diretamente da construção do ciclo 2016-2020 do planejamento estratégico, aprovado no Fórum Nacional de Presidentes e Diretores Executivos.

Conduzimos a nossa administração com excelência e muitas horas de trabalho, engajando os associados, os colaboradores, as Centrais e as Cooperativas em nossos objetivos. Construimos uma inteligência coletiva para pensarmos juntos o enfrentamento de nossos desafios e conquistarmos bons resultados, característica da nova gestão, pautada pelo “Fazer com”.

Mantivemos uma gestão compartilhada na atuação em um cenário economicamente crítico para o Brasil e demos sequência ao crescimento do Sicredi.

As Cooperativas comprovam cada vez mais que o cooperativismo de crédito é uma ótima solução financeira. Só no estado de São Paulo, inauguramos 110 unidades de atendimento.

Seguimos o ano com um orçamento ajustado, mas proporcionando a inclusão financeira e social, com maior foco na atração de jovens, entre os associados.

Mesmo diante de cortes nos subsídios do governo, liberamos R\$ 9,5 bilhões no Plano Safra 2015. Foram geradas sobras de R\$ 1,2 bilhão aos associados, um crescimento de 10% na distribuição de valor.

Seguindo nosso planejamento estratégico, o Centro Administrativo Sicredi (CAS) foi posicionado como prestador de serviço de excelência às Centrais e às Cooperativas, com um relacionamento de proximidade focado no objetivo de atender muito bem os associados.

Renovamos a composição do Conselho de Administração da SicrediPar. Edson Georges Nassar exerceu o seu primeiro ano como

Clareza sobre a visão de futuro do Sicredi, o início de uma nova etapa na gestão e a expansão das operações marcaram o ano de 2015



Manfred Alfonso Dasenbrock

Presidente do Conselho de Administração da SicrediPar



Edson Georges Nassar

CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi

CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi. Uma administração marcada pela gestão compartilhada, envolvendo todas as áreas de nosso Centro Administrativo, as Centrais e as Cooperativas.

Para somar mais força à estratégia de crescimento e expansão, também definimos as áreas de responsabilidade das Centrais e estamos encaminhando a filiação da quinta Central.

Assinamos um memorando de entendimento, oficializando nosso objetivo de formalizar o ingresso da Unicred Central Norte/Nordeste no Sistema Sicredi, parceira há 14 anos.

Desse modo, ampliaremos nossa atuação no Brasil de 11 para 20 estados, em 2016, e teremos mais 100 unidades de atendimento no Norte e no Nordeste. [G413](#)

Queremos alcançar presença nacional com atuação regional cada vez mais fortalecida.

Por uma decisão conjunta das Cooperativas, das Centrais e do Centro Administrativo, a marca passou por um diagnóstico e o resultado será lançado em março de 2016.

Estamos unindo esforços para aprimorar nossas ferramentas no ambiente digital, trabalhando no desenvolvimento de plataformas que entreguem um atendimento cada vez mais eficaz, prático e seguro aos associados, em curto e longo prazo.

Na gestão da sustentabilidade, atualizamos nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, reforçando a importância do gerenciamento do risco socioambiental. A norma estabelece critérios socioambientais para a concessão de crédito que foram elaborados envolvendo as Cooperativas e as Centrais, seguindo a Resolução CMN 4.327/14.

Apoiamos os associados para oportunidades socioambientais, por meio do lançamento do consórcio

sustentável e da linha de financiamento para energia solar. Também seguimos desenvolvendo nossos programas sociais, que incentivam a educação cooperativa no Brasil e o desenvolvimento do quadro social.

Convidamos você, leitor, a conhecer os principais destaques da gestão 2015 Sicredi, entre eles: como nos relacionamos com nossos associados e colaboradores, como foram tomadas as nossas decisões e todo o valor que geramos no ano.

Boa leitura!

O Sicredi

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9 E G4-17



O Sicredi surgiu como uma solução financeira às necessidades de um grupo de pessoas, no Rio Grande do Sul. No início do século 20, elas tiveram a ideia de unirem-se, constituindo um fundo com recursos financeiros próprios. Dessa forma, nos momentos de adversidades econômicas, conseguiram enfrentar desafios juntas e compartilhar bons resultados.

Fortalecidas, as cooperativas de crédito se multiplicaram e ampliaram o número de associados. Expandiram para outras regiões brasileiras e vêm promovendo o desenvolvimento dessas comunidades desde então.

O Sicredi está presente em 1.083 municípios, dos quais 45% são de pequeno porte (até 10 mil habitantes) e em 21% (223 cidades) é a única instituição financeira. G4-FS13

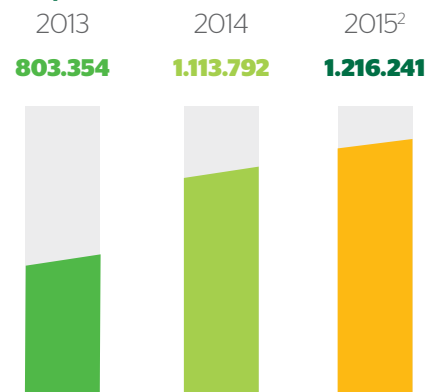
A estratégia deu tão certo que as Cooperativas de Crédito, constituídas por pessoas com perfis plurais, cresceram. Hoje, o Sistema Sicredi é composto pelas Cooperativas, Centrais, SicrediPar, Confederação, Fundação e Banco Cooperativo (responsável pelo controle da Administradora de Bens, da Administradora de Cartões, da Administradora de Consórcios e da Corretora de Seguros).

O capital do Sicredi é proveniente dos associados que integralizam quotas-partes na instituição. As sobras* geradas voltam para o associado e, portanto, para a sua comunidade.

R\$ 1,2 bilhão

de sobras* geradas no período

***SOBRAS LÍQUIDAS (R\$ MILHARES)¹**



1 Este indicador não foi assegurado, pois o dado estava sendo auditado durante o período de elaboração do relatório. As sobras líquidas são compostas do resultado do exercício após os juros

2 A auditoria das demonstrações financeiras de 2015 não foi concluída e não foi assegurada durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade

Prêmios e reconhecimentos

Projeções consistentes

Top 5 anual do Banco Central

Pelo terceiro ano consecutivo, o Sicredi está no *ranking* anual do Banco Central do Brasil (BCB), entre as cinco instituições com projeções econômicas mais consistentes para o médio prazo de inflação medida pelo IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna) e de longo prazo da taxa de câmbio (R\$/US\$).

Top 5 mensal do Banco Central do Brasil (BCB)

Durante cinco meses consecutivos, as projeções da equipe de análise econômica colocaram o Sicredi em destaque no Top 5, como uma das mais consistentes na projeção de taxa de juros.

Broadcast Projeções

O Sicredi foi reconhecido pelo prêmio Broadcast Projeções, do Grupo O Estado de S.Paulo, entre as 10 instituições que melhor previram os principais indicadores macroeconômicos em 2014. Nos últimos cinco anos, a instituição foi premiada três vezes.

Líder em crédito rural

Ranking BNDES

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) reconheceu o Sicredi como o principal apoiador do fortalecimento da agricultora familiar, pelo segundo ano consecutivo.

A instituição financeira cooperativa foi o agente financeiro que liberou o maior volume de crédito do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), com recursos do BNDES, no Plano Safra 2014/2015, totalizando R\$ 882 milhões, em 16.539 operações.

*Em termos técnicos, as sobras não são lucros, e sim o resultado positivo do balanço anual da Cooperativa, saldos de valores obtidos dos associados para cobertura de despesas. Chamam-se sobras porque são economizadas pela racionalização dos gastos.

Entre as melhores do setor financeiro

Melhores e Maiores

O Sicredi foi listado em 12 categorias do *ranking* Melhores e Maiores 2015 da revista *Exame*. A SicrediPar ocupa a 68.ª colocação, dez posições acima em relação a 2014, entre os 200 maiores grupos do país. O Banco Cooperativo Sicredi é um dos 50 maiores bancos brasileiros - 1.º lugar entre as instituições cooperativas e 40.º na tabela geral e o maior emissor em crédito rural entre as instituições cooperativas e o terceiro maior quando comparado às demais instituições.

Época 360º

No segmento bancos, o Sicredi ficou em 1.º lugar em Governança Corporativa, 15.ª posição por Ativo Total e na 5.ª na Avaliação Geral. Também ficou em 2.º lugar na categoria Práticas de RH, 5.º em Responsabilidade Socioambiental e em Visão de Futuro e entre as 250 Melhores, na 134.ª posição.

Grandes & Líderes 500 Maiores do Sul

O Sicredi subiu seis posições e encontra-se em 6.º lugar no *ranking* regional da *Revista Amanhã*, elaborado em parceria com a PwC. É a segunda maior empresa do Rio Grande do Sul.

Valor 1000

Na comparação de ativos dos maiores bancos do país, o Banco Cooperativo Sicredi ficou em 15.º, ante a 17.ª posição alcançada no ano passado.

Entre outros destaques, também ocupou a 5.ª colocação na lista dos 20 bancos que mais cresceram em operações de crédito, crédito e na 8.ª posição entre os que mais cresceram em depósitos totais.

Valor Econômico

No *ranking* Valor Grandes Grupos, o Sicredi é destaque entre os 20 maiores da área de Finanças, em 14.º lugar.

Melhor em qualidade de serviço

ISO 9001

O Sicredi conquistou a certificação internacional que atesta a qualidade da gestão de serviços, a ISO 9001. Foram reconhecidos 23 processos da Confederação Sicredi: Atendimento Receptivo, Atendimento SAC, Telemarketing Ativo, Análise de Crédito PF e PJ, Abertura de Contas PF e PJ, Críticas e Ajustes Financeiros de Compensação, Compras de Produtos/Serviços e Gestão de Contratos, Patrimonial Cooperativas, Declarações Tributárias Federais, Informações Legais, SESMT, Atendimento Service Desk, Suporte Infraestrutura TI, Suporte Gestão de Pessoas, Suporte Seguros, Formalística BNDES, Formalística de Proagro, Formalística de Crédito Rural, Formalística de Consórcios e Operacionalização de Recuperação de Crédito.

Ranking Benchmark em CSCs

O Sicredi conquistou o 2º lugar no *ranking* geral da pesquisa Benchmark em CSCs (Centro de Serviços Compartilhados), do Instituto de Engenharia de Gestão (IEG).

Prêmio ABT

O XV Prêmio ABT premiou o Sicredi com o troféu bronze na categoria Operações Ativas pelo desempenho da operação de venda de cartões. O reconhecimento destaca as melhores práticas de relacionamento com o cliente do Brasil e é concedido pelo Instituto Brasileiro de Marketing de Relacionamento (IBMR).

Relatório Bancário

O Sicredi foi reconhecido na categoria Cobrança (Solução). Organizada pela Cantarino Brasileiro, a premiação elege as principais contribuições e práticas do setor e seus fornecedores.

Visa Quality Awards

O Sicredi foi premiado na categoria Maior Eficiência de Chargeback por Fraude e não Fraude Visa 2014 no Global Service Quality Performance Awards, que reconhece a excelência nos serviços prestados por emissores de cartões da bandeira Visa em todo o mundo.

Melhor para os colaboradores

Melhores Empresas para Você Trabalhar

Pelo quinto ano consecutivo, o Sicredi figurou entre as Melhores Empresas para Você Trabalhar, da revista *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA).

Wycup

Dois jovens colaboradores do Sicredi conquistaram reconhecimento internacional na Conferência Mundial das Cooperativas de Crédito. Os projetos - Crédito Fácil e Sicredi Touch - foram premiados no programa World Young Credit Union People (Wycup), destinado a cooperativistas de até 35 anos que tenham desenvolvido projetos de relevância econômica e social nas regiões onde atuam.

Aberje

A rede de canais de comunicação com os colaboradores do Sicredi, a Única, venceu a etapa Regional Sul do Prêmio Aberje de Comunicação 2015.

Sustentabilidade e relacionamento

Expressão de Ecologia

O projeto Estratégia Verde no Centro Administrativo Sicredi, que tem como foco o uso consciente de recursos e materiais, recebeu o Troféu Onda Verde, do 22.º Prêmio Expressão de Ecologia.

SICREDI COMBINADO (R\$ MILHARES)

	2015 ¹	2014 ²	2013 ³
Ativo total	52.506.970	46.068.393	38.390.114
ATIVO			
Disponibilidades	538.690	479.859	376.900
Aplicações interfinanc. de liquidez	11.453.086	10.929.448	8.865.351
Títulos e valores mobiliários	9.263.717	5.625.129	4.934.163
Relações interfinanc. e interdepend.	652.703	685.928	745.388
Crédito geral	14.997.893	14.495.355	12.105.667
Crédito rural	13.045.809	11.897.714	9.833.706
Outros créditos	1.268.100	993.943	760.664
Outros valores e bens	156.461	76.604	67.094
Permanente	1.130.511	884.413	701.181
PASSIVO			
Depósitos	32.616.605	29.075.251	24.387.268
Captações no mercado aberto	2.137.942	2.218.927	2.342.980
Obrigações por empréstimos e repasses	6.602.145	5.661.459	4.428.650
Outros passivos	2.774.382	2.184.726	1.741.015
Patrimônio líquido	8.375.896	6.928.030	5.490.201
RESULTADO			
Receita intermediação financeira	8.655.183	6.579.113	4.950.966
Outras receitas operacionais	1.427.200	1.150.419	956.014
Despesas intermediação financeira	4.591.172	3.101.836	2.159.647
Outras despesas operacionais	4.002.117	3.315.068	2.816.257
Sobras brutas	1.489.094	1.312.628	931.076
Juros sobre o capital próprio	272.853	198.836	127.722

1 A auditoria das demonstrações financeiras de 2015 não foi concluída e não foi assegurada durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade.

2 e 3 Dados auditados de 2013 e 2014.

Obs.: Não há diferença entre o escopo do relatório e das demonstrações financeiras combinadas. G4-17

BANCO COOPERATIVO SICREDI (R\$ MILHARES)

	2015	2014	2013
Ativo total	31.499.153	28.929.334	24.099.836
ATIVO			
Disponibilidades	33.385	54.312	28.610
Aplicações interfinanc. de liquidez	11.467.876	10.936.306	8.706.049
Títulos e valores mobiliários	3.923.368	3.246.318	3.080.814
Relações interfinanc. e interdepend.	587.366	586.748	685.518
Crédito geral	1.632.375	1.506.911	1.196.035
Crédito rural	12.770.660	11.748.461	9.716.230
Outros créditos	935.288	724.530	579.582
Outros valores e bens	3.535	441	101
Permanente	145.300	125.307	106.897
PASSIVO			
Depósitos	10.658.470	11.731.452	10.812.107
Captações no mercado aberto	11.446.527	9.378.219	7.278.764
Obrigações por empréstimos e repasses	6.601.995	5.659.916	4.425.568
Outros passivos	1.619.455	1.097.624	784.150
Patrimônio líquido	1.172.706	1.062.123	799.247
RESULTADO			
Receita intermediação financeira	3.243.536	2.187.869	1.622.924
Outras receitas operacionais	132.528	62.037	52.029
Despesas intermediação financeira	2.702.652	1.755.258	1.323.914
Outras despesas operacionais	556.596	405.800	304.494
Lucro	116.816	88.848	46.545

Missão G4-56

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.
- Eficácia e transparência na gestão.

O Sicredi em 2015

3,2 milhões

De associados

11

Estados

3.824

Caixas eletrônicos próprios

19,1 mil

Colaboradores

1.394

Unidades de atendimento

19.000

Caixas eletrônicos da Rede Banco24Horas

95

Cooperativas de crédito

1.925

Agentes credenciados

+300

Produtos e serviços (conheça o portfólio em **Como o Sicredi gera valor**)

4

Centrais

Destques do cooperativismo em 2015

Crescimento e regulamentação

Os ativos do Sistema Sicredi cresceram acima da média de mercado pelo quinto ano consecutivo, contabilizando R\$ 52,5 bilhões, aumento de 11% em relação a 2014.

Outro destaque de 2015 são as resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN), publicadas pelo Banco Central do Brasil (BCB) em agosto e dezembro.

Uma regra o funcionamento das cooperativas de crédito, agora com nova classificação das entidades (Resolução n.º 4.434). A outra dispõe sobre o processo de auditoria das cooperativas de crédito (Resolução n.º 4.454), exigindo periodicidade mínima de um ano, fortalecendo o gerenciamento de risco dos empreendimentos.

As normas buscam agregar melhorias aos processos de governança e somar solidez às cooperativas de crédito.

Presença internacional

A presença internacional do Sicredi foi fortalecida em 2015. Essa participação é uma consequência da robustez da governança e das operações, que têm sido referência para cooperativas de crédito do mundo todo, com estudos de caso citados em fóruns internacionais.

O presidente da SicrediPar e da Central PR/SP/RJ, Manfred Alfonso Dasenbrock, até então secretário-geral do Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (Woccu), assumiu a Tesouraria do Conselho, da Fundação e do Grupo de Serviços da organização.

A posse ocorreu em Denver (EUA), durante a Conferência Mundial das Cooperativas de Crédito (realizada pelo Woccu), da qual participaram 61 países, em julho.

É o terceiro biênio consecutivo em que Manfred Alfonso Dasenbrock integra o Conselho de Administração do Woccu (*leia mais em* De pessoas para pessoas). G4-16

R\$ 52,5 bilhões
de ativos

11%

a mais em
comparação a 2014

Sobre o relatório



As informações do relatório de sustentabilidade do Sicredi retratam as operações e o modelo de negócio, realizados de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Este documento demonstra a transparência da instituição financeira cooperativa com os seus associados, colaboradores e comunidade.

Os temas abordados foram pautados a partir do estudo de materialidade de 2014. O processo identificou os temas apontados como críticos na visão do Sicredi e de seus públicos de interesse. Em 2015, para aprimorar o processo de relato, foi realizado um estudo de melhores práticas de relatórios de sustentabilidade e adicionadas evidências aos temas apontados como prioritários e importantes.

O estudo condicionou a seleção dos indicadores respondidos. Em razão desse processo, desde 2014 o Sicredi deixou de reportar os indicadores de meio ambiente e cadeia de fornecedores, divulgados em 2013. G4-12

Por outro lado, pelo terceiro ano consecutivo, divulga resultados das Demonstrações Financeiras Combinadas (consulte em <https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/relatorios/>), autorizados em 2013 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), verificados por auditoria externa. Com o documento, assume formalmente a condição de uma única entidade econômica.

O desenvolvimento do relatório e o processo de materialidade foram realizados com o apoio de consultorias externas. G4-18 E G4-23

O conteúdo desta publicação foi aprovado pelos membros da Diretoria Executiva, G4-48 auditado em seus dados pela EY e submetido ao serviço de Materiality Disclosure Service, da Global Reporting Initiative (GRI), que verifica a localização dos indicadores G4-17 a G4-27 no Sumário de Conteúdo da GRI e ao longo do relatório. G4-33

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

Metodologia

Os dois primeiros relatórios do Sicredi (edições 2012 e 2013) foram desenvolvidos seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – principal metodologia de

Temas materiais para o Sicredi

G4-19, G4-20, G4-21 E G4-27

#SATISFAÇÃO ASSOCIADO

Satisfação e confiança do associado

Avalia a qualidade e a confiança do relacionamento do Sicredi com seus associados. A satisfação é percebida pela capacidade de atendimento às necessidades e expectativas do associado e, a confiança, pelo nível de familiaridade e segurança com que os associados se relacionam com o Sicredi.

#MODELO GESTÃO

Modelo de gestão

Apresenta o modelo participativo de governança do Sicredi, processos pelos quais a organização formaliza e monitora decisões estratégicas e operacionais. Ao mesmo tempo, engaja seus associados e fortalece a confiança e o senso de pertencimento desse público ao Sistema Sicredi, um diferencial competitivo.

Transparência e engajamento

Aponta a disponibilização de informação adequada e oportuna aos públicos da instituição, para engajar associados, colaboradores e comunidade nos processos decisórios do Sicredi.

#CULTURA COOPERATIVA

Engajamento dos colaboradores à cultura cooperativa

Fomenta a cultura cooperativa entre os colaboradores como condição necessária à manutenção da unidade, da coesão e do alinhamento interno no Sistema Sicredi.

Difusão do cooperativismo

Aborda a propagação da cultura cooperativa, para ampliar o conhecimento dos colaboradores, associados e comunidade sobre os benefícios de uma organização cooperativa para a sociedade, culminando com o crescimento do Sicredi.

relato utilizada pelas empresas no mundo -, versão 3.1.

Assim como a última publicação, o relatório 2015 segue as diretrizes da G4, opção de acordo “essencial”, também desenvolvida pela Global Reporting Initiative (GRI).

Nesse formato, o Sicredi deve responder e pelo menos um indicador por tema relevante. Ao todo são 50 questões de conteúdo geral e 29 de conteúdo específico. G4-17, G4-28, G4-29 E G4-30

Orientações para consulta deste relatório

Para facilitar a localização, os temas materiais estão identificados com *tags*, ao longo do conteúdo. Estas indicam que as informações ali apresentadas têm relação com um dos 11 assuntos mais importantes para o Sicredi.

A identificação dos temas ocorreu a partir da consulta aos públicos da instituição: membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, associados, colaboradores, representantes do Banco Central e parceiros. G4-24 E G4-27

A G4, versão mais recente da metodologia GRI, é a ferramenta mais utilizada no desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade no mundo

#DESENVOLVIMENTO

Desenvolvimento local e regional

Indica os impactos positivos das atividades do Sicredi nas localidades onde atua. É o valor econômico, social e ambiental compartilhado gerado pela presença da organização nas comunidades.

Educação financeira

Demonstra o processo de conscientização dos públicos do Sicredi, somando valor no relacionamento com a organização, a partir do conhecimento de conceitos, serviços e produtos financeiros, para que façam escolhas mais alinhadas ao seu bem-estar.

#TECNOLOGIA

Tecnologia para o relacionamento com o associado

Demonstra a ampliação dos meios de relacionamento do Sicredi com seus associados, inovando em produtos, serviços e canais de atendimento alinhados às necessidades e expectativas desse público.

Tecnologia operacional

Demonstra a crescente digitalização do setor financeiro para melhorar a eficiência de processos internos e da gestão de fornecedores, entregando mais qualidade e reduzindo o tempo de resposta ao associado.

#CRÉDITOSUSTENTÁVEL

Critérios socioambientais para a concessão de crédito

Apresenta a ampliação da visão de risco do Sicredi, com o objetivo de estimular práticas socioambientais responsáveis entre os associados.

Solidez financeira

Demonstra os resultados financeiros, a capacidade de gerar negócio e a avaliação de riscos do Sicredi. Pilares fundamentais para manter o nível de confiança e de credibilidade com seus principais públicos.

Indicadores GRI

Os códigos dos indicadores (compostos de letras e números) também facilitam a localização das informações no relatório. G4-32

O sumário de conteúdos GRI pode ser consultado no final da publicação.

Para conhecer quem são os protagonistas do Sicredi, vá para [De pessoas para pessoas](#).

Para conhecer a tomada de decisão conjunta do Sicredi para realizar operações com eficiência, vá para [Gestão compartilhada](#).

Para entender por que a sustentabilidade é inerente ao modelo de negócio do Sicredi, vá para [Como o Sicredi gera valor](#).

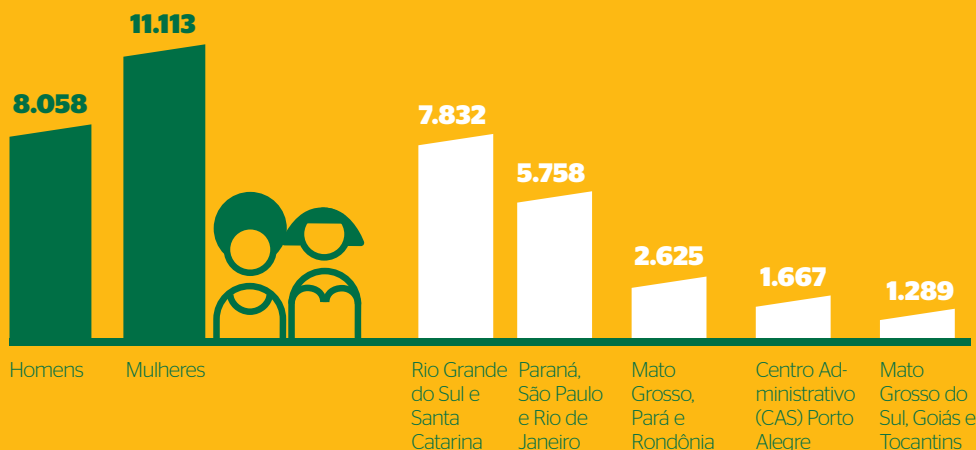
De pessoas para pessoas





Quem faz o Sicredi

19,1 mil
colaboradores



3,2 milhões

de associados

70%
pessoa física urbana*



20%
pessoa física rural*

10%
pessoa jurídica**

*Alta, média e baixa renda.
**Microempresário individual (MEI) e micros, pequenas, médias e grandes empresas.

Os associados são a razão de ser do Sicredi. Pessoas que pertencem a uma organização cujos primeiros sócios, já em 1902, compreenderam que se unir para enfrentar desafios e conquistar objetivos os tornaria fortes.

Essas pessoas foram responsáveis pelo início da cultura do cooperativismo no Brasil. Um modelo de organização no qual todos enfrentam juntos os desafios, somando responsabilidade, eficiência e agilidade em suas resoluções, e os sucessos são multiplicados, gerando bons resultados para cada um dos associados.

O sistema financeiro cooperativo é fortalecido pela união das pessoas e consegue apoiar um número cada vez maior de associados, proporcionando desenvolvimento local (*leia mais em* Como o Sicredi gera valor.)

Para entregar cada vez mais qualidade ao atendimento do associado, o Sicredi investe na infraestrutura necessária para a operação de todo o Sistema.

Disponibilizou um centro de serviços compartilhados, responsável por somar qualidade, agilidade e um custo mais barato ao associado, em produtos, serviços e atendimento.

FOCO NO RELACIONAMENTO #SATISFAÇÃOASSOCIADO

Para conhecer com profundidade os seus associados, o Sicredi tem estudado os perfis desse público, investido em estratégias de segmentação, plataformas e canais de comunicação modernos (para o associado e para o colaborador) e realizado ações de qualificação de seus colaboradores.

O maior desafio é seguir na busca por conhecer melhor as necessidades do associado, para proporcionar uma ótima experiência a ele.

Associados

O objetivo maior de 2016 é aprofundar o conhecimento sobre as necessidades dos 3,2 milhões de associados do Sicredi e oferecer soluções entre produtos e serviços do portfólio da instituição (*leia mais em Como o Sicredi gera valor*).

Para acompanhar a satisfação dos seus associados, o Sicredi realiza mensalmente, desde 2011, a pesquisa Net Promotor Score (NPS). Utilizada por diversas empresas, a metodologia mede o crescimento e a fidelização de clientes, a partir de uma única pergunta: "Considerando uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda a empresa para um colega ou amigo?" Mais de 440 mil associados pessoa física do Sicredi já foram consultados nos últimos cinco anos.

Mais de 114 mil pesquisas realizadas em 2015 demonstraram que cerca de 67% dos associados recomendariam os produtos e serviços do Sicredi a amigos e familiares, resultando em um NPS geral de 60%. No comparativo com 2011, o indicador de satisfação cresceu 6%, e o Sicredi manteve índice de 60% nos últimos três anos. G4-PR5

Relacionamento com o associado **#TECNOLOGIA**

O Sicredi vem investindo fortemente na melhoria dos seus canais de atendimento aos associados, nas unidades de atendimento (UAs) e nos canais de autoatendimento - internet, caixa eletrônico e Sicredi Mobi.

Desenvolvido em 2015, o Projeto 3C (capital, cadastro e conta corrente) entrega uma nova plataforma, que somará agilidade aos processos de associação, abertura de conta corrente e contratação de produtos nas UAs. A plataforma opera em fase de teste.

O sistema on-line formalizará desde a associação à aquisição de produtos e serviços, sendo a interface do colaborador com o seu associado.

A plataforma tem o objetivo de unir, em um único sistema, todos os outros sistemas do Sicredi que, hoje, operam separadamente.

ATENDIMENTO

A Plataforma de Atendimento Sicredi e o Ciclo de Relacionamento operam, em formato de teste, desde janeiro de 2015. Funcionarão da seguinte forma:

- A plataforma viabilizará, a todas as Cooperativas, a construção do ciclo de relacionamento, por perfil e segmento de associado, de forma automatizada.
- O sistema on-line será a porta de entrada para todos os meios de atendimento do Sicredi utilizados no relacionamento com o associado e na execução de processos internos.
- Por exemplo, a contratação dos produtos e serviços será realizada on-line, gerando ganho de eficiência e segurança.

Para promover a ativação, retenção e fidelização, algumas ações foram realizadas ao longo de 2015:

- Desenvolvimento dos ciclos de relacionamento para os associados de cada segmento e perfil.
- Identificação dos canais de atendimento mais utilizados por esses públicos (digitais, analógicos e o próprio relacionamento direto com os colaboradores).
- Revisão das plataformas de canais de relacionamento.
- Definição de soluções segmentadas de produtos e serviços alinhadas às necessidades de cada público.

NÚMERO DE ASSOCIADOS ^{G4-9}

CENTRAL	2014	2015
Central Sicredi Sul	1.664.398	1.754.991
Central Sicredi PR/SP/RJ	774.300	875.605
Central Sicredi Centro Norte	331.689	349.500
Central Sicredi Brasil Central	156.013	177.711
Total	2.926.400	3.157.807

- Todas as informações sobre o associado estarão concentradas nessa interface.
- Para construir o perfil de cada associado, o CRM será relançado, contribuindo para o amadurecimento da visão estratégica nas Cooperativas e trazendo objetividade e clareza ao portfólio de produtos e serviços.
- A plataforma fortalecerá o relacionamento com o associado e somará clareza ao processo de prospecção e fidelização.
- Por exemplo, já há uma união de esforços, traduzidos em produtos e serviços, para ampliar o número de jovens (18-25 anos) no Sicredi, público estratégico à perenidade da organização.

Canais de relacionamento

Entre os destaques de 2015 está a melhoria nos canais de autoatendimento, especialmente o novo Sicredi Mobi, levando conveniência e agilidade para a palma da mão do associado. O aplicativo de *mobile banking*, disponível para Android, Windows Phone e iOS, foi o segundo mais baixado na App Store Brasil, no dia de seu lançamento, em dezembro.

SICREDI MOBI

#SATISFAÇÃOASSOCIADO

#TECNOLOGIA

O aplicativo tem um *design* mais moderno, é gratuito e permite:

- Consultar saldos, extratos, lançamentos futuros e comprovantes.
- Realizar agendamentos.
- Consultar índices financeiros.
- Realizar transferências entre contas Sicredi (DOCs, TEDs).
- Gerenciar aplicações financeiras.
- Efetuar pagamentos de contas.

No ano também foi disponibilizado o mobile token e implantadas diversas melhorias no canal Sicredi Internet, como funcionalidades para gestão de alçadas focada em associados pessoa jurídica, ampliação do portfólio de pagamentos disponíveis e desconto eletrônico de duplicatas e cheques.

A utilização desses canais também é o foco da campanha sistêmica de férias, disponível para todas as Cooperativas, e conta com mídias nas redes sociais em outros canais.

#MODELOGESTÃO

O Mobi foi um dos primeiros projetos do Sicredi desenvolvidos a partir de uma metodologia mais simples e dinâmica, que impactou na redução significativa do tempo de criação.

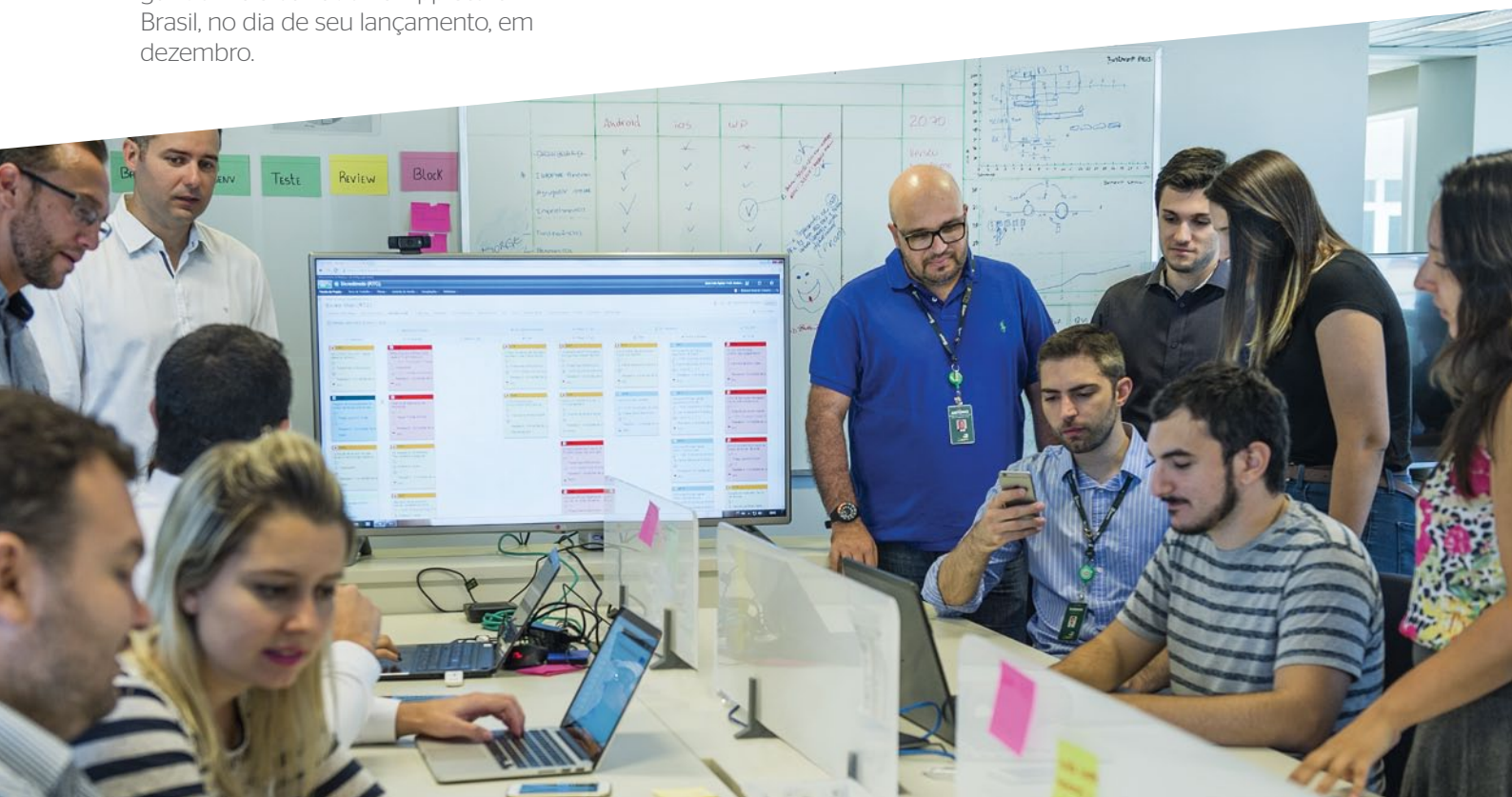
Envolveu o trabalho simultâneo de vários profissionais, de áreas diferentes, no desenvolvimento do aplicativo, realizado ao longo de 2015.

A equipe, sediada no Centro Administrativo Sicredi (CAS), trabalhou em parceria com profissionais de São Paulo (SP).

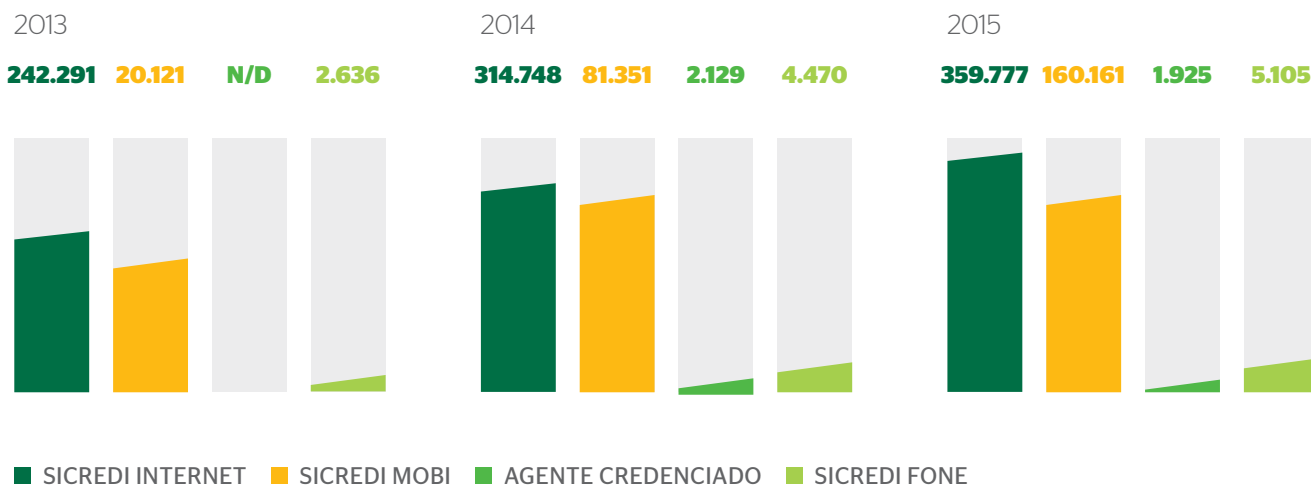
Os escritórios de Porto Alegre (RS) e do fornecedor, na capital paulista, ficam conectados o tempo todo, e as equipes interagem utilizando um monitor.

Mobile token

Novo dispositivo permite realizar transações nos canais Sicredi Internet, Sicredi Mobi e Sicredi Fone com mais segurança que a assinatura eletrônica e menor custo que o *token* físico.



NÚMERO DE ASSOCIADOS QUE UTILIZAM OS CANAIS



Em 2016 serão lançados o novo caixa eletrônico e o novo formato dos agentes credenciados pelo Sicredi – rede de atendimento ao associado para pagamento de luz, água, telefone, tributos municipais e boletos –, mais moderno, ágil e seguro. Também está sendo desenvolvido um projeto para a inclusão de *menu* específico para serviços relacionados a cartões.

Acessibilidade na prestação de serviço G-4 FS14

O canal Sicredi Fone conta com um número dedicado ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala, realizado por meio de um aparelho específico, dando acessibilidade a esse público.

Os canais Sicredi Internet, Sicredi Mobi e o caixa eletrônico podem ser utilizados por pessoas com deficiência auditiva ou de fala, por serem

exclusivamente visuais. No Sicredi Internet, por exemplo, ferramentas que permitem aumentar o tamanho dos textos e alterar o contraste auxiliam pessoas com limitações na visão.

Em 2015, 92,8% do parque de caixas eletrônicos recebeu certificação quanto aos requisitos de acessibilidade da norma ABNT-NBR-15250-2005. As máquinas certificadas estão distribuídas em 97% das unidades de atendimento do país, sendo que todas as Cooperativas possuem pelo menos um terminal.

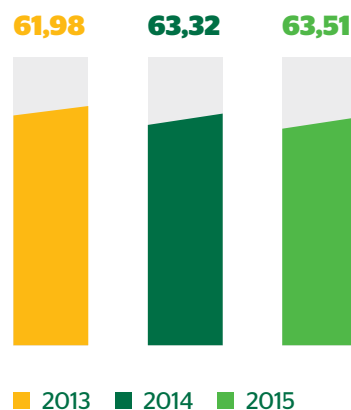
160.161

contas com acesso ativo ao Sicredi Mobi

359.777

contas com acesso ativo ao Sicredi Internet

PERCENTUAL DE DERIVAÇÃO DE TRANSAÇÕES PARA OS CANAIS DE RELACIONAMENTO (%)



Formação cooperativa: o Programa Crescer

#CULTURACOOPERATIVA

#MODELOGESTÃO

O associado do Sicredi é qualificado para exercer o papel de dono do negócio e para participar mais da gestão do empreendimento, processo realizado pelo Programa Crescer.

A iniciativa contribui para a concretização da gestão compartilhada, tendo em vista que prepara o associado para uma participação cada vez maior, mais significativa e consistente nas decisões das Cooperativas e do Sistema Sicredi como um todo (*leia mais em Gestão compartilhada*).

- Contribui para que os associados e os coordenadores de núcleo participem efetivamente da gestão da Cooperativa.
- Proporciona o desenvolvimento pessoal para o exercício das atividades na Cooperativa e na atividade profissional do associado.
- Forma novas lideranças no processo de difusão das sociedades cooperativas.
- Viabiliza que um maior número de pessoas participe da construção de novas formas de empreender.

Leia mais em <https://crescer.sicredi.com.br/>

Percentual de colaboradores que participaram do Crescer

A formação do Crescer é disponibilizado em formato EAD (educação a distância) e presencial, este último realizado após a admissão.

Em 2015, 4.442 pessoas (23,17% de colaboradores ativos) realizaram o Crescer EAD. Participaram do encontro presencial 920 colaboradores (0,4% dos colaboradores ativos).

Todos os colaboradores contratados apresentam perfil cooperativo, pois são avaliados com relação ao alinhamento, aderência e capacidade de adaptação à cultura e aos valores do Sicredi, durante o processo seletivo.

NÚMERO TOTAL DE ASSOCIADOS CAPACITADOS G4-EC-8

PROGRAMA CRESCER	2014	2015
Percurso 1	23.867 ¹	21.905 ²
Percurso 2		

1 O resultado de 2014 teve uma pequena redução, em virtude da adoção de novos parâmetros na apuração do indicador.

2 Os números podem sofrer alterações, pois algumas Cooperativas ainda estão cadastrando os associados que realizaram o Crescer.

Colaboradores

Com papel fundamental na expansão e no crescimento do Sicredi, os colaboradores exercem uma atuação estratégica dupla: são os responsáveis pela execução do dia a dia dos objetivos da instituição e, ao mesmo tempo, são associados.

Para atender um número plural de perfis de associados, os colaboradores estão sendo treinados com o objetivo de compreender com clareza as necessidades de cada pessoa que vai até as unidades de atendimento do Sicredi em busca de soluções financeiras.

Maturidade na gestão de pessoas

Com o objetivo de preparar os colaboradores para a execução do planejamento estratégico 2016-2020, foi constituída a diretoria de Gestão de Pessoas (*leia mais em Gestão compartilhada*).

No Centro Administrativo Sicredi (CAS), o processo de gestão de pessoas está ainda mais focado na gestão de talentos e no engajamento do público interno. Nas Cooperativas e nas Centrais, o objetivo é apoiar futuros talentos para liderar frentes em que a instituição estiver presente, suprimindo as necessidades de todo o Sistema.

O exercício em 2016 será de identificar oportunidades de melhoria e proporcionar que toda a capacitação da equipe possa ser realizada de forma segmentada, para que o colaborador entenda cada vez mais o seu associado e o segmento ao qual ele pertence.

Há também a preocupação em aprofundar a escuta das Cooperativas e Centrais, com o objetivo de apurar as necessidades de cada uma, na prática. Depois de mapeadas as oportunidades de melhoria, serão definidas ações para formação e treinamento dos colaboradores.



Eficácia em processo

#TECNOLOGIA

Colaboradores e gestores do Centro Administrativo (CAS) e das Cooperativas já realizam processos via portal Por Você, uma plataforma de autosserviço que dá suporte aos processos de gestão de pessoas.

Os gestores utilizam um aplicativo para aprovar abertura de vagas, registrar pareceres de processos seletivos e, captar e atrair talentos.

Os colaboradores realizam solicitação on-line de cursos e outros programas de qualificação do Programa de Desenvolvimento Individual (PDI). Também têm acesso a comunicados oficiais e, aos associados que estão na sua rede de relacionamento, entre outros recursos.

Formação para prestação de serviço

#CULTURACOOPERATIVA

Para entregar um serviço de qualidade aos associados (na ponta do atendimento) e às próprias Cooperativas, os colaboradores participam do Jeito Sicredi de Ser.

O programa sistêmico estabelece o modelo de relacionamento do Sicredi com seus públicos, capacitando os colaboradores para agir de acordo com os valores e diferenciais competitivos da cooperativa de crédito (*Jeia mais em* Como o Sicredi funciona).

O planejamento de educação corporativa prevê três níveis de formação: Básica, obrigatória para todos que entram na instituição; Funcional, que tem como objetivo desenvolver as competências relacionadas à função ocupada; e Continuada, que busca ampliar os conhecimentos e a cultura geral em cursos internos e inclui cursos de graduação, pós-graduação e requalificação profissional. G4-LA10

Investir em pessoas e contribuir para o **desenvolvimento profissional** são objetivos do Sicredi, que realiza:

- Programa de desenvolvimento individual.
- Programas nacionais de treinamento.
- Intercâmbio de executivos em polos de cultura cooperativa no exterior.
- Intercâmbio de executivos em universidades reconhecidas dos Estados Unidos, da Alemanha, da Espanha e de outros países.
- Intercâmbio de jovens talentos cooperativistas em programas internacionais (Wycup).

Planejamento da educação corporativa

G4-LA10

FORMAÇÃO BÁSICA

Recebe, introduz e acultura o novo colaborador no ambiente organizacional, disponibilizando conhecimento sobre o Sicredi, sua estrutura e cultura, seus produtos e serviços, suas regras e padrões de comportamento.

FORMAÇÃO FUNCIONAL

Desenvolve as competências relacionadas à função ocupada pelo colaborador na estrutura organizacional. É composta das capacitações exigidas pela área de atuação e dos cursos regulatórios, por posição.

FORMAÇÃO CONTINUADA

Amplia os conhecimentos e a cultura geral quanto a processos, métodos e técnicas utilizadas no mercado. Está relacionada à valorização e ao reconhecimento do desempenho dos profissionais e deve ser tratada como mais uma forma de retenção.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

Integra o processo de avaliação de desempenho, que aborda 100% dos colaboradores¹ G4-LA11, elaborado conjuntamente pelo colaborador e seu gestor.

As ações de desenvolvimento devem ser sugeridas pelo colaborador e aprovadas pelo superior imediato.

¹ Os colaboradores contratados após 30 de setembro de 2015 e a equipe da Sicredi Rio não participaram desse ciclo de avaliação de desempenho.

Investimento em capacitação dos colaboradores (em milhões)

R\$ 51,7
2015

R\$ 39,5
2014

R\$ 27,4
2013

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR ^{G4-LA9}

	2013	2014	2015
GÊNERO			
Homens	09:02:28	29:24:38	35:46:16
Mulheres	11:39:26	29:30:21	35:31:52
CATEGORIA FUNCIONAL			
Administrativos	10:29:30	30:11:17	36:22:54
Diretores ¹	06:14:43	29:28:05	31:02:16
Especialistas	07:28:01	23:29:32	23:44:17
Estagiários	09:33:35	24:57:39	30:00:58
Gerentes	10:39:23	24:32:30	35:24:30
Jovem aprendiz	07:02:59	15:31:49	17:52:30
Supervisores ²	09:52:14	32:50:38	37:39:48
Técnico 2.º grau	08:14:29	26:02:15	16:59:00
Vendedores ³	13:05:14	36:06:33	41:59:42
Total	10:34:14	29:28:05	35:37:55

¹ No grupo funcional diretores, encontram-se também: superintendentes, presidentes, vice-presidente e conselheiros.

² No grupo funcional supervisores, encontram-se também os coordenadores, consultores, gestor pleno e sênior.

³ No grupo Vendedores, encontram-se os colaboradores ligados à área de negócios.

Troca de conhecimento

#CULTURACOOPERATIVA

Desde 2011, o Centro Administrativo Sicredi (CAS) realiza o Programa de Visitas às Cooperativas e já levou mais de 300 colaboradores para conhecer a realidade de 20 Cooperativas que integram o Sicredi. A iniciativa amplia a troca de experiências. O CAS também recebe associados de Cooperativas para conhecer a atuação e os papéis de cada uma na organização.

Localizada em Nova Petrópolis (RS), a Sicredi Pioneira, primeira cooperativa de crédito da América Latina, recebe visitas de Cooperativas. O município inclusive tem o título de “a capital nacional do cooperativismo”, tendo em vista a força da cultura cooperativa na região.

Mulheres

Representantes de 57,97% do total de colaboradores seguem em crescimento de presença no Sicredi. Entretanto, a posse de cargos de presidência e de diretorias executivas ainda é tímida. Quatro entre as 95 Cooperativas singulares têm mulheres em suas presidências.

Para promover a inclusão das mulheres em cargos de liderança e

gestão no mundo corporativo, por exemplo, a Sicredi Nossa Terra PR/SP, presidida por Maura Carrara, realiza, há quatro anos, um evento para discutir o tema. O encontro para associadas e não associadas reuniu aproximadamente 2 mil participantes em São Paulo e no Paraná, nos últimos dois anos.

Suporte psicológico

Disponibilizado a todos os colaboradores do Sistema, o Sempre Bem reúne serviços de suporte psicológico para eventos pós-traumáticos, atendimento jurídico e orientação financeira para compra de carros e imóveis, por exemplo.

Fortalecimento da equipe

Em 2016, a instituição buscará manter em alta a motivação de dirigentes e dos colaboradores para fortalecer a equipe diante do enfrentamento de mais um ano com cenário econômico adverso.

Também será investido foco na atração de jovens para o Sicredi, com a finalidade de somar novas visões sobre o relacionamento com esse público, reforçando valores tão atuais como a colaboração e a ação motivada por propósitos, característico dessa geração e inerentes ao Sicredi.

20

Cooperativas foram visitadas em 2015

330

colaboradores já conheceram o Centro Administrativo Sicredi, em visitas para troca de experiência

3 mil

pessoas realizaram visitas institucionais no CAS



Reconhecimento internacional

Dois colaboradores do Sicredi foram reconhecidos no World Young Credit Union People (Wycup), programa do Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito (Woccu), por suas contribuições significativas à cooperativa de crédito.

Henrique Canal, especialista de Produtos e Negócios de Crédito Comercial do Banco Cooperativo Sicredi, apresentou o projeto do Crédito Fácil, produto desenvolvido para facilitar a concessão de crédito aos associados, sem burocracia.

Leandro Hendges, assessor de Negócios de Crédito Comercial e Câmbio da Cooperativa Sicredi Vale do Piquiri ABCD PR/SP, mostrou as ações implantadas para atrair jovens para a cooperativa, com foco na perenidade do negócio, por meio da Sicredi Touch, a conta jovem do Sicredi.

O Sicredi esteve na Woccu, realizada em Denver (Estados Unidos), com uma comitiva de 96 membros, entre dirigentes, executivos, colaboradores e convidados de instituições e entidades cooperativas. O grupo realizou visitas a cooperativas norte-americanas e canadenses (*leia mais em Gestão compartilhada*).



O SICREDI ESTÁ ENTRE AS MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR PELA QUINTA VEZ CONSECUTIVA, COM A SEGUINTE PONTUAÇÃO

IFT (<i>Índice de Felicidade no Trabalho</i>)	81,2
IQAT (<i>O que os funcionários dizem</i>)	84
IQGP (<i>O que a empresa oferece</i>)	74,7
Estratégia e Gestão	85,1
Liderança	87,3
Cidadania Empresarial	61,6
Políticas e Práticas	69,7
Carreira	69,1
Desenvolvimento	78,2
Remuneração e Benefícios	86,5
Saúde	44,9

Remuneração G4-51

As melhores práticas do mercado pautam a estratégia de remuneração, composta de um pacote competitivo de remuneração fixa, remuneração variável e benefícios, visando atrair, engajar, reconhecer e reter os colaboradores. Os benefícios proporcionam uma melhor qualidade de vida aos colaboradores e aos seus familiares, abrangendo 100% das unidades operacionais. G4-LA2

A remuneração fixa é representada por uma estrutura de cargos e salários comparada anualmente com o mercado, por meio de pesquisas

salariais conduzidas por consultorias especializadas. O programa de remuneração variável visa alavancar resultados superiores de curto prazo, estimulando a melhoria contínua, a inovação e a superação de metas estratégicas, desdobradas em três esferas: grupo, empresa e profissional.

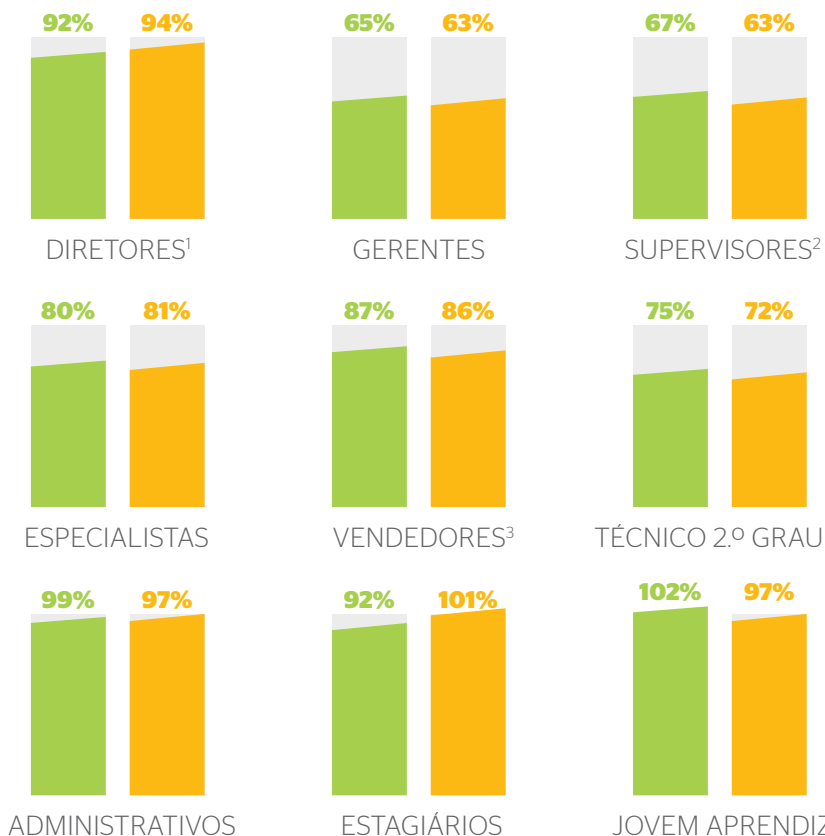
A legislação prevê que a definição da remuneração dos mais altos cargos do Sicredi deve ser aprovada em assembleia geral com os associados, pelo Conselho de Administração e pelas diretorias executivas. G4-53

Benefícios de empregados de tempo integral¹ G4-LA2

- Assistência médica e odontológica extensível a dependentes
- Seguro de vida
- Assistência-funeral
- Auxílio-refeição e alimentação
- Vale-transporte
- Auxílio-creche
- Complemento do auxílio-doença ou auxílio para acidentado por 24 meses após o afastamento
- Convênios com estabelecimentos comerciais e instituições de ensino da região
- Sempre Bem
- Previdência Privada
- Auxílio Filho Especial
- Vale Cultura – somente para os colaboradores do Banco Cooperativo

PROPORÇÃO DE SALÁRIO-BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, CONSIDERANDO A CATEGORIA FUNCIONAL E AS UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES G4-LA13 E G4-54

REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL



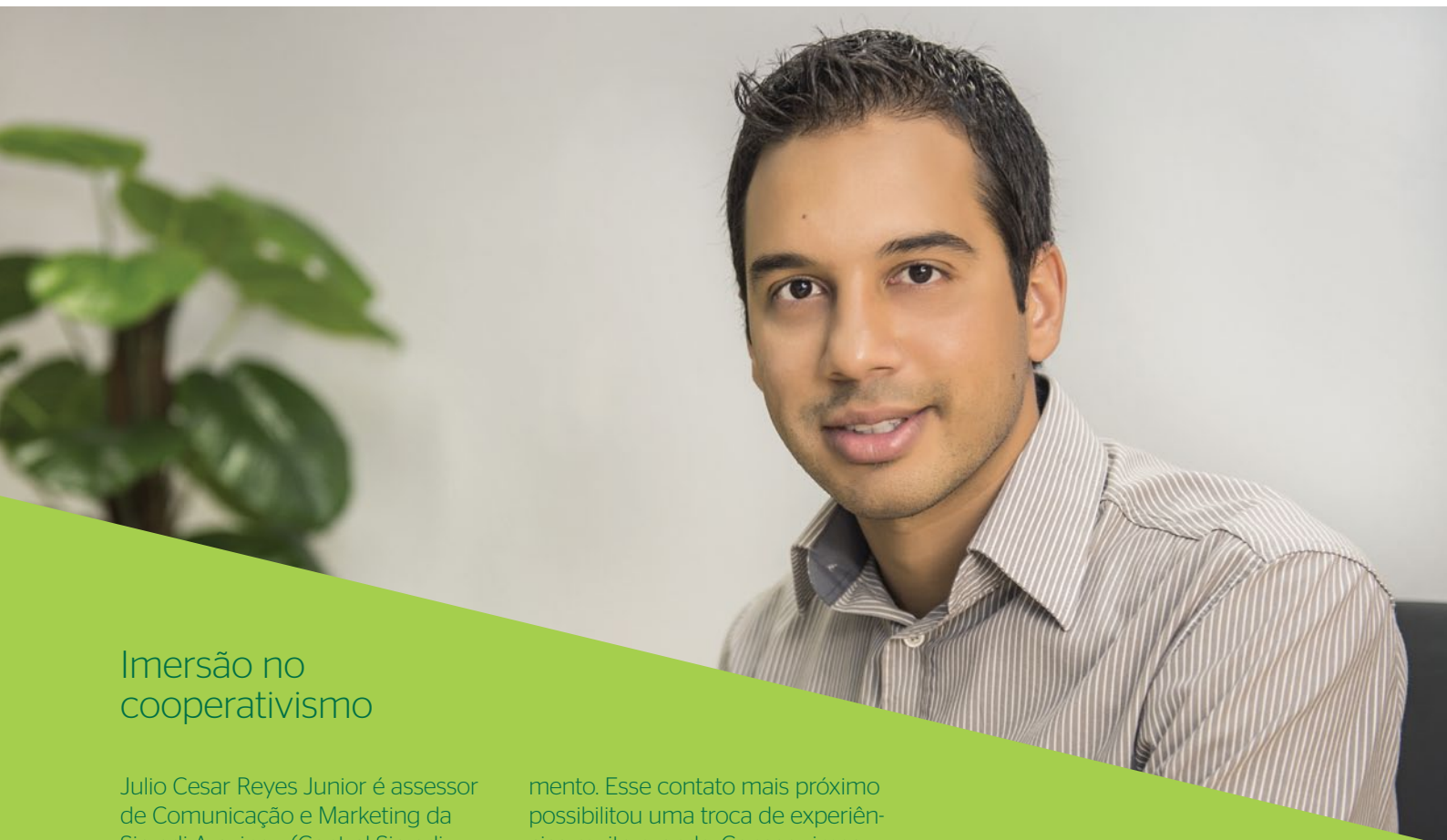
¹ O Sicredi não possui colaboradores em regime de meio período e temporários.

¹ No grupo funcional diretores, encontram-se também: superintendentes, presidentes, vice-presidente e conselheiros.

² No grupo funcional supervisores, encontram-se também coordenadores, consultores, gestor pleno e sênior.

³ No grupo vendedores, encontram-se os colaboradores ligados à área de negócios.

Estágio internacional aprofunda discussões sobre o cooperativismo de crédito, amadurecendo a visão de colaboradores sobre a sustentabilidade do modelo de negócio



Imersão no cooperativismo

Julio Cesar Reyes Junior é assessor de Comunicação e Marketing da Sicredi Araxingu (Central Sicredi Centro Norte), em Canarana (MT). Como parte do processo de engajamento dos colaboradores à cultura do cooperativismo, ele participou do Estágio Internacional para os Futuros Líderes das Cooperativas de Crédito, em San Antonio (Texas), Estados Unidos, promovido pelo World Concil of Credit Unions (Woccu), em parceria com o Sicredi.

O encontro tem o objetivo de proporcionar a troca de conhecimentos entre profissionais de cooperativas de crédito de diferentes países, conhecer a cultura norte-americana e ainda proporcionar a prática da língua inglesa.

“Fomos conhecer de perto algumas cooperativas e unidades de atendi-

mento. Esse contato mais próximo possibilitou uma troca de experiências muito grande. Conseguimos compartilhar com os colegas americanos várias ações que desenvolvemos aqui no Brasil. Da mesma forma, eles nos mostraram que suas cooperativas, assim como as nossas, fazem parte da história de vida de seus associados”, compartilha.

Segundo Julio, um em cada três norte-americanos é associado a uma cooperativa de crédito. Um número em progressão. “Assim como no Brasil, as pessoas estão descobrindo cada vez mais que fazer parte de uma instituição financeira cooperativa é uma alternativa econômica segura, vantajosa e moderna”, observa.

A experiência contribuiu para o amadurecimento do olhar do colaborador sobre os desafios enfrenta-

dos pelas cooperativas, no Brasil e nos Estados Unidos. Ele pontua que a realidade dessas cooperativas evidencia a necessidade de se pensar a formação de novas lideranças, a construção de um posicionamento atrativo para as novas gerações e a estratégia de atuação no mercado financeiro.

“Voltei satisfeito em ver que o cooperativismo tem realmente tudo para ser o principal modelo de organização econômica do futuro. E o Sicredi, com toda a segurança e organização sistêmica, está um passo à frente em vários aspectos”, avalia. ■

Perfil dos colaboradores

TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO, DISCRIMINADO POR GÊNERO ^{G410}

	2013		2014		2015	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
POR NÍVEL FUNCIONAL						
Diretores ¹	367	18	387	27	399	32
Gerentes	1.450	1.015	1.486	1.159	1.520	1.306
Supervisores ²	243	372	246	355	251	360
Especialistas	754	725	900	852	975	925
Vendedores ³	1.502	1.860	1.645	2.143	1.844	2.455
Técnico 2.º grau	2.379	4.913	63	66	30	55
Administrativos	58	66	2.545	5.240	2.690	5.419
Estagiários	134	233	231	477	259	423
Jovem aprendiz	268	542	154	216	90	138
Total por gênero	7.155	9.744	7.657	10.535	8.058	11.113
Total		16.899		18.192		19.171
POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO						
Tempo determinado	134	233	154	216	90	138
Tempo indeterminado	7.021	9.511	7.503	10.319	7.968	10.975
Total por gênero	7.155	9.744	7.657	10.535	8.058	11.113
Total		16.899		18.192		19.171
POR TIPO DE EMPREGO						
Jornada integral	7.155	9.744	7.657	10.535	8.058	11.113
Meio período	0	0	0	0	0	0
Total por gênero	7.155	9.744	7.657	10.535	8.058	11.113
Total		16.899		18.192		19.171

¹ No grupo funcional diretores, encontram-se também: superintendentes, presidentes, vice-presidente e conselheiros.

² No grupo funcional supervisores, encontram-se também coordenadores, consultores, gestor pleno e sênior.

³ No grupo vendedores, encontram-se os colaboradores ligados à área de negócios.

	2013		2014		2015	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
POR REGIÃO						
RS/SC	3.075	4.558	3.120	4.633	3.140	4.692
PR/SP/RJ	2.053	2.717	2.271	3.075	2.452	3.306
MT/PA/RO	815	1.308	905	1.465	979	1.646
MS/GO/TO	437	529	483	624	565	724
Centro Administrativo (Porto Alegre)	775	632	878	738	922	745
Total por gênero	7.155	9.744	7.657	10.535	8.058	11.113
Total		16.899		18.192		19.171

Obs. 1 Dentre o total de funcionários, 38 são contabilizados duas vezes, já que possuem cargos diferentes. São estatutários com vínculo com empresas diferentes, regidos pelos estatutos sociais de cada empresa.

Obs. 2 Para o tipo de contrato de prazo determinado, foram considerados apenas os jovens aprendizes.

TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS G4-LA1

	2013	2014	2015
NÚMERO DE DESLIGAMENTOS POR GÊNERO			
Masculino	1.483	1.472	1.509
Feminino	1.971	2.094	1.995
Total	3.454	3.566	3.504
NÚMERO DE DESLIGAMENTOS POR FAIXA ETÁRIA			
Abaixo de 30 anos	2.574	2.576	2.419
Entre 31 e 50 anos	838	946	1.034
Acima de 50 anos	42	44	51
Total	3.454	3.566	3.504
NÚMERO DE DESLIGAMENTOS POR REGIÃO			
RS/SC	1.393	1.445	1.224
PR/SP/RJ	1.054	1.069	1.122
MT/PA/RO	500	523	591
MS/GO/TO	244	276	317
Centro Administrativo (Porto Alegre)	263	253	250
Total	3.454	3.566	3.504
TAXA DE ROTATIVIDADE POR GÊNERO (%)			
Masculino	8,78%	23,10%	21,72%
Feminino	11,66%	24,19%	20,67%
Total	20,44%	19,60%	33,10%

	2013	2014	2015
TAXA DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA (%)			
Abaixo de 30 anos	15,23%	30,71%	26,26%
Entre 30 e 50 anos	4,96%	13,72%	14,43%
Acima de 50 anos	0,25%	8,91%	10,64%
Total	20,44%	19,60%	33,10%
TAXA DE ROTATIVIDADE POR REGIÃO (%)			
RS/SC	8,2%	20,24%	16,47%
PR/SP/RJ	6,2%	25,47%	23,24%
MT/PA/RO	3,0%	28,12%	27,70%
MS/GO/TO	1,4%	32,25%	32,47%
Centro Administrativo (Porto Alegre)	1,6%	22,46%	16,44%
Total	20,40%	19,60%	33,10%
NÚMERO DE CONTRATAÇÃO POR GÊNERO			
Masculino	1.980	2.066	1.992
Feminino	2.898	3.003	2.599
Total	4.878	5.069	4.591
NÚMERO DE CONTRATAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA			
Abaixo de 30 anos	3.954	4.086	3.350
Entre 31 e 50 anos	899	947	1.189
Acima de 50 anos	25	36	52
Total	4.878	5.069	4.591
NÚMERO DE CONTRATAÇÃO POR REGIÃO			
RS/SC	1.716	1.694	1.356
PR/SP/RJ	1.550	1.654	1.554
MT/PA/RO	816	810	863
MS/GO/TO	380	438	520
Centro Administrativo (Porto Alegre)	416	473	298
Total	4.878	5.069	4.591

	2013	2014	2015
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR GÊNERO (%)			
Masculino	11,72%	11,36%	10,39%
Feminino	17,15%	16,51%	13,56%
Total	28,87%	27,86%	23,95%
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR FAIXA ETÁRIA (%)			
Abaixo de 30 anos	23,40%	22,46%	17,47%
Entre 30 e 50 anos	5,32%	5,21%	6,20%
Acima de 50 anos	0,15%	0,20%	0,27%
Total	28,87%	27,86%	23,95%
TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES POR REGIÃO (%)			
RS/SC	10,15%	9,31%	7,07%
PR/SP/RJ	9,17%	9,09%	8,11%
MT/PA/RO	4,83%	4,45%	4,50%
MS/GO/TO	2,25%	2,41%	2,71%
Centro Administrativo (Porto Alegre)	2,46%	2,60%	1,55%
Total	28,87%	27,86%	23,95%

COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL G4-LA12

ORGANIZAÇÃO COMPLETA E ALTA GOVERNANÇA

	2013		2014		2015	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
GÊNERO (%) - A SOMA EM CADA CATEGORIA DEVE SER 100%						
Diretores	95,40%	4,60%	93,48%	6,52%	92,58%	7,42%
Gerentes	58,80%	41,20%	56,18%	43,82%	53,79%	46,21%
Supervisores	39,50%	60,50%	40,93%	59,07%	41,08%	58,92%
NEGROS (%)²						
Diretores	16,40%	1,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%
Gerentes	2,60%	2,00%	0,26%	0,19%	0,32%	0,21%
Supervisores	1,30%	2,00%	0,50%	0,00%	0,65%	0,65%
Especialistas	2,20%	2,20%	0,34%	0,23%	0,37%	0,32%
Vendedores	5,20%	6,10%	0,21%	0,40%	0,35%	0,33%
Técnico 2.º grau	3,20%	2,40%	0,78%	0,00%	1,18%	0,00%

¹ No grupo funcional diretores, encontram-se também: superintendentes, presidentes, vice-presidente e conselheiros. No grupo funcional supervisores, encontram-se também coordenadores, consultores, gestor pleno e sênior. No grupo vendedores, encontram-se os colaboradores ligados à área de negócios.

	2013		2014		2015	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Administrativos	3,80%	7,10%	0,32%	0,59%	0,38%	0,55%
Estagiários	4,40%	12,60%	0,42%	0,28%	0,73%	0,44%
Jovem aprendiz	13,40%	20,70%	0,54%	0,27%	0,88%	0,88%
PORTADORES DE DEFICIÊNCIA (%)						
Diretores	0,50%	0,00%	0,48%	0,24%	0,23%	0,23%
Gerentes	0,20%	0,10%	0,38%	0,19%	0,50%	0,21%
Supervisores	0,00%	0,20%	0,33%	0,00%	0,49%	0,33%
Especialistas	0,90%	0,40%	0,74%	0,34%	0,89%	0,47%
Vendedores	0,70%	0,50%	0,66%	0,53%	0,65%	0,54%
Técnico 2.º grau	3,20%	3,20%	1,55%	3,10%	0,00%	5,88%
Administrativos	1,00%	1,10%	1,05%	0,96%	1,37%	1,20%
Estagiários	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jovem aprendiz	0,00%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

1 No grupo funcional diretores, encontram-se também: superintendentes, presidentes, vice-presidente e conselheiros. No grupo funcional supervisores, encontram-se também coordenadores, consultores, gestor pleno e sênior. No grupo vendedores, encontram-se os colaboradores ligados à área de negócios.

2 Cálculo feito com base no total de funcionários por categoria funcional, para que seja possível visualizar as diferenças entre gêneros, por cargo. As informações do ano de 2013 não foram apuradas para o % de negros, sendo esse o primeiro ano de sua divulgação. Anteriormente, eram considerados "não brancos" juntamente na composição do indicador. Nesse ano o número reduziu, pois consideram-se apenas os negros.

FAIXA ETÁRIA (%)

A SOMA DE CADA CATEGORIA DEVE SER 100% - 2015

	ATÉ 30 ANOS		ENTRE 31 E 50 ANOS		ACIMA DE 50 ANOS	
		%		%		%
DIRETORES						
Homens	3	0,70%	204	47,33%	192	44,55%
Mulheres	2	0,46%	21	4,87%	9	2,09%
Total	5	1,16%	225	52,20%	201	46,64%
GERENTES						
Homens	312	11,04%	1.109	39,24%	99	3,50%
Mulheres	444	15,71%	835	29,55%	27	0,96%
Total	756	26,75%	1.944	68,79%	126	4,46%

	ATÉ 30 ANOS	%	ENTRE 31 E 50 ANOS	%	ACIMA DE 50 ANOS	%
SUPERVISORES						
Homens	81	13,26%	165	27,00%	5	0,82%
Mulheres	158	25,86%	199	32,57%	3	0,49%
Total	239	39,12%	364	59,57%	8	1,31%
ESPECIALISTAS						
Homens	384	20,21%	556	29,26%	35	1,84%
Mulheres	375	19,74%	539	28,37%	11	0,58%
Total	759	39,95%	1.095	57,63%	46	2,42%
VENDEDORES						
Homens	985	22,91%	831	19,33%	28	0,65%
Mulheres	1.410	32,80%	1.027	23,89%	18	0,42%
Total	2.395	55,71%	1.858	43,22%	46	1,07%
TÉCNICO 2.º GRAU						
Homens	12	14,12%	17	20,00%	1	1,18%
Mulheres	24	28,24%	29	34,12%	2	2,35%
Total	36	42,35%	46	54,12%	3	3,53%
ADMINISTRATIVOS						
Homens	2.043	25,19%	627	7,73%	20	0,25%
Mulheres	3.854	47,53%	1.531	18,88%	34	0,42%
Total	5.897	72,72%	2.158	26,61%	54	0,67%
ESTAGIÁRIOS						
Homens	258	37,83%	1	0,15%	0	0,00%
Mulheres	412	60,41%	11	1,61%	0	0,00%
Total	670	98,24%	12	1,76%	0	0,00%
JOVEM APRENDIZ						
Homens	90	39,47%	0	0,00%	0	0,00%
Mulheres	138	60,53%	0	0,00%	0	0,00%
Total	228	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Gestão compartilhada





GOVERNANÇA DO SICREDI

COMO O SICREDI FUNCIONA

Associados

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

Coordenadores de núcleo

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



Centrais Sicredi

- São as controladoras da SicrediPar.
- Difundem o cooperativismo de crédito.
- Coordenam e supervisionam a atuação das Cooperativas filiadas.
- Dão suporte às atividades de desenvolvimento e expansão das cooperativas.

- **SICREDI SUL**
- **SICREDI PR/SP/RJ**
- **SICREDI BRASIL CENTRAL**
- **SICREDI CENTRO NORTE**

Centro Administrativo Sicredi

- Estrutura de prestação de serviços para as cooperativas de Crédito do Sicredi. Entrega às Cooperativas produtos e serviços para que atendam às necessidades dos associados e contribuam para a promoção do desenvolvimento de suas cidades e regiões.
- Localizado em Porto Alegre, é a sede administrativo-financeira da SicrediPar, do Banco Cooperativo e suas empresas controladas, da Fundação e da Confederação.

BANCO COOPERATIVO SICREDI

- Instrumento de acesso das cooperativas de crédito ao mercado financeiro e programas especiais de financiamento.
- Controla uma **Corretora de Seguros**, uma **Administradora de Cartões**, uma **Administradora de Consórcios** e uma **Administradora de Bens**. Tem como parceiros estratégicos o **Rabobank** e a **IFC**.

SICREDI FUNDOS GARANTIDORES

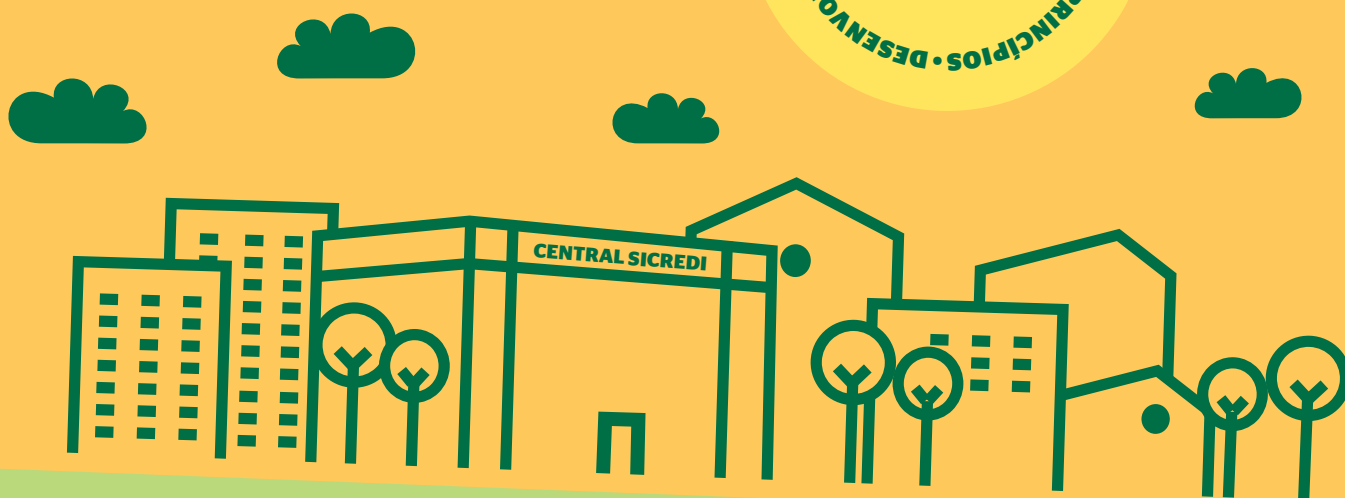
Constituído por reservas formadas por contribuições mensais ordinárias das Cooperativas, ressarcimentos e recuperação de ativos.

Cooperativas de crédito

- São constituídas a partir da união voluntária de pessoas mobilizadas por valores e princípios do cooperativismo.
- O principal objetivo das cooperativas de crédito é satisfazer as necessidades financeiras de seus associados.
- São o principal elo com os associados.

95

cooperativas de crédito



SICREDIPAR

Holding que controla o Banco Cooperativo Sicredi e coordena as decisões estratégicas do Sistema.

CONFEDERAÇÃO SICREDI

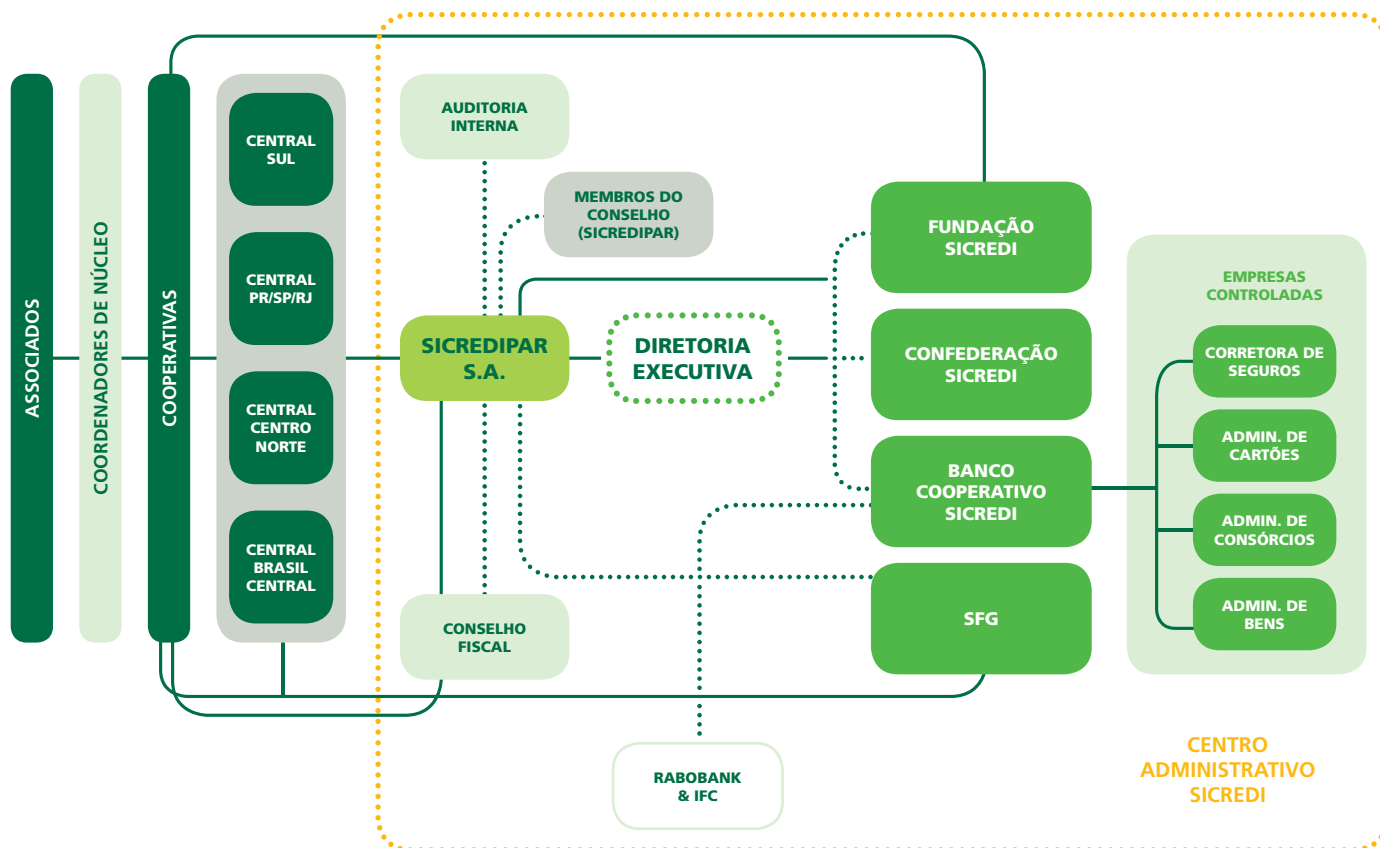
Centro de serviços compartilhados entre as empresas e as entidades que integram o Sicredi.

FUNDAÇÃO SICREDI

Promove, por meio da educação e de atividades culturais, a cooperação, a cidadania, a sustentabilidade e a formação dos associados.



O Sistema Sicredi



SicrediPar G4-34 E G4-38

Composição do Conselho de Administração (CAD)

Manfred Alfonso Dasenbrock G4-39
Presidente do CAD e presidente da Central Sicredi PR/SP/RJ

Orlando Borges Müller
Vice-presidente do CAD e presidente da Central Sicredi Sul

João Spenthof
Conselheiro do CAD e presidente da Central Sicredi Centro Norte (Antiga Central Sicredi MT/PA/RO)

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

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

Ricardo Cé
Conselheiro do CAD e presidente da Sicredi Região dos Vales RS
Substituiu Egídio Morsch

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

Sadi Masiero
Conselheiro do CAD e presidente da Sicredi Centro Sul MS
Substituiu Celso Ramos Régis

Cornelis Beijer
Conselheiro do CAD, representando o Rabobank

Vincent Lavry
Conselheiro do CAD, representando o Rabobank
Substituiu Guilherme Bilbao

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos

Saul João Rovadoscki
Jose Cesar Wunsch
Paulo Roberto Schmidt
Jeder Luciano Maier

Membros suplentes

Aloísio Westrüp
Cirio Kunzler
Antonio Geraldo Wrobel
Odivo Soares da Silva

Conselho de Administração da SicrediPar

G4-40 E 41

- Os membros são eleitos em assembleia geral, com mandato de três anos, e se reúnem mensalmente. G4-47
- Os critérios para definição dos conselheiros estão determinados no estatuto da instituição e no Regulamento Interno do Conselho de Administração.
- Os indicados devem ter exercido, de forma efetiva, por no mínimo dois mandatos integrais, o cargo de conselheiro de administração em cooperativa de crédito integrante do Sicredi que esteja enquadrada nas normas internas.
- Os representantes do Rabobank são indicados de acordo com o seu desempenho na instituição e todos possuem qualificação profissional de acordo com as posições que ocupam.

Foto: da esquerda para direita – Sadi Masieiro, Wilson Filho e Francisco Ary Sobral (Unicred Central Norte/Nordeste participaram do CAD em 2015 como convidados), Eledir Techio, Cornelis Beijer, Orlando Borges Müller, Celso Figueira, Manfred Alfonso Dasenbrock, Ricardo Cé, João Spenthof, Vicent Lavry e Wellington Ferreira



Comitês do Conselho de Administração G4-34 E G4-42

DE RISCOS

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

DE ESTRATÉGIA

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

DOS FUNDOS GARANTIDORES

Participa das decisões quanto ao uso de recursos dos fundos garantidores destinados à utilização corporativa, englobando recomendações relacionadas a estudo técnico de viabilidade e de recuperação econômico-financeira, procedimentos administrativos e sanções para o caso de não atendimento das condições de acesso aos recursos.

DE AUDITORIA E COMPLIANCE

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

DE PESSOAS E CONDUTA

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

Fundação Sicredi

DIRETORIA EXECUTIVA

Edson Georges Nassar
CEO

João Francisco Sanchez Tavares
Vice-presidente

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos

Saul João Rovadoscki
Jose Cesar Wunsch
Paulo Roberto Schmidt
Jeder Luciano Maier
Eledir Pedro Techio

Membros suplentes

Aloísio Westrüp
Cirio Kunzler
Antonio Geraldo Wrobel
Odivo Soares da Silva
Sadi Masiero

Confederação Sicredi G4-34

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Manfred Alfonso Dasenbrock
Presidente

Orlando Borges Muller
Vice-presidente

Conselheiros

João Carlos Spenthof
Celso Ronaldo Raguzzoni Figueira
Ricardo Cé
Wellington Ferreira

DIRETORIA EXECUTIVA

Edson Georges Nassar
CEO

Paulino Ramos Rodrigues
Diretor executivo de TI e Operações

João Francisco Sanchez Tavares
Diretor executivo de Administração e Finanças

Carlos Magni
Diretor de Gestão de Pessoas

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos
Saul João Rovadoscki
Jose Cesar Wunsch
Paulo Roberto Schmidt

Membros suplentes
Jeder Luciano Maier
Aloísio Westrüp
Antonio Geraldo Wrobel

Banco Cooperativo Sicredi

DIRETORIA EXECUTIVA

Edson Georges Nassar
CEO

João Francisco Sanchez Tavares
Diretor executivo de Administração e Finanças

Romeo Balzan
Diretor de Produtos e Negócios

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

Wolney Romano
Diretor de Tesouraria

Daniel Frederic Van Det
Diretor executivo de Crédito

Cidmar Luis Stoffel
Diretor de Cartões, Consórcios e Seguros

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos
Saul João Rovadoski
Jose Cesar Wunsch
Paulo Roberto Schmidt
Jeder Luciano Maier

Membros suplentes
Aloísio Westrüp
Cirio Kunzler
Antonio Geraldo Wrobel
Odivo Soares da Silva

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

INDEPENDENTES
Regulados por órgãos externos.

COMITÊ DE MARCAÇÃO DE MERCADO

Avalia e emite parecer sobre assuntos relacionados a mercado de ativos operados pelo Sicredi.

COMITÊ DE INVESTIMENTO EM CRÉDITO PRIVADO PARA RECURSOS SICREDI

Atribui limites de concentração de risco na administração de fundos de investimento, carteiras administradas e clubes de investimento.

NÃO INDEPENDENTES

São consultivos.

COMITÊ DE AUDITORIA

Atua como órgão estatutário do Banco Cooperativo e avalia e manifesta-se sobre todos os temas relacionados às auditorias, interna e externa.

COMITÊ DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS

Acompanha a evolução dos negócios e propõe soluções que visem atender às necessidades dos associados e Cooperativas e sugerir melhorias na implementação dos projetos relacionados a esses temas, atuando como órgão consultivo da Diretoria Executiva do Banco Cooperativo.



Foto: da esquerda para direita, João Tavares, Wolney Romano, Cidmar Stoffel, Paulino Rodrigues, Edson Georges Nassar, Júlio Cardozo, Carlos Magni, Romeo Balzan e Daniel Frederic Van Det

COMITÊ DE OPERAÇÕES

É órgão consultivo em processos administrativos e operacionais e temas relacionados à tecnologia da informação.

COMITÊ DE COMPLIANCE

É órgão consultivo em questões de *compliance*, controles internos e riscos.

COMITÊ TÉCNICO DE RISCOS

Responde pela avaliação e emissão de parecer sobre assuntos técnicos vinculados a riscos de crédito, liquidez, mercado e operacional.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO G4-52

Atua como órgão estatutário do Banco Cooperativo e contribui para a elaboração da política de remuneração dos diretores.

Propõe programas especiais de recrutamento e desligamento, com adequação ao mercado e à gestão de riscos.

COMITÊ DE CRÉDITO

Define os limites de crédito e analisa propostas de recuperação de crédito dentro dos preceitos normativos.

COMITÊ TRIBUTÁRIO

Assessora nos assuntos relativos a tributos e contribuições sobre operações, produtos e serviços das empresas que integram o Sicredi.

COMITÊ DE TESOURARIA

Supervisiona as atividades de Tesouraria, de acordo com a Política de Investimentos e Liquidez da instituição.

Gestão da sustentabilidade

Todas as entidades do Sistema Sicredi são responsáveis pela aplicação da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (*leia mais em* Critérios socioambientais na concessão de crédito).

Os Conselhos de Administração das Cooperativas, Centrais e SicrediPar, por meio dos seus presidentes, promove e estimula a adesão às diretrizes e aos princípios estabelecidos na política por todo o Sicredi.

Os diretores executivos apoiam as áreas institucionais e de negócio na implementação da política. Coordenam as instâncias relacionadas à governança de sustentabilidade, envolvendo as áreas pertinentes na avaliação da adesão a compromissos voluntários e nas respostas a pesquisas e questionários de sustentabilidade, aprovados pelo Comitê de Sustentabilidade quando necessário.

COMITÊ CENTRAL DE SUSTENTABILIDADE G4-35 E G4-36

Criado em 2011, é encarregado de monitorar e aprimorar a aplicação da Política de Sustentabilidade e também sugerir e divulgar projetos

de promoção à sustentabilidade a todo o Sistema Sicredi.

- Composto de representantes das Centrais, do Centro Administrativo e das Cooperativas, é coordenado pelo CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi. Os membros realizam uma reunião ordinária por ano.
- Tem o apoio de subcomitês no âmbito do Centro Administrativo Sicredi (CAS) e nas Centrais na avaliação de ações de promoção à sustentabilidade e para garantir a participação das Cooperativas nas iniciativas com maior agilidade.
- Em 2015, as responsabilidades perante o risco socioambiental também foram atribuídas a cargos de diretoria específicos no Banco Cooperativo, Centrais e Cooperativas (*leia mais em* Comitê Técnico de Risco).
- Os projetos de promoção à sustentabilidade analisados pelo comitê são apresentados às alçadas competentes para aprovação, de acordo com o modelo de governança do Sicredi.

Responsáveis pelo gerenciamento do risco socioambiental

Leia mais em Critérios socioambientais na concessão de crédito.

Banco — diretor de Recursos de Terceiros, Economia e Riscos
Centrais — diretor de Supervisão
Cooperativas — diretor de Operações

Responsabilidade:

- Implementação da política e respectivo monitoramento, a partir de processos e procedimentos;
- Avaliação da efetividade e do cumprimento das ações;
- Verificação da adequação do gerenciamento do risco socioambiental;
- Identificação de eventuais deficiências na implementação das ações da política;
- Estabelecimento das diretrizes da política a partir de propostas às alçadas competentes;
- Promoção de alterações de acordo com as necessidades internas do Sicredi ou por determinação legal.

Cooperativas

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Formado por associados eleitos pelos demais associados, tem a responsabilidade pelo direcionamento estratégico da Cooperativa e pela apresentação de propostas para a Assembleia Geral. A cada mandato, é obrigatória a renovação de pelo menos 1/3 dos membros.

Composição:

Um presidente¹

Um vice-presidente

Conselheiros (mínimo de três e máximo de dez)

Suplentes (em número igual ao dos titulares, eleitos para mandatos de quatro anos)

DIRETORIA EXECUTIVA

Indicada e eleita pelo Conselho de Administração, é responsável pela gestão executiva da Cooperativa, segundo os direcionadores estratégicos do Conselho de Administração.

Composição:

De dois a três diretores executivos² (conforme a Cooperativa, observando a obrigatória aplicação dos princípios de segregação de função)

CONSELHO FISCAL

Órgão independente, formado por representantes eleitos pelos associados, com a incumbência de fiscalizar, de forma assídua e minuciosa, a administração do patrimônio e das operações da Cooperativa.

Composição³:

- Três membros efetivos
- Três suplentes

Engajamento dos associados G4-S01

A participação dos associados na gestão e no desenvolvimento da sua Cooperativa é fundamental. Eles acompanham e fiscalizam as ações dos gestores, a atuação dos conselheiros de Administração e Fiscal e o trabalho desenvolvido pelos coordenadores de núcleo, eleitos por eles. Essa responsabilidade faz parte das boas práticas de governança, constituindo um direito e um dever dos associados.

Para aproximá-los do dia a dia da Cooperativa, o Programa Pertencer fortalece o relacionamento entre os associados e a instituição, ajudando a desenvolver líderes responsáveis por perenizar o cooperativismo de crédito.

No site <https://pertencer.sicredi.com.br>, estão disponíveis os canais de comunicação com os conselheiros e coordenadores de Núcleo. Em 2015, as assembleias reuniram 300.564 associados - 10,27% de participação dos 2.926.400 associados.

1 Exerce a função institucional de presidente da Cooperativa, liderando o relacionamento com os associados e representando a instituição nos fóruns estratégicos do Sistema, nas instâncias políticas e perante a comunidade e a imprensa. Entre suas atribuições estão promover novas lideranças cooperativistas e monitorar a atuação dos executivos.

2 Cabe ao diretor executivo a responsabilidade pela gestão, respondendo pela execução das diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração e pela implantação e execução dos planejamentos estratégico, financeiro e de investimentos da Cooperativa, sobre os quais presta contas, regularmente, ao conselho e a seu presidente.

3 Todos associados, eleitos com mandato de até três anos na Assembleia Geral.



Balço Passivo			
	31/12/2014	31/12/2015	%
Depósitos	708.302	911.654	28,53%
Relações Interfinanceiras	288.322	252.604	-8,15%
Outras Obrigações	53.488	64.204	20,06%
Patrimônio Líquido	191.895	231.823	20,80%
Capital Social	79.747	96.779	21,36%
Reservas	105.435	128.655	22,02%
Sobras Acumuladas	6.813	6.489	-4,76%
Total	1.221.087	1.480.385	19,60%



Planejamento estratégico 2016-2020

#MODELOGESTÃO

A governança do Sicredi encontra-se em um novo momento, resultado do amadurecimento proporcionado pelo fim do ciclo de planejamento estratégico 2011-2015 e da clareza sobre os objetivos e os desafios que culminarão na presença nacional e atuação regional da instituição financeira cooperativa nos próximos anos.

O ciclo do planejamento estratégico 2011-2015 foi encerrado. Durante o período, os modelos de negócio e de operação do Sicredi passaram por transformações significativas. Mudanças que surgiram a partir da avaliação de processos e resultaram em avanços tecnológicos necessários para suportar o crescimento da instituição.

Nos últimos cinco anos, foram entregues cerca de 500 projetos, totalizando aproximadamente R\$ 570 milhões investidos. Em 2015, foram conduzidos mais de 170 projetos, dos quais 99 estão concluídos, um investimento de mais de R\$ 160 milhões.

Expansão, relacionamento, crédito, eficiência, liquidez e capital são as escolhas do novo ciclo, 2016-2020. O planejamento foi construído em conjunto pelas Cooperativas, Centrais e Centro Administrativo Sicredi (CAS). Atualmente, as equipes do CAS e das Cooperativas estão se estruturando e evoluindo seus processos para executar as iniciativas ligadas ao novo planejamento estratégico, com o objetivo de fazer entregas mais rápidas e aderentes às necessidades das Cooperativas.

NOVA GESTÃO

O processo de sucessão, realizado entre novembro de 2014 e fevereiro de 2015, culminou na eleição de Edson Georges Nassar como CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi. Demonstrou que é possível valorizar a formação de executivos dentro do Sicredi.

Edson Georges Nassar deixou a Diretoria Executiva de Produtos e Negócios, assumida por Romeo Balzan, anteriormente superintendente da

Administradora de Consórcios. Cidmar Stoffel, antigo superintendente de Seguros, assumiu a nova diretoria de Cartões, Consórcios e Seguros do Banco Cooperativo Sicredi. Também foi criada a Diretoria de Gestão de Pessoas, comandada por Carlos Magini, anteriormente superintendência.

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO NA GESTÃO

#MODELOGESTÃO

O primeiro ano da nova gestão foi marcado por uma administração aberta e compartilhada, aderente ao modelo participativo e colaborativo do Sicredi (chamada internamente de "Fazer com").

A nova fase da governança renovou a motivação da equipe, deixando evidente que as Cooperativas do Sistema Sicredi têm valores internos fortes, enraizados na cultura organizacional do Sicredi.

A gestão compartilhada já é percebida pelas Cooperativas que investem intensamente na formação dos seus conselhos e na capacitação das suas diretorias executivas.

Os quatro diretores executivos das Centrais Sicredi também são convidados pelo CEO a participar das reuniões da diretoria executiva do Centro Administrativo do Sicredi, a Direx.

O planejamento estratégico também posicionou o Centro Administrativo Sicredi (CAS) como um prestador de serviço de excelência às Cooperativas e Centrais. O objetivo é identificar as necessidades dos associados e dos colaboradores, melhorando processos internos e o atendimento do associado (*leia mais em* De pessoas para pessoas).



Nova gestão é marcada por uma administração compartilhada

MAIS ESTRATÉGICO

As reuniões do Conselho de Administração estão focadas no desenvolvimento do empreendimento. Em 2015, foi assinado um memorando de entendimento da filiação da Unicred Central Norte/Nordeste, durante o Fórum Nacional de Presidentes e Diretores Executivos do Sicredi. A formalização da filiação ocorrerá em 2016.

Com presença nacional e atuação regional, a governança do Sicredi reforça ainda mais a importância de líderes atentos e conhecedores das peculiaridades de cada região, com a finalidade de usufruir o que há de melhor localmente, somando melhorias aos processos internos e ao relacionamento com o associado.

POSICIONAMENTO

A revitalização da marca Sicredi foi definida em 2015 e lançada internamente em março de 2016, alinhada ao desafio da organização, que se relaciona com um público cada vez mais plural, de todas as regiões brasileiras.

Ações para a comunicação do reposicionamento serão conduzidas para alinhar todas as entidades do Sicredi na nova linguagem da marca.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Como uma instituição financeira cooperativa de ponta, o Sicredi considera a Tecnologia da Informação (TI) como um dos principais alavancadores do negócio. Para tanto, após o planejamento estratégico corporativo, decidiu-se estruturar um planejamento de TI de longo prazo para acompanhar as evoluções do negócio previstas para os próximos cinco anos.

O modelo considera principalmente as novas tendências tecnológicas, como mobilidade, computação em nuvem, grandes volumes de informações (Big Data) e redes sociais. Seguindo o modelo de gestão Sicredi, o plano está sendo elaborado com o envolvimento de todas as entidades do Sistema a partir de pesquisa e fóruns de discussões nas esferas deliberativas.

A instituição tem sido referência para o mercado em termos de inovação e utilização de soluções de ponta. Desenvolve por ano mais de 1 milhão de horas de sistemas de informação, contando com a parceria de empresas de tecnologia de destaque, com as quais cria um ecossistema de colaboração e criação.

#MODELOGESTÃO #FAZERCOM

O planejamento estratégico 2016--2020 exemplifica o novo objetivo da governança do Sicredi. Desenvolvido a partir de um movimento participativo, envolveu as Cooperativas e todos os presidentes e executivos do Sicredi em fóruns. Também foram constituídos comitês – de pessoas, de assessoramento, de sucessão. O objetivo foi proporcionar um alinhamento de propósito e viabilizar a execução conjunta do planejamento estratégico. Um trabalho que envolve 95 Cooperativas, as Centrais, 3,2 milhões de associados e mais de 300 executivos.



Memorando de entendimento à filiação da Unicred Central Norte/Nordeste ao Sistema Sicredi foi assinado por: Francisco Ary Vieira Sobral (diretor administrativo da Unicred Central Norte/Nordeste), Wilson Ribeiro de Moraes Filho (presidente da Unicred Central Norte/Nordeste), Orlando Borges Müller (presidente da Central Sicredi Sul), Manfred Alfonso Dasenbrock (presidente da SicrediPar e da Central Sicredi PR/SP/RJ) e Edson Georges Nassar (CEO do Banco Cooperativo, da Confederação e da Fundação Sicredi).

O SICREDI EM 2016

Objetivos

- Garantir a execução conjunta das ações do planejamento estratégico 2016-2020, contando com o envolvimento das Cooperativas, Centrais e CAS.
- Garantir que os números projetados pelas Cooperativas reflitam a necessidade do Sicredi de continuar com o crescimento e expansão planejados.
- Seguir na busca insistente por uma ótima experiência do associado e do colaborador.
- Buscar as tecnologias mais modernas para somar valor aos processos internos e no relacionamento com o associado.
- Trazer mais jovens para o Sicredi, entre os associados e os colaboradores.

Desafios

- Manter a motivação de todos, principalmente dos dirigentes, executivos e colaboradores, em mais um ano de cenário econômico adverso.
- Manter o foco no objetivo maior de atender às necessidades dos associados.
- Acolher e realizar a melhor integração possível da quinta Central, a Unicred Central Norte/Nordeste.
- Assegurar que o planejamento estratégico seja conciso e focado.
- Garantir que o investimento em capacitação de colaboradores seja o melhor e mais eficaz.

PRESENÇA DO SICREDI NO BRASIL



Em 2016, o Sicredi expandirá a atuação de 11 para

20 estados

● HOJE ● INTEGRARÃO O SICREDI A PARTIR DE 2016

/// ESTADOS DE ABRANGÊNCIA DO SICREDI E COM PROJETO DE EXPANSÃO EM ANDAMENTO

Gestão de risco G4-2 E G4-14

Os avanços em 2015 tratam sobre a concessão de crédito, com tratamento equânime de taxas de juros e com o olhar para o crédito responsável, com o intuito de evitar o endividamento do associado.

Eficiência e segurança foram somadas ao processo de cobrança para garantir a sustentabilidade do Sistema, ajudando o associado a enxergar a melhor forma de se recuperar da inadimplência, resgatando o relacionamento e tornando-o perene.

Também foram entregues meios eletrônicos para operações do associado, visando à redução de custo e melhorando a própria gestão de seus recebíveis (*leia mais em De pessoas para pessoas*).

Gerenciamento é focado em risco de crédito, de liquidez, de mercado e operacional

Painel temático de *compliance* do Sicredi

PREVENÇÃO E COMBATE A CRIMES ECONÔMICOS FINANCEIROS

- Previne o envolvimento do Sistema Sicredi com atividades ilícitas, nos termos previstos em legislação específica, visando proteger sua reputação e manter a confiança de associados e/ou clientes e da sociedade.
- Define um conjunto de ações, de acordo com o perfil de cada associado e/ou cliente e parceiro de negócio, que devem ser adotadas para assegurar a validação das respectivas identidades e a atividade, bem como a origem e a constituição do patrimônio e de seus recursos financeiros.
- Consolida um conjunto de procedimentos visando prevenir que o Sistema não estabeleça ou mantenha qualquer relação de negócio em benefício de pessoas, entidades ou países sancionados.
- Propõe padrões mínimos de comportamento dos colaboradores e parceiros diante de situações que possam envolver ou caracterizar subornos e corrupção, visando reduzir a exposição do Sistema aos riscos de imagem e de reputação, além de reforçar o compromisso do Sicredi de cooperar, proativamente, com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção, em todas as suas formas.
- Consolida um conjunto de normativos e procedimentos visando à identificação e ao reporte de recursos administrados por cidadãos americanos em qualquer entidade do Sicredi.

NORMATIVOS OFICIAIS E INTERNOS

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

GOVERNANÇA DE COMPLIANCE

- Constrói, mantém e administra o Programa de Compliance, em função das necessidades de aperfeiçoamento da disciplina no Sicredi.
- Exerce protagonismo na construção de normativos, políticas e seus desdobramentos, nas disciplinas de responsabilidade da área, tais como: *compliance*, anticorrupção, sanções e prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, entre outras que forem definidas.
- Busca pela disseminação da cultura de *compliance*, no que se refere à permanente busca da conformidade da organização, promo-

vendo, para tanto, orientação, treinamento e educação, além de servir como ponto de apoio a todas as instâncias organizacionais em relação à disciplina de *compliance*.

Riscos e medidas de gerenciamento

RISCO DE CRÉDITO

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

MEDIDAS PARA GERENCIAR E MITIGAR O RISCO

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

Crédito responsável

é o grande foco da gestão de risco

Processos de gestão de risco

- O Sicredi aprimora processos de gestão de riscos para identificar, prevenir e mitigar eventuais perdas que afetem as atividades e os negócios.
- Colegiados responsáveis pela gestão de risco constituem comitês que reportam ao Conselho de Administração da SicrediPar, garantindo independência e segurança à governança de risco. G4-46, 49
- O controle gerencial dos riscos no Sicredi utiliza ferramentas de alta tecnologia, seguindo as normas estabelecidas pelo Sistema Financeiro Nacional (SFN).
- As normas estão em conformidade com os preceitos do Acordo de Basileia, conjunto de recomendações de melhores práticas relativas à estrutura de capital de instituições financeiras.
- Áreas especializadas, centralizadas no Banco Cooperativo Sicredi, utilizam o modelo de gestão integrada, no qual cada evento é analisado pela perspectiva de risco existente. Participam da operação as áreas de Risco Operacional, Compliance, Controles Internos e de Continuidade de Negócios.
- Desde 2014, o processo de gerenciamento integrado de controles e riscos se estende às Cooperativas, com resultados significativos em consolidação de informações, ganhos de escala e benefícios ao Sistema.

RISCO DE LIQUIDEZ

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

MEDIDAS PARA GERENCIAR E MITIGAR O RISCO

- Manutenção de níveis adequados e suficientes de liquidez para o Sistema.
- Estabelecimento de limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de liquidez nos níveis estabelecidos pela administração da instituição.
- Definição de processos para identificar, avaliar, monitorar e controlar a exposição ao risco de liquidez em diferentes horizontes de tempo.
- Definição de diretrizes e estratégias de captação que proporcionem diversificação adequada das fontes de recursos e dos prazos de vencimento.

- Realização de plano de contingência de liquidez, regularmente atualizado, que estabeleça responsabilidades e procedimentos para enfrentar situações de estresse de liquidez.
- Realização periódica de testes de estresse com cenários de curto e de longo prazos.

RISCO DE MERCADO

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

MEDIDAS PARA GERENCIAR E MITIGAR O RISCO

- Procedimentos são realizados para mensurar, monitorar e manter a exposição ao risco de mercado em níveis considerados aceitáveis pela instituição, como *VaR*, teste de estresse de mercado, sensibilidade, *GAPs* por fator de risco, *duration* e *backtest*.

- Definição de limites operacionais que definem o apetite ao risco de mercado das entidades do Sistema em relação ao seu capital.
- Definição de metodologias seguindo os critérios mínimos estabelecidos pela regulamentação em vigor e alinhados às melhores práticas de mercado.

RISCO OPERACIONAL

Probabilidade de perdas decorrentes de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos ou externos, pessoas ou sistemas e mesmo de eventos externos.

MEDIDAS PARA GERENCIAR E MITIGAR O RISCO

- Preventivas – são realizadas principalmente por meio da elaboração e avaliação das matrizes de risco e controle por processo. Embora coordenada centralizadamente, a construção das matrizes de risco conta com a participação efetiva das Centrais Sicredi e de suas Cooperativas filiadas, conferindo abrangência para mitigar riscos sistêmicos e locais.



- Detectivas – incluem a identificação e classificação das perdas operacionais, ou seja, dos riscos materializados. A partir da investigação das ocorrências, ações são endereçadas para mitigar o risco e evitar novas perdas semelhantes.
- Há ainda conexão entre as medidas preventivas e detectivas. A partir de ampla análise das perdas registradas, são realizadas ações preventivas, como a priorização de matrizes.

Critérios socioambientais na concessão de crédito

G4-46 E G4-FS15

#CRÉDITOSUSTENTÁVEL

Com o objetivo de monitorar o risco socioambiental, foram realizadas melhorias no processo de concessão de crédito. A nova Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental do Sicredi instituiu a avaliação da concessão segundo critérios socioambientais, atualizando a política de 2011.

O documento, que pode ser consultado na íntegra em <https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/sustentabilidade/>, expressa a visão do Sicredi quanto aos compromissos com a gestão sustentável (leia mais em Comitê Geral de Sustentabilidade) e identifica os campos de atuação da instituição em relação à sustentabilidade, quais sejam:

- Ratificar o princípio do cooperativismo que pauta a atuação das Cooperativas de crédito na promoção ao desenvolvimento sustentável de suas comunidades.
- Assegurar o engajamento de associados, colaboradores e comunidade nas práticas de sustentabilidade.
- Incentivar a criação e adequação de processos, produtos e serviços alinhados ao conceito de sustentabilidade.

A Norma Interna – Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito

G4-FS1 E G4-FS2

Revisada em 2015, a norma sistêmica estabelece as diretrizes que regem a análise de riscos e oportunidades de negócios na concessão de todo tipo de crédito. O objetivo é contribuir com o meio ambiente e a sociedade, mitigando os riscos inerentes aos negócios.

As Cooperativas e o Banco Cooperativo Sicredi, enquanto agentes propagadores da norma, avaliam a concessão de crédito observando as práticas ambientais e sociais; por exemplo, se há incidência de trabalho infantil e de outras formas degradantes de trabalho. Essa prática, já disseminada para os contratos de crédito rural, passou a ser observada também para as demais concessões de crédito, seguindo as recomendações da regulamentação vigente e as boas práticas socioambientais.

Em 2015, as normas aplicadas pelo Sicredi em todo o ciclo do crédito foram reforçadas com a revisão da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental e com a avaliação de novos critérios socioambientais a serem observados na decisão de crédito. Em 2016, esses critérios serão inseridos no processo, reforçando a qualidade da carteira e a gestão desse risco.

Nesse processo, os colaboradores responsáveis pelo sistema de análise de riscos e oportunidades ambientais e sociais são capacitados em sustentabilidade e gestão financeira pessoal para adquirir as competências necessárias à sua implementação nas linhas de negócios. G4-FS4

Ao longo de 2016, o Sicredi continuará reforçando os métodos e processos para a capacitação dos colaboradores, além de ampliar a multiplicação do conhecimento para os associados.

Critérios socioambientais na concessão de crédito

A gestão do risco socioambiental é uma determinação do Banco Central do Brasil (BCB). Promulgada em junho de 2014, a Resolução 4.327 do CMN¹ atribui às instituições financeiras, em linhas gerais, as seguintes responsabilidades:

- estabelecer diretrizes e implantar uma política de responsabilidade socioambiental;
- conhecer o risco socioambiental dos negócios, estimando sua relevância e proporcionalidade em relação à carteira de crédito da instituição;
- implementar ações de controle do risco socioambiental, incluindo avaliação prévia do risco na concessão de crédito;
- identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental.

Durante 2015, o Sicredi trabalhou na revisão de parâmetros e no aperfeiçoamento dos processos para avaliação do risco socioambiental na concessão de crédito de forma mais eficaz e transparente. O objetivo é estender gradualmente esse olhar a todo o portfólio nos próximos anos.

¹ leia a norma na íntegra: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48734/Res_4327_v1_0.pdf

AValiação DOS RISCOS SOCIOAMBIENTAIS NO CRÉDITO RURAL

Uma série de requerimentos formais apoia a área de crédito rural para que seja atestada e comprovada a situação ambiental e social do associado que pleiteia o crédito.

A avaliação desses riscos tem o apoio de terceiros, como de consultores independentes, e de outras fontes de informação no processo de identificação e avaliação.

Por exemplo, é exigido o licenciamento ambiental¹ concedido pelo Estado, autorizando a execução do empreendimento. O processo envolve a avaliação dos impactos causados, tais como a capacidade de gerar líquidos poluentes (despejos e efluentes), resíduos sólidos, emissões atmosféricas, ruídos e o potencial de risco, como explosões e incêndios.

Também é verificada a incidência de trabalho escravo ou análogo. Especificamente nas operações com recursos do BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento), é exigido que o associado comprove sua regularidade fiscal e trabalhista, apresentando Certidão Negativa de Débito do INSS, Certidão Conjunta de Débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União, Certificado de Regularidade do FGTS, Relação Anual de Informações Sociais e Relatório de Trabalho Escravo.

Em casos de não cumprimento das normas requeridas, a transação é negada. Em situações em que a irregularidade ocorre após a concessão, a operação torna-se passível de

liquidação antecipada, e, dependendo do caso, outras medidas podem ser executadas, como denúncia ao Ministério Público na suspeita de ilegalidades nas relações de trabalho.

ENVOLVIMENTO DO SISTEMA SICREDI

#MODELOGESTÃO #FAZERCOM

A revisão da Norma Interna de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito foi realizada a partir do envolvimento das Cooperativas, com o apoio dos Subcomitês de Sustentabilidade das Centrais. O objetivo foi aperfeiçoar o normativo aplicável a todas as regiões de atuação do Sicredi, incorporando e respeitando as particularidades nas diferentes regiões de atuação.

O processo contou com 22 encontros multidisciplinares, envolvendo as Cooperativas, Centrais e o Centro Administrativo Sicredi (CAS). A avaliação da relevância e proporcionalidade da carteira de crédito do Sicredi foi concluída, e a norma será submetida à aprovação em 2016. O estudo revelou que os setores de maior representatividade e risco socioambiental são: agronegócio, construção civil, indústria de transformação e transportes. Por serem predominantes, serão priorizados no processo de concessão de crédito, embora outras atividades sejam passíveis de avaliação no momento da concessão. Também foram realizadas reuniões com assessores de programas sociais para a divulgação e conscientização sobre a nova política e seus impactos.

Consultoria Rabobank

#MODELOGESTÃO #FAZERCOM

Na revisão da Norma Interna de Risco Socioambiental direcionado ao Crédito, o Sicredi recebeu o apoio técnico da consultoria de sustentabilidade do RaboBank, além da colaboração do International Finance Corporation (IFC), para a avaliação de melhores práticas e definição de parâmetros de referência a serem observados na gestão do risco socioambiental.

Ao longo de 2015, foram realizados estudos sobre o perfil dos associados e carteiras de crédito do Sistema, visando identificar os riscos mais relevantes e planos para sua mitigação. O trabalho resultou em um conjunto de iniciativas a serem aplicadas, incluindo questionários de avaliação do risco socioambiental e os fluxos recomendados para sua aplicação.

Além das ações imediatas voltadas à concessão de crédito, essas parcerias contribuíram para aperfeiçoar a formação das equipes do Sicredi e fortalecer ainda mais a cultura de sustentabilidade.

Revisão da norma

Cooperativas, Centrais e o Centro Administrativo participaram da atualização da Norma de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito

¹ As licenças ambientais estabelecem as condições para que a atividade ou o empreendimento cause o menor impacto possível ao meio ambiente. Qualquer alteração deve ser submetida a novo licenciamento.

Da esquerda para a direita: Paulo Kowalski (analista de Crédito), Roberto Cortiani Ibanez (diretor de Operações), Romeo Ângelo de Jesus (associado e representante da Ceriluz - Cooperativa de Eletrificação Rural de Ijuí) e Roque Enderle (diretor executivo).

Avaliação de crédito segundo critérios socioambientais foi realizada pela Cooperativa Sicredi das Culturas RS (Central Sicredi Sul)



Avaliação de crédito e a gestão da sustentabilidade

A Cooperativa Sicredi das Culturas RS (Central Sicredi Sul) engajou o público interno e reuniu sua equipe para estudar a resolução do Banco Central do Brasil (BCB) e a Norma Interna – Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito, desenvolvida pelo Banco Cooperativo Sicredi.

Depois de compreenderem com profundidade os normativos, foram os primeiros a realizar a avaliação do crédito segundo esses critérios no Sistema Sicredi. “Fizemos um estudo mais aprofundado do questionário desenvolvido pelo Banco para entender todo o processo. Identificamos 40 grupos de associados para responder o questionário”, explica

Roberto Ibanez, diretor de Operações da Sicredi das Culturas RS.

Para a implantação desse processo de avaliação, foram realizadas reuniões formais com as 18 unidades de atendimento do Sicredi da região. Em dezembro de 2015, um analista de Crédito aplicou os primeiros questionários para associados pessoa jurídica dos setores de crédito rural e comercial, com validade de dois anos. O prazo é monitorado pela Superintendência Regional da Cooperativa (Sureg).

A primeira experiência aprofundou o conhecimento sobre esse grupo de associados. O objetivo não se restringe apenas a aplicar um questionário como requisito formal de um pro-

cesso, mas utilizar a ferramenta para aprofundar o olhar sobre a gestão do risco socioambiental a um grupo maior de associados, no futuro.

“Identificamos empresas bem organizadas com relação a suas operações e às normas ambientais, entre universidades, geradoras e distribuidoras de energia elétrica e produtores rurais”, acrescenta Roberto.

No final de 2015, a Cooperativa participou de um grupo de estudos, na Central Sicredi Sul, que analisou o processo interno, junto de diferentes áreas e diretorias, para amadurecer a avaliação do crédito focada em critérios socioambientais. ■

Ética e transparência

G4-56, G4-57 e G4-41

Uma rede de controles internos, cujas regras são aprovadas pelas Cooperativas e formalizadas pelo Conselho de Administração da SicrediPar, monitora o cumprimento obrigatório das normas. Os controles internos são ajustados periodicamente e aplicados a todos os níveis da organização. G4-49

Os valores e os princípios do Sicredi estão reunidos no Código de Conduta da instituição financeira cooperativa. Essas normas orientam o comportamento dos colaboradores e são apresentadas ao público interno no processo de admissão.

Todo o corpo funcional, incluindo o Conselho de Administração, cumpre os procedimentos de capacitação sobre o seu conteúdo, ao fim dos quais demonstram adesão aos seus princípios. G4-3

Os objetivos são manter uma gestão transparente, prevenir e minimizar os riscos inerentes a suas atividades e contribuir com os órgãos governamentais para evitar, detectar e denunciar qualquer ação ilícita.

Corrupção G4-58

As normas do Sicredi abordam questões relativas à Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), atualizadas anualmente.

Por exemplo, antes de integrarem o Sicredi, os associados enfrentam um processo de aprovação, o qual avalia os riscos de envolvimento com atos ilícitos.

Depois de associados, são monitoradas as operações, de acordo com as regras do Sistema Financeiro Nacional (SFN), e, havendo suspeita ou indício de ato ilícito, os órgãos competentes são comunicados.

Em 2015, não foram identificados casos de improbidade. Também não houve demissões ou punição em virtude de corrupção ou de realização de contratos com parceiros de negócios que tenham sido rescindidos ou não foram renovados decorrentes de violações relacionadas à corrupção. G4-S05

Não há casos de discriminação, internos ou externos, envolvendo o Sicredi, de origem étnica, cor, sexo, religião, ideologia, nacionalidade ou origem social. G4-HR3 Também não há casos de não conformidade com regulamentos de divulgação, transparência e *marketing* que resultaram em multa, penalidade ou advertência.

Canais de comunicação

PÚBLICO INTERNO

Desde 2014, os veículos de comunicação interna passaram a ser distribuídos exclusivamente em uma rede interna de canais eletrônicos. G4-37 E G4-57

Estes estão disponíveis aos colaboradores, para acessarem informações e manifestarem opinião.

Para alinhar a comunicação interna, os gestores são treinados como os principais agentes desse processo. Eles participam de fóruns estratégicos com diretores, superintendentes e gerentes, com a incumbência de repassar o conteúdo para suas equipes em encontros frequentes, além de esclarecer dúvidas e fazer os ajustes necessários. G4-57

PÚBLICO EXTERNO

Os associados e não associados podem se comunicar com o Sicredi pelos seguintes canais:

- **Site Sicredi** www.sicredi.com.br veicula informações sobre a marca, produtos e serviços.
- **Fan Page Facebook** <https://www.facebook.com/Sicredi> administrada para atualizar associados e seguidores sobre as últimas novidades do Sicredi. Na página são divulgados conteúdos institucionais, lançamentos de produtos e serviços.
- **Linkedin** <https://www.linkedin.com/company/sicredi> é voltado à comunicação institucional, atração e captação de novos talentos. Divulga campanhas da área de Gestão de Pessoas, conteúdos institucionais relevantes ao mercado corporativo e notícias sobre premiações do Sicredi.

- **Blog Gente que Coopera Cresce** <http://www.gentequecooperacresce.com.br/> dedicado a quem acredita que a cooperação pode transformar e construir um mundo melhor, busca inspirar as pessoas a se engajarem em plataformas e ações que fazem a diferença.
- **Canal youtube.com/sicredioficial** focado na divulgação de campanhas promocionais de produtos e serviços.

Canais para associados e colaboradores

A Central de Atendimento e Negócios está disponível aos associados colaboradores no Sicredi Fone, SAC (preparado para dar suporte a deficientes auditivos e de fala) e Ouvidoria. Os canais são utilizados para ações de telemarketing, ações de recuperação de crédito e monitoramento de casos de suspeita de fraudes.

O Suporte ao Colaborador presta apoio técnico especializado a esse público sobre os produtos e serviços do Sicredi, sendo o ponto único de contato para o tratamento de incidentes e requisições de serviços.

OUVIDORIA PARA ASSOCIADOS

Monitora o atendimento à legislação, às normas internas e o gerenciamento das redes sociais do Sicredi. Tem acesso direto ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal da SicrediPar.

Mensalmente, entrega um relatório ao órgão, à Diretoria Executiva do Centro Administrativo Sicredi (CAS) e disponibiliza as informações às Cooperativas no Portal Corporativo. G4-43



OUVIDORIA INTERNA

Canal disponível para o registro e encaminhamento das manifestações dos colaboradores, com acesso direto ao Conselho de Administração da SicrediPar na abordagem de questões críticas. G4-43, G4-49 E G4-57

É também responsável por orientar o Sistema Sicredi. Os números de contato estão disponíveis em todos os canais da instituição (virtuais e impressos). Os casos são confidenciais, e os reclamantes são informados sobre a condução da denúncia.

Os casos são registrados pelos colaboradores no *site* www.ssoi.com.br. G4-49 E G4-57 Denúncias anônimas podem ser realizadas pela Ouvidoria (0800) e são conduzidas com base nas informações registradas na ocorrência. G4-57

Os canais de comunicação de denúncia do Sicredi são amplamente divulgados. Têm atendimento 24 horas, sete dias por semana, realizado por uma equipe treinada.

O Regulamento de Gestão do Código de Conduta Sicredi determina que não são admitidas retaliações ou punições às pessoas que relataram situações de condutas contrárias à norma, salvo se observada evidente má-fé no relato.

A apuração é feita por meio do envolvimento das áreas responsáveis, e o caso é analisado internamente. G4-58

TOTAL DE EMPREGADOS COMUNICADOS E/OU TREINADOS EM PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO* G4-S04

C Comunicados **T** Treinados

	SUL		SUDESTE		CENTRO-OESTE		NORTE	
	C	T	C	T	C	T	C	T
Estagiários	323	275	233	174	23	16	103	91
Diretores	208	182	135	106	35	27	53	40
Especialistas	1.381	1.350	323	301	62	54	134	130
Administrativos	3.991	3.895	2.443	2.258	573	527	1.102	1.059
Supervisores	291	284	263	255	30	29	27	27
Técnico 2.º grau	85	79						
Gerentes	1.348	1.333	894	865	188	179	396	392
Jovem aprendiz	129	72	54	43	16	12	29	26
Vendedores	1.743	1.693	1.413	1.321	362	329	781	759
Total por região	9.499	9.163	5.758	5.323	1.289	1.173	2.625	2.524

Escopo: conforme posição de janeiro de 2016, do total de colaboradores do Sistema Sicredi, 95% realizaram o treinamento e foram aprovados na capacitação de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Consideramos comunicados todos os colaboradores, de acordo com a região à qual pertencem.

TOTAL DE EMPREGADOS COMUNICADOS E/OU TREINADOS EM PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO G4-S04

	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	NORTE
Estagiários	85%	75%	70%	88%
Diretores	88%	79%	77%	75%
Especialistas	98%	93%	87%	97%
Administrativos	98%	92%	92%	96%
Supervisores	98%	97%	97%	100%
Técnico 2º grau	93%			
Gerentes	99%	97%	95%	99%
Jovem Aprendiz	56%	80%	75%	90%
Vendedores	97%	93%	91%	97%
Total por região	96%	92%	91%	96%

PAINEL GERENCIAL DE INDICADORES G4-50

Uma ferramenta de gestão acompanha os incidentes registrados pelos associados. Os dados alimentam o painel de indicadores com frequência mensal.

A partir da análise dos registros de não cumprimento da legislação ou de norma interna, são apresentadas recomendações às Cooperativas e áreas corporativas de negócio.

São tratados 100% dos incidentes. Do total de tratamento, 99% estiveram dentro do prazo legal estabelecido.

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS COMPARTILHADOS

As Cooperativas são consultadas, em uma pesquisa, sobre a satisfação com os serviços compartilhados pelo Centro Administrativo Sicredi (CAS).

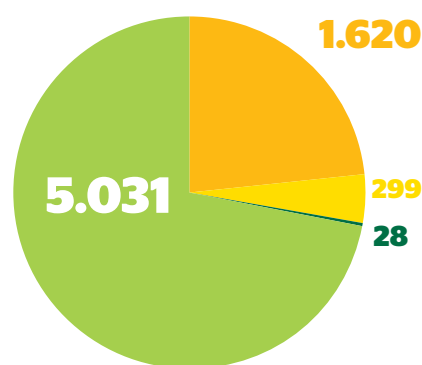
Em 2015, foram recebidos 3.381 *feedbacks*, cuja análise seguiu o processo definido pelos registros de ação corretiva e preventiva (RACPs) da ISO 9001.

O Comitê de Operações é responsável pelo retorno às Cooperativas sobre as avaliações de cada uma, registradas na consulta interna, realizado em fevereiro de 2016.

FORNECEDORES G4-12, G4-EC9, G4-12

O relacionamento com fornecedores é orientado pela Política Interna de Compras Corporativas, a qual determina que o fornecedor do Sicredi deve ser também associado. A instituição prioriza a contratação de associados e investe 48,53% do orçamento de despesas com produtos e serviços oferecidos pelos mais de 97 mil fornecedores cadastrados, de diferentes portes e categorias.

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS EM 2015



Como o Sicredi gera valor



COMO O SICREDI GERA VALOR

Os associados integralizam quotas-partes no Sicredi, recursos que ficam nas Cooperativas, atendendo as regiões onde estão localizadas. Esse sistema gera um ciclo virtuoso, que proporciona o desenvolvimento local e regional, comprovando que a natureza do modelo de negócio do Sicredi é, em si, sustentável.

Associado

- Reúnem-se e ajudam-se mutuamente a alcançar objetivos comuns e partilhar resultados.
- Constituem as Cooperativas de crédito com recursos próprios, utilizados para gerar valor aos demais associados, ao Sicredi e à comunidade.
- Geram desenvolvimento local, pois os recursos investidos permanecem na região das Cooperativas.

recursos aplicados

geração



Sicredi

Oferece soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade, oferecendo produtos e serviços como:

- Câmbio
- Cartões
- Conta-corrente
- Consórcios
- Crédito
- Investimentos
- Pagamentos
- Previdência
- Recebimentos
- Seguros



Comunidade

É beneficiada com o desenvolvimento local, promovido pela geração de valor econômico, social e ambiental do Sicredi.

45%

dos municípios onde o Sicredi atua são de pequeno porte, com menos de 10 mil habitantes.

Em 21%

das localidades onde opera, o Sicredi é a única instituição financeira.

Produtos e serviços

O Sicredi atende as necessidades financeiras dos seus associados por meio de produtos e serviços. O portfólio, junto dos programas de educação financeira, busca traduzir em ações a missão do cooperativismo de crédito.

O desenvolvimento e a comercialização de produtos e serviços financeiros do Sicredi são pautados pela Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, pela Política de Crédito, pelo Código de Conduta Sicredi e, futuramente, pela Norma Interna de Risco Socioambiental Direcionado ao Crédito (leia mais em Gestão Compartilhada).

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

Há, também, grande preocupação com a adequação da solução

oferecida ao associado (*Suitability*), a partir do entendimento de suas necessidades, para que o Sicredi indique a ele o produto certo, no momento em que ele necessita.

Para que esse processo ocorra da maneira correta, são considerados atributos como o perfil do associado, segmento ao qual pertence, faixa de idade e renda, entre outros. G4-FS15

O Sicredi utiliza um indicador chamado ISA (Indicador de Soluções por Associado) para demonstrar o quanto as soluções estão sendo utilizadas pelos associados. Cada produto utilizado equivale a um ponto no ISA.

O Sicredi também busca a principalidade, ou seja, ser a principal instituição financeira dos associados e sua primeira escolha quando eles precisarem de algum produto ou serviço financeiro.

100%

de todos os resultados do Sicredi retornam para as regiões onde opera¹

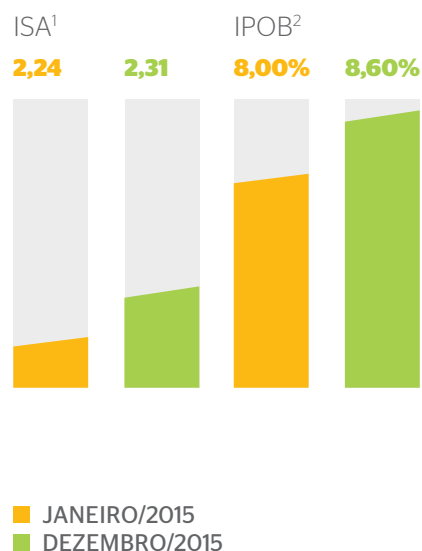
¹ O Sicredi se propôs a desenvolver mecanismos de mensuração para aferir benefícios que as Cooperativas trazem à sua região de atuação e, assim, ampliar a eficiência do seu investimento local e torná-lo tangível para os públicos de interesse. G4-SO1

2,31

Índice de Soluções por Associado (ISA)

PERCENTUAL DO PORTFÓLIO POR LINHAS DE NEGÓCIO

	VALOR	2014		2015	
		VALOR	%	VALOR	%
Crédito	4.360.608.528,64	4.360.608.528,64	81%	5.295.122.470,73	83%
Serviços	805.497.472,44	805.497.472,44	15%	880.481.234,93	14%
Seguros	190.685.351,40	190.685.351,40	4%	226.565.767,18	4%
Captações	4.889.943,83	4.889.943,83	0%	5.535.721,02	0%
Total	5.361.681.296,31	5.361.681.296,31	100%	6.407.705.193,86	100%



¹ Índice de Soluções por Associado (ISA) - mostra quantos produtos e serviços são utilizados pelos associados.

² Índice de Penetração da Oferta Básica - mostra o percentual de associados que utilizam um conjunto de quatro soluções básicas, tendo em vista que a principalidade estará potencialmente atrelada à instituição financeira que atende às necessidades básicas do dia a dia das pessoas.

MAPA DE PRODUTOS E SERVIÇOS DO SICREDI

G4-4



CÂMBIO



CARTÕES



CONTA-CORRENTE



CONSÓRCIOS



CRÉDITO



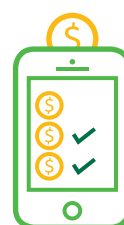
INVESTIMENTO



PAGAMENTOS



PREVIDÊNCIA



RECEBIMENTOS



SEGUROS



PARA AS PESSOAS

- Cartões de crédito e débito
- Soluções de crédito e consórcio
- Seguros e previdência
- Investimentos para planejar o futuro
- Praticidade no atendimento e no acesso a serviços



PARA AS EMPRESAS

- Soluções de pagamento e recebimento
- Câmbio, exportação e importação de mercadorias
- Operações financeiras
- Seguros e previdência
- Crédito e consórcio
- Poupança, fundo de investimento e depósito a prazo
- Cartão empresarial
- Cartão BNDES
- Antecipação de recebíveis de cartões
- Domicílio bancário
- Credenciamento



PARA O AGRONEGÓCIO

AGRICULTURA EMPRESARIAL

- Máquinas e equipamentos
- Investimentos no agronegócio
- Despesas do ciclo produtivo

AGRICULTURA FAMILIAR

- Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)

SOLUÇÕES EM SEGUROS

- Seguro colheita garantida
- Seguro granizo
- Seguro multirrisco rural

Cartões

No negócio de cartões, há a constante busca de satisfação das necessidades dos associados e Cooperativas, por meio de produtos e serviços, benefícios, segurança e conveniência, além de qualidade operacional.

São apontadas às Cooperativas mudanças que podem culminar em redução de custos e ganhos de eficiência, bem como aumento de faturamento e respectivas receitas.

Entre as entregas de 2015 e projeções para 2016 estão:

- expansão do portfólio de produtos, com 12 variantes, atendendo uma pluralidade de associados, com 100% de abrangência do território nacional;
- lançamento do cartão Sicredi Visa Platinum;
- investimento em qualidade, segurança e eficiência nos processos de operação de cartões;
- prevenção a fraudes na utilização dos cartões com a adoção do aviso sobre operação enviado por SMS;

- expansão do programa de recompensa dos cartões por meio de inclusão dos parceiros Smiles e Tudoazul, integrando o time já composto pela Multiplus;
- estudo de novas soluções para credenciamento visando a ampliação de negócios dos associados pessoa jurídica, além da Rede, atual parceira;
- aprimoramento do cartão Sicredi Visa Empresarial com a inclusão no programa de recompensa;
- oferta do Cartão Sicredi MasterCard Black a partir de 2016.

NÚMERO DE CARTÕES EMITIDOS E DE DOMICÍLIOS BANCÁRIOS

EMISSÃO	CONSOLIDADO 2015
Base	2.058.078
MULTI DOMICÍLIO	CONSOLIDADO 2015
Domicílios	83.546

42,2%

de crescimento das movimentações no negócio de emissão e aquisição em relação a 2014

32,4%

de aumento no número de domicílios bancários no Sicredi

Sicredi foca na busca constante da satisfação das necessidades dos associados



Consórcio Sustentável

#CRÉDITOSUSTENTÁVEL

O Sicredi lançou em 2015 uma alternativa para adquirir produtos e serviços que reduzem impacto ambiental, como:

- gerador de energia eólica;
- Painéis fotovoltaicos;
- equipamentos de tratamento de água e esgoto;
- aquecedores solares para água;
- Equipamentos de iluminação de LED;
- entre outros equipamentos ecoeficientes.

Consórcios

O cenário econômico de 2015 teve importante reflexo na comercialização do produto. Diante de um crédito mais restrito e caro, muitos optaram pelo consórcio como alternativa financeiramente mais acessível para a aquisição de bens e serviços.

Acompanhando as movimentações do mercado em relação à inadimplência, o produto também foi impactado, porém em patamares inferiores aos do setor. Nesse sentido, não foram registrados impactos prejudiciais nos níveis de arrecadação e contemplações.

A venda do produto aumentou, evidenciando a operação do Sicredi como uma das maiores no segmento de consórcios do país:

- R\$ 7,7 bilhões em carteira ativa de crédito;
- R\$ 2,3 bilhões em novos negócios
- Crescimento de 24%;
- Portfólio de consórcios mais completo em 2015;
- Intensificação de ações de conscientização do associado sobre a utilização dos consórcios como uma alternativa ao crédito.

Seguros

Além do impacto econômico, os seguros contribuíram com a geração de valor social amparando comunidades prejudicadas por intempéries e outros danos. Por exemplo, em 2015, o Sicredi recebeu mais de 41 mil avisos de sinistro, somou R\$ 400 milhões em indenizações e registrou aumento de 29% em contratações e 10% em faturamento, considerando todos os seguros. O valor é inferior à média de 27% dos últimos cinco anos, resultado do impacto das adversidades do cenário econômico brasileiro.

Para 2016, é previsto o crescimento na carteira de seguros de vida e também entre os produtos de previdência, dentro de patamares semelhantes aos de 2015, considerando a expectativa de mercado.

O SICREDI SEGUE ENTRE AS PRINCIPAIS ORGANIZAÇÕES NO RANKING DE CONSÓRCIOS DO BANCO CENTRAL, EM 2015

	GERAL
Posição <i>ranking</i> Bacen ¹	8º
Quantidade de cotas	150.211
Créditos (R\$)	7674.620.878

¹ Entre 178 administradoras autorizadas a operar.

Ao longo do ano, foram realizadas melhorias em processos para ganho de eficiência e qualidade destes serviços:

- automação dos processos de sinistro, com trânsito eletrônico de documentos;
- novas ferramentas de gestão de sinistros, com acompanhamento do aviso à indenização (mais agilidade, eficiência, segurança e transparência);
- simplificação de reembolso de assistência residencial, com trânsito eletrônico dos pedidos;
- redução do prazo médio de pagamento de benefícios de vida;

AGRÍCOLA

Os seguros agrícolas registraram crescimento de 50%, superior à média de mercado. O portfólio foi ampliado com a parceria Sicredi e Fairfax Brasil:

- 500 apólices comercializadas na primeira safra de soja;
- R\$ 3,8 milhões em prêmios;
- mais de 24 mil hectares assegurados.

SEGURO PARA A PROTEÇÃO DE ESTUFAS E VIVEIROS

O Sicredi Seguro Multirisco Rural passou a oferecer proteção a estufas e viveiros de frutas, flores e olerícolas. A demanda partiu dos próprios produtores rurais, e o produto foi desenvolvido em parceria com a MAPFRE Seguros. Ainda, em uma única apólice, além de benfeitorias, podem-se segurar também máquinas e equipamentos, de acordo com a necessidade do associado.

#SATISFAÇÃOASSOCIADO

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

VENDA VAIS E GRANIZO

O El Niño provocou aumento do número de avisos de sinistros em virtude de vendavais e granizo.

- 17 eventos catastróficos registrados em 2015;
- 18.562 avisos de sinistro;
- R\$ 57,5 milhões em indenização aos associados.



SEGURO DE VIDA

As adversidades enfrentadas na economia brasileira impactaram a inadimplência e as vendas do produto, que cresceram 15% em 2015 (7% a menos que no ano anterior).

SEGURO DE AUTOMÓVEIS

O Sicredi somou agilidade nas cotações de pequenas frotas (2 a 15 veículos) com a disponibilização de uma ferramenta às Cooperativas para realizar o processo de cálculo on-line. Foram divulgados os resultados do projeto de Revisão do Processo de Renovação de Seguro Auto. Em 2016, está prevista a oferta do serviço de BackOffice de Renovação às Cooperativas, com o qual as unidades de atendimento (UAs) receberão as cotações das renovações prontas, bastando realizar a conferência dos dados para prosseguir com a negociação, o que garante tempo extra para a busca de novos negócios.

PRODUTOS DE RAMOS ELEMENTARES

Crescimento de 6% em 2015, inferior ao de 2014 (27%). Seguindo as projeções econômicas, as perspectivas para 2016 são de um incremento conservador de produção: 4,4% de crescimento sobre o projetado para o fechamento de 2015. Com relação às modalidades de seguro, é previsto um crescimento de 5% nos seguros de automóveis (incremento de 5,5%) e 2% nos seguros gerais (incremento de 1%).

PREVIDÊNCIA

O ano foi de crescimento recorde, somando R\$ 480 milhões no fundo de previdência privada, fruto de ações de sustentabilidade econômica.

FONTES DE RECURSOS DO SICREDI

- Captação das Cooperativas
- Captação de recursos não gerados pelas Cooperativas (como montantes em dólar)

Educação Financeira

#DESENVOLVIMENTO

Com o intuito de orientar associados e comunidade sobre o planejamento da sua vida financeira, o Sicredi lançou em 2015 a Oficina do Futuro, em parceria com a Icatu.

Uma série de palestras ensina a planejar despesas inevitáveis, que surgirão com o passar do tempo: faculdade dos filhos, previdência privada, compra de um automóvel ou imóvel, dentre outros atos de consumo planejáveis.

A iniciativa reforça a consultoria do Sicredi voltada ao planejamento financeiro para o longo prazo do associado. Uma única palestra reuniu 680 pessoas.

Mais de 4 mil colaboradores foram capacitados para contribuir com a sustentabilidade econômica do associado no dia a dia do atendimento.

CALCULADORA DO CIDADÃO

Disponível no *site* do Sicredi, a Calculadora do Cidadão simplifica a maneira de calcular as despesas e auxilia os associados e a comunidade no processo de educação financeira.

As Cooperativas apoiam a iniciativa capacitando facilitadores em diversas regiões do Brasil. A partir de metodologias, eles motivam a comunidade local e desenvolvem capacitações nas regiões, ampliando as ações sistêmicas que visam beneficiar esses públicos. G4-FS16

15%

de crescimento líquido

R\$

5 bilhões

em saldo da carteira de poupança

US\$

485 milhões

em movimentação de câmbio a empresas

Câmbio

O foco foi nas operações de adiantamento de contrato de câmbio a produtores e microempresas sustentáveis, cujos modelos de negócio promovem a geração de valor ambiental, econômico e social.

Em 2016, o Sicredi continuará apoiando, com seus produtos e serviços de câmbio, associados pessoa física e jurídica, em especial os empreendimentos sustentáveis.

Produtos de investimento

#DESENVOLVIMENTO

Embora mais de R\$ 58 bilhões tenham deixado as contas-poupanças brasileiras, segundo o Banco Central do Brasil (BCB), o Sicredi registrou crescimento nos depósitos de poupança ao longo de 2015.

É um resultado positivo, tendo em vista que esses recursos são utilizados pelo Sicredi no fomento ao crédito rural.

Integrando o portfólio de produtos de investimento, os depósitos a prazo e os fundos de investimento tiveram resultados positivos em 2015, unindo forças na captação de recursos utilizados como insumo de crédito no Sicredi.

Crédito

#DESENVOLVIMENTO

O Sicredi reforça seu posicionamento, com presença nacional e atuação regional, atendimento próximo e consultivo aos seus associados, oferecendo soluções de acordo com o perfil de cada um, tecnologia e meios de acesso ao crédito de forma responsável.

Dessa forma, todos os setores nos quais a atividade econômica do associado está inserida são relevantes para o Sicredi. O objetivo maior é atender com qualidade o associado em suas necessidades, permitindo o crescimento da carteira de crédito de maneira saudável, através de um portfólio de produtos que assegura a competitividade do Sicredi (leia mais em De pessoas para pessoas).



Como parte dessa estratégia, o Sicredi:

- Aposta na oferta, conectividade e disponibilidade de produtos passíveis de contratação através de dispositivos remotos como *internet banking*, ATM e *smartphones*. Atualmente 30% das operações de crédito comercial são realizadas por meio de plataformas remotas, com destaque para o crédito pessoal, próximo a 80%.
- Criou a Diretoria Executiva de Crédito do Banco Cooperativo Sicredi, focada no desenvolvimento sustentável do negócio, propondo, alinhando e construindo as estratégias e as competências necessárias, tornando a Cooperativa a referência em crédito para seu associado.
- Constituiu uma Superintendência para Crédito Rural e Direcionados, área antes posicionada como gerência.
- Investiu esforços na ampliação dos negócios através da antecipação de recebíveis pelo *internet banking* (Desconto Eletrônico), especialmente com foco em associados pessoas jurídicas.

- Automatizou o processo de cobrança somando ganhos ao modelo de negócio do Sicredi.
- Ofereceu soluções de acordo com o perfil e a necessidade do associado, por meio das políticas de segmentação e propensão, buscando ampliar os limites de crédito nos canais de comunicação com o associado, como o Crédito Fácil, com mais de 1,2 milhões de associados beneficiados e R\$ 5,7 bilhões em limites.
- Lançou o Crédito Consignado INSS em 2015, que será ampliado, aperfeiçoando e evoluindo seu portfólio de produtos de crédito para consignados públicos e privados, em 2016.

A reestruturação da gestão e o trabalho das Cooperativas e Centrais culminaram em bons resultados na carteira de crédito, ainda que menores em relação a 2014, em virtude das adversidades do cenário econômico. Para garantir a disponibilização de recursos, foram estruturadas e reforçadas as parcerias de todas as linhas de crédito com outros bancos, o que contribuiu para um 2015 exitoso para o Sicredi.

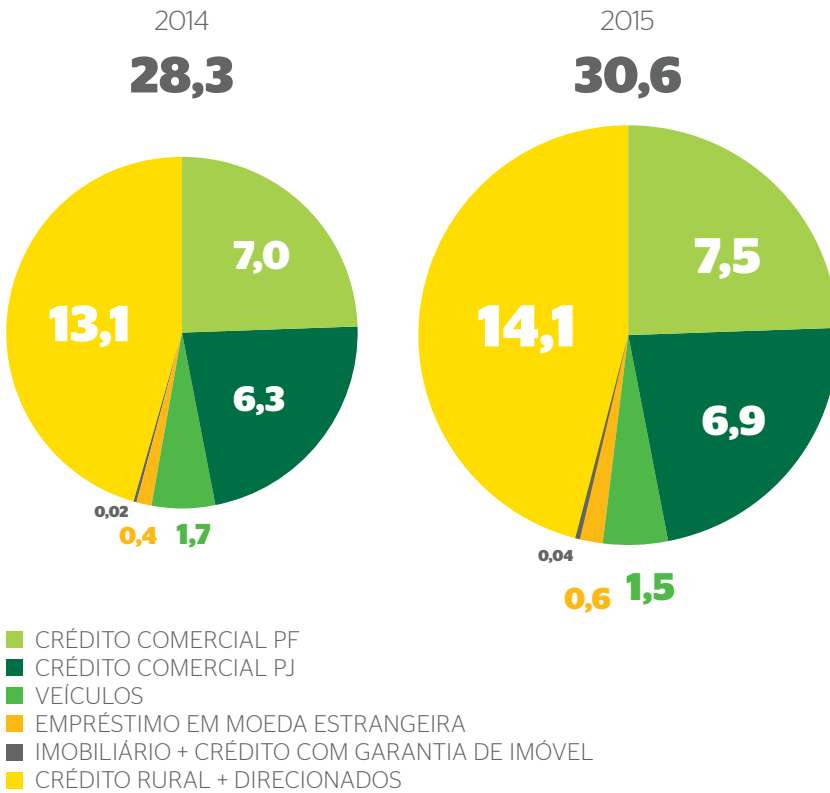
+ R\$
30 bilhões
de saldo em 2015

+ R\$ **26,1 bilhões**
de crédito concedido

Nos próximos anos, o foco será no planejamento estratégico, ciclo 2016-2020, com:

- maior entrega em automatização de processos a todas as Cooperativas;
- prestação de um atendimento de excelência na avaliação e concessão do crédito responsável;
- auxílio ao associado em condições de pagamento mais adequadas ao seu fluxo de caixa para garantir a perenidade do negócio de crédito;
- agregação de renda por um preço mais justo.

CARTEIRA DE CRÉDITO G4-F56
POR PRODUTO (R\$ BI)



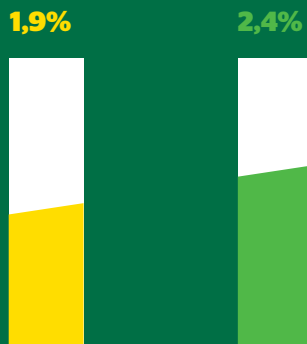
Crédito para energia solar

#CRÉDITOSUSTENTÁVEL

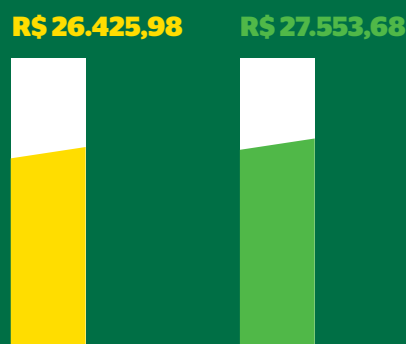
O Sicredi lançou, no final de novembro de 2015, mais um produto com viés ecoeficiente: o Sicredi Financiamento para Energia Solar, linha de crédito específica para aquisição de equipamentos e tecnologia para captação de energia solar. Com base no crescimento do mercado de produtos de crédito destinado à ecoeficiência, nos próximos cinco anos, estima-se um crescimento anual de 35% na carteira de crédito desse produto.

Essa iniciativa materializa o papel do Sicredi no desenvolvimento sustentável das comunidades em que está presente. O Sicredi também planeja ampliar a abrangência dessas linhas, contemplando os principais pilares da ecoeficiência: energia, resíduos e água. G4-F58

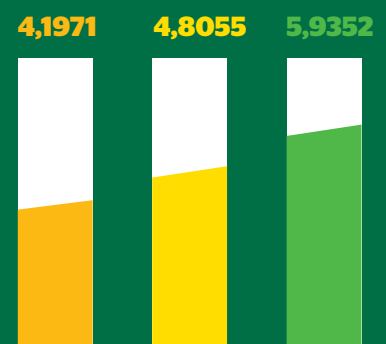
INADIMPLÊNCIA*



TICKET MÉDIO POR ASSOCIADO*



ÍNDICE DE PROVISÃO (%)



■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

*Informações conforme números do balanço combinado (leia mais em Gestão Compartilhada). A auditoria das demonstrações financeiras de 2015 não foi concluída durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade.

#DESENVOLVIMENTO

O cenário econômico também impactou na redução dos recursos de crédito rural. Isso ocorreu em virtude do decréscimo no investimento da poupança, de onde os montantes para o planejamento rural são provenientes.

Para atender às necessidades dos associados, o Sicredi buscou fontes alternativas de recursos. Esforços estão sendo investidos na captação de linhas de crédito com taxa subsidiada. Empenho que seguirá em 2016. Havendo permanência do cenário econômico de 2015, será colocada em prática a captação de fundos diferenciados.

CRÉDITO RURAL

- R\$ 9,1 bilhões liberados

AGRICULTURA FAMILIAR

- 28% dos recursos de crédito rural foram destinados para Pronaf, em 2015 (R\$ 2,6 bilhões)
- 64% das operações foram destinadas à agricultura familiar (Pronaf)

MICROCRÉDITO

- R\$ 34,6 milhões liberados em crédito

REDUÇÃO DE EMISSÕES

- R\$ 7 milhões liberados em recursos para financiar projetos de redução de emissões de gases do efeito estufa

PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIO AMBIENTAIS E SOCIAIS G4-FS7 E G4-FS8
DISCRIMINADOS POR LINHAS DE NEGÓCIOS

	VALOR MONETÁRIO (R\$) (LIBERAÇÕES EM 2015)	PROPORÇÃO (%) NO VALOR MONETÁRIO TOTAL
Pronaf (benefício social)	2.597.097.902,54 ¹	28,47%
Microcrédito (benefício social)	34.615.488,28 ²	0,38%
ABC (benefício ambiental)	7.159.168,78	0,08%
Consórcio sustentável	29.350.416,50 (1.010 cotas)	1,3% sobre o total créditos (2,2% sobre o total de cotas)

Obs.: A auditoria das demonstrações financeiras de 2015 não foi concluída durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade.

SALDO DE CRÉDITO RURAL E DIRECIONADOS POR CARTEIRA 2014 X 2015
(R\$ BILHÕES)

	DEZ./14	DEZ./15
Crédito Rural e Direcionados	13,0	14,11
Rural	7,7	8,1
Direcionados	5,3	6

Parceria com a International Finance Corporation (IFC) **#MODELOGESTAO** **#FAZERCOM**

Um dos ganhos às Cooperativas de Crédito que integram o Sicredi, em 2015, foi proporcionado pelo Programa de Substituição de Garantias, desenhado em parceria com a International Finance Corporation (IFC), instituição financeira parceira do Sicredi. A estratégia culminou na elevação dos recursos disponíveis para as Cooperativas.

Com a parceria da IFC, R\$ 282,5 milhões voltaram para o caixa das Cooperativas, ampliando a liquidez e permitindo direcionar tais recursos para a realização de novas operações de crédito rural.

RECEITA POR PRODUTO (MICROCRÉDITO + PRONAF)

GRUPO	RECEITA
Pronaf	R\$ 105,3 milhões
Microcrédito	R\$ 6,9 milhões

RECURSOS CONCEDIDOS (R\$ MILHÕES) ^{G4-F56}

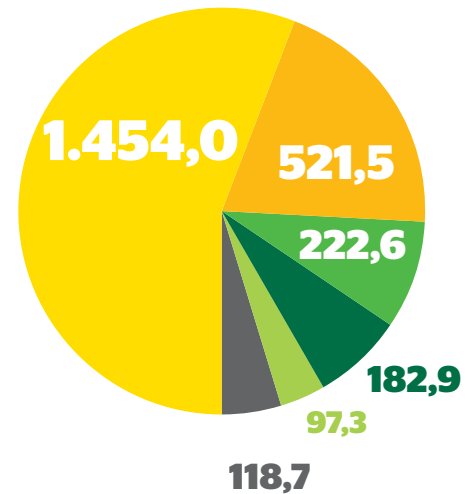
PROGRAMA	VALOR LIBERADO	N.º DE OPERAÇÕES
RURAL	7.534,9	145.944
Demais produtores	4.117,7	31.986
Pronaf	1.878,4	94.276
Pronamp	1.538,7	19.682
DIRECIONADOS	1.588,8	22.190
Pronaf	718,7	13.695
Pronamp	209,0	1.303
Moderagro	144,9	480
PSI	211,8	1.234
Moderfrota	116,0	547
Inovagro	59,3	140
Microcrédito	34,6	4.286
FCO	29,3	245
Moderinfra	9,2	36
ABC	7,2	19
Outros	48,8	205
Total	9.123,6	168.134

Obs.: Valores não auditados.

LIBERAÇÕES PRONAF 2015

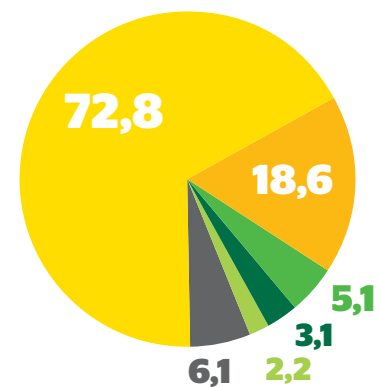
VALOR LIBERADO¹

2.597,1



N.º DE OPERAÇÕES²

108,0



- GRÃOS
- PECUÁRIA
- MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS
- VEÍCULOS
- COMPLEMENTOS³
- OUTROS

¹ Valores em R\$ MM.

² Valores em milhares.

³ Armazenagem, beneficiamento, insumos, suprimentos etc.

Promoção ao empreendedorismo

G4-EC8

Outra ação focada na geração de valor ao associado é o convênio de cooperação geral entre o Sicredi e o Sebrae, assinado em 2015.

A parceria visa apoiar o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios por meio de iniciativas que ampliem o acesso dessas empresas a soluções financeiras e capacitar as Cooperativas do Sistema para que entendam e atendam às reais necessidades desses negócios. O acordo ainda promoverá o intercâmbio de informações entre as duas instituições e o acesso de associados a programas de capacitação em gestão e negócios.

As micros e pequenas empresas representam 96% da base atual de associados pessoa jurídica do Sicredi, característica que demanda da instituição ações e políticas direcionadas para esse público.

Os microempreendedores individuais (MEI) são um público importante na estratégia do segmento pessoa jurídica. São parâmetro para avaliar o desenvolvimento de uma região pelos poucos recursos próprios que investem em seu negócio, pelo escasso conhecimento sobre gestão e por precisarem de crédito com frequência.

Na área de abrangência do Sicredi existem 3,8 milhões de MEIs, e somente 28,9 mil (menos de 1%) são associados do Sistema.

No Sicredi, 6.552 associados (23% dos MEIs) tiveram acesso a produtos de crédito durante 2015, contabilizando mais de R\$ 139 milhões concedidos.

Dos mais de 5,5 milhões de MEIs do Brasil, 16%¹ buscaram empréstimo em nome da pessoa jurídica em 2015. A maior parte desse grupo (11%) procurou os bancos públicos, e apenas 1% recorreu às Cooperativas de crédito, dos quais somente 42% obtiveram sucesso na concessão.

COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO

Economistas do Sicredi também viajam pelo Brasil para compartilhar informações sobre o cenário econômico com os associados e a comunidade.

A finalidade é dar apoio consultivo à região, contribuindo para a mitigação de risco aos setores mais importantes.

¹ Base set./15, fonte Sebrae.

OUTROS INDICADORES ECONÔMICOS QUE DEMONSTRAM A GERAÇÃO DE VALOR DO SICREDI VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (R\$ MILHARES) ^{G4-EC1}

	2015	2014	2013
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO - RECEITAS (R\$)			
Receitas	8.571.574	6.734.192	5.180.516
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$)			
Custos operacionais	5.204.436	3.806.808	2.877.417
Salários e benefícios de empregados	1.431.967	1.239.718	1.038.572
Pagamentos a provedores de capital	272.853	198.836	127.722
Pagamentos ao governo	442.990	372.117	330.713
Investimentos comunitários	3.087	2.921	2.738
Total	7.355.333	5.620.400	4.377.162
VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)			
“Valor econômico direto gerado” menos “Valor econômico distribuído”	1.216.241	1.113.792	803.354

Obs.: A auditoria das demonstrações financeiras de 2015 não foi concluída durante o período de elaboração do relatório de sustentabilidade.



Valor gerado ao associado e à comunidade

Vilimar Osmar Risse é produtor rural no Paraná. Desde 2001, é associado da Cooperativa Sicredi Progresso PR/SP, que o tem apoiado com a concessão de crédito, contribuindo para o desenvolvimento do negócio, responsável pela geração de renda da família do produtor.

“Eu conseguia enxergar o lado da produção, e a Cooperativa via o lado econômico e o quanto eu ainda tinha para crescer. Peguei o meu primeiro empréstimo e fui pagando com certa facilidade, pois os negócios cresciam na mesma proporção do investimento”, lembra o início da relação com o Sicredi.

O empréstimo permitiu que Vilimar investisse em máquinas, multiplicando sua produção. Como consequência, aumentou a renda gerada com

a atividade. Na Cooperativa Sicredi Progresso PR/SP, dos R\$ 166,4 milhões em carteira, R\$ 51,6 milhões são para a agricultura familiar.

Silvana de Mattos é associada do Sicredi há 12 anos. Proprietária de uma pizzeria em São Miguel do Iguazu (PR), em 2013 solicitou crédito na Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ (Central Sicredi PR/SP/RJ) para ampliar a infraestrutura do estabelecimento e investir no diferencial: um ambiente decorado com o tema motocicleta, *hobbie* da empresária e do marido, Emerson Arguello Perreira.

Além do financiamento, conta com o apoio da Cooperativa de Crédito na compensação de cheque. “Desde que trabalho com o Sicredi, nunca tive cheque devolvido. Isso é muito importante no ramo empresarial.

Meu pai é agricultor e ele sempre trabalhou com o Sicredi. Foi com ele que aprendi os valores do cooperativismo”, observa.

Na cidade de Bonito/MS, o *resort* do Grupo Zagaia movimentava a economia com atrações turísticas. O empreendimento compreende o setor hoteleiro, duas agências de turismo e uma imobiliária. Após 17 anos trabalhando com a mesma instituição bancária, Guilherme Poli identificou no cooperativismo de crédito a possibilidade real de ganhos financeiros, tornando-se associado da Cooperativa Sicredi Pantanal MS em 2015.

De acordo com Guilherme, a economia com as tarifas financeiras de suas empresas foi percebida logo no início do relacionamento com a Cooperativa. Em um ano, o associado



constatou uma redução de 40% nas despesas com esses serviços, economizando R\$ 15 mil. O diretor da empresa afirma que as transferências, a emissão de boletos e as tarifas são mais baratas. Os serviços também entregam benefícios aos seus funcionários.

As vantagens de ser associado tornaram o Sicredi ainda mais convidativo ao empresário, na hora da escolha da instituição financeira. “Estou bem satisfeito e levando cada vez mais cooperados ao Sicredi. Eu invisto e o meu dinheiro fica na região. Realizamos muitos eventos e o Sicredi, sempre que possível, é nosso parceiro. Enxergamos com bons olhos estarmos contribuindo para o desenvolvimento local. Isso fortalece o espírito do cooperativismo.” ■

Redução de gastos com operações financeiras e expansão do negócio são exemplos de resultados do relacionamento entre o Sicredi e os associados

Responsabilidade social e cultura

Com o objetivo de realizar programas de engajamento nas comunidades e avaliar impactos e o desenvolvimento local, o Sicredi tem 81 profissionais ligados exclusivamente à área social. Eles estão em 67 das 95 Cooperativas, abrangendo 70,5% do total das operações. G4-SOI

Em 2015, foi realizado um diagnóstico, com o apoio da Fundação Dom Cabral, para buscar um entendimento mais profundo sobre o papel da Fundação Sicredi, que fortalecerá os investimentos sociais nos próximos anos.

Ações de promoção ao cooperativismo de crédito e ao empreendedorismo como forma de contribuir para o desenvolvimento sustentável também foram realizadas ao longo do ano.

20 anos do Programa A União Faz a Vida

Em 2015, a principal iniciativa de responsabilidade social do Sicredi, o Programa A União Faz a Vida (<http://www.auniaofazavida.com.br/>), completou 20 anos. Atuando com o objetivo de promover a cooperação e a cidadania, por meio de práticas de educação cooperativa, contribui para a educação integral de crianças e adolescentes. Utilizando uma metodologia de projetos, os estudantes deixam a posição de receptores de conhecimento e tornam-se protagonistas do processo de aprendizagem.

Desenvolvido em 1995 para ampliar o conhecimento das comunidades sobre o cooperativismo e a natureza das sociedades cooperativas, o Programa A União Faz a Vida segue exemplos de iniciativas internacionais.

As atividades são aplicadas aos estudantes com o apoio dos professores e da rede de compromisso, que envolve os parceiros públicos, os pais e a comunidade.

A metodologia do Programa utiliza estratégias para promover o interesse do aluno pelo aprendizado, de forma prazerosa. Ao mesmo tempo, desenvolve a consciência individual e coletiva sobre valores como a cooperação, a cidadania, o sentimento de pertencimento e a responsabilidade com a sua comunidade. Em 2015, foram mais de R\$ 7.920.255,92 investidos no programa. G4-EC8



PANORAMA PROGRAMA A UNIÃO FAZ A VIDA 2015

	RS	SC	PR	SP	MT	GO	TOTAL
Municípios	134	3	85	6	20	1	249
Escolas	757	13	359	43	195	1	1.368
Educadores	9.367	153	4.117	528	3.624	18	17.807
Crianças e adolescentes	90.622	1.357	49.415	5.816	68.296	246	215.752

Centro de Informação, Memória e Cultura

O livro fotográfico *Retratos de um Brasil que coopera* (<http://retratosbrasilquecoopera.com.br/>) foi publicado com o apoio do Ministério da Cultura (Lei Rouanet). O projeto, que percorreu dez estados, visa promover histórias que têm no cooperativismo e no espírito de cooperação um relato de transformação pessoal e social. A publicação foi distribuída às Cooperativas, Centrais e, também, às escolas onde é desenvolvido o Programa A União Faz a Vida.

Outro trabalho desenvolvido durante o ano de 2015 foi a peça teatral *Qual Vai Ser?*, que tem como tema a Educação Financeira para públicos jovens, projeto que percorreu oito estados, 92 municípios e mais de 42 mil km, realizando 92 apresentações, para um público total de 28.245 jovens e adolescentes.

A peça *Zum Zum Zum, a União Faz a Força - Continuidade*, retomou as apresentações em 2015, ampliando o escopo do projeto para mais 73 municípios, cinco estados, mais de 27 mil km percorridos e 135 novas apresentações, para um público de 31.700 crianças. No período, o investimento em projetos culturais somou R\$ 3.407.858,83. G4-EC8

Contribuindo para o acultramento e o acesso à informação, a Biblioteca do Sicredi registrou em 2015 mais de 24 mil atendimentos, aumento de 53% em relação ao ano anterior, finalizando o período com um percentual de satisfação de atendimento igual a 94%. Somados aos serviços prestados, foram acrescentados ao acervo 4 mil novos títulos, disponibilizados gratuitamente aos associados e colaboradores.

59.945

jovens, crianças e adolescentes participantes

INVESTIMENTOS EM CULTURA (2015) G4-EC8

PROJETOS	VALORES INVESTIDOS
Qual vai ser? (teatro)	R\$ 1.639.090,63
Quarta Cultural (arte e música)	R\$ 494.960,00
Zum, Zum, Zum, a União Faz a Vida (teatro)	R\$ 1.273.808,20
Total	R\$ 3.407.858,83

Sumário de conteúdo da GRI



CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
G4-1 Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	04	84
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades: focar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para <i>stakeholders</i> .	04	84
G4-3 Nome da organização	06	84
G4-4 Principais marcas, produtos e serviços	63	84
G4-5 Localização da sede da organização	06	84
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	06	84
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	06	84
G4-8 Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	06	84
G4-9 Porte da organização	06, 19	84
G4-10 Número total de empregados UNGC	30	84
G4-11 Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva UNGC	Todos os colaboradores são abrangidos por convenção ou acordo de negociação coletiva	84
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	14, 58	84
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	05	84
G4-14 Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	49	84
G4-15 Lista das cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	O Sicredi não assina cartas ou princípios e não desenvolve iniciativas externamente relacionadas a aspectos socioambientais	84
G4-16 Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	12	84
G4-17 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	06, 09, 15	84
G4-18 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	14	84

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
G4-19 Lista de todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	14	84
G4-20 Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	14	84
G4-21 Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	14	84
G4-22 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houve alterações	84
G4-23 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	14	84
G4-24 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	15	84
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	O Sicredi se apoia na própria experiência para identificar e selecionar os <i>stakeholders</i>	84
G4-26 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	O Sicredi não tem um programa estruturado de engajamento de <i>stakeholders</i> . Algumas iniciativas estão descritas ao longo do relatório.	84
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	14, 15	84
G4-28 Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	15	84
G4-29 Data do relatório anterior mais recente (se houver)	15	84
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	15	84
G4-31 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	14	84
G4-32 Opção “de acordo” escolhida pela organização	15	84
G4-33 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	14	84
G4-34 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	40, 42	84
G4-35 Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados	44	84
G4-36 Se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	43, 44	84
G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	40	84
G4-39 Se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo)	40	84
G4-40 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança	40	84

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA/ RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
G4-41 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos <i>stakeholders</i>	55	84
G4-46 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	50, 52	84
G4-47 Frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	40	84
G4-48 Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados	14	84
G4-49 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	55, 57	84
G4-50 Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	58	84
G4-51 Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	28	84
G4-53 Como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	28	84
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	11, 55	84
G4-57 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (p. ex.: ouvidoria)	55, 57	84
G4-58 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	57	84

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	DMAS E INDICADORES	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA ECONÔMICA				
Desempenho econômico UNGC	G4-DMA Forma de gestão	73	–	Sim
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	73	–	Não
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA Forma de gestão	73, 76	–	Sim
	G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	73, 76	–	Sim
Práticas de compras	G4-DMA Forma de gestão	58	–	Sim
	G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	58	–	Sim

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	DMAS E INDICADORES	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE UNGC				
Emprego	G4-DMA Forma de gestão	22, 26	–	Sim
	G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	31	–	Sim
	G4-LA2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	28	–	Sim
Relações trabalhistas UNGC	G4-DMA Forma de gestão	22 a 26	–	Sim
	G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Com relação à notificação de mudanças operacionais, não há prazo mínimo para a comunicação do fato, pois não há cláusula contratual que aborde a obrigatoriedade desta informação nos acordos de negociação coletiva envolvendo colaboradores do Sicredi. Por esse motivo, também não há processo interno neste escopo. É válido informar que a legislação trabalhista brasileira não obriga as organizações a realizar esta prática. G4-LA4	–	Sim
Treinamento e educação	G4-DMA Forma de gestão	22 a 26	–	Sim
	G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	25	–	Sim
	G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	24, 25	–	Sim
	G4-LA11 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	24	–	Sim

ASPECTOS MATERIAIS	DMAS E INDICADORES	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA Forma de gestão	22 a 26	–	Sim
	G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	33	–	Sim
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	G4-DMA Forma de gestão	22 a 26	–	Sim
	G4-LA13 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	28	–	Sim
CATEGORIA SOCIAL - DIREITOS HUMANOS UNGC				
Não discriminação UNGC	G4-DMA Forma de gestão	55	–	Sim
	G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	55	–	Sim
CATEGORIA SOCIAL - SOCIEDADE				
Comunidades locais UNGC	G4-DMA Forma de gestão	45, 62, 76	–	Sim
	G4-SO1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	45, 62, 76	–	Sim
Combate à corrupção UNGC	G4-DMA Forma de gestão	54 a 57	–	Sim
	G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	57	–	Sim
	G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	55	–	Sim
CATEGORIA SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	19	–	Sim
	G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	19	–	Sim

ASPECTOS MATERIAIS	DMAS E INDICADORES	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA SETORIAL - SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO				
Carteira de produtos	G4-DMA FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	52	–	Sim
	G4-DMA FS2 Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	52	–	Sim
	G4-DMA FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	52	–	Sim
	G4-FS6 Percentual do portfólio por linhas de negócio por regiões específicas, tamanho e setor	62, 70, 72	–	Sim
	G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	71	–	Sim
	G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por finalidade	70, 71	–	Sim
Comunidade local	G4-DMA Forma de gestão	14, 21	–	Sim
	G4-FS13 Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	7	–	Sim
	G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	21	–	Sim
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	52, 62, 67	–	Sim
	G4-FS15 Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	52, 62	–	Sim
	G4-FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	67	–	Sim

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes



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

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

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Sicredi - Sistema de Crédito Cooperativo para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do GRI, versão G4, relativo ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO SICREDI

A administração do Sicredi é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, de acordo com critérios, premissas e metodologias do *Global Reporting Initiative - G4* (versão 4.0, opção de reporte "Essencial") e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas

informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sistema de Crédito Cooperativo - Sicredi, relativo ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) – 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado 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 Anual de Sustentabilidade do Sicredi, para o período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, estejam 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 do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade 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 informa-

ções constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade para o período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015;

- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade 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 Anual de Sustentabilidade;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4*, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sicredi, relativo ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

Acreditamos 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 asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção 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 Anual de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que 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 de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados

para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Sicredi, relativo ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4* (opção de reporte "Essencial").

Porto Alegre (RS),
14 de Março de 2016.

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

Dario Ramos da Cunha
Contador CRC 1SP-214.144/O-1

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO GERAL

Fundação Sicredi
Superintendência de Comunicação
e Marketing - Gerência de
Comunicação Institucional

FONTE DOS DADOS

Sicredi

CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL E DESIGN

Report Sustentabilidade

EQUIPE

Ana Souza

Gestão de projetos e relacionamento

Andressa Malcher

Reportagem e edição

Fabiola Nascimento

Consultoria GRI

Flavia Ocaranza

Infográfico e ilustrações

REVISÃO

Assertiva Mindfulness Editora

FOTOGRAFIA

Ita Kirsch, Marco Antonio,
Marcos Suguio e acervo Sicredi

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS CONTATO

comunicacao_institucional
@sicredi.com.br

sustentabilidade@sicredi.com.br

www.sicredi.com.br



