

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%
Total	43.363.168,98	21.157.961,04	104,95%

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%
Total	246.938.308,98	255.611.418,78	-3,39%

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%
Total	540.005.037,22	347.805.487,88	55,26%

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, 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.

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%
Total	656.486.648,39	524.776.808,39	25,10%

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 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 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