

## Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. às **demonstrações contábeis** do ano de 2021 da **Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Nova Trento – SICOOB TRENTOCREDI SC**, na forma da legislação em vigor.

### 1. Desempenho Operacional:

No ano de 2021 obteve o resultado acumulado de **R\$ 18.847.155,23**. Este representando um acréscimo de **21,37%** referente ao exercício anterior.

Sendo como resultado a distribuição de **R\$ 2.753.176,18** de sobras para seus cooperados.

### 2. Ativos:

Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram **R\$ 60.745.662,49**.

| Descrição                     | 31/12/2021           | 31/12/2020           | Evolução (%) |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| Depósitos Interfinanceiros    | 939.019,45           | -                    | 100,00%      |
| Títulos e Valores Mobiliários | 59.806.643,04        | 56.308.659,54        | 6,21%        |
| <b>Total</b>                  | <b>60.745.662,49</b> | <b>56.308.659,54</b> | <b>7,88%</b> |

A Centralização financeira obteve o montante de **R\$ 240.355.554,19**.

| Descrição                | 31/12/2021            | 31/12/2020            | Evolução (%) |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Centralização Financeira | 240.355.554,19        | 231.083.016,83        | 4,01%        |
| <b>Total</b>             | <b>240.355.554,19</b> | <b>231.083.016,83</b> | <b>4,01%</b> |

A carteira de crédito apresenta o montante de **R\$ 233.598.887,23**. Podemos observar sua evolução:

| Descrição      | 31/12/2021            | 31/12/2020            | Evolução (%)  |
|----------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Empréstimos    | 164.867.932,76        | 114.034.660,03        | 44,58%        |
| Financiamentos | 67.360.935,44         | 38.425.753,71         | 75,30%        |
| Crédito Rural  | 1.370.019,03          | 1.071.006,18          | 27,92%        |
| <b>Total</b>   | <b>233.598.887,23</b> | <b>153.531.419,92</b> | <b>52,15%</b> |

Política de Crédito:

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos a serem observados e cumpridos, cercando ainda a singular de todas as consultas cadastrais e com análise do associado através da classificação de risco, buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O Sicoob Trentocredi SC adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682/99.

### 3. Captação:

As captações, no total de **R\$ 454.030.701,39**, apresentaram uma evolução em relação ao ano anterior de **22,89%** e encontravam-se assim distribuídas:

| Descrição           | 31/12/2021            | 31/12/2020            | Evolução (%)  |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Depósitos à Vista   | 126.463.374,23        | 100.269.655,19        | 26,12%        |
| Depósitos sob Aviso | 752.068,30            | 1.078.033,81          | -30,24%       |
| Depósitos a Prazo   | 326.815.258,86        | 268.111.334,05        | 21,90%        |
| <b>Total</b>        | <b>454.030.701,39</b> | <b>369.459.023,05</b> | <b>22,89%</b> |

### 4. 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.

### 5. Patrimônio Líquido e Quadro de Associados:

| Descrição            | 31/12/2021    | 31/12/2020    | Evolução (%) |
|----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Patrimônio Líquido   | 97.640.445,09 | 81.783.041,71 | 19,39%       |
| Quadro de Associados | 33.993        | 31.071        | 9,40%        |

## 6. 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 uma área de Controles Internos, supervisionada diretamente pelo Conselho de Administração, 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 do Conselho de Administração, o Regimento do Conselho Fiscal e o Regimento da Diretoria Executiva.

## 7. Direcionadores Estratégicos:

### Propósito:

Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

### Missão:

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

### Visão:

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

## 8. 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.

## **9. Conselho de Administração:**

O Conselho de Administração do Sicoob Trentocredi SC é composto por **07** membros efetivos, eleitos em assembleia, com mandato até a **AGO** de **2023**, e permanecerão em exercício até a posse de seus substitutos. 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.

## **10. Conselho Fiscal:**

Eleito em Assembleia Geral Ordinária, com mandato até a **AGO** de **2023**, e permanecerão em exercício até a posse de 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.

## **11. Canais de Comunicação ou Denúncia:**

### **11.1 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 **16** manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Sendo que destas **16** foram reclamações, das quais **08** foram classificadas como procedentes e **08** como improcedentes.

Entre as **16** manifestações de cooperados, **93,75%** foram respondidas em até **10** dias úteis.

## **11.2 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 na Unidade Administrativa da Cooperativa e são encaminhadas para as áreas e/ou pontos de atendimento correspondentes para o devido tratamento.

Durante o ano de **2021**, **01** registro foi aberto e tratado dentro dos prazos legais.

## **11.3 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**, **04** registros foram abertos e tratados dentro dos prazos legais.

## **11.4 Canal de Indícios e Ilicitude**

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 recebidas.

## **Agradecimentos**

Agradecemos aos nossos associados pela preferência e confiança, aos colaboradores pelo empenho e dedicação, a Diretoria Executiva pela dedicação e trabalho realizado na gestão da Cooperativa, aos Conselheiros de Administração pelo comprometimento nas deliberações para a gestão, aos Conselheiros Fiscais por se empenharem na avaliação dos processos e das atividades desenvolvidas.

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

Nova Trento (SC), 11 de março de 2022.

**Altair Raimundo Ruberti**  
**Presidente do Conselho de Administração**