

INFORME COOPERATIVO

Ano IX - 47ª Edição | Agosto de 2023



Sicoob Coopemata impulsiona projeto Coop Encena

LEITURA >



Encontre o Coopcerto
perfeito para você.



LEITURA >



Você conhece
o Bazar Sustentável?



LEITURA >



MISSÃO

Promover soluções e experiências inovadoras e sustentáveis por meio da cooperação.



VISÃO

Ser referência em cooperativismo, promovendo o desenvolvimento econômico e social das pessoas e comunidades.



VALORES

- Respeito e valorização das pessoas;
- Cooperativismo e Sustentabilidade;
- Ética e Integridade;
- Excelência e Eficiência;
- Liderança Inspiradora;
- Inovação e Simplicidade.



PROPÓSITO

Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente
César Augusto Mattos
Vice-Presidente
Camilo Cristóvão Vicente
Membro Efetivo
Hélio Antônio Pena
Maria Denise de Azeredo Faria

COLABORAÇÃO

Cristina A. de Souza Rocha Correa
Cláudia Gouvea Teixeira Caetano
Gustavo Oliveira de Almeida
Letícia Martins de Melo Silva
Naiara Corzino Medina

DIRETORIA EXECUTIVA

Vinícius do Vale
Humberto de Abreu Santos
Cristiane Lacerda Lima Mazini

EQUIPE RESPONSÁVEL

Anna Clara Lopes Leite
Juliana Souza Oliveira
Vanessa Fajardo



Ouvidoria - 0800 725 0996 | Atendimento: seg. a sex. - 8h às 20h
www.ouvidoriasicoob.com.br | Deficientes auditivos ou fala: 0800 940 0458

Demais Canais de Manifestação - sicoobcoopemata.com.br/atendimento/faleconosco



Cristiane Lacerda Lima Mazini
Diretora de Operações

Aos nossos cooperados,

É com grande entusiasmo que trazemos a vocês mais uma edição de nosso Informe Cooperativo, dedicado a um tema fundamental para nossa comunidade agrícola: o Crédito Rural. O crédito desempenha um papel vital na vida de agricultores e pecuaristas, e as cooperativas desempenham um papel crucial na facilitação do acesso a esse recurso vital.

Sabemos que a agricultura é a espinha dorsal da nossa economia, garantindo alimentos na mesa de milhões de pessoas e impulsionando o crescimento econômico do nosso país. No entanto, os desafios enfrentados pelos agricultores são consideráveis, desde a volatilidade dos preços das commodities até os caprichos da mãe natureza. Nesse cenário, o crédito rural torna-se uma ferramenta indispensável para a estabilidade e o crescimento de nossas importações agrícolas.

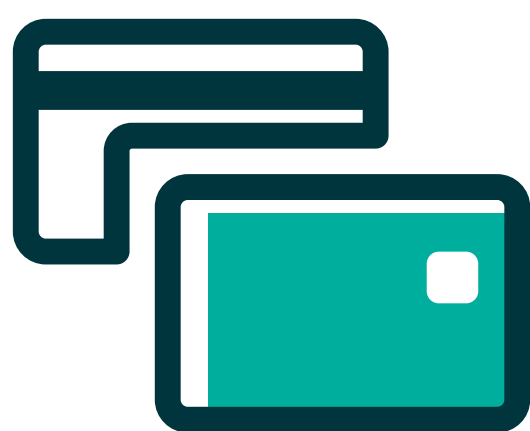
As cooperativas financeiras são fundamentais nesse processo. Elas são mais do que simples instituições financeiras; são organizações baseadas na comunidade que atendem às necessidades dos agricultores locais. As cooperativas estão próximas dos agricultores, trabalhando lado a lado com eles para fornecer financiamento acessível e orientação especializada. Eles não fornecem apenas crédito, mas também promovem a educação financeira e o desenvolvimento sustentável.

É importante ressaltar que o crédito rural não é apenas um meio de sobrevivência para os agricultores, mas também uma descoberta de inovação. Com o financiamento adequado, os agricultores podem investir em tecnologias modernas, práticas agrícolas sustentáveis e diversificação de culturas. Isso não só aumenta a produtividade, mas também contribui para a preservação do meio ambiente e a construção de um setor agrícola mais resiliente.

Neste contexto, o nosso Informe Cooperativo busca não apenas celebrar o Crédito Rural, mas também conscientizar sobre a importância das cooperativas como parceiras nessa jornada. Estamos comprometidos em compartilhar histórias de agricultura de agricultores que transformaram suas vidas com o apoio de cooperativas, bem como informações valiosas sobre as opções de crédito disponíveis e as melhores práticas financeiras.

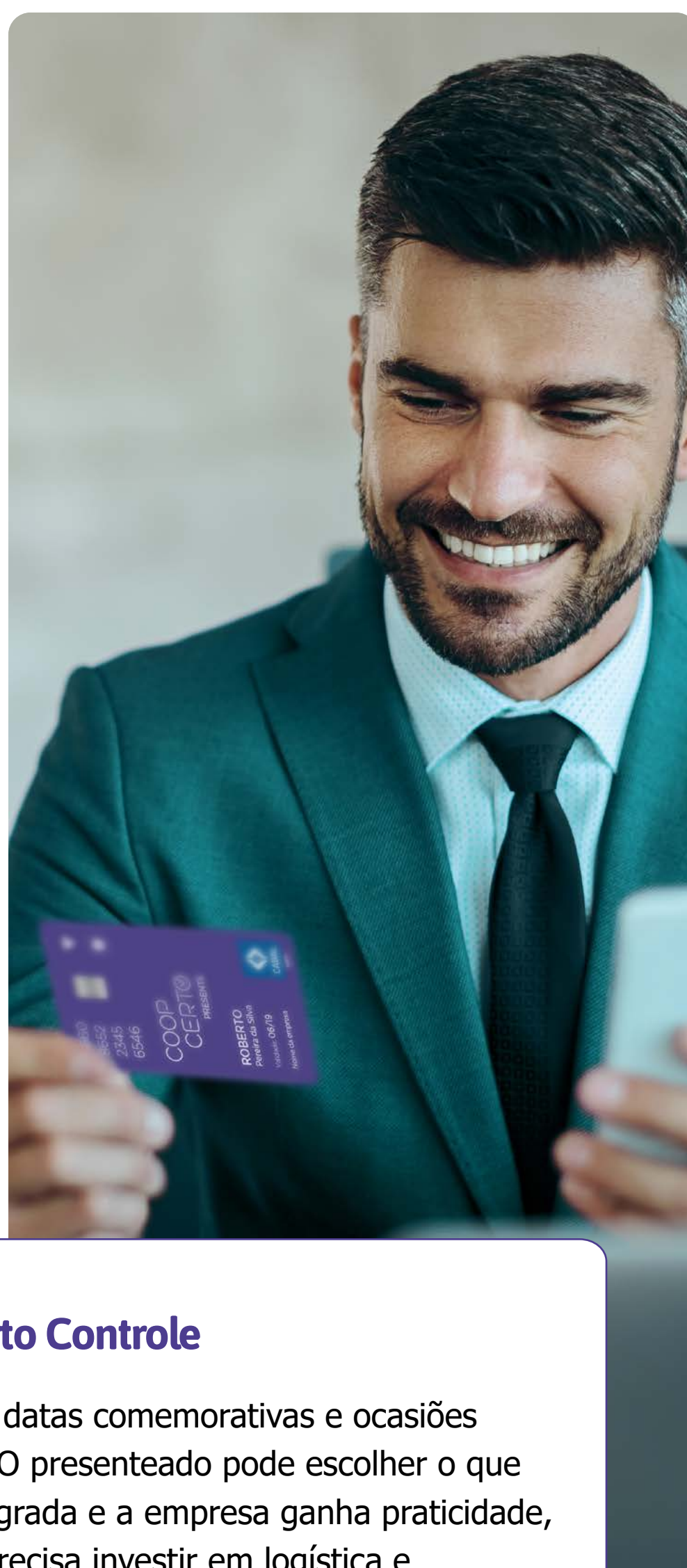
À medida que navegamos por desafios como mudanças climáticas, escassez de recursos e flutuações econômicas, é mais crucial do que nunca considerarmos o valor do Crédito Rural e o papel das cooperativas em torná-lo acessível e eficaz para todos. Continuaremos a ser um farol de conhecimento e apoio para nossa comunidade agrícola, fortalecendo laços e construindo um futuro sustentável.

Agradecemos a todos os cooperados e parceiros que tornam possível este trabalho. Juntos, podemos colher os frutos de uma agricultura próspera e sustentável. ▼



CARTÕES COOPCERTO

Na última edição, falamos sobre os produtos Combustível e Controle, e agora é a vez de conhecer mais duas soluções que o Sicoob Coopemata oferece através do Coopcerto: Presente e Premiação.



Coopcerto Controle

Ideal para datas comemorativas e ocasiões especiais. O presenteado pode escolher o que mais lhe agrada e a empresa ganha praticidade, pois não precisa investir em logística e armazenamento.



Coopcerto Premiação

A escolha certa para premiar os funcionários em ações interna. A empresa faz a gestão com total praticidade e o usuário fica motivado com o reconhecimento.

VANTAGENS PARA EMPRESAS

- ✓ Opção de saque no Banco 24 Horas;
- ✓ Aceito automaticamente em milhões de estabelecimento em todo o Brasil, sem necessidade de adesão prévia;
- ✓ Gestão simplificada com sistema de pedidos totalmente online;
- ✓ APP para o usuário consultar saldo e extrato, ver a média de utilização e muito mais.





VAMOS FALAR DE ÉTICA?

O Pacto de Ética sistêmico trata no seu item 4.5 do Relacionamento com concorrentes e reforça os compromissos de expansão com base nos princípios éticos e critérios técnicos, bem como a orientação de não difundir informações que possam vir a difamar, em qualquer aspecto, imagem ou negócios administrados pela concorrência. Tudo isso pautado no relacionamento de honestidade, integridade, justiça, em consonância com a moral e os bons costumes. Adicionalmente, trata o relacionamento com outros sistemas cooperativos de crédito, se comprometendo a:

A Cooperar no atendimento de todos os objetivos e metas do Sicoob, competindo lealmente;

B Evitar a contratação de pessoas que componham a estrutura organizacional de outros sistemas cooperativos ou mantenham relacionamento comercial com as entidades do Sicoob, sem que haja prévia consulta e autorização dos dirigentes daquelas entidades;

C Evitar mover ações judiciais em desfavor de outros sistemas cooperativos que mantenham relacionamento comercial com as entidades do Sicoob, sem que antes a contenda tenha sido objeto de ampla discussão e esgotadas todas as possibilidades de solução amigável;

D Atender com profissionalismo, respeito, cordialidade, presteza e confidencialidade;

E Prestar informações ou orientações das quais tenha conhecimento observando rigorosamente as políticas e orientações sistêmicas relacionadas à segurança da informação e proteção de dados, obtendo autorização da alçada hierárquica responsável;

F Garantir que as informações ou orientações fornecidas foram efetivamente compreendidas;

G Oferecer produtos e serviços que atendam as condições contratuais celebradas pelas entidades do Sicoob com outros sistemas cooperativos;

H Zelar pelo cumprimento dos princípios, valores e demais disposições aqui pactuadas.

Para conhecer na íntegra o Pacto de Ética, acesse o nosso site na aba Sicoob Coopemata | Sistema Sicoob.

[Acessar website](#)



Cláudia Caetano

Gerente Administrativa e Presidente da Comissão de Ética 2022 - 2024



VOCÊ CONHECE O BAZAR SUSTENTÁVEL?

A economia circular e o consumo sustentável tem sido pautas cada vez mais presentes em nosso dia a dia. A cada dia que passa, as pessoas têm se preocupado mais com a forma de consumo, reutilização e sustentabilidade, seja na hora de adquirir um produto ou contratar um serviço. Estas foram pautas presentes, inclusive, no último relatório da Euromonitor, que mapeia as tendências de consumo global, trazendo os perfis Ecoeconômico e Comprador Cauteloso no centro dos negócios.

De olho na sustentabilidade e economia colaborativa, o Sicoob Coopemata possui, entre os projetos ligados ao Comitê de Sustentabilidade, o Bazar Sustentável. O canal, que está disponível desde outubro de 2021, possibilita que os colaboradores disponibilizem itens para venda, promovendo assim a economia circular e o consumo consciente.

Neste ano, o Bazar sustentável rompeu os limites da instituição e chegou à comunidade. No Dia C, realizado na cidade de Cataguases, levamos o bazar de forma física para as ruas, com mais de 150 peças para venda, levadas pelos colaboradores, e alcançou o resultado de R\$1290,00 em vendas. Além disso, convidamos um brechó da cidade para participar como expositor, fomentando também o empreendedorismo local. Na ocasião, os colaboradores foram incentivados a doarem parte do recurso

das vendas para as entidades beneficiadas pelo Dia C. Com o sucesso do evento, trouxemos o bazar para a Unidade Administrativa do Sicoob Coopemata, onde continuamos com as atividades por uma semana. Você acha que parou por aí? Em comemoração ao aniversário de 25 anos do Sicoob Coopemata, preparamos uma edição especial do Bazar Sustentável, para que os colaboradores trouxessem trajes passeio completo para serem vendidos. Passaram por aqui vestidos, camisas, blazers, calçados e acessórios. Os negócios foram além, e muitos colegas venderam e alugaram peças para outras ocasiões, não se limitando à festa de 25 anos.



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



Promover a sustentabilidade e o consumo consciente é um papel do Bazar Sustentável. Transformar o planeta em um lugar melhor para se viver, é um dever de todos!



EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA



O Cooperativismo é orientado por sete princípios e, dentre estes, destaca-se o princípio da **EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO**, voltado ao aprendizado do cooperado para que o seu desenvolvimento reflita diretamente no desenvolvimento da sua cooperativa, além de contribuir para o aprendizado dos demais princípios.

Buscando a compreensão do princípio da **EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO** pelos associados e colaboradores como fator de crescimento e permitindo que os ideais cooperativistas permaneçam fortes entre as partes interessadas, o Sicoob Copemata trabalha o assunto por meio do Bate papo sobre Cooperativismo. Registramos que 10 novos colaboradores participaram do Bate Papo sobre Cooperativismo e a Integração da Unidade de Desenvolvimento Cooperativista no mês de agosto de 2023.



MULTIPLICADORES VOLUNTÁRIOS DO SICOOB COOPEMATA



Ação de plantio realizada com multiplicadores voluntários

O Programa Multiplicador Voluntário Sicoob Coopemata é uma oportunidade para que colaboradores, de forma voluntária, participem da construção e execução de ações e projetos vinculados a Unidade de Desenvolvimento Cooperativista. Projetos estes que vão desde ações sociais, educacionais, cooperativistas, entre outros, relacionados ao negócio da instituição. Inspirado pelo 7º princípio do cooperativismo, o Interesse pela Comunidade, o programa tem a importante missão de contribuir com o planejamento estratégico da Cooperativa, uma vez que as ações sociais, educacionais e culturais fazem parte dos nossos diferenciais competitivos.

A metodologia do programa está fundamentada no 5º Princípio Cooperativista: Educação, Formação e Informação. Assim, os multiplicadores atuam como operadores

de programas e projetos de investimento social estratégico.

Ser um Multiplicador Voluntário é ser agente de transformação social, por meio da disseminação do cooperativismo. Além de estar diretamente ligada aos valores e princípios que o Sicoob Coopemata busca disseminar, afinal, garantir o desenvolvimento sustentável das comunidades em que estamos presentes, faz parte do nosso negócio. O grupo de Multiplicadores Voluntários é composto por um colaborador de cada Posto de Atendimento da cooperativa. Além do vínculo como multiplicador, é possível que o colaborador se candidate para trabalhar em eventos pontuais, que atuam na realização de ações estratégicas de disseminação do cooperativismo e da educação financeira.

OUTUBRO rosa 
NOVEMBRO azul 

**SEGURO EM VIDA,
PRA TUDO FICAR BEM.**

De 2 a 8/10/2023.

**Seguros Vida Individual, Simples,
Mulher e Vida Mais.**



SICOOB COOPEMATA IMPULSIONA PROJETO TEATRAL COOP ENCENA



Aplausos para um dos projetos culturais de maior sucesso do cooperativismo mineiro. O Coop Encena, iniciativa do Sistema OCEMG, em parceria com as cooperativas mineiras, é uma oportunidade de intercooperação e promove o cooperativismo na comunidade. O projeto esteve em Cataguases e Visconde do Rio Branco, durante o mês de agosto, com a peça teatral "Velório à Brasileira".

O projeto Coop Encena irá completar 20 anos no próximo ano, já percorreu 87 municípios mineiros, levando arte e diversão para 388 cooperativas. Os espetáculos promovem um verdadeiro espetáculo de solidariedade, no qual o público é o protagonista. Os ingressos são trocados por alimentos que são doados a instituições sociais locais, indicadas pelas cooperativas que recebem o evento. Desde a criação do projeto até hoje, foram mais de 140 toneladas doadas a quem mais precisa.



Em Cataguases, o Sicoob Coopemata realizou a ação em parceria com a Unimed Cataguases e Coopbancatre. Na cidade, foram arrecadados mais de 200kg de alimentos, que foram direcionados à instituição CEAD Doações. O trabalho conduzido pela Missionária Marta atua diretamente com 800 famílias da cidade e oferece apoio a pessoas em situação de rua, com doação de alimentos, café com pão e roupas.

Já em Visconde do Rio Branco, o projeto levou arte, cultura e boa diversão aos moradores locais. O evento contou com apoio da Cooper Cred PifPaf, Coopernac e Coopertruni Logística, que juntamente com o Sicoob Coopemata, arrecadaram mais de 700kg de alimentos. Eles serão direcionados para a Creche Santa Clara, projeto Janta do Bicudo e projeto Sopão dos Pobres, todos projetos locais de Visconde do Rio Branco.

COOPERADO DA SÉRIE



Francisco Magalhães da Rocha

Fazenda Berro D'água

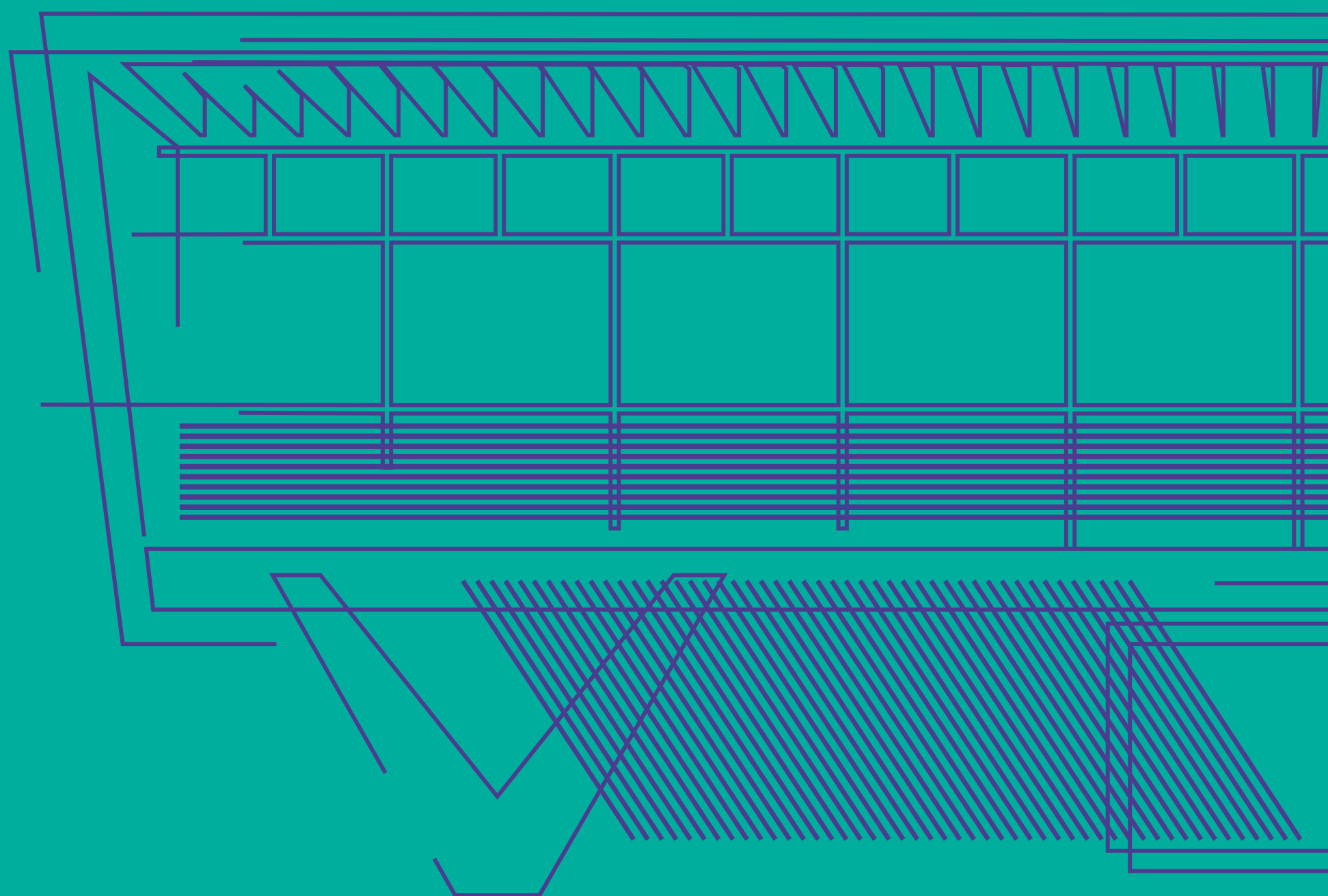
Gostaria de destacar alguns fatos sobre o meu relacionamento como pessoa física, como pessoa jurídica, como produtor rural, com o Sicoob Coopemata. No início de março desse ano fui procurado pelo gerente Alexander, que me convidou para conhecer o Sicoob Coopemata. Eu falei com o Alexander que tinha interesse em me relacionar com a cooperativa e que iria passar a minha conta pessoal e das nossas empresas para o Sicoob Coopemata, mas que estava com um pedido de financiamento de um trator, e que precisava resolver. Ele prontamente colocou a gerente Carine em contato conosco e fomos conversando. A Carina entende bastante dessa área de crédito rural, tem um conhecimento muito grande. E o fato é que eu entreguei para ele o pedido de uma negociação que nós tínhamos feito durante a Agri Show. No dia 27 de julho eu recebi o trator na fazenda. A partir disso, começamos a aprofundar nosso relacionamento e a Carina falou que gostaria muito de conhecer a fazenda Berro D'água, onde produzimos cachaça e abacates. Marcamos uma visita e eu tive o prazer de receber o Alexander, a Carina, a Fabiana e o superintendente Marco Cavaca, que se deslocaram de Belo Horizonte até lá. E nessa visita foi uma visita bastante produtiva, primeiro por eu ter a oportunidade de aprofundar meu conhecimento sobre o Sicoob Coopemata e sobre o interesse da cooperativa em fazer negócios na área do agronegócio. Então, tivemos lá com a participação da Carina, eu tinha preparado quais seriam as áreas de interesse e ela prontamente foi respondendo os nossos questionamentos e o fato é que essa visita foi uma muito importante, pois a partir daí eu pude traçar um plano de investimento com o apoio do Sicoob Coopemata e tenho visto o trabalho incessante de toda a equipe.



Camila Martins

Assistente de Desenvolvimento
Cooperativista

Vivenciar no meu dia a dia o sétimo Princípio do Cooperativismo, o Interesse pela Comunidade, é o diferencial para o meu crescimento profissional e pessoal, oferecendo para todos que vem visitar ou fazer alguma atividade no Centro Cultural uma visão do quanto é importante para a comunidade o trabalho social para a educação e cultura de todos. Olhando minha trajetória, me sinto privilegiada em conseguir realizar os meus propósitos. Hoje eu entendo que eu vivo todos os dias um propósito na minha vida, contribuindo de uma forma única minha trajetória de vida, aqui no Centro Cultural.



CCSC – Participação em eventos no mês de agosto

Ao longo dos últimos cinco anos, o Centro Cultural Sicoob Coopemata tem desempenhado um papel fundamental, ao oferecer oportunidades para os alunos e entusiastas participarem ativamente dos seus programas. Nosso objetivo é proporcionar um espaço onde pessoas interessadas na área musical possam desenvolver seus talentos e se apresentar para a comunidade.

É uma grande satisfação para nós vermos nossos alunos e participantes dos programas

do Centro Cultural Sicoob Coopemata se apresentando diante da comunidade. Valorizamos o esforço e a dedicação de cada um deles e acreditamos na importância de proporcionar momentos de arte e cultura para todos.

Estamos comprometidos em continuar oportunizando o desenvolvimento e a expressão artística, promovendo eventos e apresentações que aproximem a comunidade e fortaleçam o vínculo entre os artistas e o público.

Apresentação do Coral Cantos e Encantos

Local

Mirai/MG e Cataguases/MG

Sempre com a agenda cheia, o Coral Cantos e Encantos se apresenta em diversos eventos na cidade de Cataguases e região. Com o objetivo de levar o Centro Cultural Sicoob Coopemata a todos os cantos, os coralistas mantêm um repertório amplo com músicas belíssimas, que unem todos os naipes do coral.



Palestra para pais e responsáveis por pessoas com Transtorno do Espectro Autista e Curso de capacitação sobre Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Local

Centro Cultural Sicoob Coopemata
Cataguases/MG

Momento realizado pela Prefeitura de Cataguases, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, onde foram debatidos importantes informações trazidas pelo Núcleo de Atendimento Humanizado a pessoas com Transtorno do Espectro Autista.



Capacitação: Liderança e Gestão de pessoas



Local

Centro Cultural Sicoob Coopemata
Cataguases/MG

Momento de capacitação dos servidores municipais, realizado pela Prefeitura de Cataguases, por meio da Secretaria Municipal de Administração e conduzido pelo Gestor do Centro Cultural Sicoob Coopemata, Geraldo Majella Mazini.



Pesquisa de Necessidade e Satisfação 2022

Realizada em dezembro de 2022, a Pesquisa de Necessidade e Satisfação tem o objetivo de colher necessidades e expectativas dos respondentes, além de mensurar o grau de satisfação dos cooperados do Sicoob Coopemata, desde a eficiência do atendimento, passando pela qualidade dos produtos ofertados e serviços prestados, pela infraestrutura física dos PA's, chegando até o processo de governança da cooperativa. A pesquisa é responsável por captar

feedbacks constantes no intuito de aperfeiçoar o relacionamento da cooperativa com os seus cooperados. Todas as sugestões e críticas são compartilhadas com os setores responsáveis para avaliação e para que as medidas necessárias sejam tomadas. Prezando sempre pelo compromisso da transparência com os nossos cooperados, mensalmente esse relatório irá apresentar tratativas para as manifestações enviadas.

Manifestações

MANIFESTAÇÃO

- ▶ "Ainda não vi vantagens em ser dono do SICOOB." - PA Cataguases

TRATATIVA

Agradecemos o seu comentário e valorizamos sua participação ativa no dia a dia da cooperativa. Compreendemos sua perspectiva, mas gostaríamos de ressaltar alguns diferenciais que destacam a natureza singular de uma cooperativa financeira em relação aos bancos comerciais.

- Propriedade e governança: Em uma cooperativa, você não é apenas um cliente, mas um proprietário. Isso significa que você tem voz ativa nas decisões importantes da cooperativa, como eleger os representantes do conselho de administração e participar das assembleias gerais. Nossa cooperativa valoriza a participação e a democracia, permitindo que você influencie diretamente o rumo de nossas atividades e projetos;
- Benefícios compartilhados: Como cooperado, você tem direito a receber os resultados financeiros positivos da cooperativa na forma de sobras, que são distribuídas de acordo com sua participação nas atividades e serviços. Em um banco comercial, os lucros são distribuídos entre os

acionistas, enquanto em uma cooperativa, eles são compartilhados entre os cooperados, reforçando a natureza colaborativa e o senso de pertencimento;

- Participação ativa: Nossa cooperativa oferece uma ampla gama de oportunidades para você se envolver e participar ativamente. Isso inclui eventos como assembleias, ciclos de palestras, Dia de Cooperar e Conexão Solidária, nos quais você pode interagir, aprender e contribuir para o desenvolvimento da cooperativa e da comunidade. Valorizamos seu engajamento e estamos sempre abertos a ouvir suas necessidades e sugestões;
- Relacionamento personalizado: Na cooperativa, você não é apenas mais um número. Valorizamos o relacionamento próximo e personalizado com nossos cooperados. Nossos gerentes de contas estão disponíveis para visitas e conversas, prontos para entender suas necessidades financeiras e oferecer soluções adequadas. Além disso, você pode nos contatar por meio do nosso site institucional ou qualquer canal de comunicação da cooperativa para enviar demandas, esclarecer dúvidas ou fornecer feedback.

Em resumo, ser cooperado significa ter a oportunidade de ser mais do que apenas um cliente. É fazer parte de uma comuni-



dade colaborativa, contribuir para o crescimento e sucesso coletivo, e desfrutar dos benefícios compartilhados. Nossa cooperativa valoriza sua participação e está empenhada em oferecer um ambiente inclusivo, transparente e que promove seu bem-estar financeiro.

Agradecemos sua confiança contínua em nossa cooperativa e esperamos que você aproveite plenamente todas as oportunidades que oferecemos. Se tiver mais alguma pergunta ou sugestão, não hesite em nos contatar. Estamos sempre aqui para você.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Falta informar toda vez que aparece uma linha de crédito boa para o cliente.” - PA Ubá

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar suas preocupações e feedback conosco. Valorizamos muito sua opinião e queremos assegurar que estamos sempre trabalhando para melhorar nossos serviços e comunicações. Gostaríamos de esclarecer que o Sicoob Coopemata se esforça para garantir que nossos cooperados tenham acesso às informações sobre todos os nossos produtos e serviços.

Nossas campanhas e informações sobre linhas de crédito são regularmente divulgadas através de canais de comunicação oficiais, como nosso site, e-mails informativos, redes sociais e até mesmo por meio do atendimento personalizado de nossos colaboradores nas agências e centrais de atendimento. Nosso objetivo é manter todos os cooperados informados sobre oportunidades financeiras que possam ser benéficas para eles.

Se você tiver alguma dúvida específica sobre nossas linhas de crédito ou gostaria de receber informações atualizadas sobre as mesmas, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de atendimento. Estamos à disposição para ajudá-lo a tomar decisões financeiras informadas e adequadas às suas necessidades. Agradecemos por ser um cooperado fiel e por nos ajudar a melhorar nossos serviços. Seu feedback é valioso para nós, e estamos comprometidos em continuar trabalhando para atender às suas expectativas.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Nos relatórios que normalmente são impressos por mim, há tarjas escuras e logotipo do Sicoob que provocam muito gasto de tintas nas impressoras.” - PA Juiz de Fora | Centro

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar suas preocupações sobre os relatórios impressos e entendemos sua preocupação com o consumo de tinta nas impressoras. No Sicoob Coopemata, compartilhamos sua preocupação com práticas sustentáveis e estamos comprometidos em reduzir nosso impacto ambiental sempre que possível.

Em relação aos relatórios impressos, gostaríamos de explicar que o logotipo do Sicoob e as tarjas escuras fazem parte do nosso padrão de identidade visual, que ajuda a garantir a consistência de nossa marca em todas as comunicações. No entanto, reconhecemos que isso pode resultar em um consumo adicional de tinta nas impressoras.

Para abordar essa questão e promover práticas mais sustentáveis incentivamos o uso consciente de recursos em todas as áreas da cooperativa. Isso inclui o uso responsável das impressoras, a impressão somente quando necessário e a escolha de configurações de impressão econômicas sempre que possível.

Estamos comprometidos em trabalhar em conjunto com nossos cooperados para promover práticas mais sustentáveis em todos os aspectos de nossa operação. Se você tiver sugestões adicionais ou preocupações sobre esse assunto, gostaríamos muito de ouvir mais de você.

Obrigado por seu feedback e por nos ajudar a melhorar continuamente nossos processos e práticas para o benefício de nossos cooperados e do meio ambiente.



MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Sempre que utilizo o caixa eletrônico nos finais de semana o alarme soa insistentemente.” - PA Ubá

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar sua preocupação sobre o alarme soar insistentemente quando utiliza o caixa eletrônico nos finais de semana. Pedimos desculpas por qualquer inconveniência que isso possa ter causado a você.

Gostaríamos de informar que a cooperativa já tomou as medidas necessárias para resolver esse problema. Entendemos a importância de proporcionar uma experiência tranquila e segura aos nossos cooperados ao utilizar nossos caixas eletrônicos.

Nossos técnicos e equipe de suporte trabalharam diligentemente para identificar e corrigir a causa do alarme constante nos finais de semana. Estamos satisfeitos em informar que o problema foi resolvido, e você pode agora utilizar nossos caixas eletrônicos sem a preocupação de alarmes indesejados.

Valorizamos seu feedback e sua paciência enquanto resolvíamos essa questão. Nosso compromisso é fornecer um serviço de alta qualidade e melhorar continuamente a experiência de nossos cooperados.

Se você tiver alguma outra dúvida ou preocupação relacionada a nossos serviços ou caixas eletrônicos, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de atendimento ao cooperado. Estamos aqui para ajudar e garantir que sua experiência conosco seja a melhor possível.

Agradecemos por ser um cooperado do Sicoob e por sua compreensão enquanto trabalhamos para melhorar nossos serviços.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Abri minha conta virtual com a promessa de crédito e não liberam o crédito.” - Atendimento Digital

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar sua manifestação e expressar suas preocupações em relação ao crédito oferecido pela coo-

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Abri minha conta virtual com a promessa de crédito e não liberam o crédito.” - Atendimento Digital

TRATATIVA

perativa. Gostaríamos de esclarecer nossa abordagem e transmitir nossa preocupação em atender todas as necessidades dos cooperados, prezando por um atendimento proativo e seguro.

O Sicoob Coopemata busca diariamente prestar o melhor serviço aos seus cooperados, visando oferecer serviços financeiros sustentáveis, de qualidade e com eficiência. Como cooperativa, temos um diferencial significativo, pois os cooperados são donos e usuários do seu próprio negócio, e o resultado financeiro é revertido em benefício deles e da comunidade local.

Estamos comprometidos em atender às necessidades dos nossos cooperados e em proporcionar uma experiência financeira positiva, baseada em valores cooperativistas de solidariedade, transparência e participação ativa.

Nossa equipe está à disposição para ajudá-lo(a) a descobrir todos os benefícios de ser cooperado do Sicoob Coopemata. Entre em contato pelo telefone (32) 4000-2009 ou visite-nos nosso site institucional por meio do endereço: <https://www.sicoob.com.br/web/sicoobcoopemata/para-voce> e acesso o chat digital.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Acho que no segundo semestre de 2022 a qualidade caiu. Inclusive tirei minha cobrança do Sicoob por isso.” - PA Belo Horizonte | Prado

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar sua preocupação conosco. Valorizamos muito o feedback dos nossos cooperados, pois isso nos ajuda a melhorar continuamente.

Lamentamos que você tenha percebido uma queda na qualidade durante o segundo semestre de 2022. Queremos assegurar que a qualidade dos nossos produtos e serviços é uma das nossas principais prioridades. Estamos comprometidos em forne-



cer um serviço de alta qualidade a todos os nossos cooperados.

Entendemos que você tenha tomado a decisão de retirar sua cobrança do Sicoob devido a essa preocupação. Gostaríamos de tê-lo mantido como nosso cooperado, e ficamos à disposição para discutir qualquer outra preocupação que você possa ter ou para fornecer informações adicionais sobre as melhorias que estamos implementando. Saiba que estamos empenhados em buscar melhorias diariamente e em atender às necessidades dos nossos cooperados da melhor forma possível. Se houver algo específico que você gostaria de compartilhar ou discutir conosco, não hesite em entrar em contato. Valorizamos a sua opinião e a oportunidade de continuar servindo você da melhor maneira possível.

Nossa equipe em Belo Horizonte está à disposição para ajudá-lo(a) a descobrir todos os benefícios de ser cooperado do Sicoob Coopemata.

Entre em contato pelo telefone (31) 3508-1328 ou visite-nos no endereço: Rua João Lúcio Brandão, 127, Prado | Belo Horizonte – MG.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “No momento não indicaria o Sicoob Coopemata pra ninguém, pois ainda nunca usei nada aqui.” - PA Leopoldina

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar suas impressões conosco. Compreendemos que, até o momento, você não teve a oportunidade de utilizar nossos serviços. Gostaríamos de destacar que o Sicoob Coopemata é uma cooperativa financeira que tem como diferencial o fato de seus cooperados serem também proprietários da instituição.

É importante ressaltar que, ao se tornar um cooperado, você não apenas se torna um cliente, mas também um membro ativo da cooperativa. Isso significa que suas decisões e participação têm impacto direto nas diretrizes e no funcionamento da nossa instituição financeira. Essa característica torna o Sicoob Coopemata uma escolha única e vantajosa para você.

Estamos à disposição para esclarecer suas dúvidas, oferecer informações detalhadas sobre nossos produtos e serviços e auxiliá-lo em qualquer necessidade financeira que possa surgir. Esperamos que, ao explorar as oportunidades que nossa cooperativa oferece, você possa aproveitar ao máximo os benefícios de ser um cooperado e proprietário do Sicoob Coopemata.

Seja bem-vindo e conte conosco para atender às suas expectativas e necessidades financeiras.

Entre em contato pelo telefone (32) 3112-1736 ou visite-nos no endereço: Rua Acácio Serpa, 33, Centro | Leopoldina – MG.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ “Anteriormente os funcionários davam atenção.” - PA Muriaé

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar suas preocupações e opiniões conosco. A satisfação e o atendimento de qualidade aos nossos cooperados são de extrema importância para nós, e levamos suas observações muito a sério.

Entendemos que, com o avanço da tecnologia, os canais digitais têm se tornado uma ferramenta valiosa para agilizar os processos e facilitar o acesso aos nossos serviços. No entanto, concordamos plenamente que o atendimento humano e personalizado é um dos pilares fundamentais que diferenciam o Sicoob Coopemata.

Nossos funcionários estão comprometidos em oferecer a melhor experiência possível, combinando a eficiência dos meios digitais com a atenção e o cuidado que você espera quando visita nossa agência. Valorizamos cada interação com nossos cooperados e continuaremos trabalhando para aprimorar nossos serviços e garantir que sua voz seja ouvida.

Agradecemos por fazer parte da nossa cooperativa e por nos ajudar a melhorar constantemente. Se você tiver alguma sugestão adicional ou precisar de qualquer assistência, não hesite em nos contatar. Estamos aqui para servir você da melhor forma possível.



MANIFESTAÇÃO

- ▶ "Já tive uma satisfação enorme com a Coopemata, dentre as 5 instituições que trabalho sendo a mesma a principal, mas nos últimos 3 anos tenho sido surpreendido com coisas negativas que me faz pensar em diminuir cada vez mais o relacionamento com a mesma e até encerrar." -

PA Viçosa

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar suas preocupações e opiniões conosco. Lamentamos profundamente que tenha vivenciado experiências negativas nos últimos três anos em relação à nossa cooperativa. Entendemos que esses momentos podem ser desanimadores, especialmente quando você já teve uma satisfação tão grande conosco anteriormente.

Queremos assegurar-lhe que o Sicoob Coopemata está comprometido em oferecer os melhores produtos e serviços aos nossos cooperados, mantendo um relacionamento sólido e sustentável ao longo do tempo. Valorizamos cada cooperado e estamos empenhados em melhorar continuamente para atender às suas expectativas.

No entanto, para entendermos melhor a situação e encontrar maneiras de melhorar sua experiência, convidamos você a nos procurar. Se possível, poderíamos agendar uma conversa para discutir suas preocupações em detalhes. Seja qual for a razão das experiências negativas que você mencionou, estamos aqui para ajudar a resolvê-las e restaurar a sua confiança em nossa cooperativa.

O seu feedback é essencial para nós, pois nos ajuda a crescer e aprimorar nossos serviços. Esperamos que possamos trabalhar juntos para superar qualquer desafio que tenha encontrado e continuar a servir você da melhor maneira possível.

Por favor, entre em contato conosco quando for conveniente para você, e ficaremos à disposição para ajudá-lo. Entre em contato pelo telefone (31) 3508-1301 ou visite-nos no endereço: Rua Senador Vaz de Melo, 23, Loja 2, Centro| Viçosa – MG.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ "Gostaria muito de estar usando mais os serviços da cooperativa, porém, meu limite para pagamento é baixo. Outro ponto é que recebi o cartão da minha conta corrente, não consegui desbloquear e cancelaram o mesmo." - PA Viçosa

TRATATIVA

O Sicoob Coopemata busca diariamente prestar o melhor serviço aos seus cooperados, visando oferecer serviços financeiros sustentáveis, de qualidade e com eficiência. Como cooperativa, temos um diferencial significativo, pois os cooperados são donos e usuários do seu próprio negócio, e o resultado financeiro é revertido em benefício deles e da comunidade local.

Com o objetivo de promover um desenvolvimento sustentável e financeiro para todos os nossos cooperados, o Sicoob Coopemata se empenha em oferecer os melhores produtos e serviços financeiros disponíveis. Nossa equipe em Viçosa está à disposição para ajudá-lo(a) a descobrir todos os benefícios de ser cooperado do Sicoob Coopemata. Entre em contato pelo telefone (31) 3508-1301 ou visite-nos no endereço: Rua Senador Vaz de Melo, 23, loja 2 – Centro, Viçosa/MG.

Estamos comprometidos em atender às necessidades dos nossos cooperados e em proporcionar uma experiência financeira positiva, baseada em valores cooperativistas de solidariedade, transparência e participação ativa. Convidamos você a se juntar a nós e desfrutar dos serviços financeiros de qualidade que oferecemos.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ "Não consigo contato da agência."

- PA Juiz de Fora| Centro

TRATATIVA

Agradecemos por compartilhar sua percepção sobre a comunicação na cooperativa e reconhecemos a importância de uma comunicação eficaz e transparente. Gostaríamos de informar que estamos empenhados em aprimorar continuamente nossos esforços de comunicação, buscando promover



uma cooperação ainda maior com nossos cooperados.

Valorizamos o relacionamento com você e reconhecemos que nossa prioridade é oferecer um serviço de qualidade. Reforçamos nosso compromisso em manter uma comunicação aberta e transparente, garantindo que qualquer problema seja tratado de maneira oportuna e satisfatória.

Com o objetivo de promover um desenvolvimento sustentável e financeiro para todos os nossos cooperados, o Sicoob Coopemata se empenha em oferecer os melhores produtos e serviços financeiros disponíveis. Nossa equipe em Juiz de Fora está à disposição para ajudá-lo(a) a descobrir todos os benefícios de ser cooperado do Sicoob Coopemata. Entre em contato pelo telefone (32) 3112-1942 ou visite-nos no endereço: Avenida Barão do Rio Branco, 3030 – Centro, Juiz de Fora/MG.

Além do atendimento presencialmente, o Sicoob constantemente aprimora as funcionalidades do aplicativo de relacionamento com o nosso cooperado, tornando-o cada vez mais ágil e seguro para acessar sua conta sem precisar sair de casa. Agora você pode liberar o app Sicoob sem a necessidade de ir até a agência. É simples e seguro, e gostaríamos de apresentar algumas alternativas para ajudá-lo:

- Acesse o link sicoob.com.br/web/sicoob-coopemata/appsicoob e descubra o passo a passo para aproveitar ao máximo o seu app;
- Acesse o link sicoob.com.br/web/sicoob-coopemata/para-voce e clique em "Chat Digital" para ser atendido por um profissional da equipe do Sicoob Coopemata, que estará pronto para auxiliá-lo;
- Se preferir, entre em contato com a equipe do seu PA Juiz de Fora| Centro, ligando para o número (032) 3112-1942

Estamos empenhados em resolver qualquer problema que você possa enfrentar e em fornecer o melhor suporte possível. Não hesite em nos contatar, pois estamos aqui para ajudar.

MANIFESTAÇÃO

- ▶ "Abri a conta no app, não consigo contato, ninguém me procura" -

PA Juiz de Fora | Centro

TRATATIVA

Primeiramente, gostaríamos de pedir desculpas por qualquer inconveniente que você possa ter enfrentado ao abrir sua conta em nosso aplicativo. Entendemos o quão importante é ter um atendimento ágil e eficiente. Queremos assegurar-lhe que a satisfação de nossos cooperados é a nossa maior prioridade. Estamos sempre empenhados em oferecer um serviço de excelência e, para isso, estamos revisando nossos processos para garantir que todos os cooperados sejam devidamente atendidos e acompanhados em sua jornada conosco.

Seu feedback é valioso para aprimorarmos constantemente nossos serviços e melhorar a experiência de nossos cooperados. Nosso objetivo é garantir que você tenha uma experiência positiva ao utilizar nosso aplicativo e, principalmente, ao entrar em contato conosco. Reafirmamos nosso compromisso em atender todas as suas necessidades e expectativas, e estamos empenhados em superar suas expectativas daqui em diante. Estamos à disposição para ajudar em qualquer questão que você tenha e prontos para melhorar a sua experiência em nossa cooperativa financeira. Nossa equipe em Juiz de Fora está à disposição para ajudá-lo(a) a descobrir todos os benefícios de ser cooperado do Sicoob Coopemata. Entre em contato pelo telefone (32) 3112-1942 ou visite-nos no endereço: Avenida Barão do Rio Branco, 3030 – Centro, Juiz de Fora/MG.

Juntamente com as manifestações, recebemos comentários que devido a falta ou pouca informação, fica inviável a tratativa assertiva.

- ▶ "Minha esposa foi recusada." - PA Viçosa
- ▶ "Insatisfatório (muito a melhorar)." - PA Leopoldina
- ▶ "Insatisfeito." - PA Ubá
- ▶ "Insatisfação." - PA Ubá
- ▶ "Abomino responder questionários." - PA BH Prado
- ▶ "Inútil." - PA Muriaé



ANIVERSÁRIO DE POSTO DE ATENDIMENTO

PA Cataguases
21/08/2023 - 25 anos



PA Cascatina - JF
24/08/2023 - 1 ano



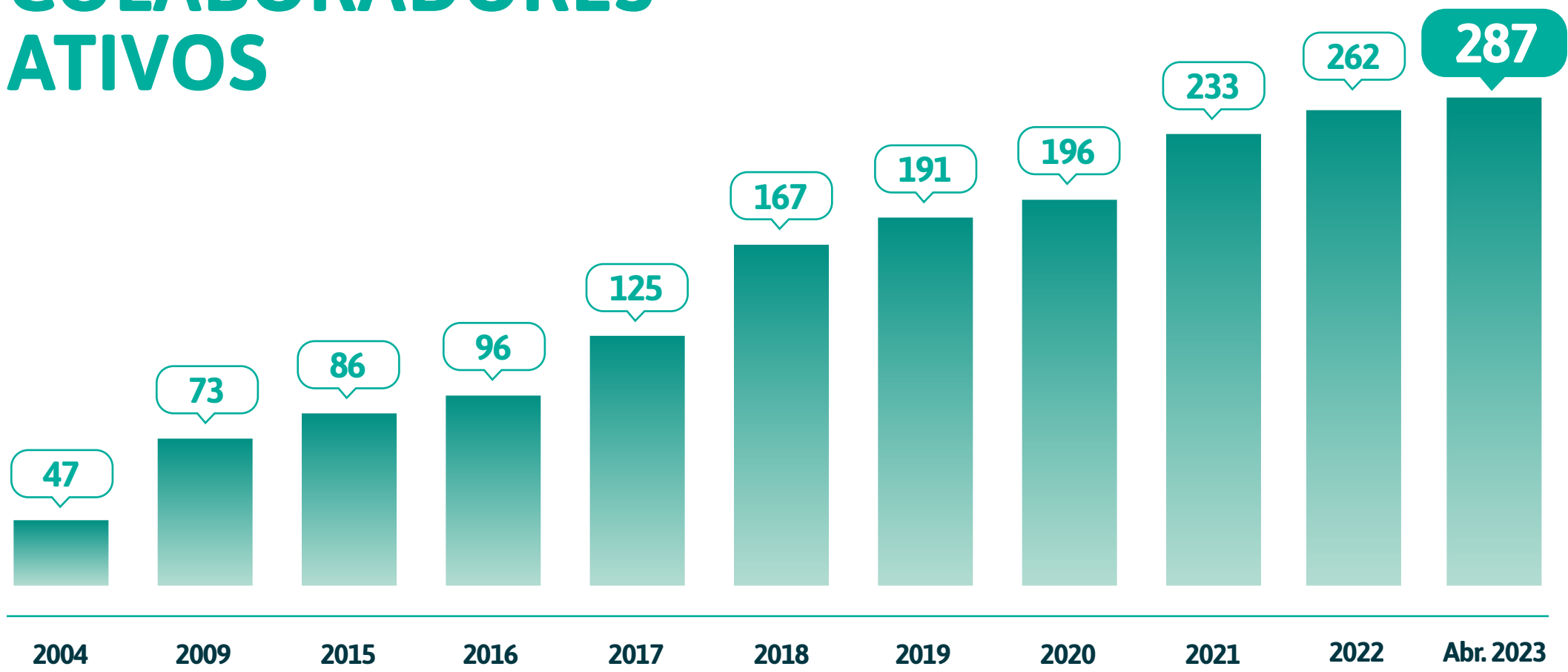
PA Patrópolis
30/08/2023 - 2 anos





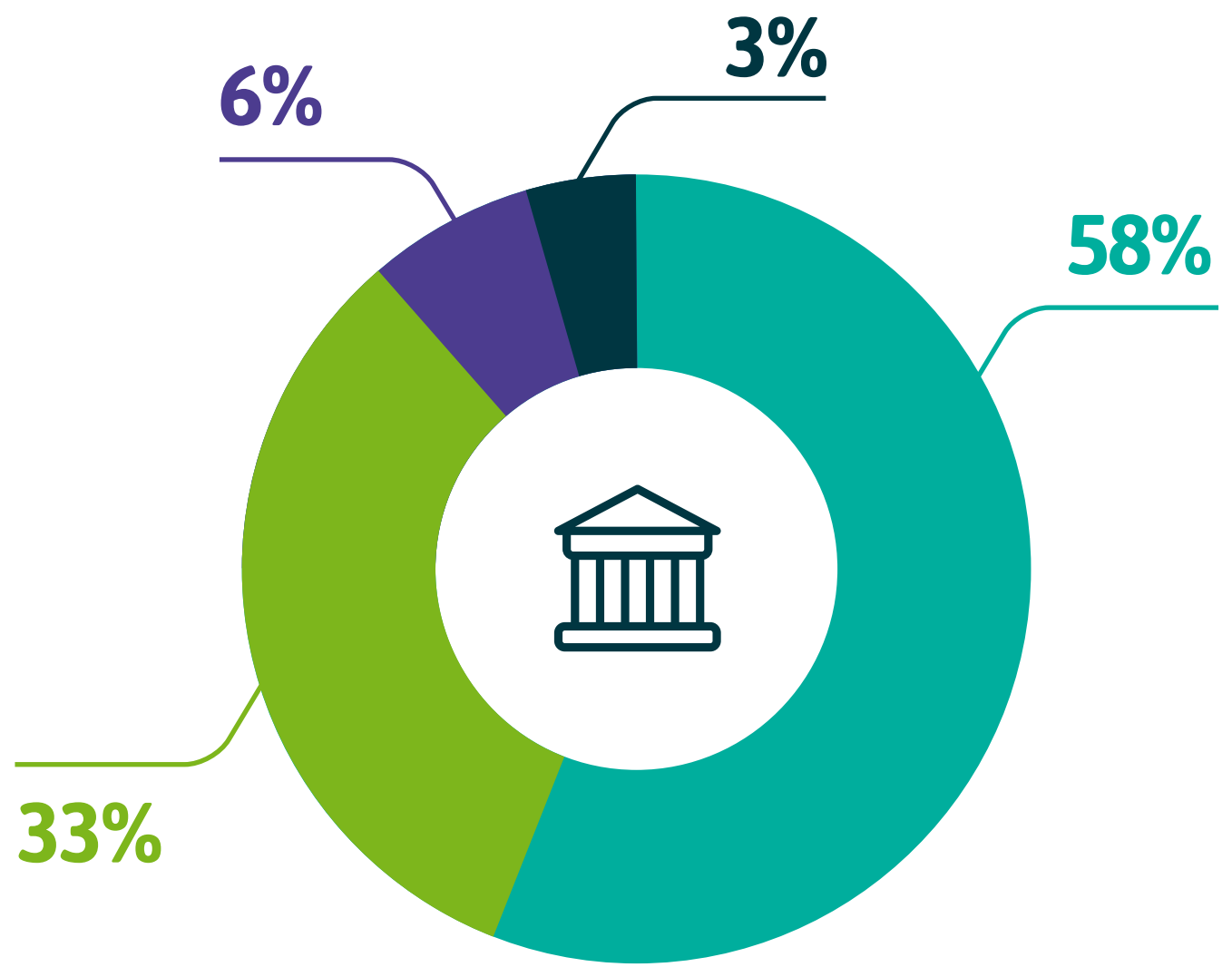
NÚMEROS SICOOB COOPEMATA

COLABORADORES ATIVOS

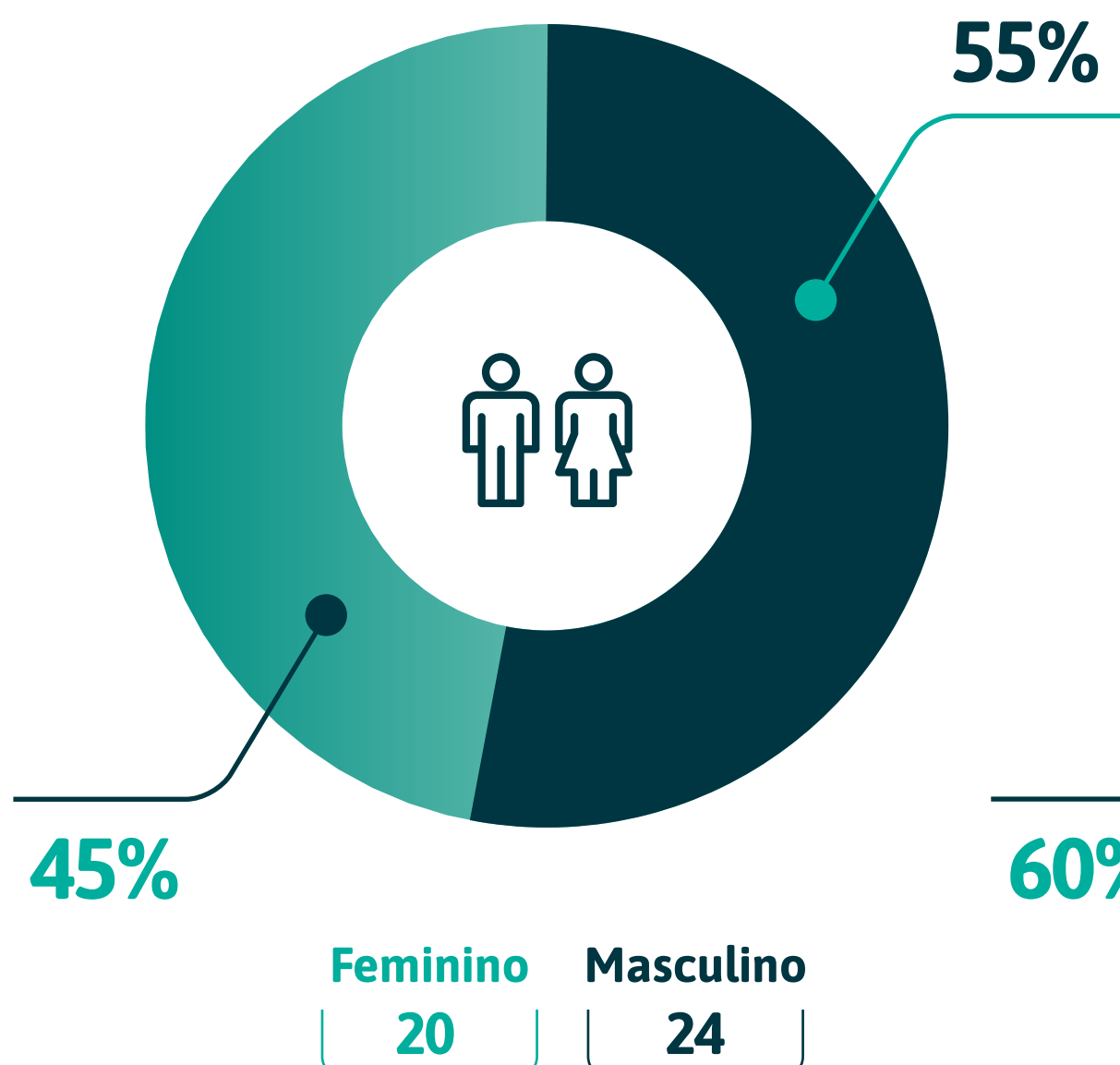


POSTO DE ATENDIMENTO POR ESTADO

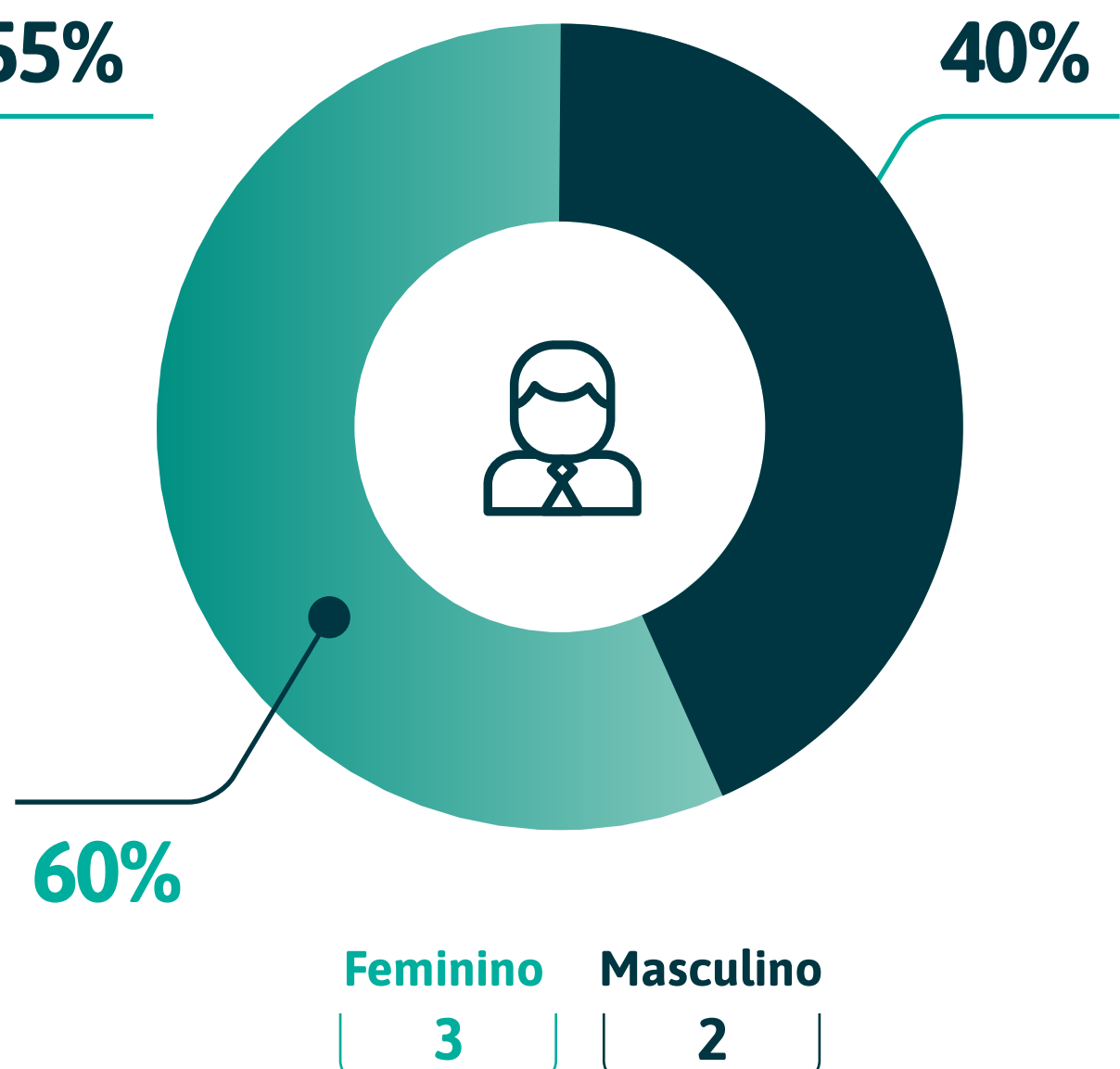
Minas Gerais	19
Rio de Janeiro	11
São Paulo	2
Digital	1



GÊNERO EM CARGOS DE LIDERANÇA EM GERAL



GÊNERO EM CARGOS DE ALTA LIDERANÇA



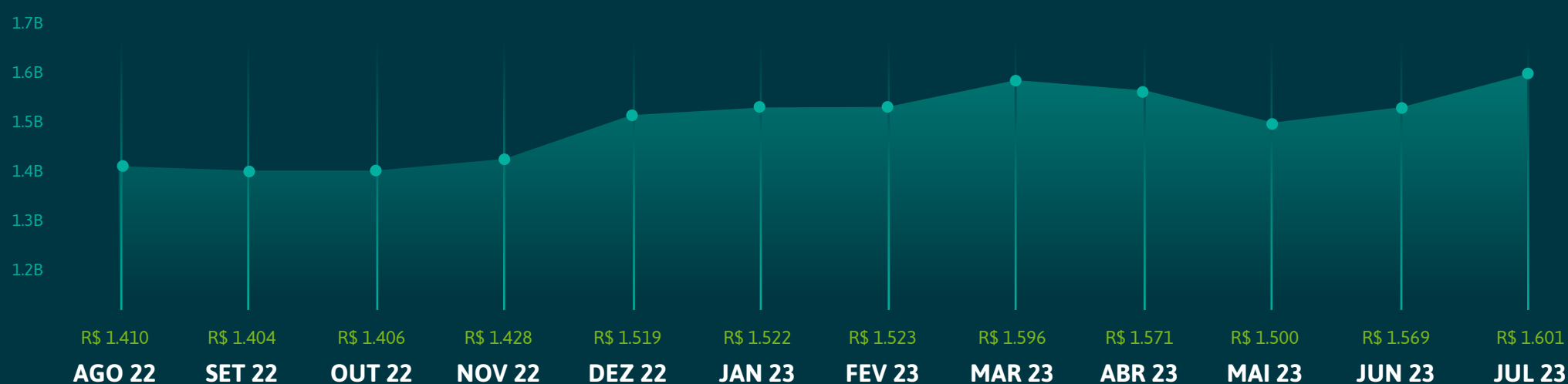


BALANCETE PATRIMONIAL

Cooperativa de Crédito de Livre Admissão da Zona da Mata Ltda Sicoob
Coopemata CNPJ: 02.335.109/0001-05 AF BACEN: 97.00791846



TOTAL DE ATIVOS Em bilhão



AGOSTO DE 2023

R\$ 1.631.468.399

+1,87%

Em relação a Julho de 2023
Crescimento de 15,67% em 1 ano

ATIVOS

Disponibilidades	R\$ 8.429.370
Instrumentos Financeiros	R\$ 1.666.598.194
Títulos e Valores Mobiliários	R\$ 51.559.703
(-) Provisão para Desvalorização de Títulos e Valores Mobiliários	(R\$ 211.740)
Relações Interfinanceiras	R\$ 547.615.719
Centralização Financeira	R\$ 547.615.719
Outras Relações Interfinanceiras	-
Operações de Crédito	R\$ 1.054.022.321
Outros Ativos Financeiros	R\$ 13.612.191
(-) Provisões para perdas esperadas associadas ao Risco de Crédito	(R\$ 66.966.131)
(-) Operações de Crédito	(R\$ 65.670.035)
(-) Outras	(R\$ 1.296.096)
Ativos Fiscais Correntes e Diferidos	R\$ 40.488
Outros Ativos	R\$ 8.760.125
Imobilizado de Uso	R\$ 26.440.974
Intangível	R\$ 2.281.406
(-) Depreciações e Amortizações	(R\$ 14.116.027)

PASSIVOS

Depósitos	R\$ 1.074.646.979
Depósitos a Vista	R\$ 213.649.138
Depósitos sob aviso	R\$ 43.780
Depósitos a prazo	R\$ 860.954.061
Demais instrumentos financeiros	R\$ 300.738.176
Recursos de Aceite e Emissão de Títulos	R\$ 179.625.987
Relações Interfinanceiras	R\$ 120.523.032
Repasses Interfinanceiros	R\$ 120.459.760
Outras Relações Interfinanceiras	R\$ 63.271
Outros Passivos Financeiros	R\$ 589.157
Provisões	R\$ 2.223.670
Obrigações Fiscais Correntes e Diferidas	R\$ 1.702.976
Outros Passivos	R\$ 27.368.966
Patrimônio Líquido	R\$ 221.699.887
Capital Social	R\$ 69.301.385
Reservas de Sobras	R\$ 132.808.800
Sobras ou Perdas Acumuladas	R\$ 19.589.701
Contas de Resultado	R\$ 3.087.745
Receitas	R\$ 58.052.566
Despesas	(R\$ 54.964.821)

Total do ativo

R\$ 1.631.468.399

Total do passivo e patrimônio líquido

R\$ 1.631.468.399

César Augusto Mattos
Presidente Conselho de Administração

Vinícius do Vale
Diretor Responsável pela área Contábil

Elaine Cristina Neto
Contadora - CRCMG 082177/0



INDIQUE E GANHE SICOOB



Quanto mais produtos tiver e amigos indicar, mais você vai ganhar!

Já imaginou ganhar até R\$ 300¹ por mês
e trocar por produtos no Shop Coopera?

PRODUTOS	NÍVEL	BENEFÍCIO	AMIGO APROVADO?
1	★ Prata	Você ganha 5 indicações bonificadas	R\$ 20 ¹ por indicação
2	◇ Ouro		R\$ 40 ¹ por indicação
3 ou mais	◇ Diamante		R\$ 60 ¹ por indicação

¹Valor convertido em pontos Coopera.

Aproveite o período da campanha para contratar mais produtos
do Sicoob, atingir um novo nível e aumentar o seu prêmio!

É pra você, é pra todo mundo.
Acesse o App Sicoob e participe!

[Clique aqui](#)

Consulte o regulamento:
sicoob.com.br/indiqueganhe

Central de Atendimento

Capitais e regiões metropolitanas: 4000 1111*

Demais localidades: 0800 642 0000

SAC 24 horas: 0800 724 4420

Ouvidoria: 0800 725 0996 - de seg. a sex., das 8h às 20h

ouvidoriasicoob.com.br

Deficientes auditivos ou de fala: 0800 940 0458

de seg. a sex., das 8h às 20h

*Caso a localidade não possua o serviço 4000 ou 4007,

informe o n° da operadora mais o DDD 61 (0xx61 4000 1111).

Mais que uma
escolha financeira.

 **SICOOB**