



RELATÓRIO

SUSTENTABILIDADE

2018

 SICOOB

An aerial photograph of a large group of people standing on a green lawn, arranged in a large smiley face shape. The people are small in the frame, and their shadows are cast on the grass. The smiley face is composed of three curved lines of people, with the top curve being the highest and the bottom curve being the lowest. The background is a vast, green lawn with some shadows from trees off-camera.

**PROSPERIDADE  
É NOSSO  
PROPÓSITO.**

**SUSTENTABILIDADE  
É NOSSO  
LEGADO.**

# APRESENTAÇÃO

**PROSPERAR É AGIR COM  
RESPONSABILIDADE NO PRESENTE  
PARA TER SEGURANÇA NO FUTURO.**

---

Somos uma Cooperativa de Crédito, instituição financeira sem fins lucrativos, formada por pessoas e a serviço das pessoas. Para nós, gerar valor é trabalhar para que 4,4 milhões de cooperados, que formam o nosso Sistema, e todas as comunidades onde atuamos, possam prosperar.

**NOSSO PROPÓSITO:**  
**Ajudar a  
moldar um  
mundo onde  
pessoas e  
comunidades  
possam  
prosperar.**

Isto significa que nossa proposta de valor tem suas bases estabelecidas em criar e entregar soluções financeiras justas, inclusivas e responsáveis. Como Cooperativa, queremos conectar pessoas para criar uma sociedade equilibrada e sustentável, onde todos possam participar de forma igualitária e ajudar a construir um mundo melhor.

Somos um Sistema formado por Cooperativas que atuam localmente, regidas pelo princípio da autonomia e guiadas pelas necessidades iminentes de suas comunidades, mas coexistimos em um grande ecossistema cooperativo que trabalha junto, com diretrizes únicas, capazes de transformar realidades.

É por isto que aqui no Sicoob, muito mais que crescer, estamos focados em prosperar. E prosperar, para nós, é um valor que está diretamente relacionado ao nosso modelo de negócio, que é guiado por valores e princípios que somente o cooperativismo carrega em seu DNA.

São estes princípios e valores, que regem a união de pessoas para o bem comum, que nos inspiram diariamente e movem todo o nosso Sistema a trabalhar de forma integrada, considerando o desenvolvimento sustentável nas decisões estratégicas e no dia a dia da nossa operação.

Sabemos que para avançar na agenda de sustentabilidade precisamos, além das bases internas, unir esforços e mobilizar, também, aqueles que se relacionam conosco e contribuem para que sejamos o que somos. É nosso compromisso informar, formar e educar, atuando em diferentes frentes para contribuir para o desenvolvimento sustentável, levando em conta nossos stakeholders, as externalidades do nosso negócio e os riscos e oportunidades da nossa materialidade. Ao considerar estes fatores em todas as áreas dos nossos negócios, poderemos criar, entregar e preservar valor para os nossos cooperados, empregados e comunidades onde atuamos.

Somos a voz, democraticamente constituída, de milhões de cooperados que também desejam um mundo melhor. Isto aumenta nosso compromisso como lideranças e nos atribui o importante papel de evoluir nossos negócios, conduzindo e difundindo uma agenda de sustentabilidade que nos possibilite responsabilidade no presente para ter segurança no futuro.

Boa Leitura!

*Conselho de Administração*

# CONSELHOS E DIRETORIA

## Membros do Conselho de Administração

Presidente: *Henrique Castilhano Vilares*  
Vice-Presidente: *Bento Venturim*  
Conselheiro Vogal: *Jefferson Nogaroli*  
Conselheiro Vogal: *Lajose Alves Godinho*  
Conselheiro Vogal: *Luiz Antônio Ferreira de Araujo*  
Conselheiro Vogal: *Hudson Tabajara Camilli*  
Conselheiro Vogal: *Márcio Olívio Villefort Pereira*  
Conselheiro Vogal: *Vitor Hugo Gomes*  
Conselheiro Vogal: *Ivan Capra*

## Membros do Conselho Fiscal

Coordenadora: *Aifa Naomi Uehara de Paula*  
Secretário: *Asdrúbal Francisco Epaminondas de Melo*  
Membro efetivo: *José Evaldo Campos*

## Diretoria Executiva

Diretor-Presidente: *Henrique Castilhano Vilares*  
Diretor de Desenvolvimento e Supervisão: *Francisco Silvio Reposse Junior*  
Diretor de Tecnologia da Informação: *Antônio Cândido Vilaça Júnior*

# SOBRE O RELATÓRIO

Este Relatório de Sustentabilidade apresenta a todos os stakeholders do Sicoob, a forma como uma Cooperativa de Crédito, que é instituição financeira sem fins lucrativos, contribui para o desenvolvimento sustentável nas comunidades onde atua.

Nosso propósito é compartilhar nossas iniciativas e resultados como negócio sustentável, no escopo dos temas materiais que foram selecionados pelos nossos stakeholders, em ciclo de consultas realizado em 2018.

As informações e o conteúdo apresentado consideram as operações do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – Sicoob, composto por Cooperativas Singulares, Cooperativas Centrais, Sicoob Confederação e Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável.

O conteúdo relatado também inclui informações do Censo Social Sicoob, levantamento realizado junto às Cooperativas Centrais e Singulares em 2018. Quando necessário, também dialoga com outros relatórios administrativos e financeiros publicados pelo Sicoob, Bancoob e Instituto Sicoob. Abrange, portanto, um conjunto de informações que se complementam e se conectam dentro do escopo de sustentabilidade.

As informações sobre desempenho econômico-financeiro fazem parte das Demonstrações Contábeis Combinadas

de 31 de dezembro de 2018, do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – Sicoob. As informações referentes às demais entidades fazem parte do Relatório Anual 2018 do Bancoob S/A. [102-45](#)

O período coberto é de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, sendo esta, nossa primeira publicação de relatório segundo as normas da Global Reporting Initiative (GRI), preparado de acordo com a versão Standards da GRI, opção Essencial, sem buscar verificação externa. Sendo que a partir deste ano, o relatório passará a ser publicado em ciclos anuais. Portanto, não há reformulações ou mudanças em relação a relatórios anteriores. [102-48](#) | [102-49](#) | [102-50](#) | [102-51](#) | [102-52](#) | [102-54](#) | [102-56](#)

Estamos cientes de que o processo de relatar é um ciclo evolutivo, de grande aprendizagem e que necessita da contribuição de diversas partes envolvidas. Nosso compromisso é trabalhar pelo seu aperfeiçoamento, com o apoio de nossas lideranças, gestores, empregados, Cooperativas, cooperados, comunidades e todos os públicos interessados que participam de sua construção.

Para tanto, oferecemos um canal aberto para contribuições, dúvidas e apontamentos relacionados ao conteúdo deste relatório. Os contatos poderão ser feitos pelo e-mail [sustentabilidade@institutosicoob.org.br](mailto:sustentabilidade@institutosicoob.org.br) ou pelo telefone (61) 3217-5770. [102-53](#)

---

*Além das informações organizacionais iniciais, o relatório está organizado em três capítulos: Integridade, Responsabilidade e Comprometimento, que são os nossos direcionadores de valor para o desenvolvimento sustentável. Em cada área estão alocados os temas materiais referentes e seu respectivo conteúdo.*

# NOSSAS PESSOAS

UMA COMUNIDADE DE  
**+ DE 43 MIL**  
TRABALHADORES  
FAZENDO A COOPERAÇÃO  
ACONTECER EM TODO  
O BRASIL –



**INTEGRIDADE**  
Para proteger a perenidade do Sistema

**GOVERNANÇA**

**RESPONSABILIDADE**  
Com as externalidades do negócio

SEGURANÇA E PRIVACIDADE  
CIDADANIA FINANCEIRA



**COMPROMETIMENTO**  
com o modelo de negócio e o desenvolvimento das comunidades

ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS  
COMUNIDADES  
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

# SUMÁRIO

08

09

10

11

13

14

14

19

22

28

30

34

43

47

48

56

60

62

63

67

67

74

81

87

88

92

102

# MENSAGEM DO CONSELHO

102-14



Presidente  
Henrique Castilhano Vilares

É com imensa satisfação que apresentamos aos nossos stakeholders o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Sicoob. A divulgação é uma iniciativa voluntária que envolveu todas as nossas Cooperativas e entidades integrantes do Sistema, além da contribuição valiosa dos nossos stakeholders na seleção dos temas prioritários para a sustentabilidade no Sicoob.

Atualmente, mudanças climáticas, biodiversidade e escassez de recursos naturais, direitos humanos, distribuição de riquezas, modelos de desenvolvimento socioeconômico, tecnologia, trabalho, finanças sustentáveis e combate à corrupção têm sido amplamente debatidos pelos diversos atores econômicos, em busca de soluções capazes de promover o desenvolvimento sustentável. Acreditamos que cada um de

nós possa contribuir muito nesta agenda, conhecendo os próprios impactos e identificando os temas relevantes em suas atividades. E foi o que fizemos este ano. Convidamos

nossos principais stakeholders para participar da nossa primeira análise de materialidade. Neste processo, ouvimos e dialogamos com todas as partes interessadas para entender melhor os pontos de integração entre os temas de impacto e nossas práticas de negócios. Durante a análise de materialidade, nossos stakeholders priorizaram os temas de governança, estratégia de negócios, comunidades, desenvolvimento sustentável, cidadania financeira e segurança e privacidade.

*“O alinhamento entre materialidade e estratégia elimina fronteiras entre negócio e sustentabilidade. É assim que preservaremos nossa entrega de valor em longo prazo.”*

Tópicos diretamente relacionados à nossa razão de existir, com grande potencial de gerar e preservar valor ao nosso modelo de negócios cooperativo e garantir a perenidade do Sicoob. E já estamos trabalhando para isto.

Sistemicamente, temos empenhado esforços para aperfeiçoar nossa estrutura

de governança. Em nosso planejamento estratégico, cujo ciclo se encerra neste ano, temos três objetivos estratégicos focados em governança. E avançamos muito. Aprovamos

junto ao Conselho nosso modelo de expansão territorial e, coordenados pela Confederação, estamos conduzindo estudo técnico para implementação de um modelo unificado de governança. A iniciativa, que tem o apoio de todo o Sistema, deverá ser concluída no próximo exercício.

Ainda no âmbito da governança, reforçamos nossos programas de capacitação de membros dos Conselhos e Dirigentes, e 958 já foram certificados. A certificação é feita pela Fundação Getúlio Vargas que desenvolveu o conteúdo e a metodologia em parceria com o Sicoob Universidade. Ainda no ambiente da gestão, reforçamos nossas áreas de controle centralizado de riscos e criamos áreas de auditoria interna centralizadas, fortalecendo ainda mais nosso sistema de integridade, análise de riscos socioambientais e aderência ao nosso código de ética. Em relação à segurança da informação e proteção à privacidade dos cooperados, nos orgulhamos em dizer que não temos reclamações comprovadas de uso indevido de informações sob custódia do Sicoob. Nossas tecnologias continuam sendo referência no

setor financeiro nacional, o que é decorrente da robustez da plataforma Sisbr e dos investimentos que destinamos à área todos os anos.

Também estamos comprometidos em difundir o cooperativismo como estratégia para o crescimento dos negócios. As iniciativas neste sentido são conduzidas em nossa área educacional, área de comunicação, na própria área de negócios e na agenda social sistêmica do Sicoob, coordenada pelo Instituto Sicoob. A difusão do cooperativismo também é realizada diretamente pelas Centrais e Singulares em suas regiões de atuação.

Embora alcançando resultados satisfatórios, que serão apresentados no decorrer do relatório, esta é uma agenda que estamos empenhados em intensificar para que nosso modelo de negócios seja conhecido e adotado por mais brasileiros que ainda não conhecem os benefícios do cooperativismo.

Para apoiar nossos cooperados no desenvolvimento

sustentável, fortalecer a interação com as comunidades e promover cidadania financeira, temos trabalhado em várias frentes: com iniciativas sistêmicas e iniciativas locais, coordenadas pelas Centrais ou pelas próprias Cooperativas Singulares.

Dentre nossos objetivos estratégicos, fomentar o desenvolvimento social é uma de nossas principais iniciativas para consolidar nosso papel como agente transformador. Para tanto, estamos comprometidos com a construção de uma agenda sistêmica que seja convergente com nossa materialidade e integrada à nossa política de

responsabilidade socioambiental e engajamento comunitário. Caminho que começamos a trilhar este ano com nossa análise de materialidade e a nacionalização do Instituto Sicoob, nossa agência de investimento social estratégico, que detém as competências técnicas para coordenar esta integração junto a todas as entidades do Sicoob, com o apoio de nossas lideranças.

*“Finanças sustentáveis são aquelas que adotam critérios éticos e incluem fatores sociais e ambientais em decisões de negócios. Esta nova maneira de abordar as finanças significa uma mudança de cultura para o mundo financeiro que, pouco a pouco, está se adaptando para atender às demandas de uma sociedade cada vez mais consciente.”*

Este ano, também realizamos o primeiro Censo Social Sicoob, com objetivo de mapear as iniciativas existentes e compreender o processo de interação local de nossas Cooperativas com as comunidades. Os resultados obtidos demonstram onde precisamos evoluir e nos trazem as bases para que possamos alinhar indicadores sistêmicos para os próximos relatórios, permitindo apresentação mais detalhada dos resultados nestes aspectos.

Neste momento, estamos em processo de entendimento mais abrangente dos riscos e oportunidades relacionados à materialidade no contexto dos nossos negócios, para estabelecer as estratégias, diretrizes e metas para gerenciamento dos nossos temas materiais.

Encerro esta mensagem, que é uma síntese dos nossos compromissos com a sustentabilidade no Sicoob, agradecendo a todos os nossos empregados, cooperados, membros das comunidades, Cooperativas Centrais e Singulares, e todos os demais stakeholders que colaboraram em nossa análise de materialidade e contribuíram com as informações que apresentaremos a seguir.



# MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

102-14



Diretor de Desenvolvimento e Supervisão  
Francisco Silvio Reposse Junior

Como Cooperativa de Crédito, somos um empreendimento coletivo, formado por pessoas com necessidades, interesses e aspirações em comum. O principal diferencial da Cooperativa de Crédito em relação a outros modelos existentes no mercado financeiro é que as Cooperativas não têm fins lucrativos, portanto, sua principal finalidade é fornecer aos seus cooperados uma instituição financeira forte, onde eles possam economizar em suas transações, obter empréstimos a taxas mais razoáveis e remuneração atrativa em seus investimentos. O equilíbrio desta matriz define a entrega de valor da Cooperativa de Crédito, gerando benefícios, de forma igualitária, para todos os associados. Em nosso caso, os destinatários diretos dos benefícios econômicos e financeiros gerados pelo Sicoob, são nossos 4,4 milhões de associados que vivem, em sua maioria, em municípios com menos de 100 mil habitantes no interior do país, onde se concentram nossas operações.

Em nossas Cooperativas, os associados têm acesso a

portfólio de produtos e serviços semelhante aos ofertados pelas demais instituições financeiras e com a mesma segurança, já que somos igualmente regulamentados e fiscalizados pelos órgãos competentes, Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional. Além disso, é importante salientar que as Cooperativas também possuem fundo garantidor de crédito próprio, através do FGCoop (Fundo Garantidor de Crédito Cooperativo) que atua na proteção dos depósitos dos cooperados no mesmo patamar que ocorre nos bancos.

Embora não visemos ao lucro, devemos gerar excedentes de caixa, para fazer frente às despesas gerais da operação, remunerar o capital integralizado do associado, investir no fortalecimento do próprio negócio, cumprir nossa finalidade de entregar os benefícios esperados pelos cooperados e prestar serviços com excelência.

Nossa prestação de serviço aos cooperados e às

**Eficiência é o que nos mantém competitivos, eficácia é o que nos faz crescer e efetividade é o que nos faz prosperar. Estas são nossas métricas de desempenho**

comunidades pauta-se nos princípios e valores do cooperativismo. Legado que molda nossa cultura organizacional e define nosso modelo de negócios sustentável. Em decorrência, nossa visão de desempenho está relacionada ao fato de que quando o Sicoob cresce, milhões de pessoas prosperam junto. O que nos atribui grande responsabilidade com a gestão dos negócios, para garantir que nossos cooperados alcancem os resultados que esperam junto à sociedade Cooperativa. Nossa perspectiva estratégica de desempenho se concentra em melhorar nossa eficiência para garantir que continuemos relevantes e atrativos aos nossos associados e indutores do desenvolvimento das comunidades onde atuamos.

O que ocorre, principalmente, em razão do valor economizado pelos cooperados ao realizarem suas operações financeiras no Sicoob, ou seja, o que deixa de gastar pagando, por exemplo, tarifas e taxas mais razoáveis, e quando usufruem os benefícios financeiros proporcionados pela distribuição das sobras ao final de cada exercício.

Aprofundando um pouco mais em relação às economias geradas, somente em 2018 a estimativa do montante economizado pelos nossos cooperados foi de R\$ 7,1 bilhões, decorrente da diferença de tarifas, taxas, juros sobre empréstimos e cheque especial, que praticamos com menor custo, comparado às mesmas transações em instituições financeiras convencionais. Um ótimo exemplo destas economias geradas foi a taxa média de juros praticada pelo Sicoob no crédito pessoal em 2018, de 1,9% a.m, contra a média de 6,8% praticada pelo sistema financeiro nacional. O importante neste contexto é que quando nossos cooperados economizam em suas operações, o dinheiro economizado, fica disponível para consumo nas comunidades, aumenta o poder de compra das famílias, ou no caso das Pessoas Jurídicas, fortalece o capital de giro de micros, pequenas e médias empresas cooperadas, com impacto positivo no custo dos pequenos negócios.

Em relação às sobras, este ano nossas sobras líquidas totalizaram R\$ 3,09 bilhões, que após as destinações estatutárias, foram colocados à disposição dos associados na AGO (Assembleia Geral Ordinária), onde, por meio do

voto, decidiram pelas destinações do recurso.

Em síntese, entre economias e sobras, somente neste ano, o Sicoob gerou R\$ 10,2 bilhões em benefícios econômicos e financeiros aos cooperados. E este número se torna ainda mais expressivo quando gerado em um contexto de incertezas e retração econômica. E é justamente neste cenário que o Sicoob mostra sua força e resiliência, fenômeno que só é observado em uma sociedade Cooperativa, que mesmo em meio às adversidades, consegue avançar impulsionada pela força do empreendimento coletivo.

**Somos mais resilientes em cenários econômicos adversos porque avançamos impulsionados pela força do empreendimento coletivo. Fenômeno que só é observado na sociedade Cooperativa.**

E nosso desempenho em 2018 reflete de maneira sólida a resiliência do Sicoob. Neste período, crescemos 16,7% em depósitos totais e 21,1% nas operações de crédito líquidas.

O crescimento das operações de crédito no patamar de dois dígitos, notadamente nos

últimos três anos, demonstra a disposição do Sicoob em fomentar a economia mesmo com movimento contrário do sistema financeiro, que reduziu a oferta de crédito no mesmo período. Nossos avanços resultaram em 14,9% de crescimento no patrimônio líquido e o alcance de R\$ 104,5 bilhões em ativos totais.

Outro fato relevante decorrente deste avanço foi que, enquanto outras instituições financeiras fecharam agências e instituíram programas de demissão voluntária, no Sicoob inauguramos 211 novos Postos de Atendimento (PAs) e criamos, em todo o Sistema, 3.817 novos empregos, aumento de 9,8% sobre o quadro funcional de 2017.

Em 2019, quando iniciaremos um novo ciclo estratégico, continuaremos mantendo nosso foco na entrega de valor aos cooperados e às comunidades, a partir da gestão técnica e rígido controle dos objetivos relacionados à melhoria da eficiência e demais metas estratégicas definidas pelo Conselho de Administração, com vistas a cumprir nosso propósito de gerar prosperidade, igualmente, para todos.

Quanto ao ambiente de negócios, seguimos confiantes no avanço das mudanças estruturais que o País precisa para avançar, e na força do cooperativismo, para que continuemos crescendo e prosperando.

# MATERIALIDADE. NOVAS LENTES PARA O FUTURO DA SUSTENTABILIDADE NO SICOOB.

## A PERSPECTIVA DOS NOSSOS PÚBLICOS INTERESSADOS SOBRE SUSTENTABILIDADE NO SICOOB.

Para definir nosso escopo de sustentabilidade, utilizamos o princípio da materialidade para analisar e selecionar, dentre um conjunto amplo de tópicos, aqueles que são mais relevantes para nossos stakeholders. Para determinar a materialidade dos temas, aplicamos metodologia estruturada de engajamento e análise que culminou em nossa primeira matriz de materialidade. Esta jornada de engajamento e análise teve início em agosto de 2018 e envolveu três etapas: identificar, selecionar e dialogar com stakeholders - internos e externos - dirigentes de áreas estratégicas do Sicoob Confederação, Bancoob e suas controladas, lideranças das Cooperativas Centrais e Instituto Sicoob. Também consultamos nossas Cooperativas Singulares por meio do Censo Social Sicoob 2018.

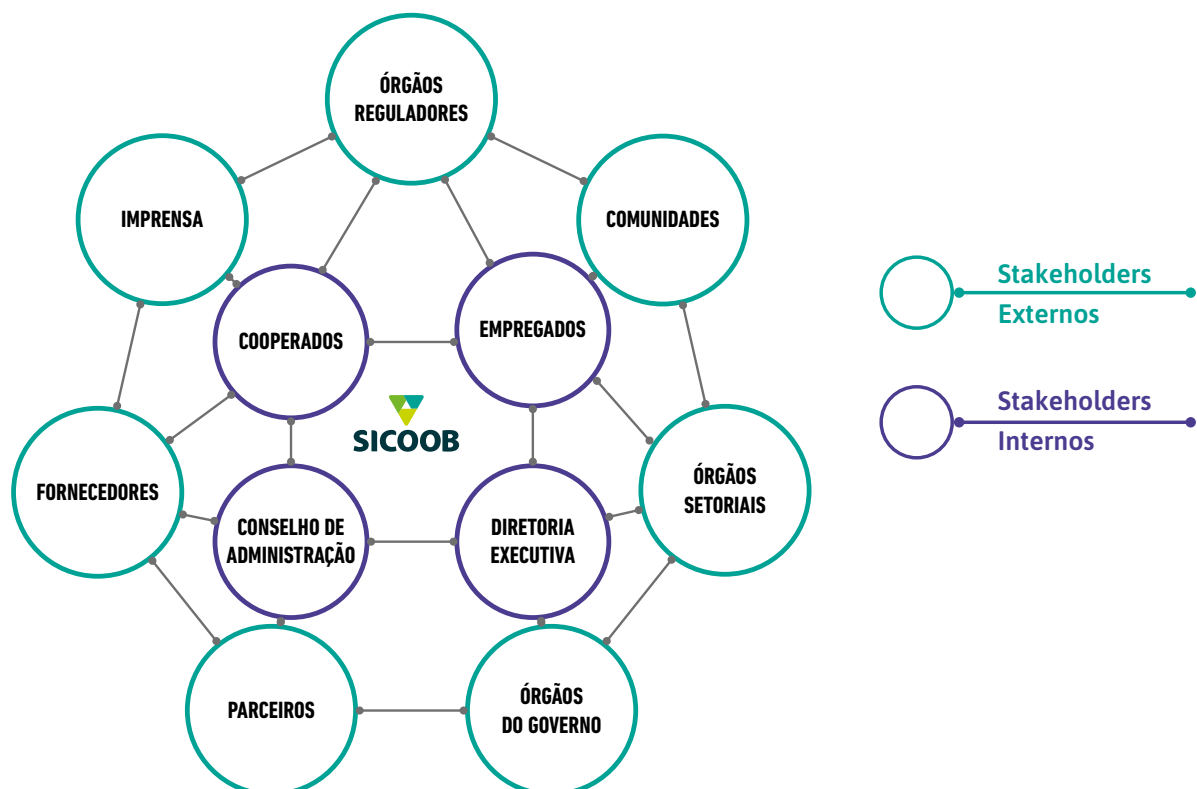
**Identificar:** O primeiro passo foi o mapeamento das partes interessadas a partir de um estudo prévio que analisou o ambiente de negócios do Sicoob e identificou 17 grupos de possíveis stakeholders. [102-42](#)

**Selecionar:** Posteriormente, os grupos identificados foram submetidos à análise das superintendências do Sicoob Confederação e Bancoob, aos representantes das Centrais e às lideranças internas, que classificaram os grupos de stakeholders prioritários dentre aqueles previamente mapeados. A classificação se deu a partir da análise da influência simultânea de cada grupo: aqueles que podem impactar ou serem impactados pelas atividades do Sicoob.

O resultado desta fase foi a seleção de 11 grupos prioritários de stakeholders: [102-40](#)

### Stakeholders:

Toda organização, em sua trajetória, se relaciona com inúmeros atores ou grupos sociais que possuem diferentes interesses na atuação dela. Esses grupos constituem as partes interessadas, comumente chamadas de stakeholders. Todos eles, em algum grau, são suscetíveis aos impactos, positivos ou negativos, mais ou menos intensos, resultantes da atuação da organização. Igualmente, são capazes de interferir na realidade que compartilham com ela e de contribuir para sua melhoria.



**Dialogar:** Após definir os grupos prioritários de *stakeholders*, avançamos para o estágio de engajamento e início do processo de consulta interna e externa. Com base em um amplo trabalho de benchmarking setorial e outros levantamentos internos, identificamos 20 tópicos, derivados das nossas atividades, que poderiam impactar nossa entrega de valor em curto, médio e longo prazo. Posteriormente, estes tópicos foram submetidos

à apreciação e análise pelos *stakeholders*. O grupo de análise também foi estimulado a incluir quaisquer outros temas que considerassem relevantes. No entanto, não foram incluídos temas adicionais, sendo os sugeridos considerados suficientes para cobrir todas as questões potencialmente relevantes para a análise de materialidade no contexto de negócios do Sicoob. [102-44](#)

## MEIOS DE ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS E NÚMERO DE INTERAÇÕES:

102-43



**COOPERADOS**  
(Consulta online)



**EMPREGADOS**  
(Consulta online)



**SUPERINTENDENTES E GERENTES**  
(Entrevistas pessoais e Grupo Focal - Confederação e Bancoob)



**COOPERATIVAS SINGULARES**  
(Consulta online Censo Social Sicoob)



**REPRESENTANTES DAS CENTRAIS**  
(Consulta em Reunião Ordinária)



**LIDERANÇAS INTERNAS**  
(Membros do Conselho e Diretoria Executiva) (Entrevistas pessoais - Confederação e Bancoob)



**COMUNIDADES**  
(Consulta pessoal com membros das comunidades)



**ORGÃOS REGULADORES**  
(6 entrevistas presenciais individuais com membros da Diretoria do Banco Central  
2 entrevistas presenciais com membros da PREVIC)



**PARCEIROS**  
(Consulta online)



**IMPRENSA**  
(Consulta online)



**OUTRAS COOPERATIVAS**  
(Consulta online)



**FORNECEDORES**  
(Consulta online)

TOTAL DE INTERAÇÕES

9.623

Adicionalmente à consulta sobre os temas relevantes para a materialidade, também realizamos o 1º Censo Social Sicoob, uma pesquisa submetida a nossas Cooperativas Singulares para o mapeamento de informações e indicadores específicos relacionados ao nosso contexto de sustentabilidade.

Todo o processo de consulta, interna e externa, nos ajudou a aprofundar nosso entendimento quanto

à visão de sustentabilidade no Sicoob e a estreitar o diálogo com nossas partes interessadas, criando uma base sólida para que possamos responder com mais eficácia aos nossos stakeholders sobre como integramos a sustentabilidade em nossas atividades. Também nos forneceu valiosos subsídios para evoluir nossas práticas, nos concentrando nos temas que realmente importam para o negócio e para a sociedade como um todo.

## FASES DA ANÁLISE DE MATERIALIDADE



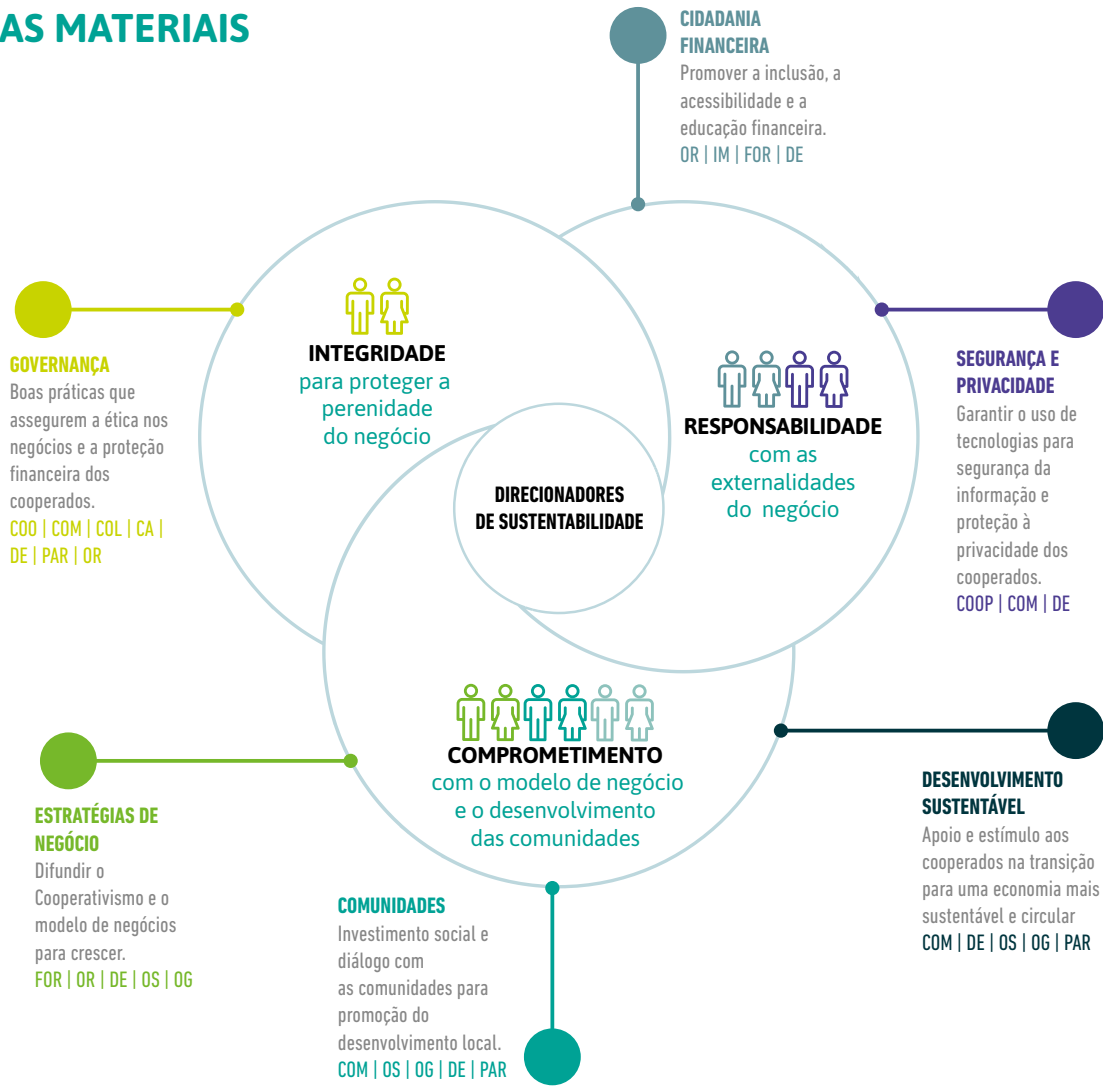
### Construindo confiança e moldando direcionadores de valor. 102-46

As partes interessadas não são homogêneas, suas perspectivas são, normalmente, influenciadas segundo seu papel na cadeia de relacionamento da organização. Por isto, conduzimos o processo de análise de materialidade de maneira que não ficasse restrito apenas a uma metodologia de matriz bidimensional, mas trabalhamos para estimular um olhar mais abrangente sobre nosso modelo de negócios cooperativo e sua relação com a sustentabilidade. Uma análise integrada relacionada à estratégia e desempenho tanto quanto engajamento e relato. Esta forma de abordagem nos trouxe novos elementos, coerência e foco para o

planejamento e posterior implementação de políticas e ações sistêmicas. Construídas considerando o que é material para o negócio e suas partes relacionadas. Que seja convergente com as múltiplas dimensões identificadas, combinando aspectos econômicos, sociais e de governança. O resultado desta dinâmica de trabalho demonstrou todo o potencial da análise de materialidade para que o Sicoob mantenha-se focado nos aspectos relevantes à sua atuação e avance em suas práticas. Nossa materialidade nos ajudou a identificar três pilares, que serão nossos direcionadores de valor na gestão para a sustentabilidade.

# TEMAS MATERIAIS

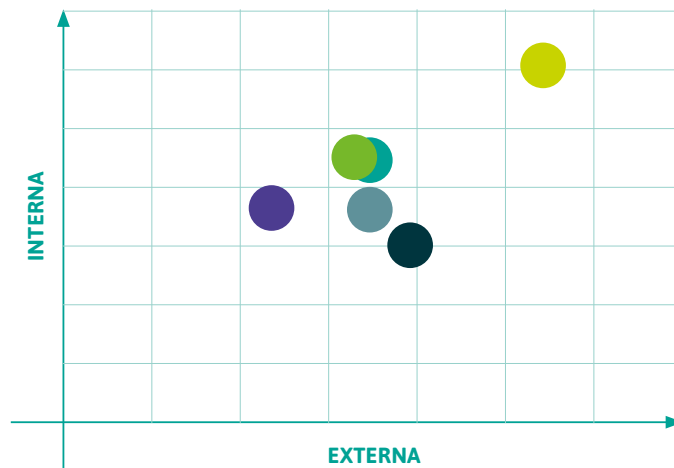
102 - 47



Relevância para Stakeholders:

- Internos:** Cooperados | COO • Empregados | COL • Conselho de Administração | CA • Diretoria Executiva | DE
- Externos:** Comunidades | COM • Órgãos Reguladores | OR • Órgãos Setoriais | OS • Órgãos do Governo | OG • Parceiros | PAR • Fornecedores | FOR • Imprensa | IM

## MAPA DE PERSPECTIVAS



# PERFIL ORGANIZACIONAL

## SOBRE O SICOOB 102-1 | 102-4 | 102-7

O Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – Sicoob - é a maior Cooperativa de Crédito do País, com 4,4 milhões de Cooperados, pessoas físicas e jurídicas. Nosso Sistema, que atua em todo o território nacional, é composto por 450 Cooperativas Singulares organizadas em 16 Cooperativas Centrais reunidas à Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob (Sicoob Confederação), cuja sede está localizada em Brasília, no Distrito Federal. Também compõem nosso Sistema, o Banco Cooperativo do Brasil S.A. – Bancoob - e suas controladas.

Em 2018 fomos considerados o 41º maior grupo empresarial brasileiro, gerando oportunidade de trabalho para mais de 43 mil pessoas, entre funcionários e dirigentes, em todo território nacional. A maioria dos postos de trabalho é gerada, especialmente, no interior do País, nos 1.704 municípios onde estão localizados os 2,9 mil Postos de Atendimento (PAs) de nossas Cooperativas. Do total, 64,6% são municípios com até 100 mil habitantes e 81,5%, localizam-se fora de regiões metropolitanas.

Em 2018, inauguramos 211 novos PAs, e também nos orgulhamos em dizer que estamos presentes em 258 municípios, como a única instituição financeira. Somente nestas localidades, atendemos uma população, até então desassistida, de mais de 1,6 milhão de pessoas, promovendo inclusão financeira e nos tornando importante agente propulsor do desenvolvimento econômico local.

Nossos canais de atendimento nos conferem alta capilaridade no interior do País. Englobam 28.392 pontos físicos, sendo 2.910 PAs, 910 correspondentes cooperativos, 4.572 ATMs próprios e 20 mil ATMs compartilhados. Adicionalmente, disponibilizamos aos nossos cooperados um dos ecossistemas digitais mais inovadores do Setor. Esta posição é decorrente de nossa forte cultura de inovação, investimentos robustos e aderência às novas formas de interação da sociedade com a tecnologia. Nossos canais de atendimento em plataformas digitais - internet banking e aplicativos - conectam físico e digital proporcionando uma experiência multicanal inovadora, inclusiva, segura e eficiente aos nossos cooperados.

Como Cooperativa de Crédito, nosso objetivo é prestar serviços de intermediação financeira aos nossos associados, captando e disponibilizando recursos entre os membros e nos limites das comunidades das quais fazemos parte. Nossa finalidade como Cooperativa é propiciar maiores benefícios aos nossos cooperados e promover o desenvolvimento local. Estamos, portanto, comprometidos com a adoção das melhores práticas de governança, baseadas na eficiência econômica, no equilíbrio ambiental e na justiça social. Acreditamos que este é o caminho para preservar nossa capacidade de gerar valor no longo prazo e garantir perenidade ao Sistema.

## PRÊMIOS & RECONHECIMENTOS 2018

### SICOOB

#### Isto é Dinheiro

Destaques Melhores Práticas: O Sicoob ficou em 1º lugar na categoria Responsabilidade Social, em 3º lugar em melhores práticas de Governança Corporativa e em 4º lugar – em Serviços Financeiros, Recursos Humanos e Inovação e Qualidade.

#### Exame Melhores & Maiores

Concedido pela revista Exame, o Sicoob ficou em 41º entre os 200 Maiores Grupos.

#### Valor Econômico

Na categoria Maiores Grupos, o Sicoob ocupa a 54ª posição, sendo a 9ª no Ranking Finanças, entre os 100 maiores Bancos/Valor 1000. Sicoob ficou em 33ª posição entre as 50 maiores de Previdência e Vida/Valor 1000.

#### Época Negócios 360

No segmento Banco, o Sicoob ficou em 2º lugar em Desempenho Financeiro, 3º lugar na Dimensão Visão de Futuro e foi o 9º colocado na Dimensão Ativo Total.

#### Revista Relatório Bancário

O Sicoob ganhou o prêmio Relatório Bancário 2018 na Categoria Aplicativos/Case Canais Digitais.

#### Prêmio efinance

O Sicoob foi vencedor com o Aplicativo Sicoobnet - Categoria

Canais / Mobile Banking e também venceu com o Aplicativo Open Banking Sicoob - Categoria Canais / Open Banking.

#### Great Place to Work

Em 2018, o Sicoob Confederação foi incluído entre as Melhores Empresas para Trabalhar.

### BANCOOB

#### Exame Melhores & Maiores – Edição 2018

Foi considerado o 37º entre os 50 Maiores Bancos em Patrimônio Líquido; 6º em Crédito Rural; 8º colocado em Depósitos de Poupança; 5º entre Emissores de Cartões de Crédito; 9º em Riqueza Criada por Empregado; 11º em Crédito para Grandes Empresas; 14º em Crédito para Médias Empresas; 12º em Total do Ativo Ajustado; 13º em Receita de Intermediação Financeira e Serviços; 14º em Crédito Imobiliário; 15º em Crédito Pessoal; e o 15º em Correntistas.

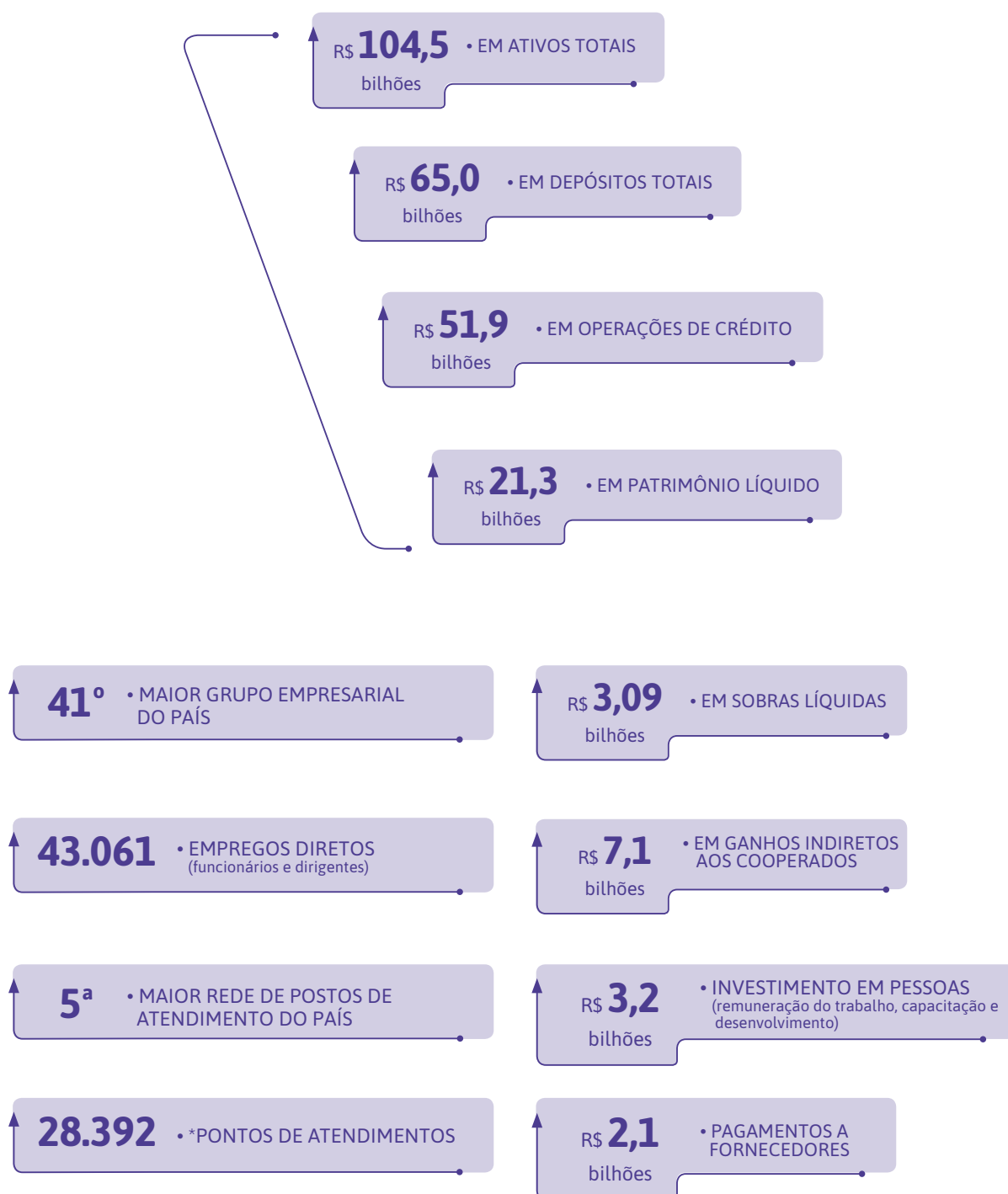
#### Estadão Finanças Mais – Edição 2018

1º lugar na categoria Financiamento; 1º lugar em maiores por Ativo Total; 3º lugar em maiores por Patrimônio Líquido; 3º lugar em maiores por Resultado Líquido; 3º lugar em maiores por Total de Crédito; 3º lugar em maiores por Eficiência; 9º lugar em maiores por Rentabilidade; 21º lugar na categoria Carteira de Crédito – PF; 30º lugar na categoria Carteira de Crédito Ativa – Distribuição.

### CABAL BRASIL

Prêmio CIEE Melhores Programas de Estágio do Brasil. Certificação Great Place to Work 2018.

# DESTAQUES 2018



\* 2.910 Postos de Atendimento, 910 Correspondentes, 4.572 ATMs próprios e 20.000 ATMs compartilhados. Número de empregos diretos refere-se aos funcionários de todas as entidades do Sistema.

## DIRETRIZES QUE SUSTENTAM NOSSO MODELO DE NEGÓCIOS.

102-16



MISSÃO

Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e às suas comunidades.



VISÃO

Ser reconhecido como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados.



VALORES

• Transparência • Comprometimento • Respeito  
• Ética • Solidariedade • Responsabilidade



PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

**1º Adesão voluntária e livre:** as Cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizarem seus serviços e assumirem responsabilidades como membros, sem discriminações sociais, raciais, políticas, religiosas e de gênero.

**2º Gestão democrática:** as Cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os eleitos como representantes dos demais membros, tornam-se responsáveis perante estes. Nas Cooperativas de primeiro grau os membros têm igual direito ao voto (um membro, um voto); as Cooperativas de grau superior também são organizadas democraticamente.

**3º Participação econômica dos membros:** os membros contribuem equitativamente para o capital das suas Cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte deste capital é propriedade comum da Cooperativa e seus membros recebem, quando houver, remuneração referente ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros votam a destinação dos excedentes, ou sobras líquidas das operações do exercício.

**4º Autonomia e independência:** as Cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, deverão fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da Cooperativa.

**5º Educação, formação e informação:** as Cooperativas promovem a educação e formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos seus trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das Cooperativas das quais fazem parte. Informam o público em geral, particularmente, jovens e formadores de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

**6º Intercooperação:** as Cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e conferem mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais. São favorecidas pela troca de experiência e pela realização de negócios entre si.

**7º Interesse pela comunidade:** as Cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos membros.



## CÓDIGO DE ÉTICA SICOOB

Acreditamos que nossa reputação é um ativo fundamental para que possamos atingir nossos objetivos de longo prazo. Por esta razão buscamos, permanentemente, alinhar todo o Sistema a práticas de negócios éticas e transparentes, como parte essencial para fortalecer a confiança de nossas partes interessadas. Nossa reputação depende da atenção às nossas diretrizes organizacionais (visão, missão, valores e princípios) e deriva das experiências advindas de nossa relação com todos os stakeholders.

Nosso Código de Ética reforça nossos princípios e valores e orienta a conduta em todas as nossas áreas de atuação. Define os padrões éticos desejáveis nas relações internas e externas do Sicoob, das entidades integrantes do Sistema e, ainda, o relacionamento entre estas instituições.

O Código é pautado em preceitos éticos, morais, de justiça e dignidade humana, princípios da precaução e aderente às leis e regulações vigentes, inclusive à Lei da Empresa Limpa (12.846/13). Também se alinha às melhores práticas do mercado, ao definir a conduta no exercício da governança, na administração de conflitos de interesses, na responsabilidade pela custódia de informações, no cumprimento de leis, normas e definições estratégicas, no uso dos ativos da instituição, na prevenção e tratamento

de fraudes e no relacionamento com stakeholders.

Todas as entidades integrantes do Sistema são signatárias do Código de Ética do Sicoob e, a partir deste compromisso firmado, os órgãos de administração de cada entidade assumem responsabilidade em zelar pelo seu cumprimento, podendo constituir comissão interna de ética ou delegar diretamente ao conselho de administração ou diretoria de cada organização.

Acompanhamos o desempenho ético no Sicoob monitorando registros de infrações ou violações do código, por funcionários e dirigentes. Temos satisfação em relatar que desde sua implementação, não temos registros de infração ou violação do código ou de sanções disciplinares aplicadas.

De caráter vinculativo, nosso Código de Ética é compartilhado com todos os funcionários e dirigentes, que recebem formação em ética e, mais especificamente, sobre o Código de Ética do Sicoob. Os cursos são ministrados pelo Sicoob Universidade e estão disponíveis a novos e atuais funcionários e dirigentes de todas as entidades do Sistema, com o objetivo de fortalecer nossa cultura organizacional ética, o cumprimento legal e a conformidade aos valores e princípios adotados.

CURSOS REALIZADOS	
Soluções Educacionais	Número de Capacitações
Ética	21.963
Ética Sicoob	21.904
<b>Total</b>	<b>43.867</b>

Fonte: Sicoob Universidade

# SOMOS UM SISTEMA COOPERATIVO DE CRÉDITO QUE PROPORCIONA SOLUÇÕES FINANCEIRAS JUSTAS, INCLUSIVAS E RESPONSÁVEIS.

## NOSSA PROPOSTA DE VALOR

É fortalecer o relacionamento com nossos cooperados, focando em suas reais necessidades e na economia real, para gerar valor no longo prazo. Ajudando-os a tomarem as melhores decisões, por meio da educação e orientação financeira, da oferta clara, simples e transparente sobre produtos e serviços, com condições justas e responsáveis, com prudência e integridade para estabelecer e consolidar a relação de confiança entre Cooperativa, cooperados e comunidades.

Da mesma forma, entendemos que nossa proposta de valor deve ser acessível e conveniente. Oferecendo possibilidade de acesso e interação a qualquer momento, de qualquer lugar e através dos meios que nosso cooperado escolha. Devemos ofertar diferentes meios para que ele decida, de maneira autônoma, como quer interagir conosco. Nosso papel, seja em canais digitais, autoatendimento ou pela interação humana, é sempre resguardar o atendimento personalizado, justo e igualitário que nos caracteriza e diferencia.

Além disto, devemos fornecer ajuda e conselhos relevantes. Apoiá-los na gestão de suas finanças diárias, fornecer produtos e serviços de forma proativa, inovadora e personalizada, bem como as melhores recomendações entre todas as alternativas financeiras disponíveis.

Em última instância, compreendemos que nossa proposta de valor vai além de fornecer infraestrutura e soluções financeiras, mas, a partir delas, oferecer a melhor experiência aos cooperados, ter impacto positivo em suas vidas e no sucesso das suas empresas.

## NOSSO MODELO ORGANIZACIONAL

Desde 2001, o Sicoob está organizado em um sistema confederativo nacional, agrupado em três níveis que vinculam Cooperativas Singulares, Centrais e Confederação. Sob este modelo, as Cooperativas do Sicoob compartilham normas internas, políticas, condutas, processos, tecnologias, produtos, serviços e marcas, com a finalidade de ganhar escala, aumentar eficiência, padronizar processos e adotar padrões e controles organizacionais sistêmicos.

Por intermédio da Confederação, nossas Cooperativas de primeiro e segundo graus também têm acesso a serviços de auditoria direta e indireta, controle de riscos, ouvidoria e relacionamento com o cooperado, capacitação de pessoas, compartilhamento de estratégias, práticas de gestão e governança, plataformas digitais inovadoras e soluções tecnológicas como o SISBR - Sistema de Informática do Sicoob - que, desde 2001, integra as operações das Cooperativas, disponibilizando toda a infraestrutura tecnológica necessária para maior escala e eficiência, otimização na alocação de recursos e, acima de tudo, maior segurança nos processos decisórios e nas operações financeiras do Sistema.

Nosso Sistema compõe-se de Cooperativas em três níveis: Singulares ou Cooperativas de primeiro grau; Centrais, ou Cooperativas de segundo grau; e a Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Ltda., ou Cooperativa de terceiro grau. Cada um dos níveis tem uma função específica dentro do sistema cooperativo.

### Cooperativas de Crédito Singulares - ou Cooperativas de primeiro grau

No Sicoob são 450 Singulares, Cooperativas autônomas e independentes, de atuação local, que estão presentes em todos os Estados e no Distrito Federal, cobrindo todo o território nacional. As singulares são as responsáveis pelo atendimento direto aos cooperados que são, simultaneamente, usuários dos produtos e serviços das Cooperativas e os beneficiários dos resultados econômicos e financeiros de suas operações.

### Cooperativas Centrais – ou Cooperativas de segundo grau

O Sicoob opera com 16 Centrais que são instituições promotoras da integração regional e sistêmica das Cooperativas Singulares a ela filiadas. Dentre os principais serviços prestados pelas Centrais às suas filiadas destacam-se a centralização dos recursos captados, a padronização e supervisão de sistemas operacionais, controle de depósitos e empréstimos, supervisão auxiliar, adoção de medidas corretivas, assessoria jurídica, educação, formação e compartilhamento de compras. As Centrais também atuam proativamente na prevenção e correção de situações que acarretem risco para a solidez das Cooperativas filiadas ao Sistema.

### Confederação Nacional – ou Cooperativa de terceiro grau

No Sicoob temos uma Confederação Nacional constituída em 2001 pelas Cooperativas Centrais e, portanto, também vinculada às Cooperativas Singulares. A Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Ltda. - Sicoob Confederação – tem por finalidade representar institucionalmente os interesses do Sistema, promover a padronização, supervisão e integração operacional, financeira, normativa e tecnológica do Sicoob.

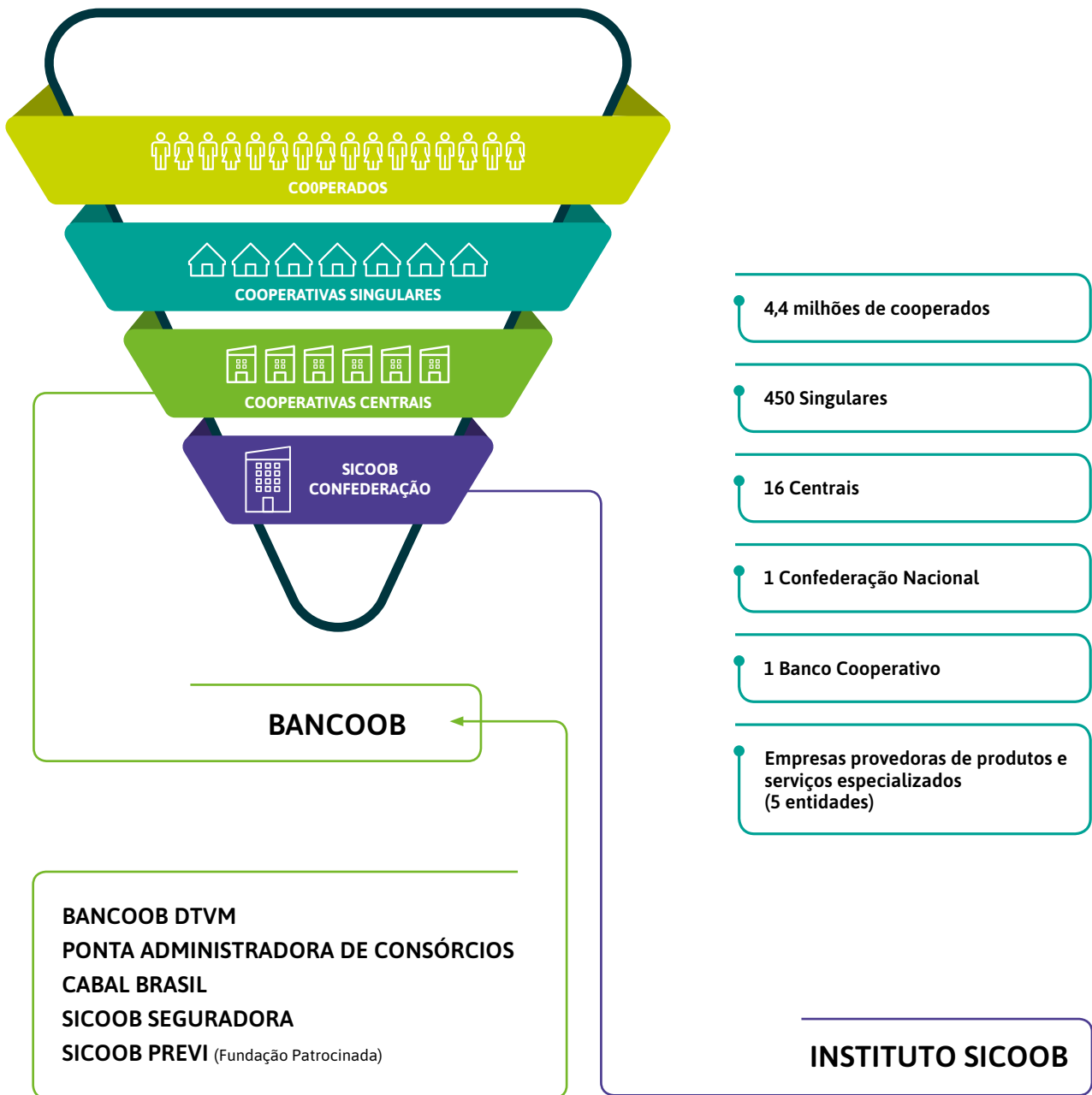
## ESTRUTURA SISTÊMICA

Nosso modelo organizacional está centrado em nossa proposta de valor e estruturado para oferecer todas as soluções financeiras que nossos cooperados precisam, com portfólio diversificado e capaz de suprir todas as suas necessidades. Para tanto, além do nosso Sistema Cooperativo, também integram o Sicoob: o Banco Cooperativo do Brasil S/A (Bancoob) e suas controladas – que são sociedades auxiliares provedoras de produtos e

serviços especializados para Cooperativas de Crédito – e, uma entidade fechada de previdência complementar.

## DIVERSIFICAÇÃO

As entidades integrantes do Sistema possibilitam foco em mercados específicos, diversificação de mercado e maior competitividade às nossas Cooperativas na oferta de produtos e serviços mais acessíveis aos cooperados.



## CONHEÇA AS ORGANIZAÇÕES INTEGRANTES DO SISTEMA:

102-2 | 102-6



O Banco Cooperativo do Brasil S/A (Bancoob) é um banco múltiplo privado, sociedade anônima de capital fechado, cujo controle acionário pertence às Cooperativas Centrais de Crédito do Sicoob. Criado em 1996, é regido e regulamentado pela Lei 4.595/64 e pela Resolução nº 2.788/00 do Conselho Monetário Nacional. Juridicamente independente das demais entidades do Sicoob, o Bancoob foi constituído com a finalidade de oferecer produtos e serviços financeiros às Cooperativas, ampliando e criando novas possibilidades de negócios e gestão centralizada dos recursos financeiros do Sistema. O Bancoob atua como agente facilitador na redução dos custos, desenvolvendo e disponibilizando produtos e serviços tipicamente bancários para as Cooperativas. Desta forma, as Cooperativas de Crédito assemelham-se às demais instituições do mercado bancário, contando com uma linha completa de cartões de crédito, poupança, cobrança bancária, linhas de crédito de recursos repassados por instituições governamentais, fundos de investimentos, entre outros, em condições significativamente competitivas.



O Bancoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (Bancoob DTVM) é uma empresa especializada na administração e gestão de recursos do Sicoob e de terceiros, tendo como sócio majoritário o Banco Cooperativo do Brasil S/A - Bancoob. É credenciada pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e foi constituída com a finalidade de gerenciar ativos financeiros por meio de fundos de investimento, inclusive fundos exclusivos para as Cooperativas do Sicoob. As Cooperativas de Crédito poderão relacionar-se com o Bancoob DTVM de duas formas: como cotistas (investindo nos fundos administrados) e/ou como distribuidoras (disponibilizando fundos de investimento aos cooperados).



Seguradora em funcionamento desde 2016, voltada para a comercialização de Seguros de Vida. A base de associados do Sicoob é o foco de atuação e a estratégia com as Cooperativas elevou o número de famílias protegidas de cerca de 80 mil, em 2017, para mais de 130 mil em 2018. Sua estratégia de comercialização visa a sensibilização e a promoção do propósito de proteção das pessoas próximas e importantes na vida do associado.



A Cabal Brasil - bandeira e processadora de cartões - constituída em 2000, com sede em Brasília (DF), é resultado da aliança entre duas importantes entidades de origem cooperativista, o Banco Cooperativo do Brasil S/A (Bancoob) e a Cabal Cooperativa de Provisión de Servicios Ltda. (Cabal Argentina), com sede em Buenos Aires - Argentina. Com estratégia de atuação bem definida para o mercado brasileiro, oferece aos emissores de cartões, instituições financeiras ou não, a possibilidade de uso de uma nova bandeira, bem como toda infraestrutura de processamento e apoio operacional. Além das modalidades de cartões Crédito, Débito e Múltiplo, a Cabal Brasil também administra a operação de cartões de benefício Cabal Vale, com produtos como o cartão Cabal Vale Alimentação e o Cabal Vale Refeição.



Há 47 anos no mercado, a Ponta Administradora de Consórcios é uma das mais tradicionais empresas do segmento e conta com o diferencial de ter sido a primeira administradora de consórcios a obter autorização de funcionamento pelo órgão regulador no País, servindo de modelo para a estruturação de outras empresas do ramo. Desde julho de 2011, a Ponta Administradora de Consórcios integra o conjunto de instituições que formam o Sicoob, a partir de sua aquisição pelo Bancoob. A operação ampliou o ambiente de atuação da instituição, que passou a administrar também o Sicoob Consórcios, produto desenvolvido para que as Cooperativas possam atender, de forma diferenciada e completa, as necessidades de seus associados.



A Fundação Sicoob de Previdência Privada - Sicoob Previ é uma entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos. Constituída como fundação, em conformidade com a Lei Complementar 109, tem por objetivo constituir e executar planos de benefícios de caráter previdenciário, complementares aos assegurados pelo Regime Geral de Previdência Social. O Sicoob Previ administra os planos Sicoob Multipatrocinado e Sicoob Multi-Instituído. Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, o Sicoob Previ tem como empresas patrocinadoras o Bancoob - Banco Cooperativo do Brasil, Sicoob Seguradora, Bancoob DTVM - Bancoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., Sicoob Confederação - Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob, Cabal Brasil, Ponta Administradora de Consórcios, Sicoob Previ - Fundação Sicoob de Previdência Privada e o Instituto Sicoob. Como Instituidor, está o Sicoob Confederação. \*Os recursos da previdência são administrados pelo Bancoob DTVM, seguindo as regulamentações definidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

# PRODUTOS E SERVIÇOS SOB MEDIDA PARA ATENDER AS NECESSIDADES DAS NOSSAS COOPERATIVAS, DOS NOSSOS COOPERADOS E PROMOVER O DESENVOLVIMENTO LOCAL.

Nossas soluções financeiras estão organizadas em produtos e serviços para pessoas físicas, jurídicas e agronegócios. Estão disponíveis em todo o Brasil e nossos cooperados podem ter acesso diretamente em uma das

450 Cooperativas Sicoob por meio de ampla rede de atendimento presencial ou, ainda, acessando pelos canais que constituem nosso ecossistema digital.

## NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS



## COMO GERENCIAMOS NOSSO PORTFÓLIO

Nossas Cooperativas têm como foco a geração de valor e a construção de relação de confiança com nossos cooperados, pessoa física e jurídica. Nossa abordagem para expansão de negócios pauta-se em nosso modelo de negócios cooperativo, e nossas estratégias são projetadas para cumprir nossa finalidade de gerar benefícios sociais e econômicos para cooperados e comunidades, satisfazendo suas necessidades, ofertando soluções simplificadas, acessíveis e personalizadas, com condições justas e tratamento igualitário, além de serviços de excelência em todos os nossos canais de atendimento.

Nossas diretrizes para o desenvolvimento e o aprimoramento de nossas soluções financeiras emergem, principalmente, das oportunidades de negócios identificadas pelas nossas Cooperativas em suas regiões de atuação; e oportunidades ou necessidades de equiparação do nosso portfólio ao sistema financeiro.

Como Cooperativa de Crédito, competimos igualmente no mercado com as demais instituições financeiras, portanto, nossa busca por estruturar um portfólio de produtos e serviços equiparado ao setor é fundamental para que possamos atender plenamente nossos cooperados, e manter a competitividade e atratividade de nossas Cooperativas. Fazemos isso, em equilíbrio com a manutenção dos benefícios econômicos financeiros que devemos gerar aos

nossos cooperados, e mantendo o alinhamento com nossa cultura e identidade cooperativa, preservando os princípios que nos diferenciam de outros modelos organizacionais.

Nossos produtos e serviços são desenvolvidos, em sua maioria, pela Confederação e Bancoob, que realizam a gestão do portfólio e análise de novas oportunidades de negócios. Para tanto, nossa área de controles internos e conformidade, em conjunto com outras áreas técnicas, utilizam processos robustos para análises de viabilidade, análise de riscos, definição de estratégias comerciais sistêmicas e análise de aderência aos nossos princípios éticos. Posteriormente são estabelecidas diretrizes comerciais sistêmicas, e os produtos e serviços são disponibilizados para comercialização pelas nossas Cooperativas Singulares, que seguem ainda as estratégias regionais definidas pelas Centrais.

As estratégias definidas pelas Centrais baseiam-se no perfil econômico regional, que quando necessário, promovem a adaptação do portfólio com vistas a atender às demandas e perfil da economia local. Tais adaptações, normalmente, envolvem personalização de nomenclaturas, condições comerciais e comunicação, por exemplo, para que os produtos e serviços se adequem às características e arranjos produtivos locais. Tal procedimento é verificável mais frequentemente em relação às linhas de crédito.

## DESEMPENHO FS 6

Nosso desempenho é resultado de ações vinculadas ao planejamento estratégico, que visam à geração de resultados sustentáveis para o Sistema e à geração de valor aos nossos cooperados. O ano de 2018 representou um período com importante evolução em nossos indicadores, fechando o exercício com resultados positivos, decorrentes das diversas ações empreendidas.

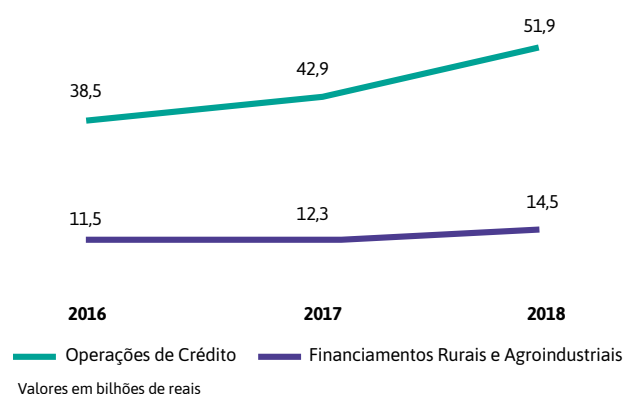
Nas operações de crédito líquidas, apresentamos performance 21,1% superior a 2017, totalizando R\$ 51,9 bilhões. Com destaque das carteiras rural e agroindustrial, que somaram R\$ 14,5 bilhões, aumento de 18,1%, em relação a 2017. Em depósitos totais, alcançamos R\$ 65 bilhões, um acréscimo de 16,7%. Sendo que os depósitos à vista cresceram 31,3% e os depósitos a prazo, 14,6%. Nos

depósitos de poupança o avanço foi ainda maior, 34,6%, somando R\$ 5,2 bilhões.

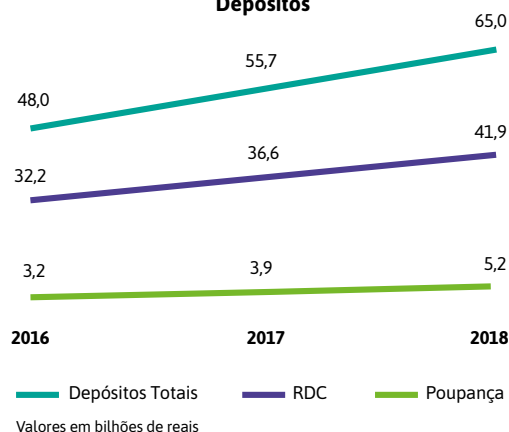
Prosseguindo na geração de resultados sustentáveis, também avançamos em indicadores que demonstram o fortalecimento do negócio, encerrando o ano com R\$ 104,5 bilhões em ativos totais e patrimônio líquido de R\$ 21,3 bilhões, incremento de 14,9% em relação a 2017.

E na geração de valor ao cooperado, também alcançamos resultado superior a 2017, com aumento de 10,92% nas sobras líquidas totais, que somaram R\$ 3,09 bilhões. O valor das sobras apuradas fica à disposição dos cooperados que decidirão, através do voto na Assembleia Geral Ordinária as destinações após a constituição dos fundos obrigatórios.

Operações de Crédito



Depósitos



Menor taxa para crédito pessoal:

**1,9% (a.m)**

Taxa média mensal de juros praticada pelas nossas Cooperativas em 2018, enquanto que no sistema financeiro nacional a média foi de 6,8% ao mês.

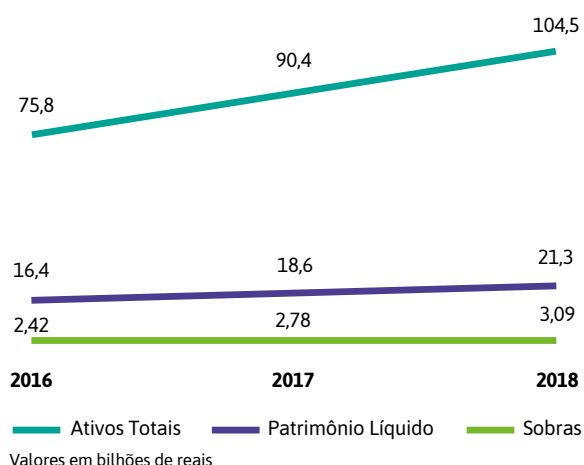
Operações de Crédito Líquidas:  
**R\$ 51,9 Bilhões**

Depósitos totais:  
**R\$ 65,0 Bilhões**

Sobras totais:  
**R\$ 3,09 Bilhões**

Financiamentos rurais e agroindustriais:  
**R\$ 14,5 bilhões**, resultado 18,1% superior ao exercício de 2017.

### Ativos, Patrimonio Líquido e Sobras



### Composição da Carteira de Operações de Crédito – Modalidade de Operação

Operação de Crédito	2016	2017	2018	Representatividade
Empréstimos e títulos descontados	25.805.145	29.573.615	35.713.577	65,0%
Financiamentos	3.323.148	3.437.580	4.656.739	8,5%
Financiamentos rurais e agroindustriais	11.478.641	12.315.588	14.545.836	26,4%
Financiamentos imobiliários	387	6.039	25.095	0,1%
Operações vinculadas à cessão de créditos	29.584	18.864	-	
<b>Total</b>	<b>40.636.905</b>	<b>45.351.686</b>	<b>54.941.247</b>	<b>100,0%</b>
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-2.160.845	-2.483.721	-3.032.203	
<b>Total</b>	<b>38.476.060</b>	<b>42.867.965</b>	<b>51.909.044</b>	

Em milhares de reais

### Composição da Carteira de Operações de Crédito - Setor de Atividade

Setor de atividade	2016	2017	2018	Representatividade
Rural	11.478.641	12.315.588	14.545.836	26,5%
Pessoas físicas	15.061.201	15.558.281	17.995.651	32,8%
Intermediários financeiros	196.056	115.588	355.715	0,6%
Financiamentos imobiliários		6.039	25.094	0,1%
<b>Pessoas Jurídicas</b>				
Serviços	4.016.363	5.935.540	7.542.798	13,7%
Indústria	3.082.027	4.783.408	5.843.846	10,6%
Comércio	6.223.007	6.265.120	8.047.520	14,6%
Outros	579.610	372.122	584.787	1,1%
<b>Total</b>	<b>40.636.905</b>	<b>45.351.686</b>	<b>54.941.247</b>	<b>100,0%</b>

Em milhares de reais

## Receitas de Operações de Crédito - Modalidades de Empréstimos e Financiamentos

Modalidades de empréstimos e financiamentos	2016	2017	2018	Representatividade
Empréstimos e títulos descontados	6.561.386	7.089.517	7.602.573	80,3%
Financiamentos	654.694	648.677	711.688	7,5%
Financiamentos rurais e agroindustriais	1.234.770	1.156.243	1.149.581	12,2%
Financiamentos habitacionais	23	288	1.264	0,0%
Repasse interfinanceiros	0	16.901	0	0,0%
Outros	0	2.491	1.959	0,0%
<b>Subtotal</b>	<b>8.450.873</b>	<b>8.914.117</b>	<b>9.467.065</b>	<b>100,0%</b>
Recuperação de créditos	383.416	472.874	626.611	
<b>Total</b>	<b>8.834.289</b>	<b>9.386.991</b>	<b>10.093.676</b>	

Em milhares de reais

## Composição da Carteira de Crédito – Participação por Região

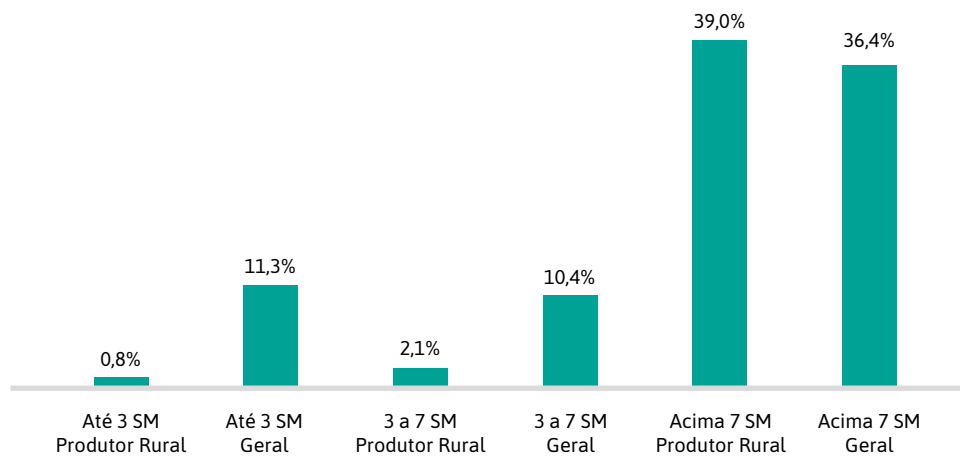
Região	Tipo	2016		2017		2018		
		Qtde de Cooperados	Representatividade Valor da Carteira da Região	Qtde de Cooperados	Representatividade Valor da Carteira da Região	Qtde de Cooperados	Representatividade Valor da Carteira da Região	Participação do Valor da Carteira da Região na Carteira Total
Norte	Pessoa Física	31.391	66%	35.127	67%	41.119	67%	5,9%
	Pessoa Jurídica	7.280	34%	8.924	33%	10.847	33%	
	<b>Total</b>	<b>38.671</b>	<b>100%</b>	<b>44.051</b>	<b>100%</b>	<b>51.966</b>	<b>100%</b>	
Nordeste	Pessoa Física	42.470	59%	44.955	60%	45.107	59%	2,6%
	Pessoa Jurídica	6.678	41%	7.220	40%	8.081	41%	
	<b>Total</b>	<b>49.148</b>	<b>100%</b>	<b>52.175</b>	<b>100%</b>	<b>53.188</b>	<b>100%</b>	
Centro-Oeste	Pessoa Física	43.468	60%	46.512	58%	54.712	58%	13,1%
	Pessoa Jurídica	11.581	40%	15.315	42%	20.394	42%	
	<b>Total</b>	<b>55.049</b>	<b>100%</b>	<b>61.827</b>	<b>100%</b>	<b>75.106</b>	<b>100%</b>	
Sudeste	Pessoa Física	414.484	63%	444.174	61%	478.574	58%	55,9%
	Pessoa Jurídica	83.188	37%	97.975	39%	116.710	42%	
	<b>Total</b>	<b>497.672</b>	<b>100%</b>	<b>542.149</b>	<b>100%</b>	<b>595.284</b>	<b>100%</b>	
Sul	Pessoa Física	167.221	45%	193.394	46%	238.012	46%	22,5%
	Pessoa Jurídica	49.210	55%	56.399	54%	66.078	54%	
	<b>Total</b>	<b>216.431</b>	<b>100%</b>	<b>249.793</b>	<b>100%</b>	<b>304.090</b>	<b>100%</b>	
Brasil	Pessoa Física	699.034	58%	764.162	58%	857.524	56%	100,0%
	Pessoa Jurídica	157.937	42%	185.833	42%	222.110	44%	
	<b>Total</b>	<b>856.971</b>	<b>100%</b>	<b>949.995</b>	<b>100%</b>	<b>1.079.634</b>	<b>100%</b>	

Para informações mais detalhadas acesse as Demonstrações Contábeis Combinadas do Sicoob. [Clique aqui](#) ou acesse pelo QR Code.

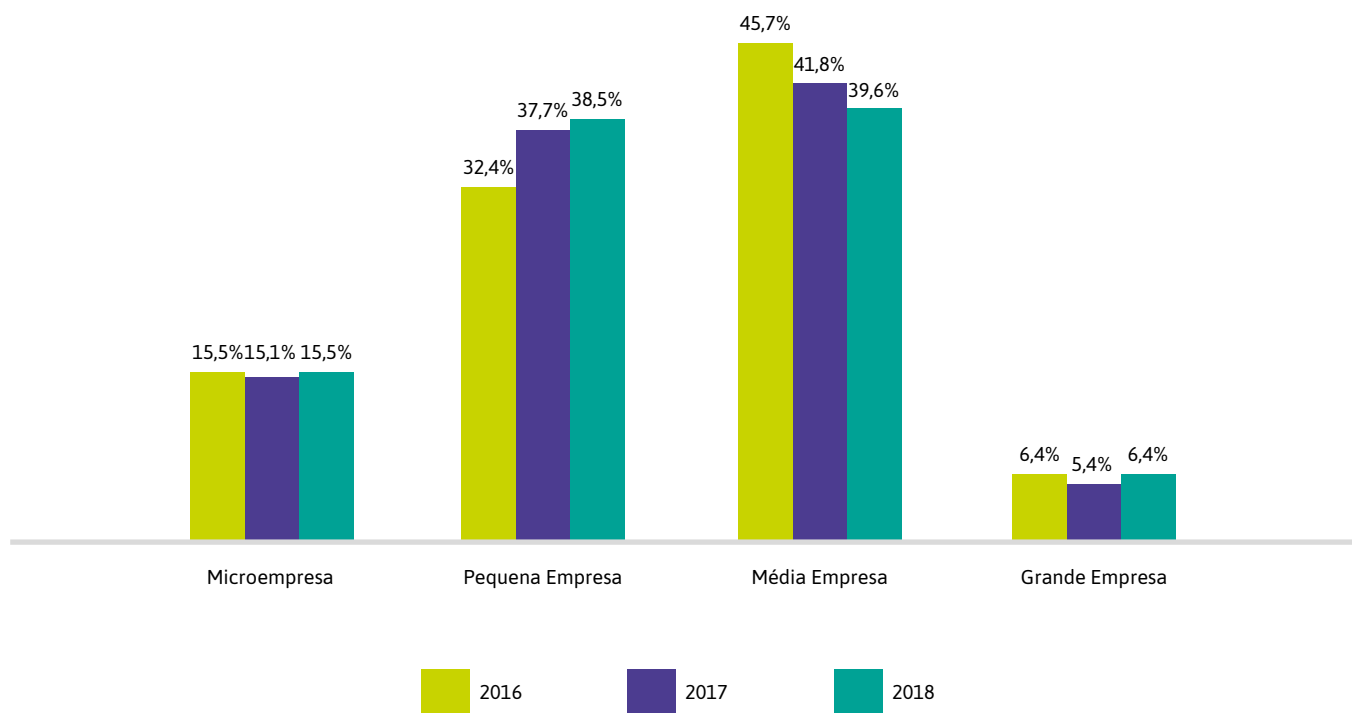




**Carteira de Crédito Pessoa Física 2018 – representatividade por faixa de renda em salários mínimos**



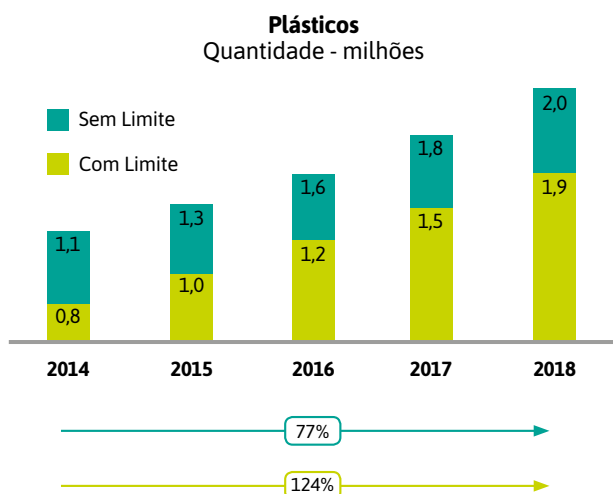
**Carteira de Crédito Pessoa Jurídica - representatividade por porte de empresa**



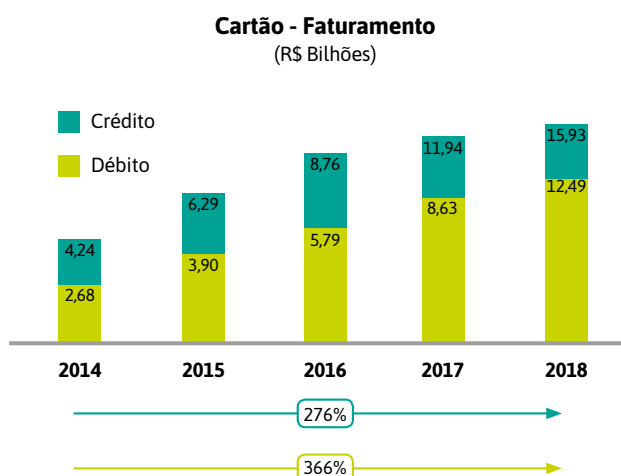
## DESEMPENHO – OUTRAS OPERAÇÕES

### OPERAÇÕES DE CARTÃO DE CRÉDITO

O Bancoob é o emissor de cartões do Sicoob e, também, atende a outros sistemas cooperativos. Encerrou o exercício 2018 com 3,9 milhões de plásticos, dos quais 1,9 milhão possui limite implantado.



O volume total de compras (crédito e débito) no exercício foi de R\$ 28,41 bilhões, com crescimento de 38% em relação ao mesmo período de 2017. Somente em transações realizadas na função crédito, o volume de compras alcançou R\$ 15,9 bilhões. A expansão da base de cartões junto a outros sistemas contribuiu com aproximadamente 23% do faturamento total.



### OPERAÇÕES DE ADQUIRÊNCIA – SIPAG

A Adquirência Bancária do Sicoob registrou crescimento de 58,07% em 2018 sobre a base de credenciamentos ativos da maquininha Sipag, em comparação com o mesmo período de 2017. A expansão da base contribuiu com o aumento do faturamento acumulado em R\$ 12,3 bilhões, o que representa crescimento de 69,7% em relação ao ano 2017, totalizando mais de 190 mil estabelecimentos ativos com maquininhas Sipag.

### PROCESSADORA DE MEIOS DE PAGAMENTOS

A Cabal Brasil encerrou 2018 com mais de oito milhões de cartões na base de processamento, crescimento de 17% em relação ao ano anterior. Somente em 2018, foram processadas mais de 360 milhões de transações, movimentando cerca de R\$ 30 bilhões em pagamentos digitais.

PROCESSADORA	2017	2018
Base de cartões em processamento (milhões)	7,0	8,2
Variação sobre ano anterior	18%	17%
Volume de compras processadas (milhões)	260	366
Variação sobre ano anterior	46%	41%
Volume financeiro das compras (R\$ bilhões)	21,2	29,6
Variação sobre ano anterior	42%	40%

### DISTRIBUIÇÃO DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

O Bancoob DTVM, a partir de estratégias focadas no relacionamento com clientes, alcançou expressivo crescimento em 2018 no volume de recursos administrados, totalizando R\$ 24,2 bilhões, 24% superior ao resultado de 2017. Em 2018, também, consolidou serviço de gestão da centralização financeira para as Cooperativas Centrais e iniciou a implementação de projeto piloto de varejo, destinado à distribuição de cotas aos associados, por meio dos canais eletrônicos. Atualmente, o Bancoob DTVM administra 14 fundos de investimento e 15 carteiras.

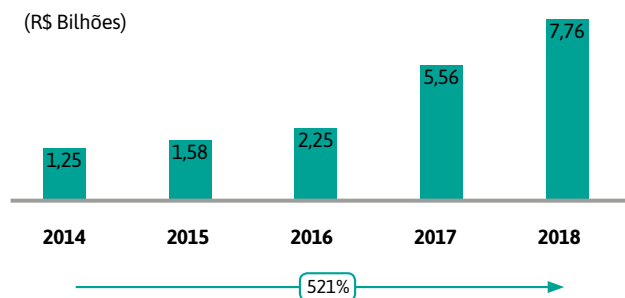
### CONSÓRCIOS

A Ponta Administradora de Consórcios vem apresentando forte crescimento em sua base de consorciados ativos. Em 2011 ocupava a 63ª posição no Ranking Nacional das Administradoras de Consórcios publicado pelo Banco Central do Brasil. Atualmente, ocupa a 14ª posição do Ranking, com mais de 110 mil consorciados ativos em 139 grupos. A carteira total administrada é de R\$ 7,76 bilhões.

Em 2018, lançamos (administrado pela Ponta Adminis-

tradora de Consórcios) nosso primeiro grupo de consórcios para veículos pesados. A nova modalidade visa atender a uma demanda expressiva dos cooperados, principalmente daqueles que atuam no agronegócio.

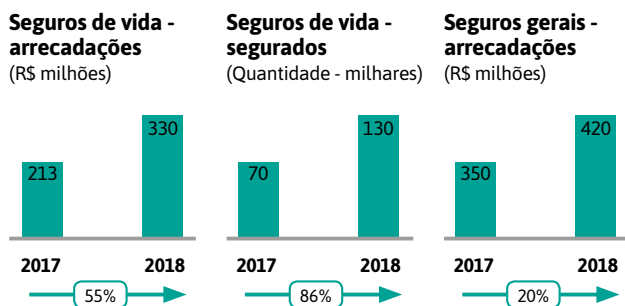
### Consórcios – evolução da carteira comercial



### SEGUROS

Nossa carteira total de Seguros em 2018 somou R\$ 750 milhões, alta de 33% quando comparado a 2017. Somente na carteira própria de Seguros Vida fechou em R\$ 330 milhões, com mais de 130 mil vidas protegidas. Crescimento de 60 mil vidas em relação a 2017.

Em seguros patrimoniais, mercado que atendemos em parceria com outras seguradoras, o volume total da carteira foi superior a R\$ 420 milhões, crescimento de 20% em relação a 2017.



O Sicoob Seguradora opera com produtos para associados pessoas físicas e jurídicas. Em Pessoas Jurídicas atua segurando os funcionários das empresas associadas (Vida Empresarial e Vida em Grupo Cotado) e com o Vida Prestamista. Em Pessoas Físicas, atua com os produtos Vida Individual, Vida Mulher, Vida Simples, Vida Máster, Risco Previ e Renda Protegida.). A parceria com grandes seguradoras do mercado garante aos cooperados acesso a todos os produtos de seguros disponíveis ao público brasileiro.

### PREVIDÊNCIA

Com mais de 40 mil novos entrantes, a Fundação Sicoob Previ encerrou o ano de 2018 com um recorde de adesões e mais de 124 mil participantes ativos. Números que consolidam o Sicoob Previ como uma das maiores entidades de previdência instituída do País, com o crescimento de 38% do seu patrimônio em 2018.

SICOOB PREVI	2018
Participantes Ativos (quantidade)	124.802
Recursos Administrados (R\$ milhões)	900,47
Participantes Associados (%)	3,4
Total de Portabilidades Recebidas	60,20
Ticket médio Multipatrocinado (R\$)	890
Ticket médio Multi-Instituído (R\$)	145

A ampliação constante do nosso portfólio de produtos e serviços favorece a fidelização dos cooperados, e por consequência, a geração de receitas que garantem resultados sólidos às nossas Cooperativas.

Para informações mais detalhadas acesse o Relatório Anual 2018 do Bancoob S/A. [Clique aqui](#) ou acesse pelo QR Code.



# SOMOS MULTICANAL

## NOSSA REDE DE ATENDIMENTO

Para nós, transacionar é diferente de interagir. Por isto, oferecemos diversos canais, físicos e digitais, para que nossos cooperados, além de realizarem suas transações financeiras, tenham sempre a melhor experiência de atendimento.

Nossa diversidade de canais permite ao cooperado escolher como e quando interagir conosco, e da maneira mais conveniente para os diferentes momentos do seu dia a dia. Nossa estratégia multicanal permite acesso aos nossos produtos e serviços a qualquer hora e em qualquer lugar, oferecendo um sistema integrado e simplificado de atendimento.

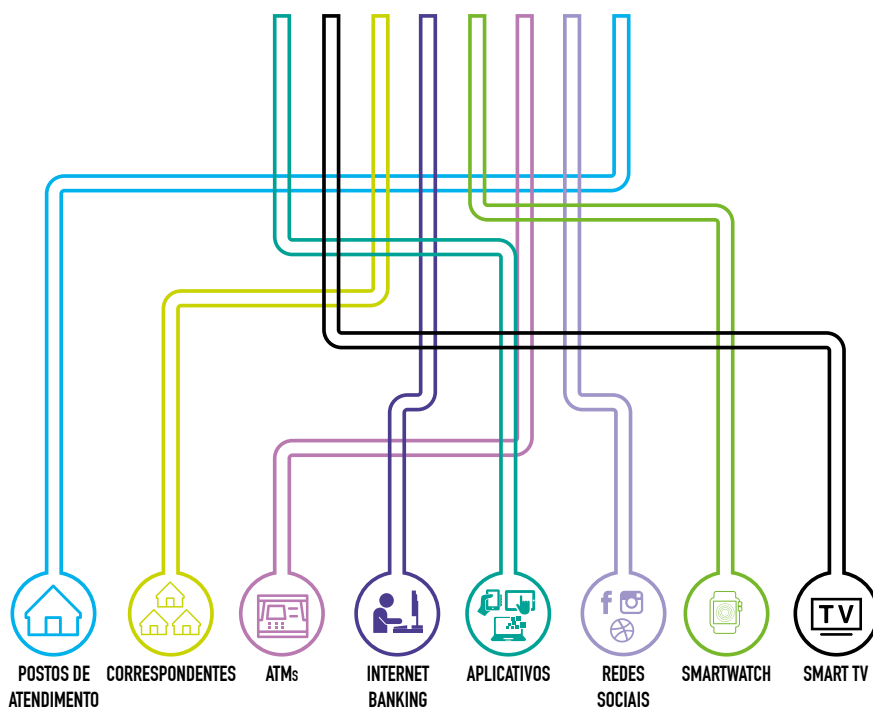
Os usuários controlam a forma de uso do canal. Isto requer melhor entendimento do seu comportamento e alinhamento entre as preferências do usuário e o modelo de acesso. Entendendo as necessidades e expectativas dos cooperados em cada canal, desenvolvemos estratégias para diferentes perfis de usuários.

Procuramos entender como nossos cooperados percebem os diferentes canais de interação, quais as transações que realizam quando procuram um PA, internet banking, o

celular ou, mesmo, serviço de atendimento via chat e call center. Entendendo como cada canal é visto e o que leva um usuário a escolher um em detrimento de outro é o que define os meios de acesso que disponibilizamos. Em todos os canais, preservamos a interação e a proximidade no atendimento que são característicos do nosso modelo de negócios cooperativo. Seja no atendimento pessoal, em nossos PAs ou ofertando conveniência na escolha da localização de nossos ATMs, ampliando a rede em parcerias com Correspondentes, passando pela comodidade dos canais digitais, nosso foco é oferecer diversos caminhos para que o cooperado escolha como deseja completar sua jornada com o Sicoob.

Nossa abordagem multicanal enfoca um modelo de entrega de valor que tem origem na perspectiva do cooperado e é construído a partir da colaboração e cocriação. Nosso crescimento em transações digitais, por exemplo, não se restringe apenas à migração natural para canais remotos, mas respalda-se no entendimento dos diferentes grupos de usuários, na acessibilidade e na geração de benefícios econômicos diretos e indiretos que somos capazes de proporcionar aos nossos cooperados pelo uso da tecnologia.

## CANAIS DE ATENDIMENTO



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nossa rede de atendimento é a quinta maior entre as instituições financeiras que atuam no País, com mais de 2,9 mil Postos de Atendimento (PAs), distribuídos em 1.704 municípios em todos os Estados brasileiros

e no Distrito Federal. Ao todo, oferecemos aos nossos cooperados 28.392 pontos físicos de atendimento, que além dos PAs, incluem 910 correspondentes, 4.572 ATMs próprios e 20 mil ATMs compartilhados.

## REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

### SICOOB SC/RS

Singulares	Correspondentes
40	508
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
465	913.704
ATMs	
778	

### SICOOB CREDIMINAS

Singulares	Correspondentes
79	146
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
584	747.179
ATMs	
1.116	

### SICOOB CECREMGE

Singulares	Correspondentes
65	16
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
329	568.398
ATMs	
585	

### SICOOB CECRESP

Singulares	Correspondentes
116	4
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
177	404.464
ATMs	
80	

### SICOOB UNICOOB

Singulares	Correspondentes
19	30
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
278	313.190
ATMs	
485	

### SICOOB SP

Singulares	Correspondentes
16	1
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
280	293.568
ATMs	
251	

### SICOOB ES

Singulares	Correspondentes
8	74
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
126	283.258
ATMs	
412	

### SICOOB PLANALTO CENTRAL

Singulares	Correspondentes
12	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
57	203.797
ATMs	
54	

### SICOOB BA

Singulares	Correspondentes
14	57
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
81	153.323
ATMs	
117	

### SICOOB NORTE

Singulares	Correspondentes
10	73
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
123	130.882
ATMs	
226	

### SICOOB UNI

Singulares	Correspondentes
20	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
119	106.942
ATMs	
148	

### SICOOB NE

Singulares	Correspondentes
14	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
72	85.638
ATMs	
52	

### SICOOB GOIÁS

Singulares	Correspondentes
17	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
82	64.390
ATMs	
104	

### SICOOB RIO

Singulares	Correspondentes
8	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
56	51.563
ATMs	
50	

### SICOOB RONDON

Singulares	Correspondentes
8	1
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
47	47.291
ATMs	
74	

### SICOOB UNIMAIAS

Singulares	Correspondentes
4	-
Postos de Atendimento (PAs)	Cooperados
34	28.291
ATMs	
40	

**16**  
Centrais

**4.395.878**  
Cooperados

**450**  
Singulares

**2.910**  
Postos de Atendimento (PAs),

**910**  
correspondentes

**4.572**  
ATMs próprios

Demonstração da rede própria e correspondentes. Não inclui ATMs compartilhados.

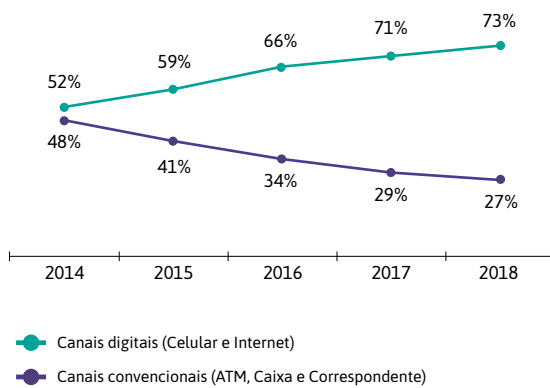
## ECOSSISTEMA DIGITAL

Soma-se à rede de atendimento presencial, nosso ecossistema digital, que é coordenado diretamente da sede da Confederação em Brasília (DF). Juntos, presencial e digital, criam um dos sistemas de atendimento multicanais mais relevantes do sistema financeiro nacional. A experiência multicanal que oferecemos aos nossos cooperados está fortemente relacionada à nossa cultura de inovação e ao uso de tecnologias que favoreçam a eficiência operacional, a inclusão financeira e a flexibilidade de acesso aos produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob.

Nossos canais digitais responderam por 73% das 3,24 bilhões de transações efetuadas no Sicoob em 2018, registrando aumento de 23% em relação a 2017. Este crescimento reflete a experiência positiva que proporcionamos aos nossos cooperados no uso dos canais digitais. São usuários que valorizam a conveniência e a acessibilidade que estes canais oferecem, com maior comodidade, horário estendido de atendimento e alto nível de segurança nas transações digitais.

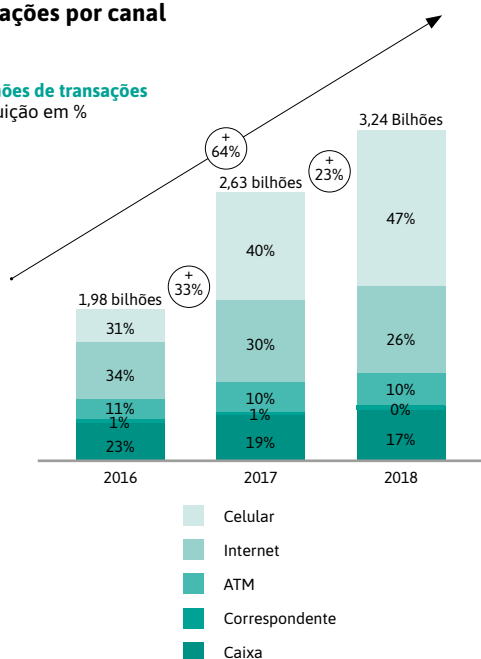
### Comportamento dos usuários

(% do volume de transações)



### Transações por canal

Em bilhões de transações  
Distribuição em %



No mobile banking, o volume de transações financeiras cresceu 105% em relação a 2017. Atribuímos este resultado à nossa perseverança em disponibilizar soluções que sejam aderentes às necessidades dos nossos cooperados e à eficiência operacional do Sistema.

**Nossa estratégia digital torna as operações mais eficientes e reflete, positivamente, nos ganhos diretos e indiretos dos cooperados.**

O deslocamento das transações dos canais presenciais para os digitais proporcionou redução de custo de R\$ 212,8 milhões ao Sistema em 2018. Economias desta natureza refletem significativamente nos benefícios financeiros e econômicos, diretos e indiretos, que geramos aos nossos cooperados. Um de nossos principais objetivos como Cooperativa de Crédito.

### NOSSOS CANAIS DIGITAIS:

#### Internet Banking

**Sicoobnet Pessoal e Empresarial:** serviço de Internet Banking que permite ao cooperado, pessoa física e jurídica, o acesso a todos os produtos e serviços que o Sicoob oferece e realização de qualquer transação financeira, 24 horas, com agilidade e segurança.

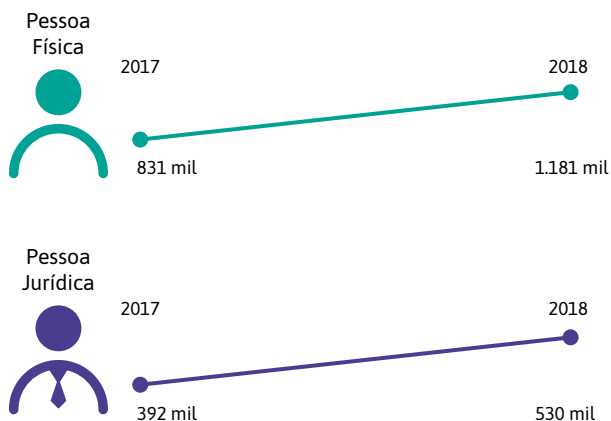
#### Mobile Banking

**Sicoobnet Celular:** nosso principal canal de atendimento mobile, com 200 opções de transações disponíveis ao cooperado pessoa física e jurídica. As funcionalidades permitem operações mais usuais como consultas, recarga de celular e pagamentos, até transferências, depósitos em cheques, investimentos, contratação de crédito, antecipação de recebíveis e solicitação de saque integrado à nossa rede de terminais de autoatendimento.

Em 2018, promovemos importantes atualizações em nosso mobile banking. Foram lançadas 56 novas versões do aplicativo nas lojas virtuais (Apple Store e Google Play), uma média de 4 atualizações mensais. O Sicoobnet Celular recebeu novas funcionalidades como: financiamento de veículos, simulação e contratação de crédito 100% digital, abertura de conta poupança, integralização de capital, consulta do rateio de sobras, renegociação de dívidas e inclusão de novos menus com serviços de consórcios e seguros. Também incluímos o acesso direto aos nossos serviços de Chat. Ao ser solicitado, o serviço ativa o atendimento via bot - robô de atendimento - e, em caso de necessidade, direciona aos atendentes especializados

lotados em nosso call center na sede da Confederação. Temos 1,7 milhão de cooperados, pessoas físicas e jurídicas, com perfil digital ativo realizando transações no mobile banking Sicoobnet Celular. O aplicativo responde sozinho por 47% das transações financeiras realizadas nos canais digitais.

### Usuários dos canais digitais por segmento



Nosso mobile banking tem a melhor avaliação, dentre todas as instituições financeiras do País, apresentando índice de satisfação de 4,8 na App Store e 4,7 no Google Play – ambas com nota máxima de 5 pontos.

O Sicoobnet Celular também nos contemplou, pela 4ª vez, com o reconhecimento de melhor solução em canais digitais do Brasil. A premiação ocorreu na 18ª edição do Prêmio eFinance, durante o Ciab/Febraban, congresso de referência na América Latina em tecnologia da informação para o setor financeiro.

### Aplicativos Mobile

#### App Sicoob. Onde todos os aplicativos se encontram

Para facilitar ainda mais o acesso dos nossos cooperados às soluções mobile do Sicoob, desenvolvemos o App Sicoob, uma plataforma mobile que integra todos os nossos aplicativos em um único ambiente digital, tornando o acesso mais ágil e mais conveniente aos nossos cooperados. No App Sicoob estão integrados os aplicativos:

**Sicoob Faça Parte:** destinado à associação de novos cooperados com experiência 100% digital, o aplicativo foi modernizado este ano. Reformulamos as operações de backoffice para abertura de contas e centralizamos os processos de aprovação e validação de documentos no Sicoob Confederação. Esta mudança trouxe maior agilidade na abertura de contas pelo aplicativo.

No Sicoob Faça Parte, também disponibilizamos ao usuário proponente, a localização da Cooperativa mais próxima, visualização detalhada do perfil da Cooperativa, possibilidade de envio digitalizado de todos os documentos necessários e atendimento via chat para apoiar e dar suporte durante o processo de abertura da conta.

**Sicoobcard Mobile:** permite ao usuário o controle dos gastos com cartão e acesso a programas de benefícios vinculados. O aplicativo que possui funcionalidades aderentes às nossas políticas de educação e orientação financeira, possibilita definição de limite por categoria de compra, com pré-programação de valor destinado, facilitando ao usuário o controle do orçamento no período por ele determinado. O aplicativo também permite ações de emergência como bloqueio e desbloqueio, alteração de limites, inclusive aos cartões adicionais, e geração de cartão virtual para compras online mais seguras.

**Sipag Mobile:** aplicativo desenvolvido para uso exclusivo de quem opera com a Sipag, a maquininha de cartão do Sicoob. Com ele, é possível gerenciar vendas por bandeira de cartão, monitorar, simular e solicitar antecipações de recebíveis, visualizar as operações em dashboards gráficos, abrir chamados para atendimento, dentre outras funcionalidades.

**Sicoob Mapas:** aplicativo que oferecemos aos nossos cooperados produtores rurais para facilitar a medição de áreas a serem financiadas pelo Sicoob. A partir da captura automática de coordenadas geodésicas, o aplicativo calcula as dimensões da área e torna mais transparente, seguro, rápido e preciso o envio das informações à Nova Plataforma de Crédito Rural (NPCR), ao Sistema de Operações do Crédito Rural e do Proagro (SICOR), conforme a Resolução CMN nº 4.496 de 31/5/2016. O serviço funciona em qualquer dispositivo móvel e sem necessidade de conexão à internet para captura dos pontos de localização. Esta solução facilita o processo para os produtores rurais e reduz seus custos com serviços de medições.

**Coopcerto:** aplicativo oficial dos cartões Cabal para consulta de saldo, extrato e programas de benefícios. Possui mecanismo inteligente de busca que ajuda o usuário na localização da rede credenciada, inclusive para os cartões Coopcerto Alimentação, Refeição, Combustível, Controle, Premiação e Presente.

**Minhas Finanças:** lançado em 2016, o aplicativo que tem por finalidade a educação financeira, foi desenvolvido para apoiar o usuário na organização e controle das finanças pessoais. Está disponível a usuários, cooperados ou não, que queiram fazer a gestão de suas finanças pessoais com praticidade e segurança em uma ferramenta totalmente gratuita. O app permite definir metas orçamentárias, realizar planejamentos financeiros, simular investimentos e financiamentos, além de programar datas e controle de gastos. Para os usuários cooperados, disponibilizamos funcionalidades adicionais como a integração com a conta corrente e visualização de gastos com cartão de crédito.

**Yoou:** conta digital para não cooperados. Com ele, os usuários podem operar com depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito. O Yoou também é um meio de inclusão financeira e uma oportunidade para o primeiro contato do usuário com os benefícios oferecidos por uma Cooperativa de Crédito.

**Revista Sicoob:** versão digital e interativa da Revista

Sicoob, que é publicada pela Confederação e apresenta editorial voltado a Economia, planejamento financeiro, investimentos e cooperativismo. O objetivo é manter nossos cooperados e demais leitores, sempre atualizados sobre temas que estão relacionados às nossas atividades.

**Redes Sociais:** oferecemos opções inovadoras para que nossos cooperados possam acessar serviços financeiros pelas redes sociais. Fomos a primeira instituição financeira no país a disponibilizar aplicativo integrado às redes sociais. A aplicação possibilita realização de consultas de saldo e visualização de lançamentos recentes e futuros na conta corrente. É associada a um perfil ativo e na rede social escolhida pelo cooperado. A função é habilitada via internet banking, em computadores autenticados, e liberada no Sicoobnet Pessoal.

**Smart TV:** oferecemos aos nossos cooperados a consulta de saldos e visualização de extratos de contas correntes em televisores inteligentes Smart TV Samsung. Estamos

atentos às oportunidades deste canal, e tecnologias relacionadas, para fazer uso de todo o seu potencial.

**Smartwatch:** para ampliar os meios de acesso, também desenvolvemos aplicações para relógios inteligentes. Disponível para IOS e Android, o serviço ainda é restrito a consultas em contas. No entanto, nossa área de desenvolvimento continua a evoluir o uso desta tecnologia buscando sempre integrar novas soluções que sejam capazes de ampliar os meios de atendimento aos nossos cooperados.

**Pagamentos por Aproximação:** em parceria com a Samsung e a Mastercard, lançamos a funcionalidade que permite aos portadores dos cartões Sicoobcard realizarem pagamentos de suas compras por aproximação dos dispositivos móveis junto às maquininhas, sem precisar utilizar o cartão físico. A solução possibilita a realização de pagamentos na função crédito e/ou débito, no Brasil ou no Exterior, com os mesmos limites diários de utilização estabelecidos para as compras realizadas nos cartões com chip.





## CANAIS DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Como Cooperativa, nossos canais de relacionamento estão focados em atender aos cooperados, que como membros de nossas Cooperativas, estão no topo de nossa estrutura organizacional. Esta perspectiva orienta nosso compromisso com a excelência no atendimento e o torna ainda mais relevante em nossas operações.

Estamos comprometidos em ajudar nossos cooperados a receberem as informações que precisam, em tempo hábil, por profissionais capacitados e o apoio de soluções tecnológicas inovadoras em serviços de suporte.

Para tanto, investimos em capacitações e treinamentos permanentes para todos os nossos profissionais, especialmente aos que ocupam posições de atendimento.

Os cursos realizados abordam princípios do cooperativismo, cooperativismo de crédito, produtos e serviços financeiros e técnicas de atendimento. Nosso objetivo é que todos sejam preparados para orientar adequadamente nossos associados, inclusive no atendimento presencial em nossos Postos de Atendimento. O resultado deste trabalho se reflete nos altos índices de satisfação alcançados nas avaliações realizadas junto aos cooperados.

### Cursos realizados

Soluções Educacionais	Número de Capacitações
Produtos e Serviços	22.284
Excelência no atendimento ao Cooperado	18.684
Excelência no atendimento	13.813
<b>Total</b>	<b>54.781</b>

Fonte: Sicoob Universidade

### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

- **Ouvidoria Sicoob**
- **Central de Atendimento Sicoob 24 horas**
- **Serviço de Atendimento para Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala**
- **Central de Atendimento Sicoobcard**
- **Chat Humanizado**
- **Chat BOT**

# 97%

**DOS COOPERADOS ESTÃO SATISFEITOS COM O SERVIÇO DE ATENDIMENTO SICOOB.**

Ligações encaminhadas para pesquisa: 239.064; Índice de respostas: 57%

## OUVIDORIA

Nossa Ouvidoria atende ao objetivo estatutário do Sicoob Confederação de supervisionar as atividades desenvolvidas nas entidades que compõem o Sistema. Conforme autorizado pelo Conselho Monetário Nacional, em 2010 nosso serviço de Ouvidoria foi estruturado como Componente Organizacional Único, e a partir de então, centralizado no Bancoob. O serviço é prestado em conformidade com a Resolução nº 4.433/2015 do CMN e Circular nº 3.503/2010 do Banco Central do Brasil. Em função das particularidades do Sistema, quanto ao modelo organizacional, nossos canais de ouvidoria estão assim organizados:

### Canal de Ouvidoria Sicoob:

Recebe demandas originadas nas Cooperativas Singulares vinculadas às Cooperativas Centrais que compõem o Sistema, à exceção das Cooperativas Credicitrus - Sicoob SP e Cooperforte - Sicoob Planalto Central - que optaram pela instituição de ouvidoria própria.

Nosso serviço de Ouvidoria é um canal aberto que por meio da garantia da confidencialidade e da livre expressão dos manifestantes, possui as seguintes atribuições: prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência acerca do andamento e providências adotadas; informar o prazo previsto para resposta final às demandas recebidas; encaminhar respostas tempestivas.

O reporte das demandas é feito diretamente à Alta Gestão, para que a administração tenha conhecimento sobre as ocorrências, especialmente no que tange a riscos e desvios de conduta detectados. Também informa ao Conselho de Administração o resultado das medidas adotadas, pelos administradores das instituições envolvidas, para solucioná-los. Todo o processo passa por Auditoria Interna.

Em 2018 foram recepcionadas 60.484 manifestações sendo que, deste total, 8.351 se constituíram efetivamente em ocorrências e foram submetidas a análise. Das ocorrências analisadas, 55% foram classificadas como improcedentes e 45% procedentes foram solucionadas satisfatoriamente.

### Canal de Ouvidoria Bancoob:

Recebe demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para atendimento do Bancoob DTVM e do Sicoob Seguradora.

### Canal de Ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios:

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas Cooperativas e pela Ponta Administradora de Consórcios.

# NOSSAS PESSOAS

UMA COMUNIDADE DE  
**+ DE 43 MIL**  
TRABALHADORES  
FAZENDO A COOPERAÇÃO  
ACONTECER EM TODO  
O BRASIL. 102-8



**SICOOB**

Somos motivados pelo propósito de impulsionar mudanças em direção a uma sociedade mais próspera e sustentável. O que inclui as pessoas que, diariamente, cooperam para que isto seja possível. Temos 43.061 funcionários em todo o

Brasil, lotados em nossas Cooperativas Singulares, Centrais, Confederação, Instituto Sicoob, no Bancoob e nas entidades que compõem o conjunto de sociedades auxiliares provedoras de produtos e serviços especializados.

#### Evolução do número de empregados – funcionários e dirigentes

*Centrais + Singulares	2016	2017	2018
Sicoob Crediminas	7.787	8.002	8.363
Sicoob SC/RS	4.658	5.050	5.985
Sicoob Cecremge	3.464	4.709	5.427
Sicoob Unicoob	2.829	3.125	3.504
Sicoob SP	2.799	3.023	3.206
Sicoob Cecresp	3.547	3.052	2.832
Sicoob Uni	892	894	1.904
Sicoob Norte	1.440	1.565	1.815
Sicoob ES	1.411	1.520	1.693
Sicoob Goiás	1.815	2.157	1.428
Sicoob BA	1.065	1.010	1.175
Sicoob Planalto Central	880	1.014	1.093
Sicoob NE	813	843	937
Sicoob Rondon	455	607	723
Sicoob Rio	538	570	616
Sicoob UniMais	648	570	472
<b>Total (Centrais + Singulares)</b>	<b>35.041</b>	<b>37.711</b>	<b>41.173</b>

\*Refere-se à soma do quadro funcional das Centrais e suas respectivas Singulares.

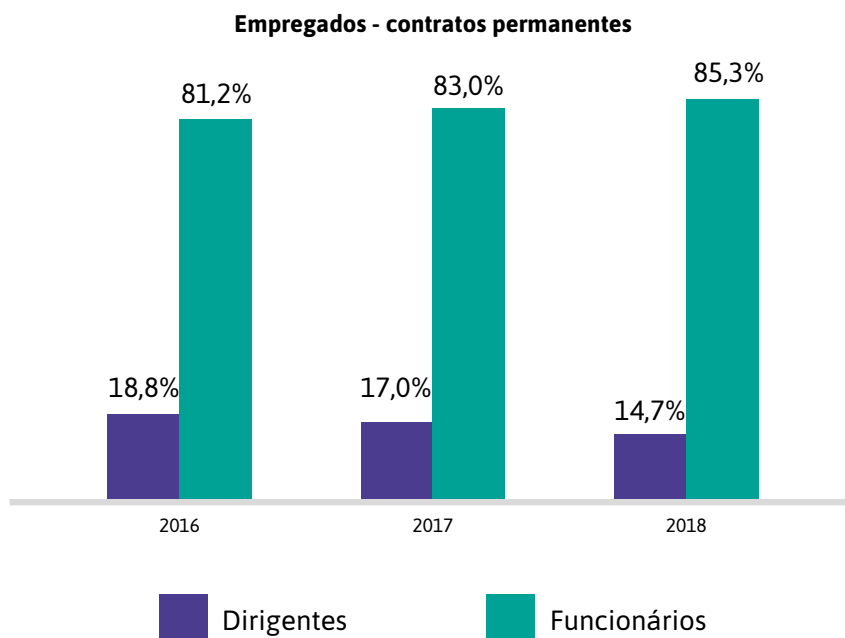
Outras Entidades do Sistema	2016	2017	2018
Sicoob Confederação	455	582	796
Bancoob	502	553	569
Cabal Brasil	200	272	363
Ponta Consórcios	65	71	83
Sicoob Seguradora	8	17	40
Sicoob Previ	17	18	22
Bancoob DTVM	8	10	7
Instituto Sicoob	8	10	8
<b>Total (outras Entidades)</b>	<b>1.263</b>	<b>1.533</b>	<b>1.888</b>

**Número total de empregos diretos em 2018: 43.061**

**Aumento do número de vagas:** Em 2018, aumentamos em 9,7% nosso quadro funcional total, gerando 3.817 novas vagas em todo o Brasil. Do número de novas vagas, 96% foram abertas em nossas Cooperativas Singulares, Centrais e na Confederação.

é composto por dirigentes e funcionários. O quadro de dirigentes é composto por membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal; funcionários compreendem os demais profissionais com contratos permanentes e não permanentes, como estagiários e aprendizes. Em 2018, esta modalidade de contratação totalizou 2.152 empregados.

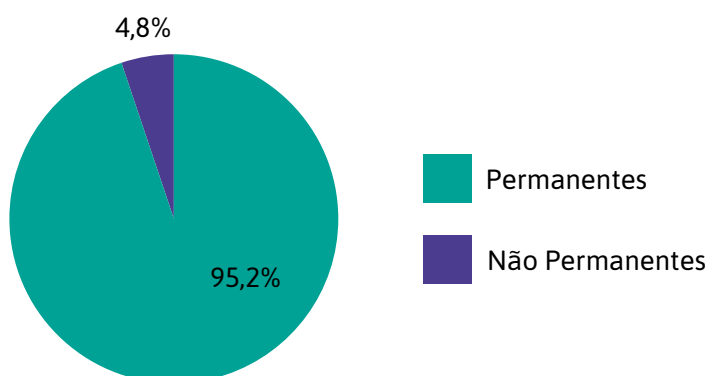
**Composição do quadro funcional:** Nosso quadro de pessoal



**Funcionários - contratos não permanentes:**

	Homens	Mulheres	Total
Estagiário	606	959	1.565
Aprendiz	217	370	587
<b>Total</b>	<b>823</b>	<b>1.329</b>	<b>2.152</b>

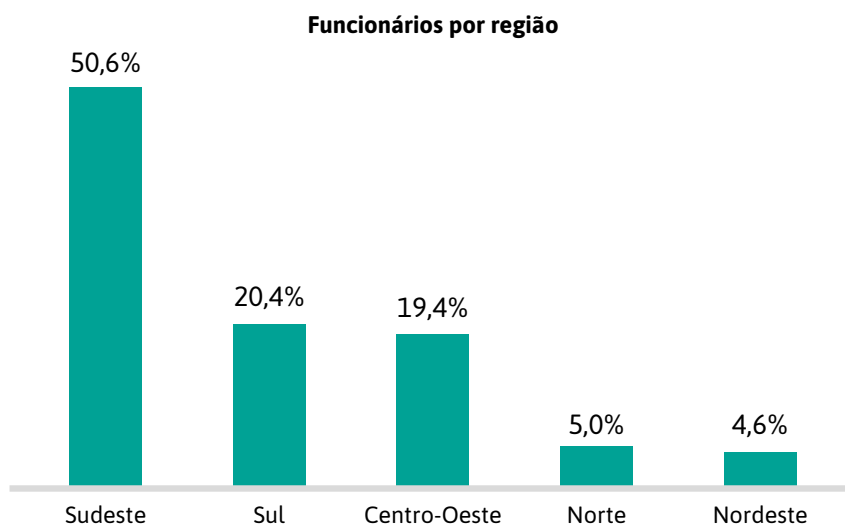
**Quadro de pessoal total - tipo de contrato de trabalho**



Todos os funcionários com contratos permanentes estão cobertos por acordos de negociação coletiva e usufruem os benefícios relacionados ao contrato de trabalho.

**Emprego e renda no interior do País:** Decorrente da descentralização característica do nosso modelo de negócios, nossos postos de trabalho são gerados em todas as Unidades da Federação, nos 1.704 municípios

onde atuamos diretamente. Destes municípios, 64,6% têm até 100 mil habitantes e 81,5% localizam-se fora de regiões metropolitanas. O que nos posiciona como um importante gerador de emprego e renda em pequenos municípios do interior do país. Localidades onde a oferta de vagas é menor, quando comparada às Capitais e demais aglomerações urbanas de grande porte.



**Investimento em Pessoal:** Em 2018 nosso investimento total em pessoal aumentou 14,1%. Além da remuneração ao trabalho, também incrementamos benefícios aos trabalhadores e investimentos em treinamentos e capacitações.

	2018	2017
<b>Investimento em Pessoal</b>	<b>R\$ 3.131.878</b>	<b>R\$ 2.745.444</b>

Em milhares de reais



**Diversidade:** Nosso compromisso com a diversidade é parte de nossa cultura organizacional, integra nossos princípios e valores como Cooperativa. Sustenta-se no 1º princípio do cooperativismo que aborda a não discriminação social, racial, política, religiosa e de gênero, e nos valores de igualdade e equidade da doutrina cooperativista.

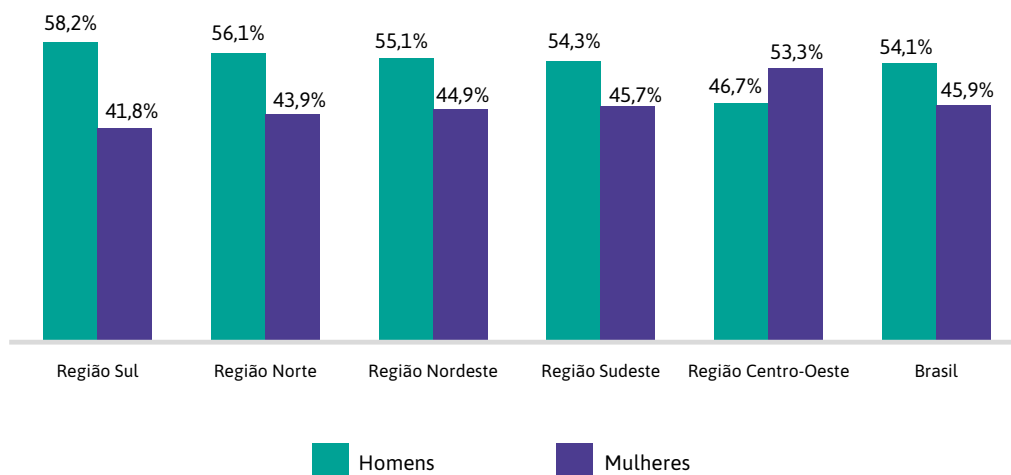
Todas as pessoas são bem-vindas ao Sicoob e têm preservado seu direito a concorrer em situação de igualdade para todas as funções e cargos ofertados e para os quais se considerem aptas. Tais fundamentos são compartilhados por todo o Sistema e visam garantir que todas as pessoas se sintam inspiradas e realizadas ao desenvolverem suas carreiras no Sicoob.

Nosso negócio é voltado para pessoas, sem distinção. Entendemos, portanto, que nossos funcionários e

dirigentes também devem refletir a diversidade de nossos cooperados, e que devemos garantir um ambiente de trabalho livre de preconceitos, que encoraje pessoas e respeite a diversidade. Como resultado desta cultura organizacional diversa e acolhedora, nossas Cooperativas têm alcançado excelentes resultados em suas avaliações de clima. Como não adotamos uma metodologia única e cada Cooperativa é responsável por seu processo de avaliação, ainda não dispomos de métrica comum para apresentar indicadores sistêmicos neste sentido. Nos orgulhamos em dizer que o Sicoob Confederação foi reconhecido, este ano, como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, o que compartilhamos com todas as nossas Cooperativas.



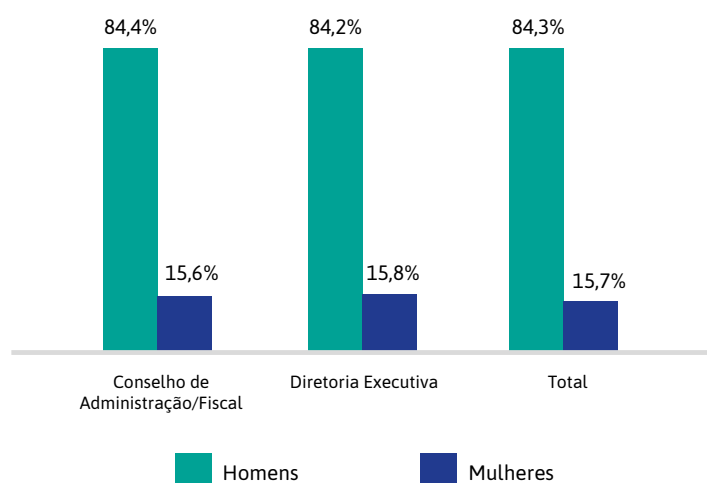
**Quadro funcional total - gênero**



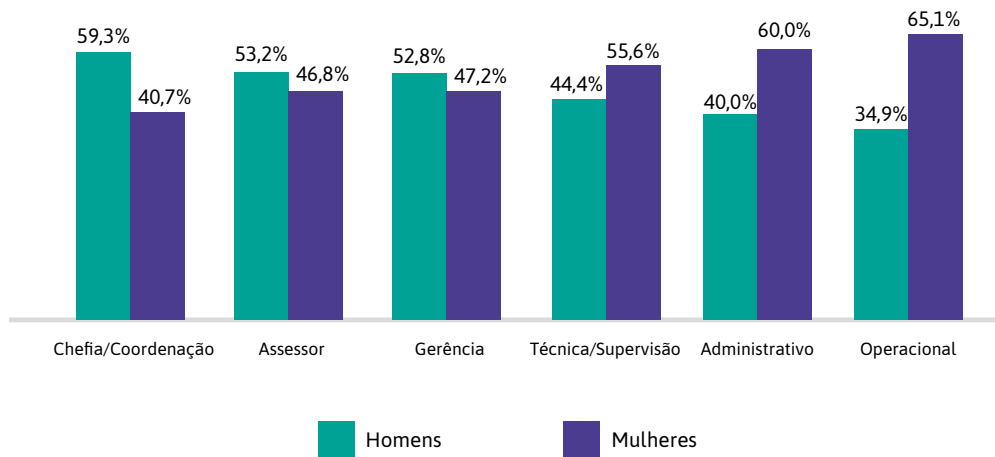
**Mulheres na Liderança:** Somos conscientes de que a diversidade, em todos os seus aspectos, necessita de abordagens contínuas e desenvolvimento constante, e que devemos manter, aprimorar e reforçar ações neste sentido. Sistemicamente, temos encorajado mulheres cooperadas a se engajarem nos processos de formação de lideranças para participação no quadro social. Nossas Cooperativas

também têm trabalhado localmente, no sentido de intensificar campanhas de sensibilização e convites diretos pelos atendentes nos PAs, para que mais mulheres façam parte dos Conselhos. Para dirigentes técnicos, assim como para os demais cargos, as oportunidades estão sempre abertas a todos e todas que queiram participar dos processos seletivos, sem distinção.

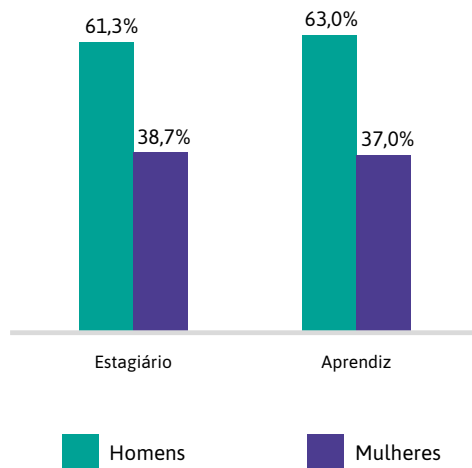
**Dirigentes – gênero**



### Funcionários contratos permanentes - gênero



### Funcionários contratos não permanentes - gênero



## DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Consideramos o desenvolvimento de nosso quadro de pessoal fundamental para o bom desempenho do Sicoob. Por meio de treinamentos e programas de capacitação, incentivamos todos a aprimorarem seus conhecimentos e a evoluírem suas carreiras. Com o objetivo de manter nossos

profissionais tecnicamente capacitados para execução de suas atividades, disponibilizamos soluções educacionais, presenciais e a distância, por meio do Sicoob Universidade e outros diversos programas educacionais e treinamentos internos e externos.



Em 2018, foram investidos R\$ 25,8 milhões em formação para nossos profissionais. Um crescimento de 36,9% em relação a 2017. E por meio do Sicoob Universidade,

oferecemos 238 soluções educacionais gratuitas, em módulos presenciais e online, com certificações, a todos os nossos empregados.

#### Capacitações realizadas - Sicoob Universidade (2018)

Entidade	Pessoas Capacitadas	Soluções Concluídas	Participação por Entidade	Média de Certificações por pessoa
Sicoob SC/RS	4.739	58.418	17,4%	12
Sicoob Crediminas	7.117	55.797	16,6%	8
Sicoob Cecremge	3.646	33.192	9,9%	9
Sicoob SP	3.131	25.014	7,4%	8
Sicoob Unicoob	3.111	22.587	6,7%	7
Sicoob Uni	1.747	21.690	6,5%	12
Sicoob ES	1.273	19.867	5,9%	16
Sicoob Rondon	608	14.892	4,4%	24
Sicoob NE	743	13.048	3,9%	18
Sicoob Norte	1.236	9.974	3,0%	8
Sicoob Cecresp	1.721	9.672	2,9%	6
Sicoob Confederação	674	9.422	2,8%	14
Sicoob Goiás	1.100	9.287	2,8%	8
Bancoob	1.103	8.986	2,7%	8
Sicoob BA	902	7.834	2,3%	9
Sicoob Planalto Central	688	6.843	2,0%	10
Sicoob Rio	459	4.960	1,5%	11
Sicoob Unimais	364	4.410	1,3%	12
<b>TOTAL</b>	<b>34.362</b>	<b>335.893</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>

São considerados os usuários ativos no mês de dezembro/2018 no módulo de educação.

## DIREITOS HUMANOS

Reconhecemos os direitos humanos de todas as pessoas, conforme Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Estamos sempre empenhados em impedir a violação dos direitos humanos

e em mitigar impactos negativos, que sejam resultantes de nossas atividades. Nossa conduta sobre os direitos humanos, também exige que nossos parceiros de negócios se comprometam com princípios equivalentes.



## ENCONTROS DE LIDERANÇAS



Em 2018 realizamos dois eventos de grande porte, sediados em Brasília, com a participação de dirigentes e funcionários de todo o Brasil, para tratar de temas que são fundamentais para a longevidade e prosperidade do Sicoob. Ambos

os encontros, que reuniram todas as Entidades do Sistema, foram destinados à abordagem de temas alinhados ao nosso modelo de negócios, pensamento estratégico, tendências e processos de negócios.

### **PENSE SICOOB: TENDÊNCIAS, VISÃO DE FUTURO E PERSPECTIVAS DE NEGÓCIOS.**

É realizado a cada dois anos, e tem como objetivo inspirar e motivar dirigentes a liderar com excelência. A 4ª edição do PENSE SICOOB, aconteceu este ano, sob o tema: O propósito nos une. A colaboração nos move. A proposta foi estimular a reflexão sobre o papel que nossas lideranças exercem, como pilares de desenvolvimento do

Sicoob, reforçando nosso modelo de negócio e proposta de valor como propulsores de um modelo econômico justo e solidário. O objetivo, neste contexto, foi fortalecer a visão de que devemos trabalhar juntos para construir conexões entre pessoas e que sejam embasadas em nossos propósitos.



**VENDE SICOOB: RECONHECIMENTO DAS COOPERATIVAS SICOOB QUE ADOTAM AS MELHORES PRÁTICAS DE NEGÓCIOS ALINHADAS AO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO.**

Em 2018 o Bancoob lançou o VENDE SICOOB. Encontro que tem como objetivo reconhecer as Cooperativas que adotam as melhores práticas de negócios, segundo preconiza o cooperativismo. Simultaneamente, objetiva o alinhamento sistêmico da abordagem sobre produtos e serviços, e ainda, envolve todas as Cooperativas no mesmo esforço, o de prestar

o melhor atendimento aos cooperados e oferecer produtos e serviços de maneira justa e alinhados às suas necessidades e aspirações. A primeira edição sediada em Brasília (DF) reuniu 1.800 representantes das Cooperativas Centrais, Singulares e demais entidades do Sistema, de todo o País, e abordou o tema Cooperativismo Consciente.



# SICOOB

## Universidade

**CULTURA DE APRENDIZADO CONTÍNUO  
E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS  
ALINHADAS À ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS.**



## INTEGRAÇÃO

Em 2015 inauguramos o Sicoob Universidade para institucionalizar o aprendizado e promover o conhecimento em todas as entidades do Sistema, estimulando, também, a integração sistêmica e a disseminação dos valores do cooperativismo para nossos públicos internos.

Os objetivos da implantação de uma universidade corporativa no Sicoob são o desenvolvimento da excelência operacional, a qualificação do atendimento aos cooperados, a formação de lideranças e a expansão do Sistema.

As ações educacionais do Sicoob Universidade têm por finalidade desenvolver programas de treinamento e qualificação, formar e cancelar o conhecimento de funcionários e dirigentes (diretores e membros de conselhos). Quais sejam, todos os grupos envolvidos em ações estratégicas, operacionais, de liderança e institucionais do Sicoob.

A Universidade desenvolve trilhas de aprendizagem, programas educacionais e de pesquisa, encontros, seminários, intercâmbios, além de cursos sob demanda e pós-graduação *latu sensu*. Sendo as soluções educacionais vinculadas ao nosso modelo de negócios e às práticas das Cooperativas.

*Este ano, ampliamos o escopo de atuação do Sicoob Universidade para abranger também a formação e a certificação de cooperados para cargos nos Conselhos de Administração e Conselho Fiscal.*

## PILARES EDUCACIONAIS



Os cursos - de curta e média duração - disponibilizados nas modalidades on-line e presencial são desenvolvidos pela própria Universidade, internamente e em parcerias estabelecidas com outras instituições educacionais e outras entidades relevantes, para o cumprimento dos objetivos do nosso programa de educação corporativa e geração de valor à proposta de ensino.

### PARCERIAS INSTITUCIONAIS

**Fundação Getúlio Vargas:** é uma das primeiras parcerias da Universidade, responsável pela certificação dos dirigentes, conselheiros de administração e conselheiros fiscais do Sistema.

**Fundação Dom Cabral:** parceira no Programa de Educação Executiva para o desenvolvimento de dirigentes e líderes.

**World Council of Credit Unions (Woccu):** o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito é parceiro da Universidade em programas internacionais de intercâmbio para executivos de nossas Cooperativas e demais entidades.

**Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG):** a Academia das Cooperativas Alemãs, também é parceira na promoção de intercâmbio internacional.

**Banco Central do Brasil:** parceiro do Sicoob Universidade no Curso de Formação de Facilitadores em Gestão de Finanças

Pessoais e desenvolvimento da Educação Financeira.

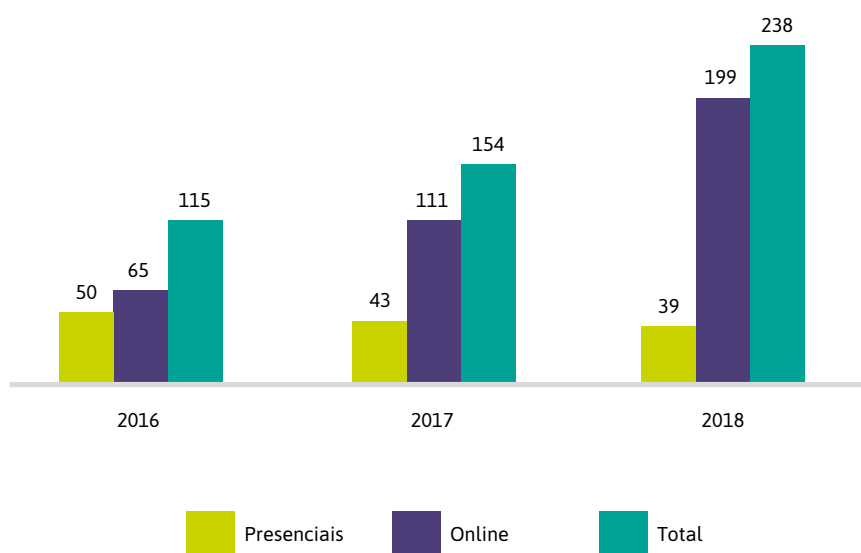
**Instituto Fenasbac:** parceiro no Programa de Formação de Facilitadores de Aprendizagem do Sicoob para preparação de corpo técnico para a multiplicação do conhecimento.

O Sicoob Universidade vem apresentando crescimento constante, com alto nível de personalização e alinhamento às nossas políticas, diretrizes organizacionais, estratégias e objetivos, com conteúdos e metodologias inovadoras e programas exclusivos, para atender às necessidades de nossas Cooperativas e promover o desenvolvimento do Sistema.

*Nossos programas de intercâmbio para executivos proporcionam aos participantes, aprendizagem e troca de experiências em instituições internacionais de expressão mundial no cooperativismo financeiro.*

Em 2018, o Sicoob Universidade realizou 5.200 certificações através de cursos presenciais e 369.669 on-line, totalizando 374.869 certificações e alcançando média aproximada de 9 certificações por profissional. São consideradas pessoas capacitadas e certificadas, todas as pessoas que concluíram um curso, atingindo nota igual ou superior a 70% de acertos.

**Número de soluções educacionais ofertadas - presenciais e online**



Para informações mais detalhadas acesse o portfólio de cursos do Sicoob Universidade. [Clique aqui](#) ou acesse pelo QR Code.



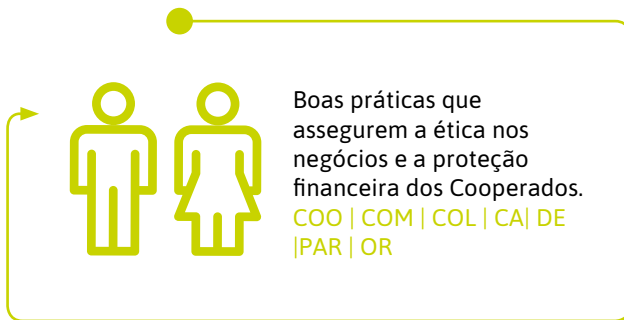
# INTEGRIDADE

Para proteger a  
perenidade do Sistema

GOVERNANÇA



## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL: GOVERNANÇA



**Relevância do Tema:** Tanto na visão interna quanto externa, é consenso que o tema de boas práticas de governança é tópico fundamental para gerar valor para o Sicoob. Na perspectiva de nossos stakeholders, a materialidade do tema está relacionada à integridade e ao seu potencial de criar (ou destruir) valor econômico, social e reputacional, de reduzir (ou aumentar) exposição a riscos e de proteger (ou tornar vulnerável) a perenidade do Sistema. Fazer negócios com integridade é essencial para todas as organizações, mas torna-se ainda mais relevante às Cooperativas de Crédito, que possuem elevado compromisso com a ética nos negócios, transparência com seus membros e demais partes relacionadas e maior exposição a fatores de riscos inerentes ao negócio.

Ao mesmo tempo em que se evidenciam os riscos relacionados ao tema, também emergem oportunidades. Foi consenso entre nossos stakeholders que processos estruturados de integridade são capazes de gerar valor para o Sicoob, criando vantagem competitiva sustentável para os negócios e possibilitando proteção financeira aos cooperados. [102-15](#)

**Atuar com integridade gera valor para os negócios e para todas as partes relacionadas.**

### COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

A integridade está inserida em nosso modelo de Governança Corporativa e diretamente ligada à alta gestão. Envolve diversas áreas, instrumentos, políticas, normas e procedimentos, mecanismos de controle e um conjunto de medidas sistêmicas, que visam prevenir, detectar e corrigir desvios e outros fatores de riscos associados ao negócio e que, consequentemente, poderiam afetar as partes interessadas.

As áreas relacionadas à integridade no Sicoob são: Auditoria Interna, Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade, Comitê de Gestão Corporativa e Ouvidoria, além dos Órgãos de Governança. Todas as áreas reportam diretamente à alta gestão e têm por finalidade atuar, de maneira autônoma, pela proteção financeira dos cooperados e pela perenidade do Sistema.

## GOVERNANÇA COOPERATIVA

O cooperativismo é uma iniciativa socioempreendedora (ou socioeconômica) baseada em valores e princípios que emanam das pessoas. Caracteriza-se, portanto, como uma sociedade de pessoas e não de capital. Pautase pela adesão voluntária e livre, pela gestão democrática e participação econômica dos membros, tendo na autonomia e independência, um dos princípios de sua gestão. Assim, diferente do que ocorre em outras instituições financeiras, públicas ou privadas, as Cooperativas são administradas por seus membros, que são os associados do negócio, sendo que cada membro tem direito a um voto, independentemente do valor do seu capital, ou quota parte, ou ainda do volume de suas movimentações financeiras na Cooperativa.

Decorrente da natureza do negócio cooperativo, nossa estrutura de Governança possui órgãos e dispositivos específicos, constituídos segundo os princípios do cooperativismo e embasados em pilares que emergem de nossos valores.

### NOSSOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA

**Transparência:** Disponibilizar o acesso à informação a todas as partes interessadas, tornando acessível todas as que forem de seu interesse, desde que observados os dispositivos impeditivos e legais urgentes.

**Prestação de Contas (accountability):** Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.

**Equidade:** Tratamento justo de todos os associados e demais partes interessadas. Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis.

**Responsabilidade na Gestão da Cooperativa:** Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade das Cooperativas e demais entidades do Sicoob, visando sua longevidade. Para isto, devem incorporar, além do aspecto econômico, as dimensões sociais e ambientais na definição dos negócios e nas operações. Atuar com integridade gera valor para os negócios e para todas as partes relacionadas.

**Política Sistêmica de Governança: assegurando os direitos e preservando os interesses dos nossos cooperados.**



## GOVERNANÇA CORPORATIVA SISTÊMICA

Embora cada Cooperativa seja uma unidade autônoma, legalmente constituída e com estrutura organizacional própria, no Sicoob, trabalhamos com diretrizes sistêmicas de governança corporativa, definidas em nossa Política Institucional de Governança, aprovada por todas as nossas Cooperativas Singulares, Centrais e Confederação, em suas respectivas Assembleias Gerais.

O Sicoob Confederação é a entidade responsável pela coordenação, atualização, revisão e, caso necessário, adequação das políticas em decorrência de fatos relevantes, alterações estatutárias ou por sugestões encaminhadas pelas demais entidades.

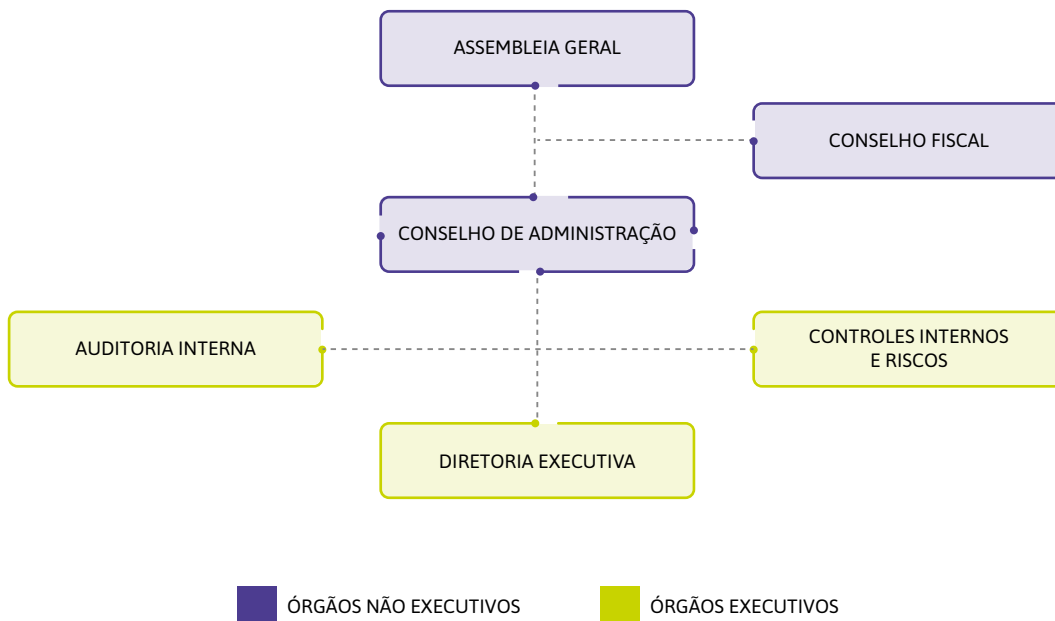
### NOSSA POLÍTICA SISTÊMICA DE GOVERNANÇA DEFINE DIRETRIZES REFERENTES A:

- Representatividade e participação;
- Direção estratégica;
- Gestão executiva, fiscalização e controle;
- Princípios de segregação de funções na administração;
- Transparência, equidade, ética e educação cooperativista;
- Responsabilidade corporativa e de prestação de contas das entidades integrantes do Sicoob;
- Cumprimento das exigências legais e regulamentares.

Na descrição da Política também são abordadas diretrizes relacionadas aos processos de auditorias internas e externas e às qualificações necessárias para os membros dos órgãos de governança das entidades. Dentre outras normas aplicáveis, nossa Política Institucional de

Governança também institui, junto a todas as Cooperativas integrantes do Sicoob, a premissa de internalização da cultura de sustentabilidade e a observância das dimensões econômica, social e ambiental nas práticas administrativas e negociais.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL SICOOB



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

102-18

Além de orientada por nossa missão, visão, valores e código de ética, a estrutura de governança da Confederação fundamenta-se nos princípios basilares do cooperativismo, que têm na participação democrática um dos principais pilares da Governança Cooperativa. E para

que seja facultada a participação a todos os membros nos processos decisórios das Cooperativas, nossa Estrutura de Governança inclui mecanismos e esferas representativas alinhadas às melhores práticas do cooperativismo e capazes de proporcionar a todos os cooperados os meios

mais eficazes para que exerçam seus direitos e deveres junto à sua Cooperativa.

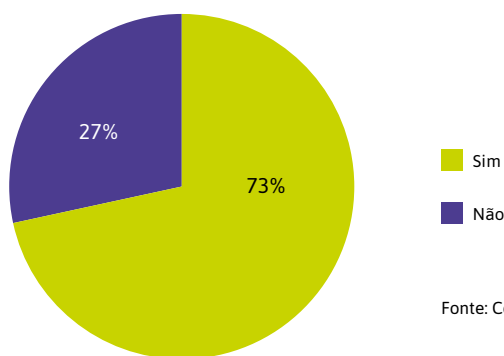
Nossos cooperados exercem seus direitos e deveres junto às Cooperativas das quais fazem parte, participando diretamente das Assembleias ou representados por Delegados democraticamente eleitos. No Sicoob, todo associado tem assegurado, estatutariamente, seu direito ao voto, à participação nas Assembleias e/ou sua representação por Delegados.

Como um sistema cooperativo de grande porte, que envolve diversas variáveis e diferentes dinâmicas locais, a fluidez dos mecanismos de diálogo entre cooperado e Cooperativa é tema recorrente em nossa agenda de boas práticas de governança. Para tanto, coordenadas pelo Sicoob Confederação, com a participação das Cooperativas Centrais e Singulares, temos empreendido ações com vistas a criar diretrizes sistêmicas para o estreitamento de vínculo entre os cooperados e sua Cooperativa, especialmente no que tange à adoção da representação por Delegados.

Também trabalhamos conjuntamente para reforçar iniciativas que visem conscientizar nossos cooperados sobre a importância do seu engajamento junto às Cooperativas, intensificando ações que estimulem seu comparecimento às Assembleias, às reuniões com Delegados, aos fóruns e núcleos organizados pelas Cooperativas, dentre outras agendas locais e regionais. Paralelamente, também reforçamos o desenvolvimento e divulgação de programas voltados à formação dos membros para que os cooperados possam se qualificar a cargos eletivos, em consonância com o percurso estatutário e regimental de cada Cooperativa.

Em levantamento realizado pelo Censo Social Sicoob 2018, identificamos que as ações de divulgação destinadas a aumentar a participação dos Cooperados nas Assembleias, são constantes e realizadas de maneira intensa. No entanto, embora a comunicação seja eficiente, precisamos intensificar e ampliar esforços, que envolvam estratégias de engajamento, para integrar o cooperado, de forma efetiva, aos organismos de governança da Cooperativa.

**Cooperativas que realizam ações permanentes para incentivar a participação dos cooperados nas Assembleias**



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

### Principais ações realizadas pelas Cooperativas



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Com este propósito, em dezembro de 2018, lançamos pelo Sicoob Universidade, programa de formação técnica para os cooperados que queiram ingressar na gestão de suas Cooperativas. O programa, que será intensificado a partir de 2019, tem como objetivo apoiar as Cooperativas do Sistema no processo de engajamento de cooperados na Governança.

Certificação de Cooperados	Quantidade
Conselho Fiscal	5
Conselho de Administração	12
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fonte: Sicoob Universidade 2018

## ORGANISMOS DE PARTICIPAÇÃO COLETIVA

**Delegados:** Também membros da Cooperativa, são eleitos pelos demais cooperados, como seus representantes para tratar de todas as matérias que constituam objeto de decisão na Assembleia Geral de Associados. Os delegados, além de representarem o quadro social, também exercem o papel fundamental de contribuir para aprimorar o diálogo entre as Cooperativas e os cooperados. Para tanto, todos os Delegados passam por processo de formação e recebem apoio do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva para o adequado exercício da sua função junto aos associados. No Sicoob, a representação por Delegados ocorre, principalmente, quando o número de associados da Cooperativa supera três mil membros ou em Cooperativas que possuem cooperados que residem em distância superior a 50 km da sede da Cooperativa. O número de Delegados é definido pelas Cooperativas de forma a garantir a representatividade proporcional de seus cooperados nas Assembleias Gerais.

**Pré-Assembleias:** São reuniões locais, de caráter informativo, que antecedem as Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) e são realizadas pelas nossas Cooperativas Singulares para submeter à análise de seus cooperados as matérias que serão tratadas na Assembleia. São convocadas pelo Conselho de Administração das Cooperativas, que antecipadamente, disponibiliza aos associados, a pauta que será apresentada. Quando não há possibilidade de realização de pré-Assembleias, em número suficiente para promover a participação a todos os cooperados, por quantidade ou distância, assumem os Delegados o compromisso de reunirem-se localmente com grupos menores de associados e conduzir a discussão das matérias em pauta.

**Assembleias Gerais:** As Assembleias Gerais, que podem ser Ordinárias ou Extraordinárias, configuram o órgão supremo de nossa Governança Cooperativa, tendo poderes, nos limites da Lei e dos Estatutos Sociais, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social. As decisões tomadas em Assembleia Geral vinculam a todos os associados, ainda que ausentes ou discordantes. Nas AGOs são deliberados assuntos como: Prestação de contas dos órgãos de administração, com parecer do Conselho Fiscal; destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas; eleição dos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de outros órgãos de administração, quando aplicável.

*Os processos eleitorais assembleares do Sicoob Confederação e das Cooperativas Centrais e Singulares são organizados e acompanhados por comissões constituídas com a finalidade de assegurar a isenção, a transparência e a conformidade.*

## ORGANISMOS INTERNOS DE GOVERNANÇA:

102-22 | 102-24 | 102-28

### Órgãos não executivos

**Conselho de Administração:** Mais alto órgão interno de decisão, é constituído por membros eleitos em Assembleia

Geral e representa os associados na administração da Cooperativa.

O Conselho de Administração é o órgão de maior poder e, também, o que possui maiores responsabilidades, reportando-se apenas à Assembleia Geral de associados. Tem atribuição de fixar as linhas de ações relativas à condução dos negócios da cooperativa que, aprovadas nesta instância, se transformam em políticas, metas e objetivos para a Entidade.

O Conselho de Administração, com atuação colegiada, é órgão de administração estratégica da Cooperativa e tem, entre outras atribuições, fixar a orientação geral dos negócios da Cooperativa, eleger os membros da Diretoria Executiva e fiscalizar e supervisionar a sua gestão, com relação aos negócios, aos riscos e às pessoas. O Conselho de Administração tem papel estratégico, e não deve interferir nas atividades executivas, tendo poderes para destituir a diretoria executiva e a solicitar todas as informações necessárias ao cumprimento de suas funções, inclusive fazer solicitações de pareceres a especialistas externos, caso necessário. A segregação de funções tem como objetivo principal, resguardar os interesses das entidades integrantes do Sistema, que prevalecem sobre quaisquer outros interesses. Na ausência do Conselho de Administração, a Cooperativa poderá ser administrada por Diretoria, desde que observadas as regras de Governança Corporativa disciplinadas na regulamentação em vigor e as diretrizes de nossa Política Institucional de Governança.

A estrutura, composição e competência do Conselho de Administração constam do Estatuto Social da Cooperativa e suas regras de funcionamento estão previstas em Regimento Interno. A avaliação do desempenho de Conselheiros se dá diretamente pelos associados, nas Assembleias Gerais Ordinárias realizadas anualmente, pela ferramenta do voto.

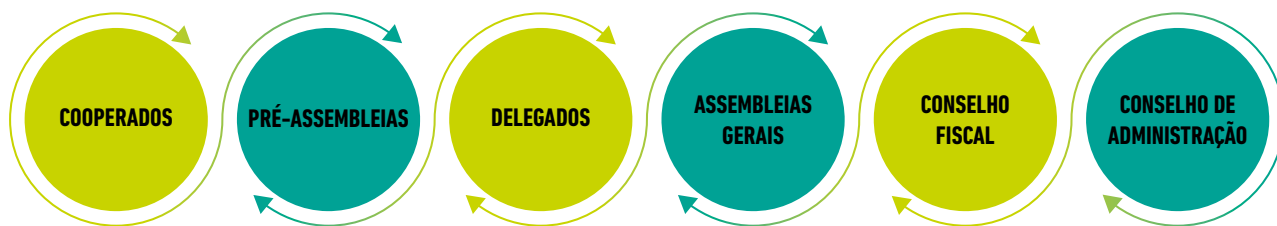
O mandato dos Conselheiros de Administração é de três anos, sendo que no final de cada mandato pode ser renovado no mínimo um terço de seus membros. Os membros a serem substituídos permanecerão em exercício até a posse de seus substitutos, após aprovada sua eleição pelo Banco Central do Brasil (BCB).

**Conselho Fiscal:** A administração das Cooperativas é fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal, técnico, constituído de três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos em Assembleia Geral. O mandato dos membros do Conselho Fiscal tem duração de até três anos, observada a renovação de, ao menos, dois membros a cada eleição, sendo um efetivo e um suplente.

### CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA CARGOS ESTATUTÁRIOS

*Para o exercício de cargos nos Conselhos de Administração e Fiscal e Diretorias Executivas é necessária capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo. A comprovação de capacidade técnica é submetida à avaliação e aprovação do Banco Central do Brasil (BCB). Somente após a aprovação do BCB a posse é efetivada.*

## PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DOS COOPERADOS

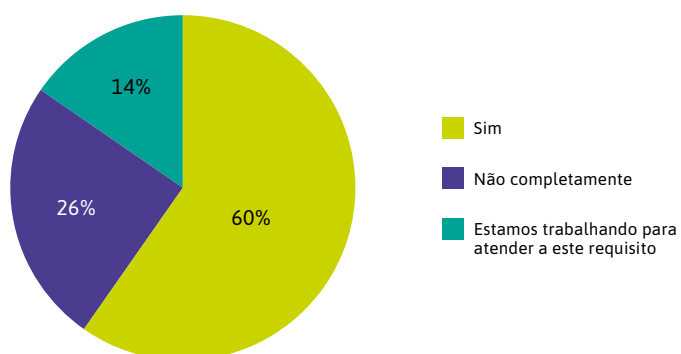


### REPRESENTATIVIDADE DOS COOPERADOS NOS CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO

Nossas Cooperativas têm trabalhado no sentido de diversificar a representatividade de diferentes grupos de associados nos Conselhos, de maneira a equilibrar os

interesses e as decisões estratégicas. O que é uma prática mais saudável para a sustentabilidade dos negócios e para a representatividade dos membros.

### Trabalham para favorecer a representatividade de diferentes grupos de interesses nos Conselhos de Administração



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

### Cooperativas Singulares - Grupos representados em seus Conselhos



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

## ÓRGÃOS EXECUTIVOS

**Diretoria Executiva:** A gestão executiva das entidades do Sicoob é realizada por Diretoria Executiva, ou na ausência desta, por outro órgão executivo da estrutura organizacional, cuja função é cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social, as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, desempenhando atribuições executivas e/ou operacionais. A Diretoria Executiva, ou na ausência desta, o órgão executivo, é composto pelos gestores responsáveis pela execução do negócio, e tem como atribuição a implementação das estratégias e o atingimento das metas definidas pelo Conselho de Administração. Na esfera executiva, nossas Cooperativas estão estruturadas para viabilizar a gestão técnica e efetiva do negócio, preservando a segregação entre funções executivas e não executivas, de forma a evitar possíveis conflitos de interesse e preservar a integridade e eficiência do Sistema. A avaliação da Diretoria Executiva é realizada pelo Conselho de Administração, que acompanha o desempenho do órgão executivo em relação ao cumprimento das políticas traçadas e das metas estabelecidas, registrando as conclusões em documento próprio, no mínimo, uma vez ao ano.

**Controles Internos e Conformidade:** Área dedicada a propor diretrizes e procedimentos para apoiar o alcance dos objetivos estratégicos. Adicionalmente, tem como objetivo verificar se as leis e regulamentos aplicáveis às atividades das entidades do Sicoob estão sendo cumpridos, bem como auxiliar na correção de desvios. O Sicoob possui política sistêmica de controles internos e conformidade, denominada Política Institucional de Controles Internos e Conformidade.

Cada entidade do Sicoob tem sua estrutura de Controles Internos e Conformidade, independente e autônoma, que se reporta aos órgãos de governança da Cooperativa sobre os resultados das verificações realizadas de acordo com as políticas estabelecidas. O Conselho de Administração é o órgão responsável por assegurar a independência e autonomia da área.

A Confederação é a entidade responsável por coordenar e orientar a implantação da estrutura de controles internos e conformidade nas entidades do Sicoob e exercer a supervisão da área nas Centrais.

As Cooperativas Centrais são as entidades responsáveis em manter estrutura funcional de monitoramento do sistema de controles internos e conformidade das suas Cooperativas Singulares filiadas e pela sua supervisão, de forma adequada ao porte e à complexidade das operações do Sistema Local, à estrutura, ao perfil de risco e o modelo de negócio que representam.

Ainda que centralizado nas Centrais, as Singulares também têm a responsabilidade de manter controles internos adequados e consistentes com a natureza, conformidade, complexidade e risco das suas operações.

**Auditoria Interna:** Atua assessorando a alta gestão e é responsável por recomendar e aplicar metodologias corretivas e preventivas relacionadas, principalmente, à exposição aos riscos inerentes ao negócio. É executada por profissionais técnicos, altamente capacitados para o

exercício de suas funções, com habilidades e experiências compatíveis com a responsabilidade exigida para o cargo, a complexidade das atividades e o porte das entidades auditadas. Os objetivos das Auditorias Internas realizadas na Confederação, Cooperativas Centrais, Cooperativas Singulares e nas demais entidades que compõem o Sistema alinham-se com a estratégia global do Sicoob, e, mais especificamente, focam na gestão comercial, para ampliar e qualificar as ferramentas de gestão dos negócios; a eficiência, para melhorar os níveis de competitividade do Sicoob; a tecnologia, para manter plataforma tecnológica ajustada às necessidades do negócio e dos processos sistêmicos; e a Governança, para reexaminar e aperfeiçoar pactos corporativos que visem à convergência sistêmica.

**Comitê de Gestão Corporativa:** Integrante da estrutura organizacional do Sicoob Confederação, reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, órgão consultivo do Sicoob e tem como finalidade subsidiar as decisões da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Confederação, manifestando-se sobre novos projetos e propostas, principalmente, quanto aos aspectos de impacto, relevância, aderência, aplicabilidade sistêmica e custo-benefício. A atuação do Comitê abrange desenvolvimento organizacional, suporte aos negócios, tecnologia da informação, supervisão e monitoria de gestão de riscos.

**Assessoria Jurídica:** A Assessoria Jurídica que compõe a estrutura organizacional do Sicoob Confederação presta serviços de assessoramento ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Tem como atribuição prover segurança jurídica nos processos decisórios, proteção ao patrimônio, conformidades e demais aspectos legais relacionados ao negócio.

As estruturas locais de governança seguem as políticas sistêmicas, mas têm autonomia para criar órgãos próprios que contribuam com a coordenação e o monitoramento da gestão, em conformidade com as suas necessidades locais ou regionais, dentro do que determina as leis brasileiras, sem prejuízo das estruturas essenciais para a coordenação, verificação, monitoramento e fiscalização, interna e externa, das suas atividades.

Tanto o Sicoob Confederação quanto as Cooperativas Centrais e Singulares são administradas por Conselho de Administração e por Diretoria Executiva a ele subordinada (ou na ausência desta, por outro órgão executivo da estrutura organizacional), sendo a composição, as competências e as condições de elegibilidade fixadas nos respectivos estatutos sociais, e de forma complementar, nos regimentos internos.

No Sicoob, os membros dos Conselhos e Diretorias, além dos requisitos legais e estatutários, devem também atender as exigências de capacitação técnica compatível com as atribuições de suas funções.

Ao adotar este modelo, também estamos atuando em conformidade com os dispositivos legais e regulamentares (órgãos reguladores, normativos internos e sistêmicos) que regem a ocupação dos cargos nos órgãos de governança e a atuação do Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

A administração das entidades integrantes do Sicoob pode se utilizar de comitês para a tomada de decisões técnicas e de negócios, de forma a garantir agilidade, qualidade e segurança aos processos dos quais seja responsável, conforme normativos internos e sistêmicos.

### Normas Legais Relativas à Constituição da Governança nas Cooperativas

Atualmente, a constituição e o funcionamento de Cooperativas de Crédito são disciplinados pela Resolução nº 4.434/2015, editada em consonância com a Lei 4.595/1964 e Lei Complementar nº 130/2009. Além das normas legais, o Estatuto Social (aprovado pela Assembleia Geral) também aborda a Política de Governança Cooperativa no que tange aos aspectos de representatividade e participação, direção estratégica, gestão executiva e fiscalização e controle, bem como regras de aplicação dos princípios de segregação de funções na administração, transparência, equidade, ética, educação cooperativista, responsabilidade corporativa e prestação de contas.

### FORMAÇÃO DE DIRIGENTES DO SICOOB

No Sicoob, é condição obrigatória para o exercício dos cargos de conselheiros e diretores, possuir capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo para o qual foi eleito. Adicionalmente, para compor o Conselho de Administração ou Fiscal de nossas Cooperativas, o membro também necessita de formação sobre cooperativismo e gestão cooperativa, já que o exercício de suas funções nos órgãos de governança exige amplo conhecimento sobre o modelo de negócios que está conduzindo.

Para tanto, firmamos parceria entre o Sicoob Universidade e a Fundação Getúlio Vargas para desenvolver e implementar programa de formação técnica para dirigentes. A capacitação tem por objetivo apoiar o desenvolvimento da Governança Corporativa no Sicoob e cancelar o conhecimento dos dirigentes em atividade.

O curso aborda principalmente temas relacionados ao Cooperativismo, Cooperativismo de Crédito, Mercado Financeiro e Setor Bancário, Governança, Conceitos Contábeis, Economia, Finanças e Orçamento, Análise de Riscos, Código de Ética, Estatutos e Regimentos, Ambiente Legal e Regulatório, Planejamento Estratégico, Recursos Humanos e demais temas relevantes ao exercício das funções.

Ao final do curso, os participantes são submetidos ao processo de avaliação do conhecimento realizado pela FGV e, se aprovados, recebem o certificado da própria Instituição.

Dentre nossas iniciativas para formação de dirigentes, também disponibilizamos o Programa de Educação Executiva do Sicoob Universidade, desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral. O curso tem por finalidade o desenvolvimento de dirigentes e novas lideranças por meio de ações educativas que fortalecem a governança, a identidade de gestão e aperfeiçoam a liderança estratégica.

Também firmamos parceria com o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (World Council of Credit Unions - WOCCU) e com a Academia das Cooperativas Alemãs (Akademie Deutscher Genossenschaften - ADG) para promover intercâmbio internacional para dirigentes e gestores das Cooperativas Centrais e do Sicoob Confederação. O programa de intercâmbio tem por objetivo a troca de experiência e aprendizagem, proporcionando aos participantes oportunidades de conhecimento sobre diferentes modelos de governança e estruturas organizacionais, troca de experiências e aprendizagens com instituições internacionais de grande expressão no cooperativismo de crédito mundial.

Intercâmbio	Participantes - 2018
Conferência Anual WOCCU	25
ADG - Etapa Nacional - Turma 1	37
ADG - Etapa Nacional - Turma 2	21

Fonte: Sicoob Universidade

### POLÍTICA DE SUCESSÃO

Nossa Política de Sucessão está alinhada à Resolução CMN nº 4.538/2016 e é voltada tanto para ocupantes de cargos na Diretoria Executiva e/ou Conselho de Administração quanto para aqueles que os postulam pela primeira vez em nossas Cooperativas Centrais, Singulares e Confederação.

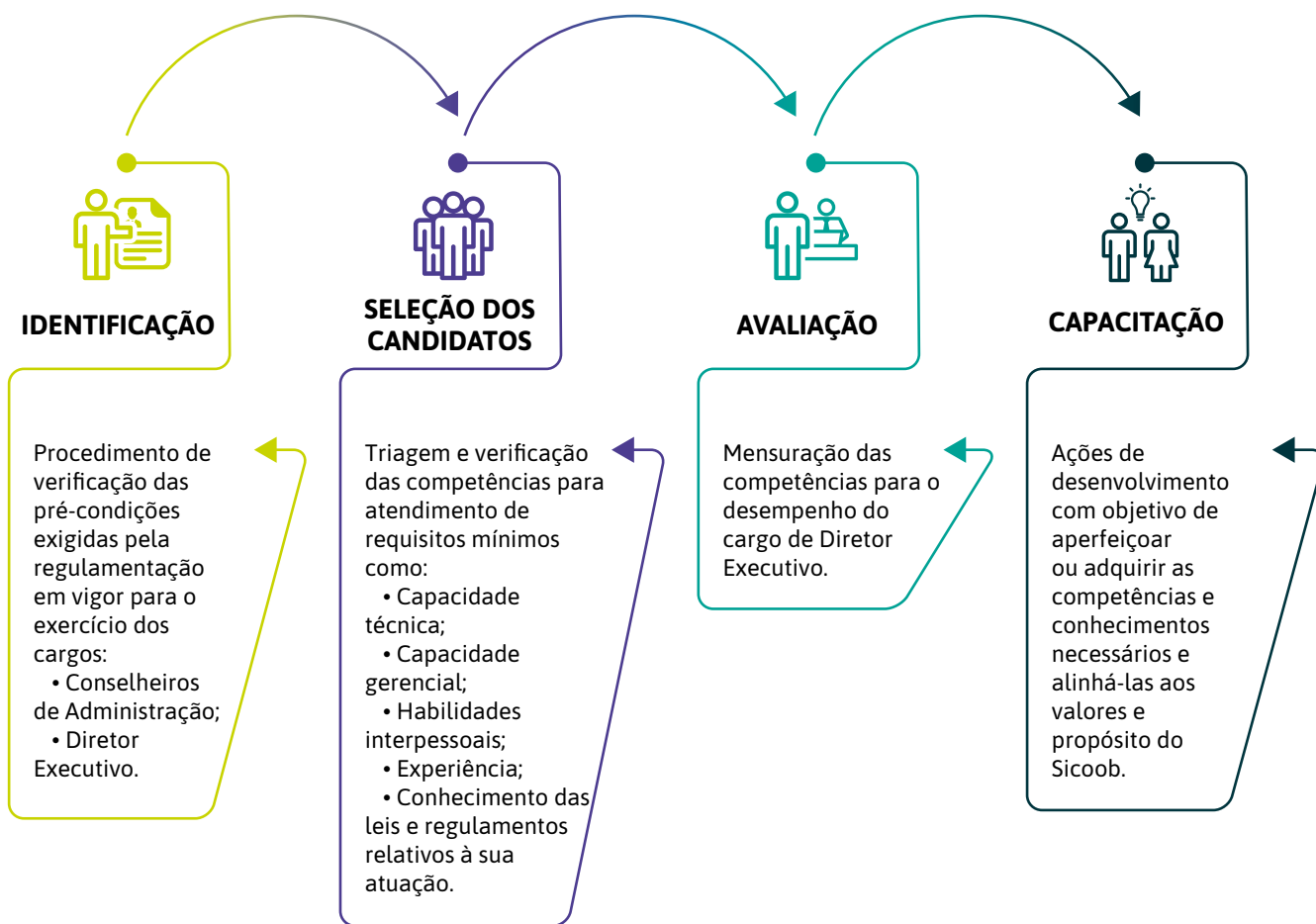
A Política de Sucessão de Administradores do Sicoob está alinhada às recomendações do Banco Central no que tange a processos sucessórios em Cooperativas de Crédito e tem como objetivo zelar pela transparência dos processos de ocupação dos cargos dos Órgãos de Governança e pela perenidade dos negócios.


Todas as nossas Cooperativas, ainda que autônomas para definir suas políticas, de acordo com seus Estatutos, seguem as diretrizes sistêmicas de sucessão propostas pelo Sicoob Confederação.

Certificações de Dirigentes	2016/2018
Conselho Fiscal	140
Conselho de Administração	444
Diretoria	374
<b>Total</b>	<b>958</b>

Fonte: Sicoob Universidade

Como nossa política de sucessão está estruturada:



A photograph showing several business professionals in a meeting. They are gathered around a table covered with various financial charts, including bar graphs and pie charts. The scene is brightly lit, suggesting an office environment. A large green semi-transparent shape is overlaid on the left side of the image, containing the main title text.

# COMO PROTEGEMOS O PATRIMÔNIO FINANCEIRO DOS NOSSOS COOPERADOS.

## GERENCIAMENTO INTEGRADO DE RISCOS

102-11 | 205-1 | 205-2

O gerenciamento de riscos é sobre como cuidamos do patrimônio dos nossos Cooperados. Acreditamos que a prosperidade e perenidade do Sicoob também dependem do quanto estamos estruturados para gerenciar e controlar, sistemicamente, riscos potenciais associados ao nosso negócio. Nosso gerenciamento centralizado de riscos é o processo que usamos para identificar, avaliar, mitigar e controlar possíveis vulnerabilidades as quais estamos expostos. A exposição a fatores de riscos pode se originar de incertezas financeiras e volatilidades de mercado, responsabilidades legais, do próprio gerenciamento do negócio e outros fatores que apresentamos a seguir.

No Sicoob, temos uma área centralizada de controle e gerenciamento de riscos que atua de forma integrada, entre a Confederação e o Bancoob, para reduzir até o mínimo possível, os impactos dos riscos que são inerentes às nossas atividades. Nesta área centralizada dispomos de um conjunto de recursos que visa neutralizar ou minimizar os efeitos de danos potenciais, ou iminentes, às nossas partes interessadas, ao meio ambiente, ao patrimônio e à imagem e reputação do Sicoob.

O principal objetivo do nosso gerenciamento centralizado de riscos é a proteção financeira dos nossos cooperados, possibilitando decisões mais assertivas, e com maior previsibilidade, em todos os cenários que se apresentem no dia a dia dos negócios. Por consequência, também

contribuímos para o alcance dos objetivos estratégicos e com melhores resultados no desempenho sistêmico.

## GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DE RISCOS E DE CAPITAL NO ÂMBITO DO SICOOB

Nossa área de gerenciamento centralizado de análise de riscos identifica e analisa vulnerabilidades em nossas Cooperativas Centrais e Singulares. Um processo que inclui identificação de ameaças, meios de controles, determinação de probabilidades, análise de impacto, determinação de risco, correção de controles e documentações de resultados e medidas de correção.

Nossa estrutura centralizada é conduzida por profissionais técnicos, e é compatível com a natureza e complexidade das nossas operações e proporcional ao grau de exposição aos riscos que envolvem as entidades do Sicoob. A atuação segue nossa Política Institucional de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, com diretrizes sistêmicas, aprovadas pelo Conselho de Administração.

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.557/2017, encontra-se disponível no site do Sicoob ([www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br)) o relatório descritivo da estrutura de gerenciamento de riscos e da estrutura de gerenciamento de capital do Sicoob.



Para informações mais detalhadas acesse o Relatório de Gerenciamento Centralizado de Riscos e de Capital. [Clique aqui](#) ou use o QR Code.



## NOSSO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS NO ÂMBITO DO SICOOB ABRANGE, NO MÍNIMO:

### 1) Gerenciamento de Riscos

- a) Riscos de Crédito;
- b) Risco de Mercado e de Liquidez;
- c) Risco Operacional;
- d) Risco Socioambiental;
- e) Gestão de Continuidade dos Negócios.

#### a) Riscos de Crédito

O gerenciamento de risco de crédito objetiva garantir a aderência às normas vigentes, maximizar o uso do capital e minimizar os riscos envolvidos nos negócios de crédito por meio das boas práticas de gestão de riscos.

Compete à Confederação, como gestor centralizado, a padronização de processos e de metodologias de análise de risco de clientes e de operações, criação e manutenção de política única de risco de crédito para o Sicoob, além do monitoramento das carteiras de crédito das Cooperativas.

#### b) Risco de Mercado e de Liquidez

O gerenciamento do risco de mercado é o processo que visa quantificar a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pelas Cooperativas, e inclui o risco da variação das taxas de juros e dos preços de ações, para os instrumentos classificados na carteira de negociação (trading) e o risco da variação cambial e dos preços de mercadorias (commodities), para os instrumentos classificados na carteira de negociação ou na carteira bancária (banking).

Nosso processo de gerenciamento do risco de liquidez considera a possibilidade de a Cooperativa não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações, esperadas e inesperadas, correntes e futuras, incluindo as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

#### c) Risco operacional

O processo de gerenciamento do risco operacional consiste na avaliação qualitativa dos riscos por meio das etapas de identificação, avaliação, tratamento, testes de avaliação dos sistemas de controle, comunicação e informação. Os resultados desse processo são apresentados à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

#### d) Risco Socioambiental

**Na relação com cooperados:** O gerenciamento do risco socioambiental consiste na identificação, classificação, avaliação e no tratamento dos riscos com possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental sistêmica é aderente à Resolução CMN nº 4.327/2014 e adotada por todas as entidades Sicoob. Dispõe sobre orientações, diretrizes e procedimentos que são aplicados em todas as nossas operações, que inclui a Confederação, as Cooperativas Centrais e Singulares, o Bancoob e entidades controladas.

Nosso processo de gerenciamento de riscos socioambientais consiste na avaliação dos impactos negativos potenciais, em relação aos riscos sociais, ambientais e de reputação, como critério para elegibilidade das operações de crédito. Os aspectos considerados nas análises de elegibilidade são:

- a) pessoas (físicas ou jurídicas) autuadas por crime ambiental;
- b) empregadores envolvidos em atos de exploração de trabalhadores ou submissão de trabalhadores à condição análoga a escravidão;
- c) exploração de mão de obra infantil ou exploração infantil de qualquer natureza;
- d) setores de negócios com maior exposição ao risco socioambiental;
- e) linhas de empréstimos e financiamentos de maior exposição ao risco socioambiental;
- f) valor de saldo devedor em operações de crédito de maior exposição ao risco socioambiental.

Para efetivação das operações de crédito, os associados são analisados e, posteriormente, classificados em elegíveis ou não elegíveis ao procedimento de avaliação formal para riscos socioambientais. Os elegíveis são submetidos à avaliação conforme Política Sistêmica.

As cooperativas, por atuarem localmente e manterem relacionamento direto com suas comunidades, podem identificar e analisar potenciais riscos socioambientais com maior precisão e procederem à aplicação das diretrizes das políticas estabelecidas com mais eficácia.

Para conhecer nossa Política Institucional de Responsabilidade Socioambiental [clique aqui](#) ou acesse pelo QR Code.



**Na relação com Fornecedores:** No relacionamento com fornecedores, o Sicoob Confederação inclui previsões contratuais referentes à Sustentabilidade e recomenda o mesmo procedimento às demais entidades do Sistema. A cláusula contratual específica é uma exigência para que os fornecedores se comprometam a proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normais legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais que disciplinam, incentivam e promovem o engajamento sustentável.

#### **RECOLHIMENTO DE ATMs OBSOLETOS**

Nos contratos firmados entre o Sicoob e a empresa fornecedora de equipamentos de autoatendimento - ATMs, em todo o Brasil, a aquisição dos equipamentos é vinculada à cláusula de responsabilidade de recolhimento dos equipamentos obsoletos pelo fornecedor que, também, é responsável pela destinação correta das máquinas, descarte ou reutilização.

#### **e) Gestão de Continuidade dos Negócios**

A Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) é um processo abrangente de gestão, pelo qual identificamos ameaças potenciais de descontinuidade das operações de negócios e os possíveis impactos, caso essas ameaças se concretizem. Realizamos a Análise de Impacto (AIN) para identificação dos processos críticos sistêmicos, com o objetivo de definir estratégias para a continuidade desses processos e, assim resguardar o negócio de interrupções prolongadas que possam ameaçar sua continuidade. O resultado da AIN é baseado nos impactos financeiro, legal e de imagem. Anualmente, são elaborados os Planos de Continuidade de Negócios contendo os principais procedimentos a serem executados para manter as atividades em funcionamento em momentos de contingência.

#### **2) Gerenciamento de Capital**

O gerenciamento de capital é o processo contínuo de monitoramento e controle que realizamos sobre o capital mantido pelas Cooperativas do Sistema para fazer face aos riscos a que estão expostas, visando atingir os objetivos estratégicos estabelecidos.

#### **O QUE MELHORAMOS EM 2018**

Em 2018, coordenado pela Confederação, empreendemos ações sistêmicas voltadas à otimização dos tempos de processos e efetividade e segurança das operações nas Cooperativas Centrais e Singulares:

**PLD/FT:** Centralização da comunicação compulsória de ocorrências ao COAF, a partir da automação da geração e da comunicação automática das informações;

**Risco de Crédito:** aperfeiçoamento de todos os modelos de mensuração de risco de crédito e automação de todo o processo de reclassificação automática de tomadores;

**Prevenção e Combate à Fraude:** implantação de novas funcionalidades no SISBR com mecanismos para prevenção ao risco de fraude;

**Controles Internos e Risco Operacional:** evolução e disponibilização de novos modelos da Plataforma de Gestão de Processos e Controles, para auxiliar na redução do risco operacional e acompanhamento de planos de ação relacionados;

**Mercado, Liquidez e Capital:** ampliação da realização de simulações com cenários diversos de mercado para apoiar as Cooperativas em seu processo de gestão de capital;

**Rating das Cooperativas Centrais e Singulares:** relatórios de Rating de Cooperativas para análise sistêmica e atuação preventiva, em relação aos riscos das Cooperativas, de acordo com os indicadores e fatores de riscos.

#### **OPERAÇÕES AVALIADAS QUANTO A RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO**

Todas as entidades que compõem o Sicoob são avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção, o que compreende nossas 450 Cooperativas Singulares, 16 Centrais, Confederação, Bancoob e entidades controladas. A avaliação é feita, em todo o Sistema, pela nossa área centralizada de controle de riscos e não temos casos registrados envolvendo atos de corrupção em nossas operações. Em caso de ocorrências, todas as medidas

legais, normativas (internas e externas) ou relacionadas ao Código de Ética do Sicoob serão aplicadas pelas vias elegíveis para cada caso.

#### **COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO**

Nos últimos dois anos, somente na modalidade presencial, treinamos 5.275 pessoas, em todas as entidades do Sistema, sobre riscos, controles internos, prevenção e combate a fraudes, prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento

ao terrorismo. Os cursos presenciais foram ministrados pelos gestores da área de Gestão de Riscos Centralizada da Confederação. Os treinamentos são destinados a todos os empregados, incluindo dirigentes (diretores e membros dos conselhos). Os dirigentes, além de participarem dos programas de formação e capacitação, são os destinatários dos relatórios emitidos pela área centralizada de gerenciamento de riscos sobre o monitoramento

destes temas.

Nossas políticas, normas e práticas a respeito dos temas mencionados, são disseminadas em todas as entidades do Sicoob, Bancoob e suas controladas, e disponibilizadas em canais online e informativos internos. As Cooperativas Centrais também reforçam o processo de disseminação junto às suas respectivas Singulares.

### Cursos realizados

Treinamentos Presenciais	2017		2018		
Número de treinamentos realizados	96		95		
Temas	Nº de Centrais	Participantes	Nº de Centrais	Nº de Singulares	Participantes
Risco de Crédito e Socioambiental			9		265
Risco de Mercado			8	17	284
Controles Internos, Risco Operacional e Gestão de Continuidade de Negócios	15	732	5	8	152
Prevenção e Combate à Fraude	12	1.764	4	20	776
PLD - Prevenção à Lavagem de Dinheiro/ FT - Financiamento ao Terrorismo	8	713	5	24	589
<b>Total</b>		<b>3.209</b>			<b>2.066</b>

Fonte: Área de Riscos e Controles Internos

Adicionalmente, realizamos capacitações e treinamentos online, com cursos ministrados pelo Sicoob Universidade e webinars conduzidos pelos gestores da área de gerenciamento centralizado de riscos. Os cursos, além de desenvolver aprendizado sobre os temas, reforçam


a cultura interna e mantém nossos funcionários atualizados sobre os temas relacionados a riscos, combate a fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Os cursos online também são destinados a todos os empregados do Sistema, incluindo dirigentes.

Treinamentos Online	Participações
Risco de Crédito e Risco Socioambiental	2.492
Prevenção e Combate à Fraude	387
<b>Total</b>	<b>2.879</b>

Fonte: Sicoob Universidade

Treinamentos Online	Participações
Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT	40.670
Gerenciamento de Risco Operacional	19.890
Prevenção e Combate à Fraude	19.845
<b>Total</b>	<b>80.405</b>

Fonte: Sicoob Universidade



# AUDITORIA INTERNA ALINHADA À ESTRATÉGIA GLOBAL DO SICOOB.

## AUDITORIA INTERNA

FS 9

Dispomos de estrutura de Auditoria Interna tanto no Sicoob quanto no Bancoob, ambas sediadas no complexo administrativo do Sicoob em Brasília. Como parte ligada diretamente à governança, a auditoria interna é responsável por garantir que o Sicoob, Bancoob e demais entidades do Sistema estejam operando dentro das políticas, procedimentos, processos e dispositivos legais e regulamentares vigentes.

As estruturas de auditoria interna auxiliam diretamente o Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretorias, na supervisão da gestão de todas as entidades que compõem o Sistema.

A principal responsabilidade das auditorias internas é a salvaguarda dos ativos do Sicoob, que pertencem aos cooperados, e a garantia da tempestividade de pareceres, precisão e confiabilidade nas informações advindas dos resultados das auditorias realizadas, para que decisões seguras sejam tomadas pelos dirigentes de nossas entidades.

***A principal responsabilidade das auditorias internas é a salvaguarda dos ativos dos cooperados.***

Também é atribuição das auditorias internas, garantir que seu plano de auditoria atenda às necessidades de todas as entidades do Sistema. Para tanto, nossas áreas contam com profissionais técnicos, experientes, que detêm conhecimentos e habilidades necessários para que nossa abordagem de auditoria interna integrada e sistêmica seja altamente satisfatória para a solidez do Sicoob.

### **A contribuição estratégica das áreas de Auditoria Interna**

Os objetivos das áreas de Auditoria Interna alinham-se à estratégia global do Sicoob. Na área de negócios, contribuem ampliando e qualificando ferramentas de gestão; quanto à eficiência, contribuem para melhorar a eficiência administrativa-operacional impactando positivamente a competitividade do Sicoob; na tecnologia, contribuem para que as plataformas tecnológicas evoluam junto com as necessidades dos processos sistêmicos; e na governança, contribuem reexaminando e aperfeiçoando os pactos corporativos com vistas à melhoria contínua dos níveis de convergência sistêmica.

### **Proteção integrada**

Nosso sistema de controles internos é formado por três linhas de defesa:

A primeira linha é composta pelos gestores, responsáveis pelos controles e pela gestão dos processos em todas as entidades do Sistema.

A segunda linha é formada pelas áreas de gestão de riscos e de capital e de gestão de controles internos

e conformidade, que são as áreas responsáveis pela implementação de práticas eficazes de gerenciamento e monitoramento da exposição a riscos e pela avaliação da conformidade dos processos às normas em vigor. Também verificam se os controles estão sendo aplicados.

A auditoria interna apresenta-se como a terceira e última linha de defesa, avaliando os processos e controles realizados pelas demais linhas e comunicando à alta administração sua opinião independente sobre as gestões de riscos e controles internos das instituições, contribuindo para a melhoria contínua dos sistemas e processos, do gerenciamento de riscos e da governança corporativa no Sicoob.

#### **Auditoria Interna no âmbito das Cooperativas**

A Área de Auditoria Interna centralizada na Confederação foi estruturada em 2018 para atendimento à Resolução CMN nº 4.588/2017.

O planejamento das auditorias é realizado com base em informações das áreas de controle e gestão de riscos, relatórios das auditorias independentes das Cooperativas e de fiscalização do Banco Central do Brasil; informações econômicas e financeiras obtidas dos módulos gerenciais do Sisbr e informações do Sisbr Analítico; e leitura de atas dos Órgãos de Governança das Cooperativas auditadas. Com base nos testes de auditorias, o resultado é comunicado por meio de Relatório de Auditoria Interna aos Órgãos de Governança das entidades auditadas e do Sicoob Confederação e, conforme o caso, ao Banco Central do Brasil. Periodicamente (mensal ou bimestral) são realizadas reuniões com os Conselhos de Administração e Fiscal para prestação de contas do andamento do cronograma das auditorias e discussões de pautas específicas identificadas na realização das auditorias.

#### **Auditorias realizadas no âmbito das Cooperativas:**

- Auditorias exigidas pelos órgãos reguladores em Cooperativas S4 que aderiram à área centralizada de auditoria interna do Sicoob Confederação;
- Auditorias especiais demandadas pela alta administração do Sicoob Confederação ou das Centrais;
- Auditorias especiais demandadas pelo Banco Central do Brasil;
- Auditorias com escopo definido no plano de trabalho da própria área de auditoria, que engloba: apontamentos das auditorias independentes, demandas junto às Cooperativas, solicitações e agenda de ofício de fiscalização do Banco Central do Brasil.

#### **Desempenho da área em 2018**

- Aprovação do Regulamento da Atividade de Auditoria Interna do Sicoob Confederação;
- Adesão de 17 Cooperativas S4 à Auditoria Interna Centralizada no Sicoob Confederação;
- Definição do escopo da auditoria interna para complementação das auditorias cooperativas nas S4;
- Aprovação do plano de auditoria interna de 2018;
- Realização de doze auditorias internas programadas em Cooperativas Centrais;

- Realização de auditoria especial em Cooperativa Singular por determinação do Banco Central do Brasil;
- Participação em processo de incorporação de Cooperativa Singular;
- Realização de auditoria especial em Cooperativa Singular por solicitação de Cooperativa Central.

#### **Auditoria de Riscos Socioambientais**

Realizamos auditoria interna de RSA em todas as entidades do Sicoob. No âmbito das Cooperativas são realizadas auditorias na Confederação, nas Cooperativas Centrais e nas Cooperativas Singulares.

A metodologia utilizada baseia-se nas normas de auditoria emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (NBC TI 01 – Da Auditoria Interna), além da normatização específica de órgãos reguladores como Banco Central do Brasil (Resoluções CMN nº 4.454/2015 e nº 4.557/2017 e Circular Bacen 3.799/2017).

Adicionalmente às auditorias, também são realizadas ações de acompanhamento mensais pela área de Controles Internos sobre a evolução e finalização dos planos de ação das Cooperativas em resposta às recomendações feitas pela Auditoria Interna. Na auditoria seguinte são reavaliados os planos e verificadas as regularizações, ou não, das não conformidades (Follow up).



# RESPONSABILIDADE

Com as externalidades  
do negócio

SEGURANÇA E PRIVACIDADE

CIDADANIA FINANCEIRA



## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL: SEGURANÇA E PRIVACIDADE



Garantir o uso de tecnologias para segurança da informação e proteção à privacidade dos cooperados.  
COOP | COM | DE

**Relevância do Tema:** A transformação digital que vivemos, e que inclui com muita ênfase o setor financeiro, é sem precedente. Os avanços em tecnologia da informação e comunicação estão mudando o ambiente de negócios e criando novas formas de interação e entrega de produtos e serviços. O que pressupõe nova estrutura competitiva em um mundo cada vez mais digital, com intenso tráfego de dados, e também amplia as exigências e a responsabilidade das instituições financeiras quanto à segurança, privacidade e transparência sobre o uso da informação.

Neste contexto, a visão de nossos stakeholders é que se torna essencial para o Sicoob garantir o uso de tecnologias destinadas a garantir a segurança da informação e a proteger a privacidade dos dados dos cooperados. Na perspectiva dos grupos com os quais dialogamos a tecnologia, amplamente presente nas instituições financeiras, pode contribuir para a competitividade, eficiência, crescimento, capilaridade e longevidade do negócio.

Por outro lado, também é essencial monitorar e gerenciar riscos advindos do uso indevido de informações ou violação de dados, que possam gerar impactos negativos aos negócios, à credibilidade do Sicoob e à manutenção da confiança dos cooperados. 102-15

### COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB 103-1 | 103-2 | 103-3

Faz parte de nossa estrutura de governança, uma Diretoria de Tecnologia da Informação, sob a qual estão alocadas as áreas de infraestrutura e operações, sistemas de informações, governança em T.I, segurança e inovação. Ao todo, as áreas reúnem cerca de 300 profissionais dedicados em tempo integral, às operações, tráfego de dados e segurança da informação. De forma integrada, nossas áreas de Controles Internos, Gestão de Riscos e Auditoria Interna, atuam diretamente, segundo suas atribuições, para garantir a aplicação eficaz dos processos, políticas, diretrizes e outras conformidades legais e regulatórias relacionadas à segurança da informação e proteção de dados no Sicoob.

O SISBR, nossa plataforma de serviços financeiros, realiza o processamento e gerenciamento de dados no Sicoob e é fortemente parametrizado para atender a toda a complexidade do nosso sistema cooperativo.

O SISBR adota mecanismos para melhorar a segurança e a privacidade dos dados tais como: segundo fator de

autenticação via QR Code, auditoria das operações, autorização dos dispositivos e de usuários, protocolos de segurança na comunicação e criptografia de dados críticos, prevenindo fraudes, uso indevido de informação e movimentações financeiras não autorizadas em transações on-line.

### Ambiente legal e regulatório

Recentemente o Conselho Monetário Nacional publicou a Resolução nº 4.658, que dispõe sobre política de segurança cibernética, e requisitos para contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem. Além disso, foi sancionada a Lei 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), para todas as instituições financeiras.

Para atender aos novos requisitos, criamos grupos dedicados de trabalho para avaliar a aderência de nossas práticas às novas publicações e promover atualizações. Desde então, medidas tempestivas estão sendo implementadas para atendimento aos novos requisitos, cujo objetivo é reforçar os mecanismos de segurança da informação. Dentre as medidas que implementamos, também reforçamos investimentos em processos e ferramentas para prevenir ataques de hackers, fraudes e crimes cibernéticos.

### Certificação ISO 27.001

Somos certificados ISO 27.001 desde 2014. A Norma é o padrão e a referência internacional para a gestão da segurança da informação e tem como princípio geral a adoção de um conjunto de requisitos, processos e controles com o objetivo de mitigar e gerenciar adequadamente os riscos relacionados à segurança da informação. A implementação da Norma ISO 27.001 pressupõe elevado compromisso com a proteção da informação.

### Procedimentos sistêmicos que colaboram para a privacidade das informações e segurança dos sistemas

Sistemicamente, adotamos novas ferramentas para ampliar o rigor no acesso a informações sigilosas, e nova metodologia de classificação de sigilo e protocolos de autenticação e autorização de usuários.

### Soluções adotadas para melhoria da segurança e privacidade dos dados e sistemas

Utilizamos ferramentas para proteção de perímetro, firewall de aplicação web, filtro de conteúdo web, solução de proteção e auditoria para bases de dados. Dentre outras soluções, também utilizamos solução de proteção de dispositivos, de controle de acesso à rede, gestão de identidades privilegiadas, balanceamento de servidores e contingência geográfica de sistemas críticos e segmentação de rede.

## Treinamentos e campanhas de conscientização em segurança da informação

Regularmente realizamos ações de treinamento e conscientização junto aos empregados, para elevar o nível de preparo e atenção na adoção de boas práticas de segurança na rotina diária. Também mantemos disponível no Sicoob Universidade, curso on-line sobre segurança da informação.

Curso	Funcionários Capacitados
Segurança da Informação	21.363

Fonte: Sicoob Universidade

Em 2018, intensificamos campanha com alertas e mensagens de conscientização para nossos cooperados, relacionadas à segurança da informação e promovemos a educação continuada dos nossos cooperados, e comunidade em geral, sobre os riscos on-line e como melhorar sua própria segurança de dados em outros ambientes digitais.

### Inovação

**Big Data, Inteligência Artificial e Machine Learning:** Este ano, consolidamos as inovações conduzidas pela área de T.I em soluções corporativas sistêmicas e plataforma de Big Data, e soluções baseadas em Inteligência Artificial e Machine Learning.

**Open Banking:** Nossa plataforma de Open Banking, operacional desde fevereiro de 2018, alçou o Sicoob a uma plataforma de negócios digitais, criando um ecossistema inovador para transações de negócios com terceiros.

**Blockchain:** A revolução do blockchain já é realidade no mercado financeiro nacional, através do projeto SFD (Sistema Financeiro Digital), posto em piloto em 2017, e que tem o Sicoob como uma das instituições financeiras que estão conduzindo o projeto no Brasil. A tecnologia trará inovações sem precedentes na forma como as transações financeiras são realizadas.



**Antônio Vilaça Júnior**  
Diretor de Tecnologia da Informação

*Decorrente da área de atuação, as instituições financeiras estão naturalmente mais expostas a riscos relacionados à segurança da informação e violação da privacidade. Portanto, segurança é um dos pilares de atuação da nossa área de Tecnologia da Informação, tratada como prioridade máxima no Sicoob e condição mandatória em nossas operações. O SISBR, que está completando 18 anos, é a plataforma tecnológica do Sicoob que atua desde a captura da informação à realização e registro das operações, passando pelo monitoramento do desempenho e melhoria da eficiência nos negócios, enquanto amplia nossa capilaridade, aprimora a experiência do usuário, e protege os ativos dos nossos cooperados.*



## Soluções Tecnológicas - Prêmios & Reconhecimentos

2012	Melhor Solução de Compensação Digital por Imagem
2013	Melhor Solução de Infraestrutura para Cooperativas de Crédito
2013	Melhor Solução de Mobile Banking
2013	Melhor Solução de Core System
2013	Melhor Atendimento em Agências – Plataforma de Caixa
2014	Melhor Plataforma de Crédito
2014	Melhor Solução de Cloud Corporativa
2014	II Prêmio a La Innovación Financeira Clab 2014 - Mención Honorífica (Felaban – Federação Latinoamericana de Bancos)
2014	Datacenter Dynamics Brasil Awards – Prêmio de Inovação em Otimização de TI
2015	TV Banking – Transações em Smartvts
2015	Melhor Solução de Acessibilidade em Terminais de Autoatendimento
2015	Melhor Solução de Gestão de Riscos – Plataforma de Crédito
2015	Customer of the Year 2015 – Suse Latin America Region
2015	Melhor Solução de Mobile
2016	Melhor Solução de Mobile
2016	Melhor Solução de Crédito
2016	Melhor Solução de Gestão de Riscos – Plataforma de Crédito
2016	Inovação em Crédito – Nova Plataforma de Crédito Rural do Sicoob
2017	Melhor Sistema de Automação para Cooperativas Financeiras
2017	Melhor Solução de Canais Digitais
2017	Melhor Plataforma de Monitoração
2018	Melhor Solução Digital para Canais de Atendimento

*O Sicoob tem forte cultura de inovação em tecnologia. Para nós, inovar significa buscar um novo jeito de fazer a mesma coisa, ou algo diferente, para que novas tecnologias, modelos, processos e negócios, transformem para melhor aquilo que já conhecemos e ajudem a descobrir o que ainda vamos criar.*



Nosso time de T.I - 300 profissionais cuidando da segurança da informação, protegendo dados, inovando e desenvolvendo tecnologias inclusivas.

## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL: CIDADANIA FINANCEIRA



Promover a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira. OR | IM | FOR | DE

**Relevância do Tema:** Há crescente reconhecimento da cidadania financeira, especialmente em economias em desenvolvimento, como agenda prioritária para alavancar o crescimento econômico sustentável e promover o equilíbrio social, contribuindo para a economia de países, pessoas e empresas. Um sistema financeiro inclusivo e consciente também apoia os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), favorece a estabilidade e eficiência do sistema financeiro, e a integridade e proteção do consumidor.

Na análise de nossos stakeholders, a cidadania financeira é um tema material para o Sicoob, uma vez que as instituições financeiras devem prover seus produtos e serviços a todo cidadão apto, e assumir responsabilidade pela sua integridade financeira e proteção como consumidor, contribuindo para o desenvolvimento econômico sustentável. Devemos possibilitar a pessoas físicas e jurídicas o acesso a produtos e serviços financeiros, que sejam adequados às suas necessidades, de forma conveniente e responsável, inclusive fazendo uso da tecnologia para ampliar nossa capilaridade.

Ainda na perspectiva de nossos stakeholders, como Cooperativa de Crédito, somos responsáveis por promover a educação financeira, para que todos os indivíduos, cooperados ou não, possam conhecer os riscos e as oportunidades associadas ao gerenciamento de suas finanças, adquirindo conhecimento suficiente, que lhe proporcione autonomia para gerenciar seus recursos e tomar decisões conscientes, principalmente quanto a empréstimos, de forma a preservar a integridade de suas finanças.

O endividamento e o comprometimento da renda, foi apontado como um fator de externalidade negativa, que deve ser mitigado por meio da oferta responsável, informações claras e simplificadas aos cooperados, e fortalecimento da educação. A educação financeira, especialmente a que tenha foco no cooperado, foi apontada como importante fator na geração de valor compartilhado, uma vez que contribui para a redução do risco de crédito para as Cooperativas e, simultaneamente, risco de endividamento de pessoas e empresas. 102-15

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB 103-1 | 103-2 | 103-3

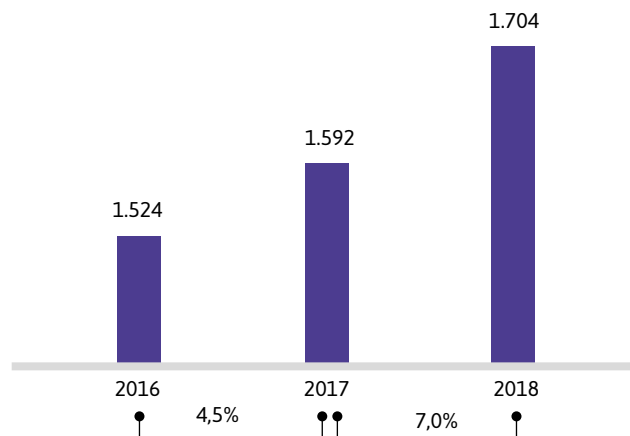
## INCLUSÃO FINANCEIRA FS 13 | FS 14 | FS 15

Estamos presentes em 1.704 municípios brasileiros, oferecendo produtos e serviços alinhados às necessidades

dos nossos cooperados. Os benefícios que geramos como Cooperativa de Crédito torna nosso portfólio mais inclusivo, possibilitando atendimento a todas as faixas de renda e perfis socioeconômicos locais.

Por meio de nossa rede de atendimento formada por 28.392 pontos presenciais, promovemos inclusão financeira, especialmente, junto à população residente no interior do país.

### Número de municípios onde estamos presentes



O crescimento no número de municípios em que estamos presentes nos últimos três anos, vem consolidando nossos esforços para aumentar nossa capilaridade. Atualmente, temos 2.910 Postos de Atendimento (PAs) em operação, que constituem a 5ª maior rede de atendimento presencial do País, sendo em sua maioria, localizados em municípios com menos de 100 mil habitantes e fora de regiões metropolitanas. Embora tenhamos registrado leve decréscimo nos últimos 3 anos, é importante destacar que mantemos estas localidades como prioridade em nossas estratégias de expansão da rede física de atendimento.

### PAs Sicoob – localidades com baixa densidade populacional

Perfil do Município	Base	2016	2017	2018
Até 100 mil habitantes	Em relação ao total PAs	65,3%	64,9%	64,6%
Fora de regiões metropolitana	Em relação ao total PAs	82,2%	81,9%	81,5%

**Novos Postos de Atendimento:** Em 2018, inauguramos 211 novos PAs. Um crescimento expressivo diante do cenário econômico adverso observado nos últimos anos que, dentre outros movimentos de retração, levou diversas instituições financeiras a fechar agências em todo o País. Atribuimos este resultado à resiliência do negócio cooperativo, que sem fins lucrativos, reinveste seus recursos no fortalecimento das próprias Cooperativas para manter íntegra sua finalidade de servir ao cooperado.



**Municípios onde somos a única instituição financeira:** Somos a única instituição financeira presente, em 258 municípios brasileiros. Nestas localidades, atendemos uma população, até então desassistida, de mais de 1,6 milhão de pessoas, o que representa 0,766% da população brasileira, em pequenas comunidades com média de 6.216 habitantes.

**Número de Municípios onde somos a única instituição financeira - por região**

Região Sudeste	181
Região Sul	23
Região Norte	19
Região Centro-Oeste	18
Região Nordeste	17
<b>Brasil</b>	<b>258</b>

A inclusão financeira que proporcionamos nestas localidades, levando serviços financeiros essenciais à população, resultou em mais capital disponível na comunidade, apoiando o desenvolvimento econômico local e promovendo igualdade de acesso ao capital para todos os segmentos, favorecendo o equilíbrio socioeconômico através do estímulo à diversificação econômica nas comunidades.

**Acesso em pequenas localidades:** Nossa estratégia de atendimento multicanal, que reúne rede física e ecossistema digital, fortalece nossa contribuição com a inclusão financeira, facilitando o acesso em pequenas comunidades.

Em levantamento realizado junto às nossas Cooperativas, por meio do Censo Social Sicoob, identificamos que o uso de ferramentas digitais tem se mostrado efetivo para a inclusão financeira em pequenas localidades do interior. O levantamento também mostrou que nossas Cooperativas têm empreendido outras soluções, como as agências digitais e PAs móvel para expandir o atendimento às comunidades.

**ECONOMIA LOCAL AVANÇA EM RIO PARDO (RO) APÓS A CHEGADA DO SICOOB.**

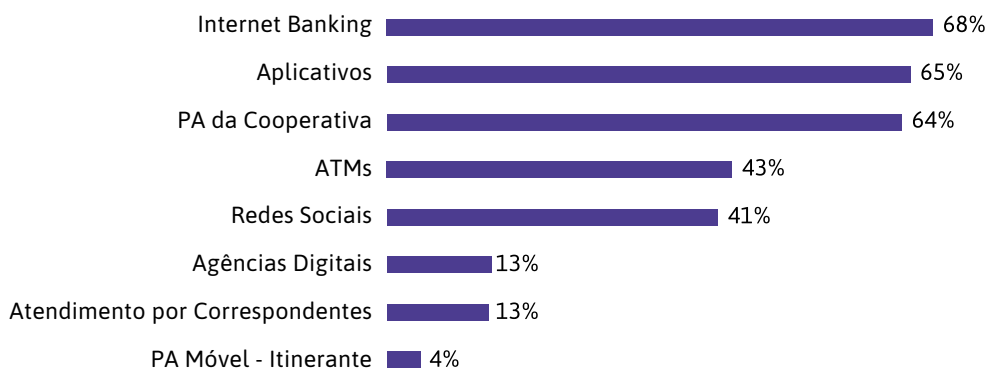
Rio Pardo é um pequeno distrito de Rondônia (RO), com 6 mil habitantes, que até a instalação do Sicoob, inaugurado em maio de 2017, não tinha qualquer serviço financeiro e nem mesmo energia elétrica.

Para a instalação do Posto de Atendimento (PA) do Sicoob, em Rio Pardo, a Cooperativa precisou trazer a energia elétrica para o distrito e seus moradores passaram a ter acesso, além da luz elétrica, a produtos e serviços financeiros. Até então, para fazer transações financeiras, os moradores se deslocavam até o município de Burititá, localizado a 80 km de Rio Pardo, ou até Porto Velho, 160 km distante. As estradas de terra que dificultavam e atrasavam o percurso para que serviços financeiros básicos fossem realizados, também levavam os recursos locais para outros municípios.

Com a chegada do Sicoob, o distrito viu este cenário mudar. Seu comércio se fortaleceu especialmente em razão das soluções de pagamento oferecidas pelo Sicoob, como: boleto, cartões e maquininhas de débito e crédito. Antes, os moradores não usavam cartões para pagamento e costumavam guardar dinheiro em casa, já que tinham que viajar até outros municípios para fazer depósitos. Além do comércio, a atividade pecuária também se desenvolveu. A economia do município, apenas um ano após a chegada do Sicoob, já apresentava crescimento expressivo nos principais indicadores da localidade, entre esses o aumento de 30% das propriedades físicas (urbanas e rurais), 39% do rebanho bovino e 45% em CNPJs ativos no distrito.

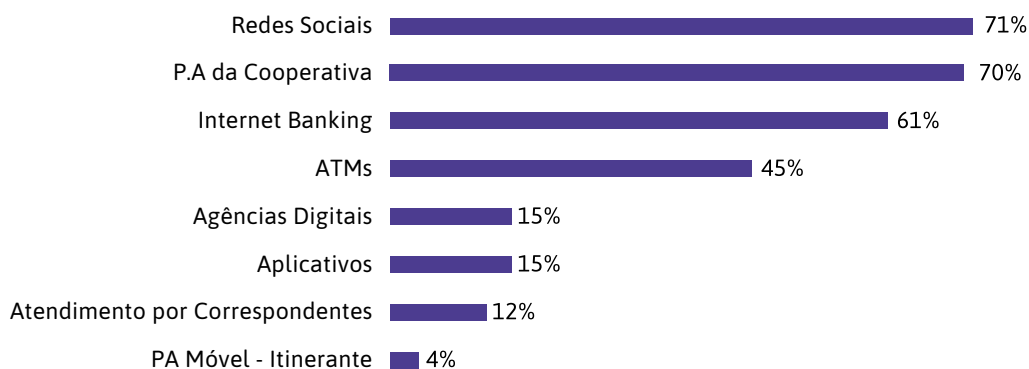
Rio Pardo é um exemplo de que a inclusão financeira é capaz de promover o desenvolvimento econômico sustentável.

**Canais mais utilizados pelas Cooperativas para prover acesso em pequenas localidades - até 10 mil habitantes**



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

## Canais mais utilizados pelas Cooperativas para prover acesso em pequenas localidades - entre 10 e 20 mil habitantes



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

**Pontos de acesso físico em áreas economicamente desfavorecidas:** Dentre os 5.570 municípios brasileiros, 1.649, ou seja, 29,6% são classificados como áreas “Brasil Carente”. Nestas áreas, estamos presentes em 133 municípios como única instituição financeira da comunidade, o que representa 51,6% dos 258 municípios onde só tem Sicoob. E dentre todas as regiões, o Nordeste apresenta o maior índice dos nossos pontos de acesso em áreas menos favorecidas, com 20,2% da rede física da região localizada em áreas consideradas subdesenvolvidas.

Nos últimos três anos, nossos pontos de acesso em regiões menos favorecidas registrou leve avanço nos canais Correspondentes e ATMs (próprios). Em relação aos Postos de Atendimento, houve pequeno crescimento

nas regiões Norte, Centro-Oeste e Sul.

O levantamento realizado para o relatório de sustentabilidade evidenciou a necessidade de aprofundar análises com vistas a compreender melhor a forma pela qual podemos ampliar nossa contribuição com a inclusão financeira em áreas mais vulneráveis, como por exemplo, analisar a evolução dos acessos via canais digitais nas regiões, para avaliar sua contribuição nestas localidades, se há razoável influência da migração digital, ocorrida nos últimos três anos, sobre os indicadores da rede física, dentre outros fatores que serão analisados. A partir de então, caso persistam os resultados apresentados, empenharemos esforços com vistas a contribuir de forma mais intensa com a inclusão financeira nestas regiões.

Região	2016			2017			2018		
	Total Pontos Acesso	Quantidade Áreas subdesenvolvidas	%	Total Pontos Acesso	Quantidade Áreas subdesenvolvidas	%	Total Pontos Acesso	Quantidade Áreas subdesenvolvidas	%
Norte	396	28	7,1%	445	32	7,2%	508	34	6,7%
Nordeste	283	45	15,9%	317	50	15,8%	382	77	20,2%
Centro-Oeste	422	1	0,2%	492	2	0,4%	612	3	0,5%
Sudeste	3.663	176	4,8%	3.982	199	5,0%	4.393	212	4,8%
Sul	2.040	65	3,2%	2.223	72	3,2%	2.497	81	3,2%
<b>Brasil / Pontos de Acesso</b>									
PAs (Filial + sede)	2.544	203	8,0%	2.699	211	7,8%	2.910	224	7,7%
ATMs (próprios)	3.360	76	2,3%	3.901	106	2,7%	4.572	128	2,8%
Correspondentes	900	36	4,0%	859	38	4,4%	910	55	6,0%
Total	6.804	315	4,6%	7.459	355	4,8%	8.392	407	4,8%

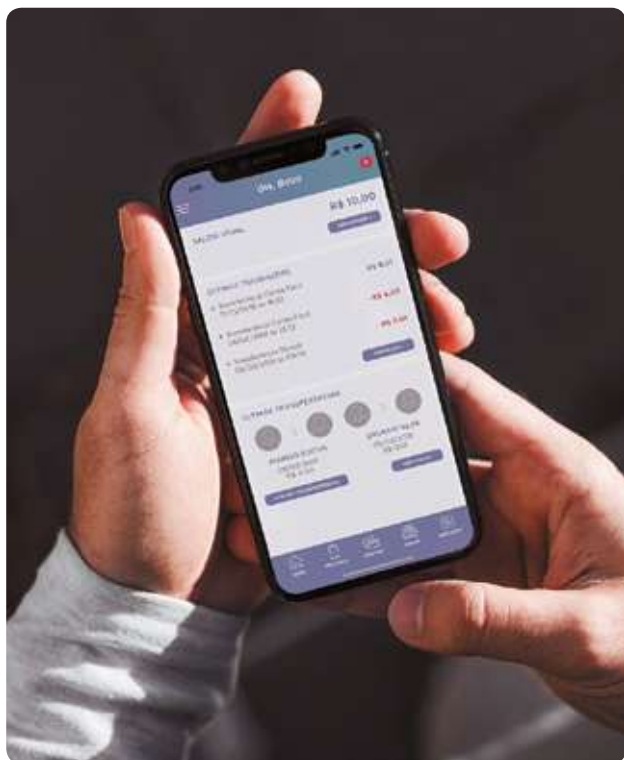
\*PAs, ATMs e Correspondentes.

**Tecnologias Inclusivas:** Temos um dos ecossistemas digitais mais completos do sistema financeiro nacional. Por meio destes canais, temos possibilitado inclusão financeira em regiões remotas, com crescentes resultados no número de transações advindas destas localidades. Também temos aprimorado suas funcionalidades para ampliar o número de operações possíveis via canais digitais e facilitar o acesso aos usuários. Como resultado, 73% do total de transações em 2018, foram realizadas em nossos canais digitais.

No Sicoobnet Celular, principal aplicativo do Sicoob, os cooperados pessoas físicas e jurídicas, podem realizar mais de 200 transações financeiras, inclusive depósitos de cheques e solicitação de saque integrado à rede de terminais de autoatendimento (ATMs). Estas operações que tornamos possível via dispositivo móvel, principalmente os depósitos em cheques e saques integrados, têm auxiliado cooperados, especialmente Pessoas Jurídicas, em áreas remotas e desassistidas a realizarem suas transações sem necessidade de deslocamento, notadamente na região Norte do país, onde há grandes distâncias a percorrer até municípios que tenham instituição financeira, e com grandes barreiras para mobilidade.

O uso de tecnologias inclusivas, em complemento à nossa rede física, aumenta nossa capilaridade, ampliando a oportunidade de acesso dos cidadãos brasileiros a serviços e produtos financeiros. Um aspecto importante no aumento da eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

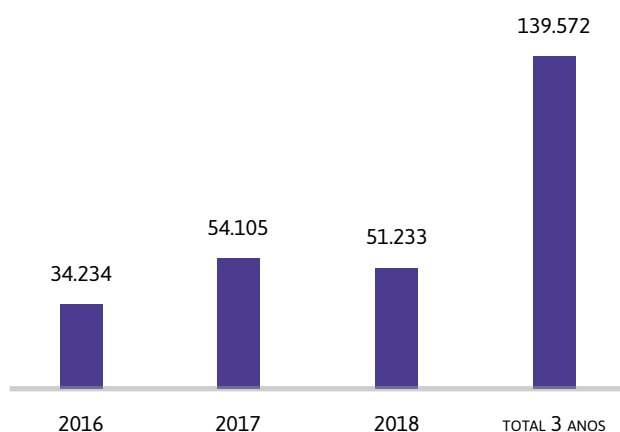
Ainda quanto ao conjunto de iniciativas focadas na inclusão financeira, criamos o aplicativo Yoou. Sem custo para o usuário, o app foi desenvolvido para apoiar a inclusão abrindo acesso a operações financeiras essenciais, como depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito, de forma gratuita a todas as pessoas, e sem ser, necessariamente, cooperado.



## SIPAG: INCLUSÃO FINANCEIRA DIRETA

Nossa maquininha de cartão de crédito e débito Sipag, que oferece taxas mais acessíveis em relação às praticadas pelo mercado, tem sido um instrumento eficaz de inclusão financeira direta de micro e pequenos negócios que ainda não faziam parte do Sistema Financeiro Nacional, ou seja, até serem credenciados pela Sipag, nunca tiveram conta corrente anteriormente. Nos últimos três anos foram quase 140 mil pequenos negócios que passaram a integrar o SFN, saindo da informalidade e tornando-se nosso cooperado.

### Sipag - Novos Cooperados PJ sem acesso anterior ao SFN



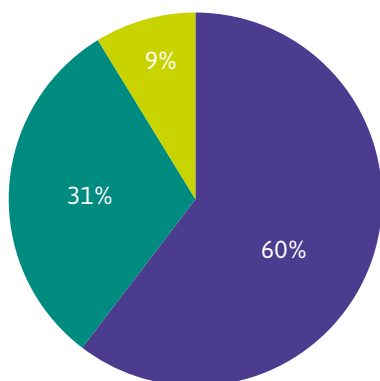
### PERFIL DOS NOSSOS COOPERADOS PESSOA JURÍDICA

Os cooperados Pessoas Jurídicas representam 16,83% do total de associados, sendo que, que, as micro e pequenas empresas totalizam 94,5% dos cooperados pessoa jurídica, o que demonstra nossa atratividade para a inclusão financeira de pequenos negócios e nosso potencial para crescer neste segmento. Nossa prática de taxas reduzidas e menores custos de transações tornam-se importante componente para o fortalecimento de pequenos negócios e, conseqüentemente, para o desenvolvimento econômico sustentável dessas micro e pequenas empresas. A inclusão financeira de pequenos negócios, que também considera

o empreendedor rural, também contribui para sua formalização, facilita a organização de suas finanças e o controle do fluxo de caixa. Ao se tornarem cooperadas, micro e pequenas empresas passam a ter acesso imediato a pagamentos de contas e recebimentos, e com suas finanças organizadas, qualificam-se para empréstimos e contratação de linhas de crédito específicas, disponíveis em nossas Cooperativas, como microcrédito, por exemplo.

**Microcrédito:** Em 2018, nossa carteira de microcrédito totalizou R\$ 11,2 milhões. Resultado abaixo de nossas metas e das diretrizes nacionais, o que nos impõe o desafio de compreender melhor o comportamento da demanda e as necessidades dos tomadores neste perfil, para empreender ações sistêmicas com vistas a ampliar a participação desta modalidade em nossa carteira total de crédito. Para tanto, em 2018 iniciamos os primeiros levantamentos para mapear o cenário de atuação de nossas Cooperativas com microcrédito. Dentre as que participaram do Censo Social Sicoob 2018, em uma amostra de 45% de todas as Singulares e Centrais, 60% responderam não atuar com ênfase em microcrédito. O mapeamento irá colaborar com as futuras iniciativas para ampliar nossa participação no segmento.

**Cooperativas que atuam com ênfase no microcrédito**



- Não
- Sim
- Não, porém há alta demanda para este perfil na minha região

Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

**Microempresas:** Por outro lado, as microempresas, que constituem 66,0% dos nossos cooperados pessoa jurídica, representaram 15,5% do saldo da nossa carteira de crédito, índice que tem se mantido estável desde 2016. Em relação ao índice de participação no saldo da carteira, é importante considerar que o valor tomado pelas microempresas é menor em relação às pequenas empresas, com operações proporcionais ao seu porte e necessidades de caixa. Também é relevante compartilhar que nosso conjunto de benefícios às microempresas tem se mostrado eficaz, e resultado em crescimento do Sicoob neste segmento. Dentre os novos cooperados pessoa jurídica de 2018, 75,9% são microempresas.

**Pequenas e médias empresas:** Segundo o Banco Mundial, as pequenas e médias empresas são, em sua maioria, excluídas do empréstimo formal, apesar de cada vez mais terem uma conta em um provedor de serviços financeiros. Por exemplo, na América Latina e no Caribe, cerca de 90% das empresas têm uma conta, embora apenas metade tenha um empréstimo bancário ou uma linha de crédito de um banco (Pesquisas de Empresas do Banco Mundial). No Sicoob, as pequenas e médias empresas, que constituem 32,8% dos associados pessoa jurídica, representaram 78,1% do saldo da carteira de crédito de 2018, com leve aumento na participação das pequenas nos últimos três anos.



### COM EMPRÉSTIMO DO SICOOB, PEQUENO PRODUTOR DE BATATAS ALAVANCA OS SEUS NEGÓCIOS E PASSA A SER FORNECEDOR DE MULTINACIONAL AMERICANA

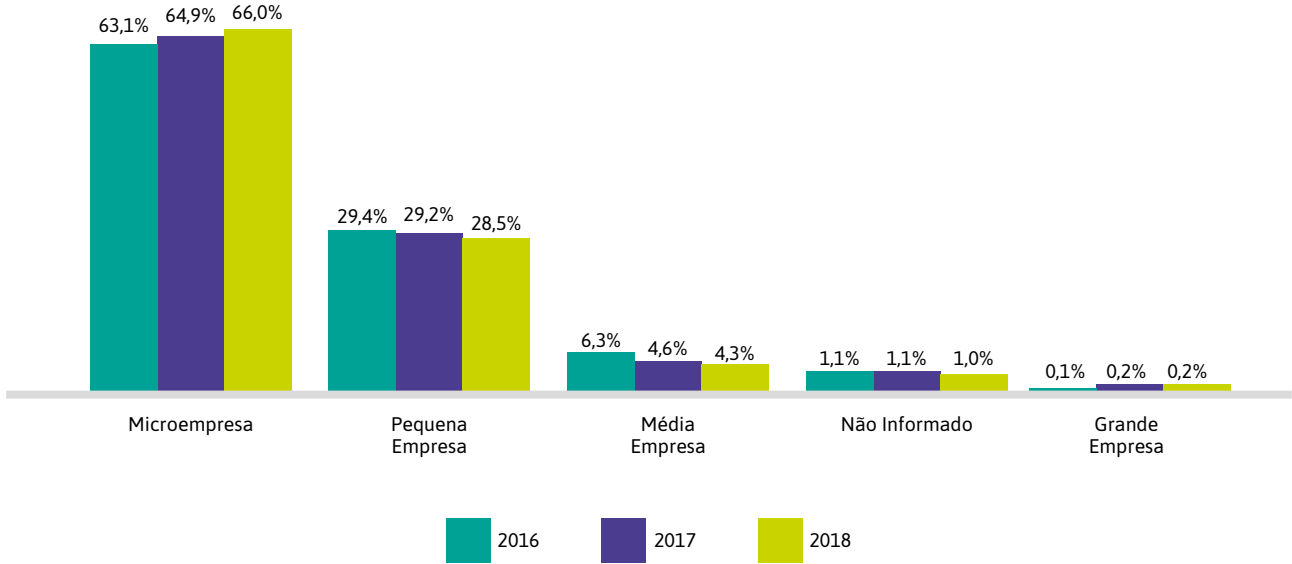
O Sicoob Canoinhas está presente em São Mateus do Sul, um pequeno município do interior do Paraná, desde dezembro de 2011, onde possui um Posto de Atendimento (PA). Em 2016, a Cooperativa concedeu empréstimo para um associado, produtor rural, que estava sem capital suficiente para alavancar sua atividade de plantação de batatas e dificuldade em captar empréstimos a taxas mais baratas do que as oferecidas nos bancos.

Em contato com o Sicoob, o produtor encontrou a taxa que considerou viável para realizar o empréstimo. O crédito inicial concedido pela Cooperativa foi de R\$ 500 mil. Posteriormente, até 2018, o Sicoob emprestou mais R\$ 1,2 milhão ao agricultor.

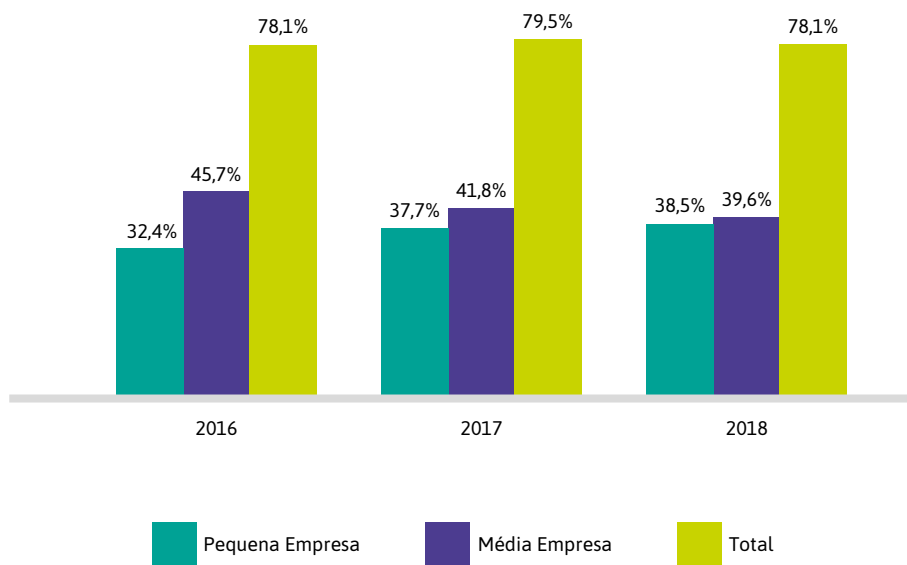
Com os empréstimos e as condições mais acessíveis que encontrou no Sicoob, o associado conseguiu aumentar sua produção, passou a produzir em grande escala e fechou contrato para venda de batatas a uma empresa multinacional americana, marca global de alimentos, lanches e bebidas. Em 2018, o produtor colheu 12 mil toneladas de batatas e a expectativa é de que a próxima safra dobre, pois pretende plantar, ao todo, 619 hectares para colher aproximadamente 23 mil toneladas de batatas.

Em razão do aumento da produção, foram gerados 20 empregos fixos, além de 40 vagas para catadores de batatas. O cooperativismo fez a diferença na vida do produtor, na comunidade e diversas pessoas que vivem da cadeia produtiva da agricultura local.

### Cooperados Pessoa Jurídica – representatividade por porte



### Carteira de Crédito Pessoa Jurídica - representatividade das pequenas e médias empresas





## Novos Cooperados pessoa jurídica - por região

Região	2016	2017	2018
Sudeste	56.443	78.015	87.931
Sul	27.793	34.849	38.037
Centro-Oeste	10.400	16.913	20.037
Nordeste	5.249	7.382	8.017
Norte	5.185	7.393	7.156
<b>Brasil</b>	<b>105.070</b>	<b>144.552</b>	<b>161.178</b>

## PERFIL DOS NOSSOS COOPERADOS PESSOA FÍSICA

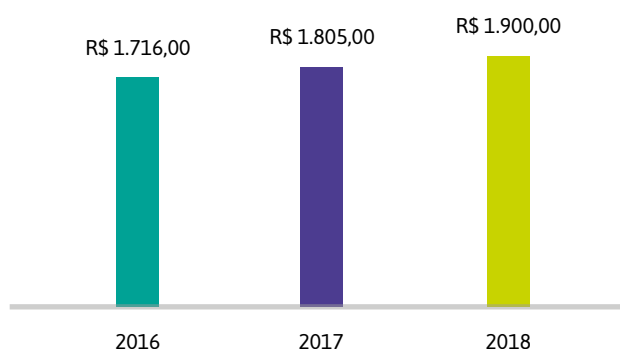
Atendemos a cooperados pessoas físicas em todo o Brasil, tornando acessível a estes milhões de cooperados por meio dos mais diversos canais de atendimento, todo nosso portfólio de produtos e serviços, de maneira adequada às diversas faixas de renda, idades e necessidades financeiras.

Em 2018, a renda média do nosso cooperado pessoa física era de R\$ 1.900,00, sendo que a renda per capita do brasileiro no mesmo período, segundo o IBGE, foi de R\$ 1.373,00. Os benefícios que geramos, com menores custos de transações e taxas reduzidas, tornam os produtos e serviços que oferecemos tais como, empréstimos pessoais,

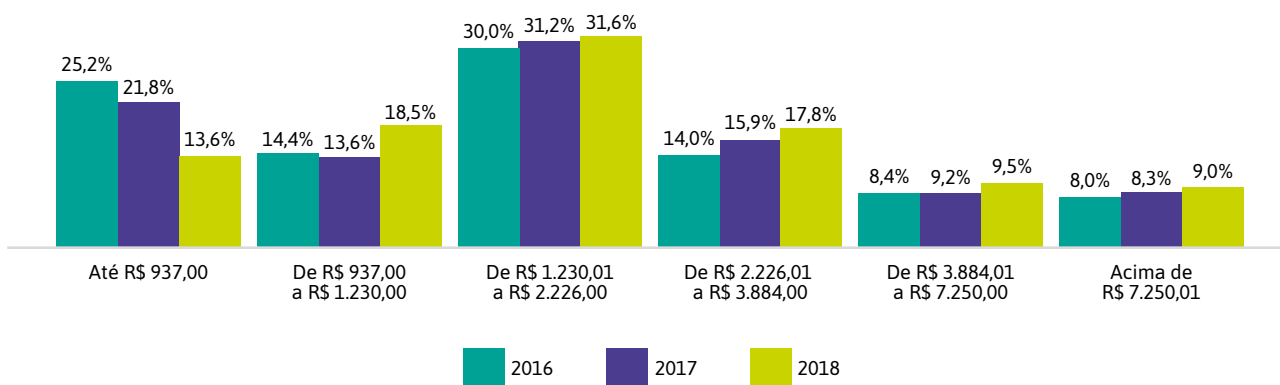
financiamentos, cartões de crédito, cheque especial, dentre outros, mais acessíveis a todas as faixas de renda, em alinhamento ao perfil da renda média do brasileiro.

Dentre os novos cooperados, aqueles que ingressaram no Sicoob em 2018, 18,5% estão na faixa de renda entre R\$ 937,00 e R\$ 1.230,00, e 31,6% na faixa de renda entre R\$ 1.230,01 e R\$ 2.226,00, totalizando 50,1% cuja renda média é compatível com os dados do IBGE. O maior crescimento observado no ano, entre novos cooperados, foi na faixa entre R\$ 937,01 a R\$ 1.230,00, cujo nível de representatividade cresceu 4,9%, de 13,6% para 18,5%.

## Cooperados pessoa física – renda média



## Novos Cooperados pessoa física - faixa de renda



## Novos Cooperados pessoa física - por região

Região	2016	2017	2018
Sudeste	173.778	209.340	231.695
Sul	99.807	120.790	136.855
Centro-Oeste	17.455	26.776	35.596
Nordeste	24.325	29.443	26.372
Norte	17.757	20.902	22.376
<b>Brasil</b>	<b>333.122</b>	<b>407.251</b>	<b>452.894</b>

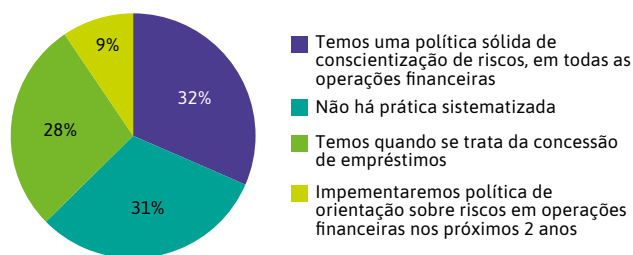
**Atuação Responsável:** Nossos produtos e serviços são gerenciados considerando todos os aspectos de competitividade, aderência aos normativos internos e externos, níveis adequados de automação, condições comerciais justas aos cooperados e de rentabilidade às Cooperativas, que em sua maioria, possuem metas para a comercialização e para os resultados na venda de seus produtos e serviços. As Cooperativas também acompanham o nível de utilização de produtos e serviços de cooperados, utilizando para isso, o indicador de desempenho denominado IAP - Índice de Aproveitamento de Produtos.

O nível de utilização é importante indicador, não somente para o desempenho de mercado, mas trata-se também de um dos indicadores usados para medir o nível de inclusão financeira, que considera, além do acesso, o uso de fato das soluções financeiras disponíveis.

Anualmente, é realizada uma campanha nacional de vendas - CNV - em que metas são atribuídas a todas as Cooperativas, com posterior premiação por desempenho no decorrer do ano. Porém, cientes de que campanhas desta natureza, enquanto motivam pessoas e ajudam a manter posição no mercado, também podem produzir impacto inverso à atuação responsável, acentuando externalidades negativas. Por isso, a campanha culmina em um evento anual, que reúne todas as Cooperativas em Brasília (DF), para o reconhecimento dos melhores desempenhos associado à aplicação das melhores práticas do cooperativismo. Na mesma ocasião, realizamos o alinhamento sistêmico para abordagem de vendas para conciliar desempenho, qualidade do atendimento e atuação justa e responsável. Adicionalmente no encontro, são abordados temas de relevância para reflexão e conscientização dos empregados sobre o desenvolvimento econômico sustentável de nossas Cooperativas.

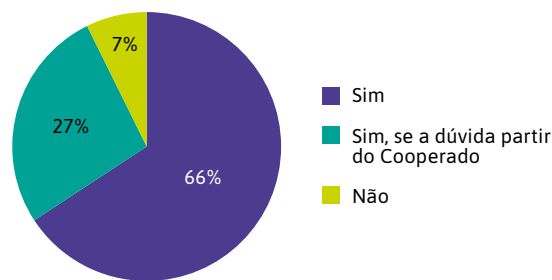
Além disso, realizamos diagnóstico junto às nossas Cooperativas, para identificar como o tema da atuação responsável é tratado em cada uma de nossas operações. O estudo mostrou que 60% de nossas Cooperativas trabalham a promoção, oferta e uso responsável do crédito e outras operações financeiras sendo que, destas, 32% já possuem políticas sólidas para a conscientização de riscos à saúde financeira dos cooperados. Dentre as que não adotam processos sistematizados, 9% pretendem implementar nos próximos 2 anos. Objetivamos e empenharemos esforços para que o tema seja abordado e tratado como uma política sistêmica, conduzida pelas lideranças locais, já que o uso responsável do crédito e a gestão consciente dos recursos preservam a saúde financeira do cooperado, ao mesmo tempo em que melhora o ambiente de negócios e fortalece a atuação cidadã da Cooperativa de Crédito.

### Oferta de produtos e serviços - como as Cooperativas trabalham para preservar a integridade financeira dos cooperados



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

### Há orientação direta das lideranças aos empregados para fornecer informações sobre crédito responsável ao cooperado



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

As orientações sobre crédito responsável ao cooperado são realizadas durante o atendimento e referem-se, principalmente, a: empréstimos pessoais, financiamentos, uso do cheque especial, cartões de crédito.

**Acessibilidade:** 100% dos nossos caixas eletrônicos (ATMs) são certificados quanto aos requisitos de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – NBR 15250:2005 que trata sobre a acessibilidade em caixas eletrônicos. A norma estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e localização de equipamentos destinados ao autoatendimento em instituições financeiras, e visa proporcionar ao maior número possível de pessoas a utilização de caixas eletrônicos de maneira autônoma e segura, independentemente da idade, estatura, limitações de mobilidade e percepção. Além da adequação dos ATMs, todas as nossas instalações, em todo o Brasil, atendem às leis de acessibilidade local, estadual ou federal. Para serviço de atendimento e suporte, em nossa central de atendimento possuímos 0800 exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala. Dentre as iniciativas para melhorar a acessibilidade, diversos postos de atendimentos já possuem também mapa tátil, piso podotátil, largura de escadas e corredores, mobiliário adequado às normas de ergonomia, e plataformas elevatórias para cadeirantes.

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA FS 16

Para nós, promover a educação financeira é essencial para o desenvolvimento da sociedade, o fortalecimento do negócio e o progresso econômico do país. E para garantir que nossos produtos e serviços sejam economicamente sustentáveis e socialmente responsáveis, apoiamos nossos cooperados e demais membros das comunidades onde atuamos, de diversas faixas etárias, no desenvolvimento de conhecimentos e habilidades que possam ajudá-los a tomar decisões mais conscientes e assumir o controle de suas vidas financeiras. Para tanto, empreendemos diversas iniciativas que compreendem: ações diretamente

conduzidas por nossas Cooperativas em suas áreas de atuação; integração de soluções educativas em nossos canais digitais; e programas e projetos sistêmicos que, este ano, passaram a ser coordenados pelo Instituto Sicoob.

Compreendendo que nossas iniciativas sociais, especialmente aquelas voltadas à educação financeira, devem ser intensificadas e qualificadas, concretizamos um importante movimento neste sentido, efetivando este ano, a nacionalização do Instituto Sicoob. Anteriormente com atuação regional, o Instituto Sicoob, agora estruturado para atuar em todo o País, tornou-se nossa agência de investimento social estratégico, e vem agregar conhecimento, desenvolver e implementar metodologias sistêmicas de engajamento comunitário, inclusive programas e projetos voltados à educação financeira, atuando de maneira integrada com nossas Cooperativas em todo o Brasil. Acreditamos que este movimento estratégico, ampliará significativamente a abrangência de nossas ações na área de Educação Financeira..

Atualmente, a maioria de nossas Cooperativas, Centrais e Singulares, empreendem ações locais de educação

financeira, junto a diversos públicos de diferentes faixas etárias, principalmente cooperados e os públicos jovem e adulto. As principais ações realizadas são palestras abertas às comunidades e programas em parceria com as escolas e outras entidades locais, além de atividades como oficinas e palestras em parcerias com empresas cooperadas e não cooperadas. As Cooperativas que ainda não realizam ações estruturadas neste sentido, já declararam intenção de iniciar as atividades com o apoio e a adoção das metodologias e processos do Instituto Sicoob.

Dentre as iniciativas implementadas com maior frequência pelas Cooperativas, também identificamos diferentes abordagens de inclusão e educação financeira desenvolvidas para atender às necessidades específicas de cada comunidade como, por exemplo, programas de reestruturação de dívidas que associam a inclusão e educação financeira, com grande impacto positivo em pequenas localidades. São ações que utilizam a cooperação com outros atores locais, de forma criativa e que contribuem para a economia real, evidenciando o importante papel social de nossas Cooperativas e seu comprometimento com o desenvolvimento econômico local.



### SICOOB CRIA PLANO DE GESTÃO FINANCEIRA PARA AJUDAR TRABALHADORES COM DÍVIDAS NO INTERIOR DE MINAS

*Em parceria com empresa local, Programa do Sicoob Copesita ajuda trabalhadores endividados a organizar finanças e pagar dívidas com liberação de crédito especial.*

O Plano de Gestão Financeira (PGF) funciona na cidade de Timóteo, localizada em Minas Gerais. O programa implementado em 2008 surgiu a partir de um cooperado que procurou o Sicoob Copesita alegando sérias dificuldades financeiras em razão de dívidas em outras instituições financeiras.

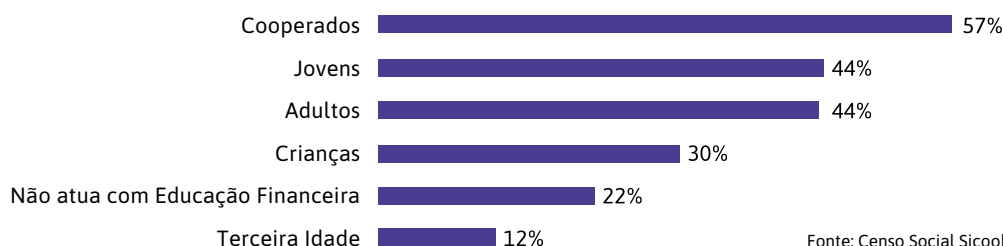
O cooperado autorizou que o seu caso fosse passado para a empresa em que trabalhava, uma siderúrgica, maior empregadora da cidade, responsável por 2.300 empregos diretos e 1.500 indiretos. Diante da situação, a empresa fez uma pesquisa e identificou vários casos de endividamento. Na sequência, o Sicoob Copesita foi chamado para uma reunião com a equipe de Recursos Humanos e a Cooperativa, então, se prontificou a criar um plano para ajudar os funcionários a administrarem suas finanças e pagar suas dívidas.

O PGF, que é um programa de adesão voluntária do cooperado/ funcionário com dívidas, conta com uma linha de crédito especial com taxa de 1,72% ao mês e 60 meses para pagamento, enquanto a taxa média praticada pelos bancos era de 5,0% ao mês. Além das condições especiais, o programa oferece aconselhamento com assistente social e consultor financeiro para a orientação individual, inventário do endividamento e renegociação das dívidas com os bancos. Com o apoio do consultor, houve casos de redução de até 50% do valor da dívida cobrada. Também faz parte do PGF, palestra familiar com temas que abordam controle de orçamento e despesas. O objetivo é de que, a partir da educação financeira, o próprio funcionário possa identificar onde é possível cortar gastos, economizar, pagar as dívidas atuais e evitar endividamentos futuros. Após esse processo de educação e orientação, o Sicoob Copesita realiza a análise e a liberação de crédito.

Desde o seu início, o PGF já liberou aproximadamente R\$ 6 milhões em empréstimos consignados, sendo R\$ 3 milhões nos primeiros 2 anos e os outros R\$ 2,5 milhões até 2018. Dentre os participantes do programa, 148 cooperados já saíram do perfil devedor para o de aplicador.

O programa gerou impacto positivo, direto e indireto, junto a toda a comunidade, beneficiando os trabalhadores, a indústria, o comércio local e a própria Cooperativa, recuperando o poder de consumo de diversas famílias.

### Educação financeira realizada pelas Cooperativas Centrais e Singulares – público beneficiado



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

*A educação financeira de pessoas físicas e jurídicas é essencial para o desenvolvimento econômico sustentável de nossos cooperados e de todo o Sistema.*

Embora as atividades sejam aplicadas a diversos públicos, como parte de nossa responsabilidade com as externalidades do negócio, e em atenção aos apontamentos de nossos stakeholders, precisamos intensificar a educação financeira aos nossos cooperados e estruturar diretrizes orientadoras sistêmicas para a oferta responsável de produtos e serviços, com fins a mitigar, principalmente, os riscos relacionados aos níveis de endividamento de cooperados, pessoa física e jurídica, protegendo sua estabilidade e segurança financeira, e por conseguinte, promover o desenvolvimento econômico sustentável das Cooperativas e cooperados.

### Principais atividades realizadas pelas Cooperativas que atuam em Educação Financeira

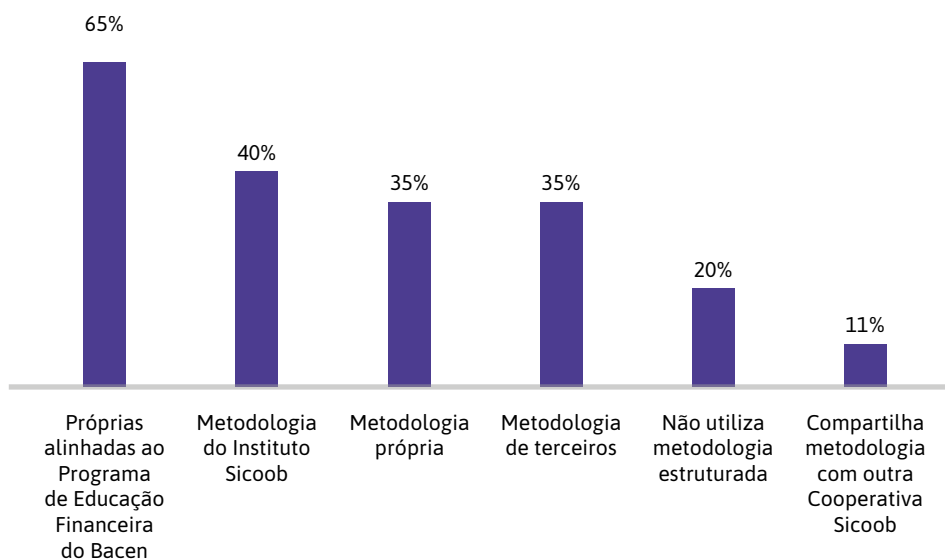


Fonte: Censo Social Sicoob 2018

Em relação às iniciativas locais, não foi possível consolidar o número de pessoas que participaram das atividades de educação financeira realizadas localmente em 2018, já que atualmente, não há disponibilidade de registros

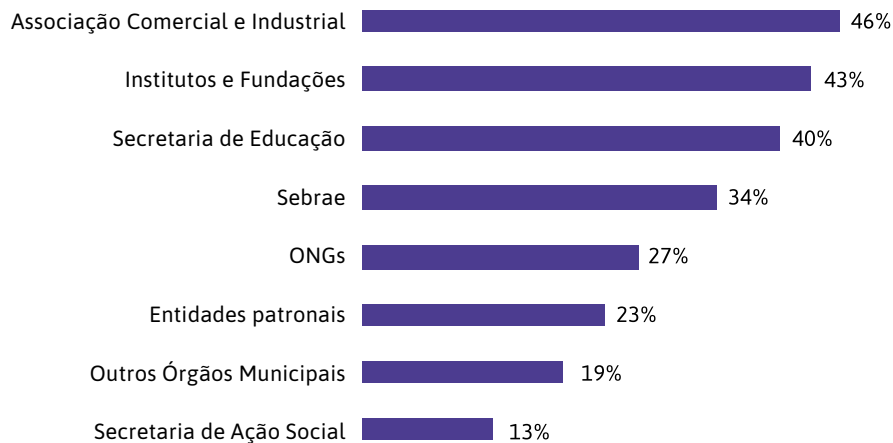
sistemizados dos participantes destas atividades, o que temos a expectativa de tornar possível por meio da padronização de metodologias e processos que serão implementados em conjunto com o Instituto Sicoob.

### Metodologias adotadas pelas Cooperativas para realização das atividades



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

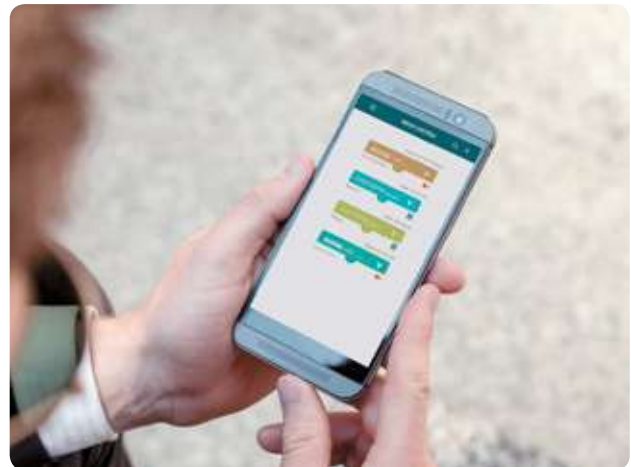
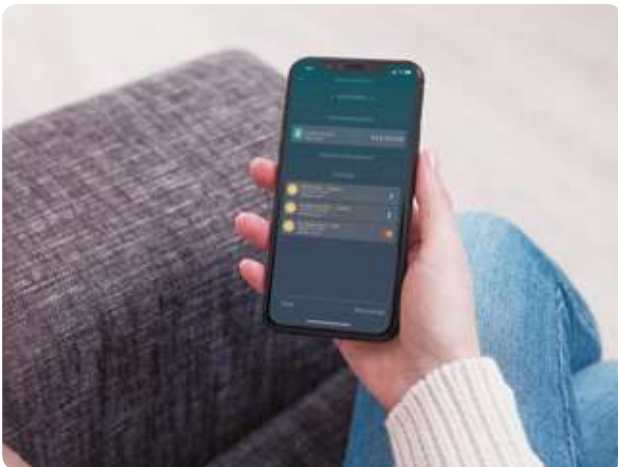
**Parcerias Comunitárias:** Nossas Cooperativas interagem com diversos atores locais para desenvolver e implementar suas iniciativas educativas.



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

**Educação financeira em canais digitais:** Decorrente da crescente migração das transações financeiras para os canais digitais, estamos integrando em nossas soluções, ferramentas educativas que apoiam o uso consciente dos recursos e controle das finanças. Para tanto, em 2016 desenvolvemos o aplicativo Minhas Finanças, para promover a educação financeira apoiando o usuário, cooperado e público em geral, na organização, controle e definição de metas no orçamento pessoal, planejamento financeiro, simulação de investimentos e financiamentos, programação de pagamentos e controle de gastos. O aplicativo é gratuito e aberto a todos os cidadãos.

tem acesso a soluções que permitem realizar o controle dos gastos com cartão, definir limites de compra por categoria e pré-programar o orçamento disponível no período, facilitando o controle dos gastos e contribuindo para o não endividamento nesta modalidade de crédito. Em relação a estas práticas, nosso próximo passo será analisar a efetividade das ferramentas realizando análises comparativas, com base em dados históricos, entre grupos de cooperados usuários e não usuários, para avaliar o impacto gerado em alguns indicadores, como por exemplo, redução de níveis de endividamento, dentre outros que demonstrem o uso responsável do dinheiro.



*No Sicoob, a tecnologia é aliada na inclusão e educação financeira.*

Reforçando nosso compromisso com a educação financeira, também incentivamos o uso responsável do crédito, no cartão. No aplicativo Sicoobcard, o cooperado

**Ações coordenadas pelo Instituto Sicoob:** O Instituto Sicoob atua em três eixos estratégicos, dentre eles, o eixo Cidadania Financeira, que tem por objetivo desenvolver metodologias e implementar programas e projetos voltados à conscientização do cidadão, sobre os seus direitos e deveres ao gerenciar suas finanças, estimular o uso responsável do dinheiro, o hábito de poupar, planejar e fazer a destinação consciente dos recursos financeiros. Os programas e projetos coordenados pelo Instituto Sicoob, além de metodologias próprias e processos estruturados, possuem materiais didáticos apropriados, cartilhas

educacionais e outros materiais de apoio ao público participante, além de serem conduzidos por facilitadores e funcionários voluntários capacitados pelo Instituto Sicoob, por meio do programa Voluntário Transformador. Adicionalmente, o Instituto Sicoob também possui um sistema de informação para registro de todas as atividades e perfil do público atendido, além de outros indicadores de impacto. O conjunto de metodologias, processos, materiais, conhecimento e modelo de atuação do Instituto Sicoob, constituem um ativo social, por meio do qual, acreditamos estar mais preparados para atuar, sistemicamente, difundindo a educação financeira em maior escala, de maneira integrada com nossas Centrais e Singulares, e as demais entidades do Sistema.

### Alfabetização financeira para crianças e jovens, cria uma geração de adultos mais conscientes no futuro.

Os programas e projetos do Instituto Sicoob são voltados a todas as faixas etárias e de renda, abrangendo todos os perfis da sociedade, inclusive crianças e jovens, para apoiar o desenvolvimento de uma nova geração de brasileiros, mais conscientes e familiarizados com o gerenciamento das finanças pessoais. Nosso principal objetivo na educação financeira para crianças e jovens é prepará-los para a vida adulta, quando deverão tomar decisões financeiras que irão impactar em seu futuro.

**43.289**  
**PESSOAS**

Beneficiadas pelas iniciativas de Educação Financeira do Instituto Sicoob em 2018.

#### Representatividade das faixas etárias dos Públicos Atendidos pelos Programas de Educação Financeira do Instituto Sicoob

8 a 11 anos	12 a 18 anos	29 a 35 anos	36 a 59 anos	Acima de 60 anos
7,7%	39,5%	35,6%	16,2%	1,0%

Em 2018, nossas iniciativas de educação financeira, conduzidas e implementadas pelo Instituto Sicoob, alcançaram 43.289 pessoas. Somente nas palestras, 11.431 pessoas estiveram presentes, aprendendo sobre temas de relevância cotidiana, tais como: a relação das pessoas com o dinheiro, realização de sonhos, crédito e poupança, como destinar os recursos financeiros, importância do orçamento pessoal, dívida, endividamento e investimentos. Após as palestras, todos os presentes participam de uma atividade onde expressam sua percepção sobre a adoção de novos hábitos e comportamentos adequados relacionados a temas da vida diária, em que o conhecimento adquirido pode ser aplicado.

#### Predisposição para adoção de novos hábitos e comportamentos

Pretende adotar planejamento financeiro pessoal	97,6%
Pretende planejar antes de comprar	97,5%
Pretende poupar	94,0%
Pretende quitar dívidas	96,2%
Fazer uso consciente dos recursos domésticos (luz, água, telefone, alimentação, etc.)	98,3%
Compartilhará o que aprendeu com outras pessoas	97,9%



Marco Aurélio Almada  
Presidente - Instituto Sicoob

O Brasil está em um processo de financeirização da vida das pessoas. O crédito está se tornando relativamente abundante, os investimentos ficando mais complexos, as operações em canais digitais mais frequentes, e a responsabilidade individual em assuntos como educação, saúde, seguros e previdência está aumentando. Mesmo em situações cotidianas, é crescente o número de decisões financeiras que são tomadas todos os dias. Um cenário que passa a exigir do cidadão conhecimento suficiente para decisões financeiras assertivas. Neste contexto, além de prover acesso, também é nossa responsabilidade garantir que nossos cooperados estejam preparados para este mundo financeirizado. E para apoiá-los neste processo, estamos iniciando tratativas internas envolvendo todas as entidades Sicoob, para que, coordenado pelo Instituto Sicoob, possamos lançar um programa de educação financeira com foco nos cooperados, como parte do nosso objetivo estratégico de gerar valor compartilhado para promover o desenvolvimento sustentável. Sob esta ótica, acreditamos ser mais provável que pessoas com maior nível de conhecimento se tornem aptas a fazer uso mais frequente de produtos e serviços financeiros, poupar, recorrer ao crédito e linhas de financiamentos para empreender ou expandir negócios, investir em educação e saúde, gerenciar riscos e enfrentar choques financeiros. O aumento nos níveis de utilização de produtos e serviços é simultaneamente positivo para o bem estar das pessoas, para o crescimento dos negócios e o desenvolvimento da economia.

## PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DO INSTITUTO SICOOB

**Palestras de Educação Financeira:** Ações que disseminam o conhecimento financeiro para melhorar a compreensão do cidadão sobre sua relação com o dinheiro e que tem como finalidade difundir a educação financeira em escala e com efeito multiplicador. As palestras são ministradas por funcionários voluntários do Sicoob, capacitados pelo Instituto Sicoob, e acontecem em associações comunitárias, universidades, escolas públicas e privadas, empresas, dentre outras entidades, e estão abertas a todos os públicos que as solicitam.

**Se Liga Finanças:** Iniciado em 2017, o programa tem o objetivo de abordar a educação financeira com o público jovem, evidenciando os benefícios de uma vida financeira saudável, proporcionada pelo uso consciente do dinheiro. Composto por seis módulos, e desenvolvido com base na metodologia recomendada pela ENEF (Estratégia Nacional de Educação Financeira), o programa é direcionado, prioritariamente, a jovens entre 15 e 29 anos e ministrado por meio de atividades práticas que incentivam a interação entre os participantes e facilita a compreensão das consequências que as escolhas financeiras do presente podem acarretar no futuro. O Se Liga Finanças é um programa reconhecido com o selo ENEF por ser considerado metodologia alinhada aos objetivos e diretrizes do CONEF. Ao conferir o Selo, o CONEF (Comitê Nacional de Educação Financeira) reconheceu que a metodologia desenvolvida pelo Instituto Sicoob está alinhada e fortalece os objetivos da Estratégia Nacional de Educação Financeira. O sucesso da metodologia também se reflete na adoção de linguagem acessível ao jovem, permitindo comunicação mais eficaz entre o facilitador e o público atendido. Para esta convergência de linguagem o Instituto realizou a capacitação dos nossos funcionários voluntários para possibilitar interação mais efetiva com o público jovem.



**Clínicas Financeiras:** Ações de orientação financeira conduzidas por nossos funcionários voluntários capacitados pelo Instituto Sicoob, para prestar atendimentos individualizados para a população em locais públicos e abertos, com o propósito de tirar dúvidas sobre questões que fazem parte do dia a dia, tais como: organização do orçamento, cálculo de juros, endividamentos, dentre outros temas de interesse do cidadão sobre finanças. Além do atendimento individualizado, o programa também prevê a realização de talks sobre os temas que fazem parte do conteúdo metodológico. As Clínicas Financeiras promovem serviço de utilidade pública e abordam temas alinhados às diretrizes de Educação do Banco Central. Este ano, as Clínicas realizaram 1.227 atendimentos individualizados, em dois Estados e no Distrito Federal, com participações na Semana ENEF e no Dia C.

## INSTITUTO SICOOB - OUTRAS AÇÕES

**Semana ENEF:** Mesmo ainda em fase de estruturação do modelo de atuação nacional, o Instituto Sicoob já apresentou os primeiros resultados da atuação sistêmica em 2018. Na Semana ENEF, por exemplo, houve significativo aumento no número de atividades realizadas e nos níveis de engajamento sistêmico, que este ano envolveu todas as Centrais, 80 Singulares, Bancoob e Confederação. Avançamos de 143 atividades em 2017, para 1.026 em 2018. Nossa participação na 5ª Semana Nacional de Educação Financeira (Semana Enef), envolveu 13 Estados e o Distrito Federal, com a participação de 37.172 pessoas somente nas ações presenciais que foram realizadas em 167 municípios



**Workshop de Educação Financeira:** Realizamos em Brasília, workshop de educação financeira que reuniu representantes das Centrais com o objetivo de mapear, conhecer e proporcionar a troca de experiências sobre as iniciativas das Cooperativas na área da Educação Financeira, discutir melhorias e promover o alinhamento para a atuação

sistêmica neste tema. Na ocasião, os participantes também analisaram o aplicativo Minhas Finanças e contribuíram com ideias e sugestões de melhorias para que o app continue sendo um grande aliado em nossas iniciativas de Educação Financeira.







# SICOOB

## Instituto

**NOSSA AGÊNCIA DE INVESTIMENTO SOCIAL  
ESTRATÉGICO, QUE ATUA CONECTANDO  
PESSOAS PARA UM MUNDO MELHOR.**



## COMUNIDADES

O Instituto Sicoob é nossa agência de investimento social estratégico. Foi criado em 2004, na Cooperativa Sicoob Metropolitano, inspirado pelo 7º princípio do cooperativismo: o interesse pela comunidade. Em 2009 passou a atuar em toda a região do Sicoob Central Unicoob, formulando, compartilhando, disseminando metodologias sociais e trabalhando de maneira integrada com as Cooperativas. Desde então, vem mobilizando junto a cada uma delas, funcionários e dirigentes voluntários, que formados pelo Instituto Sicoob no programa Voluntário Transformador, participam da implementação das iniciativas sociais do Instituto junto às comunidades onde o Sicoob atua.

Fortalecido pela atuação integrada e participativa com nossas Cooperativas, e o apoio de nossas lideranças, em 2018 sua operação se tornou sistêmica, passando a atuar em todo o território nacional. Desde então, a partir de sua sede localizada em Brasília junto à Confederação, o Instituto Sicoob continua crescendo e conectando pessoas para um mundo melhor.

*O Instituto atua interagindo com as políticas e dinâmicas do Sicoob e transferindo tecnologia social às Cooperativas para a promoção do desenvolvimento sustentável local.*

## EIXOS DE ATUAÇÃO DO INSTITUTO SICOOB

Os eixos de atuação do Instituto Sicoob foram definidos a partir do alinhamento entre o retorno social do negócio e os desafios do cooperativismo de crédito na promoção da justiça social e cidadania financeira. Deste alinhamento emergiram três pilares que pautam sua agenda social, com programas e projetos que abordam temas pelos quais o Sicoob poderá impactar, positivamente, as localidades onde atua. Para cada eixo, foram elaboradas estratégias de atuação e desenvolvidas iniciativas que podem alavancar o desenvolvimento das comunidades e, simultaneamente, ampliar a competitividade do cooperativismo de crédito, ao disseminar o cooperativismo, incentivar o empreendedorismo, promover a cidadania financeira e contribuir para o desenvolvimento sustentável. Os eixos de atuação do Instituto Sicoob estão amparados no 5º princípio do cooperativismo: educação, formação e informação e, sempre que convergentes, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela ONU, e à agenda estratégica dos Reguladores.

### EIXOS DE ATUAÇÃO INSTITUTO SICOOB



**Cooperativismo e Empreendedorismo:** A difusão do cooperativismo fortalece a sua perenidade, compartilha os seus valores e evidencia seus benefícios. Portanto, agir na educação com foco no cooperativismo é manter vivo um modelo mais sustentável de desenvolvimento socioeconômico e contribuir para um mundo mais igualitário. Com este pensamento, o eixo Cooperativismo e Empreendedorismo desenvolve programas e projetos que visam à difusão da cultura cooperativista, inspirando jovens e adultos como agentes de transformação social, com base nos princípios de democracia, solidariedade, igualdade e autonomia.

**Cidadania Financeira:** Os programas do eixo Cidadania Financeira têm o objetivo de conscientizar o cidadão, de

diversas faixas etárias, sobre os seus direitos e deveres ao gerenciar suas finanças, estimular o uso responsável do dinheiro, o hábito de poupar, planejar e fazer a destinação consciente dos recursos financeiros. Acreditamos que transferindo conhecimento, estamos preparando a população para que, com a devida orientação, adquira mais confiança para gerenciar seus recursos e segurança para selecionar os produtos e serviços financeiros que mais se adequem às suas necessidades e disponibilidade financeira.

**Desenvolvimento Sustentável:** Contribuir, estimular e promover o desenvolvimento de uma sociedade sustentável por meio da educação, formação, cooperação e participação ativa de diversos atores sociais na construção de soluções coletivas que promovam o bem comum e o desenvolvimento sustentável. O eixo Desenvolvimento Sustentável do Instituto Sicoob tem como finalidade, promover e reconhecer iniciativas de impacto positivo local, engajar empregados para ações voluntárias e capacitar pessoas para criar oportunidades e reduzir desigualdades.

### LANÇAMENTO NACIONAL

O Instituto Sicoob foi oficialmente lançado para todo o Sistema durante a 4ª edição do Pense Sicoob, realizado em Brasília em setembro. O evento, que reúne todas as lideranças do Sicoob, foi palco da apresentação de seu modelo de atuação nacional e processo de interação com as Cooperativas. Neste primeiro ano, o Instituto Sicoob se dedicou a ouvir e dialogar com nossas lideranças sobre o modelo de estruturação do Instituto nas Centrais, e realizar as primeiras capacitações das equipes regionais para alinhamento e consolidação do modelo de atuação local. Satisfatoriamente, já no primeiro ano, o Instituto Sicoob obteve a adesão de todas as Centrais e executou iniciativas sistêmicas piloto, atuando na mobilização de todas as entidades do Sistema por ocasião da Semana ENEF e Dia C, conduzindo ainda, a implementação do programa Clínicas Financeiras, nestes eventos.

### PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Desde sua fundação, há 14 anos, o Instituto Sicoob vem acumulando expertise e desenvolvendo tecnologia social para gerar impacto positivo junto às comunidades e contribuir para o desenvolvimento local. O know-how adquirido ao longo dos anos e sua comprovada capacidade em implementar programas e projetos sociais em escala, gerando impacto e transformando realidades, foram amplamente reconhecidos em diversas oportunidades por diferentes Instituições nacionais, estaduais e regionais.

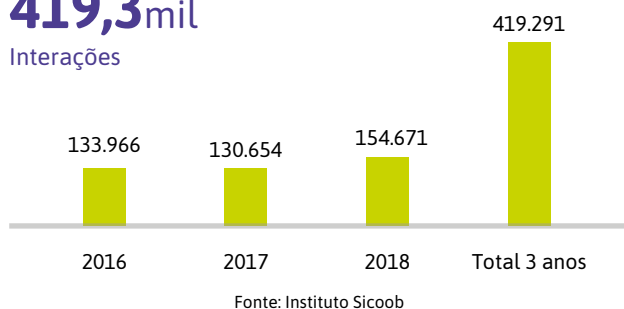
### INTERAÇÕES COM A COMUNIDADE

Por meio dos programas e projetos vinculados aos eixos estratégicos, eventos educacionais, capacitações de público interno e externo, voluntários e outras ações relacionadas à sua atuação, o Instituto Sicoob interagiu com 419,3 mil pessoas nos últimos três anos. É importante ressaltar que este desempenho refere-se, principalmente, ao período

em que suas operações abrangiam somente as regiões de atuação do Sicoob Central Unicoob e Sicoob Central Rio. Em 2018, ano de sua nacionalização, as atividades do Instituto Sicoob se concentraram em estruturar as operações nas demais regiões e somente iniciativas pontuais foram realizadas, conforme mencionado anteriormente. Para 2019, nossa expectativa é iniciar as primeiras implantações dos programas e projetos do Instituto Sicoob em outros Estados, conjuntamente com as Centrais e Singulares, o que contribuirá para o incremento dos números, pela inclusão de novas regiões de atuação.

**419,3mil**

Interações



**7**  
Estados e  
no Distrito  
Federal

**162**  
Municípios

Para saber mais sobre o Instituto Sicoob [clique aqui](#) ou use o QR Code.



**Luiz Edson Feltrim**  
Superintendente – Instituto Sicoob

Historicamente as Cooperativas exercem papel fundamental junto às comunidades onde atuam, com grande relevância no contexto de seu desenvolvimento. E uma vez que os esforços que hoje são empenhados estejam reunidos sob a égide de uma agenda única, o movimento ganha força e, conseqüentemente, passa a caminhar a passos mais largos em direção às mudanças que queremos promover.

Acreditamos fortemente, que a experiência do Instituto Sicoob em mobilizar pessoas, articular parcerias estratégicas e implementar programas e projetos em escala, com metodologias testadas e já aplicadas com sucesso, tem grande potencial para fortalecer nossas ações junto às comunidades.

E a adesão de todas as nossas Cooperativas Centrais, com suas estruturas regionais já capacitadas pelo Instituto Sicoob e operacionais, nos permitirá empreender as primeiras iniciativas sistêmicas já em 2019.

Estamos confiantes que neste esforço conjunto, coordenado pelo Instituto Sicoob, reforçaremos nossa contribuição sistêmica com a Sustentabilidade no Sicoob, difundindo o cooperativismo, promovendo a Cidadania Financeira e o Desenvolvimento Sustentável das comunidades.



## PROGRAMA VOLUNTÁRIO TRANSFORMADOR



É crescente o número de profissionais que ingressam nas organizações para compartilhar um propósito, e com expectativa de que o voluntariado faça parte de suas carreiras. No Sicoob, nós apoiamos suas aspirações. Em todas as entidades do Sistema, funcionários e dirigentes têm a oportunidade de se engajarem nas iniciativas conduzidas pelo Instituto Sicoob. Todos são acolhidos e capacitados pelo Instituto Sicoob por meio do programa

Voluntário Transformador. Com metodologia própria, lançada em 2018, o programa foi especialmente desenvolvido para engajar nossos profissionais voluntários à agenda social do Instituto Sicoob, construindo uma força mobilizadora que permite escala e capilaridade aos programas e projetos, para benefício de um número cada vez maior de pessoas, e a concretização da entrega social que queremos prover às comunidades onde atuamos.





Em 2018, o Instituto Sicoob, conduziu o lançamento do programa Voluntário Transformador, em Brasília (DF), com a participação de dirigentes e funcionários da Confederação, do Bancoob, do Sicoob Planalto Central, Ponta Administradora de Consórcios e Cabal Brasil. No Distrito Federal, o programa já conta com a adesão de 87 pessoas já capacitadas pelo Instituto Sicoob.

No Paraná, Pará e no Rio de Janeiro, onde o programa foi implementado há mais tempo, foi realizado o lançamento da nova metodologia em ação que reuniu 2.955 par-

ticipantes, entre funcionários e dirigentes dos três Estados.

Ainda em 2018 o Instituto Sicoob, em projeto de cooperação interna com o Sicoob Universidade, lançou o curso on-line para capacitação de funcionários e dirigentes no programa Voluntário Transformador, para oportunizar acesso a todos os empregados do Sistema. O módulo on-line apresenta o programa e realiza a primeira etapa de sensibilização, compartilhando informações sobre voluntariado corporativo, o papel do voluntário e como atuar apoiando os programas do Instituto.

# COMPROMETIMENTO

com o modelo de negócio  
e o desenvolvimento  
das comunidades

ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS

COMUNIDADES

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL: ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIO



Difundir o Cooperativismo e o modelo de negócios para crescer.  
FOR | OR | DE | OS | OG

**Relevância do Tema:** Atualmente, os modelos econômicos têm sido amplamente questionados. A atuação puramente orientada pelo lucro e a disparidade na distribuição de renda aumenta a desigualdade e afeta as perspectivas de sustentabilidade em longo prazo. As instituições financeiras atribuí-se papel relevante neste contexto. Em relação a como liberam recursos, selecionam seus ativos, promovem o acesso, e principalmente, sobre sua visão de lucro. A concentração de riqueza observada e atribuída ao Setor Financeiro reduz os níveis de confiança nas instituições e compromete sua licença social para operar.

Neste contexto, perguntamos aos nossos stakeholders qual a relação do Sicoob com a Sustentabilidade, apresentando aspectos econômicos, sociais, ambientais e o modelo de negócio cooperativo. Como resultado da consulta, 82,3% do público total considera que nossa relação com a sustentabilidade está pautada no conceito do cooperativismo e na reciprocidade que orienta nosso modelo de negócios.

Na opinião dos nossos stakeholders, oferecemos um modelo de negócios socialmente benéfico, que disseminado, ajuda a expandir os negócios, e estender seus benefícios a um maior número de pessoas, fortalecendo um modelo econômico mais igualitário e que contribui com a redução das desigualdades. Ainda na visão de nossas partes relacionadas, estamos diante de um cenário de oportunidade, em que a sociedade está mais propensa a estabelecer relações econômicas justas, responsáveis e sustentáveis com as organizações.

Tornou-se evidente na análise, que nosso modelo de negócio cooperativo nos diferencia das demais instituições financeiras, aumenta nossa competitividade, e nos torna mais fortes e atrativos. No entanto, para isto, devemos posicionar conjuntamente social e econômico. Fato contrário apresentaria risco para o modelo de negócio. Por exemplo, a Cooperativa de Crédito pode ter fortes laços sociais, de confiança, cooperação e participação, e ao mesmo tempo, não estar crescendo e se fortalecendo financeiramente. Ou poderia ter um bom desempenho e crescimento, mas ao mesmo tempo, ter seu capital social se dissipando. [102-15](#)

### COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Disseminar a cultura cooperativista sempre foi uma agenda prioritária para nós. Está relacionada ao 5º princípio do cooperativismo, educar, formar e informar, que nos atribui responsabilidade no desenvolvimento de pessoas e fortalecimento do cooperativismo. É consenso em nossas

Cooperativas que fazê-lo é essencial para fortalecer nossos negócios, portanto, estamos empenhados em adotar práticas sistêmicas para disseminar o cooperativismo, o que é evidenciado pela adesão de nossas 16 Centrais ao Instituto Sicoob, que vem apoiar a implementação de uma agenda única, conjuntamente com todas as entidades do Sistema.

A agenda do Instituto Sicoob, em especial no eixo de Cooperativismo e Empreendedorismo, está voltada a disseminar o cooperativismo como forma de fortalecer nosso capital social e relacional, e aumentar nossos níveis de engajamento com as comunidades. Este trabalho de engajamento, que se iniciará a partir de 2019, será fundamental para o fortalecimento dos negócios, uma vez que o engajamento eficaz com as comunidades renova nossos princípios de interesse pela comunidade e reduz os riscos de declínio do nosso capital social e relacional, construído nas relações estabelecidas com as comunidades. Fato contrário criaria um déficit social em nossa finalidade cooperativa, nos equiparando a modelos onde não há a reciprocidade. O Instituto Sicoob contribuirá para o fortalecimento do nosso capital social e relacional ampliando nossa rede de relacionamento, encorajando e incorporando comportamentos, atitudes e crenças, mutuamente benéficas junto às comunidades.

Paralelamente, nosso capital social também se desenvolve no aspecto econômico, já que nossos produtos e serviços se mostram totalmente benéficos para a sociedade. Acreditamos que a educação cooperativa também é um meio de promover transformações nas relações econômicas com igual relevância, pois ao lado do social, o econômico está na base do cooperativismo que, historicamente, foi criado e adotado para resolver desafios sociais e problemas econômicos.

Atualmente, nossa área de Marketing e Comunicação desenvolve campanhas sistêmicas para difundir os benefícios econômicos do modelo de negócios cooperativo, usando os mais diversos canais de comunicação, internos e externos, e orientando e fornecendo padrões sistêmicos de comunicação a todas as entidades do Sicoob. No entanto, somos conscientes de que estas ações devem ser intensificadas e conduzidas de forma cada vez mais sistêmica e padronizada, para aumentar sua visibilidade, abrangência e frequência, apoiando de maneira eficaz o processo de conscientização da população sobre os benefícios sociais e econômicos gerados pelo Sicoob, para que desta forma, um número maior de pessoas também possam usufruí-los, se associando ao Sicoob.

### COMO DIFUNDIMOS O COOPERATIVISMO

Trabalhamos a difusão do cooperativismo através de ações voltadas a variados públicos, quais sejam, nossos empregados, cooperados e comunidades, empreendendo atividades distintas para pessoas de diferentes faixas etárias, em todo o Brasil. A difusão do cooperativismo para os nossos públicos internos, empregados e cooperados, é conduzida pelo Sicoob Universidade, e aquela voltada às comunidades, está sob a coordenação do Instituto Sicoob, que possui um eixo de atuação dedicado exclusivamente ao Cooperativismo e Empreendedorismo, dedicando-se desenvolver e implementar programas e projetos sistêmicos voltados à educação cooperativista. O Instituto Sicoob também tem como um de seus objetivos



estratégicos, a disseminação do cooperativismo em todas as suas iniciativas.

Para o público interno, dispomos de soluções educacionais em Cooperativismo, estruturadas e conduzidas pelo Sicoob Universidade, para capacitar os empregados de todas as entidades do Sistema. As soluções ofertadas na modalidade on-line disponibilizam trilhas que abordam conteúdos variados do cooperativismo, e já realizaram mais de 120 mil capacitações. Também voltado ao público interno, todas as entidades do Sicoob, realizam programas de sensibilização na integração de novos empregados. Para nós, trabalhar a educação cooperativista para os empregados, é compartilhar nosso propósito e formar multiplicadores internos que compreendendo a essência do cooperativismo, têm a oportunidade de refletirem diariamente a maneira como fazemos negócios, como nos relacionamos com nossos cooperados e com as comunidades. São eles que, alinhados aos nossos princípios e valores, expressam a identidade do Sicoob, todos os dias.

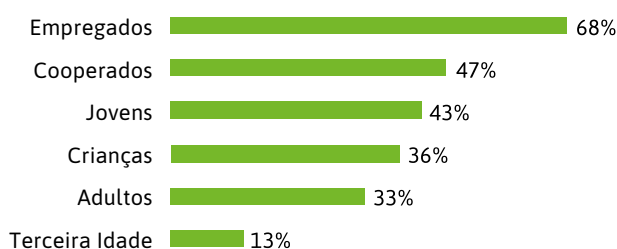
Embora não tenha sido possível consolidar dados quantitativos, pela pluralidade das iniciativas, que são influenciadas pelas dinâmicas locais com as quais cada Cooperativa interage, mapeamos diversas iniciativas de impacto socioeconômico, como por exemplo, microcrédito a juro zero, microfinanças solidárias, programas de incentivo à educação com taxas reduzidas, microcrédito à agricultura familiar, dentre outros. Para dimensionar os benefícios locais gerados por nossas Cooperativas, nos dedicaremos a desenvolver um modelo padrão de registro que nos permita alocar todas as iniciativas, e assim, mensurá-las mais detalhada e adequadamente nos próximos ciclos de relatório.

Soluções Educacionais	Número de Capacitações
Boas Vindas Sicoob	22.591
Cooperativismo Episódio 1 Cooperativismo	20.140
Cooperativismo Episódio 2 Cooperativas de Crédito e Sicoob	20.021
Cooperativismo Episódio 3 Principais diferenças entre as Cooperativas	19.981
Cooperativismo Episódio 4 Participação dos Cooperados	19.961
Cooperativismo de Crédito e Institucional	19.992
<b>Total</b>	<b>122.686</b>

Fonte: Sicoob Universidade

Para os nossos cooperados, complementarmente às iniciativas locais implementadas pelas nossas Cooperativas Centrais e Singulares, em 2019 também iniciaremos programa sistêmico de educação cooperativista. O programa que será conduzido pelo Sicoob Universidade, tem como objetivo fortalecer o vínculo entre cooperado e Cooperativa, e estimular sua participação e comprometimento junto às nossas Cooperativas, a partir de um modelo educacional especialmente estruturado para o desenvolvimento do cooperado. Localmente, 47% de nossas Cooperativas, dentro da amostra consultada pelo Censo Social Sicoob 2018, realizam ações voltadas à educação cooperativista para cooperados.

### Educação cooperativista realizada pelas Cooperativas Centrais e Singulares – Público beneficiado



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Nossas Cooperativas, Centrais e Singulares, também empreendem ações para difundir o cooperativismo em suas regiões de atuação, para diferentes públicos e faixas etárias. Dentre as atividades desenvolvidas, as implementadas em parceria com escolas, por exemplo, têm se destacado em muitos municípios e recebido apoio de outros atores locais, regionais e nacionais para o fortalecimento da cultura cooperativista. Importante ressaltar que em diversos municípios brasileiros, decorrente do trabalho realizado pelas Cooperativas, e dos excelentes resultados proporcionados pela educação cooperativista nas escolas municipais, o tema tornou-se oficialmente parte da grade curricular de ensino, integrando a formação de crianças, adolescentes e jovens. Dentre as experiências aplicadas, há importantes iniciativas práticas que associam o cooperativismo ao empreendedorismo e à educação financeira. Com esta abordagem transversal, as iniciativas vêm desenvolvendo conhecimento mais amplo e adequado à futura aplicação pessoal e profissional, e promovendo, simultaneamente, educação e cidadania. O instrumento mais eficaz para isto tem sido as Cooperativas educacionais, com modelos desenvolvidos localmente e nosso modelo para aplicação sistêmica, proposto na agenda do Instituto Sicoob.

### NOSSAS COOPERATIVAS EDUCACIONAIS

Por meio das Cooperativas educacionais, observamos significativas mudanças de cultura, comportamento e evolução de indicadores sociais em pequenos municípios onde a educação cooperativista acontece de maneira abrangente, contínua e estruturada. Os programas, que são essencialmente voltados à educação de crianças, jovens e adolescentes, desenvolvem nesta nova geração, habilidades e competências que são essenciais para o seu futuro profissional e pessoal.

**Cooperativa Educacional de São Roque de Minas:** Em São Roque de Minas (MG), por exemplo, a fundação da Cooperativa Educacional de São Roque de Minas, que atua com projeto integrado de educação cooperativista, empreendedora e financeira, e foi criada para formar futuras lideranças, inspirou o Movimento Coopeducação, que expandiu o programa educacional além das fronteiras de São Roque, e atualmente

Educação Cooperativista para crianças e jovens, formando uma nova geração de brasileiros empreendedores, e conscientes do valor social gerado pelo desenvolvimento econômico sustentável.

possui 232 empreendimentos escolares, em 60 escolas de nove municípios da área de atuação do Sicoob Saromcredi. Em 2018, o Programa beneficiou mais de 17 mil alunos e envolveu 1.700 professores, com investimento de R\$ 2 milhões provenientes do FATES. Nos últimos três anos, o Programa beneficiou 34 mil alunos. O modelo integrado adotado pela Cooperativa Educacional de São Roque de Minas, que também envolve educação financeira, vem formando uma nova geração de potenciais cooperados, e cidadãos com hábitos financeiros mais adequados. Como resultado, o Sicoob Saromcredi, atualmente, tem cerca de 4.000 associados na faixa etária entre 0 e 17 anos, com volume de aplicação/poupança próximo a R\$ 4 milhões. O Programa tem parcerias institucionais com o SEBRAE, Prefeituras Municipais e Superintendências Regionais de Ensino, e apoio do Banco Central, por meio da AEF-Brasil, e SESCOOP/OCEMG.

**Cooperativas Escolares de Chapada Gaúcha:** O Sicoob Credichapada, de Chapada Gaúcha (MG), também trabalha com Cooperativas escolares educativas. Atualmente são 4 unidades em operação, com 280 alunos cooperados. O Programa de Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira, apresenta uma estrutura inovadora, resultante das parcerias entre o Sicoob Credichapada, SEBRAE, Rede Pública de Ensino, Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e Banco Central do Brasil (BCB). É aplicado nas escolas municipais e estaduais de Chapada Gaúcha e em outros 4 municípios da área de atuação do Sicoob Credichapada. O programa propõe mudança de comportamento, desenvolvimento de habilidades por meio de metodologias inovadoras e interdisciplinares, e prevê inserção de uma disciplina curricular específica - já inserida nas escolas municipais de Chapada Gaúcha - em que os alunos passem a conhecer, analisar e aplicar os sete princípios cooperativistas, aprender sobre empreendedorismo e gestão das finanças pessoais.

**Cooperativa Mirim:** Programa para implementação sistêmica, desenvolvido pelo Instituto Sicoob, que prepara e apoia a constituição de Cooperativas educacionais em escolas, e outras instituições, que atendam crianças e adolescentes de escolas públicas e privadas. As Cooperativas Mirins são constituídas pelos próprios alunos que, supervisionados por um professor orientador, capacitado pelo Instituto Sicoob, se unem voluntariamente para viver a prática do cooperativismo. A vivência prática prevê a constituição de toda estrutura de governança Cooperativa, estatutos e regimentos, além da definição da atividade cooperativa. As Cooperativas são dirigidas pelos próprios alunos (membros) que têm a oportunidade de desenvolver competências e habilidades, cultura empreendedora, senso de coletividade, hábitos e atitudes alinhados aos princípios do cooperativismo e às Competências para o Século XXI. Anualmente, os alunos associados são avaliados pelos orientadores, conforme os requisitos do Estudo Educação para a Vida e o Trabalho - Desenvolvendo e Transferindo Habilidades para o Século 21, do National Research Council (NRC). A avaliação, que começou a ser aplicada há dois anos, vem apresentando

#### Cooperativa Mirim

**23** Cooperativas educacionais em operação

**752** associados  
Paraná, Rio de Janeiro e Pará.

altos resultados na avaliação de habilidades cognitivas, interpessoais e intrapessoais. A metodologia desenvolvida pelo Instituto Sicoob contempla material didático completo que apresenta o conteúdo, adaptado a cada faixa etária, de forma dinâmica e atraente aos participantes. O material compreende guia metodológico e guia orientador para o professor, além dos guias do associado mirim. O programa Cooperativa Mirim tem atualmente 23 Cooperativas mirins em operação, totalizando 752 associados, no Paraná, Rio de Janeiro e Pará.

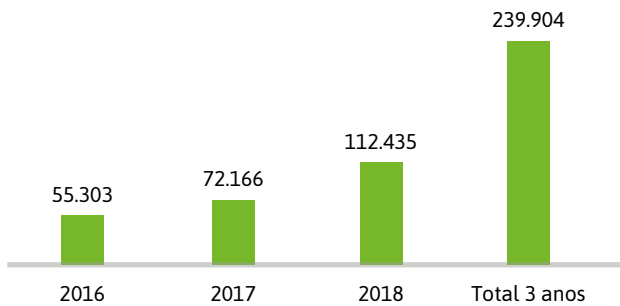
Os casos de sucesso dos programas locais realizados pelas nossas Cooperativas e pelo Instituto Sicoob, nos desafiam a ampliar os benefícios, hoje gerados nestas localidades, para um número maior de comunidades em todo o Brasil, atuando com metodologia sistêmica. Este processo será conduzido pelo Instituto Sicoob, em conjunto com as Centrais e as Singulares para que possamos ampliar a abrangência das Cooperativas educacionais, cuja metodologia já está disponível a todas as nossas entidades, com as quais compartilharemos experiências, aprendizados, processos estruturados e metodologias para expandir este modelo que tem se mostrado eficiente na geração de impacto positivo junto às comunidades.



#### COMUNIDADES

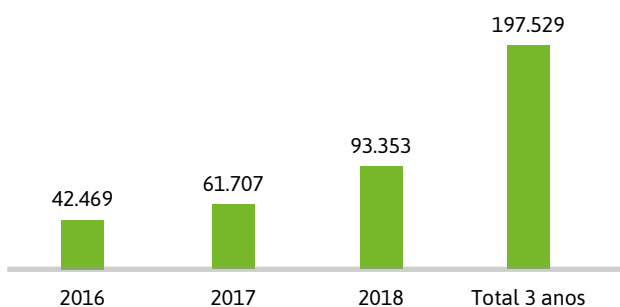
Por meio das iniciativas conduzidas pelo Instituto Sicoob, nos últimos três anos, disseminamos a cultura cooperativista para mais de 239 mil pessoas, sendo que 197 mil foram beneficiadas diretamente com os programas do eixo Cooperativismo e Empreendedorismo. A partir de 2019, com a estrutura do Instituto Sicoob nas Centrais, já atuando em todo o Brasil, acreditamos que alcançaremos números ainda mais expressivos nos próximos dois anos, quando deveremos ter a agenda do Instituto plenamente implementada junto às Centrais e Singulares.

### Disseminar a cultura cooperativista - público alcançado



Fonte: Instituto Sicoob

### Número de beneficiados - programa do eixo Cooperativismo e Empreendedorismo



Fonte: Instituto Sicoob

### OUTROS PROGRAMAS E PROJETOS

**Concurso Cultural:** Programa desenvolvido e implementado pelo Instituto Sicoob com a finalidade de abordar o tema Cooperativismo junto aos alunos do ensino fundamental de escolas públicas e privadas. O programa, de alta capilaridade, fortalece a cultura da cooperação ao promover o debate em salas de aula e incentivar a produção de desenhos e redações sobre o tema. Os trabalhos entregues pelos alunos ao final do concurso são avaliados por uma comissão julgadora e as três melhores produções de cada categoria são premiadas nas etapas: local, regional e nacional. Em 2018, o programa atendeu 35.006 alunos em 5 Estados.

**Cooperjovem:** O Programa criado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) é adotado e aplicado por diversas Cooperativas do nosso Sistema. Tem como objetivo disseminar o cooperativismo entre os jovens nas escolas públicas e privadas, inserido com proposta educacional baseada nos princípios, valores e práticas que embasam a doutrina do cooperativismo. No âmbito do Instituto Sicoob, a entidade, agora com agenda sistemática, continuará apoiando a adoção do programa pelas estruturas regionais do Instituto nas Centrais. Em 2018, as Centrais Sicoob Unicoob e Sicoob Central Rio aplicaram o programa a 47.842 alunos, em 304 escolas de suas regiões de atuação. Com o apoio do Instituto Sicoob, desde o início da parceria em 2012, o Cooperjovem já atendeu 115.910 alunos.

**Palestras de Educação Cooperativista:** As palestras de educação cooperativista são ações pontuais realizadas por nossas Cooperativas junto às comunidades. De rápida duração, os talks sobre cooperativismo destinam-se a uma sensibilização inicial dos participantes, abordando os princípios, valores e ramos do cooperativismo, e é aberta a toda a comunidade, em escolas, universidades, empresas, instituições e outras entidades locais. As palestras, realizadas pelas regionais do Instituto nas Centrais Sicoob Unicoob e Sicoob Central Rio em 2018, foram ministradas pelos nossos voluntários capacitados pelo Instituto Sicoob, para 9.753 pessoas. Ao final das palestras, o público presente participa de uma dinâmica de avaliação sobre sua percepção do cooperativismo pós-apresentação dos seus conceitos. Nestas avaliações, 99% dos participantes das palestras declaram ter compreendido a diferença entre o modelo cooperativo de crédito e as demais instituições financeiras.

99,0%	Diferencia o Sistema Cooperativo do sistema bancário convencional
93,2%	Considera a possibilidade de se associar a uma Cooperativa de Crédito
95,4%	Compartilhará o que aprendeu com amigos e familiares

A palestra é uma modalidade de disseminação em escala do cooperativismo, adotada pelas Cooperativas, que focada no público adulto e aplicada por facilitadores capacitados, torna-se um veículo importante para difundir nosso modelo de negócio de forma ágil e dinâmica, facilmente aplicável com potencial para apoiar a expansão dos negócios.

**Conexão Sicoob:** O Conexão Sicoob é um road show sobre cooperativismo, que percorre o Brasil, compartilhando nosso modelo de negócios com o público universitário, evidenciando o alinhamento entre nosso modelo de negócios e o propósito do público jovem. O Conexão Sicoob também apresenta nossas soluções financeiras e como podemos apoiar os futuros empreendedores do Brasil. Além do calendário anual nas Universidades, o Conexão Sicoob também participa do ENEJ - Encontro Nacional das Empresas Juniores, que este ano aconteceu em Ouro Preto (MG). Em 2018, o road show do cooperativismo de crédito contou com a presença de 6 mil participantes.



## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL: COMUNIDADES



Investimento social e diálogo com as comunidades para promoção do desenvolvimento local.

COM | OS | OG | DE | PAR

**Relevância do Tema:** As Cooperativas têm em sua gênese o envolvimento comunitário. Sua sustentabilidade institucional deve estar amparada em sua missão, princípios e valores que norteiam estrategicamente suas ações, materializando seu propósito e o papel que desempenha no tecido social e na economia local. O envolvimento com os interesses e o desenvolvimento das comunidades fortalece sua identidade, amplia sua visibilidade, e a distingue das demais formas organizacionais. Ao conciliar seu propósito com os aspectos sociais e econômicos de sua atividade, a Cooperativa ajusta-se ao escopo para o qual foi idealizada. No caso da Cooperativa de Crédito, sua responsabilidade torna-se ainda mais abrangente decorrente dos efeitos positivos ou negativos advindos dos impactos diretos e indiretos resultantes da operação financeira.

Para nossos stakeholders, a perenidade e fortalecimento dos nossos negócios estão diretamente ligados à prosperidade de todas as partes relacionadas, especialmente ao desenvolvimento das comunidades, que está intrinsecamente relacionado à nossa atividade como Cooperativa de Crédito. Para os grupos consultados, como maior Cooperativa de Crédito do Brasil, que detém capacidade de inovação, sólida atuação em rede, alta capilaridade, conhecimento do tecido social local, e principalmente como intermediários na alocação de recursos financeiros, devemos concentrar esforços para liderar o desenvolvimento das comunidades onde atuamos e evitar impactos negativos, diretos e indiretos, decorrentes de nossas atividades. Para tanto, cada ente cooperativo deve estabelecer e manter diálogo com a comunidade, por meio de suas entidades representativas, de forma a compreender o ambiente econômico e social para desenvolver soluções de negócios e investimentos sociais ajustados às necessidades locais e que promovam o desenvolvimento das comunidades. [102-15](#)

### COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#) | [203-1](#)

Como parte da sociedade, também é nossa responsabilidade ajudar a moldar um ambiente próspero em nosso entorno. Promovemos o desenvolvimento das comunidades de diversas formas, principalmente, pelos efeitos positivos de nossos produtos e serviços sobre a economia local e pelos ganhos diretos e indiretos gerados. Além disso, também consideramos nossa prestação de serviços, responsável e acessível em todo o País, principalmente em localidades onde somos a única instituição financeira, como importante contribuição para as comunidades. Adicionalmente, nossa forte presença no interior, notadamente em pequenos e médios municípios, é parte de como promovemos o

desenvolvimento local. Nestas localidades, normalmente menos privilegiadas em decisões de investimentos, estamos fomentando a economia, gerando emprego e renda, e suportando financeiramente negócios locais.

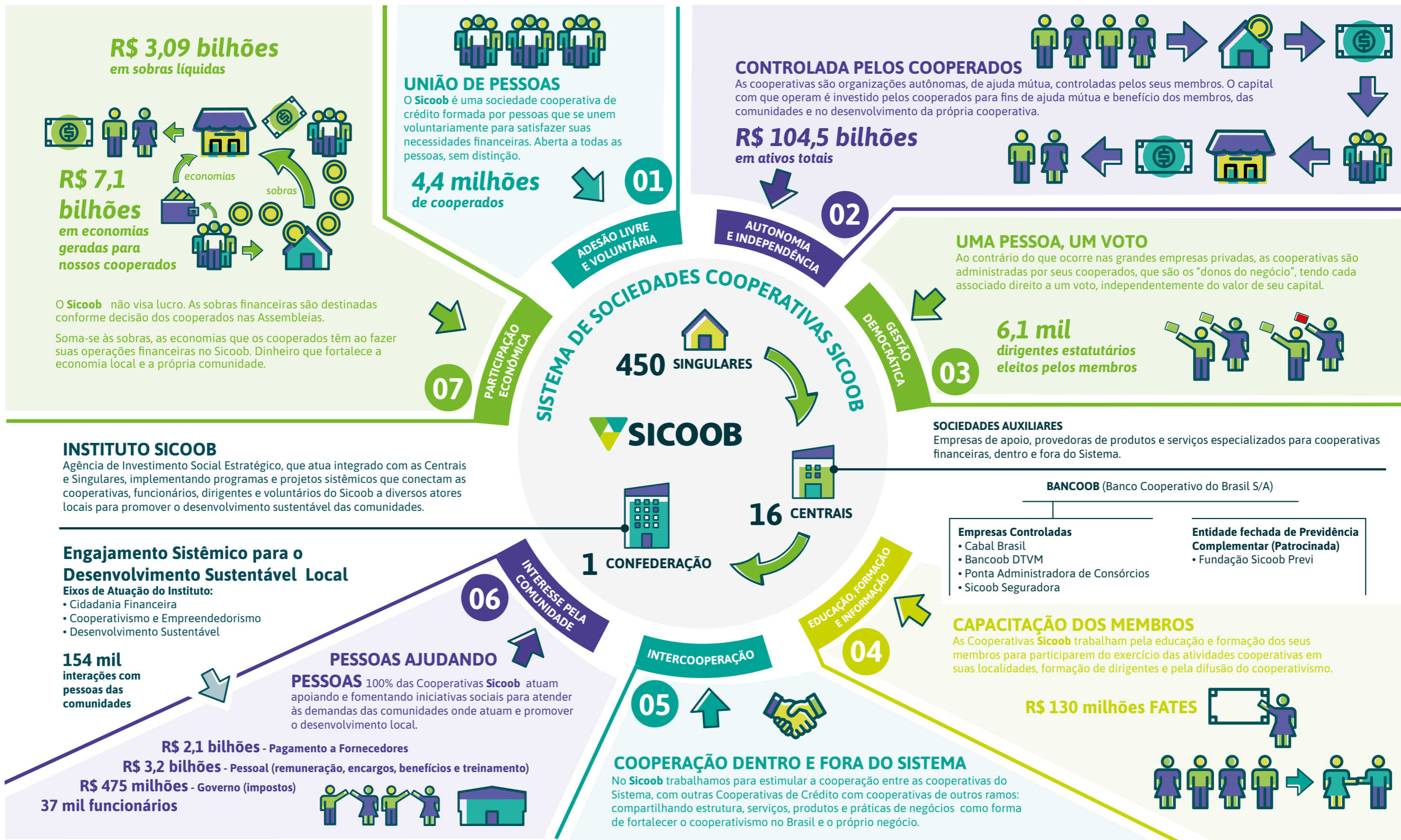
Em relação aos negócios locais, dentre nossos cooperados pessoa jurídica, 94,5% das que se beneficiam dos ganhos diretos e indiretos que geramos são micro e pequenas empresas. Fato de que os ganhos são relevantes e fortalecem os pequenos negócios locais é que somos a única instituição financeira de 92,3% dos nossos cooperados pessoa jurídica. Além disso, temos registrado crescimento de cooperados pessoa jurídica nos últimos três anos, sendo que somente em 2018, crescemos 19,0% no segmento. Isto nos estimula e nos desafia a sermos cada vez mais eficientes, já que exercemos um papel de grande relevância em um dos principais pilares econômicos brasileiros, considerando que micros e pequenas empresas representam 99,0% do total de estabelecimentos privados do país e respondem por 52% do total de empregos com carteira assinada existentes no Brasil. Portanto, ao atender com plenitude às necessidades deste perfil de cooperado, estamos fortalecendo seus negócios e ao fazê-lo, também estamos contribuindo para a retenção de emprego, e consequentemente com o crescimento econômico e desenvolvimento das comunidades.

Além dos ganhos diretos e indiretos, também nos esforçamos para oferecer aos nossos 4,4 milhões de cooperados uma excelente experiência, colocando-os no centro de todas as nossas operações, projetando nossos processos, produtos e serviços a partir de sua perspectiva. Nosso objetivo é ser transparente e responsável, para estabelecer relacionamentos de longo prazo baseados na confiança. Ajudamos nossos cooperados para que tomem decisões conscientes, apoiando sua educação, inclusão e integridade financeira. Nossa posição de liderança entre nossos pares é resultado de nosso foco na experiência do cooperado, que está no centro de nosso modelo de negócios.

No aspecto social, nos engajamos em iniciativas de interesse das comunidades em todo o Brasil, apoiando, participando e fomentando suas ações. Numerosos projetos e iniciativas são implementadas em conjunto com parceiros estratégicos, entidades locais e organizações da sociedade civil. Também incentivamos e capacitamos nossos empregados (funcionários e dirigentes) para atuar como voluntários em apoio às comunidades onde estamos presentes. Além disso, contribuimos para o seu desenvolvimento profissional, oferecendo cursos de capacitação, continuamente, para aquisição de novas competências e habilidades.



# SICOOB - VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO





## PIB de São Roque de Minas tem aumento de 58,7%, em 8 anos

*Pequeno município de Minas Gerais, que passava por crise, tem avanço significativo no desenvolvimento econômico e social, após a chegada do SICOOB Saromcredi que fomenta, até hoje, o arranjo produtivo local.*



A pequena cidade de São Roque de Minas (MG) está localizada na Serra da Canastra, conhecida pelo famoso Queijo da Canastra, produzido artesanalmente na região. Hoje, o município tem 6.686 habitantes que se orgulham do desenvolvimento regional, que conta com investimento do Sicoob Saromcredi na produção local e o Programa de Educação e Cidadania, mas nem sempre foi assim.

Em meados da década de 1990, em razão do fechamento de agentes financeiros e da crise nacional no período, a cidade vivia uma época difícil que piorou em 1991, com a liquidação do único banco da cidade: a Minas Caixa. O município tinha sua sobrevivência baseada na produção de queijos e em uma agricultura de subsistência. Além disso, enfrentava o êxodo rural e uma infraestrutura precária, que dificultava o acesso aos municípios vizinhos. Enquanto isso, os bancos se negavam a instalar uma nova agência na cidade, que diziam não ser uma praça bancária.

Neste contexto, um grupo de 22 produtores rurais, com o apoio de comerciantes locais e da Prefeitura Municipal, tomou a iniciativa de fundar uma Cooperativa de Crédito, que abriu suas portas em outubro de 1991, o Sicoob Saromcredi. Desde então, a Cooperativa vem gerando desenvolvimento econômico e social ao município.

Seu PIB vem evoluindo a cada ano, com incremento real de 58,7% no período de 2008 a 2016, significativamente superior à variação do PIB Nacional (33,7%) e Estadual (28,2%). O crescimento da população economicamente ativa foi de 52,3% e a renda per capita do município de 92,3%. Neste mesmo período, o número de empresas cresceu 29,0%. A cafeicultura, por exemplo, era pouco expressiva na região, com cerca de 350 mil pés. Hoje, com o investimento na produção e distribuição de café, conta com um parque cafeeiro com mais de 34 milhões de pés de cafés no município.

Com a chegada do Sicoob, renda per capita de São Roque de Minas avança

**92,3%**  
em 8 anos.

### Queijo Minas Artesanal da Serra da Canastra

O tradicional Queijo Minas Artesanal da Serra da Canastra, passou a ter sua produção apoiada pelo Sicoob Saromcredi no ano 2000, com parceria da ONG francesa Fert. Assim, foram possíveis viagens de intercâmbio e compras de gado para melhoria da qualidade genética do rebanho leiteiro. Um dos resultados do investimento foi a idealização de um projeto com o objetivo de garantir a identificação geográfica do queijo, concretizado com a Certificação de Origem, concedida pelo INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), o que gerou mais valor ao produto, reconhecido pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional).

Desde 2004, também existe o “Projeto Queijo Canastra”, fruto da união dos produtores das regiões da Serra da Canastra, que criaram a Associação dos Produtores de Queijo Canastra (APROCAN). O objetivo foi tornar a produção de queijo, na região, uma atividade economicamente sustentável, mantendo a cultura e o modo artesanal, mineiro e simples. O projeto tem parceria com o Sicoob Saromcredi, SEBRAE, FAEMG e demais entidades.

O reconhecimento do investimento é notório, pois os produtores de queijo da região já foram premiados no maior Concurso Mundial de Queijos, em Tours, na França (Mondial du Fromage et des Produits Laitiers). Ao todo, receberam 24 medalhas, sendo 1 de ouro, 8 de prata, 12 de bronze e 3 de super ouro – concedida quando o produto conquista nota máxima em todos os quesitos.

O queijo canastra, patrimônio nacional, é produzido há mais de 200 anos na região pelos primeiros colonizadores portugueses que chegaram ao local, sendo um prato típico e indispensável na mesa dos moradores da região da Serra da Canastra.

**Nota:** Variação real do PIB e Renda Per Capita considerando que os dados de 12/2007 foram corrigidos pelo IPC-A / IBGE (Fonte Banco Central).

## Com a chegada do Sicoob, renda per capita de Chapada Gaúcha (MG) aumenta 30% em 5 anos

*Com praticamente a mesma população economicamente ativa, que variou apenas 0,5%, a renda per capita do município avançou com a chegada de novas empresas*

A Chapada Gaúcha é uma pequena cidade que surgiu na década de 1970, quando o Governo lançou o Projeto de Assentamento Dirigido à Serra das Araras (PADSA). O intuito era trazer tecnologias inovadoras para a produção de grãos até o extremo Noroeste de Minas Gerais. Atualmente, o município é o maior produtor nacional de sementes de capim forrageiro (braquiária) e vem se desenvolvendo, econômica e socialmente, deixando a condição exploradora e extrativista, para se tornar um polo econômico e tecnológico, com o apoio do Sicoob.

O Sicoob Credichapada está em Chapada Gaúcha há 7 anos e atualmente, o município, que tem 10.266 habitantes, é o que mais cresce economicamente no Estado de Minas Gerais e é um exemplo de como o cooperativismo pode transformar comunidades.

Em apenas 5 anos desde a chegada da Cooperativa ao Município, em 2011, a variação do PIB de Chapada Gaúcha apresentou incremento real de 34,7%, significativamente superior à variação do PIB Nacional (1,6%) e Estadual (-3,5%) no mesmo período. E isto com praticamente a mesma população economicamente ativa, que variou apenas 0,5%, a renda per capita do Município cresceu 30,0% e o número de empresas que se instalaram na cidade, 47,9%. A chegada da Cooperativa na Cidade atraiu investimentos para a comunidade e ajudou a aumentar a geração de emprego, com impacto significativo no aumento da renda da população e na economia local.

Paralelamente, para difundir o cooperativismo na Cidade e envolver os jovens no movimento promissor que surgiu no Município, o Sicoob Credichapada lançou o Programa de Educação Cooperativa, Empreendedora e Financeira. O objetivo do programa é atender alunos de 11 a 18 anos, para desenvolver e exercitar o cooperativismo, comportamento empreendedor e a gestão de finanças pessoais. Essas temáticas são aplicadas de forma prática em Cooperativas Escolares, que funcionam como “laboratórios” de ensino. O Programa beneficia mais de 7 mil estudantes, em 30 escolas públicas, da área de atuação do Sicoob Credichapada e já foi o vencedor do Prêmio CONCREDE (Congresso Brasileiro do Cooperativismo de Crédito), com o 1º lugar em 2016 e o 2º em 2018, na categoria “Harmonia Social”.

Número de empresas cresceu

**47,9%**  
em 5 anos.



Em razão do Programa, foram constituídas 4 Cooperativas Escolares: a UNICOOP (Cooperativa Escolar União) na Escola Municipal Getúlio Inácio de Farias, em Chapada Gaúcha; a COOPERMOC (Cooperativa Escolar Moacir Cândido) na Escola Estadual Moacir Cândido, em Chapada Gaúcha; a JOVCOOP (Cooperativa Escolar da Escola Estadual José Manoel Cirino) no distrito de São Joaquim e a COOPERDARIO (Cooperativa Escolar Dário Carneiro), na comunidade Rio dos Bois, também na Chapada Gaúcha.

Em 2017, foi iniciado o processo de capacitação dos professores da rede Municipal e Estadual em “Cooperativismo e Gestão de Finanças Pessoais”, para mais de 700 profissionais que atuam em escolas que aplicam o Programa. O desenvolvimento dessa qualificação vem sendo feito pelo Sicoob, com o apoio do Banco Central do Brasil e do SESCOOP Nacional.

Diante do quadro de evolução de Chapada Gaúcha, podemos concluir que uma Cooperativa é capaz de transformar realidades, com iniciativas que trazem conhecimento e investimentos, gerando prosperidade para milhares de pessoas.

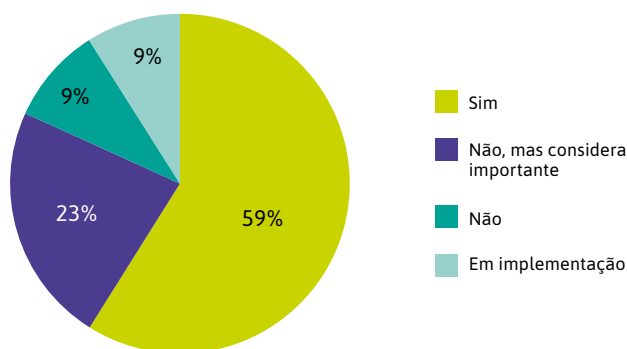
**Nota:** Variação real do PIB e Renda Per Capita considerando que os dados de 12/2011 foram corrigidos pelo IPC-A / IBGE (Fonte Banco Central).

O diálogo que estabelecemos, faz parte do nosso processo de apoio à comunidade e da compreensão mútua das necessidades e responsabilidades de cada ente. Para nós, quanto mais elevado o nível de cooperação entre o Sicoob e as entidades representativas locais, maior tende a ser nossa aderência às necessidades da economia local e mais qualificado nosso apoio em ações de interesse comunitário, pois prepondera nesta interação, o alinhamento de expectativas.

Em consulta às nossas Cooperativas, identificamos que 59% trabalham com soluções financeiras alinhadas ao

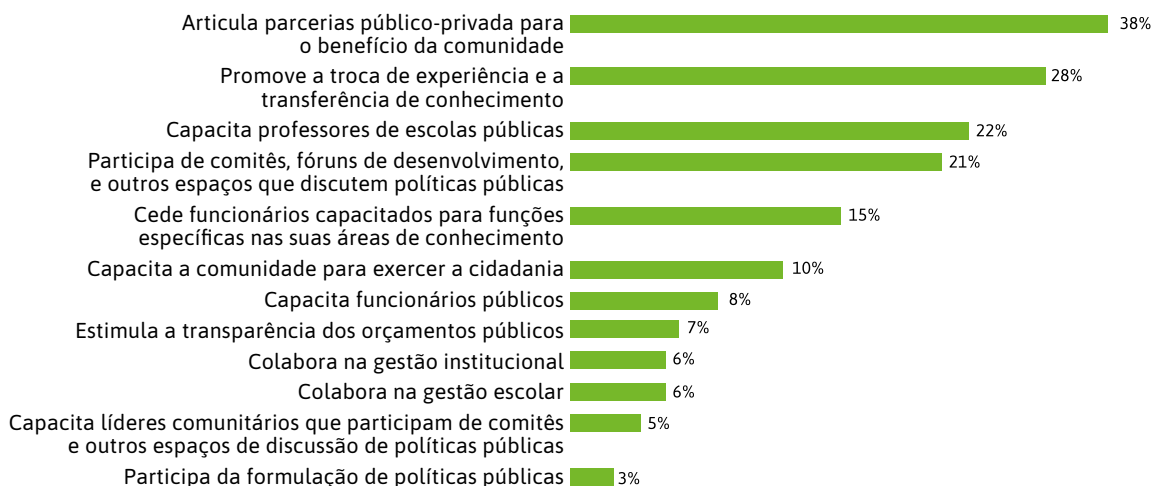
perfil da economia local, o que advém do conhecimento e proximidade com a comunidade e entendimento de suas necessidades. Esta é uma prática que devemos reforçar estimulando e orientando o mapeamento dos Arranjos Produtivos Locais (APLs), de forma a fomentar toda a cadeia produtiva e potencializar nossa contribuição com o desenvolvimento local e, conseqüentemente, alavancar o próprio negócio. Dentre as Cooperativas consultadas, também identificamos suas expectativas neste tema. Dentre aquelas que ainda não exploram sistematicamente o perfil da economia local, 9% já estão implementando e 23% consideram importante para a Cooperativa e para a região.

### Desenvolvimento local - soluções financeiras alinhadas ao perfil da economia local



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

### Envolvimento com a comunidade: Como as Cooperativas interagem com os atores locais



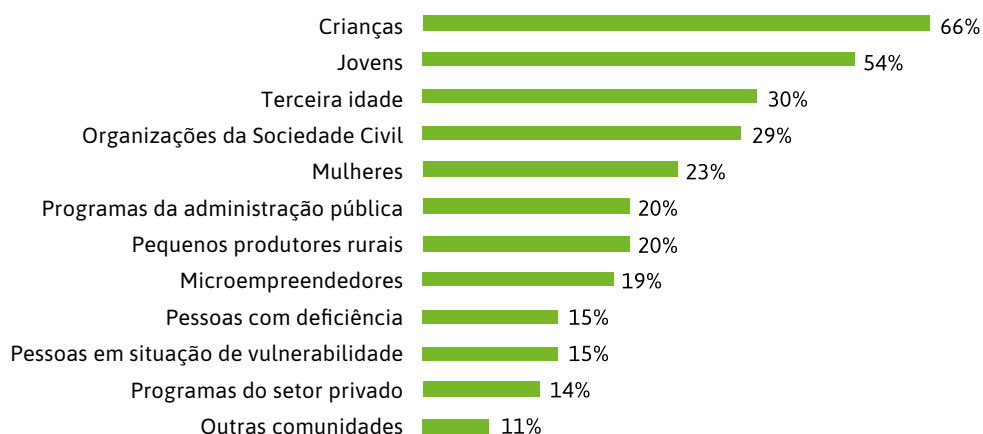
Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Dentre os grupos alvo das iniciativas sociais locais, 23% das Cooperativas apoiam ou implementam ações voltadas ao público feminino, cuja incidência está entre as cinco mais realizadas. No entanto, podemos fortalecer nossa atuação, em alinhamento com as diretrizes da ONU Mulheres. Segundo a ONU, para promover efetivamente

o desenvolvimento humano, das economias e o social, devemos incluir e apoiar as mulheres, com mais ênfase, em todas as atividades sociais e da economia, para impulsionar negócios, melhorar a qualidade de vida de mulheres, homens e crianças, e para o desenvolvimento sustentável.



## Envolvimento com a comunidade: principais beneficiados dos investimentos sociais locais

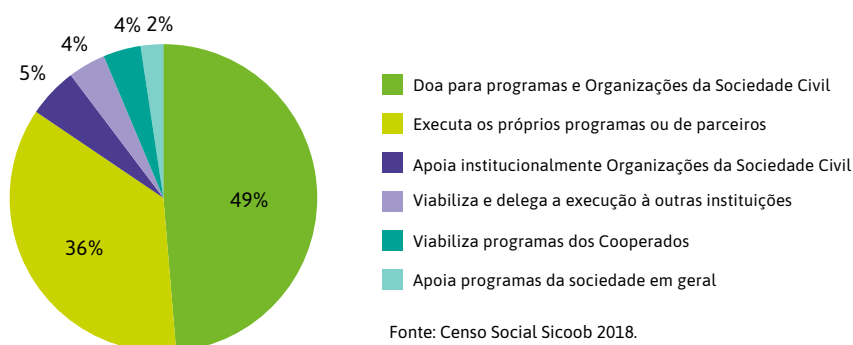


Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Predominantemente, as iniciativas sociais locais recebem apoio financeiro de nossas Cooperativas. Porém, em relação ao volume total investido, não foi possível consolidar o montante para este ano, já que atualmente não dispomos de rubrica única para tal registro. Os recursos são destinados diretamente pelas Cooperativas, e provenientes do orçamento de diversas áreas, como Marketing, Responsabilidade Social, do próprio Fates, dentre outros.

Estamos nos dedicando a estruturar uma base de coleta única para consolidar as informações referentes às iniciativas locais. Este é um processo que será desenvolvido conjuntamente com nossas Cooperativas, com vistas a implementar soluções que sejam sistemicamente viáveis e que garantam a confiabilidade dos dados que serão, posteriormente, compartilhados com nossos stakeholders nos próximos ciclos de relatórios.

## Quanto às iniciativas sociais da Cooperativa, ela predominantemente:

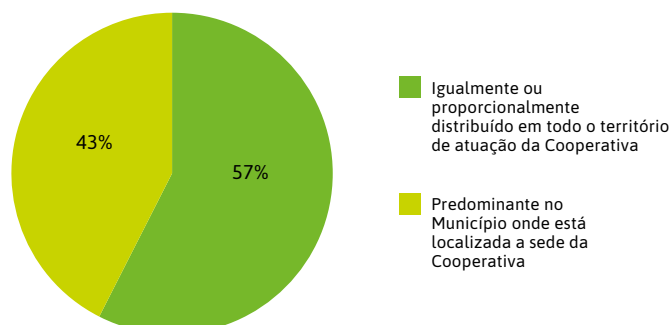


Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Embora com diferente intensidade em relação à sede das Cooperativas, todas as Singulares e Centrais, empreendem ações de envolvimento comunitário em sua área de atuação, o que envolve todas as suas operações. Para esclarecimento, consideramos "operações", neste caso,

todas as unidades que envolvem as sedes das Cooperativas e seus respectivos Pontos de Atendimento (PAs). Sendo que, em municípios onde temos mais de um PA, consideramos uma única operação, já que ações beneficiam todo o município.

## Envolvimento com a Comunidade – área de abrangência



Fonte: Censo Social Sicoob

## DESENVOLVIMENTO LOCAL – GANHOS E ECONOMIAS GERADAS 203-2

O desenvolvimento econômico que geramos, favorece diretamente as localidades onde estamos presentes. A autonomia das Cooperativas, com estruturas de governança locais e flexibilidade para alinhamento de produtos e serviços às necessidades de seu território, torna-se um diferencial para alavancar a economia local, pois possibilita transpor padrões econômicos e administrativos uniformes, que em muitos casos, não atenderia em plenitude as demandas específicas de cada comunidade.

Uma vez que nossas operações limitam-se à região de atuação de cada Cooperativa, os recursos captados localmente são reinvestidos na própria comunidade, fortalecendo seu desenvolvimento a partir de seus próprios potenciais econômicos, humanos, naturais e culturais. Nosso modelo de negócio cooperativo colabora para o desenvolvimento endógeno, em que os recursos e os serviços que o financiam são provenientes da própria localidade. Os ganhos e economias que geramos criam condições para o fortalecimento das estruturas produtivas locais, possibilitando às comunidades, conduzirem seu próprio desenvolvimento de acordo com sua complexidade e dinâmicas locais.

Contribuindo para o desenvolvimento local, este ano geramos R\$ 7,1 bilhões em economias aos nossos cooperados, advindos, principalmente da diferença de tarifas, taxas e juros sobre empréstimos e cheque especial, que são praticadas com menor custo pelas nossas Cooperativas, em comparação às outras instituições financeiras convencionais. Esta economia nos custos transacionais cria uma renda excedente que aumenta o poder de compra das famílias e a disponibilidade financeira dos pequenos negócios. Quando redistribuída na economia, gera impacto em cadeia que favorece indústria, comércio e serviços, alavancando todo o tecido econômico local. Os ganhos, também contribuem para o bem estar social das comunidades, possibilitando investimentos adicionais em educação, saúde e infraestrutura, por exemplo. Todo este movimento econômico também promove a geração de empregos indiretos e induzidos nas comunidades, e reinicia o ciclo virtuoso que chamamos, no Sicoob, de prosperidade. Além do impacto local que geramos, também contribuimos para equilibrar o mercado, influenciando na redução de tarifas, taxas e juros praticados pelo sistema financeiro.



## Exemplos de benefícios econômicos gerados FS 7

Produto Sicoob	Componente comparado	Benefício social para o Cooperado (em relação ao SFN – Sistema Financeiro Nacional)
Crédito Pessoal	Taxa de juros	Desembolso 72,1% MENOR
Cheque Especial Pessoa Física	Taxa de juros	Desembolso 48,1% MENOR
Cheque Especial Pessoa Jurídica	Taxa de juros	Desembolso 64,1% MENOR
Tarifas Pessoa Física	Tarifa	Desembolso 82,3% MENOR
Tarifas Pessoa Jurídica	Tarifa	Desembolso 88,0% MENOR
Cartão de Crédito Sicoobcard	Lucros (Participação)	Parte da receita gerada com o negócio retorna para o cooperado
	Programa de Recompensas	Devolução maior sobre compras (0,60%) / Mercado (0,30%)
Maquininha Sipag	Taxas	Desembolso entre 15% e 20% MENOR que o Mercado

Os benefícios foram apurados através de comparativo entre as médias de taxas, juros e tarifas praticadas pelas entidades componentes do sistema financeiro nacional e as praticadas pelo Sicoob em 2018.

Complementarmente aos benefícios advindos da economia gerada, este ano aferimos sobras de R\$ 3,09 bilhões. Valor que também permanece nas comunidades, uma vez que é realocado na própria Cooperativa em prol de seus associados.

Ganhos econômicos totais gerados (Em milhares de reais)	
Economias (ganhos) nas operações	7.168.250
Sobras (lucro) Líquidas do Exercício	3.086.145
<b>(=) Total dos ganhos econômicos</b>	<b>10.254.395</b>

## VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO 201-1

O valor econômico direto gerado e distribuído é a demonstração financeira que apresenta o valor que geramos através de nossas operações e a subsequente alocação de nossa receita por grupo de partes interessadas. Em nossa atividade operacional, criamos valor para uma ampla variedade de partes interessadas, incluindo cooperados, empregados, fornecedores e contratados, governo (sociedade em geral) e comunidades locais. A soma dos valores denomina nosso capital econômico.

A diferença entre o valor criado e distribuído é o valor econômico retido, destinado ao desenvolvimento e fortalecimento de nossas Cooperativas e demais entidades do Sistema, cujo conjunto de organizações é controlado pelos membros, que aprovam nas Assembleias Gerais Ordinárias, órgão supremo de decisão no Sicoob, além das retenções obrigatórias, destinações e o valor a ser distribuído aos cooperados.

A demonstração do valor adicionado foi elaborada com base nas Demonstrações Financeiras Combinadas, auditadas, e elaborado em conformidade com as recomendações de divulgação da GRI.

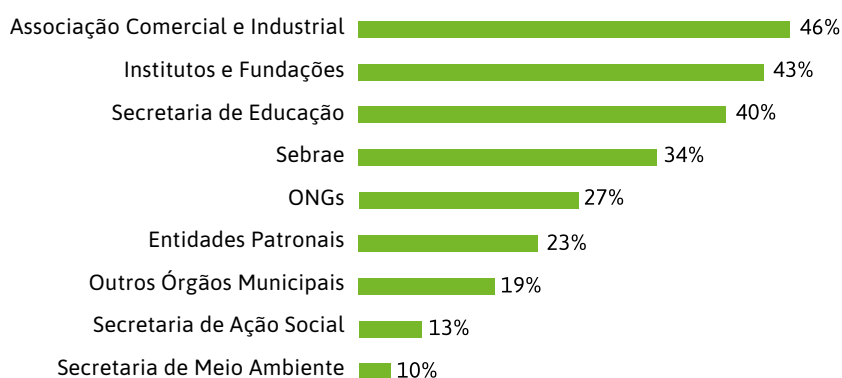
DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO	Em milhares de reais		
	2016	2017	2018
<b>Receitas</b>	<b>12.071.542</b>	<b>12.885.096</b>	<b>12.619.868</b>
(-) Despesas da intermediação financeira	4.806.441	4.429.564	3.334.071
(-) Insumos adquiridos de terceiros (Despesas administrativas)	1.853.509	2.173.378	2.143.178
<b>(=) Valor adicionado bruto</b>	<b>5.411.592</b>	<b>6.282.154</b>	<b>7.142.619</b>
(-) Depreciação e amortização	149.484	175.995	205.674
<b>(=) Valor adicionado líquido produzido pela Entidade</b>	<b>5.262.108</b>	<b>6.106.159</b>	<b>6.936.945</b>
(+) Valor adicionado recebido em transferência (Resultado de participações em controladas e coligadas)	16.967	39.488	51.278
<b>(=) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>5.279.075</b>	<b>6.145.647</b>	<b>6.988.223</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:</b>			
<b>Pessoal</b>	<b>2.409.076</b>	<b>2.806.623</b>	<b>3.224.016</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	<b>315.348</b>	<b>396.817</b>	<b>475.462</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros (aluguéis)</b>	<b>135.206</b>	<b>159.894</b>	<b>202.600</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>	<b>2.419.445</b>	<b>2.782.313</b>	<b>3.086.145</b>
• Juros sobre Capital Próprio	812.174	733.871	570.950
• Dividendos	7.753	8.296	10.881
• FATES - Fundo de Assist. Técnica, Educ. e Social	151.002	163.126	130.461
• Valor Econômico Retido	1.448.516	1.877.020	2.373.853

## DIÁLOGO E ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE 413-1

No Sicoob, trabalhamos de forma intensa a interação e diálogo junto às comunidades. Nossas Cooperativas atuam

proativamente junto às lideranças locais, interagindo com diferentes atores para manter vínculo ativo com a comunidade, atuando em processos participativos e ações de interesse comum.

### Desenvolvimento local: Interação das Cooperativas – principais atores locais



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

## INVESTIMENTO SOCIAL ESTRATÉGICO

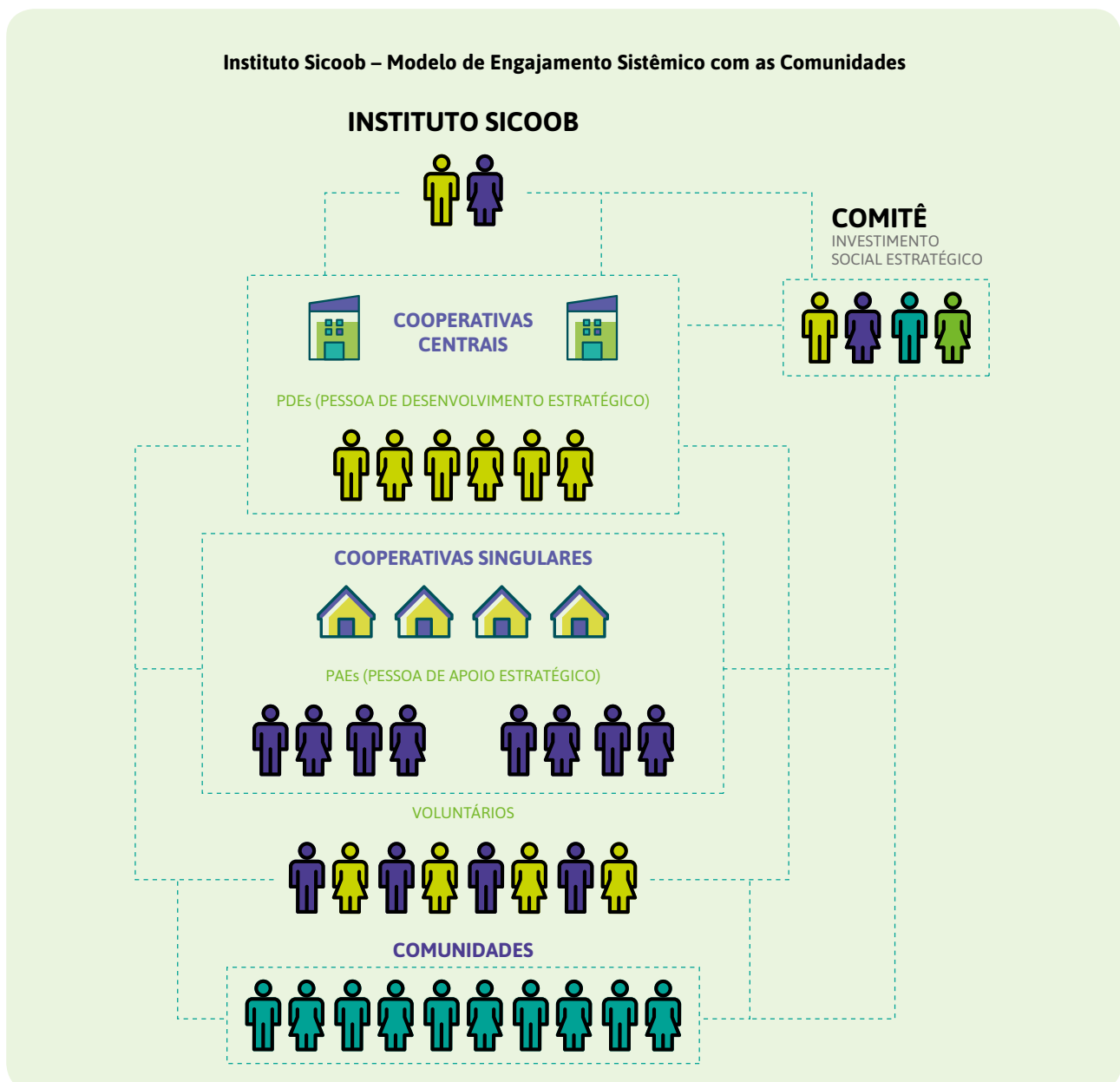
Paralelamente às iniciativas locais realizadas pelas nossas Cooperativas, estamos trabalhando em conjunto, via Instituto Sicoob, para qualificar nosso investimento social, com objetivos de médio e longo prazo, atuando de forma coordenada e estratégica junto às comunidades, no que tange à abordagem estruturada de temas vinculados diretamente aos nossos impactos e ao nosso negócio. Quais sejam: Cidadania Financeira, Cooperativismo e Empreendedorismo e Desenvolvimento Sustentável. A atuação do Instituto Sicoob junto às comunidades será articulada pelas estruturas regionais do Instituto Sicoob nas Centrais, interagindo com suas respectivas Singulares, para atingir máxima eficiência do investimento social, e promover a participação e engajamento dos atores envolvidos.

Acreditamos que atuando sistemicamente, iremos avançar na disseminação do cooperativismo, empreendedorismo e cidadania financeira, pavimentando o caminho para que

transformações como as ocorridas em São Roque de Minas e Chapada Gaúcha, tal como outros exemplos que temos nas demais regiões, beneficiem uma quantidade maior de comunidades em todo o País.

Faremos isto com o apoio de nossas lideranças, nas Centrais e nas Singulares, e articulando parcerias essenciais, locais, estaduais e nacionais, para o atingimento de nossos objetivos. Para tanto, o modelo de atuação nacional do Instituto Sicoob foi concebido para permear nosso Sistema, conferindo escala e capilaridade às iniciativas estratégicas do Instituto Sicoob, para fortalecer o diálogo e qualificar o investimento social do Sicoob, com vistas a gerar impacto positivo junto às comunidades.

Na estrutura de atuação sistêmica está previsto a formação de um comitê, como espaço participativo colaborativo, e de diálogo, formado por stakeholders, internos e externos, especialmente das Comunidades, para contribuir com discussões e análises que nos apoiem na aproximação e criação dos vínculos comunitários.



## PROGRAMAS DE INCENTIVO QUE APOIAM INICIATIVAS DAS COMUNIDADES

**Edital Cooperação para o Desenvolvimento:** Conduzido pelo Instituto Sicoob em parceria com o Bancoob, viabilizamos, por meio da Lei Rouanet e da Lei de Incentivo ao Esporte, projetos de impacto local nas áreas cultural e esportiva, que mantenham vínculo temático com o desenvolvimento sustentável, a cidadania financeira e o cooperativismo. O Edital é publicado uma vez ao ano e todas as Cooperativas Sicoob podem participar, divulgando e estimulando a submissão de projetos junto às suas comunidades. Os projetos selecionados recebem o patrocínio do Bancoob, via Leis de Incentivo. Este ano, foram destinados R\$ 2.303.988,58 a 13 projetos selecionados, sendo: 12 projetos patrocinados via Lei Rouanet e 1 projeto patrocinado via Lei de Incentivo ao Esporte.

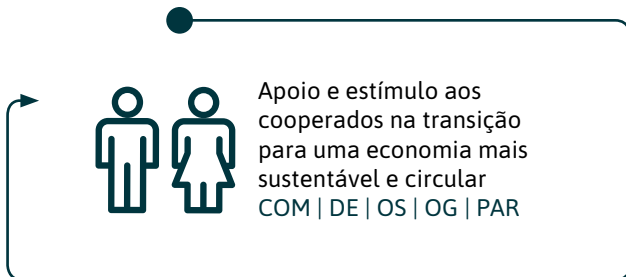
## EDUCAÇÃO ITINERANTE QUALIFICANDO MÃO DE OBRA JUNTO ÀS COMUNIDADES

**Expresso Instituto Sicoob:** Idealizado pelo Instituto Sicoob, o Expresso Instituto Sicoob é uma plataforma itinerante de formação profissional e cidadã, instalada em um ônibus adaptado para operar como estrutura móvel de ensino. O veículo é equipado com mesas, assentos, notebooks, televisores, impressora e acesso à internet. No Expresso, os cidadãos têm acesso a uma ampla variedade de cursos profissionalizantes que são ministrados na modalidade EAD. O programa, de livre acesso, prioriza o atendimento a pessoas vinculadas à entidades sociais, prefeituras e escolas públicas e privadas. Os cursos são gratuitos e aumentam a oportunidade de conquista do primeiro emprego ou o aprimoramento de conhecimentos e habilidades pessoais, sociais e organizacionais. A oferta de cursos gratuitos, de temas variados e com certificado, atrai jovens e adultos em busca de maior qualificação para o sucesso profissional.

Atualmente, há uma unidade em operação, que é conduzida pela estrutura regional do Instituto no Sicoob Central Unicoob. Em 2018, o Expresso realizou 4.683 cursos com certificação em 51 municípios de 3 Estados e obteve aumento de 43,1% no número de certificados emitidos.



## RELAÇÃO COM O TEMA MATERIAL DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



**Relevância do Tema:** À medida que o conceito de sustentabilidade se torna mais profundamente incorporado no tecido social e econômico, a noção de economia circular começa a ganhar força. Mas embora tenha havido muito debate sobre o que é economia circular, e como pessoas e empresas podem se adaptar a ela, uma área que ainda não foi totalmente explorada é como ela será financiada. A alocação de recursos para a economia sustentável e circular irá impactar as instituições financeiras, com oportunidades significativas para a os negócios.

Segundo análise dos stakeholders, a relevância e importância do tema para o Sicoob, extrapolam as responsabilidades e conformidades regulatórias tratadas internamente, e adiciona um olhar externo do ambiente de negócios, que impacta a oferta de produtos e serviços, e o relacionamento com cooperados e a conscientização de pessoas físicas e jurídicas. A maior ênfase, neste contexto, foi dada à pessoa jurídica, considerando que suas atividades produtivas, direta ou indiretamente, impactam e são impactadas pelas exigências, critérios e procedimentos adotados para concessão de crédito, investimentos ou qualquer outra operação financeira realizada no Sicoob. Também são as empresas, que têm maior potencial para gerar impacto negativo, com efeitos externos decorrentes de suas operações, expondo o ente financiador a riscos legais e reputacionais, principalmente.

Nossos stakeholders também apontaram diversas oportunidades para o crescimento dos negócios, por meio da alocação de recursos aos cooperados e introdução de estratégias de apoio para sua transição para uma economia mais sustentável e circular. Dentre as oportunidades avaliadas, está a criação e oferta sistêmica de produtos e serviços especialmente dedicados ao tema, associada a práticas de educação e conscientização de cooperados sobre a importância da economia sustentável e circular abordando inclusive, nos casos das Pessoas Jurídicas, questões legais, regulamentares, mercadológicas e reputacionais. A conscientização neste sentido é simultaneamente benéfica para fortalecer os negócios e vincular ainda mais o Sicoob aos interesses da sociedade. 102-15

### COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB 103-1 | 103-2 | 103-3

Em relação aos riscos associados ao financiamento de atividades produtivas, mantemos política sistêmica de responsabilidade socioambiental e sólidos controles de riscos, além de realizar auditoria interna de RSA em todas as entidades do Sicoob. Também restringimos acesso a atividades potencialmente causadoras de impacto

socioambiental negativo, que incorra em descumprimento da legislação vigente, e que possa representar riscos legais ou reputacionais para o Sicoob e a sociedade como um todo (informações detalhadas em Gestão de Riscos e Auditoria Interna).

A evidência do tema como um tópico relevante, nos impõe o desafio de compreender melhor seu impacto no Sicoob, e definir diretrizes sistêmicas para sua gestão, respondendo adequadamente às expectativas de nossos stakeholders, em todos os aspectos apontados. Concordamos que a transição para uma economia mais sustentável e circular deverá se intensificar nos próximos anos, com grandes oportunidades de negócios, em um mercado que tende a crescer e se consolidar. Compreendemos que é nosso papel como instituição financeira, estar preparada para este cenário, para atender as demandas emergentes de nossos cooperados e de toda a sociedade. Para tanto, já iniciamos nosso primeiro empreendimento sistêmico para apoiar nossos cooperados, na transição para uma economia mais circular.

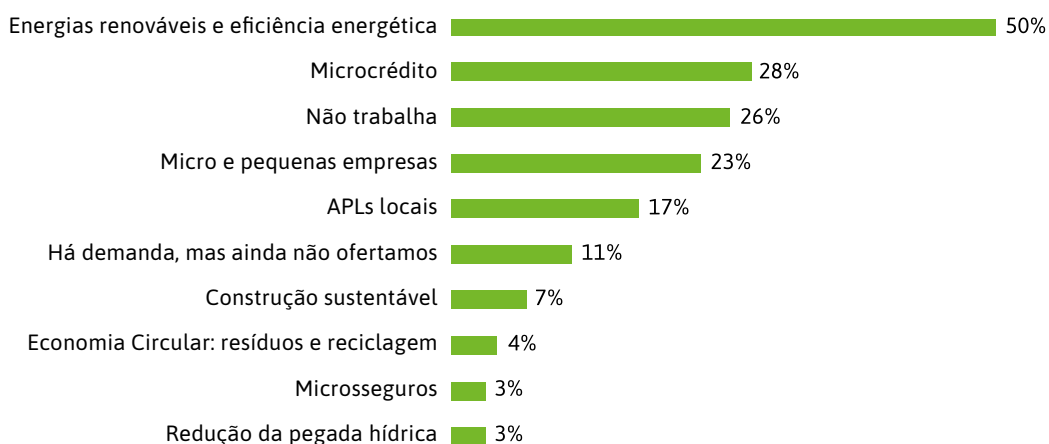
### Tecnologia apoiando a Sustentabilidade

Iniciaremos 2019 em fase final dos testes para lançamento do aplicativo Moob. O aplicativo é uma plataforma que permitirá à Cooperativa manter um canal de comunicação institucional ativo e direto com os cooperados, mantendo-os engajados em uma comunidade virtual e tornando possível transações comerciais e a publicação de anúncios para a venda de produtos na comunidade de negócios do aplicativo. Outro benefício para o comprador será a facilitação do acesso ao crédito para a aquisição dos produtos anunciados, que quando necessário, a Cooperativa poderá financiar.

Adicionalmente, nossas Cooperativas, que têm flexibilidade para adaptar suas linhas de crédito às necessidades e demandas locais, têm trabalhado na criação e oferta de linhas temáticas voltadas, principalmente, à energia renovável e eficiência energética. Ainda com pequena participação, também registramos linhas voltadas a projetos ou atividades que contribuem para a redução da pegada hídrica e economia circular - gestão de resíduos e reciclagem. Na atividade rural, mapeamos linhas destinadas à troca de implementos para maquinários mais eficientes e para a melhoria da infraestrutura de saneamento e energia em propriedades rurais. Para a atividade rural, nossas Cooperativas também têm acesso à linha de crédito para a agricultura de baixo carbono, disponibilizada pelo Bancoob.

Para aderência local das linhas de crédito, as Cooperativas definem os critérios, políticas comerciais e nomenclaturas próprias, portanto, não dispomos no momento de dados suficientes para expressar sistemicamente o volume de crédito concedido nestas linhas. No entanto, estamos comprometidos em desenvolver e implementar processos que nos permitam mensurar e segmentar com mais precisão os dados relacionados a linhas voltadas à sustentabilidade e economia circular.

## Cooperativas que possuem soluções financeiras em negócios sustentáveis – temas gerais

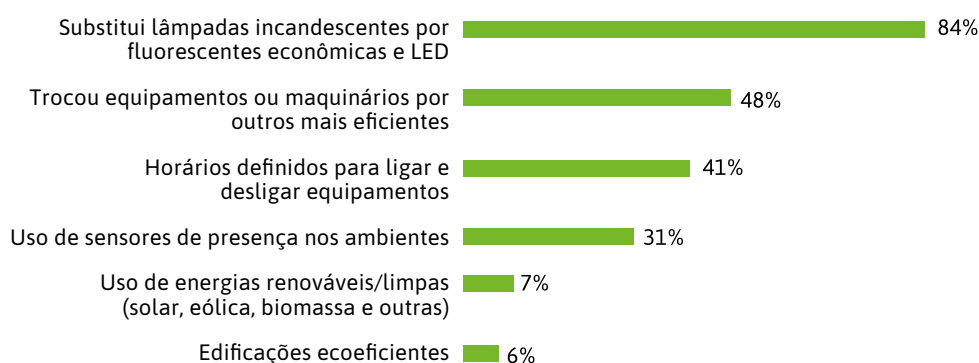


Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

Internamente, nossas Cooperativas têm adotado práticas sustentáveis em suas instalações, utilizando iluminação e equipamentos mais eficientes, fontes de energia renovável e outras iniciativas que contribuem para a redução do consumo e tornem nossas operações mais sustentáveis. Adicionalmente, diversas Cooperativas possuem programas

permanentes de recolhimento de pilhas e baterias, por exemplo, ajudando nossos cooperados e comunidades na destinação correta destes resíduos. Sistemicamente, temos parceria para o recolhimento e destinação correta de todos os nossos ATMs substituídos.

## Práticas sustentáveis adotadas pelas Cooperativas



Fonte: Censo Social Sicoob 2018.

## INTERCOOPERAÇÃO INTRASSISTEMA PARA REDUZIR O USO DE RECURSOS

Em 2018, inauguramos o primeiro Posto de Atendimento compartilhado. A iniciativa do Sicoob Central Rio foi considerada pela Confederação Nacional das Cooperativas Alemãs (DGRV) como um dos casos de maior relevância

do cooperativismo financeiro identificados pela entidade no Brasil. O PA compartilhado gerou grande repercussão em razão de seu projeto inovador, economicidade e intercooperação. Trata-se de uma iniciativa alinhada aos preceitos da nova economia que compartilha para, dentre outros fatores, reduzir o uso de recursos.

## PRESERVAÇÃO DE ESPÉCIE EM RISCO DE EXTINÇÃO

Por meio do Bancoob, filiado à Confederação Internacional de Bancos Populares (CIBP), apoiamos o projeto de financiamento que visa à reintrodução da ararinha azul, espécie considerada extinta, na natureza. A ararinha, também conhecida como papagaio azul, é nativa do Vale do Rio São Francisco, no nordeste brasileiro. Embora esta

espécie exista em várias populações cativas, o último animal vivendo em seu habitat natural desapareceu no final de 2000. A preservação da ararinha azul é conduzida pela ACTP (Association for the Conservation of Threatened Parrots – Associação para a Conservação dos Papagaios Ameaçados), com sede em Berlim. O Governo brasileiro vem trabalhando junto a ACTP para cumprir sua meta de até 2021, reintroduzir a ararinha-azul ao seu habitat natural.



## AGENDA 2030, RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

Com o apoio do Instituto Sicoob, iniciamos ações para promover fóruns e seminários para refletir sobre a Agenda 2030, sustentabilidade e responsabilidade social. O primeiro encontro, sediado em Maringá, no Paraná, reuniu 13 Cooperativas paranaenses, de 4 ramos do

cooperativismo, para reflexão sobre os temas. O objetivo do evento foi estimular a intercooperação, e a troca de experiência relacionada aos temas e sua implementação nas Cooperativas. O evento teve apoio e participação de representante do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) que promove a implementação dos ODSs.







## Sicoob atua com projeto de impacto ambiental e abre linha de crédito sustentável para as comunidades

*Projeto Ecoáguas funciona em 9 municípios de MG promovendo cultura de preservação ambiental e gera demanda por linha de crédito sustentável que já liberou R\$ 3,1 milhões.*

O Sicoob Credicaf tem sua sede na cidade de Lajinha (MG), onde foi fundado em 1988, e atua em 9 cidades da região: Lajinha, Durandé, Martins Soares, Mutum, Conceição Ipanema, Ipanema, Pocrane, Chalé e Taparuba. Além de proporcionar acesso aos serviços financeiros para a população em geral, a Cooperativa vem trabalhando em projetos sociais, como é o caso do Programa Ecoáguas, que acabou ocasionando o surgimento de uma linha de crédito sustentável.

O programa ambiental nasceu em 2016 a partir de uma crise hídrica local que refletiu no abastecimento das comunidades, e está funcionando nos 9 municípios de atuação da Cooperativa, com o objetivo de conscientizar e mobilizar as comunidades para a preservação e proteção do meio ambiente. O Ecoáguas é coordenado pela associação dos funcionários da Cooperativa, de envolvimento voluntário, em que todos estão convidados para participar.

A conscientização ambiental disseminada pelo programa e a cultura de preservação desenvolvida nas comunidades geraram demandas para o crédito sustentável, motivando o Sicoob Credicaf a lançar uma linha de financiamento exclusiva para atividades ambientais: o “Sicoob Sustentabilidade”. Nesta linha de crédito sustentável, que existe desde janeiro de 2017, já foram financiados 84 projetos, com total de crédito concedido de R\$ 3.125.517,38, principalmente voltados para a geração de energia fotovoltaica.

### Como funciona o Projeto Ecoáguas

A iniciativa do projeto partiu da percepção de uma crise hídrica local que refletiu no abastecimento de água das residências urbanas e rurais, e também vinha prejudicando, consideravelmente, as plantações e outras atividades de agropecuária regional. Em razão disso, foi realizado um levantamento na comunidade em que foram apurados dados ainda

mais preocupantes: o volume de chuva local nos últimos 3 anos (2014-2016) apresentava indicador 30% menor do que a média dos últimos 20 anos; nascentes estavam sendo extintas; investimento público dos municípios para o meio ambiente era próximo de zero; falta de educação ambiental nas escolas e nas comunidades; alto índice de desmatamento local, entre outros problemas que afetavam diretamente a região.

A partir da intervenção coordenada pela Cooperativa, empregados, comunidades e outros atores locais, por meio do Ecoáguas já foram distribuídas mais de 20 mil mudas de árvores para recompor áreas degradadas e para proteger as nascentes de futuras degradações, 33 foram cercadas. Importante ressaltar que boa parte destas nascentes abastecem rios, casas e pequenos povoados da região.

Também foram instaladas 4 “mini estações” de esgoto e construídas 97 fossas sépticas. Ambas as ações ajudam a melhorar a qualidade das águas dos rios, devolvendo à natureza uma água de 60% a 70% menos poluída. Com as águas dos rios mais limpas, também são evitadas doenças causadas por contaminação.

Além disso, foram realizadas 52 atividades educacionais, em que mais de 2 mil alunos participaram e por meio de palestras ou ações referentes ao programa, 4.500 pessoas tiveram acesso aos temas voltados para o meio ambiente. Hoje, o Ecoáguas tornou-se referência na região e é constantemente procurado por associados, escolas e outras entidades com demandas ambientais.

Desde 2016, foram investidos mais de R\$ 80 mil no Ecoáguas. O Sicoob Credicaf também apoia a comunidade estimulando parcerias de acordo com as necessidades do programa. São parceiros do Ecoáguas: o Instituto Terra, Sindicatos, Igrejas, escolas, Prefeitura, Emater, entre outros.

# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI 102-55

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<b>102-1</b>	Nome da organização	
<b>102-2</b>	Principais marcas, produtos e serviços	
<b>102-3</b>	Localização da sede da organização	SIG Quadra 6 lote 2080 SIG, St. Sudoeste, Brasília - DF
<b>102-4</b>	Localização das operações da organização	
<b>102-5</b>	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	O Sicoob tem seu regime jurídico regulamentado pela Lei 5764/71, que define a Cooperativa de Crédito como uma sociedade de pessoas, com personalidade jurídica própria, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída para fornecer crédito, captar depósitos e prestar serviços aos seus associados. Por ser considerada instituição financeira pela Lei Complementar 130/2009 que dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e, portanto, integrante do Sistema Financeiro Nacional, seu funcionamento e regulamentação são definidos pelo Conselho Monetário Nacional e sua fiscalização exercida pelo Banco Central do Brasil.
<b>102-6</b>	Mercados em que a organização atua	
<b>FS 6</b>	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte e setor	
<b>102-7</b>	Porte da organização	
<b>102-8</b>	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	8.5, 8.6, 8.7
<b>102-9</b>	Cadeia de fornecedores da organização	A relação com fornecedores é realizada de forma independente por nossas Cooperativas Centrais, Singulares e Confederação, sendo que as Cooperativas Sicoob priorizam os fornecedores locais como forma de apoiar o desenvolvimento local e regional, assegurando a concorrência leal e a igualdade de oportunidades. Sistemicamente compartilhamos e recomendamos a aplicação de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e Código de Ética nas relações com fornecedores.

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
	Para 2018, divulgamos o valor monetário total de gastos com fornecedores, mas não foi possível o levantamento do número de fornecedores com contratos vigentes em todo o Sistema, classificados por tipo e localidades. Levantamento que iremos realizar para o Relatório de 2019.	
<b>102-10</b> Mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período deste relatório.	
<b>102-11</b> Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução		
<b>102-12</b> Iniciativas externas	Por meio do Instituto Sicoob somos signatários do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de valores fundamentais e práticas internacionalmente aceitas em direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.	
<b>102-13</b> Participação em associações	Por meio do Bancoob, participamos de associações e organizações relacionadas ao setor de atuação. Entre elas, destacam-se as instituições a seguir: ABBC (Associação Brasileira de Bancos); ABDE (Associação Brasileira de Direito e Economia); ABECIP (Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança); ACREFI (Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento); ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais); ASBAN (Associação de Bancos); CIBP (Confederação Internacional dos Bancos Populares); FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos); ICCB (Instituto Capitalismo Consciente Brasil). Localmente nossas Cooperativas Centrais e Singulares participam de associações e organizações que representam setores da economia local e/ou interesses da Sociedade Civil.	
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>102-14</b> Declaração do principal tomador de decisão da organização		
<b>102-15</b> Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização		16
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
<b>102-40</b> Lista de grupos de stakeholders da organização		
<b>102-41</b> Acordos de negociação coletiva	As negociações coletivas são coordenadas pelas áreas de Recursos Humanos de nossas Cooperativas Singulares, Centrais e Confederação e seguem, rigorosamente, os padrões e os limites determinados pela legislação brasileira.	8
<b>102-42</b> Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento		
<b>102-43</b> Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders		
<b>102-44</b> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders		
<b>PRÁTICAS DE REPORTE</b>		
<b>102-45</b> Todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras		
<b>102-46</b> Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos		
<b>102-47</b> Lista de tópicos materiais		
<b>102-48</b> Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores		
<b>102-49</b> Mudanças em relação aos relatórios anteriores		
<b>102-50</b> Período coberto pelo relatório		
<b>102-51</b> Data do relatório anterior mais recente		
<b>102-52</b> Ciclo de emissão de relatórios		
<b>102-53</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório		
<b>102-54</b> Opção “de acordo” escolhida pela organização		

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>102-56</b> Verificação externa		
<b>TEMAS MATERIAIS</b>		
<b>GOVERNANÇA   Boas práticas que assegurem a ética nos negócios e a proteção financeira dos cooperados.</b>		
<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.	
<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes		
<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.	
<b>102-18</b> Estrutura de governança da organização		16.6
<b>102-22</b> Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês		16.6, 16.7
<b>102-24</b> Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês		16.6, 16.7
<b>102-28</b> Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		
<b>205-1</b> Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		16.4, 16.5
<b>205-2</b> Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção		16.4, 16.5
<b>FS 9</b> Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e procedimentos de avaliação de risco		16.6

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>SEGURANÇA E PRIVACIDADE   Garantir o uso de tecnologias para segurança da informação e proteção à privacidade dos cooperados.</b>		

<b>103-1</b>	Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.	
<b>103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes		
<b>103-3</b>	Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.	
<b>418-1</b>	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não há reclamações comprovadas.	8.2

<b>CIDADANIA FINANCEIRA   Promover a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira.</b>		
--	--	--

<b>103-1</b>	Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.	
<b>103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes		
<b>103-3</b>	Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.	
<b>FS 13</b>	Pontos de acesso em áreas de baixa população ou economicamente desfavorecidas		8.10, 9.3
<b>FS 14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas		8.10, 9.3, 10
<b>FS 15</b>	Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros		8.10, 9.3

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>FS 16</b> Iniciativas para melhorar a educação financeira, por tipo de beneficiário		

**ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS | Difundir o Cooperativismo e o modelo de negócios para crescer.**

<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.	
<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes		
<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.	

Tema acima sem correlação direta com outros tópicos e indicadores GRI; as informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de impacto do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob 2018 e relatos apresentados pelas Cooperativas Sicoob.

**COMUNIDADES | Investimento social e diálogo com as comunidades para promoção do desenvolvimento local.**

<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.	
<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes		
<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.	
<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído		8, 9.1, 10
<b>203-1</b> Desenvolvimento e impacto de investimento em infraestrutura e serviços oferecidos		8.3, 9, 1

INDICADOR	RESPOSTA	ODS
<b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos significativos		1, 3, 8.3, 10
<b>FS 7</b> Valor monetário de produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico, por linha de negócios, separados por finalidade	Como entidade de economia social, sem fins lucrativos, nossa finalidade única é gerar benefício para nossos associados e às comunidades onde atuamos. Localmente, nossas Cooperativas adequam linhas de crédito ao perfil local ofertando, inclusive, linhas destinadas a benefícios sociais específicos em suas áreas de atuação. Estamos trabalhando para mensurar o valor monetário das carteiras com benefício social para divulgação nos próximos relatórios.	9.3, 10
<b>413-1</b> Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Consideramos “operações”, neste caso, todas as unidades que envolvem as sedes das Cooperativas e seus respectivos Postos de Atendimento (PAs). Em municípios com mais de um PA consideramos como sendo uma única operação, já que as ações beneficiam todo o município.	11.a, 17.17

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL | Apoio e estímulo aos cooperados na transição para uma economia mais sustentável e circular.**

<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade.
<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes	
<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	Em 2018 realizamos nossa primeira análise de materialidade. Estamos, portanto, em estágio inicial de planejamento para definição de objetivos e metas de desempenho para evoluir nossos resultados a partir da gestão dos temas materiais.

Tema acima sem correlação direta com outros tópicos e indicadores GRI; as informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de impacto do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob 2018 e relatos apresentados pelas Cooperativas Sicoob.

**CENSO SOCIAL SICOOB 2018**

Pesquisa realizada pelo Sicoob Confederação, conduzida pelo Instituto Sicoob, junto a todas as Cooperativas Centrais e Singulares para o mapeamento das iniciativas sociais locais e regionais. Os resultados apresentados no Relatório envolvem uma amostra de 45% do total de nossas Cooperativas. A pesquisa será, continuamente, aprimorada e realizada anualmente.





## EXPEDIENTE

### COORDENAÇÃO GERAL DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável  
sustentabilidade@institutosicoob.org.br

### COORDENADORES:

Francisco Silvio Reposse Junior  
Luiz Edson Feltrim  
Emanuelle Moraes  
Jonathan Back Correa

### CONTRIBUÍRAM:

Membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Lideranças e Colaboradores das Centrais e Singulares, Superintendentes e demais Colaboradores do Sicoob Confederação, Bancoob, Bancoob DTVM, Sicoob Seguradora, Cabal Brasil, Ponta Administradora de Consórcios, Fundação Sicoob Previ, Cooperados, Comunidades, Órgãos Reguladores, Órgãos Setoriais, Órgãos do Governo, Parceiros, Fornecedores e Imprensa.

### CONSULTORIA GRI, ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO, COORDENAÇÃO EDITORIAL E PROJETO GRÁFICO

Fulltime Consultoria de Negócios com Propósito  
contato@fullonline.net

### FOTOGRAFIA:

Daniel Pereira Costa | Acervo Entidades Sicoob

### COLABORARAM:

SICOOB CENTRAL BA  
SICOOB CENTRAL CECREMGE  
SICOOB CENTRAL CECRESP  
SICOOB CENTRAL CREDIMINAS  
SICOOB CENTRAL ES  
SICOOB CENTRAL GOIÁS  
SICOOB CENTRAL NE  
SICOOB CENTRAL NORTE  
SICOOB CENTRAL PLANALTO CENTRAL  
SICOOB CENTRAL RIO  
SICOOB CENTRAL RONDON  
SICOOB CENTRAL SC/RS  
SICOOB CENTRAL SP  
SICOOB CENTRAL UNI  
SICOOB CENTRAL UNICOOB  
SICOOB CENTRAL UNIMAIS

---

### PARTICIPE!

Você também pode colaborar respondendo a pesquisa que está disponível online.

[Clique aqui](#) ou use  
o QR Code para  
acessar a pesquisa.



