

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

(Em reais)

Prezados Senhores,

Submetemos à apreciação de V.S.as as demonstrações contábeis do exercício de 2020 da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CREDITO MUTUO DE SOROCABA E REGIAO - SICOOB COOPERASO, na forma da legislação em vigor.

## 1. Política operacional

Em 2020 o SICOOB COOPERASO completou 13 anos mantendo sua vocação de instituição voltada para fomentar o crédito para seu público alvo, os cooperados. A atuação junto aos seus cooperados se dá principalmente por meio da concessão de empréstimos e de captação de depósitos.

## 2. Avaliação de resultados

No exercício de 2020, o SICOOB COOPERASO obteve um resultado **positivo** de R\$ 750.914,42, antes das destinações e juros ao capital.

## 3. Ativos

Os recursos depositados na Centralização Financeira e Títulos e Valores Mobiliários somaram R\$ 19.900.691,42. Por sua vez a carteira de créditos representava R\$ 25.447.936,69.

A carteira de crédito encontrava-se assim distribuída:

Carteira comercial	R\$ 25.447.936,69	100%
--------------------	-------------------	------

Os vinte maiores devedores representavam na data-base de 31/12/2020 o percentual de 32,14% da captação, no montante de R\$ 8.818.523,01.

## 4. Captação

As captações, no total de R\$ 31.950.251,30, apresentaram uma evolução em relação ao mesmo período do exercício anterior de 29,94%.

As captações encontravam-se assim distribuídas:

Depósitos à vista	R\$ 18.485.283,90	58%
Depósitos a prazo	R\$ 12.641.153,27	40%
Letras de Crédito Imobiliário	R\$ 823.814,13	3%

Os vinte maiores depositantes representavam na data-base de 31/12/2020 o percentual de 27,44% da captação, no montante de R\$ 8.788.313,53.

## 5. Patrimônio de referência

No exercício de 2020, o patrimônio de referência do SICOOB COOPERASO é de R\$ 12.805.473,96. O quadro de cooperados era de 3.726 havendo um acréscimo de 2,79% em relação ao mesmo período do exercício anterior, era de 3.625.

## 6. Política de crédito

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos a serem observados e cumpridos, cercando ainda a cooperativa de todas as consultas cadastrais e com análise do risco do associado e de suas operações por meio do "RATING" (ponderação da probabilidade de perda do tomador pela garantia fornecida), buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O SICOOB COOPERASO adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682/99, havendo uma concentração de 90,65% nos níveis de "AA" a "C".

## 7. Governança corporativa

Governança corporativa é o conjunto de mecanismos e controles internos que permitem aos cooperados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo a sua continuidade, os princípios cooperativistas ou, simplesmente, a adoção de boas práticas de gestão.

A gestão da cooperativa está alicerçada em papéis definidos, com clara separação de funções. Cabem ao conselho de administração as decisões estratégicas e à diretoria executiva, a gestão dos negócios da cooperativa no seu dia a dia.

A gestão da central está alicerçada em papéis definidos, com clara separação de funções. Cabem ao conselho de administração as decisões estratégicas e à diretoria executiva, a gestão dos negócios da central no seu dia a dia.

A cooperativa possui um agente de controles internos, supervisionado diretamente pelo SICOOB CENTRAL CECRESP, que, por sua vez, faz as auditorias internas.

Os balanços da cooperativa são auditados por auditor externo, que emite relatórios, levados ao conhecimento dos conselhos e da diretoria. Todos esses processos são acompanhados e fiscalizados pelo Banco Central do Brasil, órgão ao qual cabe a competência de fiscalizar a cooperativa.

Estes mecanismos de controle, além de necessários, são fundamentais para levar às filiadas e à sociedade em geral a transparência da gestão e de todas as atividades desenvolvidas pela instituição.

## 8. Conselho fiscal

Eleito a cada 3 anos, com mandato até a AGO de 2023, o conselho fiscal tem função complementar à (do conselho de administração ou da diretoria). Sua responsabilidade é verificar de forma sistemática os atos da administração da central, bem como validar seus balancetes mensais e seu balanço patrimonial anual.

## 9. Código de ética

Todos os integrantes da equipe do SICOOB COOPERASO aderiram, por meio de compromisso firmado, ao código de ética e de conduta profissional proposto pela Confederação Nacional das Cooperativas do SICOOB – SICOOB CONFEDERAÇÃO. A partir de então, todos os novos funcionários, ao ingressar na cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

## 10. Ouvidoria

A ouvidoria, constituída em 2007 representou um importante avanço a serviço dos cooperados, dispõe de diretor responsável pela área e de um ouvidor. Atende às manifestações recebidas por meio do sistema de ouvidoria do SICOOB, composto por sistema tecnológico específico, atendimento via DDG 0800 e sítio na internet integrado com o sistema informatizado de ouvidoria tendo a atribuição de assegurar o cumprimento das normas relacionadas aos direitos dos usuários de nossos produtos, além de atuar como canal de comunicação com os nossos cooperados e integrantes das comunidades onde estamos presentes.

No exercício de 2020, a ouvidoria do SICOOB registrou 11 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa. Dentre elas, havia reclamações, pedidos de esclarecimento de dúvidas e solicitações de providências relacionadas principalmente a atendimento, conta corrente, cartão de crédito e operações de crédito.

Das 11 manifestações, 04 foram consideradas procedentes e resolvidas dentro dos prazos legais, de maneira satisfatória para as partes envolvidas, em perfeito acordo com o previsto na legislação vigente.

Agradecemos a nossas filiadas pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pela dedicação.

Sorocaba/SP, 25 de fevereiro de 2021.

**Conselho de Administração**