

## 1. Cadeia de Valor



### 1.1. Objetivo

Estabelecer a forma como o Sicoob Credivaz organiza seus processos, recursos e responsabilidades para a geração de valor ao cooperado, assegurando atendimento de qualidade, segurança nas operações, eficiência interna e alinhamento aos princípios do cooperativismo.

### 2. Conceito

A Cadeia de Valor do Sicoob Credivaz representa a integração entre as áreas responsáveis pelo atendimento ao cooperado, pela **Gestão** segura das operações e pelo **Suporte** necessário à entrega de soluções financeiras com agilidade, transparência e responsabilidade na parte de **Negócio**.

Essa estrutura orienta a atuação das equipes e a tomada de decisão, mantendo o foco na melhor experiência e satisfação do cooperado.

### 3. Estrutura da Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor do Sicoob Credivaz está estruturada em três pilares complementares, que atuam de forma integrada:

### 3.1 Negócio

Compreende as atividades diretamente relacionadas ao atendimento ao cooperado e à entrega de soluções financeiras, incluindo:

- Comercial (caixa, relacionamento e agência) – tem foco no atendimento aos clientes, venda de produtos e suporte pós-venda. Realiza o suporte sistêmico das operações dos associados. A excelência no atendimento garante a satisfação dos associados e gerando valor.
- Negócios, produtos e serviços – venda de produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, seguros, plano de saúde, dentre outros. Tem contato com o associado de forma presencial e digital, atua na venda e pós-venda.
- Tesouraria e operações financeiras – trabalha de forma direta e indireta na atuação no caixa realizando atendimentos e manuseio de valores e operações internas para garantir segurança nos processos e agilidade no atendimento.

Nesse pilar, as necessidades do cooperado são identificadas e transformadas em soluções adequadas, promovendo relacionamento, confiança e valor agregado.

### 3.2 Gestão

Reúne as atividades responsáveis pela organização institucional, direcionamento estratégico, monitoramento de resultados e segurança das operações, abrangendo:

- **Governança (Assembleia Geral e Conselhos)** – na assembleia, que é nosso órgão máximo, é definida a destinação dos recursos e como serão tratados, são onde as decisões são tomadas, regras definidas para o próximo exercício e onde a democracia governa. A governança que são os Conselho Fiscal e Conselho de Administração que garante transparência e ética, representa os cooperados, fiscaliza a gestão, garante sustentabilidade do negócio, realiza administração das decisões tomadas pelos associados em assembleia.
- **Executivo (Diretorias)** – cada uma em seu ramo definido (Administrativa, Negócio ou Controles Internos e Risco) atua nas decisões estratégicas, administrando os seus subordinados de forma orientativa, consultiva para a maximização dos resultados e manutenção da organização do negócio como um todo gerando fluidez e intercooperação entre as áreas. A diretoria

atua lado a lado com o conselho fiscal e de administração auxiliando assim na gestão da cooperativa como um todo.

- **Performance Corporativa** – O Business Intelligence atua na transformação de dados em informações da cooperativa, análise de dados, criação de dashboards (power bi), automatização de relatórios, apoio na tomada de decisão e organização de dados úteis para ajudar a empresa a tomar decisões mais assertivas.
- **Gerência de Negócios** - Planejamento estratégico, Gestão de resultados, Desenvolvimento de negócios, Gestão de equipe de negócios, Relacionamento com produtores rurais, empresas ou pessoas físicas e faz a cooperativa crescer comandando a equipe de frente da cooperativa.
- **Riscos e Controles** - é responsável por evitar problemas, reduzir prejuízos e garantir que tudo funcione com segurança e dentro das regras identificando riscos, criando regras e processos para evitar erros e fraudes, acompanhando continuamente as operações garantindo que toda a cooperativa siga as Leis, Normas do Banco Central, políticas internas, além de realizar auditoria e revisão protegendo a cooperativa de perdas, erros e problemas.

Esse pilar de **Gestão** assegura a sustentabilidade, a conformidade regulatória e a solidez das decisões da cooperativa.

### 3.3 Suporte

Contempla as áreas que fornecem sustentação operacional, administrativa e estrutural às atividades de negócio e gestão, compreendendo:

- **Gestão de Pessoas** – A gestão de pessoas fica responsável por realizar recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, clima organizacional, administração de pessoal, educação cooperativista.
- **Comunicação e Marketing** - O setor de comunicação e marketing é responsável por divulgar a marca, fortalecer o relacionamento com os cooperados e a comunidade através da divulgação da cooperativa, comunicação interna e externa, campanhas de marketing dos produtos, faz campanhas para atrair novos associados, organiza eventos e ações sociais, apoia outras áreas.

- **Tecnologia da Informação** – O setor de tecnologia da informação faz o suporte tecnológico que é resolver problemas com computadores, sistemas e internet e ajudar colaboradores no uso dos sistemas. também atua na gestão de sistemas, segurança da informação, banco de dados, integração de sistemas e inovação tecnológica.
- **Administrativo (Contabilidade, financeiro, contas a pagar e administrativo)** – O setor administrativo realiza a organização das rotinas e processos internos, controla documentos e contratos, organizar arquivos, contratos, além de dar suporte para outras áreas. O Contábil realiza o lançamento de registro das movimentações financeiras via sistemas integrados a central CCS, analisa o balanço da cooperativa e repassa para gerência, cumpre a legislação tributária e fiscal. O Financeiro faz controle de pagamentos, recebimentos em conta corrente da cooperativa, planejamento e análise de gastos.
- **Crédito (crédito, cadastro, cobrança)** - O setor de Crédito, Cadastro e Cobrança cuidam de emprestar com segurança e garantir o recebimento do dinheiro, esses três fazem as seguintes funções: coleta e organiza dados dos cooperados, atualiza informações pessoais e financeiras, analisa se o cooperado pode receber crédito, analisa capacidade de pagamento, define limites e condições do empréstimo, monitora os empréstimos em andamento e verifica pagamentos e atrasos, realiza cobrança fazendo contato para negociação da dívida.
- **Cidadania e Sustentabilidade** - Cidadania e Sustentabilidade cuida de ações sociais, ambientais e do desenvolvimento da comunidade regional realizando ações de sustentabilidade ambiental, desenvolvimento da comunidade, promovendo a educação financeira e inclusão financeira, fortalecimento do cooperativismo, melhorando assim a qualidade de vida dos associados e população no geral.

O pilar de **Suporte** viabiliza a eficiência dos processos e contribui diretamente para a qualidade do atendimento ao cooperado.

#### 4. Diretrizes

A Cadeia de Valor do Sicoob Credivaz deve observar as seguintes diretrizes:

- Atuação integrada e colaborativa entre os pilares de Negócio, Gestão e Suporte;
- Priorização da experiência, segurança e satisfação do cooperado;

- Conformidade com normas internas, regulamentações vigentes e princípios cooperativistas;
- Promoção da melhoria contínua dos processos e serviços;
- Garantia de transparência, responsabilidade e excelência operacional.

## 5. Responsabilidades

Todos os colaboradores, gestores e dirigentes do Sicoob Credivaz são responsáveis por compreender seu papel na Cadeia de Valor e atuar de forma alinhada e cooperativa, contribuindo para o fluxo eficiente dos processos e para o atendimento das necessidades do cooperado.

## 6. Entrega de Valor ao Cooperado

A atuação integrada de todos os componentes da Cadeia de Valor permite ao Sicoob Credivaz entregar soluções financeiras que promovem prosperidade, fortalecem os negócios dos cooperados e contribuem para o desenvolvimento das comunidades, em alinhamento ao propósito institucional.

## 7. Disposições Finais

Esta diretriz aplica-se a todas as áreas do Sicoob Credivaz e constitui referência para a organização dos processos internos, a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo da entrega de valor ao cooperado. Como resultado da atuação integrada de toda a Cadeia de Valor, o Sicoob Credivaz entrega ao cooperado soluções financeiras que melhoram vidas, fortalecem negócios e contribuem para o desenvolvimento das comunidades, em consonância com seu propósito de conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

### MACROPROCESSOS DA CADEIA DE VALOR – SICOOB CREDIVAZ

