

Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. as demonstrações contábeis do ano de 2021 da Cooperativa de Crédito do Vale do Itajaí e Vale do Itapocú - **SICOOB MULTICREDI**, na forma da legislação em vigor.

1. Desempenho Operacional:

A Cooperativa obteve no ano de 2021 o resultado do exercício de R\$ 6.989.068,58, líquido de juros ao capital. Este representando um decréscimo de 1,70 % referente ao exercício anterior.

Em 2021 a distribuição de sobras para seus cooperados referente ao exercício de 2020 foi no montante de R\$ 2.250.000,00.

2. Ativos:

Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram R\$ 66.276.105,91.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Títulos e Valores Mobiliários	66.276.105,91	-	100%
Total	66.276.105,91	-	0,00%

A Centralização financeira obteve o montante de R\$ 11.951.332,46.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Centralização Financeira	11.951.332,46	96.990.142,13	-87,68%
Total	11.951.332,46	96.990.142,13	-87,68%

A carteira de crédito apresenta o montante de R\$ 193.056.258,47. Podemos observar sua evolução:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	155.994.748,02	119.647.235,14	30,38%
Financiamentos	37.061.510,45	10.922.012,84	239,33%
Total	193.056.258,47	130.569.247,98	47,86%

3. Política de Crédito:

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidas a serem observados e cumpridos, cercado ainda a cooperativa de todas as consultas cadastrais e com análise do risco do associado e de suas operações por meio do RATING (ponderação da probabilidade de perda do tomador pela garantia fornecida), buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O Sicoob Multicredi adota a política de classificação de crédito de sua carteira de

COOPERATIVA DE CRÉDITO DO VALE DO ITAJAÍ E VALE DO ITAPOCÚ – SICOOB MULTICREDI Rua Sebastião Cruz, 38 – Jardim Blumenau – Blumenau-SC – CEP: 89010-340 Fone: (47) 3222-1003 | multicredi@multicredi.coop.br | www.multicredi.coop.br

acordo com as diretrizes estabelecidas da Resolução CMN nº2.682/99, havendo uma concentração de 87,86 % nos níveis de “A à C”.

4. Captação:

As captações, no total de R\$ 208.279.814,13, apresentaram uma evolução em relação ao ano anterior de 21,45% e encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	56.584.980,49	44.749.851,26	26,45%
Depósitos a Prazo	144.986.454,39	124.813.504,49	16,16%
Letra Crédito Imobiliário - LCI	6.708.379,25	1.925.119,70	248,47%
Total	208.279.814,13	171.488.475,45	21,45%

5. FGCoop:

O Fundo Garantidor do Cooperativismo Financeiro (FGCoop) é uma associação civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica própria, de direito privado, de abrangência nacional, tendo como associadas todas as cooperativas singulares de crédito captadoras de depósitos e os bancos cooperativos. Tem como objeto prestar garantia aos depósitos e investimentos dos associados (correntistas), atuando ainda de forma preventiva na manutenção da saúde financeira das cooperativas brasileiras.

As finalidades do FGCoop incluem três aspectos fundamentais, sendo eles: proteger depositantes e investidores das instituições associadas, respeitados os limites e condições estabelecidos no seu Regulamento; contribuir para prevenção de crise sistêmica no segmento cooperativista; e contribuir para a manutenção da estabilidade do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC).

A instituição nasceu em um contexto de crescimento e estabilidade do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC) e sua Missão é proteger os depositantes do SNCC nos limites da regulamentação (Resolução nº 4.933/2021 - até o valor de R\$ 250 mil, limitado ao saldo existente), contribuindo para sua solidez, perenidade e imagem.

6. Patrimônio Líquido e Quadro de Associados:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Patrimônio de Referência	54.464.396,94	47.560.645,26	11,36%
Patrimônio Líquido	58.653.322,52	51.088.092,77	14,81%
Quadro de Associados	7.797	7.337	6,27%

7. Governança Corporativa:

Governança corporativa é o conjunto de mecanismos e controles, internos e

externos, que permitem aos associados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo a sua continuidade, os princípios cooperativistas ou, simplesmente, a adoção de boas práticas de gestão.

Nesse sentido, a administração da cooperativa tem na assembleia geral, que é a reunião de associados, o poder maior de decisão.

A gestão da cooperativa está alicerçada em papéis definidos, com clara separação de funções. Cabem ao Conselho de Administração as decisões estratégicas e à Diretoria Executiva, a gestão dos negócios da cooperativa no seu dia a dia.

A cooperativa possui ainda um Agente de Controles Internos, supervisionado diretamente pelo Sicoob Central SC/RS, que, por sua vez, realiza testes internos.

Os balanços da cooperativa são auditados por auditor externo, que emite relatórios, levados ao conhecimento dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva.

Além do Estatuto Social, são adotados regimentos e regulamentos, entre os quais destacamos o Regimento Interno, o Regimento do Conselho de Administração, o Regimento do Conselho Fiscal e o Regimento da Diretoria Executiva.

8. Direcionadores Estratégicos:

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.

Princípios

1. **Cooperativismo** - Ações sustentadas nos princípios cooperativistas.
2. **Cooperados** - Estímulo à sua participação e permanente aperfeiçoamento. Sua máxima satisfação é nosso alvo principal.
3. **Transparência** - Fortalecimento da confiança dos associados por meio da ampla disponibilidade de informações sobre a instituição.
4. **Credibilidade** - Preservação da solidez econômica e financeira, observados os conceitos da ética.

5. **Qualidade** - Busca permanente do aprimoramento de nossos produtos, serviços e atendimento.

6. **Recursos Humanos** - Permanente valorização e desenvolvimento do patrimônio humano.

9. **Pacto de Ética:**

Todos os integrantes da equipe aderiram, por meio de compromisso firmado, ao Pacto de Ética e de conduta profissional proposto pelo Centro Cooperativo Sicoob – CCS e os novos funcionários, ao ingressar na cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

10. **Conselho de Administração:**

O Conselho de Administração do Sicoob Multicredi é composto por cinco (5) membros efetivos, eleitos em assembleia. O mandato tem duração de quatro anos e se encerra no momento da posse de seus substitutos, sendo que o conselho atual tem mandato até 2023. A recondução dos membros é permitida desde que haja renovação obrigatória de um terço dos participantes. Entre suas competências está a definição das diretrizes a serem seguidas pela administração da cooperativa.

11. **Conselho Fiscal:**

Eleito em Assembleia Geral Extraordinária, com mandato até 2023, permanecendo nos cargos até a posse dos seus substitutos, o Conselho Fiscal tem função complementar à do Conselho de Administração. Sua responsabilidade é verificar de forma sistemática os atos da administração da cooperativa, bem como validar seus balancetes mensais e seu balanço patrimonial anual.

12. **Canais de Comunicação ou Denúncia:**

12.1 Ouvidoria

O Sistema de Ouvidoria do Sicoob é composto por sistema tecnológico específico, atendimento via DDG 0800 e sítio na internet integrado com o sistema informatizado de ouvidoria tendo a atribuição de assegurar o cumprimento das normas relacionadas aos direitos dos usuários de nossos produtos, além de atuar como canal de comunicação com os nossos associados e integrantes das comunidades onde estamos presentes.

O Banco Sicoob e o CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, firmaram um convênio com objetivo de compartilhar o Componente Organizacional de Ouvidoria Único, mantido no Banco Sicoob para utilização pelas Cooperativas Singulares aderentes, por meio de um Termo de Adesão, integrando todas as regras, condições, direitos e obrigações decorrentes do convênio, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

Todas as demandas inseridas no Sistema de Ouvidoria do Sicoob (SOS), são respondidas dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria do Sicoob, com base na Resolução CMN nº 4.860/2020 e em conformidade com as orientações constantes do Manual de Instruções Gerais (MIG) - Apoio à Ouvidoria.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria recebeu 23 (vinte e três) manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Sendo que destas 23 foram reclamações, das quais 11 (onze) foram classificadas como procedentes solucionadas e 12 (doze) como improcedentes.

Entre as 23 manifestações de cooperados, 34,79% foram respondidas em até cinco (5) dias úteis e 65,21% em até dez (10) dias úteis.

12.2 RDR

O Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR/Bacen) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Cooperativa monitora o Registro de demandas dos Cidadãos junto ao (RDR) diretamente relacionadas à Cooperativa. São realizadas as consultas no Centro Administrativo da Cooperativa pela área de Comunicação e são encaminhadas para as áreas e/ou pontos de atendimento correspondentes para o devido tratamento.

Durante o ano de 2021, quatro (4) registros foram abertos e tratados.

12.3 Canal do Reclame Aqui

Reclame Aqui, é um canal aberto, o maior site de reclamação e reputação de empresas do país, recebe reclamações de todas as empresas. O CCS é responsável por realizar o monitoramento diário no site do reclame aqui, em nome das cooperativas do Sicoob. Todas as demandas identificadas são encaminhadas para o Sicoob Central SC/RS, que é responsável por enviar a demanda para a singular.

Durante o ano de 2021 não houve registros de demandas recebida.

12.4 Canal de Indícios e Ilícitude

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.859/2020, foi disponibilizado no site da Cooperativa o canal por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição. As mensagens enviadas através deste canal são recebidas e analisadas pelo Sicoob Central SC/RS e em seguida encaminhadas para a Cooperativa.

Durante o ano de 2021 não houve registros de demandas recebida.

Agradecimentos

Agradecemos aos nossos associados pela preferência e confiança, aos funcionários pelo empenho e dedicação, aos Conselheiros de Administração pelo trabalho e dedicação nas deliberações para a gestão e, aos Conselheiros Fiscais por se debruçarem e avaliarem os processos e as atividades desenvolvidas.

Finalizando, agradecemos também às Comunidades onde o Sicoob Multicredi atua, especialmente em função da sua crescente compreensão do cooperativismo e engajamento junto ao Sistema Sicoob.

Blumenau, 14 de março de 2022.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

SICOOB MULTICREDI