

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores cooperados,

Submetemos à apreciação de V.S.as as demonstrações contábeis do exercício de 2020 da Cooperativa de Crédito de Alto Vale do Itajaí – SICCOOB ALTO VALE, na forma da legislação em vigor.

### 1. Política Operacional

Em 2020 o SICCOOB ALTO VALE completou 32 anos mantendo sua vocação de instituição voltada para fomentar o crédito para seu público alvo, os cooperados. A atuação junto aos seus cooperados se dá principalmente por meio da concessão de empréstimos e de captação de depósitos.

### 2. Avaliação de Resultados

No exercício de 2020, o SICCOOB ALTO VALE obteve um resultado de R\$ 15.277.198,81 antes das destinações, representando um retorno anual de 23,27% sobre o patrimônio líquido de R\$ 65.662.031,19.

### 3. Ativos

Os recursos depositados na centralização financeira somaram R\$ 255.611.418,78 por sua vez a carteira de créditos representava R\$ 347.805.487,88. A carteira de crédito encontrava-se assim distribuída:

Carteira rural	R\$ 56.475.210,89	16,24%
Carteira comercial	R\$ 291.330.276,99	83,76%

Os vinte maiores devedores representavam na data-base de 31/12/2020 o percentual de 9,69% da carteira, no montante de R\$ 33.693.481,34.

### 4. Captação

As captações, no total de R\$ 524.776.808,39 apresentaram uma evolução em relação ao mesmo período do exercício anterior de 63,71%. As captações encontravam-se assim distribuídas:

Depósitos à vista	R\$ 171.965.006,01	32,77%
Depósitos a prazo RDC	R\$ 336.922.226,70	64,20%
Depósitos a prazo LCA	R\$ 15.889.575,68	3,03%

Os vinte maiores depositantes representavam na data-base de 31/12/2020 o percentual de 10,14 % da captação, no montante de R\$ 53.205.015,96.

### 5. Patrimônio de Referência

O patrimônio de referência do SICCOOB ALTO VALE era de R\$ 60.926.405,84. O quadro de cooperados era composto por 35.983 cooperados, havendo um acréscimo de 11,10 % em relação ao mesmo período do exercício anterior.

## **6. Política de Crédito**

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do proponente tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos 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 ALTO VALE adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682/99, havendo uma concentração de 96,67 % nos níveis de “AA” a “C”.

## **7. Governança Corporativa**

Governança corporativa é o conjunto de mecanismos e controles internos que permitem aos cooperados 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 todos os cooperados, 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.

Esta cooperativa possui Agente de Controles Internos, que reporta periodicamente o resultado do seu trabalho aos órgãos de governança. Suas responsabilidades estão previstas no MIG – Controles Internos e Conformidade.

Os balanços da cooperativa são auditados por auditor externo, que emite relatórios, levados ao conhecimento dos conselhos e da diretoria. Todos esses processos são acompanhados e fiscalizados pelo Banco Central do Brasil, órgão ao qual cabe a competência de fiscalizar a cooperativa.

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

Estes mecanismos de controle, além de necessários, são fundamentais para levar aos cooperados e à sociedade em geral a transparência da gestão e de todas as atividades desenvolvidas pela instituição.

## **8. Conselho Fiscal**

Eleito na AGO, com mandato até a AGO de 2022, o conselho fiscal tem função complementar à (do conselho de administração ou da diretoria). Sua responsabilidade é verificar de forma sistemática os atos da administração da cooperativa, bem como validar seus balancetes mensais e seu balanço patrimonial anual. Todos os membros efetivos do conselho fiscal participaram de um curso de formação ministrado pelo SICOOB CENTRAL SC/RS 1005, com o objetivo de detalhar as responsabilidades dos conselheiros fiscais e as formas de exercê-las.

## **9. Código de Ética**

Todos os integrantes da equipe do SICOOB ALTO VALE, aderiram em 2015, por meio de compromisso firmado, ao código de ética e de conduta profissional proposto pela Confederação Nacional das Cooperativas do SICOOB – SICOOB CONFEDERAÇÃO.

A partir de então, todos os novos funcionários, ao ingressar na cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

#### **10. Sistema de Ouvidoria**

A ouvidoria, constituída em 2007 representou um importante avanço a serviço dos cooperados, dispõe de diretor responsável pela área e de um ouvidor. Atende às manifestações recebidas por meio do sistema de ouvidoria do SICOOB, 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 cooperados e integrantes das comunidades onde estamos presentes.

No exercício de 2020, a ouvidoria do SICOOB ALTO VALE registrou 34 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa. Dentre elas, havia reclamações, pedidos de esclarecimento de dúvidas e solicitações de providências relacionadas principalmente a atendimento, conta corrente, cartão de crédito e operações de crédito.

Das 34 manifestações 21 foram consideradas improcedentes e 13 foram consideradas procedentes e solucionadas dentro dos prazos legais, de maneira satisfatória para as partes envolvidas, em perfeito acordo com o previsto na legislação vigente.

#### Agradecimentos

Agradecemos aos nossos cooperados pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pela dedicação.

Rio do Sul, 24 de fevereiro de 2021.

#### Conselho de Administração

\_\_\_\_\_  
Pedro Locks

\_\_\_\_\_  
Everaldo José Leffer de Liz

\_\_\_\_\_  
Laudir Schaffer

\_\_\_\_\_  
Jonevaldo Rech

\_\_\_\_\_  
Fabio Alex Loch

\_\_\_\_\_  
Henrique Backmeier