

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores cooperados,

Submetemos à apreciação de V.S.as as demonstrações contábeis do exercício de 2019 da Cooperativa de Crédito de Alto Vale do Itajaí – SICOOB ALTO VALE, na forma da legislação em vigor.

### 1. Política Operacional

Em 2019 o SICOOB ALTO VALE completou 31 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 2019, o SICOOB ALTO VALE obteve um resultado de R\$ 11.067.425,63 antes das destinações, representando um retorno anual de 26,74% sobre o patrimônio líquido.

### 3. Ativos

Os recursos depositados na centralização financeira somaram R\$ 207.472.391,24 por sua vez a carteira de créditos representava R\$ 191.438.196,81. A carteira de crédito encontrava-se assim distribuída:

Carteira rural	R\$	30.091.815,45	16%
Carteira comercial	R\$	161.346.381,36	84%

Os vinte maiores devedores representavam na data-base de 31/12/2018 o percentual de 10,32 % da carteira, no montante de R\$ 19.759.785,52.

### 4. Captação

As captações, no total de R\$ 334.338.878,06, apresentaram uma evolução em relação ao mesmo período do exercício anterior de 15,17%. As captações encontravam-se assim distribuídas:

Depósitos à vista	R\$	87.785.821,03	26,26%
Depósitos a prazo	R\$	246.553.057,03	73,74%

Os vinte maiores depositantes representavam na data-base de 31/12/2019 o percentual de 10,68 % da captação, no montante de R\$ 35.697.928,45.

### 5. Patrimônio de Referência

O patrimônio de referência do SICOOB ALTO VALE era de R\$ 48.234.966,01. O quadro de cooperados era composto por 32.387 cooperados, havendo um acréscimo de 15,23 % 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,

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, havendo uma concentração de 88,50 % nos níveis de “A” 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 2019, a ouvidoria do SICOOB ALTO VALE registrou 33 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 33 reclamações, 14 foram consideradas procedentes e resolvidas 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, 21 de fevereiro de 2020.

### Conselho de Administração

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

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

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

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

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

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