



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2020



**SICOOB**



## QUANDO OS DESAFIOS SÃO SEMELHANTES, A COOPERAÇÃO É O MELHOR CAMINHO PARA A TRAVESSIA.

O ano de 2020 ficará marcado na história como aquele em que o mundo todo se deparou com um problema em comum: a pandemia causada pela Covid-19. Por outro lado, será lembrado ainda como o momento em que a humanidade descobriu a força da cooperação para alcançar aspirações em comum.

Estamos testemunhando a união de esforços, o apoio mútuo, a solidariedade, a igualdade e a equidade sendo adotados como valores globais em prol da coletividade. Nações, governos, empresas, comunidades científicas, organizações não governamentais e toda a sociedade se juntaram voluntariamente pelo bem comum, formando um movimento global de cooperação, e somos parte desse movimento.

A cooperação faz parte do que somos. Com ela, temos um compromisso real e genuíno que está presente em nosso dia a dia, na forma como fazemos negócios e em como nos relacionamos com as pessoas. Em 2020, mostramos a nossa força mobilizadora, aquela que se move pela responsabilidade e que age pelo bem de todos. Estivemos lado a lado com os nossos cooperados cuidando das suas comunidades e protegendo os seus negócios. Nossas cooperativas, dirigentes, empregados e voluntários do Sicoob levaram apoio, orientação e conforto aonde era necessário. Pessoas e negócios foram acolhidos tempestivamente com recursos, empatia e solidariedade.

Se aprendemos algo com a pandemia, é que somos uma grande família humana. Reconhecendo isso, podemos seguir cuidando uns dos outros e do planeta do qual todos dependemos. Nesse sentido, a cooperação, além de uma demonstração de solidariedade e ajuda mútua, é imperativa para que qualquer um de nós tenha esperança em um futuro melhor para todos.

**Boa leitura.**

**Conselho de Administração.**

## NOSSO RELATÓRIO

GRI 102-1 | 102-45 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-53 | 102-54 | 102-56

Este Relatório de Sustentabilidade 2020 do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob) reúne os principais resultados econômicos, sociais e ambientais, além das medidas tempestivas e dos aprendizados vividos pela organização em decorrência da Covid-19. Os resultados econômicos e financeiros se referem às operações que fazem parte das Demonstrações Contábeis Combinadas em 31 de dezembro de 2020. O período considerado para esta publicação é de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Foi elaborado em conformidade com as Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI): opção Essencial. O Relatório de Sustentabilidade do Sicoob, que vem sendo publicado em ciclos anuais, adota a metodologia desde 2018. Ademais, o documento faz referência ao nosso Plano Estratégico Sistêmico 2020/2030 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), os quais envolvem 17 metas globais estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU).

O conteúdo foi definido considerando os temas mais relevantes para o negócio e para as partes interessadas. Em constante evolução, o relato tem o propósito de refletir o modo como as cooperativas Sicoob impactam e são impactadas em seu relacionamento com os diversos stakeholders. Para isso, compartilhamos nossos valores, princípios e nossa capacidade de transformação do cooperativismo de crédito. Os temas materiais são tratados em capítulos, com a menção dos grupos de stakeholders que os consideram prioritários.

Recursos como *links* e QR Codes “saiba mais” são utilizados para guiar a leitura, facilitando o acesso mais amplo a informações complementares.

O processo de relato é uma peça central de transparência no contexto de sustentabilidade do Sicoob. Por isso, incentivamos e apreciamos sugestões, críticas e comentários com o objetivo de melhorá-lo de forma contínua. Para dúvidas ou contribuições sobre o relatório, entre em contato pelo e-mail: [sustentabilidade@institutosicoob.org.br](mailto:sustentabilidade@institutosicoob.org.br). Nossas redes sociais estão disponíveis para acolher interações sobre as nossas práticas de sustentabilidade.





# CONSELHOS E DIRETORIA

## MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente:**  
Miguel Ferreira de Oliveira

**Vice-Presidente:**  
Rui Schneider da Silva

**Conselheira:**  
Aifa Naomi Uehara de Paula

**Conselheiro:**  
Bento Venturim

**Conselheiro:**  
Clidenor Gomes Filho

**Conselheiro:**  
Felipe Magalhães Bastos

**Conselheiro:**  
Geraldo Souza Ribeiro Filho

**Conselheiro:**  
Marcelo Martins

**Conselheiro:**  
Hudson Tabajara Camilli

**Conselheiro:**  
Ivan Capra

**Conselheiro:**  
Ivo Azevedo de Brito

**Conselheiro:**  
José Evaldo Campos

**Conselheiro:**  
Luiz Antônio Ferreira de Araújo

**Conselheiro:**  
Luiz Gonzaga Viana Lage

**Conselheiro:**  
Marcelo Baiocchi Carneiro

**Conselheiro:**  
Wilson Geraldo Cavina

## MEMBROS DO CONSELHO FISCAL

**Membro Efetivo:**  
Antônio Claudio Rodrigues

**Coordenador:**  
Jacson Guerra Araújo

**Secretário:**  
Carlos Augusto de Macedo Chiaraba

**Suplente:**  
Francisco Barbosa de Souza

**Suplente:**  
Arno Kerckhoff

## MEMBROS DA DIRETORIA EXECUTIVA

**Diretor-Presidente:**  
Marco Aurélio Borges de Almada Abreu

**Diretor:**  
Antônio Cândido Vilaça Júnior

**Diretor:**  
Ênio Meinen

**Diretor:**  
Francisco Silvio Reposse Junior

**Diretor:**  
Marcos Vinicius Viana Borges

**Diretor:**  
Rubens Rodrigues Filho

# SUMÁRIO

Acesse os temas clicando sobre o número da página.  
Para retornar ao sumário, clique na lupa da página.

Mensagem

**10**

Perfil Organizacional

**14**

Desempenho

**28**

Canais de Atendimento

**40**

Nossas Pessoas

**52**

Materialidade  
e Engajamento

**68**

Governança

**76**

Segurança e  
Privacidade

**112**

Cidadania Financeira

**118**

Instituto Sicoob

**152**

Estratégia de  
Negócios

**156**

Comunidades

**164**

Ganho Social do  
Cooperado

**186**

Mudanças  
Climáticas

**190**

Covid-19

**198**

Sumário GRI

**206**


**Marco Aurélio Borges de Almada Abreu**

 Centro Cooperativo Sicoob (CCS)  
 Diretor-Presidente

**Miguel Ferreira de Oliveira**

 Centro Cooperativo Sicoob (CCS)  
 Presidente do Conselho de Administração

Em março, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que estávamos diante de uma pandemia global, já sabíamos que 2020 seria um ano incomum, que traria grandes desafios e exigiria, sobretudo, cooperação e resiliência para manter a continuidade das atividades, apoiar nossos empregados e cooperados e alcançar o desempenho socioeconômico esperado sem negligenciar a segurança, a saúde e o bem-estar de todos. E foi isso que fizemos. Com o comprometimento geral, apesar dos impactos causados pela Covid-19 na economia e na sociedade, alcançamos os resultados esperados em todos os compromissos assumidos com as nossas partes interessadas.

No âmbito social, mais do que nunca assumimos nosso papel como instituição financeira cidadã e reforçamos o cuidado com as pessoas e com as comunidades onde atuamos. Internamente, nos mobilizamos para a implantação de protocolos de saúde em todas as frentes de trabalho e de comitês especiais para tomadas de decisões técnicas e seguras.

Em um ano marcado pelo fechamento de postos de trabalho e saldo negativo de vagas no setor bancário, expandimos nosso quadro de pessoal em 3,1%, acrescendo 1.445 novas vagas. Além da geração, contribuímos com a manutenção dos empregos em todo o país e encerramos o ano com 47,5 mil pessoas empregadas no Sicoob. Ademais, aumentamos nosso investimento em pessoas em 7,7%, totalizando R\$ 3,9 bilhões em 2020.

Em relação à nossa materialidade, junto às comunidades, direcionamos cerca de R\$ 10,2 milhões para mitigar os impactos da Covid-19. Os recursos foram repassados em doações de insumos hospitalares, equipamentos de proteção individual (EPIs), produtos de higiene e alimentos para suprir as necessidades emergenciais de pessoas em situação de vulnerabilidade. Contudo, nossa maior contribuição social e econômica foi manter e ampliar o acesso ao crédito para auxiliar os nossos cooperados em suas necessidades mais urgentes e na continuidade de suas atividades econômicas. Fechamos o ano com R\$ 88,7 bilhões em operações de crédito, crescimento de 36% em relação a 2019. Especificamente quanto aos nossos cooperados MPEs, segmento mais vulnerável, as operações cresceram mais de 50% no período. São centenas de milhares de microempreendedores, pequenos e médios negócios, agricultores familiares e produtores rurais beneficiados, recuperando e impulsionando suas atividades econômicas, principalmente no interior do país. Em linhas de auxílios emergenciais, repassamos R\$ 5,5 bilhões aos nossos cooperados. Em relação ao crédito, aproveitamos para salientar nosso compromisso crescente com a avaliação dos riscos socioambientais e climáticos em todas as operações de crédito que realizamos. Nosso objetivo é cada vez mais alocar esses recursos para apoiar nossos cooperados em sua transição para uma economia mais sustentável, circular e de baixo carbono.

Como impacto socioeconômico positivo, aumentamos em 20% o valor das sobras líquidas em 2020, fechando o ano com R\$ 3,6 bilhões e geramos R\$ 8,3 bilhões em economias aos nossos cooperados. As economias proporcionadas e a parcela das sobras distribuídas são recursos que permaneceram ou retornaram para circulação nas comunidades, beneficiando as cadeias produtivas e fortalecendo a economia local. Tais valores se tornaram ainda mais significativos durante esse período de crise.

A consolidação da geração e da distribuição de riquezas pelo Sicoob se sustenta em uma estrutura de governança cada vez mais integrada e alinhada a objetivos em comum e à adoção das boas práticas em todo o nosso Sistema. Sob a coordenação do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), em 2020 expandimos as atividades do Comitê de Ética do Banco Sicoob, constituído em 2011, e, por meio de uma equipe multidisciplinar voluntária composta por profissionais de todos os níveis hierárquicos do CCS, revisamos nosso Código de Ética, que, a partir de então, passou a ser denominado Pacto de Ética e será lançado em fevereiro de 2021. Continuamos trabalhando para o aprimoramento da governança em todos os níveis como um processo contínuo e essencial para a segurança de nossos cooperados e para a obtenção de resultados econômicos sólidos e duradouros com diretrizes elaboradas em conjunto com todas as lideranças do Sicoob.

Para fortalecer nossos resultados, mantivemos investimentos na disseminação do cooperativismo e do nosso modelo de negócios. Em 2020, as ações voltadas à comunidade em geral tiveram que passar por adaptações em função do distanciamento social, mas, ainda assim, tanto o nosso Instituto quanto as cooperativas Sicoob atuaram prontamente pela continuidade dos programas e dos projetos ao utilizarem da tecnologia para fazer chegar nossa mensagem a um grande número de pessoas. Como resultado de todos os esforços empenhados, registramos crescimento de 14,1% em nossa base de cooperados em 2020, fechando o ano com 5,1 milhões que se beneficiam diretamente da conveniência de nossos canais, de um portfólio de produtos e serviços adequados às suas necessidades e de condições justas. Ao mesmo tempo, alcançamos 1,44 milhão de poupadore não cooperados.

Da mesma forma, atuamos para promover a educação financeira em todo o Brasil, participando de importantes iniciativas externas e mantendo ativos os programas e os projetos educacionais do Instituto Sicoob e os coordenados diretamente pelas cooperativas centrais e singulares. No conjunto das ações realizadas em todo o Sistema, alcançamos 14,7 milhões de pessoas durante o ano.

No que tange à inclusão financeira, em 2020 nossa rede de atendimento se tornou a segunda maior do país. Fechamos o ano com um total de 33.406 pontos de acesso físico (372 Unidades de Atendimento Cooperativo Singular, 3.108 Unidades de Atendimento Cooperativo - UA, 5.907 ATM próprios, 1.019 Correspondentes e 23.000 ATM compartilhados) em 1.923 municípios, sendo que em 307 destes somos a única instituição financeira presente. Para 2021, nossa meta é aumentar em 14% nossa cobertura territorial a fim de ampliar ainda mais a inclusão com acesso universal para todas as pessoas, alcançando 2.144 municípios brasileiros.

Essa ampliação ainda tem ocorrido de maneira significativa pelos nossos canais digitais. Em 2020, eles se tornaram ainda mais relevantes em função do distanciamento social, sendo utilizados por mais de 3,1 milhões de cooperados pessoas físicas e jurídicas. O volume de transações nesses meios aumentou 37% em relação a 2019, totalizando 6,06 bilhões de processamentos. A crescente migração aumenta a nossa responsabilidade em relação ao uso ético das informações e à garantia da proteção da privacidade e da confidencialidade dos dados de nossos cooperados. Para isso, investimos R\$ 288 milhões em tecnologia em 2020 em diversas ações que compõem uma estratégia abrangente de segurança que fortalece a confiança dos nossos cooperados nas soluções digitais que provemos.

Com tantos aprendizados, conquistas e resultados que superaram as nossas expectativas, agradecemos a todas as lideranças do Sicoob, a nossas pessoas, cooperados, comunidades, fornecedores e parceiros que, apesar desse ano atípico, ajudaram a construir um senso de cooperação jamais visto que nos revigorou na busca por um futuro ainda mais promissor para o Sicoob, para toda a sociedade e para a economia do nosso país.

# SOBRE O SICOOB

GRI 102-4 | 102-7



## A FORÇA DA COOPERAÇÃO PARA PROMOVER A JUSTIÇA FINANCEIRA EM TODO O BRASIL.

O Sicoob é um dos maiores sistemas cooperativos de crédito do Brasil. Encerrou o ano de 2020 com R\$ 157,7 bilhões em ativos totais e com mais de 5,1 milhões de cooperados. Presente em todos os estados e no Distrito Federal, ocupa a 11<sup>a</sup> colocação entre as 20 maiores empresas do mercado financeiro no país e a 64<sup>a</sup> posição como maior grupo empresarial, segundo o anuário Valor Grandes Grupos do jornal Valor Econômico.

Nosso sistema cooperativo, que emprega 47,5 mil pessoas, é composto por 372 cooperativas singulares e 16 cooperativas centrais vinculadas ao Centro Cooperativo Sicoob (CCS), cuja sede está localizada em Brasília (DF). Além das cooperativas, o CCS congrega as seguintes organizações: Banco Cooperativo Sicoob S. A. — Banco Sicoob; Sicoob

Participações em Seguridade S.A. — SicoobPar Seguridade; Sicoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. — Sicoob DTVM; Sicoob Soluções de Pagamentos Ltda. — Sicoob Pagamentos; Sicoob Administradora de Consórcios Ltda.; Sicoob Previ — fundação patrocinada — e o Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável.

Com 3,5 mil Unidades de Atendimento (UAs), o Sicoob possui a segunda maior rede física de atendimento do Brasil. Adicionalmente, os cooperados contam com outros 6,9 mil pontos de atendimento físico, que incluem ATM e correspondentes, e os canais digitais. Pela rede, os cooperados têm acesso aos mais diversificados produtos e serviços disponíveis para pessoas físicas, pessoas jurídicas e agronegócio.



## DESTAQUES 2020

RESULTADOS QUE EMERGEM DA FORÇA DA COOPERAÇÃO EM MOMENTOS DE GRANDES DESAFIOS.

**R\$ 157,7 BILHÕES**  
em ATIVOS

**R\$ 26,0 BILHÕES**  
em PATRIMÔNIO LÍQUIDO

**R\$ 88,7 BILHÕES**  
em OPERAÇÕES DE CRÉDITO

**R\$ 114,1 BILHÕES**  
em DEPÓSITOS E LCAs

**R\$ 3,6 BILHÕES**  
em SOBRAS LÍQUIDAS

**R\$ 2,5 BILHÕES**  
em PAGAMENTOS A FORNECEDORES

**R\$ 3,9 BILHÕES**  
em INVESTIMENTO EM PESSOAS  
(remuneração do trabalho, participação nos lucros, capacitação e desenvolvimento)

**47,5 MIL**  
EMPREGOS DIRETOS

**33.406**  
PONTOS DE ATENDIMENTO \*

**R\$ 8,3 BILHÕES**  
em ECONOMIAS GERADAS PARA OS COOPERADOS

**47º**  
MAIOR GRUPO EMPRESARIAL DO PAÍS

**2<sup>a</sup>**  
MAIOR REDE DE ATENDIMENTO DO PAÍS

\* 372 Unidades de Atendimento Cooperativo Singular, 3.108 Unidades de Atendimento Cooperativo (UA), 5.907 ATM próprios, 1.019 Correspondentes e 23.000 ATM compartilhados.



### VALOR GRANDES GRUPOS - 18<sup>a</sup> edição

11º lugar entre as 20 maiores empresas do mercado financeiro no país.  
64º posição no ranking dos 200 maiores grupos empresariais do Brasil.

### VALOR 1000 FINANÇAS – 20<sup>a</sup> edição

O Sicoob é destaque. Ocupa a 8<sup>a</sup> posição no ranking dos 100 maiores bancos.

### Entre – 100 maiores

8<sup>a</sup> posição – maiores em operações de crédito  
6<sup>a</sup> posição – depósitos totais  
6<sup>a</sup> posição – maiores patrimônio líquido  
8<sup>a</sup> posição – maiores lucro líquido  
7<sup>a</sup> posição – maiores em receita de intermediação  
8<sup>a</sup> posição – melhor resultado operacional

### Entre os grandes – 20 maiores

18<sup>a</sup> posição – rentáveis sobre patrimônio  
6<sup>a</sup> posição – que mais cresceram em operações de crédito  
10<sup>a</sup> posição – que mais cresceram em depósitos totais

### 50 maiores previdência de vida

27<sup>a</sup> posição – Sicoob Seguradora

### ÉPOCA NEGÓCIOS 360° - edição 2020

Categoria 100 maiores bancos: 8<sup>a</sup> posição  
Categoria As melhores na prática (Centro-Oeste): 7<sup>a</sup> posição

### EXAME MELHORES & MAIORES – edição 2020

Categoria: 200 maiores grupos do Brasil  
Ranking: 47<sup>a</sup> posição

Categoria: 50 maiores bancos

Ranking: 32<sup>a</sup> posição (Banco Sicoob)  
8<sup>a</sup> posição: depósito em poupança  
12<sup>a</sup> posição: total de ativo  
16<sup>a</sup> posição: receita de intermediário financiamento e serviços  
14<sup>a</sup> posição: crédito pessoal  
5<sup>a</sup> posição: crédito rural  
6<sup>a</sup> posição: emissores de cartão de crédito  
13<sup>a</sup> posição: crédito imobiliário  
12<sup>a</sup> posição: crédito pessoa jurídica  
9<sup>a</sup> posição: crédito para grandes empresas  
13<sup>a</sup> posição: crédito para médias empresas

### SomosCoop Melhores do Ano – 12<sup>a</sup> edição

Categoria: Influenciador Cooperativista

Ganhador: Marco Aurélio Almada | Diretor Presidente do CCS

### Relatório Bancário de Transformação Digital 2020 – 16<sup>a</sup> edição

Projeto: Reconhecimento facial via aplicativo  
Categoria: Experiência do Usuário

### Estadão Finanças Mais – 4<sup>a</sup> edição

Categoria: Financiamentos - 6<sup>a</sup> posição  
Categoria: Carteira de Crédito - distribuição - 26<sup>a</sup> posição  
Categoria: Carteira de crédito – pessoa física - 18<sup>a</sup> posição  
Categoria: Carteira de crédito – pessoa jurídica - 33<sup>a</sup> posição  
Categoria: Vida e Previdência -14<sup>a</sup> posição

## SOMOS FEITOS DE VALORES

O Sicoob é uma coalizão de cooperativas financeiras que embasam seus preceitos na promoção do bem-estar social e econômico das comunidades onde estão inseridas. Sustentadas por princípios e valores cooperativistas e por diretrizes organizacionais consolidadas, todas as cooperativas que integram o Sicoob são administradas de forma democrática pelos membros que as compõem e são formadas por pessoas que se reúnem voluntariamente para atender a suas necessidades econômicas, sociais e culturais.



### NOSSO PROPÓSITO

Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.



### VISÃO 2030

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



### NOSSA MISSÃO

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



### NOSSOS VALORES SÃO NOSSO JEITO DE SER

- Respeito e Valorização das Pessoas
- Cooperativismo e Sustentabilidade
- Ética e Integridade
- Excelência e Eficiência
- Liderança Inspiradora
- Inovação e Simplicidade



## PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

### 1° - Adesão Livre e Voluntária

As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

### 2° - Gestão Democrática

As cooperativas são organizações democráticas controladas por todos os seus membros, que participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões. E os representantes oficiais são eleitos por todo o grupo.

### 3° - Participação Econômica dos Membros

Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização. Parte do montante é, normalmente, propriedade comum da cooperativa e os membros recebem remuneração limitada ao capital integralizado, quando há. Os excedentes da cooperativa podem ser destinados às seguintes finalidades: benefícios aos membros, apoio a outras atividades e aprovadas pelos cooperados ou para o desenvolvimento da própria cooperativa. Tudo sempre decidido democraticamente.

### 4° - Autonomia e Independência

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar acordos com outras organizações, públicas ou privadas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia.

### 5° - Educação, Formação e Informação

Ser cooperativista é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e das comunidades. As cooperativas promovem a educação e formação para que seus membros e trabalhadores possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, consequentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e as vantagens do cooperativismo.

### 6° - Intercooperação

Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados. Sejam unidas em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, o objetivo é sempre se juntar em torno de um bem comum.

### 7° - Interesse pela Comunidade

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros.

Nosso Sistema Cooperativo se estrutura em três níveis: no primeiro, estão as cooperativas singulares; no segundo, as cooperativas centrais; e, no último, está o Centro Cooperativo Sicoob (CCS), formado pelas entidades de terceiro nível do Sicoob.

O CCS foi criado em 2020 a partir da decisão pela gestão unificada dos Conselhos de Administração do Sicoob Confederação e do Banco Sicoob. No mesmo ano, o Conselho de Administração ainda instituiu a Diretoria Executiva unificada para todas as entidades do terceiro nível. Com o novo modelo organizacional aprovado pelo Banco Central do Brasil, a unificação das estruturas organizacionais de terceiro ní-

vel do Sicoob ficou definida como Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

### Cooperativas Singulares - entidades de primeiro nível

As cooperativas singulares são instituições financeiras não bancárias autorizadas, reguladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil. Operam no atendimento direto aos cooperados e na interação com as comunidades em que atuam. Conforme a resolução do BCB nº 4.434/2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento das cooperativas de crédito, as cooperativas singulares são classificadas de acordo com as operações praticadas:

**Clássicas:** não operam com moeda estrangeira, variação cambial ou derivativos, dentre outros.

**Crédito de Capital e Empréstimo:** operam exclusivamente com recursos de correntes do capital integralizado pelos cooperados.

**Plenas:** são autorizadas a realizar todas as operações de uma cooperativa de crédito.

Classificação de cooperativas singulares Sicoob	Quantidade
Clássica	344
Capital e Empréstimo	20
Plena	8
<b>Total</b>	<b>372</b>

### Cooperativas Centrais - entidades de segundo nível

As cooperativas centrais, ou cooperativas de segundo nível, são instituições independentes que promovem a integração regional das cooperativas singulares Sicoob. Contamos com 16 cooperativas centrais que cobrem todas as regiões do país, as quais propiciam às cooperativas singulares: prestação de serviços de padronização e supervisão de sistemas

operacionais e de controle de depósitos e empréstimos; centralização dos recursos captados; supervisão auxiliar; educação e capacitação; adoção de medidas corretivas; assessoria jurídica e de comunicação; compras conjuntas; e intercâmbios para qualidade e treinamento profissional. Elas têm consolidada atuação na prevenção e na correção de situações que acarretam risco para a solidez das cooperativas filiadas ao Sistema.

### Centro Cooperativo Sicoob (CCS)

O CCS representa institucionalmente as cooperativas Sicoob e está estruturado para proporcionar maior eficiência administrativa, operacional e unicidade sistêmica. Ele propicia ao Sistema: a articulação da regulação, da supervisão e da integração operacional, financeira, normativa e tecnológica e o estabelecimento das estratégias de negócios (políticas, produtos e serviços), das práticas de governança e da atuação sistêmica. Junto às cooperativas centrais e às singulares, ele oportuniza: ingresso aos serviços de capacitação de pessoas; implantação e manutenção de infraestruturas tecnológicas; desenvolvimento de soluções e de canais digitais; controle de riscos; auditoria direta e indireta; ouvidoria e relacionamento com o cooperado; e comunicação e marketing. Além disso, o CCS conduz a agenda sistêmica de sustentabilidade.

### Sociedades Auxiliares

Conjunto de organizações que possibilitam aos cooperados amplo acesso a produtos e serviços que atendam de forma satisfatória e acessível às suas necessidades socioeconômicas. As sociedades auxiliares propiciam a estruturação de um portfólio diversificado e alinhado a todas as carteiras — pessoas físicas, pessoas jurídicas e agronegócio — com soluções específicas para cada perfil de cooperado ou segmento de negócio.

A partir da unificação das entidades do terceiro nível, algumas entidades tiveram as suas denominações sociais alteradas: o Banco Cooperativo do Brasil S/A (Bancoob) passou a se denominar Banco Cooperativo Sicoob S.A. (Banco Sicoob); o Bancoob Participações em Seguridade S.A. (BancoobPar Seguridade) passou a atender como Sicoob Participações em Seguridade S.A. (SicoobPar Seguridade); o Bancoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (Bancoob DTVM) se tornou Sicoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (Sicoob DTVM); a empresa Cabal Brasil Ltda. passou a se designar como Sicoob Soluções de Pagamentos Ltda. (Sicoob Pagamentos); e, finalmente, a Ponta Administradora de Consórcios Ltda. se tornou Sicoob Administradora de Consórcios Ltda.





## SICOOB Confederação

A Confederação Sicoob é uma cooperativa de terceiro nível com personalidade jurídica própria. Seu objetivo é representar institucionalmente os interesses das cooperativas centrais e promover, sistematicamente, a padronização, a supervisão e a integração operacional, financeira, normativa e tecnológica do Sicoob.

## SICOOB Banco

Em operação desde o dia 1º de setembro de 1997, o Banco Cooperativo Sicoob S.A. (Banco Sicoob) é uma instituição financeira múltipla criada para prestar serviços financeiros, técnicos e operacionais às cooperativas de crédito nos termos da Lei nº 5.764/1971, artigo 88. Especializado em cooperativismo financeiro, sua incumbência é dar suporte às cooperativas afiliadas, e seu controle acionário pertence às cooperativas centrais. Desenvolve as seguintes atividades bancárias (conhecidas como carteiras): Carteira Comercial, Carteira de Investimento, Carteira de Câmbio, Carteira de Arrendamento Mercantil e Carteira de Crédito Imobiliário.

## SICOOB DTVM

O Sicoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (Sicoob DTVM) atua na administração de recursos de terceiros, administrando fundos de investimento e carteiras com foco nos cooperados e nas entidades do Sicoob. A participação das cooperativas nesse processo ocorre de duas formas: como cotistas — investindo em fundos e tendo suas carteiras administradas a fim de diversificar o portfólio de investimentos e de obter melhores resultados financeiros — ou como distribuidoras — disponibilizando fundos de investimento aos cooperados com o intuito de ampliar o portfólio de produtos e de obter receita pelos serviços. O Sicoob DTVM é credenciado pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e segue sua regulamentação, assim como do Banco Central do Brasil (BCB), do Conselho Monetário Nacional (CMN) e da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

## SICOOB Seguradora

O Sicoob Seguradora de Vida e Previdência (Sicoob Seguradora) tem atuação focada na proteção dos clientes, da família e do patrimônio. Atua em associação com o Sicoob Participações em Seguridade S.A. (SicoobPar Seguridade) e a Mongeral Aegon Seguros e Previdência como uma joint venture. O seu portfólio é amplo — feito sob medida para diferentes perfis — e conta com os produtos Vida Individual, Vida Mulher, Vida Simples, Benefício de Riscos Previdenciários, Vida Master, Renda Protegida, Vida Prestamista, Vida Empresarial e Vida em Grupo Cotado.

## SICOOB Pagamentos

O Sicoob Pagamentos, fundado em sociedade entre o Banco Sicoob e a Cabal Cooperativa de Prestación de Servicios (Cabal Argentina), é uma empresa auxiliar que tem por objetivo proporcionar a melhor experiência em pagamentos digitais junto aos cooperados. Atua provendo soluções de pagamentos para as cooperativas Sicoob, que incluem Bandeira Cabal, Processadora Multibandeira, Multiemissora, Multiadquirente, Emissora, Credenciadora, Atendimento e BPO.

## SICOOB Consórcios

O Sicoob Administradora de Consórcios atua na oferta de consórcios para os mais variados segmentos — imóveis, veículos leves e pesados, equipamentos agrícolas, motocicletas e outras modalidades de serviços comercializados diretamente pelas cooperativas singulares Sicoob.

## SICOOB Previ

A Fundação Sicoob de Previdência Complementar (Sicoob Previ) é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) sem fins lucrativos que tem por missão instituir e administrar planos de benefícios de previdência complementar. Atualmente, administra dois planos, sendo eles o Plano Sicoob Multipatrocinado — que administra os recursos de empregados e dirigentes do Banco Sicoob, do Sicoob Seguradora, do Sicoob DTVM, do Sicoob Confederação, do Sicoob Pagamentos, do Sicoob Administradora de Consórcios Ltda., do Instituto Sicoob, da Confederação Nacional de Auditoria Cooperativa (CNAC), do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop) e da Fundação Sicoob de Previdência Complementar — e o Plano Setorial Sicoob Multi-Instituído — que administra os recursos de cooperados, empregados, dirigentes e seus dependentes econômicos do Sicoob vinculados ao Sicoob Confederação, que é o instituidor.

## SICOOB Instituto

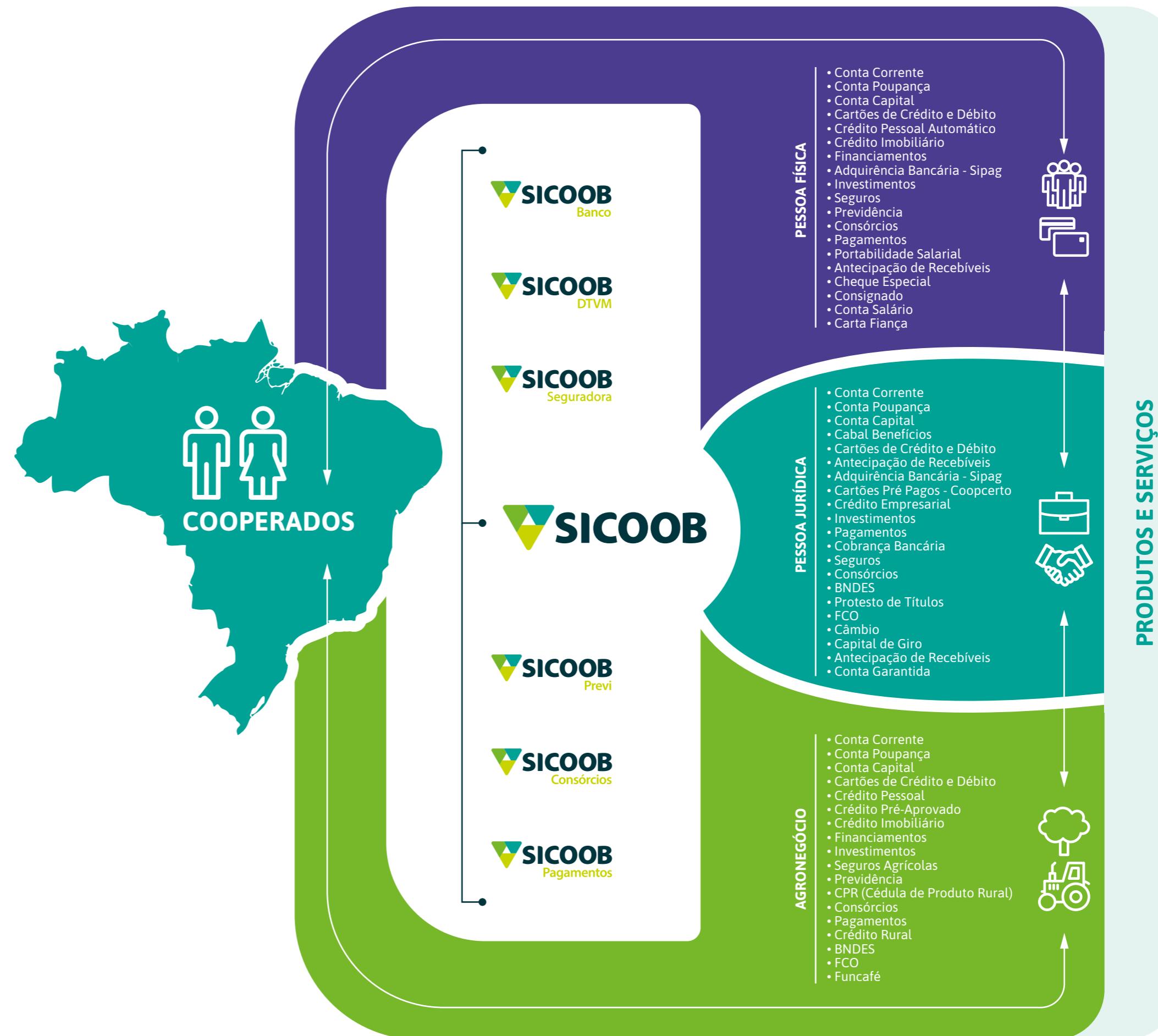
O Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável é a organização de Investimento Social Estratégico do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil, sendo responsável por formular, compartilhar e disseminar metodologias sociais por meio de programas firmados em três eixos de atuação: Cooperativismo e Empreendedorismo, Desenvolvimento Sustentável e Cidadania Financeira. Institucionalmente, se relaciona com comunidades, organizações do terceiro setor, órgãos setoriais e outros atores relevantes para o fortalecimento da agenda socioambiental do Sicoob.



# NOSSO PORTFÓLIO

GRI 102-2 | 102-6

Nossa estruturação de portfólio é pensada para atender com agilidade, flexibilidade e de maneira especializada a todos os cooperados, identificando suas necessidades, seu momento de vida e entendendo seus planos e metas. A gestão de negócios e de portfólio no Sicoob é conduzida pelo CCS conjuntamente com as cooperativas. Está centrada em três grandes linhas de negócio – pessoas físicas, pessoas jurídicas e o agronegócio – e engloba diversos produtos e serviços que atendem às necessidades específicas de cada carteira. Para manter o alinhamento com o mercado e criar oportunidades de negócios, estamos sempre atentos às demandas que surgem a partir do relacionamento com os cooperados. Para isso, as estratégias e as diretrizes comerciais são definidas em conjunto com as cooperativas centrais, sendo que elas têm autonomia para ajustá-las à realidade local segundo as demandas das cooperativas singulares. Isso ocorre particularmente nas ofertas de linhas de crédito, quando as cooperativas fazem a adaptação das estratégias de acordo com o perfil socioeconômico das comunidades onde atuam, facilitando que o recurso chegue de forma efetiva a quem mais precisa em todo o Brasil.



# DESEMPENHO

**Crescimento econômico fortalece os negócios, a produção no campo, as comunidades e o bem-estar individual com recursos que impulsionam a equidade no processo de desenvolvimento.**

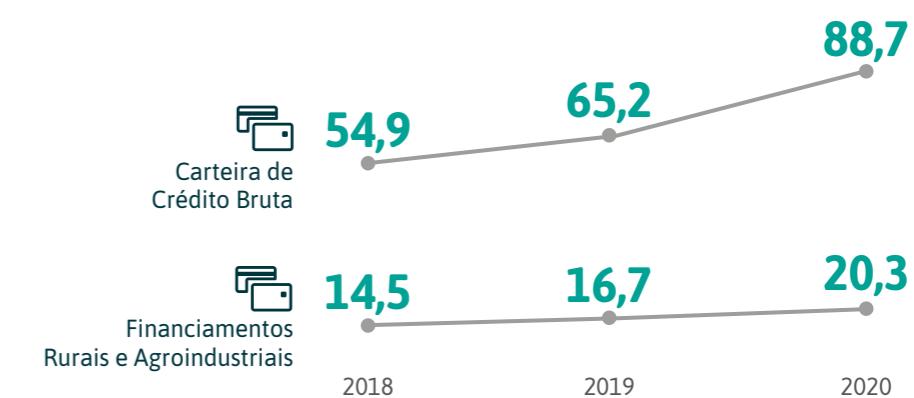


## PRINCIPAIS RESULTADOS

Em 2020, apresentamos importantes avanços em nosso desempenho com relevantes resultados consolidados que são frutos dos esforços e das atividades desenvolvidas por cooperativas centrais, cooperativas singulares e CCS.

### CARTEIRA DE CRÉDITO

Mesmo diante de um cenário desafiador em decorrência da pandemia de Covid-19, tivemos um desempenho eficaz referente à Carteira de Crédito Bruta, que atingiu a cifra de R\$ 88,7 bilhões em 2020, um crescimento de 36% em relação ao ano anterior. Na carteira de financiamentos rurais e agroindustriais, obtivemos um crescimento de 21,9%, totalizando R\$ 20,3 bilhões, demonstrando que nossa participação no agronegócio brasileiro está em sólida expansão.



### Planejamento Estratégico



### Composição da carteira de operações de crédito – modalidade de operação

Operações de Crédito	2018	2019	2020	%
Empréstimos e títulos descontados	35,7	41,4	56,8	64%
Financiamentos	4,7	7,0	11,4	13%
Financiamentos rurais e agroindustriais	14,5	16,7	20,3	23%
Financiamentos imobiliários	0,0	0,1	0,2	0%
Operações vinculadas à cessão de créditos				
<b>Total de operações de crédito</b>	<b>54,9</b>	<b>65,2</b>	<b>88,7</b>	<b>100%</b>
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-3,0	-3,9	-4,7	
<b>Total de operações de crédito - líquidas de provisão</b>	<b>51,9</b>	<b>61,3</b>	<b>84,0</b>	

Em bilhões de reais



### Composição da carteira de operações de crédito - setor de atividade

Setor de atividade	2018	2019	2020	%
Financiamentos rurais e agroindustriais	14,5	16,7	20,3	23%
Pessoas físicas	18,0	20,2	27,0	31%
Intermediários financeiros	0,4	0,0	0,0	
Financiamentos imobiliários	0,0	0,1	0,2	0%
<b>Pessoas Jurídicas</b>				
Serviços	7,5	10,1	14,1	16%
Indústria	5,8	7,1	10,6	12%
Comércio	8,1	10,3	15,3	17%
Outros	0,6	0,7	1,2	1%
<b>Total</b>	<b>54,9</b>	<b>65,2</b>	<b>88,7</b>	<b>100%</b>

Em bilhões de reais

As receitas de operações de crédito cresceram 4,5% em relação a 2019, totalizando R\$ 11,4 bilhões, com especial destaque para a modalidade de empréstimo e títulos descontados, que chegou ao patamar de 78% de representatividade. Esse desempenho reflete nosso apoio ao empreendedorismo e ao fortalecimento dos negócios.

### Receitas de operações de crédito - modalidade de empréstimos e financiamentos

Modalidades de empréstimos e financiamentos	2018	2019	2020	%
Empréstimos e títulos descontados	7,6	8,2	8,3	78%
Financiamentos	0,7	0,9	1,1	10%
Financiamentos rurais e agroindustriais	1,2	1,2	1,3	12%
Financiamentos habitacionais	0,0	0,0	0,0	0%
Repasses interfinanceiros	0,0	0,0	0,0	0%
Outros	0,0	0,0	0,0	0%
<b>Subtotal</b>	<b>9,5</b>	<b>10,3</b>	<b>10,7</b>	<b>100%</b>
Recuperação de créditos	0,6	0,6	0,7	
<b>Total</b>	<b>10,1</b>	<b>10,9</b>	<b>11,4</b>	

Em bilhões de reais

A Carteira de Crédito Pessoa Jurídica obteve um desempenho expressivo em todas as regiões brasileiras, ampliando em seis pontos percentuais a sua participação na carteira total — de 45% para 51% — devido à maior procura por crédito por parte dos pequenos negócios. Com o aumento da demanda, no geral, nossa carteira alcançou a marca de 1,5 milhão de cooperados que realizaram operações de crédito, com destaque para os cooperados pessoas jurídicas, cuja quantidade cresceu 22% no período, totalizando 360 mil. Segundo pesquisa anual do Sebrae, em 2020, dobrou a demanda por crédito nos pequenos negócios.

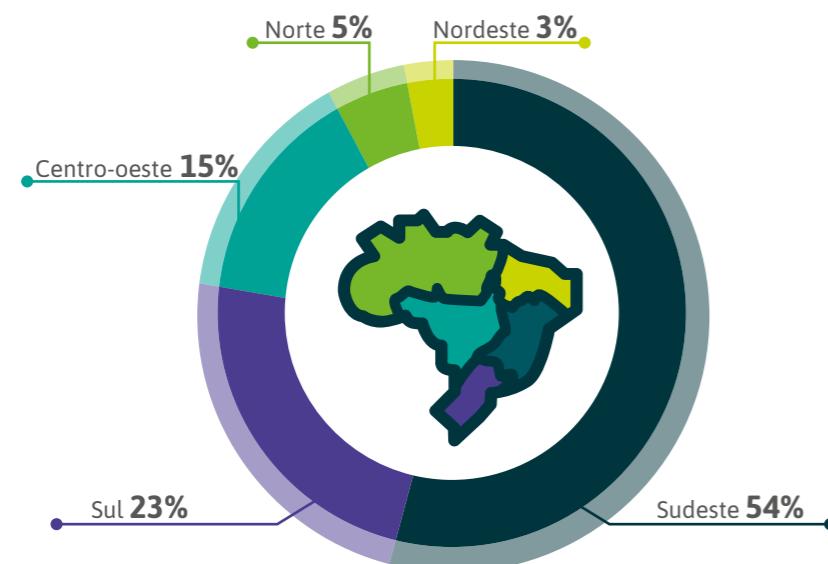
### Distribuição do saldo da Carteira de Crédito

GRI FS6

Região	Tipo	Representatividade no saldo da carteira por região			Quantidade de Cooperados
		2018	2019	2020	
Norte	Pessoa Física	67%	67%	65%	66.389
	Pessoa Jurídica	33%	33%	35%	17.839
	<b>Subtotal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>84.228</b>
Nordeste	Pessoa Física	59%	58%	51%	47.767
	Pessoa Jurídica	41%	42%	49%	13.828
	<b>Subtotal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>61.595</b>
Centro-Oeste	Pessoa Física	58%	58%	55%	74.895
	Pessoa Jurídica	42%	42%	45%	35.491
	<b>Subtotal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>110.386</b>
Sudeste	Pessoa Física	58%	56%	49%	610.517
	Pessoa Jurídica	42%	44%	51%	190.206
	<b>Subtotal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>800.723</b>
Sul	Pessoa Física	46%	46%	44%	321.318
	Pessoa Jurídica	54%	54%	56%	102.540
	<b>Subtotal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>423.858</b>
Brasil	Pessoa Física	56%	55%	49%	1.120.886
	Pessoa Jurídica	44%	45%	51%	359.904
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.480.790</b>

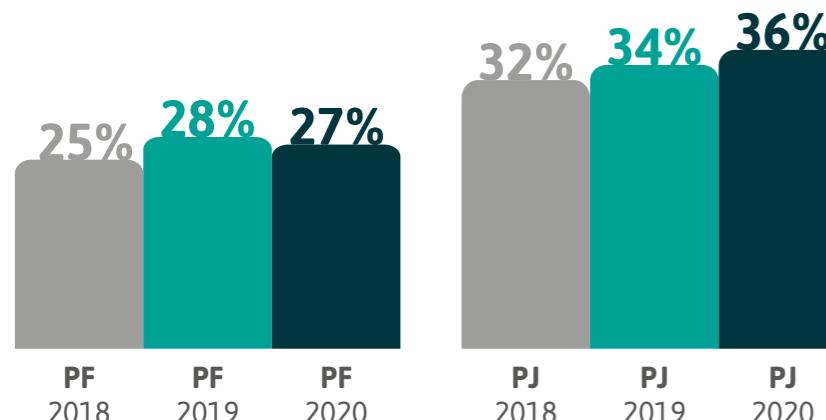
Nota: Quantidade de cooperados com CPFs e/ou CNPJs vinculados a alguma operação de crédito e quantidade de cooperados baseada no número de contas correntes e conta cartão com limite.

## Representatividade das regiões no saldo da carteira



## Total Brasil

% Cooperados com operações de crédito

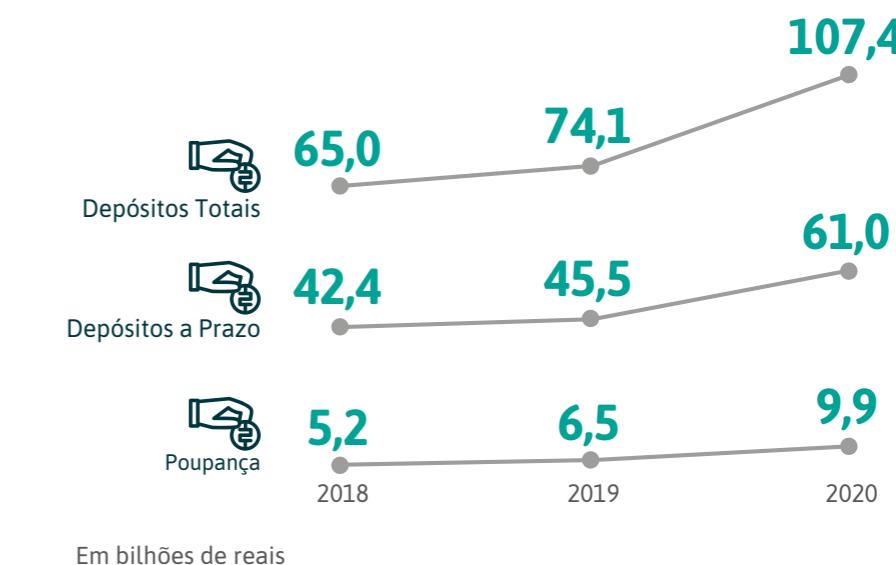


Em 2020, de nossa base de cooperados, 27% no segmento Pessoas Físicas contrataram operações de crédito. Quanto ao segmento Pessoas Jurídicas, a participação subiu 4% nos últimos dois anos, alcançando 36% de representatividade.

## DEPÓSITOS

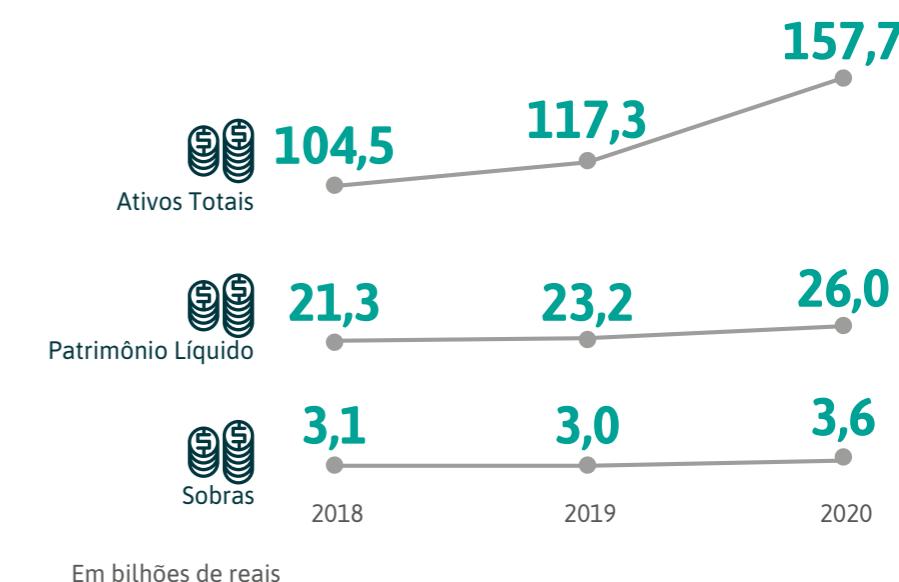
Em relação às captações no período, os depósitos totais contabilizaram R\$ 107,4 bilhões, um crescimento de 45% em comparação aos R\$ 74,1 bilhões registrados no final do exercício anterior. Em um período marcado por incertezas, o resultado evidencia a busca por segurança e a confiança dos cooperados no Sicoob.

Os depósitos a prazo (CDB e RDC), mesmo com rentabilidade menor em função da queda na taxa Selic em 2020 e, consequentemente, na taxa DI, apresentaram alta de 34,5%, passando de R\$ 45,5 bilhões em dezembro de 2019 para R\$ 61,0 bilhões em dezembro de 2020. Os depósitos de poupança cresceram 52,2% no exercício, tendo evoluído de R\$ 6,5 bilhões em dezembro de 2019 para R\$ 9,9 bilhões em dezembro de 2020.



## ATIVOS, PATRIMÔNIO LÍQUIDO E SOBRAS

Os ativos totais, ao final do exercício de 2020, alcançaram a soma de R\$ 157,7 bilhões, um crescimento de 34,5% em relação a dezembro de 2019. No mesmo período, o Patrimônio Líquido atingiu o valor de R\$ 26 bilhões, 12,4% superior. As sobras, no exercício de 2020, foram de R\$ 3,6 bilhões, representando uma alta de 20% em relação aos R\$ 3 bilhões registrados em igual período do ano anterior.



### Saiba Mais!

Para informações mais detalhadas, acesse as Demonstrações Contábeis Combinadas 2020 do Sicoob. Clique em Mais Conteúdo ou acesse pelo QR Code.

## CARTÃO SICOOBCARD

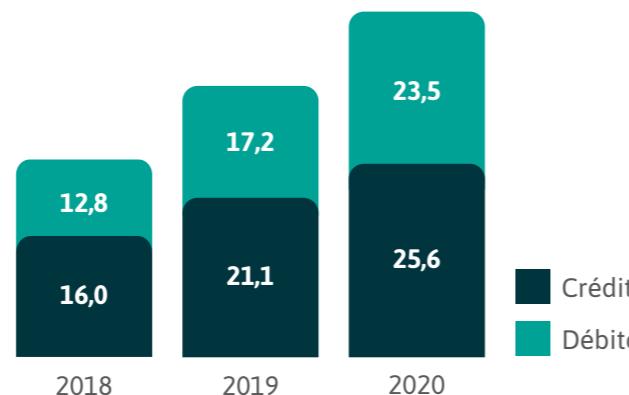
O Banco Sicoob, emissor de cartões do Sicoob e de outros sistemas cooperativos, encerrou o ano com três milhões de plásticos emitidos, dos quais 1,4 milhão tem limite implantado. O volume de compras no ano foi de R\$ 49,1 bilhões, um crescimento de 28% em relação ao ano de 2019. Considerando apenas as transações realizadas na função crédito, o volume foi de R\$ 25,6 bilhões.

**Cartões emitidos**



Em milhões de unidades

**Cartão-Faturamento**



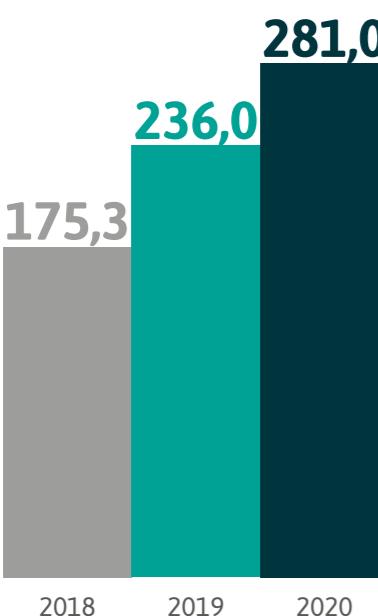
Em bilhões de reais



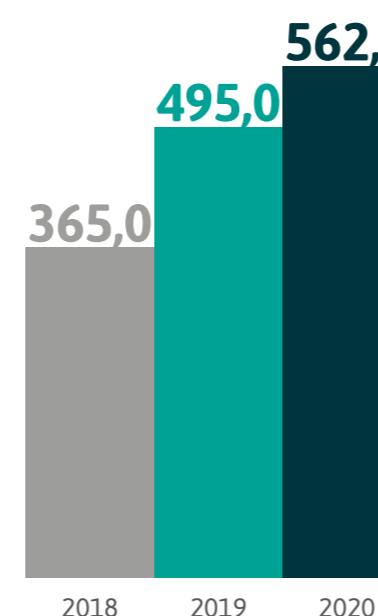
## CARTÃO COOPCERTO

O cartão pré-pago Coopcerto registrou 281 mil novas emissões, um aumento de 19% em relação ao período anterior. O faturamento atingiu R\$ 562 milhões, um crescimento de 14% no ano.

**Cartões pré-pagos emitidos**



**Faturamento**



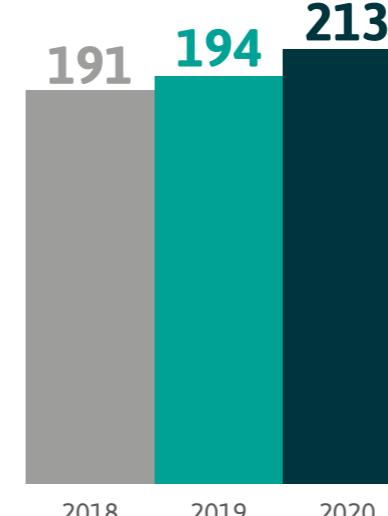
Em milhares de unidades

Em milhões de reais

## ADQUIRÊNCIA

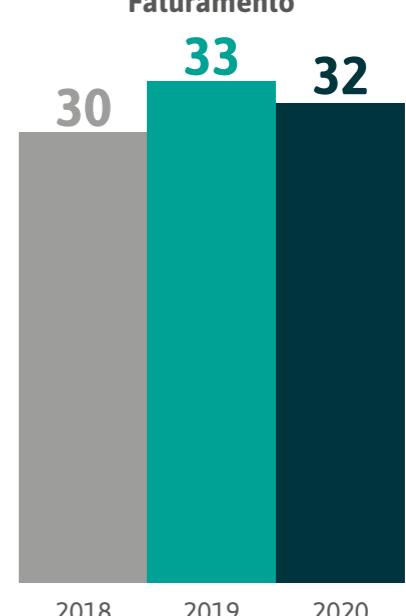
Na intermediação de pagamentos realizados com cartões de crédito e de débito, nossa operação encerrou o ano com 213 mil estabelecimentos ativos e R\$ 32 bilhões de faturamento expresso pelo volume de compras processadas.

**Credenciamentos ativos**



Em milhares de estabelecimentos

**Faturamento**



Em bilhões de reais

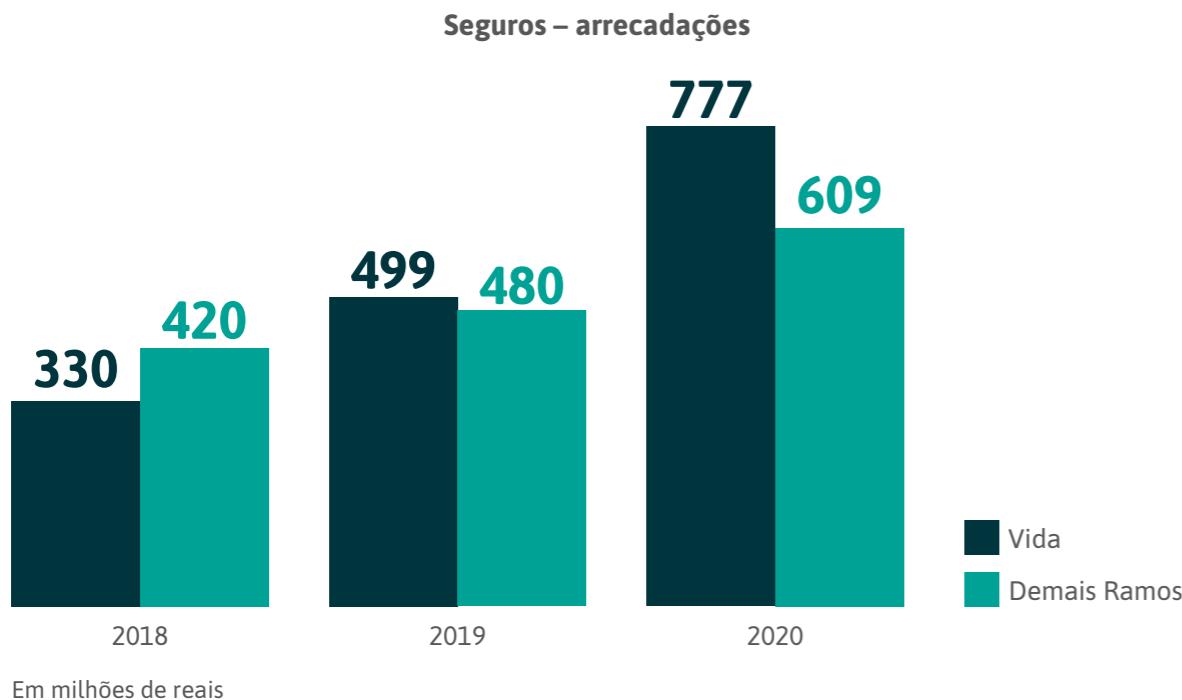
## SEGUROS

Buscando disponibilizar aos cooperados opções de proteção adequadas aos seus perfis e atender às crescentes demandas de seguros no país, o Sicoob disponibiliza um portfólio completo de seguros para pessoas físicas e jurídicas.

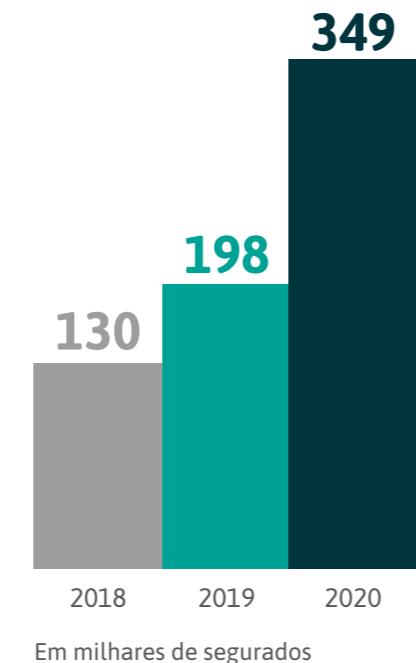
Os seguros de vida são operados pelo Sicoob Seguradora, que tem por objetivo levar proteção aos cooperados e a seus familiares com diversas coberturas e assistências. Os produtos do portfólio para pessoas físicas são Vida Individual, Vida Mulher, Vida Simples, Vida Master, Risco Pecúlio Previ e Renda Protegida e, para pessoas jurídicas, são Vida Empresarial e Vida em Grupo Cotado. Para ambos, indivíduos e empresas, temos o Seguro Prestamista, que é uma proteção das operações de crédito e de consórcios.

Os demais ramos de seguros (patrimoniais) são oferecidos aos cooperados por meio de acordo de distribuição com as seguradoras parceiras, as quais se destacam entre as melhores companhias do país.

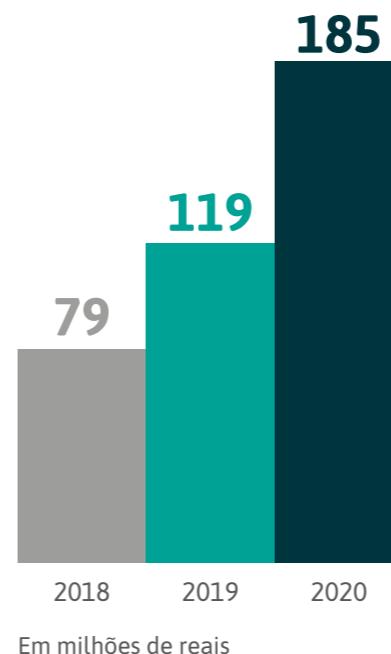
Em 2020, com a chegada da pandemia ao Brasil, os seguros ganharam relevância à medida que materializaram a proteção de pessoas e bens em um ambiente marcado pela incerteza. Em comparação com 2019, os seguros de vida apresentaram crescimento de 76% em sua base de clientes, totalizando 349.412 segurados. Com o crescimento dos volumes comercializados, o valor arrecadado alcançou R\$ 777 milhões, enquanto os demais ramos de seguros (patrimoniais) alcançaram o montante de R\$ 609 milhões.



### Quantidade de Segurados Vida



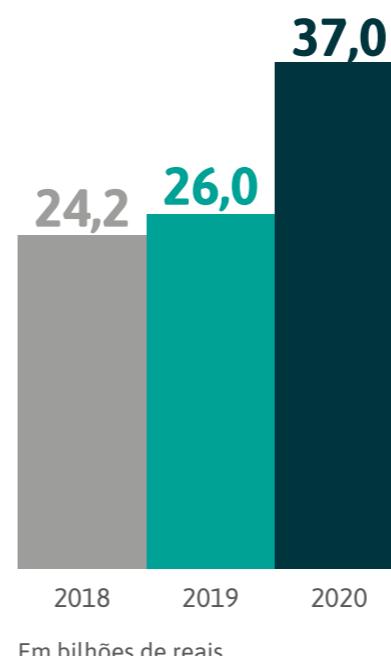
### Benefícios pagos



Em 2020, os benefícios pagos pelo Sicoob Seguradora atingiram R\$ 185 milhões, um crescimento de 55% em relação ao ano anterior. Esse aumento ocorreu por maior quantidade de seguros vendidos e sinistros advindos por Covid-19 e contribuiu de forma significativa para a proteção dos cooperados e para a sustentabilidade da carteira de crédito das cooperativas, visto que mais de 70% dos benefícios são do Seguro Prestamista.

## FUNDOS DE INVESTIMENTO

### Fundos e carteiras administradas

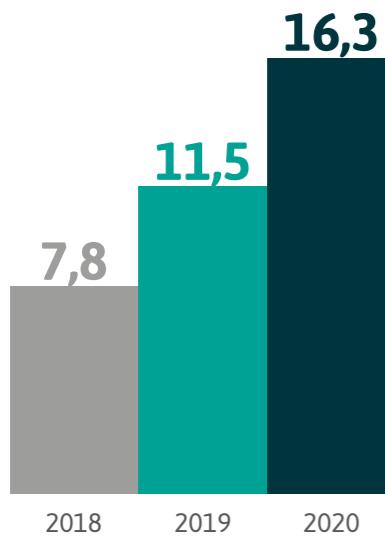


Em 2020, o Sicoob DTVM incrementou R\$ 11 bilhões em recursos administrados, totalizando R\$ 37 bilhões, 42% superior ao ano de 2019. São administrados 17 fundos de investimento e 13 carteiras. Esses recursos são aplicados em categoria de ativos predefinida de acordo com a modalidade do fundo, como Renda Fixa, de Ações, de Multimercado, de Câmbio ou de Renda Variável.

## CONSÓRCIOS

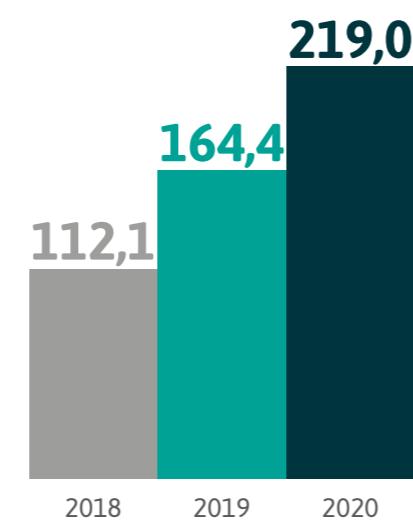
Em 2020, o Sicoob Consórcios alcançou uma carteira administrada de R\$ 16,3 bilhões e 219 mil cotas ativas, um crescimento de 42% e 33% em relação ao ano anterior. Administra 222 grupos de consórcios ativos e possui uma das maiores contemplações por grupo ativo do mercado. Os bens duráveis comercializados contemplam equipamentos e máquinas comerciais e industriais, eletrônicos e eletrodomésticos, kits solares, geradores, embarcações, bicicletas elétricas, material genético e bens semoventes para o setor agropecuário. O Sicoob Consórcios ocupa a 10<sup>a</sup> posição no Ranking Nacional das Administradoras de Consórcios divulgado pelo Banco Central do Brasil.

Consórcios – carteira comercial



Em bilhões de reais

Consórcios - cotas ativas



Em milhares de cotas



## PREVIDÊNCIA

A Fundação Sicoob Previ está posicionada entre as maiores administradoras de previdência do Brasil em número de participantes. Em 2020, os participantes ativos cresceram 18%, passando de 160,9 mil em 2019 para 190,7 mil pessoas. A carteira alcançou saldo de R\$ 1,43 bilhão, um crescimento de 25% em relação ao ano anterior.

Previdência	2018	2019	2020	
Participantes Ativos	Em milhares de participantes	124,8	160,9	190,7
Recursos Administrados	Em bilhão de reais	0,90	1,18	1,43

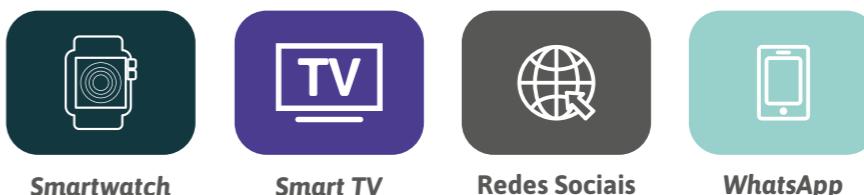
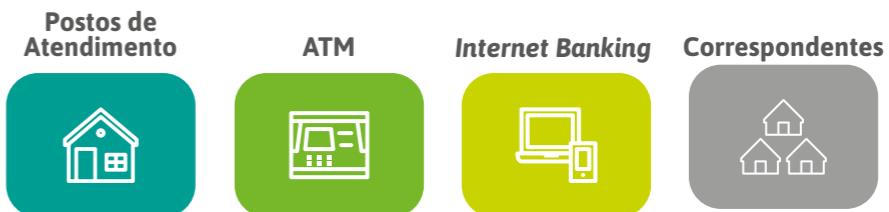
## CANAIS DE ATENDIMENTO

DIVERSAS  
ESCOLHAS,  
EXPERIÊNCIA  
ÚNICA



A fim de promover a melhor experiência na jornada de atendimento aos cooperados, nossos canais estão estruturados para propiciar o acesso a produtos e serviços em qualquer hora e de qualquer lugar. Nossa estratégia multicanal possibilita a escolha da maneira mais conveniente de interação por meio de um sistema integrado e simplificado em que cada canal tem o nosso jeito de ser, sejam eles físicos ou

digitais. Com o intuito de aprimorar a jornada, em 2020 foram aperfeiçoadas as soluções de atendimento digital, entre elas a disponibilização da Helen, assistente de atendimento on-line para pessoas com deficiência, e o lançamento do canal corporativo de WhatsApp com foco em relacionamento e na realização de transações.



### SOMOS A SEGUNDA MAIOR REDE DE ATENDIMENTO FÍSICO NO BRASIL.

Com a inauguração de 197 novas Unidades de Atendimento em 2020, o Sicoob tornou-se a segunda maior rede de atendimento físico do Setor Financeiro segundo dados do Banco Central do Brasil, alcançando 3.480 unidades. Nos últimos cinco anos, o número de UAs cresceu mais de 40% (média de

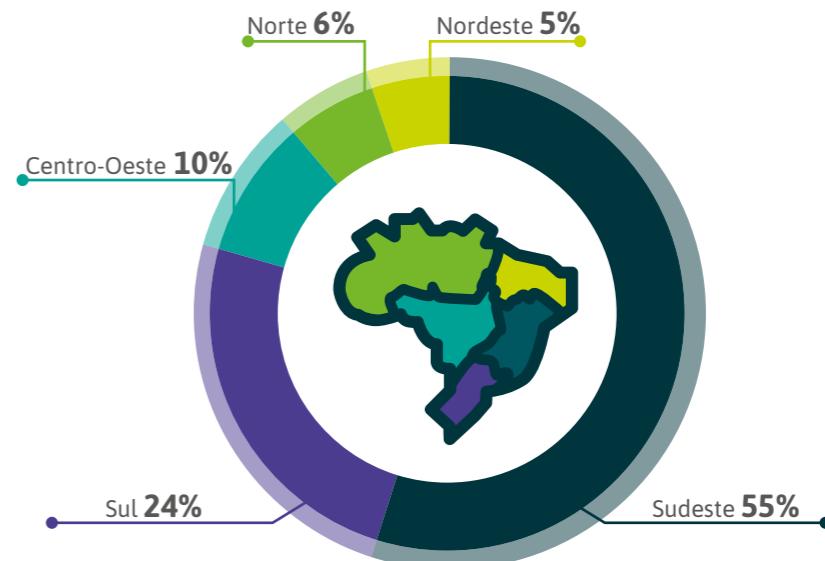
8% ao ano), enquanto outras instituições financeiras reduziram em até 25% a atuação presencial. Além da presença física, o Sicoob segue crescendo e evoluindo no relacionamento digital, observado pela enorme adesão aos canais ofertados na modalidade on-line. Entretanto, o atendimento físico e o digital caminharão lado a lado para que se cumpra efetivamente o amplo acesso dos cooperados aos produtos e aos serviços ofertados em todo o território nacional.

## Canais de atendimento presencial

Para os cooperados que optam pelo atendimento presencial, nossos canais estão estrategicamente posicionados em 10.406 unidades físicas de atendimento:

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL				
	16 Cooperativas Centrais	372 Cooperativas Singulares	3.108 UAs	5.907 ATM próprios
				1.019 Correspondentes
Sicoob Central BA	12	81	146	65
Sicoob Central Cecremge	60	328	752	18
Sicoob Central Cecresp	60	130	120	3
Sicoob Central Crediminas	75	560	1.405	168
Sicoob Central ES	7	138	450	45
Sicoob Central NE	12	67	72	0
Sicoob Central Rio	8	54	58	2
Sicoob Central Rondon	8	57	114	1
Sicoob Central SC/RS	38	500	958	535
Sicoob Central Unicoob	17	427	697	39
Sicoob Central Goiás	14	82	117	0
Sicoob Norte	9	140	285	129
Sicoob Planalto Central	12	50	56	13
Sicoob SP	16	329	412	1
Sicoob UNI	20	121	209	0
Sicoob Unimais	4	44	56	0

Presença física no Brasil - Cooperativas Singulares e UAs

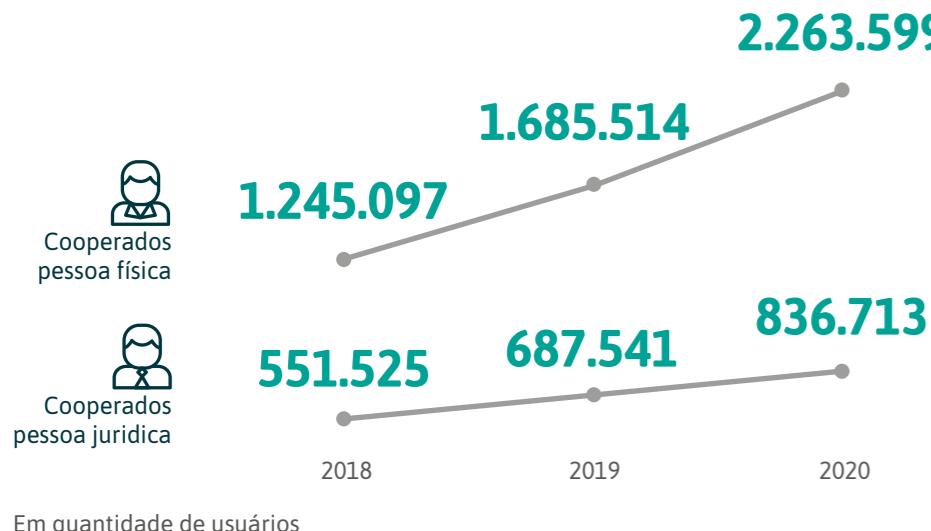


## ECOSSISTEMA DIGITAL

Estamos trabalhando para proporcionar uma jornada digital que atenda de forma ampla às expectativas das diferentes gerações de cooperados com base em segurança, conveniência, facilidade de interação e conexão.

Disponibilizamos aos nossos cooperados um ecossistema digital completo com soluções que conferem interação segura, conveniência e atendimento alinhado a todos os perfis e as gerações de cooperados. A jornada digital que oferecemos conecta os usuários a nossos produtos e serviços, propiciando operações simplificadas e convenientes. Em 2020, mais de 3,1 milhões de cooperados pessoas físicas e jurídicas utilizaram nossos canais digitais. Nos últimos três anos, o crescimento dos usuários foi de 142%.

Usuários dos canais digitais – Pessoa Física e Pessoa Jurídica



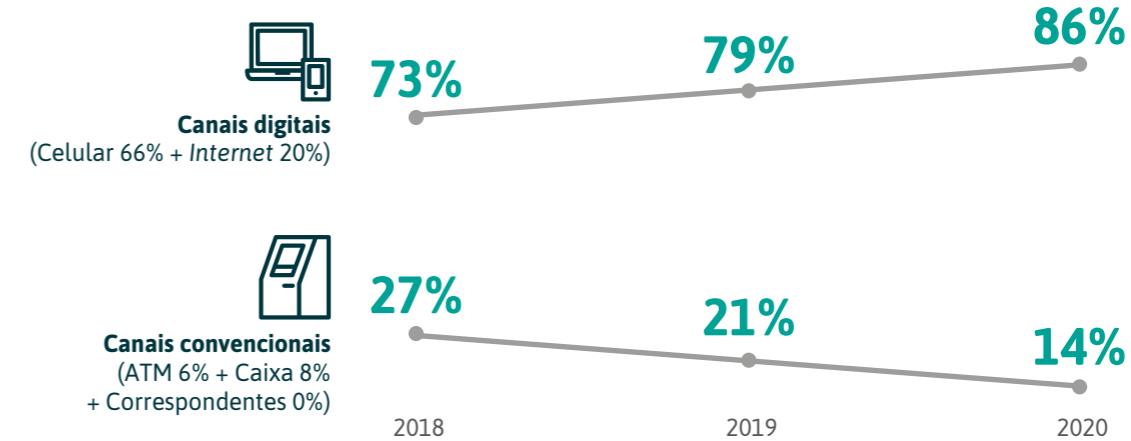
A crescente migração para os canais digitais representa ganhos para os nossos cooperados à medida que melhora a eficiência operacional e reduz custos. As transações digitais geraram economia na ordem de R\$ 275,9 milhões em 2020, valor 11% maior em relação ao economizado em 2019.



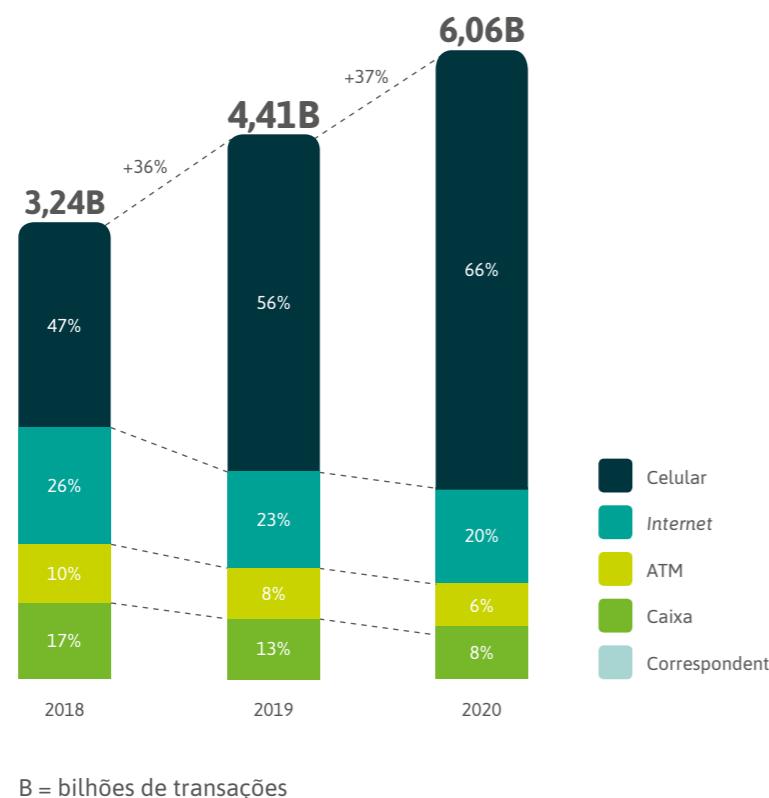
Das 6,06 bilhões de transações processadas em 2020, 86% aconteceram pelos canais digitais.

O volume de transações em nossos canais de atendimento aumentou 37% em 2020. Foram 6,06 bilhões de processamentos. Destes, 86% ocorreram pelos canais digitais (mobile e internet banking). O App Sicoob foi o canal mais utilizado para as operações digitais, respondendo por 66% das transações.

Transações por canais – representatividade



## Canais - total de transações



O App Sicoob segue se consolidando como o canal mais utilizado para acessar nossos produtos e serviços. O número de transações pelo aplicativo foi de 2,48 bilhões em 2019 para 4 bilhões em 2020, representando um aumento de 62,2%. A preferência dos cooperados pelo App Sicoob cresce a cada dia. Ele está disponível na App Store e no Google Play — com as notas 4,8 e 4,7, respectivamente, na avaliação dos usuários, o que o coloca entre os mais bem avaliados do setor.

A preferência dos cooperados pelos canais digitais confirma a mudança de comportamento dos usuários, que já vem ascendente nos últimos anos e foi acelerada

em 2020 em decorrência da pandemia do novo coronavírus. Já nos primeiros meses da crise sanitária e com os protocolos de distanciamento social, nos mobilizamos para possibilitar que os processos — que até então eram realizados presencialmente nas unidades de atendimento (UAs) — fossem executados nos canais digitais. Assim, instituímos o reconhecimento facial para a liberação do aplicativo, bem como tokens e senhas. Da mesma forma, viabilizamos os pagamentos por aproximação (contactless) nas funções débito e crédito dos cartões. Além do mais, o ingresso de novos cooperados passou a ser realizado de maneira 100% digital pelo App Sicoob.

## NOSSOS CANAIS DIGITAIS

### Internet banking

Operações bancárias no ambiente on-line para cooperados pessoas físicas e jurídicas com acesso a todo o portfólio de produtos e serviços do Sicoob.

## APLICATIVOS MOBILE

### App Sicoob

Plataforma mobile que disponibiliza centenas de opções de transações para pessoas físicas e jurídicas. Nela, é possível efetivar desde operações simplificadas, como consultas e recarga de celular, até pagamentos, transferências, depósitos de cheques, investimentos, contratação de crédito, antecipação de recebíveis e solicitação de saque integrado à nossa rede de terminais de autoatendimento. Em 2020, o App Sicoob recebeu novas funcionalidades para melhorar a experiência dos usuários. Com isso, agregou rapidez de resposta nos processos e nas entregas dos serviços. No App Sicoob, o cooperado percorre toda a sua jornada no Sicoob: associação digital, abertura de conta, transações e contratação de produtos e serviços financeiros.

### Yoou

Conta digital para pessoas que não são associadas ao Sicoob, mas desejam iniciar sua experiência no cooperativismo financeiro. Com o Yoou, o usuário tem acesso a uma conta básica para realizar operações como depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito.

### Sicoob Poupança

Lançado em novembro de 2020 como mais um serviço digital, o App Sicoob Poupança foi criado para facilitar e agilizar o atendimento aos poupadore que ainda não são cooperados e para estimular o planejamento do futuro com reserva financeira para realizar projetos e sonhos.

### Sicoobcard Mobile

É o aplicativo para gerenciamento de cartões de crédito Sicoob. Suas funcionalidades permitem bloqueio e desbloqueio de cartões, planejamento orçamentário com definição de limite por categoria de compra e programação de valores, gerenciamento de cartões adicionais, consultas de limites disponíveis por cartão e a geração de cartões virtuais para compras on-line com mais segurança. Sicoobcard Mobile ainda possibilita o acesso aos programas de benefícios do Sicoob.

### Sipag

Aplicativo para os usuários da maquininha de cartão de crédito Sicoob, o App Sipag agrega funcionalidades essenciais aos negócios, tais como gerenciamento de vendas por bandeira de cartões, período e produto vendido e monitoramento, simulação e solicitação de antecipações de recebíveis. As operações podem ser visualizadas em gráficos, os quais ajudam a acompanhar as vendas realizadas com cartão. Pelo aplicativo, o usuário pode abrir chamados para atendimento.

### Sicoob Moob

O Sicoob Moob foi desenvolvido para ser o canal mobile de relacionamento com o cooperado. Por meio do aplicativo, é possível realizar assembleias virtuais com votação à distância e enquetes, bem como compartilhar informações de interesse dos cooperados, enviar convites para eventos on-line, comunicar anúncios e ofertar os cursos para cooperados que estão disponíveis em nossa plataforma de aprendizagem educacional. Atualmente, são mais de 30 soluções educativas disponíveis aos cooperados pelo aplicativo. O Moob ainda conta com uma comunidade de negócios com bens publicados pelas cooperativas e pelos cooperados.



## Ecossistema digital do Sicoob

### Sicoob Minhas Finanças

Desenvolvido para facilitar a administração e organização das finanças pessoais do usuário, o aplicativo possibilita definir metas orçamentárias, realizar planejamentos, programar datas, controlar gastos e simular investimentos e financiamentos. Ele é integrado à conta corrente e aos lançamentos de gastos com cartão de crédito.

### Sicoob Mapas

Desenvolvido para auxiliar na mensuração de áreas rurais a serem financiadas pelo Sicoob, o app faz o envio de informações à Plataforma de Crédito Rural (NPCR), ao Sistema de Operações do Crédito Rural e do Proagro (SICOR) e ao processo de Vistoria e Fiscalização, conforme a Resolução CMN nº 4.496 de 31/5/2016, com precisão. Desenvolvido para “rodar” em qualquer dispositivo móvel em modo off-line — sem a necessidade de estar conectado à internet —, facilita o levantamento topográfico, dando agilidade ao processo e reduzindo custos com serviços terceirizados de aferições.

### Coopcerto

Pioneiro em cartões pré-pagos no setor cooperativista, o Coopcerto é o aplicativo que agrupa diversos serviços como consulta de saldo, extrato e programas de benefícios. Ademais, traz informações de localização da rede credenciada ao usuário, inclusive para os cartões Coopcerto Alimentação, Refeição, Combustível, Controle, Premiação e Presente.

### Coopera

Programa que une vantagens e benefícios para os cooperados Sicoob, o Coopera oferece um shopping virtual exclusivo para o cooperado comprar, pontuar e resgatar pontos. Disponível pelo aplicativo e pela web, facilita ao cooperado a compra de produtos com pagamento total em pontos, pontos e dinheiro ou somente em dinheiro. Ainda possibilita trocar pontos por produtos do Sicoob (crédito na fatura, aporte no Sicoob Previ e no Sicoob Conta Capital), além de outros benefícios.

### Alice – Assistente Virtual

Integrada ao aplicativo App Sicoob e aos canais externos Telegram e WhatsApp, a Alice é uma inteligência artificial humanizada que está proporcionando uma experiência positiva de relacionamento com os cooperados ao sanar dúvidas e ajudá-los a realizar algumas operações. Em situações mais complexas, o aplicativo faz o encaminhamento para a plataforma de atendimento humano, em que um operador da Central de Atendimento do Sicoob dá prosseguimento.

ário pode consultar limite, status, data de vencimento da fatura e o melhor dia para compra. Em conta corrente e conta poupança, é possível realizar consulta de saldo e extrato e, ainda, de DDA. Informações institucionais sobre o Sicoob e sobre o cooperativismo de crédito também são compartilhadas. Por meio desses aplicativos, ainda é possível direcionar o atendimento para a Central de Atendimento Sicoob ou para as cooperativas mais próximas (desde que habilitadas ao aplicativo).

## OUTRAS APLICAÇÕES

### Redes sociais

Nossos aplicativos estão “linkados” a perfis ativos nas redes sociais. O cooperado pode selecionar a rede social de sua preferência e, por meio dela, obter acesso a serviços financeiros como consulta de saldo, visualização de lançamentos recentes e futuros na conta corrente.

### Smartwatch

Os relógios inteligentes conseguem realizar consultas em contas correntes. O serviço está disponível nas plataformas iOS e Android.

### Pagamentos por aproximação

A parceria entre a Samsung e a Mastercard permitiu que portadores dos cartões Sicoobcard, estando em território nacional ou no exterior, possam realizar pagamentos por aproximação direta dos dispositivos móveis às maquininhas, sem necessidade de uso do cartão físico.

## Canais de Relacionamento com Cooperados

Nossos canais de relacionamento com os cooperados estão preparados para prestar atendimento ágil e eficaz. Nossas equipes dedicadas de suporte estão capacitadas para oferecer atendimento imediato às dúvidas e a outros assuntos de interesse dos cooperados por meio de plataformas modernas dedicadas a esses serviços.

### Canais de Relacionamento

- Central de Atendimento Sicoob 24 horas
- Serviço de Atendimento para Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala
- Central de Atendimento Sicoobcard
- Chat Humanizado
- Chatbot
- Central de Atendimento Previdência
- Central de Atendimento Seguros
- Central de Atendimento SIPAG
- Central de Atendimento Poupança
- Central de Atendimento Coopcerto
- Central de Atendimento Consórcio
- Central de Atendimento Cooperativa

### Capacitações contínuas das equipes de atendimento

Nossa estrutura de atendimento, principalmente de apoio direto ao cooperado, é capacitada continuamente. Em 2020, realizamos mais de 19 mil capacitações, sendo que os cursos abordam temas como cooperativismo, produtos e serviços financeiros e técnicas de excelência em atendimento.

Cursos realizados	Capacitações		
	2018	2019	2020
Soluções Financeiras Sicoob	10.318	10.449	8.459
Excelência no Atendimento ao Cliente/Associado	7.251	8.262	5.856
Excelência no Atendimento	5.316	8.380	5.408
<b>Total</b>	<b>22.885</b>	<b>27.091</b>	<b>19.723</b>

Educação Corporativa



# NOSSAS PESSOAS

GRI 102-08

## NOSSAS PESSOAS SÃO AS GRANDES PROTAGONISTAS DE NOSSAS CONQUISTAS.



Planejamento  
Estratégico



**Vínculo Estratégico: PESSOAS, INOVAÇÃO E PERFORMANCE:** Traduz os traços da cultura organizacional desejada, combinando o cultivo de uma experiência positiva de trabalho pelos colaboradores do Sicoob com a expectativa de alto desempenho organizacional e fomento à inovação, o que enseja no repensar dos modelos de governança, estrutura e gestão.



Somos formados por pessoas diversas que acreditam em nossos valores e princípios e que compartilham do nosso propósito. Elas asseguram o sucesso das estratégias e ajudam a tornar o mundo um lugar mais colaborativo, de pertencimento, com justiça financeira e prosperidade para todos. Em 2020, mais do que antes, elas fizeram valer o espírito cooperativo. Mostraram-se resilientes, sensíveis e determinadas a vencer os desafios impostos pela pandemia da Covid-19. Em tempos de trabalho remoto e adaptações das operações e das rotinas, a cultura organizacional do Sicoob mostrou-se potente, capaz de ampliar o diálogo, criar alternativas e avançar em meio a um cenário inusitado e desafiador para todos. Nossas pessoas são parte essencial do que somos, do que fazemos e de como servimos como organização. Com elas geramos e compartilhamos o valor de nossos negócios. Como entidade cooperativa, temos a tradição de manter

um olhar para a sensibilidade humana, posicionando-nos de forma colaborativa e proativa na proteção dos interesses e na preservação, e até mesmo na ampliação, dos empregos, além de prestar assistência a cooperados, fornecedores e comunidade da qual fazemos parte.

### QUADRO DE PESSOAL

Em 2020, nosso quadro de pessoal expandiu 3,1%, acrescendo 1.445 novas vagas de trabalho. Isso ocorreu mesmo em meio à pandemia do novo coronavírus. Nesse mesmo período, segundo o Novo Caged (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), o Setor Bancário teve saldo de empregos negativo, com redução de 13 mil postos de trabalho. Ainda segundo o órgão, o cooperativismo de crédito gerou 3.749 postos em todo o Brasil. Em meio à maior crise sanitária dos últimos tempos, a qual impactou severamente o mercado de trabalho, o Sicoob contribuiu na manutenção e na geração de empregos em todo o país ao encerrar o ano com 47,5 mil pessoas empregadas.

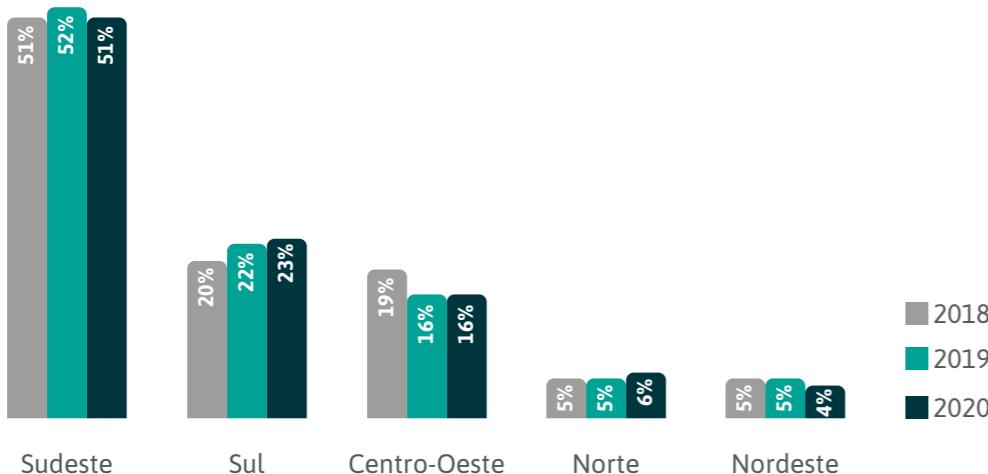
Além do quadro de efetivo, algumas atividades essenciais são realizadas por trabalhadores terceirizados, como em tecnologia da informação, teleatendimentos, serviços de segurança, transporte de valores, copa e limpeza. Esses profissionais são contratados, em sua maioria, diretamente pelas cooperativas em suas regiões de atuação.

	2018	2019	2020
Sicoob Central Crediminas	8.363	8.840	9.037
Sicoob Central SC/RS	5.985	6.455	6.850
Sicoob Central Cecremge	5.427	5.534	5.910
Sicoob Central Unicoob	3.504	4.134	4.180
Sicoob SP	3.206	3.520	3.723
Sicoob Central Cecresp	2.832	2.552	2.496
Sicoob Uni	1.904	2.459	2.562
Sicoob Norte	1.815	2.008	2.084
Sicoob Central ES	1.693	1.795	1.784
Sicoob Goiás Central	1.428	1.412	1.434
Sicoob Central BA	1.175	1.184	1.141
Sicoob Planalto Central	1.093	910	960
Sicoob Central NE	937	956	944
Sicoob Central Rondon	723	900	996
Sicoob Central Rio	616	656	612
Sicoob Unimais	472	455	483
Centro Cooperativo Sicoob (CCS)	1.888	2.231	2.250
<b>SICOOB</b>	<b>43.061</b>	<b>46.001</b>	<b>47.446</b>

O número expresso por cooperativa central consolida a quantidade de empregados efetivos das cooperativas centrais e de suas respectivas cooperativas singulares.



Pessoal por região

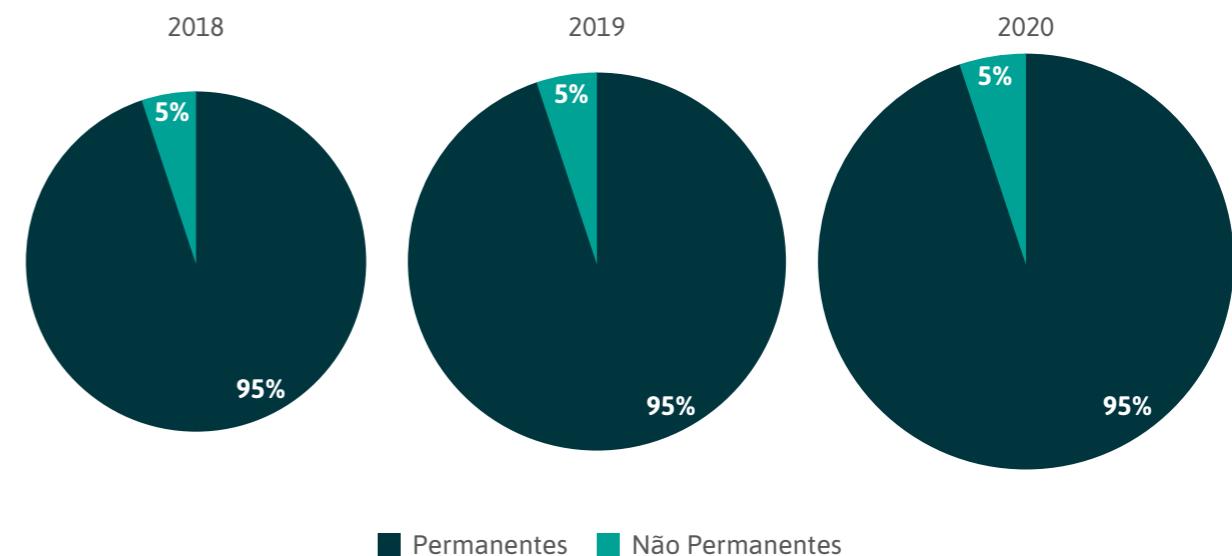


Nosso quadro de pessoal é composto por dirigentes, membros estatutários da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal e empregados com Contratos Permanentes e Contratos Não-Permanentes.

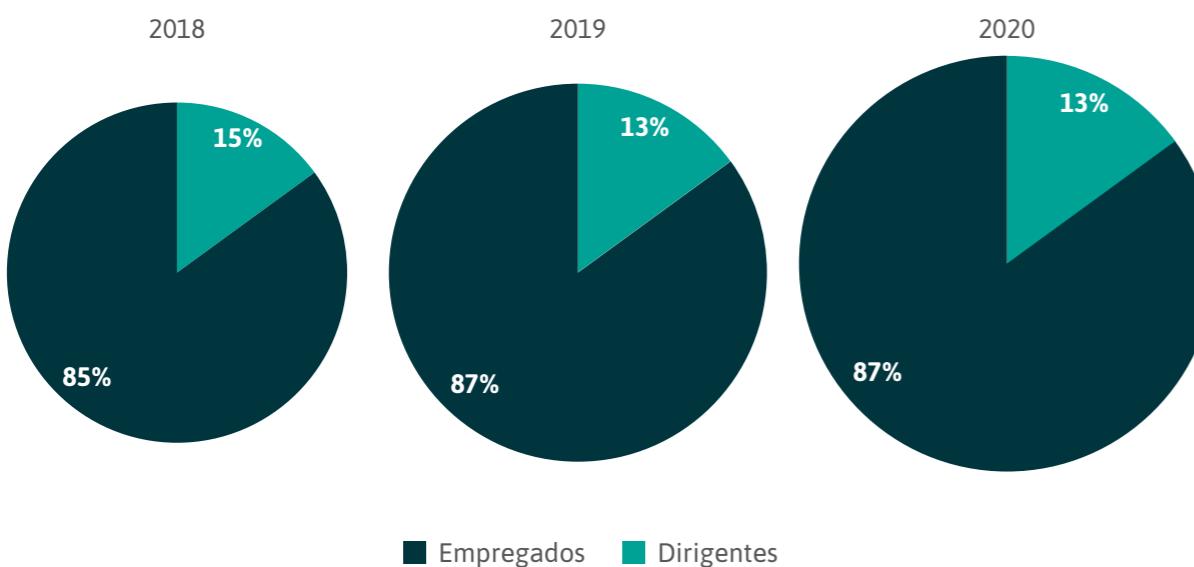
## Empregados Permanentes

Os Empregados Permanentes são os contratados pelo regime integral da CLT — Consolidação das Leis do Trabalho —, sendo enquadrados pela cobertura dos acordos de negociação coletiva e pelos benefícios relacionados ao contrato de trabalho.

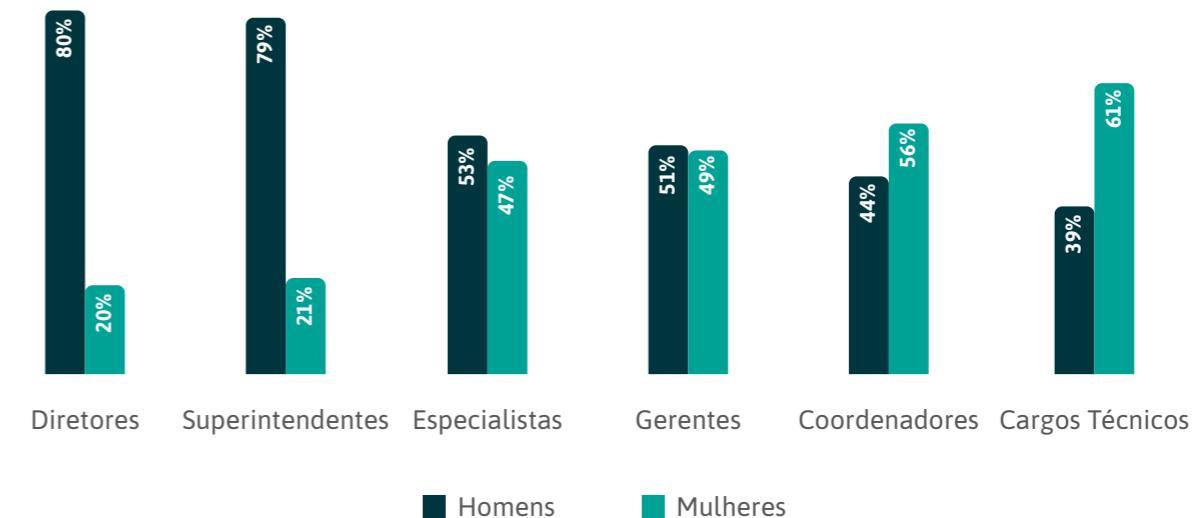
Empregados - representatividade dos tipos de contrato de trabalho



Dirigentes e empregados - representatividade no quadro de pessoal



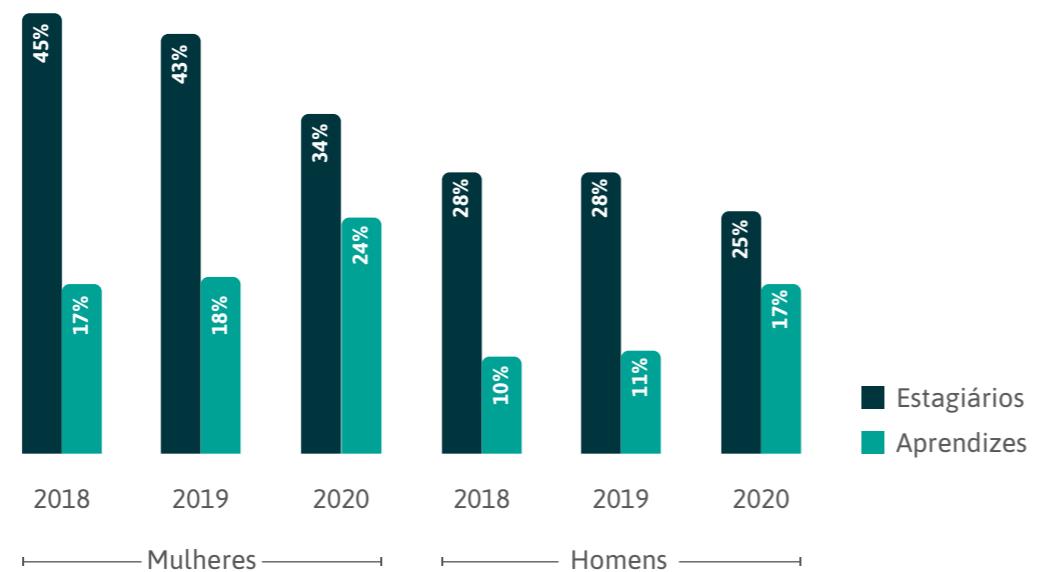
Empregados permanentes por cargo - representatividade de gênero



## Empregados Não-Permanentes

São aqueles contratos feitos mediante regime de estágio, geralmente formados por jovens matriculados em instituições de ensino que preveem a realização de atividades práticas por meio dessa categoria. Também fazem parte dos Empregados Não-Permanentes os aprendizes. São jovens matriculados em algum programa de aprendizagem que prevê a capacitação profissional, uma oportunidade para que tenham acesso a trabalho com contratos estruturados pela CLT, mas com regras distintas referentes à idade e ao horário de trabalho. Ao final do exercício de 2020, nosso quadro de estagiários e aprendizes totalizou 1.858 jovens, sendo 58% do quadro do gênero feminino.

Empregados não-permanentes – representatividade de gênero



**Nota:** Carga horária de referência segundo a legislação vigente: Empregados - jornadas de 6 ou de 8 horas diárias | Estagiários - jornadas de 5 ou 6 horas diárias | Aprendiz - jornada de 4 horas diárias.

## CLIMA ORGANIZACIONAL E DIVERSIDADE

Fortalecer a igualdade e promover a equidade em nosso quadro faz parte do nosso empenho para contribuir com uma sociedade mais próspera, plural e sustentável. Para isso, nossa Área de Gente e Cultura coordena diversas iniciativas sistêmicas que estão relacionadas a um dos pilares de nosso Planejamento 2020-2030, o de sermos um dos melhores lugares para se trabalhar devido à busca constante da melhoria do clima organizacional e à consolidação da nossa cultura cooperativista, que é alicerçada em princípios e valores que incluem a igualdade e a equidade. Para aferir os resultados de nossa estratégia de melhoria do clima organizacional, estamos implementando indicadores sistêmicos que passarão a ser consolidados e compartilhados futuramente neste relatório.

## Melhor lugar para se trabalhar

Temos evoluído em nossas práticas para criar um ambiente organizacional acolhedor e cada vez mais diverso em todos os níveis. Assim, nossas cooperativas têm alcançado excelentes resultados em suas avaliações externas de clima organizacional. Em 2020, tivemos o reconhecimento de cooperativas centrais e singulares com a certificação Great Place to Work (GPTW). As cooperativas certificadas entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil foram as cooperativas centrais SICOOB CENTRAL NE, SICOOB CENTRAL RONDON, SICOOB CENTRAL UNICOOB, SICOOB PLANALTO CENTRAL, SICOOB SP e SICOOB UNI e as cooperativas singulares SICOOB ARENITO, SICOOB ADVOCACIA, SICOOB ALIANÇA, SICOOB ARAPOONGAS, SICOOB CENTRO, SICOOB COCREALPA, SICOOB CORED, SICOOB COOESA, SICOOB COOPMIL, SICOOB COOPECREDI, SICOOB COOPLIVRE, SICOOB CREDICAPITAL, SICOOB CREDI RURAL, SICOOB CREDICITRUS, SICOOB CREDIGUAÇU, SICOOB CREDILUZ, SICOOB CREDIMATA, SICOOB CREDIMEPI, SICOOB CREDIP, SICOOB CREDIRIODOCE, SICOOB CREDIVASS, SICOOB CRELDÍDER, SICOOB DIVICRED, SICOOB EMPRESARIAL, SICOOB ENGE CRED, SICOOB ENGECRED MINAS GERAIS, SICOOB INTEGRADO, SICOOB LOJICRED, SICOOB MARECHAL, SICOOB MÉDIO OESTE, SICOOB MERIDIONAL, SICOOB METROPOLITANO, SICOOB NOROESTE DO PARANÁ, SICOOB NOSSA COOP, SICOOB OURO VERDE, SICOOB PAULISTA, SICOOB POTIGUAR, SICOOB SÃO MIGUEL, SICOOB SAROMCREDI, SICOOB SUL, SICOOB TRANSAMAZÔNICA, SICOOB TRÊS FONTEIRAS, SICOOB UNICENTRO NORTE GOIANO, SICOOB UNIDAS, SICOOB UNIRONDÔNIA E SICOOB VALE SUL.



“É com muito orgulho e satisfação que recebemos esta certificação, principalmente, por ter sido a primeira participação do Sicoob Rondon na pesquisa do GPTW. Começamos de maneira excelente! Algo que com certeza irá nos motivar e inspirar a trabalhar ainda mais em prol de um ambiente respeitoso, que valoriza suas equipes e respeita cada indivíduo em suas diferenças” - Aifa Naomi Uehara de Paula – Presidente do Sicoob Central Rondon (MT, MS e RO) – Certificada Great Place to Work (GPTW) em 2020.

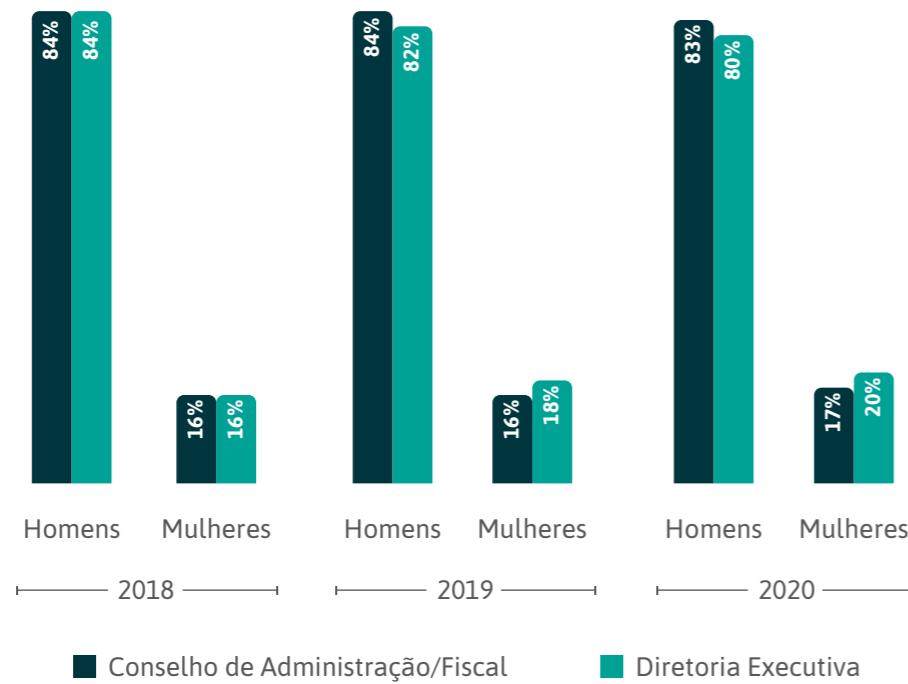
**Nota:** A Great Place To Work (GPTW) é uma consultoria global que certifica e reconhece os melhores ambientes de trabalho em 61 países a partir da avaliação da experiência dos colaboradores em suas respectivas empresas. Ela defende a construção de uma sociedade melhor por meio da transformação de cada organização em uma das melhores empresas para se trabalhar.

## Participação feminina em cargos de gestão

Como organização democrática, criamos as condições para aumentar a representatividade e a participação das mulheres na gestão das cooperativas tanto em órgãos executivos quanto não executivos, como os Conselhos de Administração e Fiscal, com capacitações e cursos de formação de lideranças e diversas iniciativas coordenadas localmente pelas cooperativas em suas regiões, as quais impulsionam o número atu-

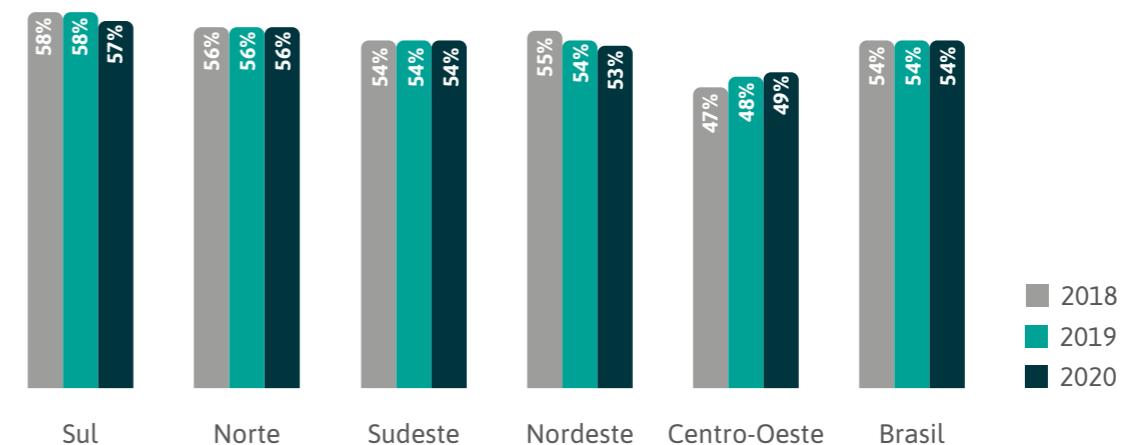
al de representação. Para as vagas de dirigentes técnicos, assim como para os demais cargos de gestão, as oportunidades estão abertas de forma igualitária a todas as pessoas que queiram participar dos processos de seleção. Na Alta Administração das cooperativas centrais e das cooperativas singulares, as mulheres têm participação de 17% dos cargos de conselhos e de 20% de cargos de diretorias executivas.

Dirigentes – representatividade de gênero

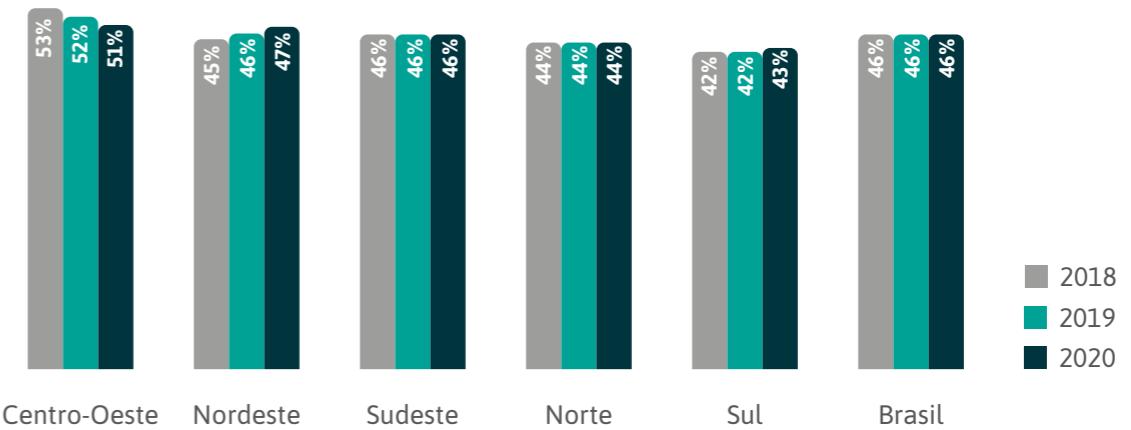


Em quase todas as regiões brasileiras, nosso quadro de pessoal apresenta o predomínio da atuação feminina. Nacionalmente, a representatividade da atuação delas é de 54%.

Mulheres

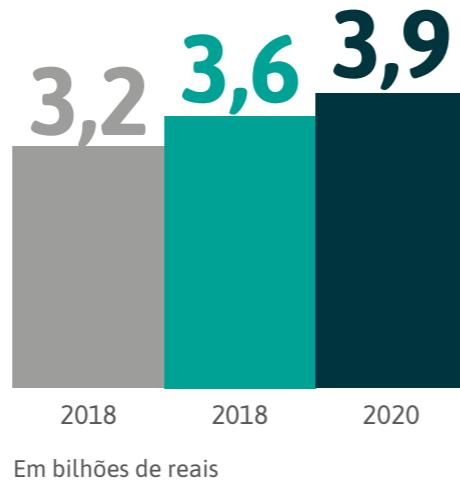


Homens

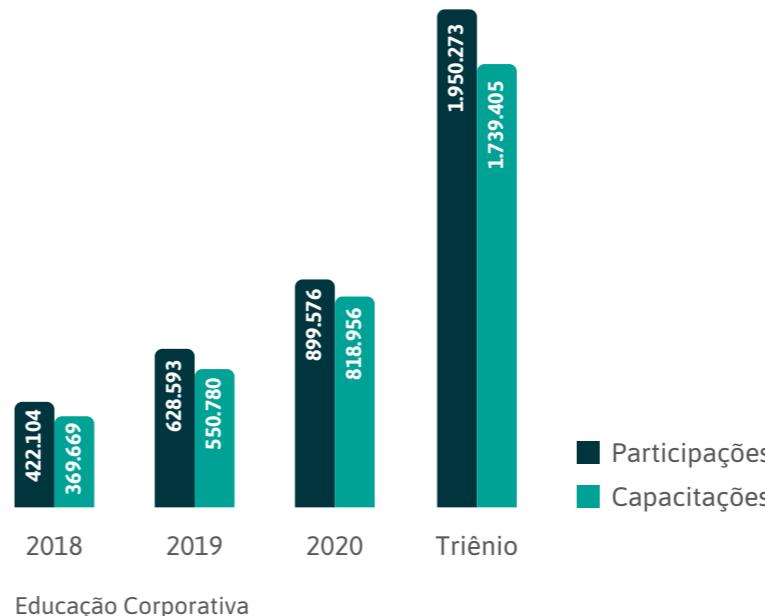


## INVESTIMENTO EMPESSOAL

No ano de 2020, investimos R\$ 3,9 bilhões em nossas pessoas, valor 7,7% maior em relação ao ano anterior. Em benefícios, foram investidos R\$ 660 milhões, com crescimento de 10,2% quando comparado a 2019. Em treinamentos, o investimento foi 62% menor devido à suspensão temporária da realização de eventos presenciais e à migração para a modalidade on-line por conta da pandemia.



Número de participações e capacitações



**Nota:** Participações se referem ao total de conclusões dos cursos, independentemente de ter sido com êxito ou sem. Já as capacitações estão relacionadas apenas às conclusões de curso com êxito (aproveitamento igual ou superior a 70%).

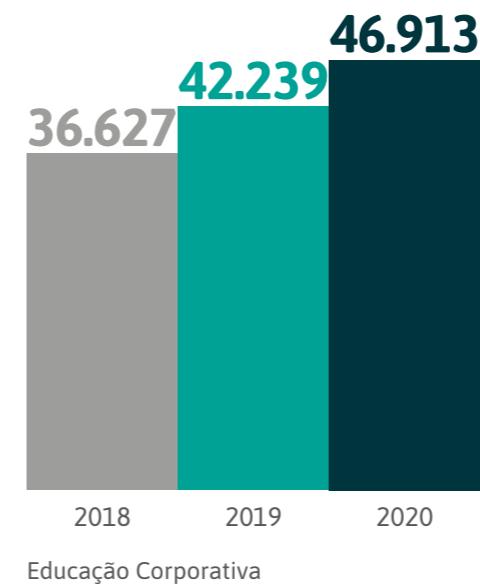
## DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Nossa Educação Corporativa possui plataforma de aprendizagem educacional para atender exclusivamente às necessidades de treinamento, capacitação e desenvolvimento de pessoas no Sicoob. São disponibilizadas 47 soluções educacionais presenciais e 233 on-line na plataforma de aprendizagem. As soluções são desenvolvidas para atender aos mais diversos perfis profissionais e a múltiplas áreas do conhecimento, alinhando-se à identidade e à cultura organizacional do Sicoob para ampliar a excelência de nossas atividades, qualificar o atendimento aos cooperados e difundir nossa cultura cooperativista e modelo de negócio. Em 2020, investimos R\$ 11,8 milhões na formação de nossos profissionais.

### Plataforma de aprendizagem educacional: número de participações e capacitações de profissionais

Em 2020, registramos 899,5 mil participações nos cursos que ofertamos, um acréscimo de 43% em relação ao ano de 2019. Já as capacitações somaram 818,9 mil, o que corresponde a 91% de êxito. No último triênio, foi registrado 1,9 milhão de participações e 1,7 milhão de capacitações, o que corresponde a 89% de êxito.

Número de profissionais capacitados



Em 2020, 46,9 mil profissionais participaram ou concluíram com êxito um ou mais dos cursos ofertados em nossa plataforma, um crescimento de 11% em relação ao ano anterior. No período, a média de certificados conquistados por profissional foi de 17, representando um incremento de 30% em relação ao ano de 2019, quando a média foi de 13 certificados.



## Capacitações realizadas em 2020

	Profissionais capacitados	Soluções concluídas com êxito
Sicoob Central Crediminas	8.517	128.084
Sicoob Central SC/RS	6.972	118.201
Sicoob Central Cecremge	5.415	71.357
Sicoob Central Unicoob	4.775	65.969
Sicoob SP	3.918	70.497
Sicoob Uni	2.635	48.785
Sicoob Central Cecresp	2.318	24.621
Sicoob Norte	1.998	25.496
Sicoob Central ES	1.735	32.114
Sicoob Goiás Central	1.447	28.886
Sicoob Central BA	1.168	23.508
Sicoob Central Rondon	1.105	58.792
Sicoob Central NE	1.000	40.751
Sicoob Planalto Central	923	11.501
Centro Cooperativo Sicoob	1.902	14.925
Sicoob Central Rio	583	8.524
Sicoob Unimais	450	7.185
<b>TOTAL</b>	<b>46.861</b>	<b>779.196</b>

Educação Corporativa

## BENEFÍCIOS

Nossos empregados possuem um pacote de benefícios compatível com o mercado que inclui: assistência médica e odontológica, seguro de vida em grupo, previdência complementar, auxílio-alimentação e refeição, auxílio-creche e babá, plano de atividades físicas e participação nos lucros/resultados. Regularmente, os benefícios são revisados para assegurar que estão alinhados às expectativas de nossos profissionais.

### Previdência Complementar

O plano de previdência instituído pelo Banco Sicoob está disponível para todos os empregados e possui a característica de contribuição definida. As contribuições mensais do patrocinador são reconhecidas como despesa no resultado do período.

## DIREITOS HUMANOS

Reconhecemos e zelamos pelos direitos humanos segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos no Sicoob e em nossas relações com terceiros. Incentivamos nossos parceiros e cooperados a atuar para impedir quaisquer violações e para mitigar e/ou eliminar possíveis impactos negativos que resultem de nossas atividades e negócios.

# EDUCAÇÃO CORPORATIVA

**ESTIMULAR O APRENDIZADO PARA DESENVOLVER AS PESSOAS, OS NEGÓCIOS E OS VALORES DO COOPERATIVISMO.**



A nossa Educação Corporativa atua exclusivamente na promoção do conhecimento, na profissionalização da gestão e na adoção das melhores práticas de governança corporativa. Visa ainda estruturar e oferecer ações educacionais que propiciem conhecimento aos diferentes perfis de profissionais sempre alinhadas às competências do Sicoob. São disponibilizadas 47 soluções educacionais presenciais e 233 on-line

na plataforma de aprendizagem. Os conteúdos selecionados e as metodologias adotadas atendem às demandas contínuas por conhecimento e especialização de todo o nosso quadro, incluindo os dirigentes executivos e os membros dos conselhos. Além disso, desenvolve ações educacionais para cooperados por meio do aplicativo Moob.

## A EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO SICOOB

Nossa plataforma de aprendizagem educacional possui soluções educacionais alicerçadas em quatro escolas:

### Negócios

Objetiva garantir a presença nacional do Sicoob e a preferência do cooperado por meio de uma expansão eficaz de suas operações.

### Excelência Operacional

Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos processos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.

### Cooperativismo, Cultura e Cidadania

Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os princípios e os valores do cooperativismo junto a colaboradores, cooperados e comunidade em geral.

### Liderança e Governança

Formar e homologar líderes para profissionalização da gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.

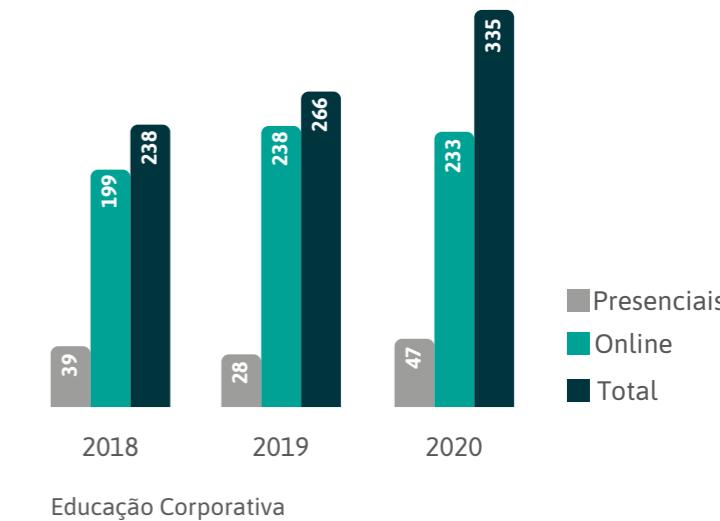
Nossos cursos abrangem desde a formação de novos colaboradores até o preparo de conselheiros para nossos Órgãos de Governança. A ementa prevê o aprimoramento de competências e habilidades para o encaminhamento previsto nas rotinas e nos processos das cooperativas de crédito. Todas as atividades educacionais são alinhadas ao modelo de negócio e às demandas cotidianas das cooperativas.

Entre os principais objetivos dos cursos ofertados, estão: capacitação e o aprofundamento de conhecimentos voltados ao aprimoramento de competên-

cias; qualificação do atendimento junto aos cooperados; formação de novas lideranças para ampliar o pensamento cooperativista, entre outros. Faz parte do eixo pedagógico difundir nossa missão, visão e valores, bem como os princípios do cooperativismo para manter as nossas pessoas sempre alinhadas ao nosso propósito.

Em 2020, realizamos 819 mil capacitações que beneficiaram mais de 46 mil empregados. Os números representam um aumento de 49% frente aos 551 mil treinamentos realizados no ano anterior. O crescimento na busca pela capacitação e pela formação educacional refletem no nível de excelência do atendimento e no relacionamento com os cooperados decorrentes do alinhamento do quadro profissional com as políticas e as diretrizes organizacionais do Sicoob.

### Soluções Educacionais



Para garantir o acesso à formação em 2020, especialmente durante a pandemia, 70% das atividades foram realizadas no formato on-line com acesso remoto às 280 opções de cursos e às atividades curriculares.

## Educação Corporativa - Trilhas de Aprendizagem

As Trilhas de Aprendizagem oferecem o percurso ideal e em diferentes estágios para que cada participante conquiste a competência desejada. Agrupadas por assunto, oferecem múltiplas formas de instrução com conteúdos direcionados para as estratégias do Sicoob. São ofertadas por meio de cursos *on-line*, videoaulas, *e-books*, projetos práticos, jogos interativos, podcasts, entre outros. As atividades e a facilidade dos meios de acesso contribuem para a participação dos mais diferentes perfis e necessidades, assim como as diversas estruturas e ocupações de todos os empregados. Sua construção foi motivada pela busca por um padrão sistêmico na formação técnica de nosso quadro, considerando que as cooperativas vivenciam realidades distintas em cada região do país. Nossas trilhas permitem unificar o aprendizado, o diálogo e o padrão de atendimento de norte a sul do Brasil.

## Outros cursos e programas

Faz parte do escopo da Educação Corporativa coordenar atividades como encontros, seminários e intercâmbios e formatar cursos de acordo com a demanda, inclusive aqueles com a finalidade de ofertar pós-graduação (*Lato Sensu*). Os cursos de curta ou média duração e a pós-graduação são atividades educacionais ofertadas em parcerias com as instituições mais relevantes na área da educação.

### Instituições parceiras:

**Fundação Getúlio Vargas:** A FGV é responsável pela certificação de dirigentes, conselheiros de administração e conselheiros fiscais do Sicoob.

**Fundação Dom Cabral:** Instituição parceira para o Programa de Educação Executiva, que é dirigido para o desenvolvimento de dirigentes e líderes.

**World Council of Credit Unions (Woccu):** O Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito é parceiro do Sicoob para programas de intercâmbio de executivos em instituições internacionais ligadas ao cooperativismo de crédito.

**Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG):** A Academia das Cooperativas Alemãs é parceira do Sicoob no intercâmbio internacional.

**Banco Central do Brasil:** O BCB é parceiro para a viabilização do curso de formação de Facilitadores em Gestão de Finanças Pessoais e no Desenvolvimento da Educação Financeira.

**Instituto Fenasbac:** É associado ao programa de Formação de Facilitadores de Aprendizagem do Sicoob, responsável pelo preparo da equipe técnica para a disseminação de conhecimento.



# NOSSA MATERIALIDADE DEFINE O FOCO DA GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE.

Nossa análise de materialidade foi elaborada em 2018, ocasião em que estabelecemos diálogo com os nossos principais grupos de relacionamento para identificar os aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança mais relevantes e prioritários no contexto de sustentabilidade do Sicoob. Desde então, mantemos ativo e aberto o processo de escuta com as nossas partes interessadas com o intuito de reunir informações e orientações que sejam relevantes ao nosso contexto de sustentabilidade. Como parte do processo de preparação do relatório, em todos os ciclos realizamos entrevistas com representantes de Órgãos Reguladores, Órgãos Setoriais, membros do Conselho de Administração, das Diretorias Executivas e Superintendências do Sicoob.

## ENGAGEMENTO DE STAKEHOLDERS E PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

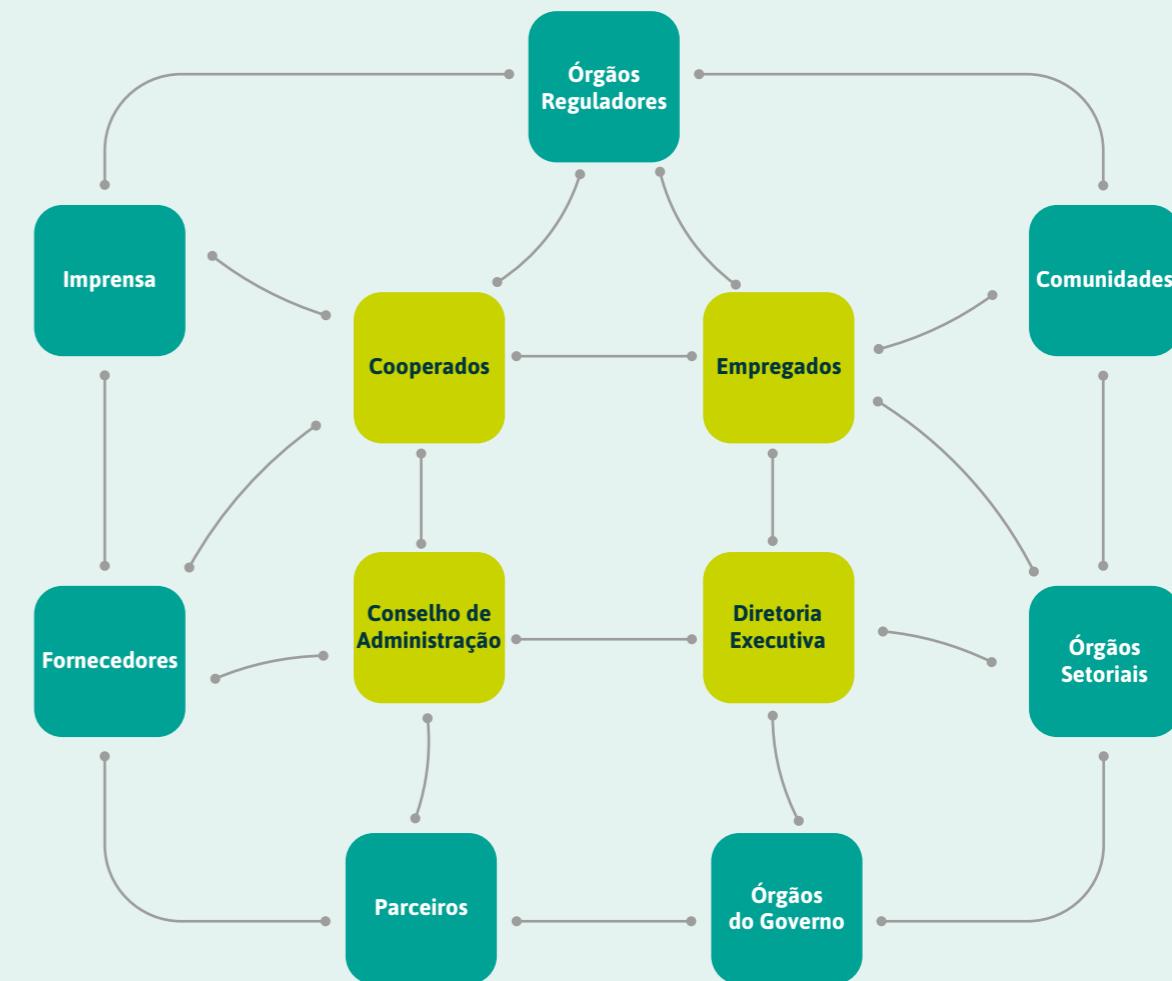
Selecionamos para o processo de engajamento grupos de stakeholders em três categorias estratégicas: aqueles que possuem relação econômica com o Sicoob; grupos cujo interesse está centrado na perspectiva social do negócio; e os que conduzem e lideram o Sicoob, responsáveis por zelar por sua perenidade, prosperidade, condução ética e transparente. A compreensão desse vínculo deu início ao processo de engajamento, que foi realizado nas três etapas a seguir:

**Identificação:** mapeamento das partes interessadas de acordo com as categorias estratégicas definidas e com o potencial de influência simultânea (influenciar ou ser influenciado) nos (ou pelos) negócios.

**Seleção:** os grupos mapeados foram analisados pelos executivos do CCS, por representantes das cooperativas centrais e pelas lideranças internas que elegeram 11 deles como nossos stakeholders prioritários, ou seja, aqueles que podem impactar ou serem impactados pelas atividades do Sicoob.

**Diálogo:** submissão de temas relevantes do contexto de sustentabilidade do Sicoob à análise pelas partes interessadas. Esses temas foram selecionados a partir de *benchmarking* setorial, levantamentos internos e visão das partes interessadas obtidas nas relações e nas interações de rotina com o Sicoob. O teste de materialidade dos temas e a sua priorização se deu pela análise de riscos e oportunidades a eles associados e pela forma como cada um deles pode afetar nossa entrega de valor em curto, médio e longo prazo. Adicionalmente aos temas propostos, todos os grupos foram estimulados a se manifestarem sobre quaisquer outros que considerassem relevantes. Porém, não foram incluídos temas adicionais, sendo os sugeridos considerados suficientes para cobrir todas as questões potencialmente relevantes para a análise de materialidade. Ao final da etapa de diálogo, seis temas foram priorizados para definir o escopo de gestão da sustentabilidade no Sicoob.

## Grupos de stakeholders engajados na Análise de Materialidade





## Processo de Análise da Materialidade



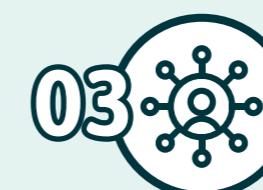
### SELEÇÃO DE STAKEHOLDERS INTERNOS E EXTERNOS

Grupo focal com gestores e consultas às lideranças para identificar o público que pode influenciar ou ser influenciado pelo Sicoob.



### IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES

Revisão de literatura; benchmarking setorial; consultas à Stakeholders (internos e externos).



### ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS PARA PRIORIZAÇÃO DE TEMAS E TESTES DE MATERIALIDADE

Workshops; entrevistas individuais e em grupos; consultas on-line.



### CONSOLIDAÇÃO DA MATRIZ DE MATERIALIDADE

Atribuição do grau de impacto e relevância dos temas para as partes interessadas (matriz de materialidade).



### SELEÇÃO DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

Correlação entre os temas materiais, indicadores GRI e outros indicadores internos relacionados ao modelo de negócio.



### HOMOLOGAÇÃO

Homologação dos Temas Materiais e conjunto de indicadores junto à Alta Administração.

## Nossos Temas Prioritários

### DIRECIONADORES DE SUSTENTABILIDADE



**MUDANÇAS CLIMÁTICAS**  
Apoiar e estimular os cooperados na transição para uma economia mais sustentável e circular.  
**COM | DE | OS | OG | PAR**

**COMUNIDADES**  
Incentivar o desenvolvimento local e regional por meio de políticas de investimento social responsáveis e pelo fortalecimento do diálogo com a comunidade.  
**COM | OS | OG | DE | PAR**

**ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS**  
Difundir o cooperativismo e o modelo de negócio para crescer.  
**FOR | OR | DE | OS | OG**



**CIDADANIA FINANCEIRA**  
Promover a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira.  
**OR | IM | FOR | DE**

**SEGURANÇA E PRIVACIDADE**  
Garantir o uso de tecnologias para a segurança da informação e para a proteção da privacidade dos cooperados.  
**COOP | COM | DE**

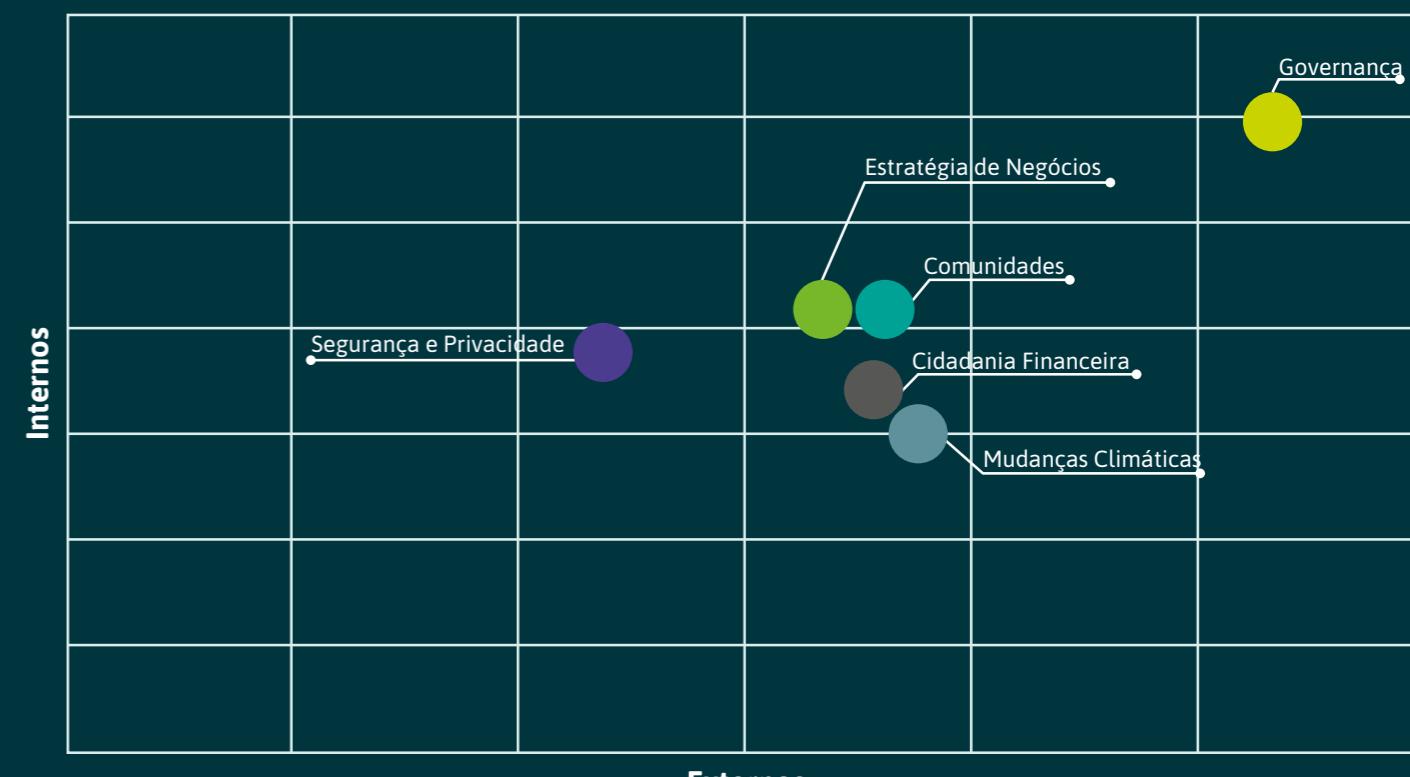


**GOVERNANÇA**  
Assegurar a ética nos negócios e a proteção financeira dos cooperados.  
**COO | COM | COL | CA | DE | PAR | OR**

Relevância para Stakeholders:	Externos:
<b>Internos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidades   <b>COM</b></li> <li>Órgãos Reguladores   <b>OR</b></li> <li>Órgãos Setoriais   <b>OS</b></li> <li>Órgãos do Governo   <b>OG</b></li> <li>Parceiros   <b>PAR</b></li> <li>Fornecedores   <b>FOR</b></li> <li>Imprensa   <b>IM</b></li> </ul>
<b>Cooperados   COO</b>	
<b>Empregados   COL</b>	
<b>Conselho de Administração   CA</b>	
<b>Diretoria Executiva   DE</b>	

### MATRIZ DE MATERIALIDADE

Os temas materiais submetidos à análise foram priorizados pelos nossos grupos de relacionamento de acordo com sua importância no contexto de sustentabilidade do Sicoob. Os temas que constam na Matriz são os que compõem a abordagem de gestão da sustentabilidade do Sicoob. O contexto de sustentabilidade está relatado na introdução de cada capítulo que trata dos temas materiais, assim como as principais preocupações e os tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders, incluindo as medidas adotadas pelo Sicoob para abordá-los e os grupos de stakeholders que os manifestaram.



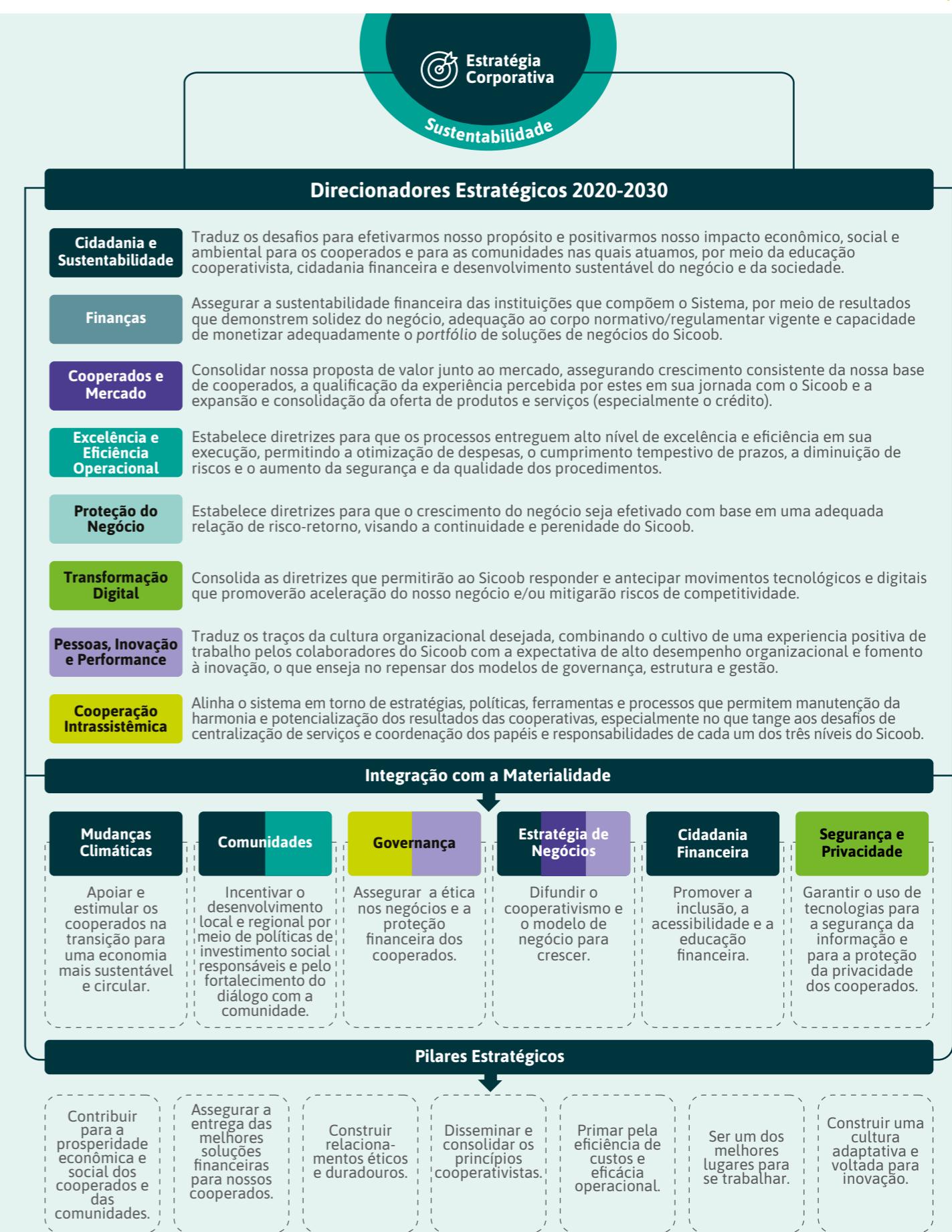


## INTEGRAÇÃO ENTRE ESTRATÉGIA E MATERIALIDADE

### Transformando o núcleo

Nosso Planejamento Estratégico 2020/2030, intitulado Pacto Sistêmico de Estratégia, foi elaborado em 2019, ano seguinte à análise da materialidade do Sicoob. Assim, para responder com maior eficácia às expectativas de nossos stakeholders sobre os temas materiais, estamos integrando os nossos direcionadores de valor para os próximos 10 anos a uma estratégia de sustentabilidade sólida e de longo prazo. O Pacto Sistêmico é o vetor de transformação do núcleo estratégico. Ele impulsionará o negócio para suprir a agenda temática em que cada tema material é tratado, e suas metas e indicadores são definidos. A integração entre materialidade e estratégia cria uma estrutura sólida para a gestão da sustentabilidade, pois envolve decisões coletivas e a participação efetiva de nossos líderes. São eles que nutrem uma estratégia de longo prazo que se conecta ao propósito coletivo e impulsiona o valor econômico, social e ambiental, alimentando transformações individuais e organizacionais. Acreditamos que essa integração desencadeará mudanças sistêmicas, duradouras e positivas.

A integração dos nossos direcionadores estratégicos com a materialidade é conduzida pelo CCS com coordenação do Instituto Sicoob e a participação de executivos que formam o grupo de trabalho da sustentabilidade. Seu desdobramento está sendo executado por meio de um plano temático decorrente do Pacto Sistêmico, denominado Agenda de Sustentabilidade Sicoob. Nela, serão definidos os indicadores e as metas sistêmicas para a gestão de cada tema material prioritário em consonância, especialmente, com os direcionadores da dimensão estratégica de Cidadania e Sustentabilidade do Pacto Sistêmico.



# TEMA MATERIAL GOVERNANÇA

**NOSSO COMPROMISSO: ASSEGURAR A ÉTICA  
NOS NEGÓCIOS E A PROTEÇÃO FINANCEIRA DOS  
COOPERADOS.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Cooperados | Comunidades | Empregados | Conselho de Administração | Diretoria Executiva | Parceiros | Órgãos Reguladores



Planejamento  
Estratégico



Correlação do Tema Material com o  
Planejamento Estratégico 2020-2030

Dimensões Orientadoras: COOPERAÇÃO  
INTRASSISTÊMICA | PESSOAS, INOVAÇÃO  
E PERFORMANCE

## RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

O comportamento ético é uma característica essencial de líderes eficazes à frente de organizações responsáveis. Eles têm responsabilidade em relação ao impacto mais amplo que as decisões tomadas hoje terão na longevidade dos negócios e no futuro de todas as suas partes interessadas. A ética nos negócios inclui considerar e reconhecer que as decisões e as atividades empresariais impactam a economia, a sociedade e o meio ambiente e que adotar boas práticas de gestão contribui para a atuação ética, o desenvolvimento econômico sustentável e o bem-estar da sociedade.

A ética na organização cooperativa abrange os papéis dos agentes da governança e as boas práticas adotadas em todos os processos de negócios: o cuidado com as pessoas; a integridade financeira dos cooperados; a estruturação, a comunicação e a venda de produtos; a forma de remuneração de empregados e dirigentes; a alocação dos recursos financeiros e os investimentos realizados. Para os nossos grupos de relacionamento, assegurar a ética nos negócios está relacionado ao fortalecimento da estrutura de governança e à adoção das melhores

práticas em todos os níveis, como mitigação de conflitos de interesses, transparência, integridade e controles eficazes em todo o Sistema.

A ética nos negócios tem potencial para criar (ou destruir) valor econômico, social e ambiental, assim como reduzir (ou aumentar) a exposição a riscos e proteger (ou tornar vulnerável) a perenidade do Sistema. A Governança é o vetor das boas práticas e do comportamento ético que garantirá a sustentabilidade dos negócios e atuará para mitigar riscos econômicos, sociais e ambientais que possam afetar financeiramente os cooperados e a sociedade como um todo.

## COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Como sociedade de pessoas, as cooperativas são geridas por seus membros eleitos democraticamente nas assembleias, os quais compõem os órgãos de governança que devem garantir que os objetivos sociais e econômicos sejam alcançados em consonância com os interesses dos cooperados.

A principal função dos organismos de governança é fortalecer as boas práticas e garantir que órgãos executivos e não executivos se empenhem na consecução dos objetivos dos cooperados, preservando, acima de tudo, o interesse coletivo. Os encarregados de conduzir as cooperativas devem atuar em favor de seus membros, agir com ética e garantir que haja transparência nas informações e uma devida prestação de contas. Devem, ainda, estar comprometidos com a eficiência esperada e com a proteção financeira dos cooperados. Esses compromissos são baseados, fundamentalmente, na confiança mútua e na reciprocidade. Assim, o desempenho das cooperativas depende de sua capacidade de estabelecer e manter a confiança por meio de componentes de governan-



Cada cooperativa de crédito é uma instituição financeira independente. Com o objetivo de prestar serviços de intermediação financeira (concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, entre outros serviços financeiros), funcionam, em sua maioria, de forma conjunta para obter economia de escopo e ganhos de escala. Organizadas, formam o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC). As atividades desempenhadas pelas cooperativas são fiscalizadas e reguladas pelo Banco Central do Brasil (BCB), enquanto os depósitos dos cooperados são garantidos pelo Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop).

ça que preservem a ética nos negócios e a proteção financeira dos cooperados.

O fortalecimento das boas práticas e o aprimoramento contínuo da governança no Sicoob é assunto diretamente ligado à Alta Administração e envolve todos os níveis: o Centro Cooperativo Sicoob (CCS), que congrega todas as entidades de 3º nível; as cooperativas centrais, ou cooperativas de 2º nível; e as cooperativas singulares, ou cooperativas de 1º nível. Em conjunto, sob a coordenação do CCS, são definidos instrumentos, políticas, normas, procedimentos, mecanismos de controle e um conjunto de medidas sistêmicas que visam prevenir, detectar e corrigir desvios e outros fatores de riscos associados ao negócio que, consequentemente, poderiam afetar as partes interessadas. O conjunto dos componentes de gestão, a sua aplicação e a conformidade são avaliados pela Auditoria Interna e monitorados pelas áreas de Gestão de Riscos, Controles Internos e Con-

formidade e Ouvidoria, além dos demais órgãos de governança. Todas as áreas se reportam diretamente à Alta Administração e têm por finalidade atuar de maneira autônoma para salvaguardar os interesses dos cooperados e a perenidade do nosso Sistema.

Além de indicar como devem atuar os órgãos de administração, de fiscalização e demais órgãos da governança, o conjunto de componentes orientadores das boas práticas engloba os aspectos de conduta, ética e de conflito de interesses, além de pontuar o fortalecimento dos organismos internos de gestão.

Nossas boas práticas ainda visam ao fortalecimento dos mecanismos que propiciam a inclusão, à participação dos cooperados nos processos decisórios e ao acesso destes às informações sobre sua cooperativa para que estejam cada vez mais aptos a atuarem ativamente. Para isso, temos fortalecido ações voltadas ao desenvolvimento do quadro social a fim de formar lideranças que, além de terem conhecimentos técnicos e de gestão, conheçam a essência de nossa identidade cooperativa. Para desenvolver e formar novas lideranças, celebramos parcerias com universidades renomadas e outras organizações nacionais e internacionais relevantes na educação executiva e cooperativa com o intuito de ofertar a capacitação e o desenvolvimento de competências como parte do processo de preparação dos gestores e de lideranças do Sicoob.

O aprimoramento da governança é um processo contínuo e essencial para a segurança de nossos cooperados, para a confiança da sociedade e para a obtenção de resultados econômicos sólidos e duradouros.

## GOVERNANÇA COOPERATIVA NO SICOOB

**GOVERNANÇA ÚNICA NAS ENTIDADES DE  
3º NÍVEL E MODELO ORGANIZACIONAL  
INTEGRADO COM DIRETRIZES  
ESTRATÉGICAS SISTÊMICAS QUE VISAM  
PRESERVAR E AUMENTAR NOSSA  
GERAÇÃO DE VALOR AOS COOPERADOS  
E À SOCIEDADE.**



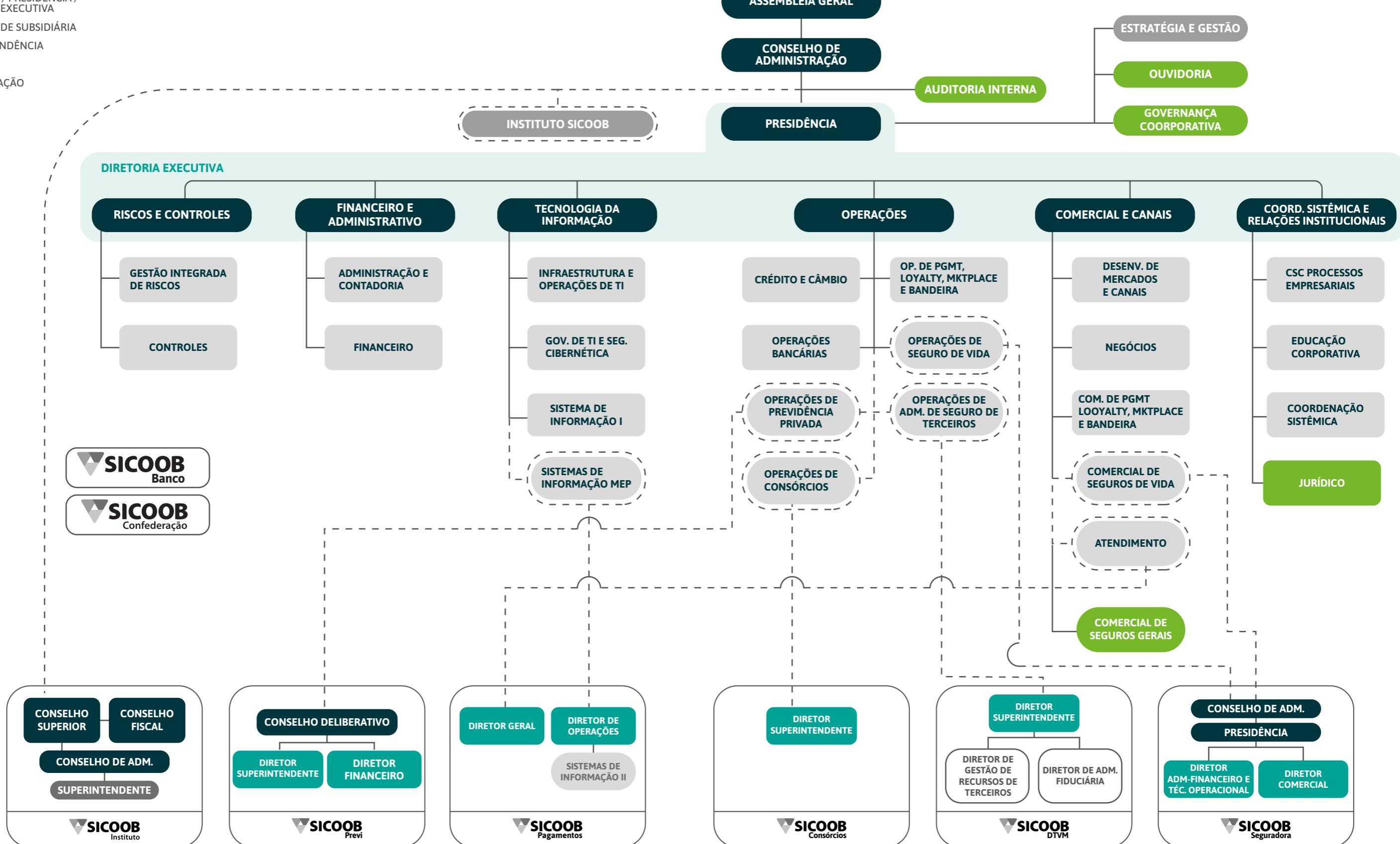
Como parte do aprimoramento da governança do Sicoob, em 2020, integraramos as estruturas de governança corporativa do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação, definidas como entidades de 3º nível. Essa nova arquitetura organizacional é uma das oito dimensões orientadoras do planejamento estratégico 2020-2030 e, com a unificação das estruturas, foi instituída a Governança Única (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) a fim de modernizar nossa estrutura de governança, de propiciar maior celeridade aos processos, de melhorar a eficiência, de obter maior sinergia entre as áreas, de reduzir custos e de reforçar o compromisso interno de utilização cada vez mais racionalizada dos recursos.

O novo modelo visa ao aperfeiçoamento da governança e da estrutura organizacional sistêmica para mitigar eventuais situações de conflito de interesses e implementar as políticas e as diretrizes estratégicas que foram elaboradas em conjunto com as lideranças do Sicoob.



- CONSELHO / PRESIDÊNCIA / DIRETORIA EXECUTIVA
- DIRETORIA DE SUBSIDIÁRIA
- SUPERINTENDÊNCIA
- GERÊNCIA
- SUBORDINAÇÃO
- REPORTE

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CCS



**Governança Cooperativa  
estruturada sob os princípios  
das melhores práticas:**

**Transparência:** disponibilizar o acesso à informação a todas as partes interessadas, tornando acessíveis todas as informações que forem de seu interesse desde que observados os dispositivos impeditivos e legais vigentes.

**Prestação de Contas (accountability):** os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.

**Equidade:** tratamento justo a todos os cooperados e as demais partes interessadas. Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis.

**Responsabilidade na gestão da Cooperativa:** agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade das cooperativas e das demais entidades do Sicoob visando a sua longevidade. Para isso, devem incorporar, além do aspecto econômico, as dimensões sociais e ambientais na definição dos negócios e nas operações. Atuar com integridade gera valor para os negócios e para todas as partes relacionadas.

## GARANTIA DOS DIREITOS À PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA

Como cooperativa de crédito, a composição de nossa estrutura de governança nos distingue de outros modelos de negócio. Nossa quadro social é formado por mais 5,1 milhões de membros. A todos eles é garantida a participação democrática nas decisões da cooperativa da qual é cooperado. Decorrente da natureza do negócio cooperativo, nossa estrutura de Governança possui órgãos e dispositivos específicos constituídos segundo os princípios do cooperativismo e embasados em nossos valores, os quais resguardam a participação dos cooperados e os interesses de todos os grupos de relacionamento.

## COMPONENTES SISTÊMICOS

No Sicoob, trabalhamos com diretrizes sistêmicas de governança cooperativa definidas em nossa Política Institucional de Governança. Elas são aprovadas e seguidas por todas as cooperativas singulares, cooperativas centrais e pelo CCS em suas respectivas assembleias gerais. Nossa política de governança define diretrizes sistêmicas sobre:

- representatividade e participação;
- direção estratégica;
- gestão executiva, fiscalização e controle;
- princípios de segregação de funções na administração;
- transparência, equidade, ética e educação cooperativista;
- responsabilidade corporativa e de prestação de contas das entidades integrantes do Sicoob.

Ao CCS cabe a responsabilidade pela coordenação, pela atualização, pela revisão e, caso necessário, pela adequação das políticas em decorrência de novos fatos, alterações estatutárias ou sugestões encaminhadas pelas demais entidades.

**Dentre outras normas aplicáveis, nossa Política Institucional de Governança institui, a todas as entidades Sicoob, a premissa de internalização da cultura de sustentabilidade e a observância das dimensões econômica, social e ambiental nas práticas administrativas e negociais.**

Nossa Política dispõe ainda sobre diretrizes relacionadas aos processos e aos resultados das auditorias internas, externas e cooperativas e sobre as qualificações exigidas para os ocupantes dos órgãos de governança em todas as entidades Sicoob.

dos. Estes são democraticamente eleitos pelos próprios membros como seus representantes nos fóruns coletivos.

## PRINCÍPIOS DE TRANSPARÊNCIA

Para atender aos princípios de transparência na governança e na condução dos negócios, em todas as nossas entidades, nos referenciamos nos seguintes requisitos:

- fortalecimento da credibilidade e da imagem do Sicoob ao garantir que quaisquer informações sejam transitadas de forma objetiva, clara, confiável e tempestiva;
- proteção de informações de caráter restrito e protegidas por lei por meio da adoção de mecanismos mitigadores de riscos;
- divulgação ampla e oportuna de informações financeiras e não financeiras, permitindo que as partes interessadas acompanhem e entendam de forma inequívoca os fundamentos econômicos e os resultados da entidade.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA COOPERATIVA NO SICOOB GRI 102-18

Nossa estrutura de governança, em todos os níveis, está embasada em nossa missão, visão, valores e Pacto de Ética. O modelo é fixado em nosso Manual de Regulação Institucional e instituído sob as mesmas premissas em todas as entidades Sicoob. Entretanto, a estrutura organizacional das cooperativas varia em relação à composição dos órgãos executivos na estrutura de governança segundo a legislação vigente que define as exigências de acordo com o porte de cada cooperativa. Independentemente da configuração, o modelo de governança adotado respeitará o princípio máximo da participação igualitária a todos os membros nos processos decisórios das cooperativas e o exercício pleno de seus direitos e deveres.

No Sicoob, todo cooperado tem assegurado, estatutariamente, o seu direito ao voto e à participação direta nas assembleias. A participação do cooperado ainda pode ocorrer por meio da representação por delega-

Faz parte de nosso processo de aperfeiçoamento da governança o fortalecimento dos mecanismos participativos. Para tanto, o CCS, com a participação das cooperativas centrais e singulares, tem conduzido iniciativas com vistas a criar diretrizes sistêmicas para o estreitamento do vínculo entre os cooperados e a sua cooperativa, especialmente no que tange à adoção da representação por delegados. Faz parte do conjunto de iniciativas as ações que visam conscientizar os cooperados sobre a importância de seu engajamento junto às cooperativas para o exercício de seus direitos e deveres. Elas pretendem estimular a participação nas assembleias, nas reuniões com delegados e nos fóruns e núcleos organizados pelas cooperativas, entre outras agendas locais e regionais. Paralelamente, reforçamos o desenvolvimento e a divulgação de programas voltados à formação dos membros para que os cooperados se qualifiquem para cargos eletivos em consonância com o percurso estatutário e regimental de cada cooperativa.

No conjunto de iniciativas, foi criado o Sicoob Moob, nossa plataforma mobile de relacionamento com os cooperados. Nele, os cooperados têm acesso a informações sobre sua cooperativa,

conteúdo de notícias, informações corporativas, divulgação de venda de bens móveis e imóveis e transmissão ao vivo de eventos da cooperativa com possibilidade de voto por meio do aplicativo.

Em 2020, em função do distanciamento social, as assembleias realizadas de maneira remota receberam o suporte do Sicoob Moob, um grande aliado para garantir a efetividade do processo participativo por meio da possibilidade de voto digital.

Em levantamento do Censo Social Sicoob 2020, observamos que as ações contínuas de estímulo à participação dos cooperados nas assembleias são práticas que abrangem 86% de nossas cooperativas, um crescimento de 13% desde 2018.

Em 2020, em razão da pandemia de Covid-19, a realização de algumas das assembleias das cooperativas previstas para acontecerem até o final de abril foram prorrogadas para até 31/07/2020 pela Medida Provisória nº 931/2020, permitindo ainda a realização das assembleias à distância e a prorrogação dos mandatos dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal. Por essa razão, muitas cooperativas Sicoob optaram por realizar as assembleias virtualmente por meio do aplicativo Moob.

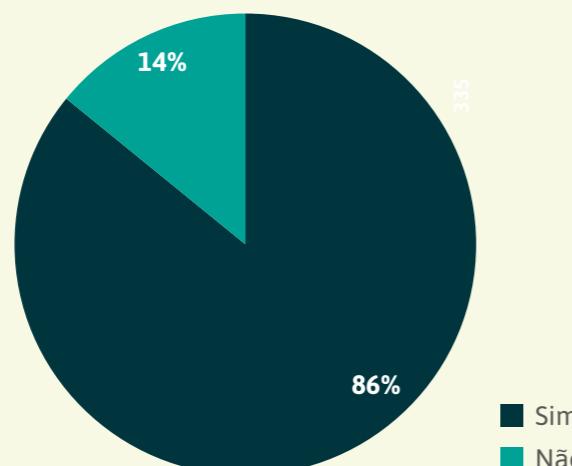
### Principais ações realizadas pelas cooperativas



Censo Social Sicoob 2020

- Convocação padrão em meios de comunicação convencionais e digitais
- Abordagem direta ao cooperado pela equipe de atendimento
- Divulgação em canais internos de relacionamento
- Divulgação nas Unidades de Atendimento
- Envio de convite por e-mail
- Envio de convite físico
- Campanhas de incentivos
- Atividades contínuas e sistemáticas de engajamento de cooperados

### Participação nas Assembleias - Cooperativas que realizam ações permanentes para engajar os cooperados



Censo Social Sicoob 2020

Para estimular a participação, ofertamos programas de formação técnica para os cooperados que desejam ingressar na gestão de suas cooperativas. Os programas, coordenados pela nossa Educação Corporativa e disponíveis on-line em nossa plataforma de aprendizagem educacional, apoiam as cooperativas na construção de conhecimento para a participação efetiva de cooperados na Governança. Os cursos, com certificação, destinam-se à formação de conselheiros fiscais e de administração.

Certificação de cooperados	2018	2019	2020
Conselho Fiscal	5	22	2
Conselho de Administração	12	24	10
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>12</b>

Educação Corporativa

### ORGANISMOS DE PARTICIPAÇÃO COLETIVA

**Delegados:** são cooperados da cooperativa que, eleitos pelos demais cooperados, se tornam seus representantes para tratar de todas as matérias que constituam objeto de decisão na Assembleia Geral. Os delegados, além de representar o quadro social, exercem o papel fundamental de contribuir para aprimorar o diálogo entre as cooperativas e os cooperados. Todos os delegados passam por processo de formação e recebem apoio do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva para o adequado exercício de sua função. No Sicoob, a representação por delegados ocorre, principalmente, quando o número de cooperados da cooperativa supera três mil membros ou quando a cooperativa possui cooperados residentes

a uma distância superior a 50 km de sua sede. O número de delegados é definido pelas cooperativas de forma a garantir a representatividade proporcional de seus cooperados nas assembleias gerais.

**Pré-Assembleia:** são reuniões locais de caráter informativo que antecedem as Assembleias Gerais (AGs). São realizadas pelas cooperativas singulares para submeter à análise de seus cooperados as matérias que serão tratadas na assembleia. São convocadas pelo Conselho de Administração, que, antecipadamente, disponibiliza a pauta aos cooperados. Quando não há a possibilidade de realização de pré-assembleias em número suficiente para a participação de todos os cooperados, por quantidade elevada de membros ou distância geográfica, assumem os delegados o compromisso de se reunirem localmente com grupos menores de cooperados e conduzir a discussão das matérias em pauta.

**Assembleia Geral:** sejam ordinárias ou extraordinárias, configuram o órgão supremo da Governança Cooperativa, tendo poderes, nos limites da Lei e dos Estatutos Sociais, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social. As decisões tomadas em Assembleia Geral vinculam todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes. Nas AGOs, são deliberados assuntos como prestação de contas dos órgãos de administração com o respectivo parecer do Conselho Fiscal; destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas; eleição dos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de outros órgãos de administração, quando aplicável.

**Os processos eleitorais assembleares das cooperativas centrais e das cooperativas singulares são organizados e acompanhados por comissões constituídas a fim de assegurar a isenção, a transparência e a conformidade.**

## ORGANISMOS INTERNOS DE GOVERNANÇA

### GRI 102-22 | 102-24 | 102-28

## ÓRGÃOS NÃO EXECUTIVOS

### Conselho de Administração do Centro Cooperativo

**Sicoob (CCS):** é o órgão máximo da administração do Sicoob Confederação e do Banco Sicoob, tendo maiores responsabilidades e reportando-se apenas à Assembleia Geral. Estabelece, por deliberação colegiada, diretrizes de atuação sistêmica com vistas à observância dos princípios da eficiência, da economicidade, da utilidade, entre outros. Tem como missão fixar a orientação geral dos negócios das referidas entidades, bem como das empresas controladas e da fundação patrocinada por meio da definição de atribuições estratégicas, normativas e supervisão da gestão executiva, não exercendo funções operacionais ou executivas. É composto por 16 (dezesseis) conselheiros eleitos em assembleias gerais realizadas no Sicoob Confederação e no Banco Sicoob.

Em março de 2020, foi aprovada a composição unificada dos Conselhos de Administração do Sicoob Confederação e do Banco Sicoob. Em seguida, o Conselho de Administração aprovou a formação da nova Diretoria Executiva com composição unificada. Os indicados para ambos os fóruns (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) tiveram seus nomes submetidos e aprovados pelo Banco Central do Brasil, sendo empossados no dia 1/4/2020. Com base na deliberação do Conselho de Administração em 31/7/2020, foi publicado o Comunicado CCS 001 com a Unificação das Estruturas Organizacionais de 3º Nível do Sicoob, definindo a expressão Centro Cooperativo Sicoob (CCS) ao se referir ao conjunto das entidades de 3º nível do Sicoob.

**Órgão máximo da administração nas cooperativas centrais e singulares:** com atuação colegiada, é o órgão de administração estratégica da cooperativa e tem, entre outras atribuições, a orientação geral dos negócios, a eleição dos membros da Diretoria Executiva, a fiscalização e a supervisão de sua gestão com relação aos negócios, aos riscos e às pessoas. Não deve interferir nas atividades executivas, tendo poderes para instituir e destituir a Diretoria Executiva e para solicitar todas as informações necessárias ao cumprimento de suas funções, inclusive de pareceres a especialistas externos, caso necessárias. A segregação de funções tem como objetivo principal resguardar os interesses das cooperativas, que prevalecem sobre quaisquer outros interesses. Na ausência do Conselho de Administração, a cooperativa poderá ser administrada por Diretoria desde que observadas as regras de Governança Corporativa disciplinadas na regulamentação em vigor e as diretrizes de nossa Política Institucional de Governança. A estrutura, a composição e a competência do Conselho de Administração constam no Estatuto Social da cooperativa, e suas regras de funcionamento estão previstas em Regimento Interno. O mandato dos Conselheiros de Administração é de três anos, sendo que, ao final, deve ser renovado no mínimo um terço de seus membros. Os que forem substituídos permanecem em exercício até a posse de seus substitutos após aprovada sua eleição pelo Banco Central do Brasil. A avaliação do desempenho de Conselheiros se dá diretamente pelos cooperados nas Assembleias Gerais Ordinárias realizadas anualmente por meio da regra do voto.

**Conselho Fiscal:** a administração das cooperativas é fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal técnico constituído de três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados e eleitos em Assembleia Geral. O mandato dos membros do Conselho Fiscal tem duração de até três anos, observada a renovação de, ao menos, dois membros a cada eleição, sendo um efetivo e um suplente.

## Capacitação técnica para ocupação de cargos estatutários

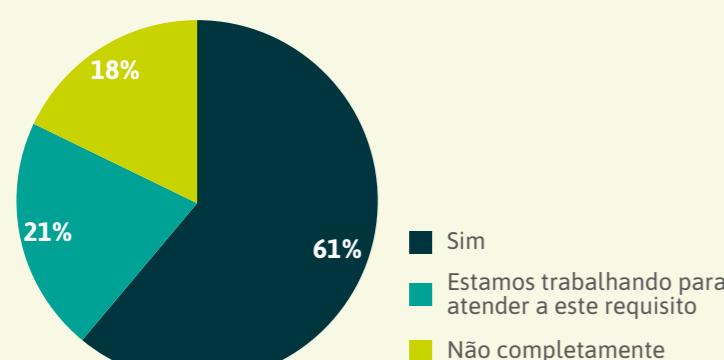
Para o exercício de cargos nos Conselhos de Administração e Fiscal e nas Diretorias Executivas, é necessária a capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo, a qual é submetida à avaliação e à aprovação do Banco Central do Brasil. A posse somente é efetivada após a aprovação pelo Órgão Regulador.



## Representatividade dos cooperados nos Conselhos de Administração

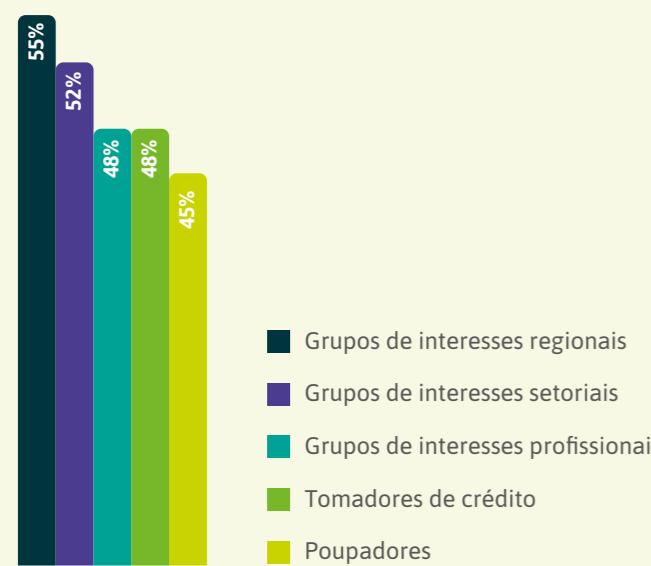
Nossas cooperativas têm atuado para diversificar a representatividade de diferentes grupos de cooperados nos Conselhos de maneira a equilibrar os interesses e as decisões estratégicas. Tal prática é benéfica para a sustentabilidade dos negócios e para a representação equitativa de cooperados.

Atuam para favorecer a representatividade de diferentes grupos de interesse nos Conselhos de Administração



Censo Social Sicoob 2020

Cooperativas Singulares - Grupos representados em seus Conselhos



Censo Social Sicoob 2020

## ÓRGÃOS EXECUTIVOS

**Diretoria Executiva:** a gestão executiva das cooperativas Sicoob é realizada por meio da Diretoria Executiva e, em sua ausência, por outro órgão executivo da estrutura organizacional cuja função seja cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social e as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, desempenhando atribuições executivas e/ou operacionais. É composta pelos gestores responsáveis pela execução do negócio e tem como atribuição a implementação de estratégias e a consecução das metas definidas pelo Conselho de Administração. Na esfera executiva, nossas cooperativas estão estruturadas para viabilizar a gestão técnica e efetiva do negócio, mantendo a segregação entre funções executivas e não executivas de forma a evitar conflitos de interesses e preservar a integridade e a eficiência do Sistema. A avaliação da Diretoria Executiva é realizada pelo Conselho de Administração, que acompanha o desempenho do órgão executivo em relação ao cumprimento das políticas delineadas, dos objetivos e das metas estabelecidas, registrando as conclusões em documento próprio, no mínimo, uma vez ao ano.

**Controles Internos e Conformidade:** área dedicada a propor diretrizes e procedimentos para apoiar o alcance dos objetivos estratégicos. Adicionalmente, tem

como objetivo verificar se as leis e os regulamentos aplicáveis às atividades das entidades Sicoob são cumpridos, bem como auxiliar na correção de desvios. O Sicoob possui a Política Institucional de Controles Internos e Conformidade, sendo que cada entidade tem sua estrutura de Controles Internos e Conformidade independente e autônoma e se reporta aos órgãos de governança da cooperativa sobre os resultados das verificações realizadas de acordo com as políticas estabelecidas. O Conselho de Administração é o órgão responsável por assegurar a independência e a autonomia da área de Controles Internos e Conformidade. O CCS é responsável por coordenar e orientar a implantação da estrutura de controles internos e conformidade nas entidades Sicoob e por exercer a supervisão das cooperativas centrais. Estas são as entidades responsáveis por manter a estrutura funcional de monitoramento do Sistema de Controles Internos e Conformidade das suas cooperativas singulares afiliadas. Ao mesmo tempo, realizam supervisão condizente ao porte e à complexidade das operações de cada cooperativa, considerando suas características quanto à estrutura, ao perfil de risco e ao modelo de negócio que representam. Ainda que centralizadas nas cooperativas centrais, as cooperativas singulares têm a responsabilidade de manter controles internos adequados e consistentes com a natureza, a conformidade, a complexidade e o risco das suas operações.

**Auditória Interna:** atua assessorando a Alta Administração e é responsável por recomendar ações corretivas e preventivas relacionadas, principalmente, à exposição aos riscos inerentes ao negócio. É executada por profissionais técnicos altamente capacitados para o exercício de suas funções, que contam com habilidades e experiências compatíveis com a responsabilidade exigida para o cargo segundo a complexidade das atividades e o porte das entidades auditadas. As auditorias se alinham à estratégia do Sicoob ao focar a gestão comercial para ampliar e qualificar as ferramentas de administração dos negócios; a eficiência para melhorar os níveis de competitividade do Sicoob e a Gover-

nança para reexaminar e aperfeiçoar pactos corporativos que visem à convergência sistêmica.

## ÓRGÃOS DE APOIO E DE ASSESSORAMENTO

**Comitê de Auditoria (Coaud):** órgão estatutário de caráter permanente que está subordinado diretamente ao Conselho de Administração do CCS. Tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração, manifestando-se sobre as demonstrações contábeis e a efetividade do sistema de controles internos, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente. Todos os documentos e informações destinados aos integrantes do Comitê são disponibilizados no Portal de Governança Corporativa. O Comitê elabora, ao final dos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro, o “Relatório do Comitê de Auditoria”, contendo as atividades exercidas no período, suas avaliações e recomendações. O Comitê ainda exerce suas atribuições e responsabilidades nas entidades de 3º nível do Sicoob que adotam o regime de comitê de auditoria único.

**Comitê de Remuneração (Corem):** órgão estatutário de caráter permanente subordinado diretamente ao Conselho de Administração do CCS. O Comitê tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração do CCS no que concerne à implementação, à operacionalização e à gestão da Política de Remuneração dos Administradores. O Comitê exerce suas atribuições e responsabilidades nas entidades de 3º nível do Sicoob que adotam o regime de comitê de remuneração único. Todos os documentos e as informações destinados aos integrantes do Comitê são disponibilizados no Portal de Governança Corporativa. Outra função é elaborar anualmente, no prazo máximo de 90 dias a contar do encerramento do exercício em 31 de dezembro, o Relatório do Comitê de Remuneração, contendo, entre outras informações, as atividades exercidas no período, os processos adotados no estabelecimento das políticas,

as principais características da Política, a descrição das modificações na Política e as informações quantitativas consolidadas sobre a estrutura de remuneração dos administradores.

**Comitê de Riscos (Coris):** órgão de caráter permanente subordinado diretamente ao Conselho de Administração do CCS. Tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração para fins de gerenciamento de riscos e de capital nos termos da regulamentação vigente. O Comitê ainda exerce suas atribuições e responsabilidades junto às empresas de 3º nível do Sicoob. Além de outras atribuições decorrentes da legislação e da regulamentação em vigor e de instrumentos publicados pelo Banco Central do Brasil, compete ao Comitê estabelecer as regras operacionais para seu próprio funcionamento, propor, com periodicidade mínima anual, recomendações ao Conselho de Administração e elaborar, ao final dos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro, o “Relatório do Comitê de Riscos”, contendo descrição sucinta das atividades exercidas no âmbito de suas atribuições no período como forma de apresentação de sua prestação de contas ao Conselho de Administração.

**Comitê de Apoio à Gestão Corporativa do Sicoob (CGC):** órgão consultivo subordinado ao Conselho de Administração do CCS que tem por finalidade subsidiar as decisões da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, avaliar e se manifestar sobre novos projetos e propostas, principalmente quanto aos aspectos de impacto, relevância, aderência, aplicabilidade sistêmica e custo-benefício, que são submetidos à deliberação do Conselho de Administração relacionados a projetos sistêmicos que requeiram análise técnica preliminar do Comitê. A atuação abrange o desenvolvimento organizacional, o suporte aos negócios, a tecnologia da informação, a supervisão e a monitoria de gestão de riscos.

**Comitê de Investimento Social Estratégico do Sicoob (Cises):** tem por finalidade assessorar o Conselho

de Administração no estabelecimento de diretrizes sistêmicas relacionadas ao investimento social considerando as dimensões ambiental, econômica e social. São atribuições do Comitê compartilhar conhecimento entre os executivos designados pelas associadas mantenedoras sobre a prática do Investimento Social Privado, considerando, inclusive, as tendências e os normativos regulatórios aplicáveis, bem como as estratégias e as dinâmicas do Instituto Sicoob; promover debate de alto nível sobre a atuação do Instituto Sicoob e o impacto nos negócios levando em conta o posicionamento estratégico de gerar valor compartilhado; promover intercooperação e troca de experiências entre as cooperativas mantenedoras no que diz respeito à prática de ações relacionadas com o Investimento Social Privado; criar ambiente de escuta sobre demandas, sugestões, ideias e eventuais dificuldades vividas por cooperativas centrais e singulares visando apresentar subsídios para a gestão executiva do Instituto Sicoob na construção de ações, inovações e melhorias em suas práticas.

**Comissão de Ética:** tem por finalidade promover a gestão e o desenvolvimento da ética na entidade segundo os princípios individuais e sistêmicos definidos pelo Pacto de Ética. É vinculada e reporta-se ao Conselho de Administração do CCS, que delibera sobre suas proposições. Tem por atribuições: propor o Plano de Ação Trienal com ações de educação, orientação, disseminação e promoção do Pacto de Ética e monitorar sua implementação e desenvolvimento; propor estudos e pesquisas para aferição do grau de conhecimento do Pacto de Ética; propor ações de diagnóstico das áreas de risco ético; propor eventual criação ou atualização das normas internas de conduta; verificar admissibilidade, averiguar e, eventualmente, propor processamento de casos de conduta em desacordo com os princípios e os comportamentos éticos; propor medidas disciplinares de aconselhamento ou advertência ou censura ética; monitorar os registros de entrada e de processamento das denúncias de transgressão ética; propor

a constituição de grupos de estudo ou de trabalho, quando necessário, para subsidiarem as atividades e as decisões da Comissão; atuar como fórum de estudos e reflexões; exercer o papel de instância superior na arbitragem de dúvidas ou conflitos de interpretação sobre o Pacto de Ética e propor atualizações do Pacto de Ética e dar tratamento às ações que evidenciem conduta em desacordo com o Programa de Integridade do CCS.

As estruturas locais de Governança seguem as políticas sistêmicas, mas têm autonomia para criar órgãos próprios que contribuam com a coordenação e o monitoramento da gestão em conformidade com as suas necessidades locais ou regionais e dentro do que determina as leis brasileiras sem prejuízo das estruturas essenciais para a coordenação, a verificação, o monitoramento e a fiscalização, interna e externa, das suas atividades. A administração das entidades Sicoob pode ainda se utilizar de comitês para a tomada de decisões técnicas e de negócios a fim de garantir agilidade, qualidade e segurança aos processos dos quais seja responsável conforme normativos internos e sistêmicos.

## Normas legais relativas à constituição da governança nas cooperativas

Atualmente, a constituição e o funcionamento das cooperativas de crédito são disciplinados pela Resolução nº 4.434/2015, editada em consonância com a Lei nº 5.764/1971 e a Lei Complementar nº 130/2009. Além de normas legais e infralegais, o Estatuto Social (aprovado pela Assembleia Geral) aborda a Política de Governança Cooperativa no que tange aos aspectos de representatividade e participação, dire-

ção estratégica, gestão executiva e fiscalização e controle, bem como regras de aplicação dos princípios de segregação de funções na administração, transparência, equidade, ética, educação cooperativista, responsabilidade corporativa e prestação de contas.

## FORMAÇÃO DE DIRIGENTES

No Sicoob, os dirigentes recebem formação sobre Cooperativismo e Gestão Cooperativa, considerando que o exercício de suas funções nos órgãos de governança exige amplo conhecimento sobre o modelo de negócios que conduzem. Para tanto, celebramos parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV) a fim de desenvolver e implementar um programa de formação técnica para dirigentes. A capacitação tem a finalidade de apoiar o desenvolvimento da Governança Cooperativa no Sicoob ou chancelar o conhecimento dos dirigentes em atividade. O curso aborda principalmente temas relacionados a Cooperativismo, Cooperativismo de Crédito, Mercado Financeiro e Setor Bancário, Governança, Conceitos Contábeis, Economia, Finanças e Orçamento, Análise de Riscos, Pacto de Ética, Estatutos e Regimentos, Ambiente Legal e Regulatório, Planejamento Estratégico, Recursos Humanos e outros mais que sejam relevantes ao exercício das funções. Ao final do programa, os participantes são submetidos ao processo de avaliação aplicado pela Fundação Getúlio Vargas e, se aprovados, recebem o certificado da própria Instituição.

Dentre nossas iniciativas para formação de dirigentes, disponibilizamos o Programa de Educação Executiva em nossa plataforma de aprendizagem educacional. Elaborado em parceria com a Fundação Dom Cabral, tem por finalidade o desenvolvimento de dirigentes e de novas lideranças por meio de ações educativas que fortalecem a Governança e a identidade de gestão e que aperfeiçoam a liderança estratégica.

<b>Certificação de Dirigentes do Sicoob</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Público Interno</b>			
Conselho de Administração	170	187	166
Conselho Fiscal	56	63	66
Diretoria	217	144	112
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>394</b>	<b>344</b>

Educação Corporativa

Há mais uma parceria com o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (World Council of Credit Unions — WOCCU) e com a Academia das Cooperativas Alemãs (Akademie Deutscher Genossenschaften — ADG) para promover intercâmbio internacional para dirigentes e gestores do CCS e das cooperativas centrais. Esse programa tem como objetivo proporcionar aos participantes oportunidades de conhecimento sobre diferentes modelos de governança e estruturas organizacionais e trocar experiências e aprendizagens com instituições internacionais de grande expressão no Cooperativismo de Crédito Mundial. Em 2020, em decorrência da pandemia do novo coronavírus, essas entidades não realizaram eventos.

<b>Intercâmbio</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Conferência Anual WOCCU	25	30	0
ADG - Etapa Nacional - Turma 1	37	0	
ADG - Etapa Nacional - Turma 2	21	0	

Educação Corporativa

## POLÍTICA DE SUCESSÃO

Nossa Política de Sucessão está alinhada à Resolução CMN nº 4.878 de 23 de dezembro de 2020 e visa estabelecer princípios e diretrizes para a execução do Plano de Sucessão de Administradores do Sicoob com o objetivo de garantir a execução da estratégia e a continuidade do negócio. Essa política se aplica ao CCS, às cooperativas centrais e às cooperativas singulares, considerando como Alta Administração os cargos ocupados por membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. Todas as cooperativas Sicoob, ainda que autônomas para definir suas políticas retratadas em seus estatutos, seguem as diretrizes sistêmicas de sucessão propostas pelo CCS.

## PLANO DE SUCESSÃO

Constitui um processo de planejamento com base nas boas práticas de governança para identificar, selecionar, avaliar e capacitar continuamente a Alta Administração, objetivando o desenvolvimento e a renovação qualificada de seus componentes e zelando pela transparência e pela sustentabilidade dos processos decisórios.





# GERENCIAMENTO DE RISCOS

## MAPEAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS

Nosso processo contínuo de gerenciamento de riscos tem como escopo mapear eventos relevantes de natureza interna e externa que possam afetar as estratégias e o cumprimento dos objetivos e que sejam capazes de causar impactos indesejados nos resultados, no capital, na liquidez e na imagem do Sicoob.

O gerenciamento de riscos no Sicoob identifica, avalia, mitiga e controla possíveis vulnerabilidades às quais estamos expostos. Essas situações de exposição aos riscos podem se originar de diversos fatores, como incertezas financeiras e volatilidades de mercado, responsabilidades legais e do próprio gerenciamento do negócio. A perpetuidade do Sicoob igualmente depende do quanto estamos estruturados para gerenciar e controlar, sistematicamente e de forma eficiente, os riscos correlacionados ao nosso negócio.

## GERENCIAMENTO DE RISCOS

A gestão integrada de riscos e de capital no âmbito das cooperativas Sicoob é realizada de forma centralizada pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS), abrangendo, no mínimo, os riscos de crédito, de mercado, de liquidez, operacionais, socioambientais, de continuidade de negócios e de gerenciamento de capital.

A política institucional de gestão integrada de riscos e de capital, bem como as diretrizes de gerenciamento de riscos e de capital, são aprovadas pelo Conselho de Administração do CCS.



### Saiba Mais!

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.557/2017, disponibilizamos no site do Sicoob ([www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br)) o relatório descritivo da estrutura de gerenciamento de riscos e da estrutura de gerenciamento de capital. Clique em Mais Conteúdo ou use o QR Code.

### Risco Operacional

O processo de gerenciamento do risco operacional consiste na avaliação qualitativa dos riscos por meio das etapas de identificação, de avaliação, de tratamento, de testes de avaliação dos sistemas de controle, de comunicação e de informação.

### Risco de Crédito

O gerenciamento de risco de crédito objetiva garantir a aderência às normas vigentes, maximizar o uso do capital e minimizar os riscos envolvidos nos negócios de crédito por meio das boas práticas de gestão de riscos.

### Riscos de Mercado e de Liquidez

O gerenciamento do risco de mercado é o processo que visa quantificar a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pelas cooperativas. O processo de gerenciamento do risco de liquidez considera a possibilidade de a cooperativa não ter condições de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, incluindo as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

### Risco Socioambiental GRI 102-11

O gerenciamento do risco socioambiental consiste na identificação, na classificação, na avaliação e no tratamento dos riscos com possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais.

**Riscos socioambientais na relação com os cooperados:** o gerenciamento do risco socioambiental se constitui em identificação, classificação, avaliação e tratamento dos riscos que possibilitam a ocorrência de perdas resultantes de danos socioambientais. Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) sistêmica adere à Resolução CMN nº 4.327/2014, adotada por todas as entidades Sicoob. Por sua vez, a PRSA apresenta princípios e diretrizes que norteiam as ações socioambientais do Sicoob, complementada pelos manuais de procedimentos internos.

Nosso processo de gerenciamento de riscos socioambientais consiste na avaliação dos impactos potencialmente negativos em relação aos riscos sociais, ambientais e de reputação ao utilizar como base os critérios de elegibilidade à avaliação dos riscos dessas naturezas. Os aspectos considerados nas análises são:

- pessoas (físicas ou jurídicas) autuadas por crime ambiental;
- empregadores envolvidos em atos de exploração de trabalhadores ou submissão de trabalhadores a condições análogas à escravidão;
- exploração de mão de obra infantil ou exploração infantil de qualquer natureza;
- setores de negócios com maior exposição ao risco socioambiental;
- linhas de empréstimos e financiamentos de maior exposição ao risco socioambiental;

- valor de saldo devedor em operações de crédito de maior exposição ao risco socioambiental.

Para efetivação das operações de crédito, os cooperados são analisados e posteriormente classificados em elegíveis ou não elegíveis ao procedimento de avaliação formal para riscos socioambientais. Os elegíveis são submetidos à avaliação conforme política sistêmica.

**Riscos socioambientais na relação com os fornecedores:** no relacionamento com os fornecedores, o CCS inclui previsões contratuais referentes à sustentabilidade e recomenda o mesmo procedimento às cooperativas centrais e singulares. A cláusula contratual específica é uma obrigação para que os fornecedores se comprometam a proteger e a preservar o meio ambiente, evitando quaisquer práticas que lhe acarretem danos, e para que se obriguem a desempenhar seus negócios observando normas legais e regulamentares vigentes nas esferas federal, estadual e municipal.

## GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

A Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) é um processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais de descontinuidade das operações de negócios para o Sistema e os possíveis impactos caso essas ameaças se concretizem.

## GERENCIAMENTO DE CAPITAL

O gerenciamento de capital do Banco Sicoob e das cooperativas é um processo contínuo e com postura prospectiva que tem por objetivo avaliar a necessidade de capital de suas instituições, considerando os objetivos estratégicos do Sicoob para o horizonte mínimo de três anos.

## GESTÃO DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO GRI 205-1

O Sicoob tem como pilar fundamental para o combate à corrupção os seus valores, que são a ética e a integridade, o respeito e a valorização das pessoas, o cooperativismo e a sustentabilidade, a excelência e a eficiência, a liderança inspiradora, a inovação e a simplicidade. Simultaneamente, o Pacto de Ética e o Programa de Integridade Sicoob dispõem de padrões de comportamento e de valores os quais estão pautados em preceitos legais, éticos, morais e nos bons costumes. As políticas e os manuais internos, em especial a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FT), a Prevenção e Combate à Fraude, a Gestão Integrada de Riscos e de Capital e os Controles Internos e Conformidade, reafirmam as diretrizes do Pacto de Ética e do Programa de Integridade em formato de procedimentos e orientações quanto a serem empreendidos para mitigar riscos, realizar controles relacionados a possíveis ilícitos e, principalmente, preservar a imagem, a reputação e a marca Sicoob.

O Sicoob possui um Programa de Integridade que estabelece regras para que as entidades reafirmem seu compromisso com a integridade nas relações, com o cumprimento das leis, das normas e das diretrizes aplicáveis aos negócios e com o combate à corrupção sob qualquer pretexto ou em qualquer modalidade, principalmente quanto à prática de atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira. A instituição do Programa, as regras e as orientações têm por base a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto Federal nº 8.420/2015, que dispõem sobre a responsabilização de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, alinhados com a Resolução nº 4.595/2017, que dispõe sobre a política de conformidade (compliance) das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Todas as entidades do Sistema têm como estratégia contínua aperfeiçoar a governança, elevar o grau de eficiência, oferecer e aprimorar as soluções tecnológicas que atendam às necessidades do Sistema e assim propiciar serviços financeiros almejando ser a referência em cooperativismo, promovendo o desenvolvimento econômico e social das pessoas e da comunidade com ética e integridade. Paralelamente, prezamos pela conformidade com os dispositivos legais, os normativos, os princípios, a missão e os valores que sintetizam os compromissos das entidades Sicoob perante os cooperados/ clientes e a sociedade.

### Avaliação de riscos relacionados à corrupção

Todas as entidades integrantes do Sicoob são avaliadas quanto aos riscos relacionados à corrupção. A avaliação é executada de forma contínua por meio dos processos e de sistemas das áreas de PLD/FT e Prevenção e Combate à Fraude, bem como de auditorias internas e externas.

O processo de gestão do risco da prática desses atos requer que as entidades do Sicoob e os seus empregados adquiram consciência da importância do diagnóstico e de um adequado monitoramento de tais riscos e que estejam preparados para reportá-los à alçada competente.

Os critérios utilizados para avaliar e analisar as operações compreendem informações de toda a base Sicoob, inclusive dos empregados. O número total de operações das entidades Sicoob que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção em 2020 abrangem as relacionadas a ocorrências de PLD/FT, exposição negativa em mídia envolvendo suspeita de crime de corrupção, crime contra a administração pública e denúncias apuradas referentes ao tema.

O ciclo de identificação, avaliação e tratamento do risco da prática de atos lesivos contra a administração pública é realizado juntamente com o ciclo de identificação, avaliação e tratamento dos riscos operacionais, sendo que entendemos como risco à integridade os eventos relacionados a corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta que comprometam os valores ou a imagem das entidades do Sicoob.

No ano de 2020, não tivemos casos registrados envolvendo atos de corrupção em nossas operações.

### Medidas e práticas anticorrupção

O Centro Cooperativo Sicoob (CCS), as cooperativas centrais e as cooperativas singulares realizam constantemente campanhas internas e sistêmicas de comunicação relacionadas à prevenção dos crimes previstos na Lei nº 9.613/98, que contemplam situações relacionadas à prevenção da corrupção e treinamentos internos e sistêmicos com o objetivo de fomentar a capacitação dos empregados, incluindo os gestores e os membros dos órgãos de governança. Ao mesmo tempo, orientamos sobre conceitos e metodologias aplicáveis descritos nos manuais operacionais, mantemos um sistema informatizado que permite o adequado monitoramento e o registro de todas as operações das entidades Sicoob.

Isso tudo possibilita identificar, segundo parâmetros específicos, as operações realizadas pelas entidades que forem consideradas atípicas e que estejam potencialmente relacionadas à corrupção. Ainda são aplicadas medidas referentes às práticas do Conheça Seu Associado/ Cliente e do Conheça Seu Empregado/Dirigente, regulamentadas em manual operacional.

As informações inerentes ao processo são identificadas em análises de denúncias por meio do Canal de Ilicitude do Sicoob e da geração de ocorrências de PLD/FT, que eventualmente podem envolver casos com suspeita de corrupção.

Sobre critérios para a contratação e a orientação da conduta de empregados, o Sicoob adota o Pacto de Ética, documento sistêmico que dispõe sobre as diretrizes, os padrões de comportamento e os valores preconizados, os quais estão pautados em preceitos legais, éticos, morais e nos bons costumes.

### Gerenciamento de conflito de interesses

O Pacto de Ética do Sicoob, no item 3.3 e em seus subitens, determina que as pessoas que compõem a estrutura organizacional das entidades Sicoob devem seguir as diretrizes e se abster de realizar ações para evitar conflito de interesses, tais como:

- comercializar produtos nas dependências do Sicoob;
- prestar serviços ou exercer atividades que concorram direta ou indiretamente com as realizadas pelo Sicoob;
- realizar a contratação de fornecedores, de prestadores de serviço ou de pessoas com relações de parentesco com empregados da mesma entidade, entre outras situações.

O nosso Programa de Integridade prevê orientações para não gerar conflitos de interesses dos empregados nas entidades Sicoob, de forma que:

- exerçam sua função de forma isenta, eximindo-se de fazer uso

da condição de empregado para obter vantagem para si ou para terceiros;

- comuniqueimmediatamentequalquerconflito de interesses ou a presunção de sua existência ao superior hierárquico;
- nãodeliberemassuntosquetenhaminteresse conflitante ou decisões de negócios com empresas em que figurem como dirigentes ou sócios cônjuge ou companheiro e parente de até 3º grau;
- se declararem impedidos de conduzir assuntos ou negócios com agente público com poder decisório no âmbito dos órgãos e das entidades do governo com o qual tenha relação de parentesco, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até 3º grau.

#### **Doações e patrocínios**

Na concessão de patrocínios ou doações e na celebração de parcerias, as pessoas que compõem a estrutura organizacional das entidades Sicoob se comprometem a melhorar o prestígio e o reconhecimento da marca Sicoob, garantindo que as partes declarem a intenção pretendida, certificando-se de que a parte relacionada satisfaz os requisitos de honestidade e probidade profissional e zelando pelos princípios éticos e pelas virtudes constantes no Pacto de Ética e no Programa de Integridade, abstendo-se de realizar patrocínios ou doações a partidos políticos, candidatos a cargos públicos ou campanhas políticas, celebrando parcerias com entidades idôneas que compartilham dos princípios éticos de integridade. Os patrocínios, as doações e as propagandas devem ser apresentados ao Conselho de Administração (CA) da respectiva entidade e submetidos a aprovação pelos seus membros, assim como a formalização em contrato dos patrocínios e das atividades profissionais contendo cláusulas que reforcem o cumprimento dos compromissos anticorrupção assumidos pelas entidades do Sicoob.

De forma complementar, o assunto é objeto de

orientação para o corpo de empregados e para a área de PLD/FT no curso de tratativas quando observados casos relacionados ou contemplados nas diligências realizadas.

#### **Canal de Informações e Denúncias**

O Sicoob possui um canal aberto para comunicações e registros de indícios de ilícitudes disponível no endereço eletrônico [www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br), o qual tem por objetivo acolher comunicações de empregados, cooperados e clientes, usuários de produtos e serviços, parceiros e fornecedores, entre outros, relacionados às atividades executadas por nossas entidades. O formulário eletrônico está disponível ao público, e a comunicação pode ser realizada sem a identificação expressa do denunciante. As comunicações e os registros são recepcionados pela Ouvidoria do Banco Sicoob e encaminhados para os responsáveis pela análise e pela adoção de medidas necessárias em conformidade com a regulamentação vigente.

#### **Comunicação e Treinamento sobre Políticas e Procedimentos Anticorrupção**

##### **GRI 205-2**

Nossas políticas, normas e práticas sobre corrupção e outros riscos são reiteradamente disseminadas em todo o Sistema. O CCS os disponibiliza em canais on-line e informativos a todos os nossos públicos internos. Adicionalmente, as cooperativas centrais intensificam o processo de disseminação das políticas e das práticas junto às suas respectivas cooperativas singulares.

#### **Treinamentos a membros de órgãos de governança, empregados e terceiros**

Tanto para os membros de órgãos de governança quanto para os demais empregados, as soluções educacionais são disponibilizadas durante todo o ano em nossa plataforma de aprendizagem educacional. As atualizações das soluções são realizadas conforme as exigências dos órgãos reguladores.

**Para os cursos Pacto de Ética e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), a realização é obrigatória a todos os empregados e, em 2020, atingimos 100% do efetivo com o tema de Prevenção a Corrupção.**

Ao se vincular profissionalmente ao Sicoob, os empregados passam a ter acesso a todas as soluções educacionais disponibilizadas na plataforma. Tanto as cooperativas quanto o CCS têm a responsabilidade de realizar o cadastro dos seus empregados e de lideranças na plataforma de aprendizagem, assim como realizar o controle, o monitoramento do público capacitado e o acompanhamento dos prazos definidos para as capacitações obrigatórias.

Em 2020, foi desenvolvida a solução educacional Risco Operacional para Terceiros do Sistema Sicoob, a qual será disponibilizada a partir de janeiro de 2021.

#### **Comunicados e treinamentos realizados**

Em 2020, foram realizados os treinamentos do Programa de Integridade Banco Sicoob, o curso sobre Prevenção à Corrupção e “O Pacto de Ética Sicoob” conforme exposto a seguir.

<b>Curso Programa de Integridade Banco Sicoob</b>	<b>Capacitações</b>
Centro Cooperativo Sicoob (CCS)	499
<b>Total</b>	<b>499</b>
Educação Corporativa	
<b>Curso Prevenção à Corrupção</b>	<b>Capacitações</b>
Sicoob Central Crediminas	330
Sicoob Central SC/RS	172
Sicoob Central NE	128
Sicoob SP	98
Sicoob Central Cecremge	71
Sicoob Uni	57
Sicoob Central Unicoob	17
Sicoob Goiás Central	11
Sicoob Central BA	8
Sicoob Central Cecresp	7
Sicoob Central Rondon	6
Sicoob Planalto Central	4
Sicoob Central ES	3
Sicoob Unimais	3
Sicoob Central Rio	2
Sicoob Norte	2
Centro Cooperativo Sicoob (CCS)	1
Outros	1
<b>Total</b>	<b>921</b>
Educação Corporativa	



O treinamento de reciclagem no Programa de Integridade e no de Prevenção à Corrupção é realizado sempre que atualizado o seu conteúdo.

Também foi realizado o treinamento sobre “O Pacto de Ética Sicoob”. Obrigatório para todos os empregados em seu ingresso, o curso está disponível em nossa plataforma de aprendizagem educacional com revisões e atualizações bianuais. Para reforçar o tema, anualmente são realizadas atividades referentes ao Programa de Ética Sicoob. Nessas ocasiões, são abordadas e enfatizadas diferentes situações sobre a conduta e o comportamento ético. Em 2020, foi realizada a 9ª Semana da Ética no Sicoob. Nessa ocasião, o evento teve como enfoque as reflexões:

- Nossa Jeito Ético de Ser
- O que não muda quando todo mundo muda?
- Sistema de Gestão da Ética e Compliance
- Fortalecendo Laços Éticos
- Ética nos Negócios
- Ética e Mercado
- Ética na Era Digital
- Consultório Ético (plantão de dúvidas durante o evento)

#### **Outras iniciativas, cursos de capacitações e treinamentos**

Também compuseram o conjunto de ações educativas e informativas a respeito da prevenção à corrupção em 2020:

- o desenvolvimento das ferramentas de controle nos processos relacionados a PLD/FT e indiretamente ao tema anticorrupção e a disponibilização dos cursos EAD na plataforma educacional da Educação Corporativa;
- a atualização do Pacto de Ética Sicoob;
- o desenvolvimento do Programa de Integridade, que aborda a prevenção à corrupção;
- a participação no Programa FEBRABAN de Prevenção à Corrupção;
- a atualização do Curso de PLD/FT.

<b>Gestão de Riscos / Treinamentos On-line</b>	<b>Participações</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT	36.338	21.726	64.226
Gerenciamento de Risco Operacional	14.378	17.615	27.370
Combate e Prevenção à Fraude - Avançado	1.787	5.697	14.560
<b>Total</b>	<b>52.503</b>	<b>45.038</b>	<b>106.156</b>

Educação Corporativa

<b>Gestão de Riscos - Outros Treinamentos On-line</b>	<b>Participações</b>	
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Gestão de Continuidade de Negócios - Básico	12.324	15.076
Introdução ao SGCN	185	502
Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA	2.336	5.125
Gestão de Risco de Crédito	536	1.697
Gestão de Risco de Crédito: Adimplência e Monitoramento	2.947	3.733
Fatores associados ao Risco de Crédito	2.031	2.658
Classificação de Risco de Operações e PCLD	2.865	3.396
Sisbr - Plataforma de Risco de Crédito	3.521	3.632
<b>Total</b>	<b>26.745</b>	<b>35.819</b>

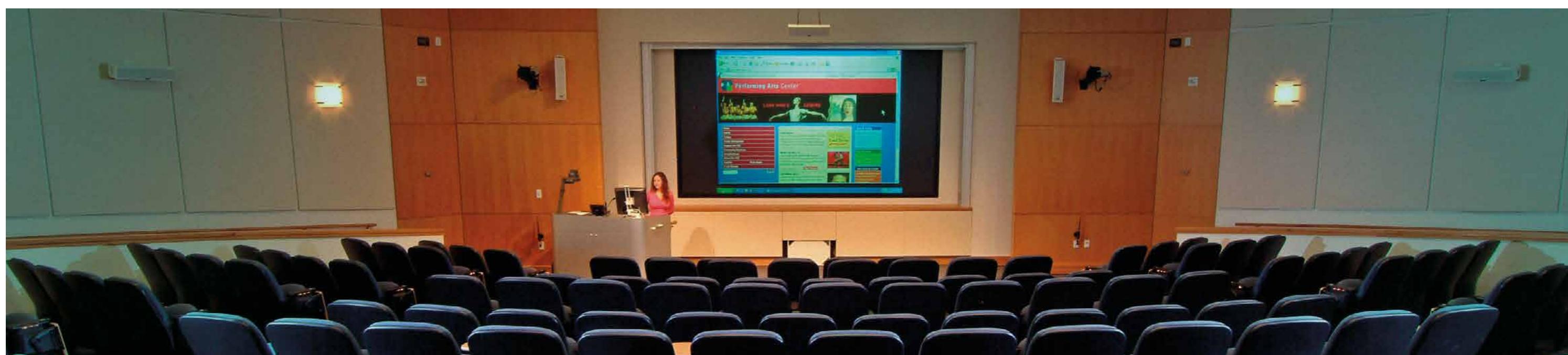
Educação Corporativa



**Capacitações realizadas pelas áreas de PLD/FT, Prevenção e Combate à Fraude e de Monitoramento de Risco Operacional e GCN sob a coordenação da Educação Corporativa:**

<b>Gerenciamento de Riscos</b>	<b>2018</b>		<b>2019</b>		<b>2020</b>		
	<b>Presenciais</b>	<b>Centrais e Singulares</b>	<b>Presenciais</b>	<b>Centrais</b>	<b>Presenciais</b>	<b>Centrais</b>	<b>On-line</b>
<b>Cursos Realizados</b>							
Risco de Crédito e Socioambiental	9	265	15	6.188	5	396	16
Risco de Mercado e Liquidez	25	284	7	233			16
Gerenciamento de Capital							2
Rating Sistêmico, Risco Operacional e Gestão de Continuidade de Negócios	13	152	10	2.091			13
Prevenção e Combate à Fraude	24	776	8	764			3
PLD - Prevenção à Lavagem de Dinheiro/ FT - Financiamento ao Terrorismo	29	589	6	562			16
<b>Total</b>		<b>2.066</b>		<b>9.838</b>		<b>396</b>	<b>7.206</b>
<b>Número de Treinamentos Realizados</b>		95		101			

O total de participantes contempla colaboradores de cooperativas centrais e singulares.  
Área de Riscos e Controles Internos





# AUDITORIA INTERNA

## A AUDITORIA INTERNA TEM COMO FOCO AFERIR CONTINUAMENTE A QUALIDADE, A EFICÁCIA E A ADEQUAÇÃO DOS CONTROLES INTERNAOS.

A Auditoria Interna contribui para a melhoria permanente da eficiência e da efetividade dos sistemas e dos processos de controles internos, de gerenciamento de riscos e de governança corporativa do Sicoob. Seu escopo de atuação inclui o Centro Cooperativo Sicoob (CCS) e as Cooperativas S4 que aderiram à estrutura centralizada de Auditoria Interna. Esses processos visam auxiliar a Alta Administração a atingir os objetivos declarados. Sua visão independente aumenta a segurança de que normas internas e externas são cumpridas e de que os processos que suportam a prestação de serviços a cooperados contribuem para que a geração de resultados financeiros ocorra de maneira satisfatória.

A Área de Auditoria Interna está sediada no CCS em Brasília (DF) com equipe constituída por profissionais especializados em áreas afins ao Setor Financeiro, principalmente em ambiente regulatório, governança de TI, segurança cibernética e controles internos. Assessoria diretamente o Conselho de Administra-

ção, o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria na supervisão da gestão das entidades Sicoob. Por ser uma área independente, pode decidir sobre iniciativas de avaliações de áreas e/ou processos caso as entenda necessárias.

### A contribuição estratégica da Auditoria Interna

As entidades Sicoob são auditadas em observância às normas emanadas pelos principais reguladores do Sistema Financeiro Nacional (SFN). O compromisso com a melhoria contínua de processos, de controles e de transparência também são motivadores para a realização de auditorias. Além disso, a Auditoria Interna considera em seu escopo a avaliação de riscos advindos de projetos e programas que compõem as ações estratégicas do Sicoob. Ao adotar a metodologia de auditoria baseada em riscos, a Auditoria Interna inclui em seu escopo a avaliação dessas

orientações estratégicas, contribuindo, de maneira imparcial, para seu exame.

### Planejamento e execução das auditorias

A Auditoria Interna elabora o Plano Anual de Auditoria Interna (PAAI), programação que inclui os trabalhos obrigatórios, assim entendidos aqueles requeridos por:

- regulação externa (Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), dentre outros reguladores); e
- regulação interna (normativos do CCS).

São contemplados no PAAI, ainda, trabalhos solicitados por órgãos de Governança Corporativa e pela

Alta Administração do CCS, além daqueles decorrentes de avaliação da própria área de Auditoria Interna, que eventualmente não tenham sido demandados pelos citados órgãos demandantes, concentrados em áreas que representem maior risco, incluindo trabalhos nas variadas disciplinas de Tecnologia da Informação (TI).

Os trabalhos de auditoria são acompanhados quanto a sua evolução e seus resultados são divulgados aos órgãos de Governança Corporativa em reuniões periódicas (mensais até outubro de 2020 e bimestrais a partir de então). Especificamente para as auditorias nas Cooperativas S4, em 2020 foi privilegiada a realização de trabalhos em áreas e processos não coincidentes com o escopo da auditoria cooperativa definida a partir da Resolução CMN nº 4.454/2015.

### PROTEÇÃO CORPORATIVA INTEGRADA

Nosso sistema de controles internos é formado por três linhas de defesa:

#### Primeira linha de defesa

Composta pelos administradores, que são os responsáveis pelos controles e pela gestão dos processos em todas as entidades do Sistema.

#### Segunda linha de defesa

Formada pelas áreas de Gestão de Riscos e de Capital e de Gestão de Controles Internos e Conformidade, são as responsáveis pela implementação de práticas eficazes de gerenciamento, pelo monitoramento da exposição aos riscos, pela avaliação da conformidade dos processos às normas em vigor e pela verificação da aplicação dos controles.

#### Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna é a última linha de defesa. Avalia os processos e os controles realizados pelas duas outras linhas e comunica à Alta Administração a sua opinião independente por meio de recomendações tempestivas e precisas sobre oportunidades de ampliação de níveis de segurança, de implementação de melhores práticas aos processos e de oportunidades de incrementos à eficiência operacional dos processos.



## AUDITORIA DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS – RSA GRI FS9

A auditoria de RSA é uma auditoria interna de conformidade que tem como foco o gerenciamento do risco socioambiental e que inclui políticas de avaliação de riscos ambientais e sociais. O escopo de auditoria compreende a estrutura centralizada de gerenciamento de risco socioambiental no Banco Sicoob. A metodologia utilizada baseia-se nas normas de auditoria interna emitidas pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA) e pelo Conselho Federal de Contabilidade (NBC TI 01 – Da Auditoria Interna).

Foram realizadas auditorias internas sobre a gestão do risco socioambiental nos últimos cinco exercícios (2016 a 2020), não tendo sido identificados apontamentos relevantes e, considerada a estabilidade e a qualidade dos controles para gerenciamento do risco socioambiental centralizados e executados no CCS, não foi planejada execução de auditoria específica para o ano de 2021.

### Destaques da Área em 2020

Em função da pandemia da Covid-19, a adaptação à realização de auditorias de maneira inteiramente remota foi bem-sucedida. Simultaneamente, o engajamento e a compreensão de todas as entidades Sicoob foram cruciais para apoiar a realização das auditorias a distância. A utilização de tecnologia para a consecução dos objetivos traçados foi fundamental, salientando o emprego da Metodologia Ágil\* adaptada ao contexto de auditoria na execução de alguns projetos-piloto.

\*Conjunto de técnicas e práticas para gestão de projetos que possibilita maior rapidez, eficiência e flexibilidade aos processos.

## ÉTICA GRI 102-16

Nosso primeiro Código de Ética foi instituído em 2010. Desde então, vem sendo aprimorado ao longo do tempo. Neste ano, preparamos mais uma evolução dele, que será lançada em fevereiro de 2021. O Código de Ética, inclusive, passou a ser denominado Pacto de Ética do Sicoob. O novo documento é de fato um pacto genuíno de compromissos individuais e coletivos que integra todas as pessoas e entidades Sicoob em torno dos nossos valores. Participaram de sua construção, voluntariamente, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, supervisores e demais empregados, estagiários e aprendizes do Sicoob.

O Pacto de Ética do Sicoob inspira nossas decisões e expressa a conduta que elegemos coletivamente para nosso convívio. Harmoniza os valores pessoais e os profissionais com os padrões de conduta e os valores éticos, morais, legais, normativos e os bons costumes que foram reconhecidos como parte da nossa identidade.

A adesão ao documento é efetivada pelo referendo dos órgãos de administração das entidades Sicoob. A partir desse compromisso firmado, cada um deles assume a responsabilidade de zelar pelo seu cumprimento, inclusive podendo constituir comissão interna de ética. Após a adesão, o Pacto de Ética é compartilhado com todos os empregados e dirigentes, que passam a ter acesso à formação sobre ética disponibilizada pela nossa plataforma de aprendizagem educacional. Os novos empregados, dirigentes e membros dos conselhos, ao ingressarem no Sicoob, assumem o mesmo compromisso e a mesma formação. Trabalhadores terceirizados e parceiros de negócios não estão submetidos ao Pacto de Ética ou aos cursos de formação. Em alinhamento com nosso território de atuação, o documento é disponibilizado somente em português.

Cursos realizados	Capacitações		
	2018	2019	2020
4 Minutos de Ética	9.612	10.907	11.823
Ética Sicoob	9.086	10.390	14.140
<b>Total</b>	<b>18.698</b>	<b>21.297</b>	<b>25.963</b>

Educação Corporativa

### Comissão de Ética do Centro Cooperativo Sicoob (CCS)

Em 2020, foi aprovada pelo Conselho de Administração a alteração do Regulamento da Comissão de Ética, que passou a exercer suas atividades no âmbito das entidades de terceiro nível do Sicoob e a ser chamada de Comissão de Ética do Centro Cooperativo Sicoob.

A Comissão de Ética realiza reuniões periódicas com a finalidade de promover a gestão e o desenvolvimento da cultura ética e de acompanhar a execução do Plano de Ação Trienal (aprovado pelo Conselho de Administração do CCS) segundo os princípios éticos individuais e sistêmicos definidos pelo Pacto de Ética do Sicoob.

## OUVIDORIA SICOOB

O Sicoob conta com Canal de Ouvidoria disponível a cooperados, clientes e outras partes interessadas que queiram ou necessitem se manifestar. Tem como objetivo estatutário supervisionar as atividades de todas as entidades Sicoob em todos os níveis.

Conforme autorizado pelo Conselho Monetário Nacional em 2010, nosso serviço de Ouvidoria foi estruturado como componente organizacional único e mantido pelo Banco Sicoob. O serviço é prestado em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 e a nº 28/2020, ambas publicadas pelo Banco Central do Brasil.

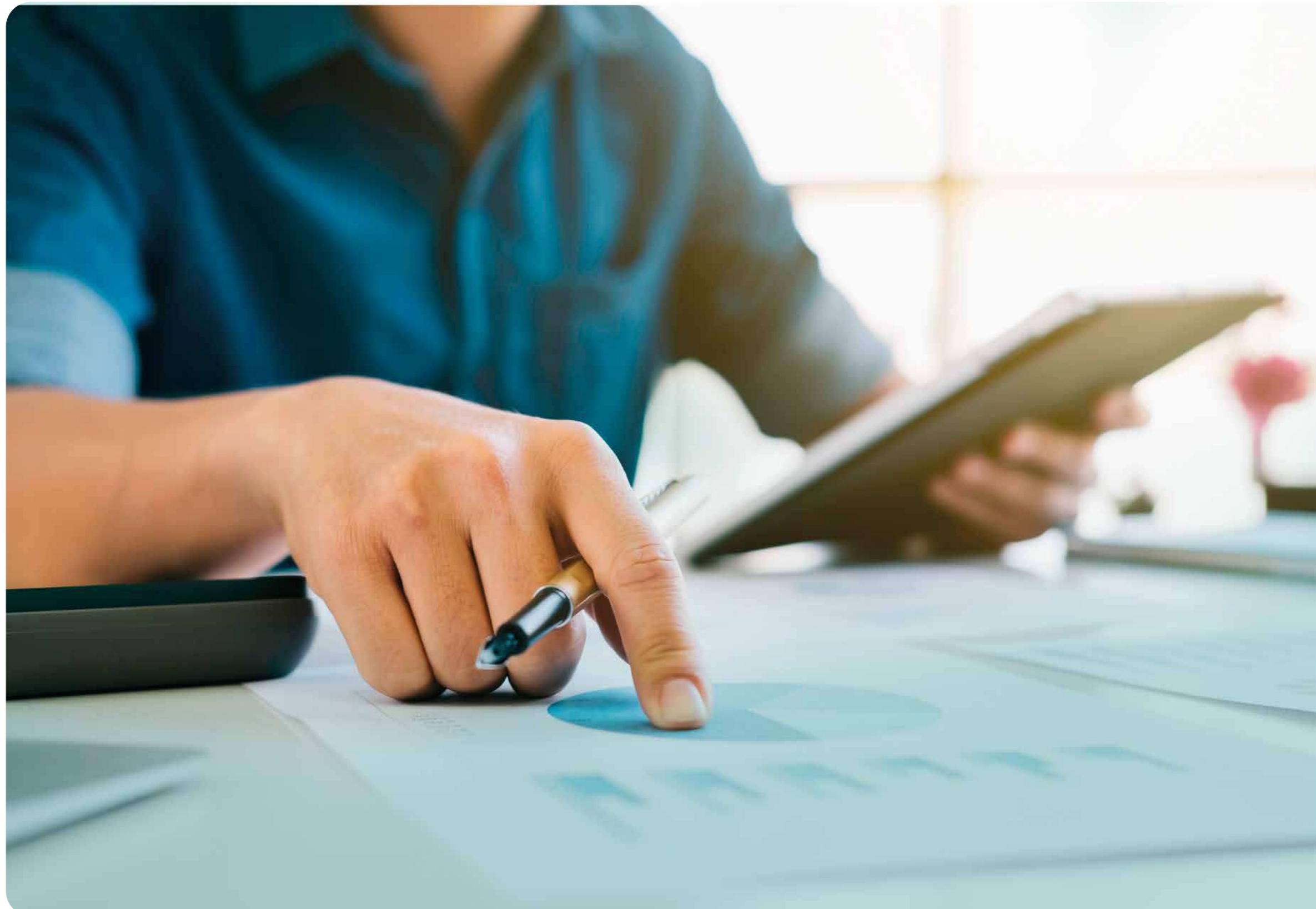
O canal é aberto e de livre expressão dos manifestantes. Por meio dele, recebemos e tratamos reclamações, solicitações de informações e outras ocorrências. Quando registrada qualquer ocorrência, a Ouvidoria tem um prazo de até 10 (dez) dias úteis para realizar as manifestações — o qual pode ser prorrogado por igual período. O serviço tem as seguintes atribuições: prestar os esclarecimentos necessários, dar ciência acerca das providências e informar o prazo de resposta às demandas recebidas. As manifestações recebidas são tratadas, encaminhadas, monitoradas e respondidas com independência, isenção, ética, confidencialidade e tempestividade.

**Saiba Mais!**  
Acesse nosso Pacto de Ética.  
Clique em Mais Conteúdo ou  
use o QR Code.



O Relatório Semestral de Ouvidoria informa ao Conselho de Administração qual foi o resultado das medidas adotadas no âmbito das instituições envolvidas para tratamento das ocorrências. Além disso, o processo de atendimento é submetido à Auditoria Interna. A estrutura centralizada atende aos requisitos dos reguladores da nossa distribuidora de recursos de terceiros, seguradora, administradora de consórcios e instituição de pagamento.

Durante o ano de 2020, foram recepcionados 105.807 atendimentos. Desses, 14.108 foram reclamações efetivas, das quais 53% foram classificadas como improcedentes. Faz parte do nosso processo de monitoramento de qualidade a aplicação da pesquisa de satisfação. O resultado apoia a melhoria da experiência de resposta ao cooperado. No segundo semestre de 2020, o quesito “A solução apresentada foi satisfatória” apresentou índice de satisfação de 42%. No canal de Ouvidoria Sicoob, 72% dos consultados informaram que voltariam a fazer contato com a Ouvidoria. No geral, 58% voltariam a fazer contato com a Ouvidoria.





## TEMA MATERIAL

# SEGURANÇA E PRIVACIDADE

**NOSSO COMPROMISSO: GARANTIR O USO  
DE TECNOLOGIAS PARA A SEGURANÇA DA  
INFORMAÇÃO E PARA A PROTEÇÃO DA  
PRIVACIDADE DOS COOPERADOS.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Cooperados | Comunidades | Diretoria Executiva

**9** INDÚSTRIA, INovação  
E INFRAESTRUTURA

**16** PAZ, JUSTIÇA E  
INSTITuições  
EFICAZES

Planejamento  
Estratégico



Correlação do Tema Material com o  
Planejamento Estratégico 2020-2030

Dimensão Orientadora: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

## RELEVÂNCIA DO TEMA PARA AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

**GRI 102-15**

O volume de transações financeiras nos canais digitais tem aumentado nos últimos anos. Isso tem impacto direto nos produtos e nos serviços ofertados pelas instituições e, consequentemente, na experiência do usuário. Nesse cenário de intenso uso de tecnologias, há riscos e oportunidades que precisam ser identificados, monitorados e devidamente endereçados pelas instituições financeiras. Entre eles, nossos stakeholders destacam como prioritárias **a garantia da segurança das informações e a proteção da privacidade de cooperados e clientes**. Para eles, é de responsabilidade da instituição financeira a adoção de uma estratégia digital robusta que inclua os investimentos necessários em tecnologias e controles adequados para a antecipação e a mitigação de riscos. No contexto de nossas atividades, uma eventual violação na segurança das informações e da privacidade dos cooperados pode gerar sanções administrativas e judiciais, bem como danos reputacionais que impactam significativamente as operações e os resultados financeiros da organização.

# COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

**A adoção de novas tecnologias, o uso responsável e ético das informações e o foco na garantia da privacidade compõem uma estratégia abrangente que molda a segurança de nossas operações e fortalece a confiança dos nossos cooperados nas soluções digitais que provemos.**



O tema Segurança e Privacidade se torna cada vez mais relevante em nosso contexto de Sustentabilidade à medida que a transformação digital segue impactando o ambiente de negócios das instituições financeiras. O tema, portanto, é assunto estratégico para o Sicoob e está contemplado no Planejamento 2020-2030. Seu escopo estratégico abrange os cenários de riscos e oportunidades decorrentes da transformação digital no setor financeiro e orienta

o uso de tecnologias para mitigar riscos, prover segurança, potencializar novos negócios e melhorar a eficiência operacional. Conforme as operações e os serviços financeiros avançam pelos meios digitais, progredimos em nossos processos, controles e adoção de novas tecnologias. Desde 2019, o Sisbr, nossa plataforma de serviços financeiros, integra e realiza o processamento e o gerenciamento de dados em

todas as cooperativas Sicoob. A integração sistêmica agregou parâmetros ainda mais robustos de segurança e promoveu a melhoria nos processos com maior agilidade de resposta às mudanças de mercado e às necessidades dos cooperados. O Sisbr possui mecanismos de segurança e de proteção da privacidade dos dados que incluem soluções avançadas de autenticação, auditoria de operações, autenticação de dispositivos e de usuários, protocolos de

segurança na comunicação, criptografia de dados críticos, controles antifraudes, identificação de movimentações financeiras não autorizadas no ambiente on-line e de uso indevido de informações.

Aplicamos tecnologia avançada para monitorar, sinalizar e gerenciar riscos e para detectar exposições a violações cibernéticas que ofereçam riscos à segurança e à privacidade das informações dos cooperados. Complementarmente, mantemos um canal exclusivo para receber e responder aos chamados abertos pelas cooperativas e os apontamentos dos órgãos reguladores. Os chamados abertos geram relatórios que são submetidos à auditoria interna e à externa.

Dada a relevância do tema, possuímos a Área de Segurança Cibernética dentro da Superintendência de Governança de Tecnologia da Informação e Segurança Cibernética, que se dedica à manutenção dos controles de segurança, à avaliação e ao apoio nos projetos de inovação e de aquisição de serviços de TI, ao acompanhamento e à adequação de conformidade em relação à segurança cibernética, em especial à Resolução CMN nº 4.893/2021 (em substituição à Resolução CMN nº 4.658/2018) e à certificação de Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartão de

Pagamento (PCI-DSS). A área de Segurança da Informação se dedica à definição de normativos relacionados ao tema de segurança e à conformidade sistêmica à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## Investimentos em Tecnologia

GRI 418-1

Mantemos investimentos constantes na adoção de novas tecnologias que favoreçam o crescimento dos negócios, fortaleçam nossa posição de mercado, ampliem os níveis de segurança cibernética e propiciem o gerenciamento eficaz de riscos. Em 2020, investimos R\$ 288 milhões em tecnologia, tema que consideramos como um dos pilares da transformação digital no Sicoob. Para aumentar os níveis de integridade dos dados de nossos cooperados, nosso principal ativo, criamos barreiras de proteção e modernizamos os processos de mitigação de riscos. Todos os esforços realizados ao longo dos anos têm nos permitido atuar sem ocorrências de violações de privacidade do cliente.

**Em 2020,  
investimos  
R\$ 288  
milhões em  
tecnologia.**

## Privacidade de Dados - LGPD

Em 2020, instituímos a Política de Privacidade e Tratamento de Dados para todo o Sistema, e a Área de Segurança da Informação do CCS, responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais, tem como atribuição apoiar a atuação dos DPOs (Data Protection Officer), ou Encarregados de Dados, das cooperativas centrais e das cooperativas singulares no que se refere à definição de processos e orientações gerais sobre respostas, principalmente em aspectos relacionados ao cumprimento dos prazos estabelecidos pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), à qualidade e à padronização das informações. Além disso, estabelecemos o canal de comunicação [dpo@sicoob.com.br](mailto:dpo@sicoob.com.br), exclusivo para atendimento aos titulares de dados.

No Sicoob, cabe ao CCS apoiar as cooperativas na definição da estrutura, dos processos e do organograma adequado para atuação dos DPOs e promover ações de educação, conscientização e aculturamento interno.



## Componentes de Gestão

Possuímos diretrizes padronizadas para o tratamento do tema Segurança e Privacidade em todas as entidades Sicoob, inclusive com a publicação do Manual de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Sicoob, o qual atende às exigências da Lei nº 13.709/2021 (LGPD). Adicionalmente, o Sicoob possui Plano de Ação e de Resposta a Incidentes e Política Institucional de Segurança Cibernética para atender às exigências da Resolução CMN nº 4.893/2021.

## Capacitação de Pessoas

Como parte do processo de gerenciamento interno do tema Segurança e Privacidade, realizamos capacitações frequentes de empregados em todos os níveis hierárquicos. Os conteúdos abordam os aspectos relacionados ao ambiente de negócio, ao ambiente regulatório, aos procedimentos de rotina em todas as funções e cargos e reforçam o uso ético e a confidencialidade das informações. Para fortalecer a cultura organizacional, ainda realizamos campanhas internas de comunicação sobre o tema.

Empregados Capacitados			
Tema	2018	2019	2020
Segurança da Informação	8.740	9.250	14.224
Educação Corporativa			

## Participação em Iniciativas Setoriais

Participamos ativamente de fóruns de discussão junto às demais instituições financeiras e em eventos organizados pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Entre eles, destacam-se o Grupo de Trabalho em *Cyber Security*, a Subcomissão Jurídica de Dados, a Subcomissão de Assuntos Jurídicos e *Compliance* de Dados, a Subcomissão de Segurança da Informação, o Grupo de Trabalho em Biometria e o Grupo de Trabalho em Fraudes Eletrônicas.

## Certificação ISO 27.001 – Gestão de Atualização de Segurança em Servidores

Somos certificados ISO/IEC 27001 desde o ano de 2014. Essa norma é referência internacional para a gestão e a padronização da segurança da informação e tem como princípio geral a adoção de um conjunto de requisitos, processos e controles com o objetivo de mitigar e gerenciar adequadamente os riscos relacionados à segurança da informação.

A implementação e a manutenção anual da Norma ISO/IEC 27001 demonstram um elevado compromisso com a proteção da informação.

## Prêmios e Reconhecimentos

### Melhor Solução Digital para Canais de Atendimento

#### 14ª Edição do Prêmio Relatório Bancário:

- Os aplicativos do Sicoob foram contemplados com o Prêmio Relatório Bancário, principal premiação do Setor Financeiro, que reconheceu o case Sicoob Digital entre as melhores soluções do mercado para transações financeiras no mobile.

#### Prêmio efinance – 19ª edição

- Nossa solução Gestão do Risco de Crédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do país quanto ao uso da tecnologia em instituições financeiras na categoria Gestão de Risco. A solução tem como foco melhorar a eficiência na gestão de riscos.
- O projeto de criação de um modelo de provisionamento ágil da infraestrutura alinhado à metodologia DevOps foi vencedor do concurso efinance na categoria Infraestrutura Ágil.
- O case relacionado aos Métodos Eficientes ao Combate à Fraude foi reconhecido na categoria Gestão de Risco.
- O case de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo no Sicoob foi reconhecido na categoria Gestão de Risco.

#### 15ª Edição do Prêmio Relatório Bancário

- A solução Sicoob Microcrédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do país no que diz respeito à tecnologia em instituições financeiras na categoria Inovação em Crédito.
- O case relacionado à Gestão Cartorária foi premiado na categoria Cobrança.
- O case Sicoob Moob foi reconhecido na categoria Transformação Digital.

#### 16ª edição do Prêmio Relatório Bancário

- O reconhecimento facial no App Sicoob foi reconhecido na categoria Experiência do Usuário.

## TEMA MATERIAL

# CIDADANIA FINANCEIRA

**NOSSO COMPROMISSO: PROMOVER A INCLUSÃO, A ACESSIBILIDADE E A EDUCAÇÃO FINANCEIRA.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Órgãos Reguladores | Imprensa | Diretoria Executiva | Fornecedores



Planejamento Estratégico



Correlação do Tema Material com o Planejamento Estratégico 2020-2030

Dimensão Orientadora: CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE

### RELEVÂNCIA DO TEMA PARA AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS GRI 102-15

Ampliar o alcance e o acesso aos produtos e aos serviços financeiros para as pessoas e as empresas é um desafio global para o desenvolvimento econômico e envolve diretamente as instituições financeiras. O acesso é o primeiro passo para uma inclusão financeira mais ampla em que indivíduos e empresas podem usar com segurança uma variedade de serviços apropriados, incluindo poupança, pagamentos, crédito e seguro. A falta de acesso ao Sistema Financeiro pode resultar em menos capital disponível para apoiar o desenvolvimento econômico de regiões, empresas, grupos ou indivíduos e, por consequência, afetar o próprio negócio. Ademais, para a inclusão plena e efetiva, outros dois fatores são igualmente relevantes: a educação financeira e a acessibilidade. A educação financeira protege o usuário e a instituição, promove a inclusão consciente, concede a todos os entes, pessoa física ou jurídica, autonomia para melhores decisões sobre as suas finanças e reduz os riscos de endividamento. Já a acessibilidade é o aspecto que garante a universalidade da inclusão e da educação financeira para que todas as pessoas tenham o direito de usufruir plenamente de seus benefícios sem qualquer barreira em sua participação.

# COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

**A inclusão financeira significa que os indivíduos e as empresas tenham acesso a produtos e serviços financeiros apropriados e acessíveis que atendem às suas necessidades e entregues de forma responsável e sustentável.**



Segundo o Grupo Banco Mundial — Banco Mundial e a International Finance Corporation (IFC) —, a inclusão financeira é um alicerce para a redução da pobreza e para gerar oportunidades de crescimento econômico. Ela facilita o dia a dia e ajuda famílias e empresas a se planejarem, seja com metas de longo prazo ou para emergências inesperadas. Isso porque, após terem acesso a uma conta de transação, as pessoas se tornam mais propensas a usar outros serviços financeiros, como poupança, crédito e seguro, a iniciar e expandir negócios, a investir em educação e saúde, a gerenciar riscos e a enfrentar choques financeiros, melhorando a qualidade de suas vidas e o bem-estar.

Embora, segundo o Banco Mundial, 1,2 bilhão de pessoas tenham aberto uma conta financeira desde 2011, ainda existe uma estimativa de 1,7 bilhão de adultos em todo o mundo (ou 31% dos adultos) que não têm uma conta para transações básicas. Globalmente, dois terços dos adultos sem conta ci-

tam a falta de dinheiro como o principal motivo, o que implica que os serviços financeiros ainda não são acessíveis ou projetados para atender a usuários de baixa renda. Outras barreiras para a abertura de contas incluem a distância de um provedor de serviços financeiros e a falta de documentos necessários.

Mesmo que esse seja um contexto socioeconômico que ocorre no ambiente externo de nossas operações, reconhecemos que, pela natureza de nossos negócios e por nosso compromisso com a justiça social, estamos diretamente relacionados aos impactos decorrentes desse cenário.

Posicionados principalmente no interior do país, a cada ano ampliamos mais a nossa rede de atendimento para reduzir a distância e levar os serviços financeiros às áreas mais remotas. Nossa estratégia inclui a expansão de nossa rede física de atendimento e, para maior alcance e acessibilidade, das possibilidades dos canais digitais. Além do acesso,

contribuímos com a inclusão financeira nos unindo a diversas iniciativas externas, públicas ou privadas, que promovam a cidadania, impulsionem o desenvolvimento econômico nas regiões onde atuamos, gerem renda e criem condições favoráveis para a inclusão. Essas iniciativas incluem a liberação de crédito para setores estratégicos das economias locais, fomento ao empreendedorismo, expansão do microcrédito, oferta de produtos e serviços com taxas reduzidas frente às praticadas pelo mercado e conta digital sem custo.

A cidadania financeira é um compromisso expresso em nosso Planejamento Estratégico com diretrizes, objetivos e metas sistêmicas. Elas envolvem tanto a inclusão quanto a educação financeira e a acessibilidade. Além disso, ações específicas, como projetos, programas e iniciativas, são conduzidas pelas cooperativas Sicoob em suas regiões de atuação. Na nova estrutura organizacional do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), constituída em 2020, instituímos a Diretoria de Coordenação Sistêmica. Entre suas atribuições, está a coordenação estratégica da ocupação de territórios para a expansão de nossa área de cobertura. Como resultado dos esforços conjuntos, que congregam iniciativas sistêmicas e locais, temos registrado a expansão de nossa rede, o crescimento de nossa base de cooperados e o aumento no volume das operações realizadas, principalmente pelos canais digitais.

## Inclusão, Educação Financeira e Acessibilidade

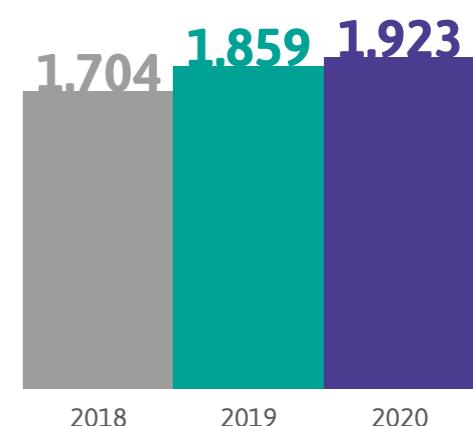
### INCLUSÃO FINANCEIRA

Em 2020, inauguramos 197 Unidades de Atendimento (UAs). O crescimento de 6% em relação a 2019 nos alçou à posição de 2ª maior rede de atendimento do Brasil. Estamos presentes em 1.923 municípios com um total de 3.480 UAs (372 Unidades de Atendimento Cooperativo Singular e 3.108 Unidades de Atendimento Cooperativo — UA). Somados a outros canais de atendimento presencial, disponibilizamos uma rede de 33.406 pontos de acesso físico em todo o território nacional. Para 2021, nossa meta é alcançar 2.144 municípios brasileiros, o que representará um aumento de 14% em nossa cobertura territorial.

Nossa rede de atendimento presencial é compatível com a ocupação territorial de nossas operações e com a densidade demográfica das regiões onde atuamos.

Para a expansão de nossa rede de atendimento presencial, dedicamos especial atenção a identificar as áreas onde grande parte das transações ainda envolve o uso de papel-moeda e cheques. Elas incluem desde aquelas mais remotas e com baixa densidade populacional até regiões de periferias localizadas em grandes centros urbanos. Nessas comunidades em que o porte físico de valores é significativo, o atendimento presencial é essencial para a inclusão financeira plena.

Número de municípios onde estamos presentes



A capilaridade de nossa rede possibilita a inclusão e o atendimento amplo a milhões de brasileiros de todas as faixas de renda e perfis socioeconômicos. A quantidade e o dimensionamento dos pontos físicos, bem como a amplitude do portfólio e a oferta de soluções, respeitam as características e as necessidades de cada praça.

Nossas unidades de atendimento (UAs) cobrem principalmente os pequenos municípios do interior do país, localizados fora de regiões metropolitanas:

Tipo	Região	2018	2019	2020
UA	Fora das regiões metropolitanas	1.496	1.724	1.831
UA	Em regiões metropolitanas	962	1.163	1.277
<b>Total</b>		<b>2.458</b>	<b>2.887</b>	<b>3.108</b>
<b>UA fora das regiões metropolitanas</b>		<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>59%</b>

Classificação segundo o conceito de Região Metropolitana do IBGE. Regiões Metropolitanas (RMs): Regiões Integradas de Desenvolvimento (RIDEs) e Aglomerações Urbanas definidas pelos governos estaduais e pela União.

Em 307 municípios, somos a única instituição financeira presente. Nessas localidades, propiciamos acesso, participação e educação financeira a milhões de pessoas até então desassistidas de pleno atendimento local

#### Número de municípios onde somos a única instituição financeira - por região

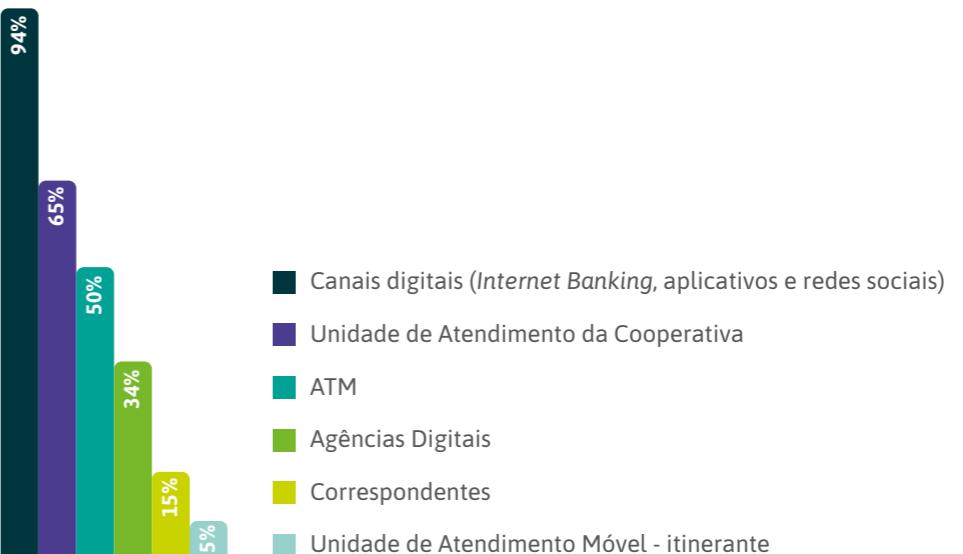
Região	2018	2019	2020
Sudeste	181	199	204
Sul	23	34	33
Norte	19	19	20
Centro-Oeste	18	24	24
Nordeste	17	26	26
<b>Brasil</b>	<b>258</b>	<b>302</b>	<b>307</b>

**Metodologia de presença exclusiva Sicoob:** considera agências bancárias existentes nos municípios. Outras estruturas podem coexistir, tais como Posto de Atendimento Bancário (PAB) e Posto de Atendimento Eletrônico (PAE), conforme segregação de estruturas da Resolução nº 4.072, de 26 de abril de 2012, mas não são contempladas na métrica.

A chegada do Sicoob nessas comunidades facilitou o ingresso ao sistema financeiro e a rotina financeira de pessoas, empresas e produtores rurais que passaram a ter acesso a um conjunto mais amplo de soluções e a recursos que impulsionam a dinâmica social e econômica local, contribuindo, direta e indiretamente, para o enfrentamento das desigualdades, a criação de oportunidades de geração de renda e, consequentemente, com a melhoria das condições de vida da população nessas regiões.

Para fortalecer a inclusão financeira em pequenas comunidades, continuamos investindo em novas tecnologias que ampliam o número de operações disponíveis em nossos canais digitais e nos ATM próprios. Em cada região, nossas cooperativas empreendem esforços para ampliar a cobertura nessas localidades. Essas iniciativas locais são mapeadas pelo Censo Social Sicoob, instrumento interno de pesquisa que é disponibilizado a todas as cooperativas Sicoob anualmente. Os levantamentos realizados em 2020 demonstram os tipos de canais mais utilizados para o atendimento em comunidades com até 20 mil habitantes.

#### Canais mais utilizados pelas cooperativas Sicoob para prover acesso em pequenas localidades - até 20 mil habitantes



Censo Social Sicoob 2020

Embora com pequena participação, o uso de Unidades de Atendimento móveis vem crescendo e se mostrando bastante efetivo na inclusão financeira em áreas desassistidas, principalmente entre grupos menos favorecidos. O canal de atendimento presencial itinerante está contribuindo para expandir a área de cobertura em algumas regiões. Ele proporciona o acesso notadamente em áreas rurais, possibilitando a inclusão financeira de trabalhadores do campo, inclusive daqueles que vivem e trabalham em assentamentos de agricultura familiar.





## PONTOS DE ACESSO EM ÁREAS ECONOMICAMENTE DESFAVORECIDAS

### GRI FS13

Buscamos tornar os nossos serviços cada vez mais acessíveis em todas as regiões onde operamos, deixando os recursos cada vez mais disponíveis para as atividades produtivas e para as pessoas e, assim, estimulando um desenvolvimento econômico que beneficie todos os grupos, inclusive os menos favorecidos. Nos últimos três anos, os nossos pontos

de atendimento físicos presentes em localidades economicamente desfavorecidas representaram 20% do total em operação. Especificamente em relação à rede própria de atendimento, em números absolutos, a nossa atuação nessas áreas foi ampliada em 94 Unidades, de 819 unidades em 2018 para 913 em 2020, enquanto em números relativos a representatividade foi reduzida em 2%, de 28% para 26% no mesmo período. O Nordeste tem o maior índice de pontos de atendimento, operando em áreas economicamente desfavorecidas com 85% do total da rede instalada na região.

#### Pontos de acesso físico em áreas economicamente desfavorecidas

Acesso físico por região	Pontos de Acesso	2018			2019			2020		
		Pontos de Acesso	Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas	%	Pontos de Acesso	Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas	%	Pontos de Acesso	Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas	%
Norte	UAs (Filial + sede)	159	84	53%	181	96	53%	199	103	52%
	ATM próprios	276	43	16%	328	69	21%	359	74	21%
	Correspondentes	73	0	0%	98	6	6%	130	35	27%
	<b>Subtotal</b>	<b>508</b>	<b>127</b>	<b>25%</b>	<b>607</b>	<b>171</b>	<b>28%</b>	<b>688</b>	<b>212</b>	<b>31%</b>
Nordeste	UAs (Filial + sede)	156	115	74%	174	130	75%	181	133	73%
	ATM próprios	169	155	92%	200	184	92%	218	197	90%
	Correspondentes	57	57	100%	60	60	100%	65	65	100%
	<b>Subtotal</b>	<b>382</b>	<b>327</b>	<b>86%</b>	<b>434</b>	<b>374</b>	<b>86%</b>	<b>464</b>	<b>395</b>	<b>85%</b>
Centro-Oeste	UAs (Filial + sede)	264	44	17%	308	54	18%	335	61	18%
	ATM próprios	336	2	1%	399	2	1%	433	2	0%
	Correspondentes	1	0	0%	1	0	0%	2	0	0%
	<b>Subtotal</b>	<b>601</b>	<b>46</b>	<b>8%</b>	<b>708</b>	<b>56</b>	<b>8%</b>	<b>770</b>	<b>63</b>	<b>8%</b>
Sudeste	UAs (Filial + sede)	1.611	471	29%	1.816	488	27%	1.912	494	26%
	ATM próprios	2.539	471	19%	2.946	519	18%	3.269	573	18%
	Correspondentes	241	89	37%	259	95	37%	248	108	44%
	<b>Subtotal</b>	<b>4.391</b>	<b>1.031</b>	<b>23%</b>	<b>5.021</b>	<b>1.102</b>	<b>22%</b>	<b>5.429</b>	<b>1.175</b>	<b>22%</b>
Sul	UAs (Filial + sede)	718	105	15%	804	117	15%	853	122	14%
	ATM próprios	1.239	61	5%	1.481	68	5%	1.626	76	5%
	Correspondentes	538	17	3%	564	22	4%	574	23	4%
	<b>Subtotal</b>	<b>2.495</b>	<b>183</b>	<b>7%</b>	<b>2.849</b>	<b>207</b>	<b>7%</b>	<b>3.053</b>	<b>221</b>	<b>7%</b>
Brasil	UAs (Filial + sede)	2.908	819	28%	3.283	885	27%	3.480	913	26%
	ATM próprios	4.559	732	16%	5.354	842	16%	5.905	922	16%
	Correspondentes	910	163	18%	982	183	19%	1.019	231	23%
	<b>Total</b>	<b>8.377</b>	<b>1.714</b>	<b>20%</b>	<b>9.619</b>	<b>1.910</b>	<b>20%</b>	<b>10.404</b>	<b>2.066</b>	<b>20%</b>

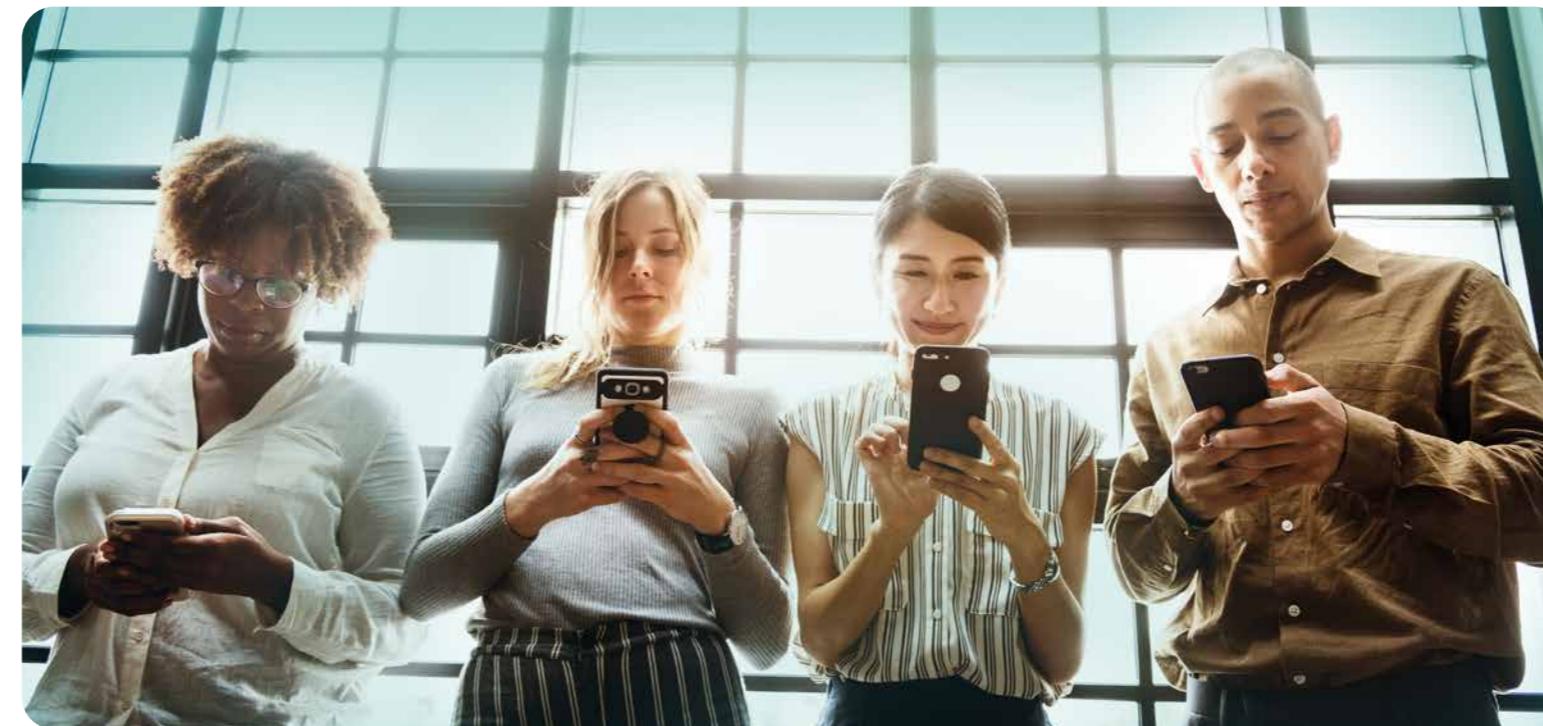
Em 2020, alteramos o critério de "áreas economicamente desfavorecidas", passando a considerar como tais os municípios brasileiros cujo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) da Organização das Nações Unidas (ONU) é inferior a 0,6.

## Canais digitais: à medida que mais pessoas se conectam e recebem mais ferramentas, a inclusão é acelerada por meio da tecnologia.

Os canais digitais apresentam uma oportunidade potencialmente transformadora para o fechamento das lacunas da inclusão financeira. Eles permitem cobrir áreas desassistidas e remotas e possibilitam a oferta de produtos e serviços mais acessíveis em função da economia de escala que podem gerar. O crescimento no número de usuários tem sido uma constante nos últimos anos e, por isso, temos feito importantes investimentos com o intuito de ampliar as suas funcionalidades. Entretanto, a pandemia de Covid-19 antecipou e tornou urgente o fortalecimento dos canais digitais a fim de manter os sistemas financeiros funcionando e as pessoas seguras durante este momento de distanciamento social. Nesse período, houve um crescimento expressivo do volume de transações realizadas nos canais digitais. Atualmente, eles correspondem a 86% do total das transações realizadas no Sicoob.

No Sicoobnet Celular, por exemplo, pessoas físicas e jurídicas podem realizar mais de 200 transações financeiras, inclusive depósitos em cheques e solicitação de saque integrado à rede de terminais de autoatendimento (ATM). As operações via dispositivo móvel, principalmente as de depósitos em cheques e saques integrados, têm auxiliado as empresas sediadas em áreas remotas ou desassistidas de pleno atendimento a realizarem suas transações com mais conveniência, sem a necessidade de deslocamento.

Para inclusão digital sem custo, oferecemos o aplicativo Yoou. Ele é destinado às pessoas que estão ingressando no sistema financeiro e oferece as operações essenciais, como depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito.



### PERFIL DOS NOSSOS COOPERADOS

Nossos cooperados contemplam pessoas físicas e jurídicas de todo o Brasil. São 5,1 milhões de cooperados que se beneficiam diretamente da conveniência de nossos canais, de um portfólio de produtos e serviços adequados às suas necessidades e sob condições justas. A quantidade de cooperados alcançou 5.095.678 ao final de 2020, um crescimento que reflete a competitividade do Sicoob e a força do cooperativismo.

Cooperados	31/12/2019	31/12/2020
Pessoa física	3.764.329	4.107.883
Pessoa jurídica	865.100	987.795
<b>Total</b>	<b>4.629.429</b>	<b>5.095.678</b>

Simultaneamente, em 2020, atingimos a marca de 1,44 milhão de poupadões não cooperados.

Quantidade de cooperados	2018	2019	2020
Mulheres	35%	34%	34%
Homens	48%	47%	47%
Pessoas jurídicas	17%	19%	19%

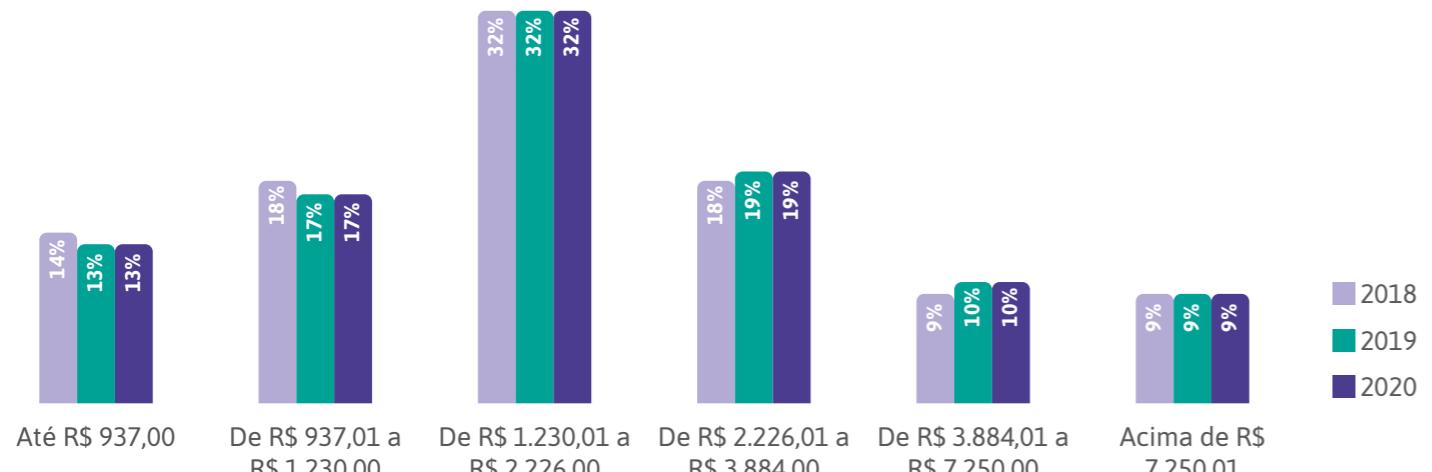
Cooperados por faixa etária	2018	2019	2020
Até 18 anos	17%	18%	18%
Entre 18 e 30 anos	17%	17%	17%
Entre 30 e 50 anos	36%	36%	37%
Entre 50 e 70 anos	24%	23%	22%
Mais de 70 anos	6%	6%	6%

Cooperados por tempo de associação	2018	2019	2020
Até 1 ano	14%	14%	15%
Entre 1 e 5 anos	41%	40%	40%
Entre 5 e 10 anos	24%	25%	24%
Mais de 10 anos	21%	21%	21%

**Pessoa Física:** entre os cooperados que ingressaram no Sicoob em 2020, 62% estão na faixa de renda de até R\$ 2.226,00. Custos menores nas transações e taxas reduzidas são benefícios relevantes para as pes-

soas físicas em geral e um fator de inclusão nessa faixa de renda. Em 2020, o maior crescimento no número de cooperados pessoa física foi na região Norte, com 65% em relação ao ano anterior.

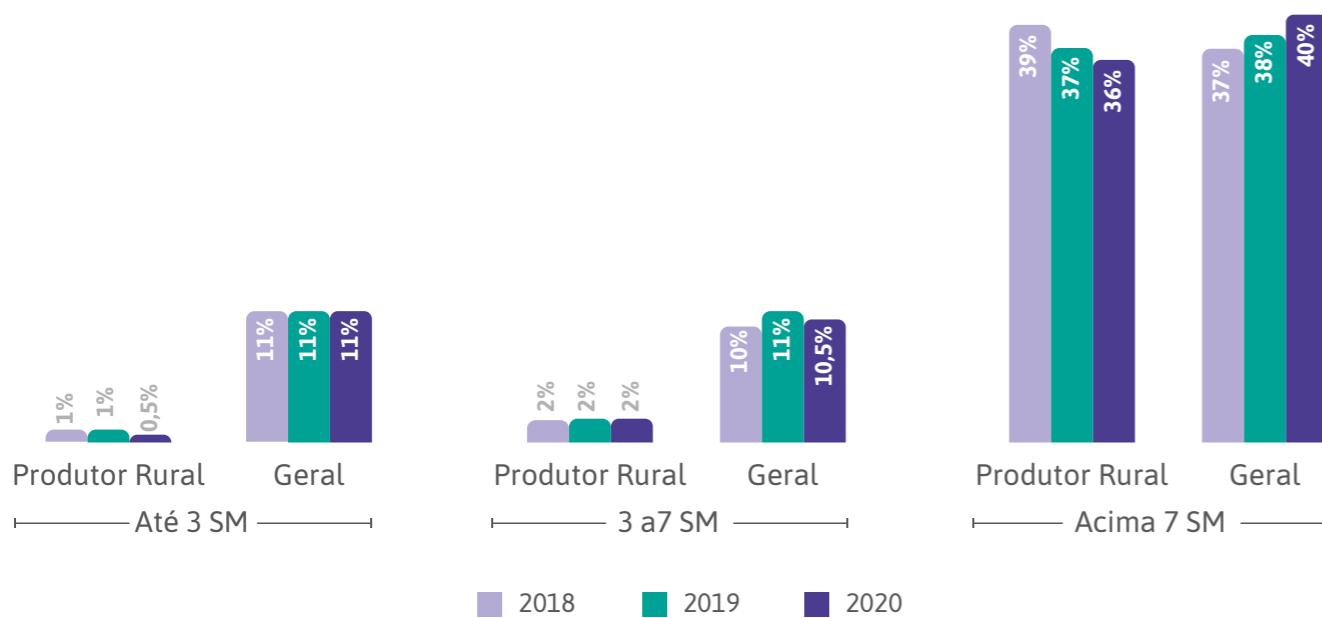
**Novos Cooperados pessoa física - faixa de renda**



Na carteira de crédito pessoa física, o crédito rural, considerando todas as faixas de renda, respondeu por 38,5% em 2020. Esses recursos foram disponibilizados em sua maioria para o pequeno produtor com renda acima de sete salários-mínimos. O crédito concedido a esse perfil é destinado a viabilizar a adoção

de técnicas mais modernas e sustentáveis no agro-negócio, incluindo manejo do solo, energia e uso dos recursos hídricos. O crédito rural para os pequenos produtores possibilita a aquisição de melhores insumos e implementos para aumentar a produtividade e melhorar as condições de trabalho no campo.

**Carteira de crédito pessoa física - representatividade por porte**



**Novos Cooperados pessoa física - por região**

Região	2018	2019	2020
Sudeste	233	258	289
Sul	138	152	167
Centro-Oeste	32	38	43
Norte	24	30	51
Nordeste	27	28	24
<b>Brasil</b>	<b>454</b>	<b>506</b>	<b>574</b>

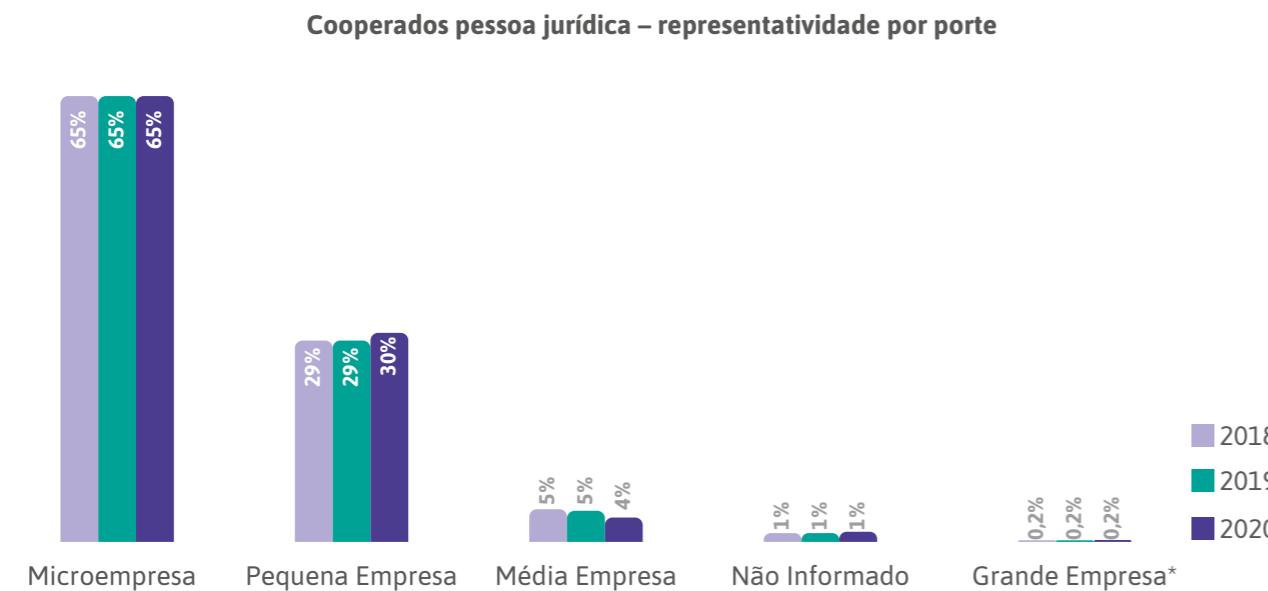
Em milhares de cooperados

**Pessoa jurídica:** nossos cooperados pessoa jurídica representam 19,3% do total do quadro de cooperados, sendo que 95% deles se enquadram em Micro e Pequena Empresa (MPE). O alto índice de cooperados MPE é resultado de nossa atratividade para os

pequenos negócios. Nesse sentido, o Sicoob exerce relevante papel social na alocação de recursos com condições justas para fortalecer o empreendedorismo no Brasil e a consequente geração de empregos e renda. Mesmo em meio à pandemia do novo coronavírus, as micro e pequenas empresas abriram 293,2 mil postos de trabalho com carteira assinada em 2020, segundo pesquisa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) com dados no Ministério da Economia. No mesmo período, os médios e grandes negócios fecharam 193,6 mil vagas.

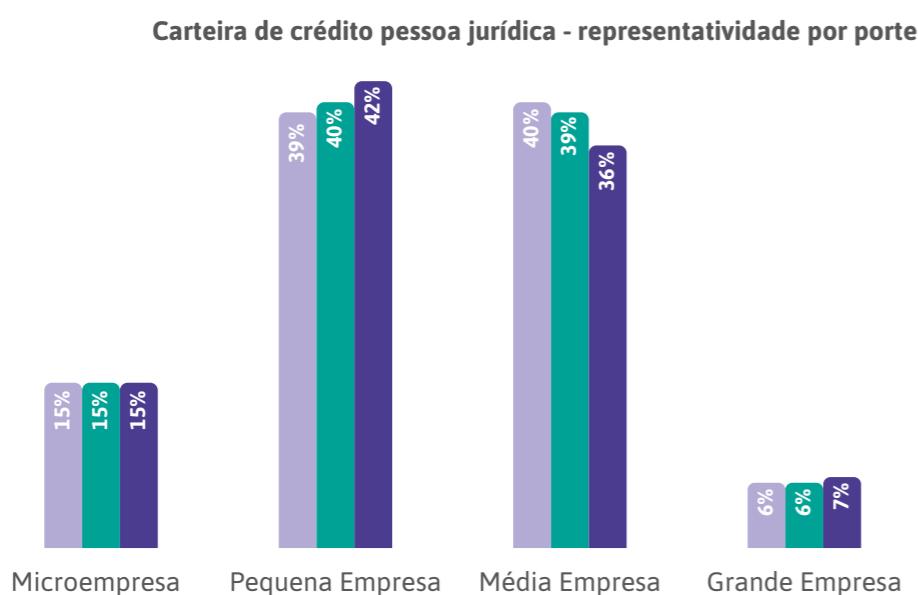
Ao final de 2020, 65% de nossos cooperados pessoas jurídicas eram microempresas. No saldo da carteira de crédito em 31 de dezembro, elas representavam 15%. Esse índice tem se mantido estável nos últimos anos. Quanto às pequenas e médias empresas, estas

representavam 34% dos cooperados pessoa jurídica. Já no saldo da carteira de crédito, sua participação era de 78% em dezembro de 2020.

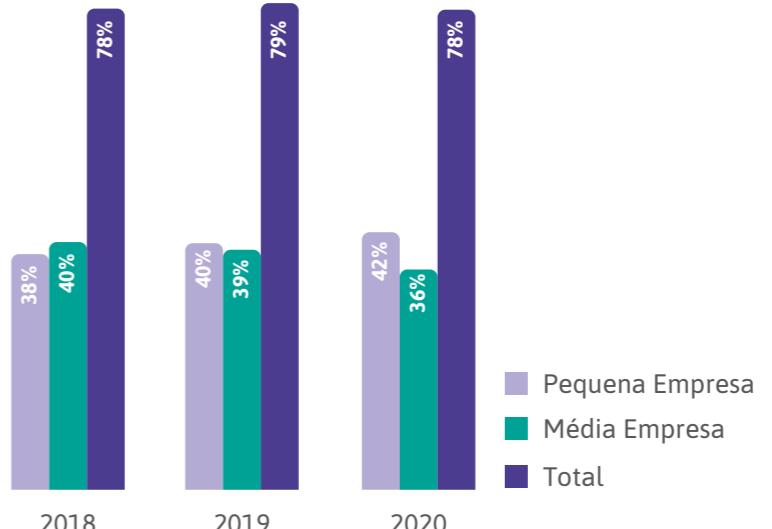


\* Percentual informativo

Na carteira Pessoa Jurídica, observamos uma constância na participação por porte de empresa, principalmente das micros. Já em relação às pequenas, verifica-se uma ascendência de 3% nos últimos dois anos.



**Carteira de crédito pessoa jurídica – representatividade das pequenas e médias empresas na carteira total**



**Novos Cooperados pessoa jurídica - por região**

	2018	2019	2020
Sudeste	89	94	100
Sul	39	43	53
Centro-Oeste	18	19	22
Norte	8	9	12
Nordeste	8	9	9
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>174</b>	<b>196</b>

Em milhares de cooperados

Em 2020, mais de 770 mil novos cooperados, pessoas físicas e jurídicas, ingressaram no Sicoob. Entretanto, reconhecemos que precisamos atuar em cooperação, dentro e fora do Sistema, para fortalecer o ingresso ao cooperativismo de crédito nas regiões Norte e Nordeste. Embora o Nordeste concentre 27,4% da população brasileira, essa região soma apenas 4,9% das pessoas associadas a alguma cooperativa de crédito em todo

o Brasil segundo dados divulgados por meio do BI COOP — Dados Consolidados do Cooperativismo Financeiro do Brasil em 2020. Tanto a região Norte, com a menor densidade populacional do país, 8,8%, quanto o interior do Nordeste apresentam desafios, inclusive os de infraestrutura, que precisam ser enfrentados em cooperação com outros atores. Nesse sentido, o Sicoob vem atuando localmente para articular parcerias que propiciem as condições necessárias para a expansão da rede física e do alcance dos canais digitais. Ainda que seja um esforço de longo prazo, essa cooperação já tem mostrado resultados positivos, como o percentual expressivo de novos cooperados advindos da região Norte. Nessas regiões, o cooperativismo de crédito também precisa ser amplamente difundido. Para isso, faz parte de nossos esforços os programas de educação cooperativista que são coordenados pelo Instituto Sicoob e implementados pelas cooperativas em suas comunidades.

## Microcrédito

O microcrédito no Sicoob é oferecido pelas cooperativas com base nas condições e nas necessidades locais das comunidades. Os beneficiários-alvo são microempreendedores, agricultores familiares e indivíduos ou grupos de baixa renda usualmente com dificuldades de se qualificarem para empréstimos bancários convencionais. Nossa política de microcrédito prevê um modelo flexível, simplificado, de baixo custo e sem necessidade de comprovar renda. As operações podem ser contratadas inclusive em nossos canais digitais. O objetivo do microcrédito para microempreendedores é possibilitar o acesso a novas oportunidades de negócios, capital de giro, aquisição de equipamentos ou mesmo para iniciar um pequeno negócio.

### Operações de microcrédito – saldo da carteira

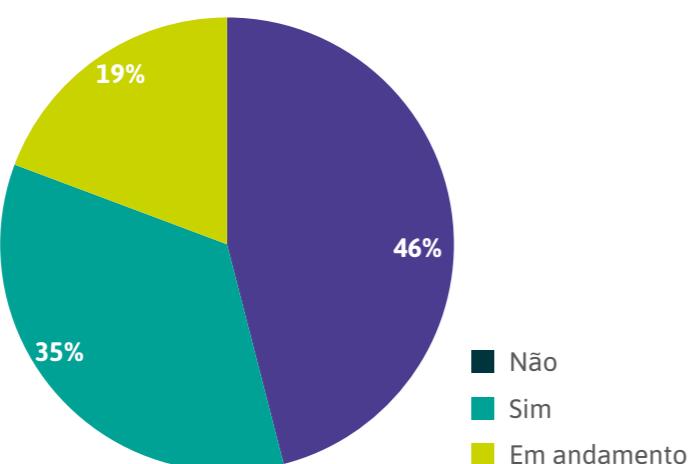
Submodalidade BCB	Porte	Saldo da carteira em 31/12/2020
Microcrédito	Microempresa	7.770.416
Microcrédito	Pequeno Porte	347.993
Microcrédito	Outros	3.745.555
<b>Total</b>		<b>11.863.964</b>

Em reais R\$ 1

Para escalar a oferta do microcrédito, lançamos, em 2019, o app Sicoob Microcrédito. De uso exclusivo dos agentes de crédito das cooperativas, visa tornar o processo de concessão de microcrédito mais ágil e prático com simulação instantânea de cenários e possibilidades para o tomador. O aplicativo foi reconhecido pelo Prêmio Relatório Bancário em sua 15ª Edição na categoria “Inovação em Crédito”.

Atualmente, conforme dados fornecidos pelas cooperativas no Censo Social Sicoob, 54% informaram atuar com ênfase em microcrédito ou ter alguma estratégia em andamento para aumentar o volume de operações nessa linha. Atuar com ênfase no microcrédito significa ter uma política sistematizada e proativa para aumentar o volume de operações nessa modalidade e atender ao maior número de beneficiários. O Censo Social Sicoob 2020 representa uma amostra de 78% de nossas cooperativas, incluindo cooperativas centrais e singulares.

### Cooperativas que atuam com ênfase no microcrédito



Censo Social Sicoob 2020

## Sicoob Credicapital de Cascavel (PR) operacionaliza microcrédito para apoiar o Banco da Mulher Cascavelense e estimular o empreendedorismo feminino durante a pandemia.

Os empréstimos, que variam entre R\$ 1 mil e R\$ 10 mil reais, já beneficiaram 160 mulheres e liberaram R\$ 900 mil em 2020.



Comissão estima que cerca de 118 milhões de mulheres latino-americanas estariam em situação de pobreza, 23 milhões a mais do que em 2019.

Embora pareça distante, esse foi um cenário observado bem perto de nós ao qual o Sicoob Credicapital esteve atento em 2020. Em Cascavel, município localizado na região oeste do Paraná, a Prefeitura e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico local observaram um aumento no número de mulheres em busca de crédito para empreender ou para investir em carreiras independentes. Dada a demanda, a Prefeitura Municipal criou o Programa Banco da Mulher Cascavelense, do qual o Sicoob Credicapital é parceiro.

O programa, que teve início em 2020, tem como objetivo dar suporte financeiro para o empreendedorismo feminino no período da pandemia. Por meio de Edital publicado pela Prefeitura Municipal, as empreendedoras fazem seus cadastros para se qualificarem ao crédito que é concedido sem juros pelo Banco da Mulher. Os juros são 100% subsidiados pela Prefeitura.

**Banco da Mulher Cascavelense ajuda mulheres empreendedoras a terem acesso a crédito para abrirem seus próprios negócios ou investirem em uma carreira independente.**

Os recursos são ofertados na modalidade de microcrédito com valores de até R\$ 1.000,00 para pessoas físicas e de até R\$ 5.000,00 para as microempreendedoras individuais (MEIs). Já microempresárias, associações e cooperativas de trabalho de mulheres puderam tomar até R\$ 10.000,00. O pagamento, além de não ter juros, tem carência de 3 meses para a primeira parcela e prazo de até 36 meses, condições que foram cuidadosamente definidas para não comprometer o orçamento mensal das mulheres.

Segundo dados do Sicoob Credicapital, uma das instituições financeiras autorizadas a operacionalizar a linha de crédito, a cooperativa atendeu a mais de 160 mulheres e liberou cerca de R\$ 900 mil para essas empreendedoras. Ao todo, a Prefeitura Municipal de Cascavel subsidiou aproximadamente R\$ 500 mil em juros.

De acordo com a gerente de convênios do Sicoob Credicapital, Walquíria Beck, o resultado superou as expectativas. “Foi surpreendente, principalmente porque outras cooperativas credenciadas não tiveram um alcance tão grande”, explica. Ela comenta ainda que, com o Banco da Mulher, a cooperativa colocou em prática dois princípios do cooperativismo: o primeiro, que é a livre adesão, por se tratar de um programa de inclusão que possibilitou o acesso ao crédito pelas mulheres e o segundo, que é o interesse pela comunidade. “Foi muito gratificante ver na prática os nossos princípios sendo efetivamente cumpridos”, conta a gerente.

Para as empreendedoras que realizaram as operações diretamente no Sicoob, a cooperativa criou um pacote especial com isenção de tarifas por 6 meses e pacotes reduzidos de manutenção após esse prazo, sendo R\$ 8,50 mensais para pessoa físi-

ca e R\$ 12,50 para pessoa jurídica. Outro benefício foi o valor da contribuição da cota-partes, que foi definido em R\$ 20,00. Além disso, o Sicoob Credicapital capacitou e destacou um profissional exclusivo em cada Unidade de Atendimento para acolher as mulheres e prestar toda a orientação e o suporte necessários para essas empreendedoras.

#### Parceria para estimular o empreendedorismo feminino local

Além da Prefeitura Municipal, a iniciativa tem o apoio da Associação Comercial e Industrial de Cascavel (ACIC) e da Associação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte do Oeste do Paraná – AMIC PR. Todos esses atores tiveram papel fundamental no sucesso do programa. Diante da procura, a Prefeitura criou um comitê para análise das solicitações dos recursos pleiteados pelas empreendedoras, o COFUMFEME - Banco da Mulher. “Nós temos uma parceria de longa data com a Prefeitura de nossa cidade e somos parceiros em outros projetos desenvolvidos tanto por ela quanto pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Município. Nossa diretoria e gerência participam diretamente das questões que são de interesse da comunidade junto a essas entidades”, diz Waldemar Paetzold, Diretor de Mercado do Sicoob Credicapital.

Além de participar ativamente e de acompanhar os movimentos socioeconômicos locais e as necessidades da comunidade, o Sicoob Credicapital criou uma carteira própria com gerência exclusiva para proporcionar um atendimento diferenciado às entidades públicas e aos programas que elas realizam. Isso possibilitou que outras parcerias fossem feitas a fim de viabilizar diversos projetos que são desenvolvidos na iniciativa pública.

“Dado o sucesso do programa, ele continuará em 2021, e o Sicoob Credicapital está aberto para dar continuidade à parceria com o Banco da Mulher Cascavelense. Nossa desejo é que o programa se fortaleça e beneficie um número cada vez maior de mulheres empreendedoras em nossa região, servindo de exemplo para outras. O Sicoob Credicapital sempre estará disposto a apoiar e a incentivar a inclusão financeira por meio de projetos como esse”, destaca Paetzold.

#### Crédito diferenciado para um negócio personalizado

Desde que o Banco da Mulher Cascavelense foi criado, as mulheres empreendedoras têm recebido incentivos importantes para prosperar nos negócios. Conheça a história da Olinda: mulher, mãe e empreendedora que foi contemplada pelo Banco da Mulher Cascavelense e hoje é cooperada do Sicoob. Ela conseguiu um crédito de R\$ 5 mil e investiu na compra de um novo equipamento para a sua empresa de personalizados. Assim, atendeu a ainda mais clientes!



## Adquirência para MEIs

A Sipaguinha é a maquininha de adquirência que lançamos para atender de forma mais ampla às necessidades dos microempreendedores. Ela preenche a lacuna existente para o acesso desse público aos meios de pagamento. Usualmente, os micros não são elegíveis em função do baixo volume de transações e de faturamento. Por outro lado, os custos com aluguéis do equipamento e as taxas de transação nas maquininhas tradicionais as tornavam um custo elevado para MEIs, profissionais autônomos e demais prestadores de serviços. A Sipaguinha é a solução que possibilita o acesso a um meio de recebimento prático, com operações mais seguras e simplificadas, além de possibilitar a antecipação de recebíveis com taxas mais justas a esse perfil de usuário. Em 2020, foram comercializadas 9.591 Sipaguinhas, e as transações realizadas totalizaram R\$ 221.091.636,05.

## ACESSIBILIDADE

GRI FS14

**É NOSSO DEVER  
GARANTIR O ACESSO  
UNIVERSAL A  
NOSSOS SERVIÇOS,  
PRODUTOS E  
INSTALAÇÕES.**



No Sicoob, trabalhamos para que todas as pessoas com deficiência, indivíduos com mobilidade reduzida em função da idade ou de outras causas que limitem suas habilidades físicas, sensoriais ou mentais tenham seu acesso assegurado em todas as nossas operações, sejam físicas ou digitais. O mesmo acesso é proporcionado nos canais de comunicação on-line que utilizamos.

**Unidades de Atendimento (UA):** para propiciar a inclusão universal de todas as pessoas, nossas instalações estão em conformidade com as leis de acessibilidade locais, estaduais e federais. A maioria de nossas Unidades de Atendimento possui mapa tátil, piso podotátil, largura de escadas e corredores adaptados, mobiliário ergonômico e plataformas elevatórias para cadeirantes. Nesses espaços, nosso pessoal é treinado e orientado a prestar o auxílio necessário a todas as pessoas que necessitem de apoio.

**ATM:** nossos ATM são certificados conforme a NBR

15.250/2005, que trata da acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário e fixa os critérios e os parâmetros técnicos de acessibilidade. A construção, a instalação e a localização desses equipamentos atendem a critérios específicos que possibilitam o acesso com segurança e autonomia, sem restrição de idade, estatura e/ou qualquer outro tipo de limitação de mobilidade e percepção.

**Internet e Mobile Banking:** nosso *internet banking* atende aos requisitos previstos no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), que dispõe sobre as recomendações e os padrões de acessibilidade em sites e portais. O eMAG é aplicado em todos os ambientes web que operamos. Além disso, nossas operações web seguem o Manual de Regulação Institucional, o qual traz orientações e define as diretrizes sistêmicas sobre as regras mínimas de acessibilidade no *internet banking*. No ambiente *mobile*, o app Sicoobnet Celular também atende aos requisitos e aos protocolos de acessibilidade.

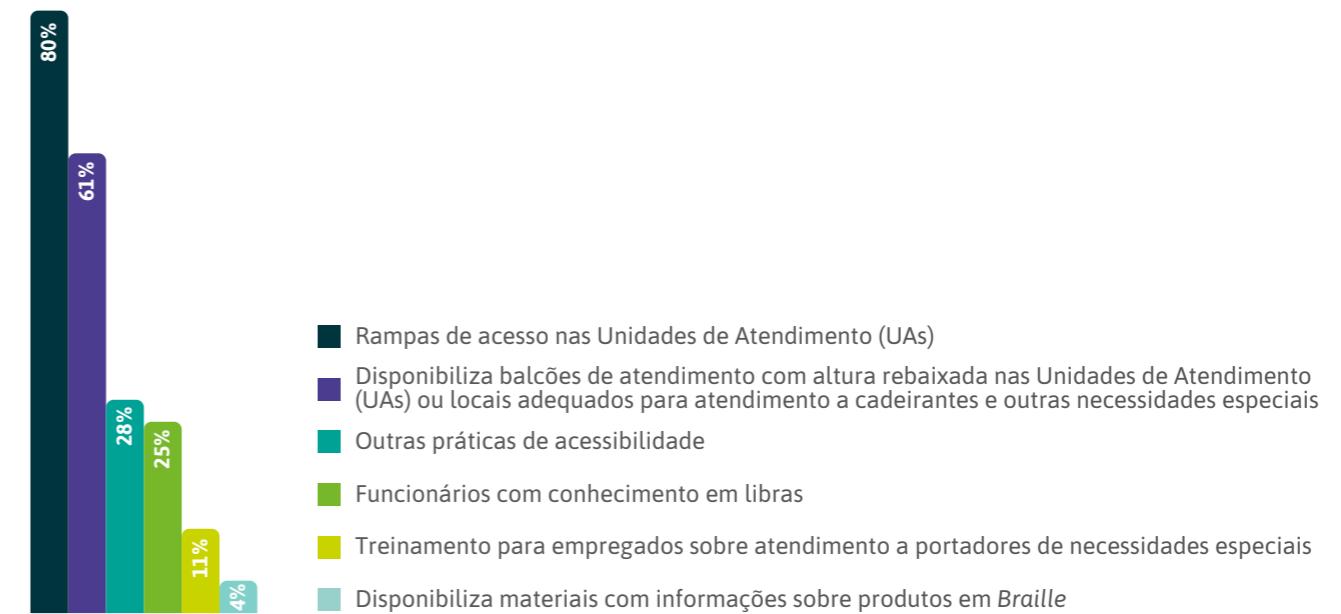
**Website e redes sociais:** promovemos a acessibilidade também em nossos canais de comunicação on-line. Em nosso website, disponibilizamos uma intérprete virtual, a personagem Helen, que interpreta o conteúdo em libras ou voz. Em nossas redes sociais, promovemos a acessibilidade aos deficientes visuais utilizando a hashtag inclusiva #PraTodosVerem, que descreve as imagens para serem reproduzidas em aplicativos de audiodescrição.

**Chat:** o chat de atendimento digital do App Sicoob possui assistente virtual para prestar atendimento aos cooperados. Esse serviço de inteligência artificial foi ampliado em 2020 para os canais de WhatsApp e Telegram.

**0800:** embora com número reduzido de usuários, que atualmente têm recorrido aos canais de chat, mantemos ativo o atendimento telefônico, Centrais de Relacionamento e SAC, além da Ouvidoria, que possui recursos de acessibilidade para portadores de deficiência auditiva ou de fala. O canal, que é uma exigência de órgão de proteção e do Ministério da Justiça, está em fase de avaliação e poderá, no futuro, ser substituído por tecnologias mais atuais e de maior alcance e preferência do público com deficiência auditiva.

**Outras iniciativas:** em 2020, na campanha de lançamento do Pix, utilizamos comunicação inclusiva em todos os canais selecionados para a divulgação, com produção de material audiovisual traduzido por intérprete em libras de forma a abranger a comunidade de deficientes auditivos.

### Meios utilizados pelas nossas cooperativas para proporcionar acessibilidade



Censo Social Sicoob 2020

## CIDADANIA E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

### GRI FS15

Para conciliar possíveis situações de conflito entre o desempenho profissional e os interesses de nossos cooperados, utilizamos códigos consensuais de cidadania empresarial que definem a conduta a ser adotada pelos empregados e pelas lideranças do Sicoob. Esses códigos são regidos pelo Pacto de Ética do Sicoob. Seu objetivo é harmonizar os valores pessoais e profissionais daqueles que compõem a estrutura organizacional de todas as nossas entidades. Ele dispõe sobre os padrões de conduta e os valores éticos, morais, legais, normativos e os bons costumes reconhecidos como identidade institucional do Sicoob.

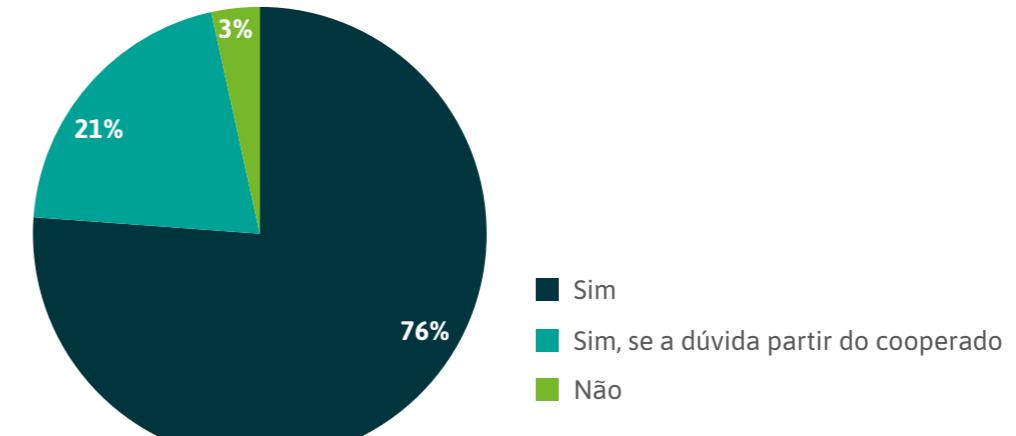
Para salvaguardar os interesses econômicos e sociais de nossos cooperados, possuímos sólida análise de risco de crédito, auditoria e controles internos para garantir uniformidade nos processos e nas decisões, integridade dos ativos, relação de risco e retorno em níveis sustentáveis e para atender às exigências e às normas legais. Da mesma forma, temos programas permanentes de treinamento para fortalecer as nossas diretrizes organizacionais, bem como para compreender e aplicar o nosso Pacto de Ética e as práticas de atendimento responsável.



Os produtos e os serviços que disponibilizamos aos nossos cooperados estão em conformidade com todos os aspectos legais, de mercado, condições comerciais justas, parâmetros de eficiência das cooperativas e normativos internos e externos. A divulgação e a comunicação ao mercado são realizadas de maneira transparente e seguem as normas fixadas pelos órgãos competentes. Além disso, a regulação e a fiscalização são feitas de acordo com cada segmento.

A transparência na comunicação sobre produtos e serviços ainda inclui o atendimento pessoal em nossas cooperativas. Nossos profissionais de linha de frente estão aptos a aconselhar os cooperados sobre quaisquer riscos envolvidos em operações financeiras, principalmente as que se referem a empréstimos pessoais, financiamentos, uso do cheque especial e de cartões de crédito. A transparência e o aconselhamento configuram o “nossa jeito de ser” e fortalece o vínculo de confiança com nossos cooperados. Em levantamento realizado junto às nossas cooperativas, 76% recebem orientação para a prática do crédito responsável diretamente das suas lideranças.

**Há orientação direta aos empregados pelas lideranças para que forneçam informações sobre crédito responsável ao cooperado**



Censo Social Sicoob 2020

**Oferta de produtos e serviços - como as cooperativas trabalham para preservar a integridade financeira dos cooperados**



Censo Social Sicoob 2020

## Sicoob Cecres promove inclusão e educação financeira nas maiores cooperativas de reciclagem da cidade de São Paulo.

**Já são 6 cooperativas participantes da iniciativa e a maioria dos incluídos são pessoas entre 30 e 40 anos, moradores de comunidades vulneráveis, com baixa escolaridade e que dependem da reciclagem para gerar renda.**



O Movimento Nacional dos Catadores de Recicláveis (MNCR) estima em 800 mil o número de catadores e catadoras em atividade no país. Ainda segundo o MNCR, eles seriam responsáveis pela coleta de 90% de tudo que é reciclado hoje no Brasil. Embora realizem uma atividade altamente relevante para a sociedade, as empresas e o meio ambiente, a classe ainda é invisível em diversos aspectos sociais e econômicos, como na participação no sistema financeiro.

Na cidade de São Paulo se concentra um dos maiores contingentes de trabalhadores que atuam coletando recicláveis. Parte deles está vinculada a cooperativas de catadores. Ciente dos desafios

enfrentados por essa população e motivado pelo propósito de promover a justiça financeira e a prosperidade, o Sicoob Cecres realizou parceria com as 4 maiores cooperativas de reciclagem da cidade de São Paulo para que tanto as cooperativas quanto os seus membros fossem incluídos no sistema financeiro com acesso amplo aos produtos e aos serviços do Sicoob e, principalmente, aos benefícios socioeconômicos que o cooperativismo de crédito gera.

### Cooperativas de reciclagem parceiras do Sicoob CECRES:

- Cooperativa de Trabalho de Coleta, Triagem e Comercialização – Vira Lata
- Cooperativa de Trabalho, Produção e Reciclagem – Coopermiti
- Cooperativa de Trabalho e Coleta do Parque Cocaia – Cooperpac
- Cooperativa de Trabalho em Produção de Reciclagem - Crescer
- Caminho Certo
- Associação 28

A parceria nasceu da aproximação e do diálogo com a Federação das Cooperativas de Reciclagem quando o Sicoob Cecres ainda operava exclusivamente com pessoas jurídicas sem fins lucrativos. Atualmente, com a livre admissão, além das 6 cooperativas de reciclagem associadas como pessoa jurídica, 112 catadores já possuem conta pessoa física no Sicoob Cecres. A maioria deles é de pessoas com baixa escolaridade, na faixa etária entre 30 e 40 anos e que dependem exclusivamente desse trabalho para suprir as suas necessidades, o que torna a educação financeira um pilar fundamental para a inclusão. O Sicoob Cecres tem trabalhado para unir as duas dimensões da cidadania financeira junto a esse público. Para isso, realiza visitas frequentes nas cooperativas de reciclagem e promove palestras de educação financeira e outras ações para os catadores de forma direta e por meio de parcerias. No dia a dia dos catadores, a educação financeira é realizada pelos gestores responsáveis das cooperativas de reciclagem, que

os auxiliam tirando dúvidas e os ensinando a realizar suas transações financeiras no Sicoob. Trata-se essencialmente de orientá-los sobre como operar rotineiramente com uma instituição financeira. E para educá-los sobre como gerir suas finanças, o Sicoob Cecres oferece o apoio de uma consultoria especializada em educação financeira que realiza palestras e consultorias sobre os princípios básicos da relação com as finanças para os catadores.

O trabalho tem sido muito gratificante para todas as partes envolvidas. “Na cooperativa Vira-Lata, por exemplo, onde 100% dos catadores já fazem parte do Sicoob, todo novo cooperado deles já é orientado a nos procurar. Assim, eles abrem sua conta e passam a receber seus pagamentos por lá. O que também faz muita diferença na inclusão financeira dessa população é que a nossa conta para pessoa física não tem qualquer custo, a não ser a contribuição com a conta capital”, destaca Rafael Patta Lisboa, gestor de contas no Sicoob Cecres.

A diferença na relação com as cooperativas de reciclagem e com os seus membros está no atendimento especial prestado pelo Sicoob Cecres, com maior dedicação e disponibilidade para orientação e apoio dos incluídos. Para isso, é feita, inclusive, a capacitação dos gestores das contas, que são preparados para ensinar, educar financeiramente e atender de maneira humanizada a todas as pessoas, principalmente as que se encontram em situação de vulnerabilidade. “Nossos gestores responsáveis por essas contas, sejam elas pessoas físicas ou jurídicas, estão preparados para acolher esse público que demanda maior atenção e dedi-

cação a fim de tirar suas dúvidas, orientar sobre as melhores opções e garantir seu pertencimento”, reforça Thiago Pelin, gerente de contas PJ no Sicoob Cecres.

### Assistência social nas comunidades dos catadores reforçam o apoio do Sicoob Cecres.

O Sicoob Cecres também realiza um importante trabalho de assistência social junto às cooperativas e às comunidades dos catadores por intermédio do Instituto CECRES. Essas ações incluem principalmente doações de mantimentos e diálogo constante com os responsáveis das cooperativas com o intuito de identificar e de agir sobre as necessidades mais urgentes das pessoas assistidas. Durante a pandemia em 2020, o Instituto Cecres seguiu com as atividades de assistência social para apoiar essas pessoas que foram economicamente afetadas e que têm dificuldades de suprir suas necessidades mais básicas.



Fotos de doações feitas à Associação 28 em maio e julho de 2021

### Sobre o Sicoob Cecres

Fundado há 35 anos e com sede na cidade de São Paulo, o Sicoob CECRES possui 15 mil cooperados e tem como missão promover uma solução de negócios justa, sustentável e inclusiva.

# EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI FS16

**POR MEIO DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA, OFERECEMOS ÀS PESSOAS AS HABILIDADES DE QUE PRECISAM PARA ADMINISTRAR SUAS FINANÇAS E REALIZAR SEUS SONHOS.**



No Sicoob, acreditamos que a educação é fundamental para a inclusão e a proteção dos usuários de serviços financeiros. A aquisição de conhecimento financeiro ajuda as pessoas a tomarem melhores decisões sobre o uso do dinheiro e protegerem suas finanças. Como instituição financeira responsável, trabalhamos para tornar os conceitos financeiros mais compreensíveis, reduzir a assimetria de informação como forma de proteger os mais vulneráveis e mitigar os impactos diretos e indiretos que possam ocorrer pelo uso inadequado de produtos e serviços financeiros. O aprimoramento da educação financeira é uma oportunidade para fortalecer nossa base de cooperados, dando a ela autonomia e segurança para adquirir produtos e usar serviços de maneira mais ampla e consciente com menor risco de crédito para a cooperativa e de endividamento para o cooperado.

A educação financeira está no centro da nossa agenda estratégica. O tema faz parte do nosso Planejamento 2020-2030, e nossas iniciativas são disseminadas pela Educação Corporativa e pelo Instituto Sicoob. A Educação Corporativa disponibiliza trilhas de aprendizagem e soluções educacionais por meio da plataforma de aprendizagem educacional para os empregados e pelo aplicativo Moob para os cooperados. Já as iniciativas coordenadas pelo Instituto Sicoob são destinadas às comunidades e abrangem indivíduos de todas as faixas etárias e de renda. Suas metodologias são compartilhadas sistematicamente com todas as cooperativas para a implementação local, que é feita por empregados voluntários capacitados pelo Instituto Sicoob. Todas as nossas metodologias são desenvolvidas em alinhamento com os objetivos do Planejamento Estratégico, com as expectativas de nossos stakeholders e com as iniciativas externas nacionais e internacionais.

Como parte do nosso processo de padronizar as iniciativas de educação financeira, em 2020, lançamos o Guia Sicoob para a Cidadania Financeira, instrumento que orienta as ações do Sicoob no trabalho de disseminação da Cidadania Financeira com seus cooperados e comunidade, tendo como base três pilares: Educação Financeira, Autoconhecimento e Senso de Comunidade. O Guia também está disponível à sociedade em geral como uma referência para outros atores em iniciativas que contribuam para a Cidadania Financeira no Brasil.



## EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA EMPREGADOS E COOPERADOS

Ofertadas na modalidade on-line em nossa plataforma de aprendizagem educacional, as trilhas de educação financeira foram desenvolvidas em parceria com o Banco Central do Brasil. Seus conteúdos são destinados aos empregados de todas as entidades Sicoob e têm por objetivo conscientizar o público interno sobre a importância do planejamento financeiro. Abordam a relação equilibrada com as finanças, a administração dos rendimentos, as decisões de investimento e o uso consciente do dinheiro. As trilhas também são disponibilizadas aos cooperados no aplicativo Moob, nossa plataforma mobile de relacionamento com cooperados.

Cursos realizados	Capacitações	2019		2020	
		Pessoas Capacitadas	Capacitações	Pessoas Capacitadas	Capacitações
Série "Eu e meu dinheiro"	2.699	2.699	2.407	2.404	
Gestão de Finanças Pessoais - BCB	2.599	2.599	2.137	2.133	
Cadernos BC - Série Educativa	2.908	2.783	3.031	2.650	
Caderno Cidadania Financeira	2.874	2.795	3.085	2.759	
<b>Total</b>	<b>11.080</b>		<b>10.660</b>		

Os números se referem a capacitação do público interno Educação Corporativa

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA AS COMUNIDADES - Iniciativas sistêmicas conduzidas pelo Instituto Sicoob

As iniciativas de educação financeira coordenadas pelo Instituto Sicoob são implementadas em cooperação com as cooperativas centrais e as cooperativas singulares nas comunidades onde estamos presentes. Os programas fazem parte do Eixo Cidadania Financeira do Instituto Sicoob, cujo foco é o desenvolvimento de metodologias exclusivas, processos estruturados e materiais didáticos apropriados para cada grupo-alvo. Nossa instituição coordena as parcerias de cooperação internas e externas e mobiliza todas as entidades Sicoob para a promoção da educação financeira em todo o Brasil.

**Em 2020, os programas de educação financeira do Instituto Sicoob beneficiaram mais de 162 mil pessoas a partir dos 12 anos de idade.**

e, em conjunto, criamos soluções para manter ativa nossa agenda social. Nesse aspecto, a participação de todos os multiplicadores nas cooperativas centrais e nas cooperativas singulares, bem como o apoio de nossas lideranças, foi essencial para que nossas comunidades fossem assistidas com as atividades propostas pelo Instituto Sicoob. Entre as atividades, as de educação financeira se mantiveram em andamento, ainda que com adaptações e novos formatos para manter as comunidades envolvidas e as pessoas beneficiadas.

Os programas do Instituto Sicoob são monitorados

para a mensuração de resultados. Em 2019, foi iniciado um projeto a fim de medir o impacto e o retorno social dos programas. Entretanto, em função da pandemia, o estudo piloto que seria concluído em 2020 não foi finalizado no período e será retomado assim que o calendário escolar for reestabelecido.

## PROGRAMAS SISTÊMICOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

### PÚBLICO INFANTIL

**Coleção Financinhas:** destinada à faixa etária entre 6 e 12 anos, a Coleção Financinhas aborda a educação financeira de forma lúdica ao tratar sobre finanças, sonhos, orçamento pessoal, necessidades e desejos junto ao público infantil. A coleção é composta por três livros educativos com histórias ilustradas sobre como administrar o dinheiro. Personagens cativantes compõem os três volumes disponíveis, intitulados “Caio achou uma moedinha”, “Margô e Davi foram ao mercadinho” e “Miguel, Aninha e Dedé ganharam um dinheirinho”. Além disso, em 2020, foi lançado o vídeo “Seu Roberval, põe na conta!”, disponível para acesso no canal do Sicoob no YouTube, na trilha Financinhas, juntamente aos vídeos da leitura em libras dos três livros da Coleção Financinhas. Os conteúdos abordam a importância de poupar para realizar sonhos, alertam sobre consumo compulsivo e sobre a importância de planejar e organizar as compras com base no orçamento. A aprendizagem é reforçada com atividades práticas que são propostas com uso de fantoches e recortes de notas que simulam dinheiro. As publicações são distribuídas gratuitamente em nossas cooperativas. Em 2020, 6,9 mil crianças foram beneficiadas com atividades desenvolvidas a partir da Coleção Financinhas. Nesse período, em função do distanciamento social, os livros foram disponibilizados na modalidade on-line com opção de download, e atividades como contação de histórias, inclusive em libras, foram realizadas em nossas redes sociais.

Como parte do processo de evolução e desenvolvimento da Coleção Financinhas, em 2020, foi idealizado o Programa Financinhas para ser lançado em 2021. O programa é estruturado para engajar a família e a escola e possui duas vertentes: a Coleção Financinhas e o Programa Financinhas nas Escolas. Sua proposta facilita para pais e professores o diálogo sobre finanças com as crianças.



### PÚBLICO JOVEM



**Se Liga Finanças:** o programa tem como objetivo trabalhar a educação financeira entre jovens de 15 a 29 anos. Com metodologia reconhecida pela ENEF (Estratégia Nacional de Educação Financeira), é composto por seis módulos, com linguagem acessível ao público-alvo e atividades práticas que incentivam a interação entre os participantes. O programa visa estimular os jovens a adotarem uma vida financeira saudável no presente e no futuro. A iniciativa busca o fortalecimento dos objetivos da Estratégia Nacional de Educação Financeira. Desde o início das atividades, o Se Liga Finanças já beneficiou 4,6 mil jovens e tem atraído a participação feminina. Em 2020, elas representaram 60% do total de participantes. Para 2021, nossa expectativa é ampliar o alcance do programa com a oferta do conteúdo em formato digital.

## PÚBLICO ADULTO

**Clínicas Financeiras:** programa de atendimento individual gratuito que é realizado em locais públicos, como ruas, praças, shoppings e eventos. Aberto a quem queira participar, a população pode tirar dúvidas e se informar sobre suas finanças de forma clara e personalizada. As dúvidas manifestadas envolvem os mais diversos temas que fazem parte do dia a dia das pessoas, tais como: organização do orçamento, cálculo de juros, endividamento, investimentos, poupança e outros assuntos relacionados à vida financeira cotidiana. Além dos atendimentos individuais, o programa Clínicas Financeiras realiza palestras sobre temas que fazem parte do conteúdo metodológico, promovendo serviços relevantes e de utilidade pública a todos os cidadãos. Entre os mais impactados pela pandemia, em 2020, o programa atendeu 402 pessoas. Dessas, 61% com dúvidas sobre endividamento e pertencentes às classes D e E. Apesar de grande variação na faixa etária dos participantes, a maioria é composta por pessoas economicamente ativas acima de 19 anos.

A pandemia acelerou a oferta do programa Clínicas Financeiras na modalidade on-line. Desenvolvido por uma equipe multidisciplinar no Centro Cooperativo Sicoob (CCS), o formato virtual de atendimento já vinha sendo projetado desde 2019 e foi oficialmente lançado em outubro de 2020. A orientação on-line ocorre por meio de plataforma própria em que é possível realizar agendamentos de consultoria financeira de forma gratuita. A consultoria é realizada por voluntários especializados e certificados pelo Instituto Sicoob, e qualquer pessoa poderá agendar uma consultoria junto a eles mediante o cadastro do seu perfil em plataforma própria.

**Palestras de Educação Financeira:** têm o objetivo de aproximar o tema a um número cada vez maior de pessoas, criando um efeito multiplicador em torno de informações relevantes sobre finanças. As palestras são realizadas em associações comunitárias,



universidades, escolas públicas e privadas e são abertas a todas as pessoas interessadas. Ministradas por voluntários do Sicoob, elas abordam tópicos de relevância cotidiana, como a relação das pessoas com o dinheiro, a realização de sonhos, o crédito, a poupança, a destinação de recursos financeiros, a importância de um orçamento, a dívida, o endividamento e os investimentos. Em 2020, 24.193 pessoas foram beneficiadas.

Ao final das palestras, realizamos uma breve pesquisa com os participantes para avaliar o impacto imediato das informações abordadas. O levantamento explora a predisposição do participante à adoção de novos hábitos e comportamentos, como segue:



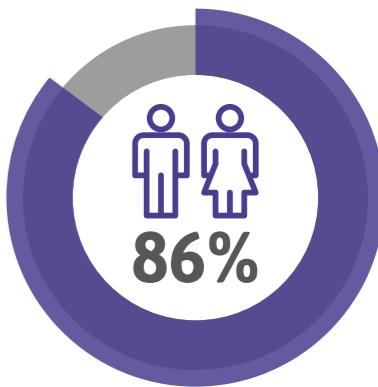
Pretendem fazer uso pessoal do planejamento financeiro



Pretendem quitar dívidas



Compartilharão o que aprenderam



Consideram se associar a uma cooperativa de crédito

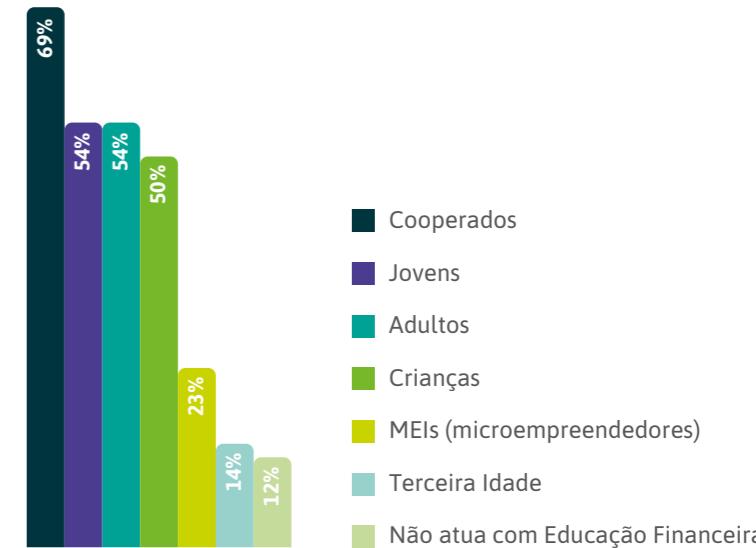
**Semana ENEF:** nossa participação na Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF) é coordenada sistematicamente pelo Instituto Sicoob. Desde 2018, a iniciativa foi incorporada ao seu calendário de atividades anuais. Em 2020, a 7ª Semana ENEF aconteceu no período de 23 a 29 de novembro e envolveu todas as cooperativas centrais, 233 cooperativas singulares e o CCS. Juntos, realizamos mais de 29 mil ações em 19 Estados e no Distrito Federal, as quais contaram com intensa programação virtual, alcançando mais de 13,5 milhões de pessoas. Realizado anualmente, o evento tem como objetivo conscientizar a população sobre a importância da educação financeira, previdenciária, fiscal e securitária.



**Semana Mundial do Investidor (WIW):** o Instituto Sicoob apoiou a *World Investor Week* (WIW), campanha global promovida pela IOSCO (Organização Internacional das Comissões de Valores Mobiliários), com duração de uma semana, para conscientizar a população sobre a importância da educação e da proteção dos investidores e dar destaque a iniciativas nessa área. No Brasil, a ação é organizada pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e foi realizada no período de 05 a 11 de outubro de 2020. A participação do Sicoob ocorreu com a execução de várias atividades on-line de educação financeira. O foco das ações foi o compartilhamento de dicas valiosas para ter uma vida financeira organizada antes de começar a investir. O amplo envolvimento do Instituto Sicoob, das cooperativas centrais e das cooperativas singulares na promoção e disseminação dos conteúdos durante o evento foi muito positivo. Como resultado, o Sistema comemora a marca de 1.003.438 de pessoas atendidas.



**Educação financeira realizada pelas cooperativas centrais e singulares - público beneficiado**



Censo Social Sicoob 2020

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA AS COMUNIDADES - Iniciativas locais conduzidas pelas cooperativas

A maioria das cooperativas Sicoob atua localmente com iniciativas de educação financeira para pessoas de diversas faixas etárias e de renda, inclusive para os nossos cooperados. Em 2020, 69% desenvolveram ações voltadas especificamente aos cooperados.

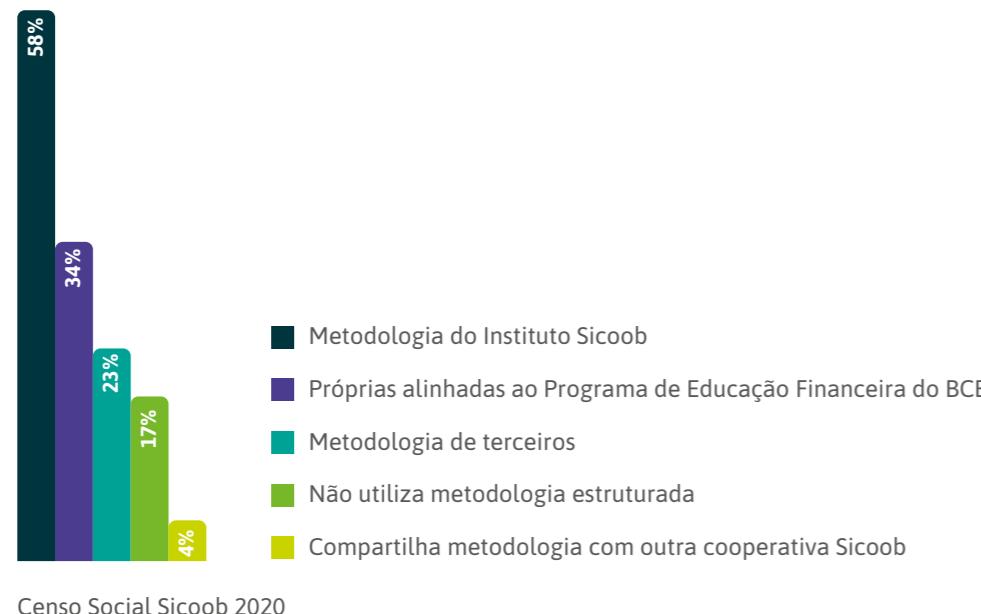
Em 2020, registramos um aumento no número de cooperativas que implementaram os programas de educação financeira propostos na agenda do Eixo Cidadania Financeira do Instituto Sicoob. O aumento na adoção das iniciativas sistêmicas foi decorrente do início das atividades de novas estruturas regionais do Instituto nas cooperativas centrais.

**Educação Financeira - Principais atividades realizadas pelas cooperativas em 2020**



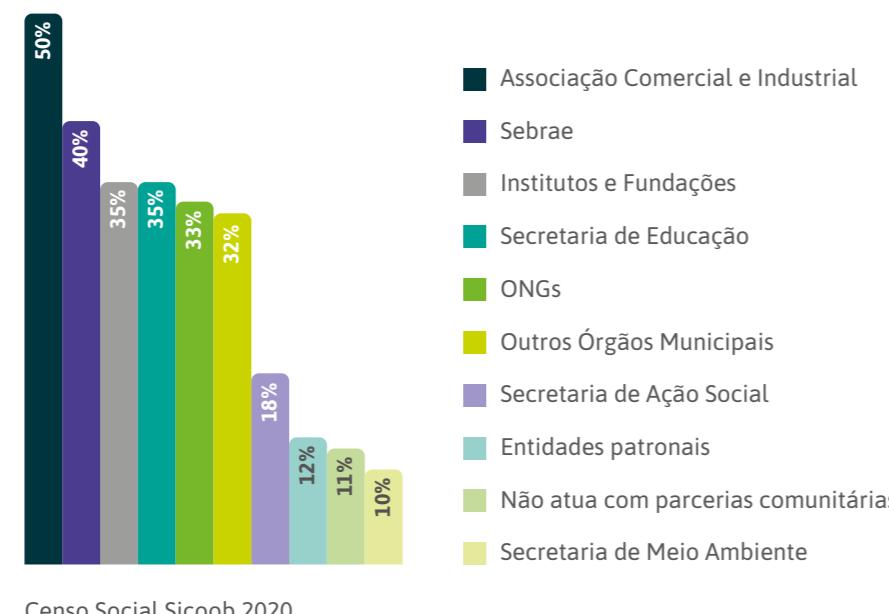
Censo Social Sicoob 2020

## Metodologias adotadas pelas cooperativas



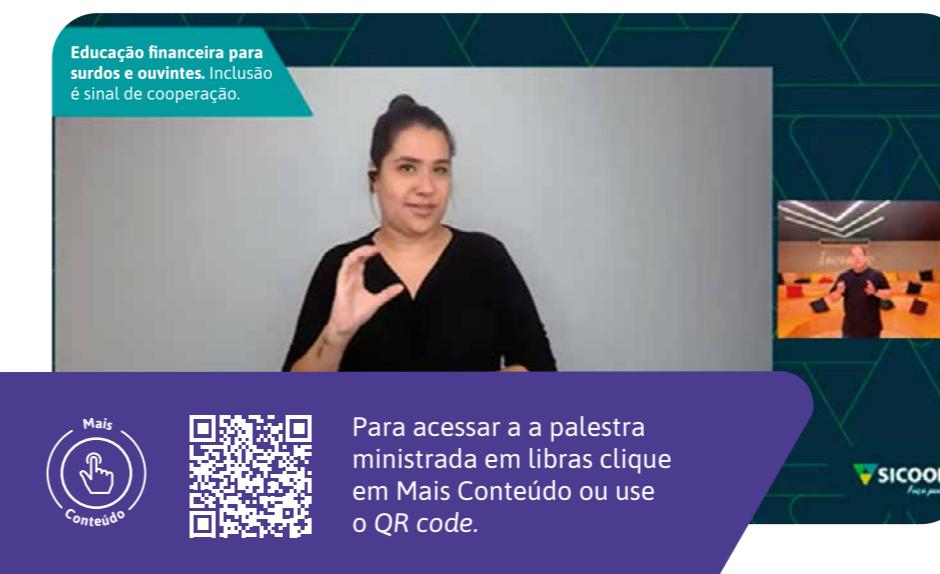
Para as iniciativas locais, as cooperativas celebram parcerias comunitárias estratégicas com outros atores a fim de viabilizar a implementação e ampliar a abrangência das ações. O destaque das parcerias nas comunidades são as realizadas com instituições vinculadas às atividades econômicas locais, sendo uma forma eficaz de levar educação financeira a micro e pequenas empresas e estimular o empreendedorismo economicamente sustentável.

## Educação Financeira - Parcerias Comunitárias



## EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Estamos empenhados em ampliar nossas iniciativas sistêmicas de educação financeira para as pessoas com deficiência auditiva e surdos. As palestras têm sido as iniciativas utilizadas com mais frequência na programação destinada a esse público. Em 2020, para comemorar o Dia dos Surdos, promovemos uma palestra on-line de educação financeira em libras em nosso canal oficial no Youtube, cujo conteúdo registrou 2.677 visualizações e continua disponível para acesso.



Para acessar a palestra ministrada em libras clique em Mais Conteúdo ou use o QR code.

Em suas regiões, nossas cooperativas têm realizado ações de educação financeira especialmente elaboradas para pessoas com incapacidade parcial ou total de audição. As atividades, ministradas em libras, são realizadas em parceria com entidades locais dedicadas às comunidades surdas e com o apoio de voluntários capacitados em educação financeira. As iniciativas são destinadas a crianças, jovens e adultos de todas as faixas de renda.

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA NOS CANAIS DIGITAIS

Para inserir a educação financeira no cotidiano dos cooperados, integramos funcionalidades que apoiam os bons hábitos na gestão das finanças em nossos canais digitais. Essa prática vem ganhando cada vez mais relevância à medida que cresce o número de usuários e o volume de transações on-line. Essas funcionalidades auxiliam na organização e no controle do orçamento pessoal, no planejamento financeiro, bem como na simulação de investimentos e de financiamentos. Ainda podem ser usadas gratuitamente por todas as pessoas, inclusive as que não são cooperadas. Elas estão disponíveis no aplicativo Sicoob Minhas Finanças, criado com a fi-

nalidade de apoiar a educação financeira.

Ao mesmo tempo, nosso aplicativo Sicoobcard estimula o uso consciente e responsável do cartão de crédito. O App conta com funcionalidades para o usuário realizar o controle de gastos, definir limite de compra por categoria e controlar o orçamento disponível. A gestão das finanças no uso do cartão reduz o risco de endividamento nessa modalidade de crédito.



# INSTITUTO SICOOB

## CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE NA ESTRATÉGIA DO SICOOB.



O Instituto Sicoob, nossa agência de investimento social estratégico, está diretamente vinculado à nossa Agenda de Sustentabilidade e à diretriz estratégica 2020/2030 do Sicoob, que dispõe sobre Cidadania e Sustentabilidade com o compromisso de disseminar a cultura cooperativista e de promover a educação financeira e o desenvolvimento sustentável das comunidades. Ele atua a partir de uma agenda estruturada de programas e projetos que são implemen-

tados pelas cooperativas e pelo CCS com o apoio e a participação dos empregados que fazem parte do nosso programa de voluntariado corporativo.

Além de atuar em alinhamento com as políticas e as dinâmicas locais das cooperativas, o Instituto fomenta as parcerias estratégicas entre o Sicoob e os outros atores que são essenciais para o desenvolvimento de sua agenda.



Para apoiar a agenda estratégica do Instituto, possuímos o Comitê de Investimento Social Estratégico do Sicoob, órgão de governança e assessoramento que atua para o estabelecimento das diretrizes e para promover o engajamento sistêmico de lideranças em todo o Sicoob. O Comitê ainda atua pela ampliação de programas e ações relacionados aos três eixos de atuação do Instituto Sicoob.

## EIXOS DE ATUAÇÃO DO INSTITUTO SICOOB

O portfólio de programas e projetos do Instituto Sicoob é estruturado em três eixos que estão vinculados ao nosso Planejamento Estratégico 2020/2030 e ao nosso propósito como organização cooperativa de crédito. Compõe-se de iniciativas integradas transversalmente aos temas: Cooperativismo e Empreendedorismo, Cidadania Financeira e Desenvolvimento Sustentável.

### Cooperativismo e Empreendedorismo

Iniciativas com foco na educação cooperativista e empreendedora destinadas a crianças, jovens e adultos. Abordam o cooperativismo (sobretudo o de crédito), seus valores e princípios, o modelo de negócio cooperativo e seus benefícios notadamente sobre o cooperativismo de crédito.

### Cidadania Financeira

Engloba programas de educação financeira que são dirigidos a todos os públicos interessados, independentemente de faixa etária ou de renda. Eles abordam o uso responsável do dinheiro, como poupar, investir e planejar o futuro. A proposta das iniciativas é desenvolver a cultura de segurança financeira e a autonomia na tomada de decisões sobre as finanças.

### Desenvolvimento Sustentável

São iniciativas que, a partir da educação, da formação e da cooperação, visam estimular o desenvolvimento sustentável nas comunidades. Além de programas e projetos próprios, apoia os comunitários por meio de edital e do reconhecimento de projetos locais relacionados à cultura, à saúde e à cidadania.



## Portfólio alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Nós apoiamos o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). As iniciativas socioambientais do instituto Sicoob contribuem com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com maior potencial de impacto nos ODS 1, 4, 5, 8, 10, 13, 16 e 17.

Como apoiadores, trabalhamos pela disseminação dos 17 ODS e somos proativos na promoção e no incentivo à realização de ações que contribuam com a Agenda 2030. Fazemos isso internamente, em todos os níveis, bem como junto aos demais públicos com os quais nos relacionamos.

## ESTÍMULO AO VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nosso programa de voluntariado corporativo é conduzido pelo Instituto Sicoob, que realiza a capacitação dos voluntários. O Programa Voluntário Transformador está direcionado ao engajamento e à formação para o nosso voluntariado, estando aberto para a participação espontânea de todo o quadro de pessoal do Sicoob. Aqueles que estão capacitados a atuar como voluntários recebem, ainda, a formação para implementar as iniciativas do portfólio do Instituto em suas comunidades.

No decorrer do ano de 2020, as atividades previstas de lançamento, divulgação e sensibilização dos empregados para o Programa Voluntário Transformador foram realizadas integralmente no formato virtual em nossa plataforma de aprendizagem educacional.

## INTERAÇÕES COM A COMUNIDADE

### 734,3 mil Interações pessoais diretas com a comunidade no último tríenio.

Em 2020, diante do cenário de distanciamento social que suspendeu a realização de atividades presenciais em todo o Brasil, o Instituto se mobilizou pela continuidade de suas atividades em formato on-line e alcançou cerca de 214 mil pessoas que foram beneficiadas diretamente

com seus programas e projetos, somando 734,3 mil em todo o Brasil nos últimos três anos. Esse resultado é fruto dos programas dos Eixos de Atuação, dos atendimentos diretos de educação financeira, das capacitações de público interno e externo, de palestras e da prática do voluntariado no Sicoob.



## AGENDA ESTRATÉGICA DE SUSTENTABILIDADE

Além de estar diretamente vinculado aos compromissos que assumimos diante de nossos temas prioritários, o Instituto Sicoob é o responsável pela coordenação sistêmica da nossa Agenda de Sustentabilidade desde 2018. Promoveu o engajamento de stakeholders para a nossa análise de materialidade e conduziu as atividades de diálogo com os públicos interno e externo. As atividades envolveram a realização de oficinas, painéis, webinars, palestras, solução educacional de sustentabilidade, fóruns internos de lideranças, entre outras atividades voltadas a capacitar nosso quadro, em todos os níveis, acerca da sustentabilidade, da materialidade Sicoob e dos tópicos GRI (Global Reporting Initiative). Sob a coordenação do Instituto Sicoob está a emissão anual do Relatório de Sustentabilidade.



### SAIBA MAIS:

Para saber mais sobre o Instituto Sicoob clique em Mais Conteúdo ou use o QR Code.

## TEMA MATERIAL

# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

**NOSSO COMPROMISSO: DIFUNDIR O COOPERATIVISMO E O MODELO DE NEGÓCIO PARA CRESCER.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Órgãos Reguladores | Diretoria Executiva | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Fornecedores



### Planejamento Estratégico



Correlação do Tema Material com o Planejamento Estratégico 2020-2030

**Dimensões Orientadoras:** CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE | PESSOAS, INOVAÇÃO E PERFORMANCE | COOPERADOS E MERCADOS

### RELEVÂNCIA DO TEMA GRI 102-15

As cooperativas de crédito são vetores de inclusão financeira e desenvolvimento socioeconômico sustentável. O modelo de negócio proporciona às pessoas e às empresas o atendimento mais adequado às suas necessidades e às aspirações. Isso porque as cooperativas são organizações sociais sem fins lucrativos cujo objetivo principal é o alcance de seu propósito social, ou seja, gerar benefícios econômicos e sociais aos seus membros e às comunidades em que estão inseridas, tendo grande potencial de contribuição para superar os desafios socioeconômicos da atualidade. Embora os princípios cooperativistas sejam comprovadamente efetivos, a maior parte das pessoas ainda não os conhece. Nesse contexto, nossas partes interessadas propõem que atuemos para difundir o cooperativismo de crédito a toda a sociedade para que o Sicoob aumente sua participação no Sistema Financeiro Nacional e para que os benefícios que gera alcancem um número maior de pessoas. Segundo as partes consultadas, o fortalecimento do cooperativismo de crédito

to concede uma alternativa viável para que os indivíduos tenham escolha e, por meio dela, conduzam o seu próprio desenvolvimento e o das comunidades onde vivem. Difundir o cooperativismo ainda fortalece a identidade do Sicoob e impacta positivamente sua relação com os cooperados e com todas as suas partes interessadas.

## COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

### GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

No Sicoob, trabalhamos para fortalecer o cooperativismo e difundir o modelo de negócio cooperativo e seus benefícios, princípios e valores em diversas frentes. No âmbito de nossas estratégias de negócios, a difusão do cooperativismo contempla transversalmente três dimensões orientadoras do nosso Planejamento Estratégico vigente, intitulado Pacto Sistêmico. Na dimensão Cooperados e Mercado, objetivamos o fortalecimento do engajamento e o aumento de nossa base de cooperados por meio de propostas de valor que sejam alinhadas ao nosso propósito. Isso pressupõe ampliar o nível de conhecimento interno, tanto de cooperados quanto dos empregados, sobre nosso modelo de negócio, seus benefícios e diferenciais. Entretanto, para que nossa proposta de valor seja transmitida com eficácia, precisamos de pessoas em nosso quadro que compartilhem dos nossos valores e do nosso propósito.

Para isso, a dimensão de Pessoas, Inovação e Performance do Pacto Sistêmico se dedica a implementar e a consolidar um modelo sistêmico de gestão de pessoas com as políticas e as diretrizes para atrair, desenvolver, engajar e reter pessoas que mantenham convergência com nossos valores e estratégias. O objetivo é consolidar nossa cultura organizacional, alicerçada nos princípios cooperativistas.

Já na dimensão de Cidadania e Sustentabilidade, trabalhamos para implementar um plano sistêmico que fortaleça a educação cooperativista para todas as pessoas nas comunidades nas quais atuamos. Nesse contexto, mantemos um portfólio de programas, projetos e outras ações relevantes para públicos variados que é conduzido pelo Instituto Sicoob em conjunto com as cooperativas centrais e as cooperativas singulares. A disseminação da cultura cooperativista integra a missão do Instituto Sicoob. Assim, todos os programas que conduz possuem abordagem transversal sobre o tema. Nos últimos três anos, o Instituto disseminou a cultura cooperativista para 505 mil pessoas. Esse número de beneficiados representa exclusivamente aqueles que participaram pessoalmente de um dos programas do Instituto Sicoob e, portanto, compõe seu registro de dados.

O Instituto Sicoob disseminou o cooperativismo para

**505 MIL**  
pessoas nos últimos três anos

(indivíduos que participaram PESSOALMENTE de um dos programas dos eixos de atuação do Instituto).



No conjunto das ações, a nossa Educação Corporativa disponibiliza soluções educacionais sobre cooperativismo e cooperativismo de crédito na modalidade on-line. Para o quadro de pessoas, as trilhas de aprendizagem estão disponíveis em nossa Platafor-

ma de Aprendizagem Educacional. Já para a nossa base de cooperados, os conteúdos podem ser acessados em nosso aplicativo de relacionamento, o App Moob. Em 2020, os cursos que ofertamos alcançaram mais de 20 mil participações desses públicos.

Capacitações em Cooperativismo	Capacitações		
	2018	2019	2020
Boas Vindas Sicoob	10.973	11.108	6.985
Cooperativismo Episódio 1 Cooperativismo	8.403		
Cooperativismo Episódio 2 Cooperativas de Crédito e Sicoob	8.362		
Cooperativismo Episódio 3 Principais diferenças entre as Cooperativas	8.351	25.343	8.128
Cooperativismo Episódio 4 Participação dos Cooperados	8.343		
Cooperativismo de Crédito e Institucional	7.922	9.000	5.661
<b>Total</b>	<b>52.354</b>	<b>45.451</b>	<b>20.774</b>

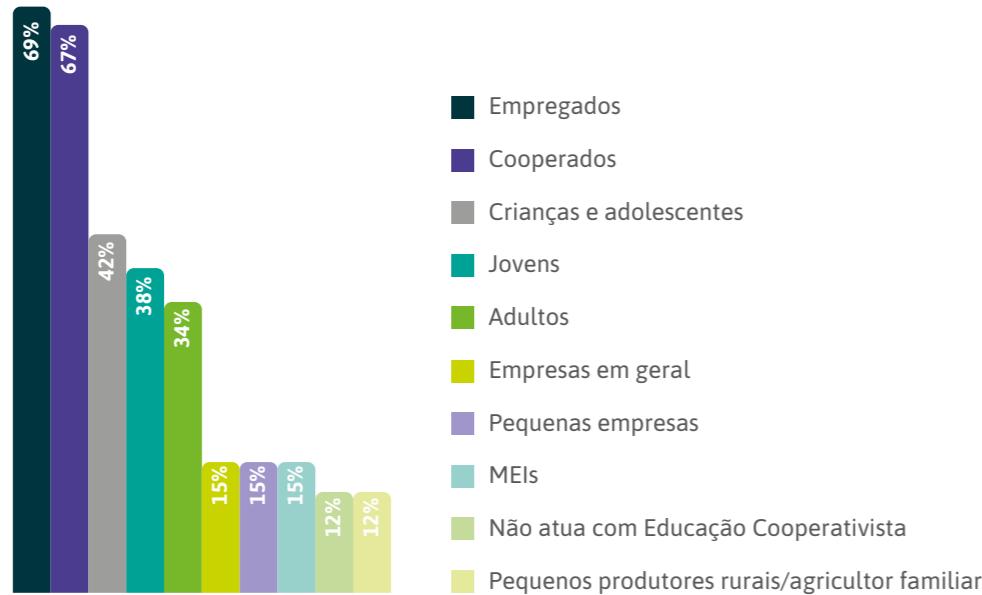
Educação Corporativa

## Em 2020, destinamos R\$ 284 milhões ao FATES

Em consonância com o 5º princípio do cooperativismo, investimos constantemente em Educação, Formação e Informação de nossos membros para que eles participem do exercício das atividades cooperativas e para que, como lideranças locais, sejam agentes de difusão do cooperativismo aos demais cooperados, aos seus liderados nas cooperativas e em suas comunidades. Para esse fim, contamos com o apoio dos recursos que são destinados ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES). Em 2020, destinamos R\$ 284 milhões ao FATES com o objetivo de prestar assistência técnica, educacional e social aos cooperados e aos empregados da cooperativa a fim de fortalecer o associativismo, o mutualismo e a prática dos princípios cooperativistas.

As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores de forma que estes possam contribuir com eficácia para o desenvolvimento das suas cooperativas e para a difusão do cooperativismo. Eles informam o público geral sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

### Educação cooperativista realizada pelas cooperativas centrais e cooperativas singulares – público beneficiado



Censo Social Sicoob 2020

## INICIATIVAS LOCAIS EMPREENDIDAS PELAS COOPERATIVAS

A difusão do cooperativismo é fortalecida por meio das iniciativas que são implementadas localmente pelas cooperativas Sicoob. De acordo com o Censo Social Sicoob 2020, 69% das cooperativas, dentro da amostra consultada, realizaram ações voltadas à educação cooperativista para empregados e 67% para cooperados. Além do público geral, consultamos sobre ações destinadas a pessoas jurídicas, que são grupos que usufruem de maneira significativa dos benefícios que geramos. Nesse perfil, 15% das cooperativas direcionam ações para empresas em geral, sobretudo para as pequenas e para MEIs.

## COOPERATIVAS EDUCACIONAIS DESPERTANDO CRIANÇAS, ADOLESCENTES E JOVENS PARA OS BENEFÍCIOS DO COOPERATIVISMO

As cooperativas escolares são metodologias de ensino-aprendizagem que promovem a educação cooperativista para o público na faixa etária entre 8 e 17 anos. Nelas, os alunos assimilam os conhecimentos teórico e prático que compõem seu projeto pedagógico. Acreditamos que, ao investir na educação cooperativista entre os mais jovens, preparamos a futura geração de cooperados e despertamos futuros líderes cooperativistas e comunitários. Por isso, disponibilizamos a todas as nossas cooperativas o programa Cooperativa Mirim, desenvolvido pelo Instituto Sicoob como uma proposta de metodologia sistêmica para abranger o público mais jovem.

**Cooperativa Mirim:** desenvolvido pelo Instituto Sicoob para implementação sistêmica, o programa incentiva e apoia a formação de cooperativas em escolas públicas, privadas e demais instituições de atendimento a crianças e adolescentes na faixa etária entre 8 e 17 anos. Reconhecido e premiado por estimular o cooperativismo e incentivar o empreendedorismo, constitui-se na criação voluntária de uma cooperativa pelos membros mirins. Os objetivos sociais são definidos pelos próprios integrantes, e eles passam a vivenciar na prática os benefícios do empreendimento coletivo e o exercício dos princípios do cooperativismo. Os participantes são supervisionados por um professor orientador, capacitado pelo Instituto Sicoob. Nas cooperativas mirins, as crianças recebem conhecimento teórico e monitorias embasadas em materiais didáticos que disponibilizamos com conteúdo específico para os educadores e para os participantes. Atualmente, o programa possui 24 cooperativas em operação localizadas nos estados do Paraná, do Rio de Janeiro e do Pará, totalizando 901 cooperados.

**O modelo educacional, por meio de cooperativas escolares, ainda é aplicado em algumas regiões por iniciativas desenvolvidas pelas cooperativas.**

**Movimento CoopEducação - Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira nas Escolas:** programa que integra educação cooperativista, empreendedora e financeira. Foi criado pelo Sicoob Saromcredi com o propósito de formar futuras lideranças. Atualmente, são 232 cooperativas escolares em 62 escolas de nove municípios, 1.700 professores e mais de 18 mil alunos. Nos últimos três anos, 35 mil alunos foram beneficiados. O programa tem parcerias institucionais com Sebrae, prefeituras municipais e Superintendências Regionais de Ensino e tem parceria operacional com a Cooperativa Educacional de São Roque de Minas, além de ser apoiado pelo Banco Central do Brasil, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e pela Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG). Em 2020, o Sicoob Saromcredi criou o SaromTech, projeto que visa habilitar professores e equipes pedagógicas das escolas de educação básica para lidarem com ferramentas digitais como aliadas da educação, considerando um modelo híbrido no processo de ensino-aprendizagem que auxilia em momentos desafiadores como o ocorrido em função da pandemia de Covid-19. Para atuar com o modelo híbrido, foram capacitados 1.700 professores e cerca de 45 mil alunos foram beneficiados em 14 municípios participantes.

**Cooperativas Escolares de Chapada Gaúcha:** programa de Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira desenvolvido pelo Sicoob Credichapada em parceria com a rede pública de ensino, a Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG), o Serviço

Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e o Sebrae e com apoio do Banco Central do Brasil. Aplicado na rede pública de ensino, proporciona aprendizagem aos alunos das escolas municipais e estaduais de Chapada Gaúcha (MG) e em outros quatro municípios da área de atuação do Sicoob Credichapada. A metodologia propicia aos alunos conhecer, analisar e aplicar os Sete Princípios do Cooperativismo, desenvolver comportamento empreendedor e realizar a gestão de finanças pessoais.

Em Chapada Gaúcha, o programa faz parte da grade curricular das escolas municipais como uma disciplina específica do currículo. O Programa de Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira atende

atualmente a mais de sete mil alunos em cerca de 30 escolas municipais e estaduais. Para proporcionar a vivência prática do conhecimento adquirido na disciplina, disponibiliza cinco cooperativas escolares que atualmente contam com 320 alunos cooperados. O Sicoob Credichapada, em conjunto com outros atores, coordenou a inclusão da educação cooperativa na base curricular de ensino em diversos municípios em sua região de atuação com o intuito de fortalecer a disseminação do cooperativismo. Trata-se de uma conquista do movimento cooperativo, que tem empenhado esforços para ampliar a educação cooperativista no Brasil e tornar mais conhecido o modelo de negócio cooperativo, especialmente entre as novas gerações.

## Outros projetos sistêmicos de educação financeira

**Concurso Cultural:** programa desenvolvido e implementado pelo Instituto Sicoob com a finalidade de estimular o debate e promover reflexões sobre temas que fortaleçam o Cooperativismo e desenvolvam a cultura da cooperação. É aplicado em escolas públicas e privadas das comunidades onde estamos presentes. A iniciativa é dirigida aos alunos do 3º e do 5º ano do Ensino Fundamental. Pelo potencial de escala do programa, o Concurso Cultural será ampliado para incluir a participação de alunos do Ensino Fundamental II, beneficiando uma faixa ainda maior de crianças e adolescentes que passarão a ter contato com a cultura cooperativista.

Em 2020, em função da crise pandêmica que provocou a suspensão das aulas presenciais em todo o país, não foi possível executar o cronograma previsto para o lançamento da edição 2020 do Concurso Cultural. O programa será retomado assim que as atividades escolares forem restabelecidas com segurança, sendo que o Instituto Sicoob acompanha o debate sobre a evolução de novas diretrizes para a Educação durante o cenário de pandemia. Quando as orientações competentes forem definidas, estaremos preparados para restabelecer o programa.

**Cooperjovem:** o Sicoob apoia institucionalmente e operacionalmente o programa Cooperjovem, criado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), que é adotado por diversas cooperativas Sicoob em todo o Brasil. O programa tem

como objetivo disseminar o cooperativismo entre crianças, adolescentes e jovens em escolas públicas e privadas como um tema transversal nas disciplinas curriculares. Desde 2012, o Instituto Sicoob apoia a sua operacionalização em nosso Sistema.

Atualmente, ele está implementado, nesse modelo de coordenação sistêmica, nas estruturas regionais do Instituto e nas cooperativas centrais Sicoob Central Unicoob e Sicoob Central Rio. Juntas, em 2020, elas aplicaram o programa a mais de 25 mil alunos em 181 escolas de suas regiões de atuação. Desde 2012, o Instituto Sicoob já levou o Cooperjovem a mais de 185 mil alunos.

Ao longo de 2020, o programa passou por um processo de transição para novas metodologias de trabalho. Essa inovação metodológica foi desenvolvida pelo SESCOOP Nacional com a cooperação do Instituto Sicoob. O lançamento do Novo Cooperjovem será realizado em 2021.



# TEMA MATERIAL

# COMUNIDADES

**NOSSO COMPROMISSO: INCENTIVAR  
O DESENVOLVIMENTO LOCAL E  
REGIONAL POR MEIO DE POLÍTICAS DE  
INVESTIMENTO SOCIAL RESPONSÁVEIS  
E PELO FORTALECIMENTO DO DIÁLOGO  
COM A COMUNIDADE.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Comunidades | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Diretoria Executiva | Parceiros



Correlação do Tema Material com o Planejamento Estratégico 2020-2030

**Dimensões Orientadoras: CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE | EFICIÊNCIA E EXCELÊNCIA OPERACIONAL**

## RELEVÂNCIA DO TEMA GRI 102-15

O planejamento de ações para o desenvolvimento socioeconômico local deve acontecer com a comunidade em vez de para a comunidade. No intuito de alcançar uma economia na qual os benefícios são compartilhados com todos os grupos sociais, é preciso adotar uma abordagem totalmente enraizada na perspectiva comunitária que envolva diversas vozes das comunidades que se busca fortalecer. A coleta robusta de informações baseada no contexto das comunidades ajudará na compreensão da complexidade dos desafios que se pretende enfrentar.

Segundo nossos stakeholders, para definir políticas de investimentos sociais efetivas, é imperativo identificar os desafios e as oportunidades de intervenções existentes por meio do diálogo com as comunidades. A compreensão de sua dinâmica e dos aspectos humanos, sociais e econômicos permitirá avaliar as diferentes possibilidades de intervenções e elaborar políticas e iniciativas responsáveis, direcionadas e que suportem as reais necessidades das comunidades.



## COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

**GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-1**

**As cooperativas são organizações que operam exclusivamente em benefício de seus cooperados e das comunidades onde atuam.**

O interesse pela comunidade faz parte dos nossos princípios e, por meio dele, impulsionamos o desenvolvimento econômico e social nas localidades onde estamos presentes. Esse princípio é exercido a partir de políticas de investimentos aprovadas pelas cooperativas que orientam as ações implementadas a

fim de fortalecer a estrutura social e econômica de nosso entorno. Nossa relacionamento com as comunidades está pautado na atuação ética, transparente e socialmente responsável visando à melhoria do bem-estar das pessoas e à geração de valor compartilhado com a sociedade.

Todas as nossas operações apoiam as necessidades e os desafios socioeconômicos locais. Esse apoio, em sua maioria, envolve uma contribuição financeira destinada diretamente pelas cooperativas em suas regiões de atuação. Os investimentos seguem as políticas e as diretrizes de cada cooperativa conforme aprovadas por seus órgãos estatutários.

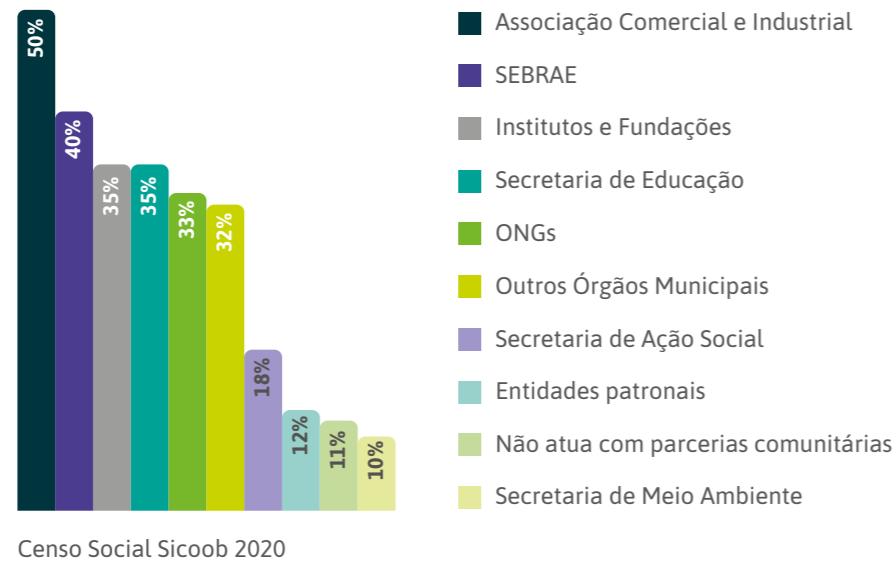
O vínculo entre o tema material Comunidades e o Planejamento Estratégico do Sicoob para os próximos 10 anos se dá em duas dimensões orientadoras: Cidadania e Sustentabilidade e Excelência e Eficiência Operacional. A primeira estabelece as diretrizes sistêmicas para a nossa responsabilidade socioambiental, e a segunda estabelece as diretrizes para o fortalecimento econômico e financeiro do Sicoob a fim de manter e ampliar o apoio social e o impacto econômico positivo, direto e indireto, que geramos na economia dos municípios e nas regiões onde atuamos. Ambas as dimensões possuem objetivos estratégicos claros, com ações definidas e metas e indicadores de resultados compartilhados com todas as entidades Sicoob, além do apoio, da coordenação e da supervisão do CCS.

## Política de investimento social e diálogo com as comunidades

A definição das políticas e das ações realizadas consideram a participação social por meio do diálogo que estabelecemos com as organizações representativas da sociedade. Os métodos participativos que adotamos para o engajamento comunitário inclui, desde o início, as representações sociais e outros grupos locais e regionais no planejamento, no projeto e na sua implementação. O diálogo com esses atores é sempre realizado por intermediação das cooperativas, seja para a definição de iniciativas locais ou para a implementação das metodologias que compõem o portfólio do Instituto Sicoob. O processo participativo possibilita equacionar as contribuições de cada parte envolvida e as necessidades socioeconômicas das comunidades, além de identificar oportunidades mutuamente benéficas. As ações que apoiamos são aquelas vinculadas ao desenvolvimento local e aos compromissos socioambientais do Sicoob. Priorizamos aquelas que fortaleçam as políticas públicas e o investimento social privado com estratégia, aprendizados e benefícios para todos os envolvidos.

Em cada região, nossa participação tem sido crescente em diversos espaços de diálogo comunitário, como fóruns de desenvolvimento, órgãos setoriais, organizações da sociedade civil, associações de classe, entre outras entidades públicas e privadas de interesse da sociedade. Com coordenação e estímulo sistêmico a um investimento social mais estratégico no Sicoob, trabalhamos por intermédio do nosso Instituto no CCS e com o apoio de nossas lideranças nas cooperativas centrais e nas cooperativas singulares a fim de que o engajamento comunitário planejado e estruturado seja cada vez maior em nosso Sistema, contando com a participação efetiva de todas as nossas operações em um modelo que nos possibilite a consolidação dos investimentos, dos resultados e dos impactos das iniciativas. Atualmente, mapeamos e fazemos o acompanhamento das operações com engajamento local por meio do Censo Social Sicoob, que é aplicado a todas as cooperativas anualmente desde 2018.

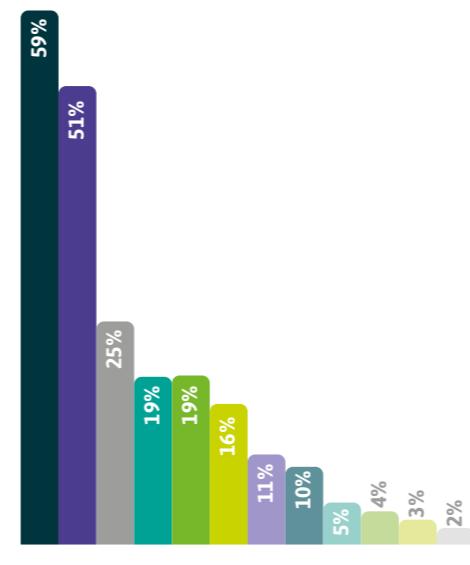
#### Diálogo com representações comunitárias locais - Principais atores envolvidos pelas cooperativas



Acreditamos que as empresas são importantes agentes de transformação da sociedade. Por isso, atuamos muito próximos a instituições como as associações comerciais e industriais dos municípios e com o Sebrae. Unindo-nos a esses atores, articulamos parcerias que beneficiam, por exemplo, os jovens com o acesso ao primeiro emprego, mulheres e homens empreendedores e outros grupos comunitários para

maior acesso à renda e à aprendizagem. Conjuntamente, podemos unir capacitações, oportunidades e recursos de forma estratégica para fortalecer o desenvolvimento socioeconômico local. Os grupos favorecidos, em sua maioria, são participantes de fundações, institutos, outras organizações da sociedade civil e participantes de programas municipais dos órgãos da administração pública.

#### Envolvimento com a comunidade: como as cooperativas interagem com os atores locais

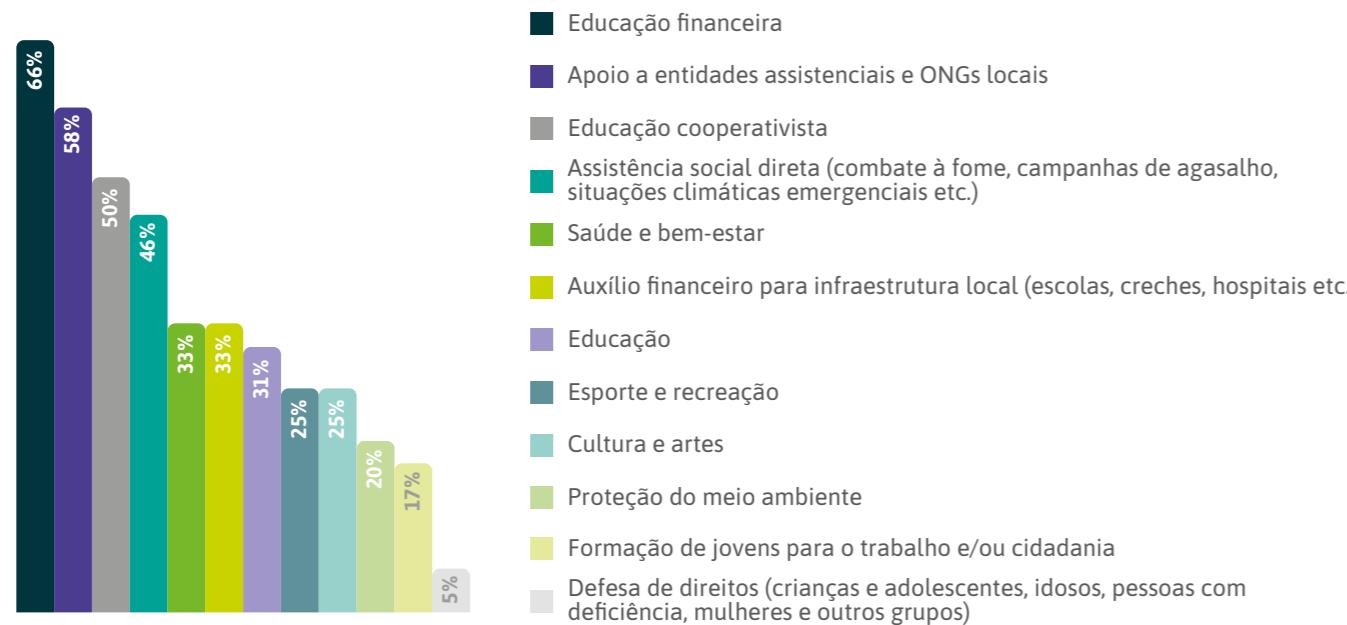


#### Apoio Local para gerar benefícios sociais GRI 203-1

Como instituição financeira totalmente integrada à comunidade, apoiamos as suas necessidades e participamos diretamente no fomento de projetos complementares às políticas públicas, como a assistência social a pessoas vulneráveis, o auxílio financeiro e o apoio voluntário a entidades filantrópicas, o investimento na saúde, na educação e na infraestrutura local, a formação de jovens para o trabalho e a cidadania, entre outras. Em alinhamento com os compromissos que assumimos com as partes interessadas em nossa materialidade, investimos particularmente na educação cooperativista a fim de fortalecer o cooperativismo de crédito e a cooperação nas comunidades, assim como na educação financeira para capacitar as pessoas na gestão de suas finanças. Acreditamos que a cooperação e a educação financeira são pilares fundamentais para que a própria sociedade conduza o seu desenvolvimento. Em 2020, frente à pandemia, algumas áreas diretamente relacionadas a situações de apoio emergencial tiveram maior ênfase na atuação de nossas cooperativas, como o Apoio a Entidades Assistenciais e ONGs, que foram de 48% em 2019 para 58%, e a Assistência Social Direta, que cresceu de 32% para 46% em 2020.



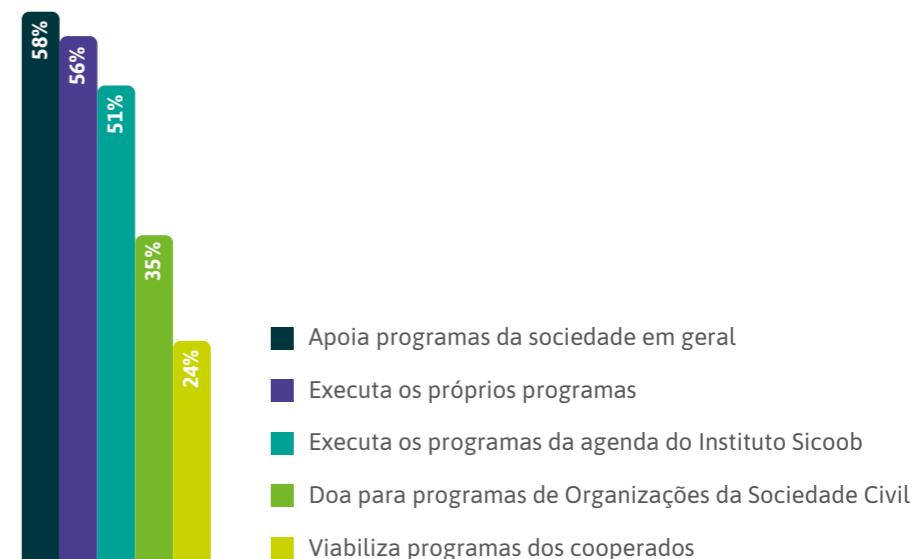
### Áreas em que a cooperativa atua com maior intensidade para gerar benefícios sociais



Censo Social Sicoob 2020

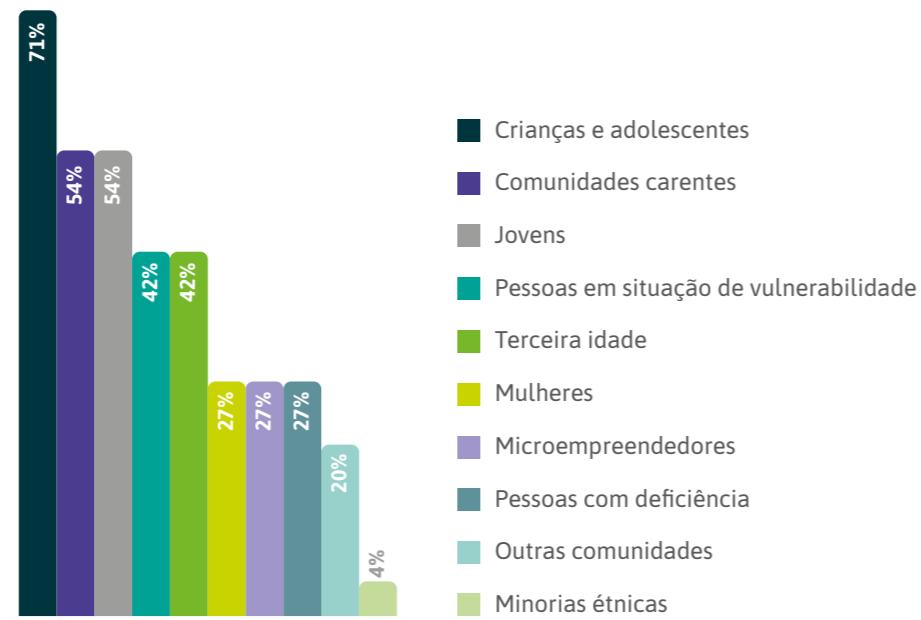
Como resultado dos esforços conjuntos para fortalecer nossa agenda sistêmica de responsabilidade social, em 2020 registramos crescimento no índice de cooperativas que realizaram programas dos eixos de atuação do Instituto Sicoob no conjunto de suas ações locais. Foram 51% ante 39% em 2019. Esse índice é decorrente do aumento do número de cooperativas singulares engajadas em nossa agenda sistêmica, as quais totalizaram 246 em 2020, representando 66% do total das cooperativas singulares Sicoob. Todas elas atuam com o apoio das estruturas regionais nas cooperativas centrais e da equipe do Instituto Sicoob no CCS.

### Quanto às iniciativas sociais da cooperativa, ela predominantemente:



Censo Social Sicoob 2020

### Envolvimento com a comunidade: principais beneficiados dos investimentos sociais locais

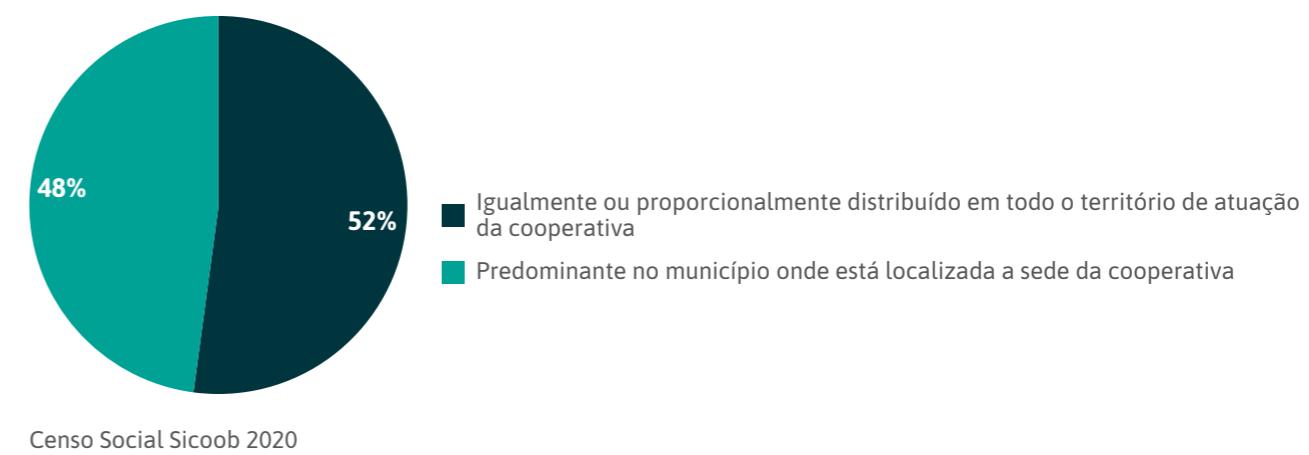


Censo Social Sicoob 2020

Entre as iniciativas destinadas ao público em geral, ainda trabalhamos ações voltadas a grupos específicos em conformidade com as necessidades identificadas nos processos participativos que conduzimos junto aos grupos comunitários. Em 2020, registramos maior atuação das cooperativas junto às comunidades carentes. Ações dedicadas a esse público foram realizadas por 54% das que responderam ao Censo Social Sicoob 2020. Aquelas voltadas a indivíduos em situação de vulnerabilidade e à terceira idade somaram 42% das iniciativas realizadas. O cenário de pandemia teve grande influência nesses resultados.

Quanto à abrangência territorial das ações realizadas em benefício das comunidades, elas acontecem de maneira homogênea na área de atuação das cooperativas, considerando o entorno da matriz (sede da cooperativa) e as áreas expandidas cobertas pelos UAs (Unidades de Atendimento). O resultado abaixo demonstra que o engajamento local é realizado de maneira abrangente e uniforme em todo o território sem se restringir ao entorno da sede da cooperativa.

### Envolvimento com a comunidade – área de abrangência



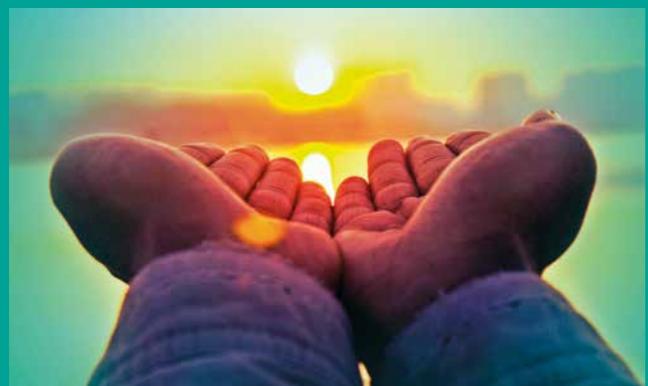
Censo Social Sicoob 2020

**GRI 203-1**

**Desenvolvimento e impacto de investimento em infraestrutura e serviços oferecidos.**

## Recomeçar e Reconstruir: palavras e recursos bem- vindos para quem perdeu quase tudo!

**As enchentes causadas pelas fortes chuvas que ocorreram no Espírito Santo no início de 2020 colocaram milhares de pessoas em situação de vulnerabilidade. O Sicoob ES liberou mais de R\$ 5 milhões para apoio emergencial.**



Foram mais de 12 mil pessoas desabrigadas em 27 municípios, das quais mais de 5 mil perderam tudo. As chuvas intensas provocaram deslizamentos de terra que causaram a destruição de ruas, pontes, estradas e construções. Famílias perderam suas casas, e algumas delas, entes queridos. As enchentes ainda afetaram empresas e entidades em todas as regiões, inclusive em hospitais cujo atendimento público precisou ser suspenso em função dos danos causados a equipamentos. Diante desse cenário, o Governo Federal decretou estado de calamidade pública nos municípios de Iconha, Alfredo Chaves, Vargem Alta, Rio Novo do Sul, Iúna, Conceição do Castelo e Cachoeiro de Itapemirim. Enquanto isso, a sociedade também se mobilizou para ajudar as comunidades afetadas.

### Solidariedade e vínculo com as comunidades

Atuando em articulação com representantes da sociedade civil organizada, o Sicoob ES rapidamente se solidarizou com a população e adotou medidas emergenciais para apoiar as pessoas, as empresas e as entidades que foram prejudicadas. Assim, foram criadas soluções financeiras e ações humanitárias com o intuito de abreviar o recomeço e restabelecer a normalidade nas comunidades e na vida das pessoas. Para isso, o Sicoob ES criou as linhas Reconstruir e Recomeçar. “O Sicoob ES sempre atuou com relevante dedicação à sociedade e ao bem coletivo. Somos uma cooperativa que não abre mão de levar desenvolvimento, bem-estar e qualidade de vida às regiões em que atuamos”, destaca Bento Venturim, Presidente do Sicoob ES e do Sicoob Norte.

### Linha Recomeçar: Empréstimos até R\$ 15 mil com juros zero e carência de 6 meses para cooperados e não cooperados

A fim de que os recursos fossem rapidamente liberados, o Sicoob ES definiu os limites da Linha Recomeçar em até R\$ 3 mil para pessoa física e até R\$ 15 mil para as pessoas jurídicas. Os empréstimos foram concedidos com juros zero para o pagamento das parcelas em dia e com comprovação de 50% do valor contratado. Entre os benefícios da linha, estão inclusos o prazo de 3 anos e a carência de 6 meses para início dos pagamentos.



Bento Venturim, Presidente do Sicoob ES e do Sicoob Norte.

Na Linha Reconstruir, foram efetivadas 475 operações, sendo 174 para pessoas físicas e 301 para pessoas jurídicas, totalizando R\$ 5.011.475,67 contratados.

### Linha Reconstruir: apoio à infraestrutura local e suporte às comunidades

Diante da necessidade de contribuir para a reconstrução de algumas instituições sociais, o Sicoob ES criou o programa Reconstruir, o qual foi destinado às entidades severamente impactadas e suas atividades suspensas. Entre elas, o Hospital e Maternidade Danilo Monteiro de Castro (Iconha – ES), a Associação Casa Lar Aconchego dos Idosos e a Sociedade Pestalozzi, ambas de Alfredo Chaves – ES.

O Sicoob Central ES fez doações em torno de R\$ 58 mil ao Hospital e Maternidade Danilo Monteiro de Castro para a reposição de seus equipamentos. Inundado pelas enchentes, teve seus aparelhos destruídos, danificados ou levados pela água e pela lama. Entre os equipamentos doados, estão compressor médico odontológico, oxímetro de pulso portátil, eletrocardiograma ECG 12 canais, desfibrilador externo automático (DEA), detector fetal, foco auxiliar, fotoscópio, carro de curativo inox,

### Sicoob ES doa equipamentos para Hospital de Iconha (Sul do ES)

Com as inundações, o único hospital de Iconha (ES) ficou totalmente danificado e teve que suspender o atendimento à população, inclusive transferindo pacientes para outras localidades. O apoio do Sicoob ES foi fundamental para que o atendimento fosse restabelecido.

carrinho para limpeza, colchões, esfigmomanômetro, aneroide com estetoscópio obeso adulto, cartucho com bateria para o DEA, cadeiras de banho, videolaringoscópio e lâmina com monitor de vídeo integrado. “Quando achamos que estava tudo perdido, nos deparamos com parceiros importantes como o Sicoob. A cooperativa nos ajudou a resolver a situação no momento em que a população mais precisava de assistência em saúde. O Sicoob não apenas auxiliou a população iconhense, mas devolveu a esperança e a força dos funcionários para retomar as atividades e fazer o seu melhor”, diz Alessandro Lima, presidente do Hospital e Maternidade Danilo Monteiro de Castro (Hospital de Iconha).

No município de Alfredo Chaves (ES), o Sicoob Sul-Litorâneo, cooperativa local, disponibilizou cerca de R\$ 35 mil à Associação Casa Lar Aconchego dos Idosos e à Sociedade Pestalozzi para a reposição de móveis e outros recursos avariados, possibilitando a retomada do funcionamento dessas entidades. “É um compromisso nosso gerar impacto positivo nos locais em que estamos presentes, fazendo a diferença nas comunidades e na vida das pessoas. Somando ações, conseguiremos grandes resultados”, destaca Fábio Novaes, Presidente do Sicoob Sul-Litorâneo.



Fábio Novaes, Presidente do Sicoob Sul-Litorâneo.

## Apoio sistêmico para benefícios sociais locais

Nosso apoio sistêmico para iniciativas que geram benefícios socioambientais nas comunidades é conduzido pela coordenação do Instituto Sicoob junto às cooperativas de maneira estruturada, planejada, com metodologias próprias e equipe que reúne as competências que são essenciais para o suporte técnico, a capacitação de profissionais, multiplicadores e voluntários e a mobilização de todas as nossas entidades. O Instituto possui um fluxo de engajamento sistêmico e comunitário que envolve todos os níveis — Centro Cooperativo Sicoob (CCS), cooperativas centrais e singulares — e o grupo de voluntários do Sicoob para efetivar a permeabilidade sistêmica e possibilitar maior capilaridade em todas as comunidades. A atuação socioambiental sistêmica é apoiada pelo Comitê de Investimento Social Estratégico, órgão da governança do Sicoob do qual participam representantes de todas as cooperativas centrais e do CCS.



## Programas comunitários apoiados

Adicionalmente aos programas sistêmicos de educação financeira e de educação cooperativista e empreendedora, possuímos os programas sistêmicos de incentivo a iniciativas culturais e esportivas das comunidades e de educação profissionalizante itinerante, além de um programa de reconhecimento às iniciativas criadas pelas cooperativas.

### Edital Cooperação para o Desenvolvimento

Iniciativa organizada e conduzida pelo Instituto Sicoob em parceria com o Banco Cooperativo Sicoob S.A., trata-se da seleção e do aporte financeiro anual, via leis federais de incentivos fiscais, a projetos culturais ou esportivos alinhados aos temas cooperativismo e empreendedorismo, cidadania financeira e desenvolvimento sustentável. Localmente, as cooperativas centrais e as cooperativas singulares promovem a divulgação do edital e o engajamento das comunidades onde atuam para a inscrição de projetos. Após essa fase, as propostas

**R\$ 2,3 MILHÕES destinados para 20 projetos culturais e esportivos**

entram na etapa de habilitação documental, que é seguida de análise de impacto e alinhamento com os temas propostos e, posteriormente, são submetidos à avaliação de uma banca independente.

Os projetos selecionados em 2020 receberam patrocínio do Banco Cooperativo Sicoob S.A., do Sicoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., do Sicoob Soluções de Pagamentos Ltda., do Sicoob Administradora de Consórcios Ltda. e do Sicoob Seguradora de Vida e Previdência S.A. O valor total destinado foi de R\$ 2.348.855,99 para 20 projetos selecionados, sendo 14 da área cultural e seis via Lei de Incentivo ao Esporte.





## Projetos apoiados na área de saúde

Em 2020, viabilizamos recursos essenciais que beneficiaram duas entidades sem fins lucrativos na continuidade da prestação de seus serviços à sociedade: o Hospital de Amor de Barretos (SP) e a AMA (Associação dos Pais e Amigos dos Autistas) de Campos Novos (SC). As doações foram incentivadas pelo Fundo para a Infância e Adolescência (FIA) e pela Lei do Idoso.

Conheça a  
AMA



### AMA (Associação dos Pais e Amigos dos Autistas) Campos Novos – SC

As AMAs são instituições sem fins lucrativos que atendem gratuitamente aos autistas e às suas famílias, oferecendo atendimento médico, terapias e outros tratamentos para a melhoria da qualidade de vida e a independência das pessoas do espectro autista. Atualmente, a AMA de Campos Novos, localizada no Meio Oeste de Santa Catarina, atende a 113 autistas e oferece equipe multidisciplinar formada por psicopedagoga, fonoaudióloga, fisioterapeuta, psicóloga, nutricionista, terapeuta ocupacional, neuropediatra e professores de educação especial.

#### Projeto apoiado:

Construção Sede Própria AMA de Campos Novos - SC

Lei: Fundo para a Infância e Adolescência

Valor viabilizado: R\$ 300.000,00

Conheça o  
Hospital do  
Amor



### Hospital de Amor de Barretos

O Hospital de Amor de Barretos presta relevantes serviços de saúde à sociedade há mais de 58 anos. Reconhecido internacionalmente por sua excelência em tecnologia e pelo cuidado humanizado, atua no tratamento, na prevenção, na reabilitação e em pesquisas relacionadas à área oncológica em todo o Brasil. A entidade mantenedora da instituição é a Fundação Pio XII.

#### Projetos apoiados:

Fundação Pio XII - Hospital de Amor de Barretos

Lei: Fundo para a Infância e Adolescência

Valor viabilizado: R\$ 231.283,72

Os repasses incentivados pelo Fundo para a Infância e Adolescência têm o objetivo de viabilizar o tratamento desse público na unidade infantojuvenil do Hospital de Amor, em Barretos (SP).

Fundação Pio XII - Hospital de Amor de Barretos

Lei: Fundo do Idoso

Valor viabilizado: R\$ 531.283,72

Os repasses incentivados pelo Estatuto do Idoso têm o objetivo de viabilizar o custeio do Hospital São Judas Tadeu, dedicado a pacientes em cuidados paliativos no Hospital de Amor de Barretos.

## INSTITUTO SICOOB É ORGANIZAÇÃO PARCEIRA DO HOSPITAL DE AMOR.

Em 2020, o Instituto Sicoob se tornou Empresa Parceira do Hospital de Amor de Barretos. Fundada em 1962, a instituição filantrópica — também conhecida como Hospital de Câncer de Barretos — é referência no tratamento de câncer na América Latina. Possui três hospitais: em Barretos (SP), Jales (SP) e Porto Velho (RO). Também tem unidades fixas de prevenção ao câncer em Campinas (SP), Fernandópolis (SP), Campo Grande (MS), Nova Andradina (MS), Macapá (AP) e Juazeiro (BA). Com uma média de 4.100 atendimentos/dia, é o hospital que mais atende casos de câncer pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil.



EMPRESA  
PARCEIRA

2020/2021

## Educação profissionalizante itinerante e on-line

Levar informação e conhecimento a todos os recantos, atravessando rodovias, pontes, balsas, cidades e vilarejos, é uma realidade no Sicoob. O Expresso Instituto Sicoob é um ônibus adaptado para formação profissional e cidadã que cruza o país levando uma plataforma móvel de ensino a bordo. O veículo é equipado com mesas, assentos, notebooks, televisores, impressora e acesso à internet e oferta uma grande variedade de cursos gratuitos profissionalizantes, os quais são ministrados na modalidade de Educação à Distância (EAD). Aberto a todos os cidadãos, usualmente os participantes são vinculados a entidades sociais, prefeituras, escolas públicas e privadas. Nos primeiros meses de 2020, em função do distanciamento social em decorrência da pandemia, adaptamos seu modelo com uma proposta piloto intitulada Expresso Instituto Sicoob Em Casa. A nova proposta foi criada e implementada para que a comunidade acessasse os cursos disponíveis pelo computador ou por dispositivos mobile sem sair de casa. No total, durante o ano, 1.541 certificados foram emitidos para 680 pessoas. Entre elas, 72% foram jovens entre 14 e 29 anos, sendo 71% mulheres em busca de formação profissionalizante.





## Reconhecimento das iniciativas locais

Mantemos um programa de reconhecimento e estímulo às iniciativas que são criadas localmente pelas cooperativas Sicoob. Intitulado Selo Instituto Sicoob, o programa foi criado com o objetivo de mapear, reconhecer e autenticar essas ações. A iniciativa foi lançada em março de 2020. Nessa primeira edição, foram submetidos e certificados 72 projetos socioambientais que foram protocolados formalmente na plataforma de gestão social do Instituto Sicoob.

## A Cooperativa Social de Pessoas com Deficiência Intelectual, Familiares e Amigos (CODIFA) recebeu o Selo Instituto Sicoob.



**A CODIFA é fruto do Projeto Incubadora do Cooperativismo, uma iniciativa do Sicoob Credicocapec em parceria com o CEI – Centro de Educação Integrada – da Prefeitura de Franca (SP), o Juizado Especial da Infância e Adolescência (JEIA) do TRT da 15ª Região, a Gerência Regional do Trabalho, além das entidades do Sistema S – Senac Franca e Sescoop/SP – e de empresas parceiras.**

Segundo dados levantados em 2019 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pelo menos 45 milhões de pessoas no Brasil têm algum tipo de deficiência, quase 25% da população. Entre elas, a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) estima que 0,8% são pessoas com deficiência intelectual. Dada a sua representatividade e com a finalidade de celebrar o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, em 2020 a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu o tema “Construir melhor: em direção a um mundo pós-covid inclusivo, acessível e sustentável” como um convite para a reflexão sobre a garantia dos direitos da pessoa com deficiência, a sua inclusão social e econômica, sobre o capacitismo, o preconceito e a acessibilidade. O chamado da ONU ainda revela que há muito a percorrer nesse caminho até que esses direitos sejam realmente efetivados.

### Cooperativismo pela cidadania: independência e autonomia para a inclusão de jovens com deficiência intelectual.

A CODIFA visa à independência e à autonomia de seus cooperados por meio do cooperativismo e da cidadania. Um espaço de acolhimento, formação e capacitação que tem o cooperativismo como um meio para promover a cidadania para as pessoas com deficiência intelectual e para seus familiares. Um lugar onde eles possam compartilhar e concretizar seus projetos de vida por meio do trabalho como aprendizes na própria cooperativa ou na rede de empresas parceiras.

Na CODIFA, os jovens recebem capacitação teórica e prática sobre cooperativismo, constituição e funcionamento da cooperativa. Além da educação cooperativista, os jovens recebem educação financeira, que é oportunizada pelo Sicoob Credicocapec. A capacitação ainda envolve a própria atividade econômica da cooperativa e os aspectos que envolvem as dinâmicas de um ambiente de trabalho.

A cooperativa tem como atividade econômica a produção de sacolas e de outros itens de papel artesanal feitos com material reciclável. Para realizar a atividade, os jovens cooperados são remunerados, e a renda obtida com a venda dos produtos é reinvestida na cooperativa. Os produtos são divulgados pelos membros em uma rede social, a qual eles mantêm ainda para divulgar a própria cooperativa e as suas atividades sociais.

Além de trabalharem na atividade da cooperativa, os jovens membros da CODIFA têm a possibilidade de serem inseridos no mercado de trabalho em contratos de aprendizagem a partir da possibilidade de cumprimento alternativo da cota de aprendizagem social por intermédio da atuação do JEIA de Franca e da Gerência Regional do Trabalho. Essas entidades desenvolvem as estratégias e as iniciativas a fim de garantir a contratação e a capacitação dos jovens nas empresas parceiras do projeto. “A parte prática da aprendizagem acontece na cooperativa, e a teórica foi desenvolvida no Senac com apoio do Sicoob Credicocapec. Os jovens puderam desenvolver atividades práticas no âmbito das empresas contratantes a fim de conhecer diferentes modelos de gestão empresarial. Trata-se de

importante iniciativa que visa garantir a efetiva inclusão de jovens com deficiência intelectual no mercado de trabalho, desenvolvendo competências e habilidades voltadas para o cooperativismo e para o empreendedorismo”, destaca a coordenadora do JEIA de Franca, juíza titular da 2ª Vara do Trabalho local e diretora do Fórum Trabalhista, Eliana dos Santos Alves Nogueira.

O Projeto Incubadora do Cooperativismo, por meio da criação da CODIFA, trouxe muitos ganhos para as pessoas participantes, principalmente, o fortalecimento da autoestima dos cooperados, já que é tão difícil para eles ter uma oportunidade no mercado de trabalho. Isso gera um bem-estar, uma alegria por se sentirem valorizados, serem úteis, conviverem socialmente, receberem um salário e ajudarem a família, além de fazerem planos para comprar algo que desejam. Ednéia Ap. Brentini V. Almeida, Diretora-Presidente do Sicoob Credicocapec.

A CODIFA já atendeu diretamente a 39 pessoas. Atualmente, são 28 cooperados ativos. Entretanto, por meio do projeto de inclusão, ainda que não fizeram parte formalmente da cooperativa, muitas pessoas com deficiência já foram contratadas por empresas parceiras. O projeto ainda contribui diretamente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela ONU, especialmente estes: ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico; ODS 10 - Redução das desigualdades; ODS 12 - Consumo e produção responsáveis; e ODS 17 - Parcerias e meios de implementação. O projeto Incubadora do Cooperativismo promove projetos de vida, engaja pessoas e estimula a cooperação e o cooperativismo como meios para a transformação social.



# INCENTIVAR O DESENVOLVIMENTO LOCAL É GERAR E DISTRIBUIR RIQUEZAS COM JUSTIÇA FINANCEIRA E PROSPERIDADE PARA TODOS.

GRI 201-1 | 203-2 | FS7

O diálogo e a proximidade que mantemos com as comunidades, além de nos possibilitar atender às suas demandas socioambientais de maneira mais efetiva, nos proporciona contribuir para uma economia local forte, participativa e inclusiva. Por meio do diálogo, mapeamos os setores econômicos e as suas cadeias produtivas a fim de prover os recursos necessários e adequados para impulsionar o desenvolvimento na região.

Como cooperativa de crédito, nossos recursos pertencem à comunidade e permanecem girando na mesma localidade, ou seja, os depósitos de alguns se tornam o crédito de outros dentro do mesmo território, onde cada cooperativa gera e distribui riquezas. Nessa atividade de intermediação reside nossa maior contribuição econômica à sociedade. Ela é decorrente das economias que proporcionamos aos cooperados e das sobras que são devolvidas aos cooperados e redistribuídas por eles nas comunidades.

Adicionalmente às economias e às sobras, fatores como a geração de empregos, a capacitação de pessoas, a contratação de fornecedores locais e a

## O impacto econômico dos nossos negócios nos territórios que atuamos fortalece a economia local com a redistribuição dos recursos diretamente nas comunidades.

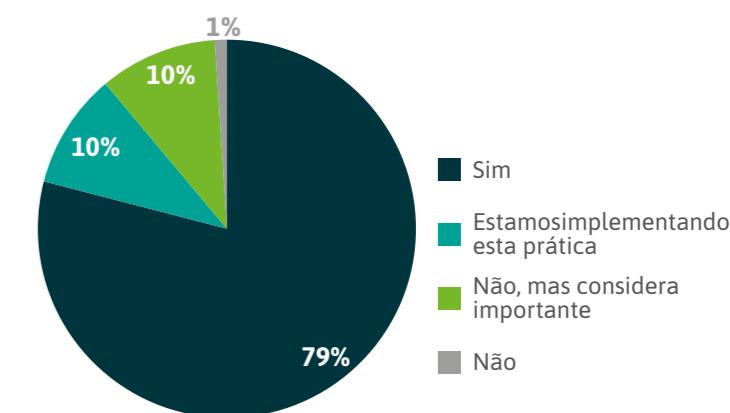
oferta de produtos e serviços em condições justas e acessíveis contribuem de maneira relevante para a resiliência econômica de cada território e das pessoas que nele vivem. Nossa estratégia de gestão para o tema Comunidades é voltada ao diálogo com elas para fortalecer seus ativos, capacidades, vocações, recursos e pessoas.

Nossa visão de território é o conjunto de municípios e outros arranjos comunitários com relações de proximidade com o Sicoob nos aspectos geográfico, econômico, social, ambiental e cultural. Nesses territórios é que ocorrem nossos impactos econômicos diretos e indiretos.

Impactos econômicos negativos em nossas atividades poderiam decorrer de forte oscilação na contratação de mão de obra (inclusive das terceirizações de serviços), de fornecedores locais, de mudanças ou fechamentos de operações, da restrição de crédito a setores essenciais nas economias locais, de investimentos com altos riscos socioambientais e da exposição de pessoas (principalmente as de baixa renda) a altos níveis de endividamento. Entretanto, não há impactos econômicos negativos significativos nesses aspectos, e o Sicoob atua em estreita colaboração com todas as entidades para que eles não ocorram. Continuamos crescendo na oferta de empregos, na contratação de fornecedores locais, na concessão de crédito a setores estratégicos da economia, na avaliação de riscos socioambientais, na promoção ampla da educação financeira e na oferta responsável de produtos e serviços, inclusive os com benefícios sociais.

negociais estruturadas para atender às cadeias produtivas de maneira mais abrangente a partir do mapeamento dos Arranjos Produtivos Locais (APLs). Entre as cooperativas que ainda não adotam essas estratégias, 10% declararam estar em processo de implementação.

## Desenvolvimento local - soluções financeiras alinhadas ao perfil da economia local



Censo Social Sicoob 2020

## Crescimento em 2020:

- 36%** nas operações de crédito
- 34%** em ativos totais
- 35%** nas sobras líquidas
- 8%** na Rede de Atendimento crescimento médio anual nos últimos cinco anos (2016-2020)
- 3,1%** em postos de trabalho

A gestão e o processo de criação dos produtos de crédito no Sicoob são centralizados no CCS, contudo as cooperativas centrais e as cooperativas singulares estruturam linhas de crédito próprias que atendem ao melhor interesse local segundo os arranjos produtivos de seus territórios. Conforme o Censo Social 2020, 79% de nossas cooperativas consultadas atuam com a oferta de soluções financeiras alinhadas ao perfil da economia local advindas de estratégias

Estamos presentes em 1.923 municípios do país, sendo a única instituição financeira em 307 deles. Em todas essas comunidades e em suas adjacências, geramos empregos, renda e melhoria nas condições de vida das populações, inclusive provendo acesso financeiro à população desbancarizada. Levamos desenvolvimento econômico a áreas com alto índice de pobreza e oferecemos serviços financeiros antes não disponíveis para as pessoas de baixa renda, como microcrédito, planos de previdência, financiamentos, microseguros para locação, além de tarifas e taxas reduzidas que beneficiam todos os perfis de cooperados.

**Em 2020, liberamos R\$ 2,1 milhões na modalidade microcrédito para microempreendedores, pequenos negócios e agricultura familiar.**

Nessas localidades, encerramos o ano de 2020 com 47,5 mil empregados diretos em um período em que o índice de desemprego cresceu e muitas vagas foram fechadas em decorrência da pandemia. A manutenção da oferta de crédito, com recursos próprios e linhas de repasse, além das medidas de auxílio aos cooperados nesse período de crise, contribuíram para a manutenção e a geração de empregos diretos, indiretos e induzidos em todas as cadeias produtivas e nos fornecedores que contratamos localmente.

Durante 2020, período mais crítico da pandemia de Covid-19, atuamos fortemente nas linhas de auxílio emergencial aos micros, pequenos e médios negócios, dentre eles: Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - FGO Pronampe; Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (FGI PEAC); Capital de Giro Emergencial; Programa Emergencial de Suporte a Empregos (PESE); e Linha Emergencial para Financiamento de Folhas de Pagamento.

### R\$ 17,5 BILHÕES – SALDO TOTAL DO CRÉDITO RENEGOCIADO DURANTE A PANDEMIA EM 2020

Por intermédio do Banco Cooperativo Sicoob S.A., negociamos os contratos de crédito com as cooperativas para que repactuações, prorrogações e renegociações fossem realizadas junto aos cooperados como forma de responder aos desafios sociais e econômicos decorrentes da pandemia de Covid-19. O saldo total renegociado no ano de 2020 foi de R\$ 17,5 bilhões. Tendo em vista que a repactuação de crédito se trata de um processo e não de um produto ou serviço, não há metas definidas nem estimativa de volume, pois a repactuação da dívida decorre de diversos fatores relacionados à situação do cooperado, da própria cooperativa e das características atuais de mercado no momento da renegociação. Destacamos que foram publicados normativos específicos para a repactuação das operações e implementadas iniciativas próprias no intuito de contribuir com o enfrentamento dos efeitos econômicos da pandemia do novo coronavírus no ano de 2020.

Outras medidas de auxílio promovidas durante a pandemia podem ser acessadas no capítulo Covid-19.

### R\$ 5,5 bilhões Repasso em linhas de auxílio emergencial



## GANHOS ECONÔMICOS E SOCIAIS AOS COOPERADOS E NOSSA GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS À TODA A SOCIEDADE.

O crédito é o principal produto financeiro para atender às necessidades dos cooperados. Ao praticar taxas de juros reduzidas nessas operações, proporcionamos economia aos cooperados. O benefício gerado nessas transações impacta diretamente os de baixa renda e as regiões economicamente desfavorecidas. Além disso, ele é gerado em comu-

nidades menores e naquelas onde as instituições financeiras tradicionais não atuam. Justamente por isso, em períodos de crise é quando mais crescemos, já que somos mais atrativos por praticar a justiça financeira, estimular a cooperação e fortalecer o cooperativismo de crédito e a sua responsabilidade socioeconômica.



## SICOOB - PRODUTOS COM ATRIBUTOS SOCIAIS – FS7

PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	BENEFÍCIO SOCIAL	OPERAÇÕES LIBERADAS	VALORES LIBERADOS (R\$)
Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - FGO (Pronampe)	Microempresas e pequenas empresas.	Desenvolver e fortalecer os pequenos negócios para o financiamento da atividade empresarial nas suas diversas dimensões.	51.270	2.672.841.292,00
Programa Emergencial de Acesso ao Crédito no âmbito do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI PEAC)	Pequenas e médias empresas, associações, fundações de direito privado e sociedades cooperativas, excetuadas as sociedades de crédito.	Viabilizar o atendimento dos potenciais tomadores nas cooperativas singulares com a concessão de crédito de capital de giro (enfrentamento calamidade da Covid-19).	10.258	2.396.626.463,00
Programa Emergencial de Suporte a Empregos (PESE)	Empresários, sociedades simples, organizações da sociedade civil (Lei nº 13.019), empregadores rurais e sociedades empresariais e cooperativas, excluídas as sociedades de crédito.	Viabilizar o atendimento dos potenciais tomadores nas cooperativas singulares com a concessão de crédito para o pagamento de folha salarial de seus empregados (enfrentamento calamidade da Covid-19).	2.600	71.887.306,00
Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO	Mini, pequenos, pequeno-médios, médios e grandes produtores rurais, empreendedores individuais, micro, pequenas, pequeno-médias, médias e grandes empresas, exclusivamente para projetos e empreendimentos situados na Região Centro-Oeste.	Apoiar os investimentos dos setores produtivos e, assim, contribuir para o crescimento econômico e o desenvolvimento social.	141	36.574.778,99
Linha de Crédito Emergencial para MPE do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO	Setor não rural, incluídas pessoas jurídicas classificadas pela Programação FCO 2020 como microempreendedor individual, microempresa e pequena empresa localizadas na Região Centro-Oeste.	Promover a recuperação ou a preservação das atividades produtivas dos beneficiários afetados pelo estado de calamidade pública.	23	1.644.000,00
Linha FNO Emergencial no âmbito do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte - FNO	Setor não rural, incluídas pessoas jurídicas, cooperativas e microempreendedores individuais (MEI) localizados nos estados da Região Norte.	Promover a recuperação e a preservação das atividades econômicas nos setores produtivo, industrial, comercial e de serviços em municípios afetados pelo estado de calamidade pública.	5	350.000,00
Sicoob Microcrédito	Pessoa física e jurídica, exceto no âmbito rural, dos setores de indústria, comércio e serviços com faturamento anual de até R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais).	Fomentar atividades econômicas de caráter formal ou informal geridas por pessoa jurídica ou física para diminuir a desigualdade social por meio do empreendedorismo, pois ajudam os empreendedores a crescerem e a gerarem renda para suas famílias.	610	5.778.485,75
Linha de capital de giro PEAC maquininha	Potenciais tomadores por meio das cooperativas singulares.	Viabilizar o atendimento dos potenciais tomadores nas cooperativas singulares com a concessão de crédito de capital de giro. Diante de nossa não adesão ao Programa Emergencial de Acesso a Crédito na modalidade de garantia de recebíveis (PEAC-Maquininhas), o Banco Sicoob disponibilizou linha própria de capital de giro com o objetivo de viabilizar o atendimento aos potenciais tomadores nas cooperativas singulares (enfrentamento calamidade da Covid-19).	1	20.000.000,00
Capital de Giro Emergencial	Negócios envolvendo eventos em geral, entretenimento, turismo, lazer, restaurantes, creches de pagamento por diária, academias etc.; públicos diretamente afetados em razão de decisões restritivas do poder público quanto às suas atividades; postos de gasolina, oficinas mecânicas, transportes, beleza, nutrição e demais não relacionados diretamente à saúde; profissionais autônomos, como motoristas de aplicativos e outros.	Viabilizar o atendimento dos potenciais tomadores nas cooperativas singulares com a concessão de crédito de capital de giro (enfrentamento calamidade da Covid-19).	114	295.061.145,34
Linha Emergencial para Financiamento de Folhas de Pagamento	Prioritariamente microempresas e pessoas físicas empreendedoras. Pequenas empresas que não puderam ser contempladas com recursos do BNDES para essa finalidade puderam ser financiadas nesta linha.	Viabilizar o atendimento dos potenciais tomadores nas cooperativas singulares com a concessão de crédito para o pagamento de folha salarial de seus empregados (enfrentamento calamidade da Covid-19).	34	36.935.972,55
<b>Total</b>			<b>65.056</b>	<b>5.537.699.443,63</b>



# GANHO SOCIAL DO COOPERADO

Em 2020, as economias que proporcionamos aos nossos cooperados totalizaram R\$ 8,3 bilhões. Elas foram geradas principalmente da diferença de tarifas, taxas e juros sobre empréstimos que praticamos com menor custo. Essa economia beneficiou diretamente 3,6 milhões de cooperados ativos entre pessoas físicas e jurídicas, aumentando o poder de compra de indivíduos e ampliando a disponibilidade financeira das empresas e de produtores rurais. Além disso, foram redistribuídas nas comunidades para favorecer diretamente

## R\$ 8,3 bilhões em economias geradas aos cooperados.

todas as cadeias produtivas do campo, da indústria, do comércio e do serviço.

Esse fluxo de recursos que proporcionamos na economia se torna uma espiral de prosperidade para toda a sociedade. Ao permanecer em circulação, eles contribuem para a geração de empregos, a estabilidade das economias comunitárias e o desenvolvimento socioeconômico local. Em uma perspectiva mais abrangente, a prática financeira justa do cooperativismo de crédito contribui para equilibrar o mercado e influenciar a redução de tarifas, taxas e juros praticados.

## EXEMPLOS DE BENEFÍCIOS ECONÔMICOS GERADOS

Produto Sicoob	Componente comparado do volume contratado	Benefício social para o Cooperado (em relação ao SFN)	2020
Empréstimos	Taxa de juros	Desembolso 45,4% MENOR	8.330.961
Cheque especial Pessoa Física	Taxa de juros	Desembolso 15,4% MENOR	3.229.869 *
Financiamento Veículos Pessoa Física	Taxa de juros	Desembolso 23,4% MENOR	11.560.830
Tarifas Pessoa Física	Tarifa	Desembolso 74,0% MENOR	3.630.264
Tarifas Pessoa Jurídica	Tarifa	Desembolso 60,9% MENOR	3.185,00
Adquirência	MDR e Taxa antecipação	Desembolso 25,4% MENOR	
Cartão de Crédito Rotativo	Taxa de juros	Desembolso 50,2% MENOR	
Cartão de Crédito Parcelado	Taxa de juros	Desembolso 19,5% MENOR	

Adicionalmente às economias geradas, em 2020 auferimos sobras líquidas de R\$ 3,6 bilhões. As distribuições das sobras são destinadas ao investimento no fortalecimento e no crescimento das cooperativas para aumentar o conjunto de benefícios que geram aos cooperados e à sociedade. Parte das sobras líquidas possuem outras destinações, inclusive devoluções aos cooperados, as quais são feitas conforme decidido democraticamente pelos próprios cooperados das cooperativas nas assembleias de membros.

**R\$ 3,6 bilhões em Sobras Líquidas**

## GANHO SOCIAL DO COOPERADO – RESULTADO DA JUSTIÇA FINANCEIRA NO SICOOB

O Ganho Social do Cooperado é uma demonstração que apresenta a economia que os cooperados obtiveram ao operar com produtos e serviços ofertados pelo Sicoob em detrimento das demais instituições do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Os produtos contemplados no cálculo do ganho social são aqueles passíveis de comparação com as instituições do SFN (a partir das taxas e/ou tarifas divulgadas pelo Banco Central do Brasil).

Ganho Social do Cooperado	2020
(+) Economia total nas operações realizadas pelos cooperados ativos	8.330.961
(+) Sobras brutas à disposição da AGO (Assembléia Geral Ordinária)	3.229.869 *
(=) Economia Total + Sobras brutas à disposição da AGO	11.560.830
(/) Cooperados ativos SICOOB (quantidade)	3.630.264
(=) Valor economizado (média por cooperado ativo)	3.185,00

Valores em milhares de reais, exceto a última linha que está em R\$ 1,00

\* Valor não considera Juros sobre o Capital Próprio (JCP).

**R\$ 3.185,00**

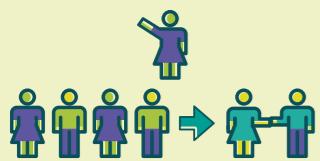
**Valor médio economizado por cooperado**



## UNIÃO DE PESSOAS

O Sicoob é uma sociedade cooperativa de crédito formada por pessoas que se unem voluntariamente para satisfazer as suas necessidades financeiras. Acessível a todas as pessoas, sem qualquer distinção.

**5,1** milhões  
de cooperados



## CAPACITAÇÃO DOS MEMBROS

As cooperativas Sicoob trabalham pela educação e pela formação de seus membros para participarem do exercício das atividades cooperativas em suas localidades e para a difusão do cooperativismo.

**R\$ 284**  
milhões FATES



## COOPERAÇÃO DENTRO E FORA DO SISTEMA

No Sicoob trabalhamos para estimular a cooperação entre as cooperativas do Sistema e com outras cooperativas, sejam de crédito ou outros ramos, compartilhando serviços, produtos e práticas de negócios como forma de fortalecer o cooperativismo e o próprio negócio.



## CONTROLADA PELOS COOPERADOS

As cooperativas de crédito são organizações autônomas controladas por seus membros. O capital com que operam é investido pelos cooperados para fins de ajuda mútua e benefício dos seus membros, das comunidades e no desenvolvimento da própria cooperativa.

**R\$ 157,7** bilhões  
em ativos atuais



## UMA PESSOA, UM VOTO

As cooperativas são administradas por seus cooperados, que são os "donos do negócio", tendo cada associado direito a um voto independentemente do valor de seu capital na cooperativa.

**6 mil**

dirigentes estatutários eleitos pelos membros

## JUSTIÇA FINANCEIRA E PROSPERIDADE



## PESSOAS AJUDANDO PESSOAS

As cooperativas Sicoob atuam implementando, apoiando, promovendo e estimulando iniciativas sociais para atender localmente às demandas das comunidades e contribuir com seu desenvolvimento.

**R\$ 2,5** bilhões

pagamentos a fornecedores

**R\$ 465** milhões

Governo (impostos)

**R\$ 41,5** mil

Empregados

**R\$ 3,9** bilhões

Pessoal (remuneração, encargos, distribuição de lucros, benefícios e treinamento)

**R\$ 3,6** bilhões  
em sobras líquidas



O Sicoob não visa lucro. Apura ao final do ano as sobras líquidas, que são destinadas conforme decisão dos cooperados nas assembleias. Além das sobras, os cooperados se beneficiam de economias ao fazerem suas operações financeiras no Sicoob. Dinheiro que fortalece a economia local, as pequenas e médias empresas e a própria comunidade.

**R\$ 8,3** bilhões

em economias geradas para nossos cooperados

## VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

### GRI 201-1

O Demonstrativo do Valor Adicionado (DVA) apresenta a riqueza gerada por nossas operações e sua respectiva distribuição no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O DVA possibilita que as partes interessadas conheçam a nossa contribuição para o desenvolvimento socioeconômico por meio da criação de valor para cooperados, empregados, fornecedores, governo (sociedade em geral) e comunidades locais. As destinações obrigatórias, a distribuição de sobras aos cooperados e outras destinações para o fortalecimento de nossas cooperativas são aprovadas pelos membros nas Assembleias Gerais Ordinárias, órgão supremo de decisão no Sicoob. O DVA foi elaborado com base nas Demonstrações Financeiras Combinadas do Sicoob, auditadas por terceira parte e em conformidade com as recomendações de divulgação da GRI.

SICOOB	Em milhares de reais		
	2018	2019	2020
<b>DVA - Demonstração do Valor Adicionado</b>			
<b>Receitas</b>	<b>12.619.868</b>	<b>13.285.737</b>	<b>13.060.711</b>
(-) Despesas da intermediação financeira	3.334.071	3.354.241	2.102.935
(-) Insumos adquiridos de terceiros (Despesas administrativas)	2.143.178	2.485.400	2.531.877
<b>(=) Valor adicionado bruto</b>	<b>7.142.619</b>	<b>7.446.096</b>	<b>8.425.899</b>
(-) Depreciação e amortização	205.674	240.596	281.731
<b>(=) Valor adicionado líquido produzido pela Entidade</b>	<b>6.936.945</b>	<b>7.205.500</b>	<b>8.144.168</b>
(+) Valor adicionado recebido em transferência (Resultado de participações em controladas e coligadas)	51.278	50.111	83.410
<b>(=) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>6.988.223</b>	<b>7.255.611</b>	<b>8.227.578</b>
Distribuição do valor adicionado:			
<b>Pessoal</b>	<b>3.224.016</b>	<b>3.619.208</b>	<b>3.898.830</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	<b>475.462</b>	<b>408.839</b>	<b>465.607</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros (aluguéis)</b>	<b>202.600</b>	<b>232.268</b>	<b>271.543</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>	<b>3.086.145</b>	<b>2.995.296</b>	<b>3.591.598</b>
Juros sobre Capital Próprio	570.950	596.001	361.727
Dividendos	10.881	6.078	7.649
FATES - Fundo de Assistência Técnica, Educ. e Social	130.461	179.710	283.922
<b>Valor Econômico Retido</b>	<b>2.373.853</b>	<b>2.213.507</b>	<b>2.938.300</b>



## TEMA MATERIAL

# MUDANÇAS CLIMÁTICAS

**NOSSO COMPROMISSO: APOIAR E ESTIMULAR OS COOPERADOS NA TRANSIÇÃO PARA UMA ECONOMIA MAIS SUSTENTÁVEL E CIRCULAR.**

**PRIORITÁRIO PARA:** Comunidades | Diretoria Executiva | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Parceiros



Correlação do Tema Material com o Planejamento Estratégico 2020-2030

Dimensão Orientadora: **CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE**

## RELEVÂNCIA DO TEMA GRI 102-15

Há uma preocupação global com o aumento da temperatura da superfície da Terra, que está crescendo em ritmo acelerado nas últimas décadas. O aquecimento global apresenta riscos para a vida, para os ecossistemas e para as economias. A ciência do clima nos diz que um aquecimento adicional é inevitável na próxima década e nas posteriores, demandando medidas urgentes para evitar o aumento da temperatura. Nesse cenário, as instituições financeiras devem atuar para administrar suas exposições aos riscos climáticos e ajudar a financiar uma agenda mais verde, a qual será fundamental para mitigar o impacto do aquecimento global.

Nesse contexto, o ambiente regulatório também está evoluindo para criar mecanismos de proteção aos riscos financeiros associados às mudanças climáticas a fim de estimular uma economia mais verde e se

alinhar aos esforços globais de sustentabilidade. Os reguladores bancários em todo o mundo estão formalizando novas regras para a gestão de risco climático e pretendem instituir testes de estresse exigentes nos próximos anos para as instituições financeiras.

No ambiente de negócios do Sicoob, nossos stakeholders destacam a necessidade de ofertar produtos e serviços, principalmente a disponibilidade de crédito, para apoiar nossos cooperados na transição para uma economia mais sustentável e circular, sobretudo na carteira de pessoa jurídica e do agronegócio, buscando soluções que facilitem a adoção de novas tecnologias para mais eficiência no uso de recursos, na geração de energia, na circularidade e nas práticas de agricultura sustentável.

## COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

### A sustentabilidade evoluiu de ideais aspiracionais para soluções reais. Por isso, estamos fazendo o que sabemos melhor: dialogar, financiar, aconselhar e inovar.

As finanças têm papel relevante para alcançar um modelo de desenvolvimento econômico, produção e consumo que esteja em harmonia com os limites ambientais e, ao mesmo tempo, contribua para a redução das desigualdades. A transição para um modelo econômico mais sustentável e circular requer investimentos e torna as instituições financeiras grandes impulsionadoras desse desafio que envolve diversas partes interessadas, razão pela qual as finanças sustentáveis continuam ganhando força em todo o mundo com um papel cada vez mais importante na redefinição das atividades econômicas.

Nesse contexto, a alocação de recursos ao setor produtivo pode desencadear impactos significativos, positivos ou negativos, no planeta e na sociedade, decorrentes das atividades financiadas. Como instituição fi-



nanceira, devemos compreender a extensão desses impactos, gerenciá-los e assumir as responsabilidades sobre os riscos sociais, ambientais e climáticos associados às externalidades da nossa carteira de crédito. No centro de nossos esforços, estamos construindo, junto às cooperativas Sicoob, ações e estratégias para aproveitar os mercados, aprofundar nossas capacidades e impulsionar a inovação com o intuito de apoiar a transição para uma economia mais circular e de baixo carbono. Nossa missão como sistema de cooperativas financeiras é gerar soluções adequadas e sustentáveis aos cooperados e às suas comunidades.

Aplicamos o princípio da precaução e nossa Política de Responsabilidade Socioambiental nas operações de crédito que realizamos. Nosso gerenciamento de risco socioambiental consiste na identificação, na classificação, na avaliação e no tratamento dos riscos com possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) sistêmica adere à Resolução CMN nº 4.327/2014, adotada por todas as entidades Sicoob. Por sua vez, a PRSA apresenta princípios e diretrizes que norteiam as ações socioambientais do Sicoob, complementada pelos manuais de procedimentos internos.

Nosso processo de gerenciamento de riscos socioambientais consiste na avaliação dos impactos potencialmente negativos em relação aos riscos sociais, ambientais e de reputação, utilizando como base os critérios de elegibilidade à avaliação dos riscos dessa natureza. Os aspectos considerados nas análises são:

- pessoas (físicas ou jurídicas) autuadas por crime ambiental;
- empregadores envolvidos em atos de exploração de trabalhadores ou submissão destes a condições análogas à escravidão;
- exploração de mão de obra infantil ou exploração infantil de qualquer natureza;
- setores de negócios com maior exposição ao ris-

co socioambiental;

- linhas de empréstimos e financiamentos de maior exposição ao risco socioambiental;
- valor de saldo devedor em operações de crédito de maior exposição ao risco socioambiental.

Avaliamos os riscos socioambientais na relação com os fornecedores. No âmbito do CCS, incluímos previsões contratuais referentes à sustentabilidade e recomendamos o mesmo procedimento às cooperativas centrais e às cooperativas singulares. A cláusula contratual específica é uma obrigação para que os fornecedores se comprometam a proteger e a preservar o meio ambiente e a evitar quaisquer práticas que acarretem danos. As obrigações incluem, ainda, que os fornecedores conduzam seus negócios observando as normas legais e regulamentares vigentes nas esferas federal, estadual e municipal.

Monitoramos a efetividade de nossa análise de riscos socioambientais por meio de auditoria interna de RSA, as quais foram realizadas nos últimos cinco exercícios (2016 a 2020), não tendo sido identificados apontamentos relevantes quanto à qualidade dos controles de gerenciamento do risco socioambiental.

Nossos processos de avaliação dos riscos socioambientais serão aperfeiçoados para atender à nova agenda de sustentabilidade proposta pelo Banco Central do Brasil ao mercado financeiro. O aperfeiçoamento da Política de Responsabilidade Socioambiental, com a inclusão do tema Mudanças Climáticas pelo regulador, demandará novas estratégias do mercado e o aprimoramento das estruturas de gerenciamento de riscos e controles nas instituições financeiras. Essa mudança representa um grande avanço do comprometimento de todos os agentes de mercado com o desenvolvimento econômico sustentável. No conjunto das novas estratégias, reestruturaremos nossas divulgações sobre a análise de riscos e oportunidades relacionados às questões climáticas conforme as recomendações da TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

## Crédito Sustentável

Nossas linhas próprias de créditos sustentáveis são criadas pelas cooperativas em suas regiões de atuação de acordo com o perfil da cadeia produtiva e as necessidades locais. Bastante diversificadas, elas se destinam a projetos de energia limpa e renovável, eficiência energética, edificações sustentáveis, tecnologias e equipamentos que promovam a redução de emissões e de resíduos e soluções de economia circular. Na agricultura, há os investimentos destinados à regeneração dos sistemas naturais, como preservação de nascentes, reflorestamento e recuperação de

### Valorizamos e apoiamos o trabalho de empresas, organizações e pessoas que procuram, com a sua atividade, beneficiar as pessoas e o planeta.

áreas degradadas. Nossas cooperativas mantêm o diálogo com as comunidades e os cooperados para identificarem as demandas locais e desenvolverem linhas específicas e atrativas para pessoas físicas e jurídicas e para o agronegócio.

Conforme aponta o Censo Social Sicoob 2020, especificamente no que se refere à adoção de fontes de energia limpa, 70% de nossas cooperativas já possuem soluções, por exemplo, para aquisição de energia fotovoltaica. Com relação à eficiência energética, 38% de nossas cooperativas trabalham com linhas de crédito para aquisição de equipamentos domésticos, industriais, móveis, implementos agrícolas e outros que propiciem melhoria no consumo de energia. Esse índice representa um crescimento de 12% em relação ao levantamento feito em 2019.

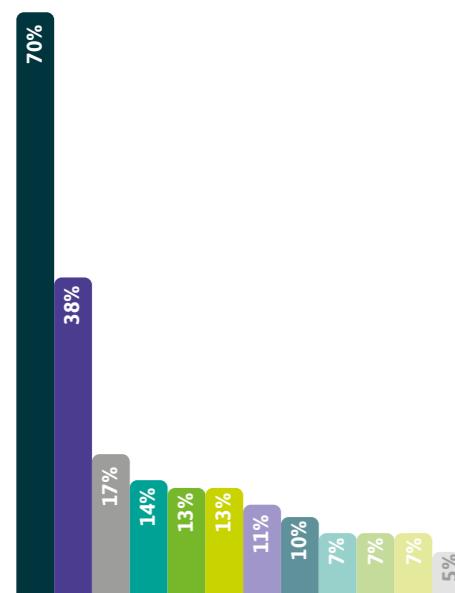
Diversas soluções têm sido compartilhadas e ganhado destaque em nosso Sistema, como o Consignado Verde, ofertado pelo Sicoob AC Credi. A linha de crédito incentiva e viabiliza projetos que têm impacto positivo no meio ambiente. Ela permite o financiamento de até 100% de projetos que reduzam a emissão de poluentes e resíduos e que são classificados como “amigos do meio ambiente”. A linha pode ser utilizada para aquisição de carros elétricos, geração de energia fotovoltaica, instalação de kit-gás em veículos, projetos de redução de consumo de energia elétrica, entre outros, e traz inúmeros benefícios que vão desde proteção ao meio ambiente, baixa manutenção, retorno do investimento, valorização de bens imóveis até economia na conta de energia.

Nas linhas que são repasses, disponibilizamos o Pronaf Eco aos nossos cooperados enquadrados como pequenos produtores rurais. Esse financiamento é para atividades que visam à sustentabi-

lidade na agricultura, como implantação de sistema hidroenergético, aquisição de tecnologias de energia renovável, tecnologia ambiental, projetos de adequação ambiental, implantação de viveiro e outros que atendam aos critérios de elegibilidade do governo.

Aos produtores rurais disponibilizamos os programas Agricultura de Baixo Carbono (ABC) e Inovagro. O ABC tem como objetivo financiar práticas sustentáveis de produção visando à redução da emissão de gases de efeito estufa e do desmatamento, ao aumento da produção agropecuária em bases sustentáveis, à adequação das propriedades rurais à legislação ambiental e ao estímulo à recuperação de áreas degradadas. O programa Inovagro tem como um de seus objetivos financiar a implantação de sistemas para geração e distribuição de energia alternativa à eletricidade convencional para consumo próprio, como as energias eólica, solar e de biomassa.

## Soluções financeiras em negócios sustentáveis ofertadas pelas cooperativas Sicoob



Censo Social Sicoob 2020

## Consórcio para investimentos sustentáveis

O Sicoob Consórcios possibilita a aquisição de bens sustentáveis, tais como kits solares (painéis fotovoltaicos, inversores e/ou módulo solar e estrutura de fixação solar) e bicicletas elétricas. As modalidades atendem aos cooperados pessoas físicas, jurídicas e produtores rurais, inclusive aos não cooperados. Nosso consórcio de bens, móveis e duráveis pode ser usado para, entre outros exemplos, a aquisição de gerador de energia solar ou eólica, equipamentos de tratamento de água e esgoto, aquecedor solar para água, iluminação de LED, drones para uso na agricultura de precisão e equipamentos de captação e reuso da água — isso tudo com o benefício ao cooperado de usufruir da menor taxa do mercado. Além deles, nossos consórcios são destinados ao público não cooperado.

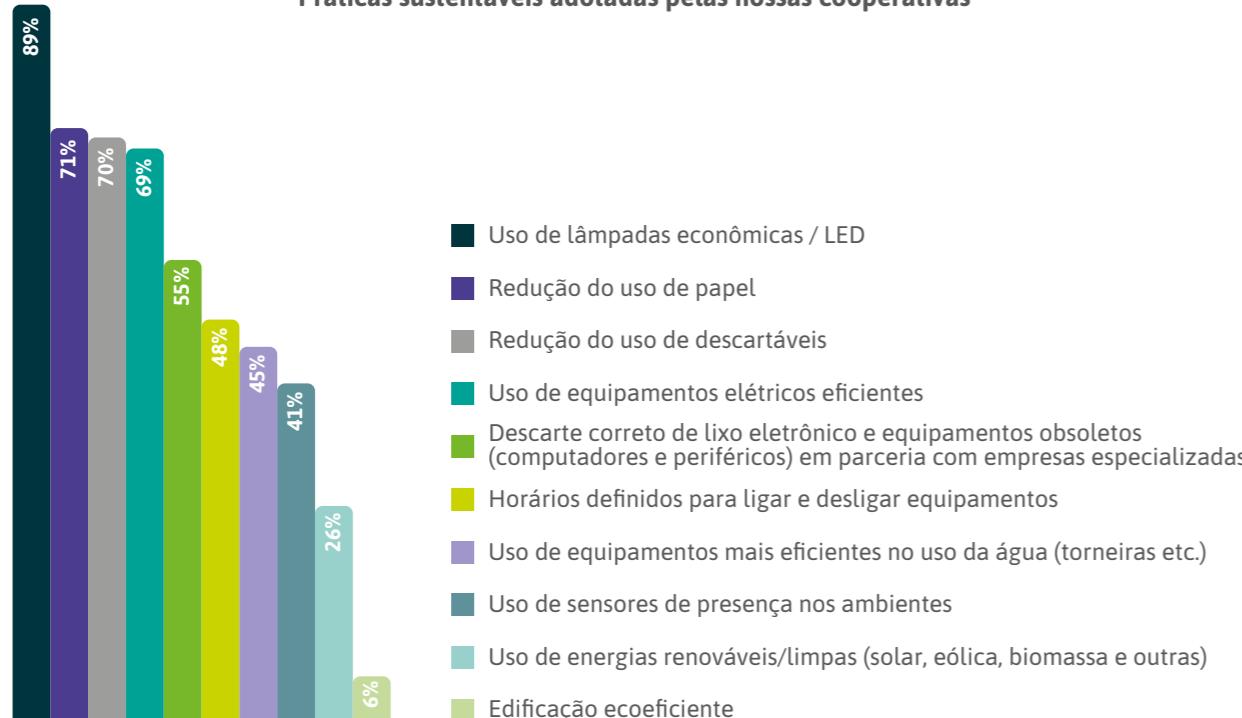
## Tecnologia para estimular o consumo consciente

Nosso aplicativo Moob, além de ser a nossa plataforma mobile de relacionamento com o cooperado, possibilita o relacionamento entre cooperados. Nele, nossos milhões de cooperados participam de uma comunidade virtual de negócios. Pelo app, estimulamos o consumo sustentável por meio da negociação de bens e de produtos entre os cooperados. Na plataforma, os usuários podem postar anúncios de seus bens à venda e realizar a negociação com os interessados. O Sicoob facilita a transação de compra e venda ao ofertar crédito e condições facilitadas diretamente aos interessados em realizar as compras.

## Iniciativas para reduzir a pegada ambiental das próprias operações

Embora os impactos significativos de nossos negócios venham das externalidades geradas pelo crédito, consideramos em nosso escopo de sustentabilidade os impactos de nossas próprias operações. Nossas cooperativas têm intensificado a adoção de práticas que tornam o dia a dia mais sustentável. As iniciativas são relacionadas principalmente à eficiência energética, à redução do uso de recursos e/ou o reuso. Quanto ao uso de recursos, as iniciativas relacionadas a horários definidos para ligar e desligar equipamentos evoluiu de 42% em 2019 para 48% em 2020, e a adoção de equipamentos mais eficientes no uso da água foi de 36% para 45%. As práticas de redução dos impactos das operações estão se consolidando em todas as nossas operações.

### Práticas sustentáveis adotadas pelas nossas cooperativas



Censo Social Sicoob 2020

## Recolhimento de equipamentos eletrônicos e ATM

A maioria das nossas cooperativas possui programas permanentes de descarte de equipamentos eletrônicos. O recolhimento é feito por empresas parceiras especializadas, que dão a destinação adequada. No que se refere à compra de ATM para substituição dos equipamentos de autoatendimento obsoletos, nossos contratos de aquisição têm cláusulas de responsabilidade assumidas pelo próprio fornecedor, que deve recolher e destinar corretamente os equipamentos substituídos.

## Redução de uso de papel

As transações digitais e a otimização dos processos por meio da digitalização estão reduzindo os impactos ao meio ambiente ocasionados pela produção, pelo uso e pelo descarte dos materiais, principalmente do papel. Como efeito em cadeia, o uso de outros insumos relacionados, como envelopes para transporte, bobinas, manutenção de impressoras,

toner, malotes, entre outros, está reduzindo. Além do meio ambiente, essa redução tem um impacto econômico que beneficia diretamente os cooperados. Para o uso consciente de recursos, mantemos campanhas internas frequentes, inclusive as que incentivam os cooperados a adotar as faturas digitais.

## Educação pela Sustentabilidade

Em nossa Agenda Sistêmica de Sustentabilidade, pretendemos incluir ações de educação e conscientização sobre riscos socioambientais entre as iniciativas de apoio aos cooperados, especialmente para as pessoas jurídicas e os produtores rurais. Os desafios da agenda climática e da responsabilidade socioambiental precisam de suporte educacional para que todos os atores envolvidos deem sua real contribuição ao desenvolvimento sustentável. Ações nesse sentido serão simultaneamente benéficas para o Sicoob e para os cooperados.



## ATUAÇÃO ESTRATÉGICA E UNIÃO DE ESFORÇOS NO ENFRENTAMENTO À PANDEMIA.

Quando a pandemia do novo coronavírus começou a se espalhar pelo mundo, ela rapidamente causou impactos socioeconômicos significativos por seus efeitos nos negócios, na renda dos indivíduos e, principalmente, na saúde, no bem-estar e no modo de vida das pessoas em todo o planeta. Os esforços de resposta à crise envolveram uma grande variedade de intervenções públicas e privadas para aliviar a escassez de suprimentos médico-hospitalares, aumentar a resiliência de negócios e apoiar as pessoas nos eventos que se seguiram. Entre os planos de respostas imediatas, a continuidade de atividades produtivas, a preservação de empregos e a segurança de empregados exigiram medidas eficazes para minimizar os impactos socioeconômicos da crise sanitária global.

Desde o início da pandemia, o Sicoob implementou uma série de medidas emergenciais para apoiar empregados, cooperados e comunidades. No Centro Cooperativo Sicoob (CCS), foi instalado o Comitê de Crise e uma Central de Operações que coordenou, junto às cooperativas, os aspectos estratégicos, operacionais, negociais e prudenciais com o intuito de preservar a segurança dos trabalhadores, bem como de oferecer atendimento e suporte aos cooperados com unicidade e tempestividade.

***“Em um ano difícil devido à pandemia, a atuação do Sicoob diante das comunidades e do Sistema Financeiro Nacional se tornou mais forte. Somos uma das instituições que mais ajudaram os pequenos negócios com crédito a taxas justas. Além disso, auxiliamos os demais cooperados a passar por esse momento delicado. As cooperativas são essenciais para equilibrar a balança, promover justiça financeira e prosperidade nos quatro cantos do país.”***

**Marco Aurélio Almada –Presidente do CCS**

### AÇÕES COORDENADAS NO CCS

Todos os cuidados com a saúde dos empregados foram potencializados desde o início da pandemia. O CCS adotou um protocolo rigoroso baseado nas recomendações de autoridades governamentais e sanitárias para assegurar a proteção daqueles que se dedicam ao Sicoob, bem como de seus familiares. As medidas adotadas estão descritas a seguir.

#### Comunicação

Por meio dos canais digitais internos, foram publicados comunicados sobre a conscientização e a prevenção da Covid-19. Reforçamos a importância do isolamento social, do uso de máscara, da higienização das mãos e da vacinação. Além disso, fizemos boletins com os casos de Covid-19 no CCS. Já nos canais físicos, foram realizadas sinalizações com a finalidade de enfatizar a assepsia das mãos, a atenção à restrição da capacidade dos elevadores e os cuidados em espaços coletivos, como refeitórios e cozinhas.

#### Adaptações no ambiente de trabalho

Muitas ações foram desenhadas e implementadas, tais como:

- sinalização e reorganização do layout das estações de trabalho e dos ambientes de uso coletivo;
- disponibilização de álcool 70% nesses espaços;
- restrição do acesso de visitantes, fornecedores e consultores externos às sedes do CCS, exceto para serviços que afetassem a continuidade do negócio;
- restrição da capacidade dos elevadores;
- manutenção das portas das salas abertas, exceto em caso de necessidade de sigilo de informações, assim como das janelas para promover a ventilação dos ambientes;
- reforço das medidas de assepsia em todos os ambientes e manutenção das estações de trabalho apenas com os objetos necessários, facilitando o trabalho das equipes de limpeza;
- desinfecção do ambiente sempre que confirmado

um caso de Covid-19;

- utilização de tapetes sanitizantes em todas as entradas das sedes do CCS;
- disponibilização de máscaras a todos os empregados em trabalho presencial;
- adaptação da marcação do ponto biométrico para o eletrônico;
- instalação de divisórias em acrílico em ambientes compartilhados para refeição.

#### Trabalho presencial

Desde o início da pandemia, o CCS reduziu as atividades presenciais em suas sedes para o contingente mínimo necessário. Apenas estão autorizados a frequentar as sedes do CCS empregados e terceirizados cuja atuação em regime presencial seja absolutamente imprescindível para assegurar a normalidade dos serviços sob sua responsabilidade.

Para frequentar as sedes do CCS, foi preciso respeitar rigorosamente todas as medidas de segurança previstas em nosso protocolo, tais como:

- utilização correta de máscara de proteção facial durante toda a sua permanência, inclusive na estação de trabalho;
- aferição da temperatura na entrada e na saída;
- orientação para manutenção de distanciamento social de, no mínimo, 1,5m;
- orientação para higienização correta das mãos sempre que houver contato com superfícies comuns.

#### Suspeita de contaminação

O empregado ou terceirizado que apresentar qualquer sintoma de febre, resfriado, gripe ou suspeita de Covid-19, mesmo que esteja em regime remoto, deve informar imediatamente ao gestor imediato. Caso o colaborador com suspeita esteja em regime presencial ou tenha frequentado as sedes do CCS nos últimos 5 (cinco) dias, ele deve informar as pessoas com as quais teve contato no ambiente de trabalho

e nos locais acessados durante sua permanência. Além disso, tanto o colaborador quanto as pessoas com quem ele teve contato deverão ser afastados imediatamente para o regime de trabalho remoto, e os espaços frequentados pelo profissional sob suspeita deverão ser imediatamente isolados.

### Casos confirmados de Covid-19

Ao confirmar a contaminação pelo novo coronavírus, o empregado ou terceirizado deve informar imediatamente e manter isolamento social por um período mínimo de 14 dias. Quando um caso confirmado é identificado, é providenciada a desinfecção dos ambientes acessados pelo empregado e são solicitados exames para aqueles que foram expostos a eles, além de ser feito um acompanhamento do empregado contaminado.

### Grupos de risco

Desde o início da pandemia, o CCS adota a diretriz de manter em regime de trabalho remoto empregados e terceiros pertencentes ao grupo de risco, abrangendo maiores de 60 anos, grávidas, lactantes, diabéticos, hipertensos, pessoas em tratamento de algum tipo de câncer, com problemas cardíacos, respiratórios ou com qualquer outra condição que se agrave com o contágio, além daqueles que residem com pessoas que se enquadram nessas características.

### Outras condutas adotadas:

Para garantir a proteção de todos que se dedicam ao Sicoob, foram tomadas ainda as seguintes condutas:

- afastamento imediato de estagiários e jovens aprendizes desde o início da pandemia;
- suspensão das viagens corporativas;
- substituição das reuniões presenciais por videoconferências;
- cancelamento de eventos corporativos e treinamentos presenciais;
- autorização de reembolso dos gastos com combustível e para aplicativos de transporte – com limite semanal no valor oferecido – para empregados em trabalho presencial que dependem de transporte público.

Para que todos os empregados estejam alinhados, foram definidas e divulgadas pelo CCS as diretrizes adotadas durante a pandemia com previsão do Termo Aditivo de Contrato de Trabalho. Entre elas, estão inclusas a implementação da Cartilha com orientação para o uso de equipamentos corporativos no trabalho remoto, a retirada de cadeiras com o objetivo de garantir a saúde ergonômica dos empregados, a realização on-line da ginástica laboral duas vezes ao dia a fim de assegurar a saúde física e ergonômica dos empregados e a aplicação de uma pesquisa aos empregados para avaliar questões relacionadas a saúde, bem-estar e adaptação ao trabalho remoto. Os resultados foram utilizados como plano de ação da área de Gente e Cultura.

Junto a essas práticas, foi realizada uma pesquisa sistemática para mapeamento de um panorama sistêmico frente à Covid-19.

## AÇÕES COORDENADAS LOCALMENTE EM BENEFÍCIO DE NOSSAS COMUNIDADES

### Atuação das cooperativas Sicoob para mitigar os efeitos da pandemia de Covid-19 na vida da comunidade e dos cooperados.

Cooperação, pertencimento, responsabilidade social e justiça financeira são valores que constituem o DNA do Sicoob. Por meio de suas cooperativas singulares e de entidades de segundo e terceiro níveis, o Sicoob vem atuando junto à comunidade no enfrentamento dos desafios socioeconômicos contemporâneos da Covid-19.

As medidas adotadas foram mapeadas por meio do Censo Social Sicoob 2020, que contou com a par-

ticipação de 302 cooperativas centrais e singulares. Entre os levantamentos, foi possível verificar a boa aceitação ao formato remoto de trabalho, com 10.863 empregados no sistema home office durante a pandemia. Mesmo com os impactos sofridos, o quadro de pessoal foi ampliado. As políticas de apoio a casos suspeitos e/ou infectados, incluindo os familiares, tiveram alta participação, totalizando 74%. Esses e outros dados confirmam a adesão a ações de contenção ao avanço do novo coronavírus, como a suspensão de reuniões presenciais, as restrições de viagens, entre outras.

### Ações realizadas por cooperativas centrais e singulares

87%

implementaram políticas de home office durante pandemia

83%

implementaram políticas e/ou orientações sobre restrições a viagens.

10,8 MIL

empregados atuaram remotamente.

74%

implementaram políticas de apoio a casos suspeitos de contaminados e/ou infectados, incluindo familiares.

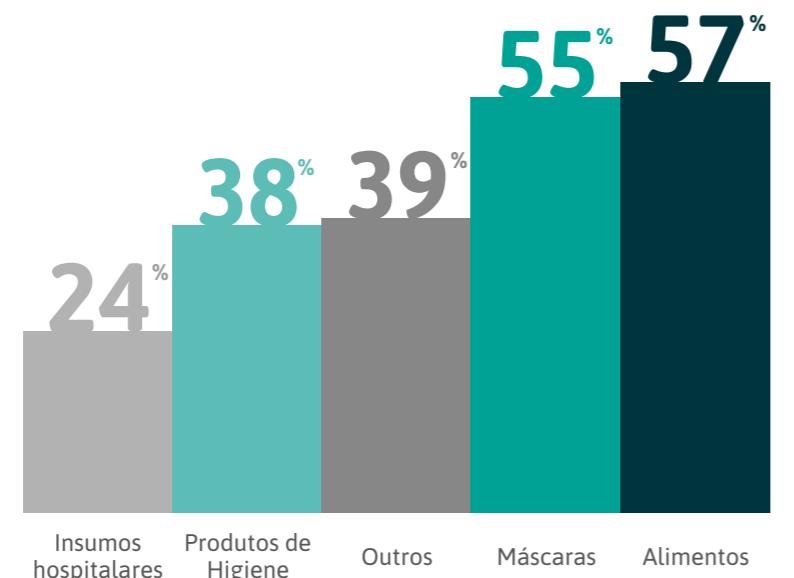
81%

implementaram políticas ou publicaram orientações sobre restrições e protocolos de participação de empregados em eventos e/ou reuniões presenciais.

44%

participaram de programas voltados ao suporte a vítimas da Covid-19.

## Representatividade das cooperativas que realizaram doações - por item doado



## OUTRAS AÇÕES REALIZADAS

**26%** contribuíram financeiramente para a ampliação da infraestrutura local de saúde.

**38%** mobilizaram parceiros e outros atores locais em ações de contenção ao avanço do novo coronavírus.

**64%** implementaram iniciativas de conscientização sobre medidas preventivas à Covid-19.

**49%** participaram de programas de estímulo econômico local, seja de iniciativa sistêmica ou própria.

**52%** de nossas cooperativas realizaram trabalho voluntário em ações sociais voltadas às comunidades.

**51%** realizaram ações de educação financeira para cooperados e não cooperados com o objetivo de orientar pequenos negócios, autônomos e pessoas físicas (especialmente as de baixa renda ou mais vulneráveis) na gestão de suas finanças durante a pandemia.

Desde o início da pandemia, o Sicoob doou mais de R\$ 10,2 milhões em insumos hospitalares, como ventiladores mecânicos (respiradores), equipamentos de proteção individual (EPIs), produtos de higiene e limpeza, máscaras, álcool em gel, fraldas descartáveis infantis e adultas, além de alimentos para várias instituições sociais e, ainda, equipagem de ambulâncias, entre outras necessidades emergentes.

## MEDIDAS PARA AUMENTAR A RESILIÊNCIA DE NOSSOS COOPERADOS DURANTE A PANDEMIA

Em 2020, editamos medidas em caráter emergencial para ampliar o acesso ao crédito e estender os prazos de pagamento. O principal objetivo foi o de prestar assistência financeira aos segmentos mais expostos aos impactos socioeconômicos ocasionados pela pandemia. Elas incluíram condições especiais de prazos e taxas de juros reduzidas para os cooperados.

Disponibilizamos novas linhas para que as cooperativas ampliassem a oferta de crédito em suas regiões de acordo com o perfil econômico e as necessidades específicas de cada localidade. Ao mesmo tempo, renegociamos os pagamentos das prestações de Capital de Giro, Rural e Empresarial seguindo o mesmo prazo concedido pelas cooperativas.

Prorrogamos as parcelas das operações e aumentamos as concessões de crédito com recursos próprios e taxas reduzidas. Garantimos apoio integral às medidas emergenciais do Governo Federal para o repasse de recursos do BNDES no âmbito dos Programas Emergenciais (PESE, Pronampe e PEAC), linhas de Renegociação Emergencial para prorrogação de prestações das operações do BNDES Automático, Finame e Cartão.

Implementamos, com recursos próprios, programas emergenciais direcionados a pessoas jurídicas, como o financiamento da folha de pagamento e a redução de taxas do crédito consignado em folha de pagamento tanto para funcionários públicos quanto para a iniciativa privada.

Foram abertas pautas para renegociação de operações de crédito, redução ou isenção de taxas e tarifas.

Nesse período, atuamos com ênfase na concessão de créditos a micro, pequenas e médias empresas dentro do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), do

Programa Emergencial de Acesso ao Crédito (PEAC/FGI), além da atuação em parceria com o Sebrae e o fundo garantidor (FAMPE).

Em linhas emergenciais, repassamos R\$ 5,5 bilhões aos cooperados para aumentar sua resiliência aos impactos sofridos durante a pandemia.

Prorrogamos prazos e realizamos reestruturações de operações em andamento dando às cooperativas flexibilidade para analisar limites não aprovados caso a caso. As ações de cobrança e de negativação de devedores inadimplentes foram temporariamente suspensas.

No Crédito Rural, as operações de repasse com funding do Banco Sicoob (DIR, LCA, RPL, Poupança e Funcafé) e as realizadas com recursos próprios das cooperativas tiveram as parcelas renegociadas pelo período de 12 meses, a contar do vencimento original das parcelas, mantendo a mesma taxa inicialmente contratada pelo cooperado. Nos Programas Agropecuários, foram atendidas as solicitações de prorrogação de parcelas.

As regras para a obtenção do incentivo financeiro nas liberações de recursos controlados do crédito rural foram flexibilizadas a fim de que as cooperativas singulares auferissem o maior comissionamento sem se preocupar com o atingimento das metas.

Em relação ao Crédito Imobiliário, prorrogamos os períodos de carência para financiamentos com os valores diluídos e incorporados nas prestações subsequentes, não havendo o aumento de prazo do contrato. Nos empréstimos consignados, quando verificada a redução da capacidade de pagamento dos tomadores, foi autorizado o refinanciamento. No

**R\$ 5,5  
BILHÕES  
EM LINHAS  
EMERGENCIAIS**

conjunto de medidas, ainda renegociamos os financiamentos de Cotas–Partes entre abril e setembro/20.

**O Sicoob ampliou os benefícios financeiros aos cooperados com adequações e ajustes em produtos e serviços. Durante os períodos mais críticos da pandemia, proporcionamos maior liquidez aos negócios e mais tranquilidade aos cooperados.**

## Consórcios

Reduzimos em 10% a taxa de administração entre os meses de abril e agosto de 2020, período inicial das ondas da pandemia. Ao mesmo tempo, flexibilizamos as condições para aquisição de novas cotas de consórcios. Quanto às cotas não contempladas, os cancelamentos foram realizados para casos de inadimplências superiores a 180 dias ou seis parcelas. Para as cotas contempladas, os registros somente foram realizados nos cadastros restritivos após 90 dias de inadimplência.

## Seguros

Mesmo estando prevista a exclusão em casos de pandemia nas condições gerais dos seguros de vida, o Sicoob Seguradora decidiu por liberalidade incluir a cobertura de morte decorrente da Covid-19.

Durante o ano de 2020, foram pagos mais de R\$ 27 milhões em indenizações, cumprindo o propósito de levar proteção aos nossos cooperados.

## Cartões Sicoobcard

No início da pandemia, estendemos o prazo dos cartões que expirariam nos meses entre março e junho

para 31 de julho de 2020 com o intuito de evitar qualquer intercorrência na realização de compras. Os cooperados com cartão provisório tiveram a data de validade estendida de 90 para 180 dias. O titular que estivesse com o cartão físico bloqueado pôde gerar um cartão para realizar compras on-line sem necessidade de ir ao Posto de Atendimento. Os cooperados ganharam 50% de valorização dos pontos do cartão para resgate em crédito na fatura e abatimento do saldo devedor. No caso de faturas não pagas, disponibilizamos outras opções de crédito de modo a deixar o limite livre no cartão de crédito do cooperado. Todas as operações estão em constante monitoramento para que sejam pontualmente revisadas em casos de transações negadas em compras on-line e na Área da Saúde.

## Sipag

Para a Sipag — maquininha de débito e crédito do Sicoob —, editamos diversas medidas de apoio aos credenciados, como a redução do piso da taxa de antecipação de recebíveis de 0,80% a.m. para 0,50% a.m. por tempo indeterminado. Outra delas foi a suspensão temporária da exigência do faturamento mínimo de estabelecimentos com acordos de incentivo. No caso de cooperados afetados pela pandemia, o Banco Sicoob garantiu apoio a cooperativas que franquearam o custo total de aluguel da Sipag com o reembolso de 80% da despesa assumida pela cooperativa, ou seja, 80% custeado pelo CCS e 20% pela cooperativa. Essa ação está em vigor até os dias atuais. Adicionalmente, foram identificados 11 mil estabelecimentos usuários da Sipag que sofreram expressiva redução de faturamento no mês de março/20 em comparação com fevereiro/20. Para eles, houve isenção da cobrança de aluguel da maquininha entre os meses de abril e julho de 2020.





Tópico	Resposta	Tópico	Resposta
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
<b>102-1</b> Nome da organização	Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – Sicoob	<b>102-12</b> Iniciativas externas	Por meio do Instituto Sicoob somos signatários do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de valores fundamentais e práticas internacionalmente aceitas em direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Subcomissões e comissões executivas em que participamos na Febraban: Subcomissão de Risco de Crédito. Subcomissão de Prevenção à Fraude Eletrônica. Subcomissão de Prevenção à Fraude Documental. Subcomissão de PLD/FT. Grupo de Trabalho – GT de Quebra de Sigilo Bancário.
<b>102-2</b> Principais marcas, produtos e serviços	Páginas 26 e 27 <a href="#">[link]</a>	<b>102-13</b> Participação em associações	Por meio do Banco Sicoob, participamos de associações e organizações relacionadas ao setor de atuação. Entre elas, destacam-se as instituições a seguir: Associação Brasileira de Bancos (ABBC); Associação Brasileira de Direito e Economia (ABDE); Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP); Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI); Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ANBIMA); Associação de Bancos (ASBAN); Confederação Internacional dos Bancos Populares (CIBP); Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN); Instituto Capitalismo Consciente Brasil (ICCB). Localmente nossas cooperativas centrais e singulares participam de associações e organizações que representam setores da economia local e/ou interesses da Sociedade Civil.
<b>102-3</b> Localização da sede da organização	SIG Quadra 6 Lote 2080 SIG, St. Sudoeste, Brasília – DF   Brasil	<b>102-14</b> Declaração do principal tomador de decisão da organização	Página 10 <a href="#">[link]</a>
<b>102-4</b> Localização das operações da organização	Página 14 <a href="#">[link]</a>	<b>102-15</b> Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Páginas 77, 113, 119, 157, 165, 191 <a href="#">[link]</a>
<b>102-5</b> Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	O Sicoob tem seu regime jurídico regulamentado pela Lei nº 5764/71, que define a cooperativa de crédito como uma sociedade de pessoas, com personalidade jurídica própria, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída para fornecer crédito, captar depósitos e prestar serviços aos seus cooperados. Por ser considerada instituição financeira pela Lei Complementar nº 130/2009 que dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e, portanto, integrante do Sistema Financeiro Nacional, seu funcionamento e regulamentação são definidos pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e sua fiscalização exercida pelo Banco Central do Brasil (BCB).	<b>ESTRATÉGIA</b>	
<b>102-6</b> Mercados em que a organização atua	Páginas 26 e 27 <a href="#">[link]</a>	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Página 108 <a href="#">[link]</a>
<b>FS 6</b> Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte e setor.	Página 31 <a href="#">[link]</a>	<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>	
<b>102-7</b> Porte da organização	Página 14 <a href="#">[link]</a>	<b>102-17</b> Acordos de negociação coletiva	Página 68 <a href="#">[link]</a>
<b>102-8</b> Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Página 52 <a href="#">[link]</a>	<b>102-18</b> Mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período deste Relatório.
<b>102-9</b> Cadeia de fornecedores da organização	Página 24 <a href="#">[link]</a> A relação com fornecedores é realizada de forma independente por nossas cooperativas centrais, cooperativas singulares e Confederação Sicoob, sendo que as cooperativas Sicoob priorizam os fornecedores locais como forma de apoiar o desenvolvimento local e regional, assegurando a concorrência leal e a igualdade de oportunidades. Sistematicamente compartilhamos e recomendamos a aplicação de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e Pacto de Ética nas relações com fornecedores. Neste relatório divulgamos o valor monetário total de gastos com fornecedores como demonstrado no DVA, na página 189. Entretanto, ainda não foi possível o levantamento do número de fornecedores com contratos vigentes em todo o nosso Sistema, classificados por tipo e localidade.	<b>102-19</b> Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução	Página 97 <a href="#">[link]</a>
<b>102-10</b> Mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período deste Relatório.	<b>102-20</b> Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução	Página 97 <a href="#">[link]</a>
<b>102-11</b> Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução	Página 97 <a href="#">[link]</a>	<b>102-21</b> Acordos de negociação coletiva	As negociações coletivas são coordenadas pelas áreas de Recursos Humanos de nossas cooperativas singulares, cooperativas centrais e Sicoob Confederação e seguem, rigorosamente, os padrões e os limites determinados pela legislação brasileira.



Tópico	Resposta
102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento Página 68
102-43	Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders Página 68
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders Página 68

## PRÁTICAS DE REPORTE

102-45	Todas as entidades incluídas nas Demonstrações Contábeis Combinadas. Nosso Relatório
102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos Página 68
102-47	Lista de tópicos materiais Página 68
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores Nosso Relatório
102-49	Mudanças em relação aos relatórios anteriores Nosso Relatório
102-50	Período coberto pelo relatório Nosso Relatório
102-51	Data do relatório anterior mais recente Nosso Relatório
102-52	Ciclo de emissão de relatórios Nosso Relatório
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório Nosso Relatório
102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização Nosso Relatório
102-56	Verificação externa Nosso Relatório

## TEMAS MATERIAIS

GOVERNANÇA	
103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 78
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 78
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 78
102-18	Estrutura de governança da organização Página 85

Tópico	Resposta
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês Página 88
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês Página 88
102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança Página 88
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção Página 98
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção Página 100
FS 9	Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e procedimentos de avaliação de risco Página 108

## SEGURANÇA E PRIVACIDADE

103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 114
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 114
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 114
418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes Página 115

## CIDADANIA FINANCEIRA

103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 120
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 120
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 120
FS 13	Pontos de acesso em áreas de baixa população ou economicamente desfavorecidas Página 124
FS 14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas Página 136
FS 15	Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros Página 138
FS 16	Iniciativas para melhorar a educação financeira, por tipo de beneficiário Página 142



Tópico	Resposta
<b>ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS</b>	
103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 158 <a href="#">🔗</a>
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 158 <a href="#">🔗</a>
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 158 <a href="#">🔗</a>
Tema material sem correlação direta com outros tópicos GRI. As informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de impacto do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob 2020 e relatos apresentados pelas cooperativas Sicoob.	
<b>COMUNIDADES</b>	
103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 166 <a href="#">🔗</a>
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 166 <a href="#">🔗</a>
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 166 <a href="#">🔗</a>
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído Página 189 <a href="#">🔗</a>
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimento em infraestrutura e serviços oferecidos. Página 172 <a href="#">🔗</a>
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos Página 180 <a href="#">🔗</a>
FS 7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico, por linha de negócios, separados por finalidade. Página 180 <a href="#">🔗</a> Como entidade de economia social, sem fins lucrativos, nossa finalidade única é gerar benefício para nossos cooperados e as comunidades onde atuamos. Localmente, nossas cooperativas adequam linhas de crédito ao perfil local ofertando, inclusive, linhas destinadas a benefícios sociais específicos em suas áreas de atuação.
413-1	Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local Página 166 <a href="#">🔗</a> Consideramos “operações”, neste caso, todas as unidades que envolvem as sedes das cooperativas e suas respectivas unidades de atendimento (UAs). Em municípios com mais de uma UA consideramos como sendo uma única operação.

Tópico	Resposta
<b>MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>	
103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites Página 192 <a href="#">🔗</a>
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes Página 192 <a href="#">🔗</a>
103-3	Evolução da abordagem de gestão Página 192 <a href="#">🔗</a>
Tema material sem correlação direta com outros tópicos GRI. As informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de impacto do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob 2020 e relatos apresentados pelas cooperativas Sicoob.	

CENSO SOCIAL SICOOB 2020
Estudo realizado pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS), conduzido pelo Instituto Sicoob junto a todas as cooperativas centrais e singulares para o mapeamento das iniciativas sociais locais e regionais. Os resultados apresentados neste Relatório envolvem uma amostra de 78% do total de nossas cooperativas. O estudo é realizado a cada ciclo de emissão do Relatório de Sustentabilidade e continuamente aprimorado.

## EXPEDIENTE

### COORDENAÇÃO GERAL DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável  
[sustentabilidade@institutosicoob.org.br](mailto:sustentabilidade@institutosicoob.org.br)

### COORDENADORES

Luiz Edson Feltrim  
Emanuelle Moraes

### CONTRIBUÍRAM

Membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Lideranças e Empregados das Cooperativas Centrais e Singulares, Superintendentes e outros Empregados do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Cooperados, Comunidades, Órgãos Reguladores, Órgãos Setoriais, Órgãos do Governo, Parceiros, Fornecedores e Imprensa.

### PROJETO VISUAL

Comunicação Sicoob

### CONSULTORIA GRI, ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO, COORDENAÇÃO

### EDITORIAL E PROJETO GRÁFICO

Fulltime Consultoria de Negócios com Propósito  
[contato@fullonline.net](mailto:contato@fullonline.net)

### FOTOGRAFIAS

Acervo Sicoob e Bancos de Imagens

### COLABORARAM

SICOOB CENTRAL BA  
SICOOB CENTRAL CECREMGE  
SICOOB CENTRAL CECRESP  
SICOOB CENTRAL CREDIMINAS  
SICOOB CENTRAL ES  
SICOOB GOIÁS CENTRAL  
SICOOB CENTRAL NE  
SICOOB NORTE  
SICOOB PLANALTO CENTRAL

SICOOB CENTRAL RIO  
SICOOB CENTRAL RONDON  
SICOOB CENTRAL SC/RS  
SICOOB SP  
SICOOB UNI  
SICOOB CENTRAL UNICOOB  
SICOOB UNIMAIS



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

---



/sicooboficial



/sicoob\_oficial



@SICOOB\_oficial



/sicoob



/sicooboficial



(61) 4000-1111

