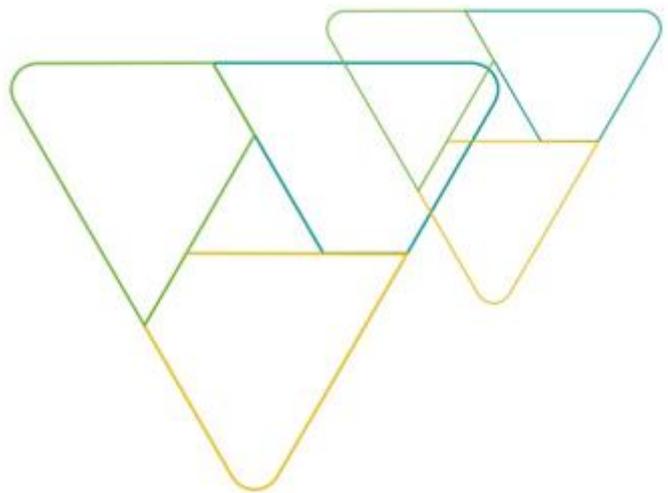


# POLÍTICA DE ÍNDICES DE DESEMPENHO



## Política de Índices de Desempenho

1. Esta política estabelece níveis aceitáveis e necessários ao bom desempenho da cooperativa em relação aos resultados esperados, aos objetivos traçados e ao acompanhamento financeiro, econômico, social, regulatório e estratégico da instituição.
2. Serão estabelecidos níveis aceitáveis para os indicadores.
3. Os índices e as metas estabelecidos serão revistos anualmente, para adequação, sendo aprovados pelo Conselho de Administração nesta política.
4. Os resultados apurados anualmente, acompanhados conforme modelo do Anexo I, servirão de base para a revisão anual do item anterior.
5. Relação dos indicadores e seus níveis estabelecidos pelo Conselho de Administração:

### 5.1 Resultados relativos aos percentuais das sobras

Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de 10% de sobras. A definição desse nível é determinada em conjunto com a elaboração orçamentária que projeta o valor desejado de sobras. A fórmula de cálculo é:

$$\frac{\text{Total de Sobras do Período antes das Destinações}}{\text{Total de Ingressos (Receitas com Ato Coop.)}} \times 100$$

### 5.2 Resultados relativos à solvência

A Cooperativa utiliza como indicador para a solvência o Índice de Basileia, sendo utilizado o último valor apurado no exercício, sendo o mínimo aceitável **13%**. O Índice de Basileia é composto por:

$$\frac{\text{Patrimônio de Referência (PR)}}{\text{Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)}} \times 100$$

### 5.3 Resultados relativos à participação dos atos não cooperativos

Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual máximo de 15% dos atos não cooperativos (ANC) em relação ao total de receitas e ingressos. A definição desse nível aceitável é realizada em conjunto com a elaboração orçamentária que projeta o valor desejado de receita total. A participação de ANC é determinada em função da necessidade de negociar com os cooperados produtos e serviços que gerem receitas de ANC e seu parâmetro considera a análise da série histórica apurada nos últimos três anos. Segue fórmula do indicador:

$$\frac{\text{Receita de ANC}}{\text{Somatório Receitas e Ingressos}} \times 100$$

### 5.4 Resultados relativos à lucratividade dos atos não cooperativos

Quanto à lucratividade dos atos não cooperativos, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de 25%. A definição desse nível é determinada em conjunto com a elaboração orçamentária que projeta o valor desejado de lucro com a comercialização de produtos e serviços que geram receitas com ANC. Também é considerado a análise da série histórica apurada nos últimos três anos. A apuração do indicador é realizada da seguinte forma:

$$\frac{\text{Lucro de ANC}}{\text{Receita de ANC}} \times 100$$

### 5.5 Resultados relativos à satisfação dos clientes

Esse indicador refere-se à pesquisa junto aos associados, aplicada periodicamente, com questões relativas aos produtos, serviços e atendimento, como também a clientes não associados. Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de 80% de satisfação nas pesquisas de satisfação.

Para apuração da satisfação dos associados/clientes é aplicada a metodologia *Net Promoter Score* – NPS durante o processo de Pós-Venda. São mensuradas notas de 0 a 10 referentes à recomendação da cooperativa para amigos, onde:

Notas de 00 a 06 – Clientes Detratores: são aqueles que indicam que as suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com ela, exceto em situações extremas;

Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros: são aqueles clientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa;

Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores: passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

### 5.6 Resultados relativos à satisfação dos cooperados com relação aos processos de governança

Esse indicador refere-se à pesquisa junto aos associados, aplicada anualmente com questões relativas aos processos de governança. Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de 70% de satisfação.

Para apuração da satisfação dos cooperados em relação aos processos de governança, é aplicada a metodologia NPS aos delegados durante a Assembleia Geral Ordinária – AGO.

### 5.7 Resultados relativos às reclamações dos associados/clientes

Esse indicador irá utilizar a quantidade de reclamações procedentes registradas no canal de Ouvidoria do Sicoob em relação à quantidade de cooperados ativos no exercício, sendo o percentual máximo aceitável de 3%. A definição do nível aceitável é determinada pela análise da série histórica apurada nos últimos três anos, sendo esse um indicador de área (processo). Segue fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Total de Reclamações Procedentes}}{\text{Total de Clientes (cooperados) Ativos}} \times 100$$

### 5.8 Resultados relativos à frequência de acidentes com afastamento

O indicador usado para mensurar a frequência de acidentes com afastamento é o TF (Taxa de Frequência). A definição do nível aceitável é determinada pela análise da série histórica apurada nos últimos três anos, sendo esse um controle de área (processo). O percentual máximo aceitável é 3%. O TF é apurado da seguinte forma:

$$\frac{\text{Número de acidentes} * 1.000.000}{(\text{Número de Colaboradores} * \text{Número de Horas de Trabalho}) + \text{Horas Extras}}$$

### 5.9 Resultados relativos ao absenteísmo médico

O controle do absenteísmo é mensurado a partir do número de horas perdidas em relação ao total de horas trabalhadas. A definição do nível aceitável é determinada pela análise das principais causas que levam ao absenteísmo e a série histórica. Essas informações são consideradas na análise de ambiente interno. O percentual máximo determinado como parâmetro será de 15%. A apuração é realizada da seguinte forma:

$$\frac{\text{Total de Horas Perdidas}}{\text{Total de Horas Trabalhadas}} \times 100$$

### 5.10 Resultados relativos à satisfação dos Colaboradores

Os resultados relativos à satisfação dos colaboradores são levantados a partir de pesquisa de clima, seguindo metodologia interna ou de empresa contratada para a finalidade.

## Política de Índices de Desempenho

No caso de metodologia interna, esta será desenvolvida pela área de Gestão de Pessoas, as questões avaliativas deverão conter pesos de acordo com os critérios escolhidos pela área e as respostas devem manter o anonimato do colaborador.

Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de 70% de satisfação.

### 5.11 Resultados relativos aos Ingressos por cooperado

A definição desse indicador é determinada em conjunto com a elaboração orçamentária que projeta o valor desejado de ingressos e a projeção de cooperados ativos para o período e a análise da série história apurada nos últimos três anos. Em relação a este indicador, a Cooperativa estabelece o percentual mínimo de R\$3.500 por cooperado.

Total de Ingressos (Receitas com Ato Coop)

---

Número de Cooperados Ativos

## Política de Índices de Desempenho - ANEXOS

### ANEXO I – Painel de Monitoramento dos Indicadores

Indicador	Tipo	Exercício 1	Exercício 2	Exercício 3	Aceitável
(%) Índice de Basileia	Financeiro				13 ●
(%) Percentual das sobras	Financeiro				10 ●
(%) Participação de ANC	Financeiro				15 ●
(%) Lucratividade de ANC	Financeiro				25 ●
(R\$) Ingressos por Cooperado	Financeiro				3.500,00 ●
(%) NPS Cliente (Negócio)	Cliente				80 ●
(%) NPS Delegado (Governança)	Cliente				70 ●
(%) Reclamações	Cliente				3 ●
(%) Acidentes c/ Afastamento	Humano				3 ●
(%) Absenteísmo	Humano				15 ●
(%) Pesquisa de Clima	Humano				70 ●