

## Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. às demonstrações contábeis do ano de 2021 da Cooperativa de Crédito Alto Vale do Itajaí - SICOOB ALTO VALE na forma da legislação em vigor.

**1. Desempenho Operacional:** Em 2021 o SICOOB ALTO VALE completou 33 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 montante e sendo este com comparativo anual.

No ano de **2021** obteve o resultado acumulado de R\$ **22.058.892,22**. Este representando um acréscimo de **44,39%** referente ao exercício anterior.

Sendo como resultado a distribuição de R\$ **12.943.115,19** de sobras para seus cooperados.

**2. Ativos:** Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram R\$ 43.363.168,98.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos Interfinanceiros	23.660.726,41	15391747,17	53,72%
Títulos e Valores Mobiliários	19.702.442,57	5.766.213,87	241,69%
<b>Total</b>	<b>43.363.168,98</b>	<b>21.157.961,04</b>	<b>104,95%</b>

A Centralização financeira obteve o montante de R\$: **246.938.308,98**.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Retração (%)
Centralização Financeira	246.938.308,98	255.611.418,78	-3,39%
<b>Total</b>	<b>246.938.308,98</b>	<b>255.611.418,78</b>	<b>-3,39%</b>

A carteira de crédito apresenta o montante de R\$: **540.005.037,22**. Podemos observar sua evolução:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	284.131.861,03	211.490.862,23	34,35%
Financiamentos	142.237.342,59	79.839.414,76	78,15%
Crédito Rural	113.635.833,60	56.475.210,89	101,21%
<b>Total</b>	<b>540.005.037,22</b>	<b>347.805.487,88</b>	<b>55,26%</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 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.

**3. Captação:** As captações, no total apresentaram uma evolução em relação ao ano anterior de 25,10% encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	205.154.420,17	171.965.006,01	19,30%
Depósitos sob Aviso	-	-	0,00%
Depósitos a Prazo	382.258.854,63	336.922.226,70	13,46%
Letra Crédito Agronegócio - LCA	64.006.961,82	15.889.575,68	302,82%
Letra Crédito Imobiliário - LCI	5.066.411,77	-	100,00%
<b>Total</b>	<b>656.486.648,39</b>	<b>524.776.808,39</b>	<b>25,10%</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:** O patrimônio líquido, no total de R\$ 86.236.872,49 apresentou uma evolução em relação ao ano anterior de 31,33%. O quadro de cooperados era composto por 35.983 cooperados, havendo um acréscimo de 12,09 % em relação ao mesmo período do exercício anterior.

Descrição	31/12/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Patrimônio Líquido	86.236.872,49	65.662.031,19	31,33%
Quadro de Associados	40.334	35.983	12,09%

**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.

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 –Manual de Controles Internos e Conformidade.

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.

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.

## **7. Direcionadores Estratégicos:**

- Propósito: Evoluir com as pessoas.
- Missão: Gerar soluções financeiras sustentáveis para os cooperados por meio do cooperativismo, proporcionando desenvolvimento socioeconômico para o Alto Vale do Itajaí.
- Visão: Ser a maior e melhor cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí, proporcionando soluções financeiras sustentáveis e de qualidade aos cooperados, com uma equipe motivada e competente.

**8. Pacto de Ética:** Todos os integrantes da equipe do SICOOB ALTO VALE 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 é composto por 06 membros efetivos, eleitos em assembleia com mandato até 2025. O mandato tem duração de quatro anos e se encerra no momento da 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 2022, 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 37 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Sendo que destas 37 foram reclamações, das quais 24 foram classificadas como procedentes e 13 como improcedentes.

Entre as 37 manifestações de cooperados, 81% 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 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, 2 registros foram abertos e tratados 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 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 recebidas.

#### **Agradecimentos**

Agradecemos aos nossos associados pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pelo empenho e dedicação e aos Conselheiros Fiscais por se debruçarem e avaliarem os processos e as atividades desenvolvidas.

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

Rio do Sul, 11 de fevereiro de 2022.

#### **Conselho de Administração**

---

Pedro Locks

Laudir Schaffer

Everaldo José Leffer de Liz

---

Fábio Alex Loch

Valdemar Backmeier

Volnei Michels