

FOLHA DA CENTRAL

Ano XXIII • Nº 301 • Novembro/2020

SICOOB
Central Cececmge



NOVO APP SICOOB POUPANÇA

Para poupador não cooperado.

UMA EXPERIÊNCIA 5 ESTRELAS
COM SERVIÇOS COMPLETOS
NA PALMA DA MÃO.

MEIO DE PAGAMENTO

Como as cooperativas se prepararam para as primeiras semanas de operação do PIX

SISTEMA

Atendimento unificado do Sicoob já está em funcionamento

Páginas 4 e 5

Páginas 6 a 8

AÇÃO SIPAG

estimula o uso da maquininha na retomada da economia

Após vários meses de isolamento social e paralisação do comércio em muitas cidades brasileiras, em virtude da pandemia, o atual momento está sendo de retomada da economia, com a reabertura gradual dos estabelecimentos. Atento a esse cenário, o Sicoob está trabalhando para estreitar os laços com os cooperados e a comunidade com o lançamento da campanha “Dê a volta por cima com a Sipag”.

O objetivo da ação é reforçar a mensagem de que a Sipag é a grande parceira do empresário nessa retomada, seja para começar um novo negócio, se recuperar ou se reinventar. Para isso, já estão sendo veiculados filmes na TV e redes sociais e spot em rádios, que estarão no ar até o dia 23 de janeiro de 2021, quando finaliza a campanha.

“Hoje, aproximadamente 40% do consumo das famílias está no cartão, então, ter em seu balcão de negócio um método de pagamento utilizado pelo seu cliente, é importante para não perder vendas. Sendo assim, é válido, até pela capilaridade do Sicoob, o cooperado saber que temos uma solução certa para o seu negócio, seja o pequeno vendedor ou os grandes varejistas”, reforça o supervisor Comercial de Pagamentos, Loyalty, Marketplace e Bandeira do

Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Bruno Rodrigues.

A gerente de Negócios do Sicoob Central Cecremge, Ana Cristina Penido, destaca que a vantagem da Sipag frente às demais opções do mercado é, principalmente, a forma como esse dinheiro é movimentado e os resultados que ele proporciona. “Quando o associado usa nossa maquininha, ele ajuda a melhorar os resultados da sua cooperativa, contribuindo, inclusive, para o aumento das sobras que receberá ao final de cada exercício. Também gera mais relacionamento, amplia a oportunidade de negócios, colocando o dinheiro para circular dentro da própria comunidade”, defende.



SISTEMA PERMITE QUE EMPRESÁRIOS REALIZEM O AUTOCREDENCIAMENTO

Empreendedores que ainda não possuem a maquininha do Sicoob podem realizar o autocredenciamento Sipag por meio do *hotsite*: www.sipag.com.br/voltaporcima.

O canal permite que pessoas físicas e jurídicas façam a contratação e a adesão por conta própria, de qualquer lugar e horário, sem a necessidade de

se deslocar até uma agência, pois todo o processo é realizado de forma digital, com apenas alguns cliques.

Além da praticidade, a solução é ainda mais importante e necessária nesse momento de pandemia, que recomenda o distanciamento social e a restrição na circulação de pessoas.

SICOOB LANÇA

novo cartão de crédito e app para poupadores não cooperados



★ ★ ★ ★ ★

NOVO APP SICOOB POUPANÇA
Para poupador não cooperado.

UMA EXPERIÊNCIA 5 ESTRELAS COM SERVIÇOS COMPLETOS NA PALMA DA MÃO.

Indique o App Sicoob Poupança.



Atualmente, mais de 1 milhão de poupadores não cooperados são atendidos pelo Sicoob, representando 57% do saldo de poupança do Sistema em âmbito nacional e sendo responsáveis por 56% do comissionamento das cooperativas com o produto. Entretanto, apesar da boa movimentação da poupança, uma pesquisa realizada pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS) revelou que um terço desses poupadores ainda não é associado por não conhecer os benefícios do Sicoob. E o mais surpreendente: apenas 9,5% tem conta em outra instituição.

Ficou claro com esse levantamento que os poupadores do Sicoob que não são cooperados geram resultados expressivos e, a partir da associação, podem representar ainda mais oportunidades de negócios. Foi pensando nisso que o Sistema buscou aprimorar o relacionamento com esse público.

O recente lançamento do novo App Sicoob Poupança, com layout leve e de fácil navegabilidade, veio para aprimorar essa conexão. Ele oferece praticidade e segurança, com muitas das funcionalidades que quem já é associado conhece bem. Pelo novo aplicativo também é possível gerar um cartão virtual para fazer compras *on-line*. Outra melhoria é a oferta de um cartão com mais funções, além do saque. Agora na bandeira Visa e com chip, transaciona no débito com pagamento por aproximação, é aceito internacionalmente e possibilita saques na Rede Plus e Banco24Horas.

Como destaca a assistente de Negócios e Serviços da Central, Vitória Vasconcelos, proporcionar uma melhor experiência no universo de transações digitais para o poupador não cooperado é fazer com que ele tenha uma interatividade mais positiva com o Sicoob. “Ao melhorar sua percepção em relação aos produtos e serviços recebidos, cria-se um ambiente mais propício para uma futura oferta de associação às cooperativas. O importante é que todos saiam satisfeitos com essa interação, de modo que a associação se torne uma questão de tempo”, defende.

O Sicoob Central Cecemge está atuando para orientar e dar suporte às filiadas no atendimento aos poupadores, nesse momento de potencializar a experiência dos não cooperados e evidenciar o que é ser Sicoob. É importante lembrar que a campanha Poupança Premiada segue em vigência até o dia 31 de dezembro, o que é um atrativo a mais para ser explorado pelas singulares ao ofertarem o produto.

CENTRAL AVALIA

positivamente o volume de cadastro das chaves Pix por parte das cooperativas filiadas



Configurando-se como a grande revolução dos meios de pagamento, o Pix foi lançado oficialmente no dia 16 de novembro e liberado para operacionalização em todo o mercado financeiro, incluindo as cooperativas do Sicoob.

O cadastramento das chaves, que começou no dia 5 de outubro, movimentou as ações internas das singulares do Sicoob Central Cecremge no último mês. Para orientar e auxiliar as equipes comerciais nesse primeiro momento, as filiadas criaram a figura do “Agente Pix”, responsável por receber e compartilhar todas as informações com a equipe. Esse modelo de trabalho possibilitou uma assertividade e velocidade na comunicação, facilitando a disseminação e o planejamento das ações internas. Juntamente com a chamada “Missão Pix”, a ação estimulou o cadastramento das chaves via app mobile.

“A adesão tem ocorrido de forma gradativa, tendo em vista que o Pix é um novo meio de pagamento e, como tudo que é novo, leva-se um tempo para familiarizar com a nova tecnologia. Avaliamos a adesão dos associados como satisfatória. Já temos 20% da nossa base de associados, pessoas físicas e jurídicas, com as chaves devidamente cadastradas até o momento, volume que tende a aumentar à medida em que os cooperados começarem a ter mais clareza a respeito desse novo recurso e de como utilizá-lo em suas operações financeiras no dia-a-dia”, enfatiza a analista de Negócios da Central, Daniele Lellis.

As primeiras transações com o Pix, em uma etapa de teste com clientes específicos, começaram a ser feitas no dia 3 de novembro. De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) com base em dados do Banco Central, o Pix registrou 826 mil transações nessa fase restrita, que totalizaram R\$ 325 milhões. No período, o Sicoob distribuiu pontos no programa de fidelidade Coopera como forma de incentivar a utilização das operações de pagamento e recebimento via Pix dos funcionários e associados das cooperativas que fizeram parte do período de testes.

Quanto aos impactos nas operações das singulares, Daniele Lellis considera que ainda é cedo para avaliar. “Há uma tendência de impacto nos produtos de cartões (função débito), cobrança bancária (boletos à vista) e Sipag. No entanto, ainda não conseguimos prever a dimensão exata do quanto o Pix afetará essas operações. Até porque existe também a possibilidade de novos modelos de negócios. Estamos acompanhando todas as movimentações e informações pelo CCS e, num futuro próximo, poderemos ter uma visão mais clara dos resultados. A certeza que temos é da necessidade de continuarmos inovando, aprimorando nossos processos internos para acompanhar as evoluções do mercado e oferecer aos nossos cooperados as melhores condições para mantermos o Sicoob como referência no cooperativismo financeiro”, reforça.

COOPERATIVAS APOSTAM NO REFORÇO DA COMUNICAÇÃO INTERNA PARA CADASTRAMENTO DAS CHAVES

Apesar da ampla divulgação sobre o Pix nos meios de comunicação e das instituições financeiras, incluindo o Sicoob, terem passado informações diretamente para seus públicos, algumas dúvidas sobre a solução ainda persistiram. Foi pensando nisso que as cooperativas investiram no preparo de suas equipes comerciais para prestar um bom atendimento aos cooperados e conquistar o cadastramento das chaves.

Um exemplo é o Sicoob Credicom, que realizou uma campanha interna para mobilização dos funcionários, com premiação das equipes que atingirem as metas. Para os associados, a Cooperativa fez ampla divulgação nas redes sociais, via WhatsApp, SMS e site, além de *e-mail marketing*, produção de filipetas e adesivos para os caixas das agências.

Segundo o diretor Comercial, Josemar Moura, as ações repercutiram positivamente. “Das contas ativas na Cooperativa, 31,7% dos cooperados PF e 21,4% das PJ’s já se cadastraram, índices acima dos registrados no Sicoob. A expectativa é de uma grande demanda nas primeiras semanas de implementação, pois os associados têm demonstrado interesse na solução, que permitirá uma melhor gestão do seu fluxo financeiro diário”, avaliou.

O incentivo à equipe interna também movimen-

tou as últimas semanas do Sicoob Arcomcredi. A gerência enviou mensagens instantâneas para todos os funcionários ao longo dos dias, incentivando o cadastramento e monitorando das chaves Pix.

Com o time motivado e instruído, a Cooperativa fez uma seleção dos principais cooperados em termos de faturamento e margem de contribuição (empresas e comércios) e escalonou visitas, durante uma semana, com o intuito de cadastrar a chave Pix.

A gerente Comercial Renata Oliveira esteve presente em duas rádios locais da cidade de Arcos, sede da singular, para uma entrevista durante a programação em horário de pico de audiência. Na oportunidade ela explicou sobre o Pix e incentivou os cooperados a procurarem a Cooperativa para o cadastramento.

“Considerando que é algo novo e que exigiu uma dedicação especial, entendemos que a adesão está evoluindo bem. Trabalhar a fidelização e a excelência no atendimento serão diferenciais nessa disputa de mercado cada vez mais acirrada. Estamos reforçando para nosso cooperado que, ao concentrar a movimentação financeira aqui, ele contribui para o fortalecimento da Cooperativa, participa de sobras e ainda estará contribuindo para o desenvolvimento local”, enfatiza Renata.

SICOOB COOPEMATA REALIZA JORNADA INTERATIVA

O Sicoob Coopemata também se preocupou em levar informação aos funcionários, que são peças fundamentais no contato e relacionamento com o associado. A Cooperativa realizou encontros virtuais para orientar quanto às abordagens e uma equipe foi selecionada para dar suporte aos PA’s.

Foi criada ainda a Central Pix, página na Intranet com todo o conteúdo sobre o assunto, que reúne também painel com metas, índices das chaves confirmadas e *ranking* das conversões dos colaboradores e PA’s. O painel interativo levou vida à ação interna “Campanha Fidelização Pix”, com desafios de conversão de chaves e quiz no modelo de jogo, desenvolvido pela supervisora de TI, Priscila Guerson.

“Esperamos que a utilização do Pix ocorra de forma gradual, ganhando mais intensidade à medida

que os cooperados forem utilizando e sentindo segurança. Ainda encontramos resistências, mas estamos evoluindo diariamente e conseguindo bons números. A expectativa com a campanha é conquistar 100% dos cooperados propensos ao cadastramento Pix”, informa a gerente Comercial de Produtos e Serviços, Letícia Martins.

Sobre os impactos nas operações da Cooperativa, ela destaca que o recurso é muito positivo para os associados, ao estimular pagamentos instantâneos e otimizar o fluxo de caixa. “Para nós, com certeza, haverá impacto em receita, mas isso será gradativamente superado com a ampliação do relacionamento e fidelização dos cooperados. O Pix veio para mostrar que precisamos sempre nos reinventar, buscar o novo e o melhor para nossos cooperados”, destaca.

UNIFICAÇÃO DOS

canais de atendimento do Sicoob traz melhorias no suporte às cooperativas

Com o objetivo de garantir uma melhor experiência aos funcionários das cooperativas e às entidades do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), aumentando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, o Sicoob reordenou sua estrutura organizacional, unificou os canais de atendimento e estabeleceu uma central única de suporte operacional para produtos e serviços financeiros, que já está em operação desde o dia 3 de novembro.

A nova estrutura foi desenhada levando em conta os pilares: riscos e controles; financeiro e administrativo; tecnologia da informação, operações, comercial e de canais, coordenação sistêmica e relações institucionais. O atendimento está a cargo da diretoria Comercial e de Ca-

nais, que conta com uma gerência especializada no atendimento às cooperativas e outra aos associados.

De janeiro a setembro de 2020 foram realizados mais de 450 mil atendimentos por meio dos canais telefônico, chat, autoatendimento e abertura de chamados pela área de atendimento às cooperativas. Desse total, 92% foram atendidos em até 24h e 77% resolvidos no primeiro contato, gerando uma média de avaliação de 4,3 em 5. Apesar do bom desempenho

da equipe de atendimento das entidades do sistema, o fluxo de direcionamento era confuso e, eventualmente, gerava a busca errada pelo ramal e a consequente demora na conclusão do chamado. Além de não reproduzir indicadores, não sendo uma ferramenta adequada para promover uma melhoria contínua.

Com a unificação, inicia-se uma jornada de adequação de processos para dar suporte direto a todas

as agências. Assim, centrais e cooperativas conseguem direcionar seus esforços para a comercialização do portfólio, enquanto o CCS dá suporte à equipe de atendimento dos PA's.

“A unificação trará ganhos importantes de eficiência para o Sicoob no curto, médio e longo prazo. A eliminação de estrutu-

ras duplicadas, a definição de estratégias de forma centralizada, a economia na prestação de serviço e a maior agilidade nas definições e implantações de novas tecnologias, por meio de metodologias ágeis na análise, definição, desenvolvimento e implantação de novos produtos são alguns dos benefícios que já vivenciamos hoje”, explica o superintendente de Atendimento e diretor de Subsidiária do CCS, Fernando Martinovich.

**SICOOB REALIZOU
MAIS DE 450 MIL
ATENDIMENTOS
ENTRE JANEIRO E
SETEMBRO DE 2020**

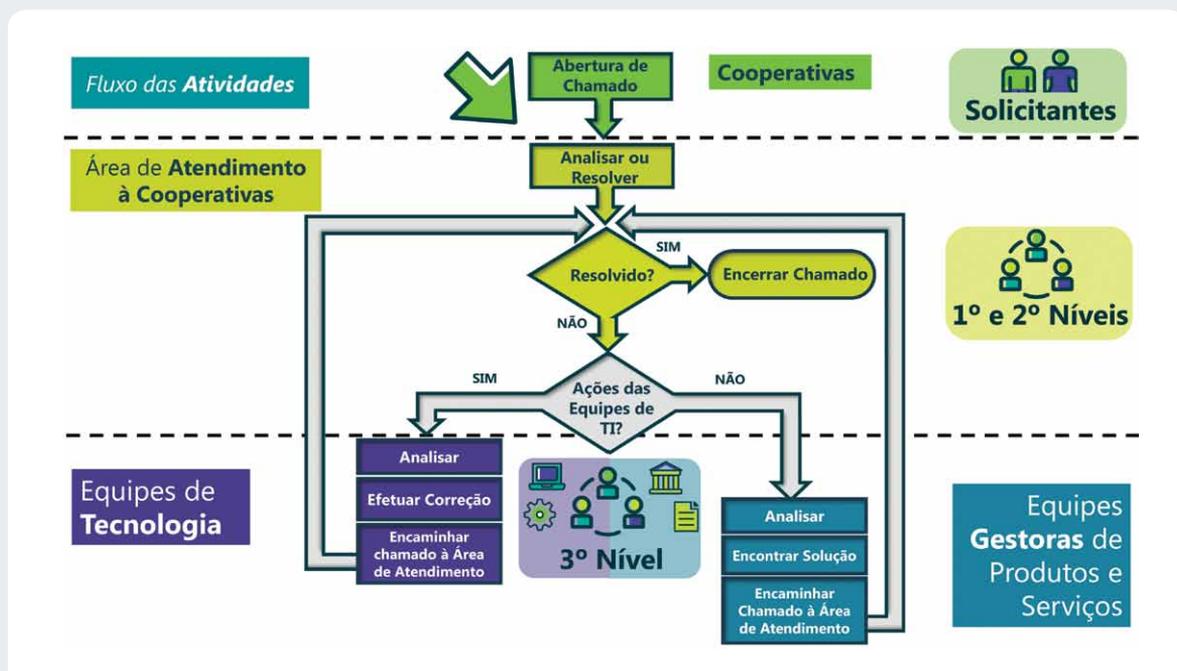
NOVO NÚMERO PARA ATENDIMENTO ÀS COOPERATIVAS



(61) 3771-6600

**PARA TODOS OS PRODUTOS
E SERVIÇOS DO CCS**

PADRONIZAÇÃO DO FLUXO DE ATIVIDADE GARANTE MAIS EFICIÊNCIA E RAPIDEZ AOS ATENDIMENTOS



A partir da junção das instituições do conglomerado Sicoob em uma única governança, ocorreu também a fusão das equipes de atendimento em uma única gerência, centralizando o ponto de contato das cooperativas, com o intuito de dar suporte e esclarecer dúvidas sobre a operacionalização e a utilização dos sistemas de tecnologia do Sicoob e empresas parceiras.

O novo fluxo operacional busca padronizar todos os atendimentos para conquistar ganhos de eficiência, rapidez e assertividade nos chamados e demandas das cooperativas, promovendo uma experiência mais completa e positiva no menor tempo possível.

Agora as singulares poderão acionar o suporte do Sicoob pela consulta ao portal de autoatendimento (que possui uma base de 9 mil itens de conhecimento disponíveis, 60 processos operacionais mapeados e 80% de aprovação do conteúdo), por meio do chat na Central de Suporte e Serviços do Sicoob, um portal web pelo qual as cooperativas abrem e acompanham os chamados mais complexos, ou através do número único de telefone disponibilizado para tratar sobre questões operacionais mais comuns de produtos e serviços.

Todas as solicitações serão atendidas pela gerência de Atendimento às Cooperativas, que conta com 124 funcionários de atendimento e apoio, quatro supervisores de operação e três coordenadores de operação, processos, mudanças e qualidade.

A área realizará atendimento de 1º e 2º nível, ou seja, dúvidas e solicitações mais comuns e corriqueiras, que exigem prontidão na resposta podem ser feitas diretamente por telefone, pelo número (61) 3771-6600, e os atendimentos especializados, que requerem abertura de chamado e análise mais aprofundada dos atendentes, podem ser feitos por meio do portal na Central de Serviços do Sicoob.

Quando a demanda não puder ser solucionada e for necessário levá-la para o 3º nível de atendimento, a própria equipe será responsável pela interação com as áreas de TI, Negócios, Comercial e de *BackOffice*, que fará a análise e correção do problema, encaminhando a solução para a área de atendimento finalizar o chamado com a cooperativa. “Cada atualização no chamado gera um e-mail para quem iniciou o atendimento, permitindo fazer o acompanhamento do que foi solicitado. Na ferramenta as cooperativas/agências/PAs também conseguem acompanhar as atualizações e o andamento da solicitação”, explica Fernando Martinovich.

Ainda na nova estrutura, a equipe de suporte tem um novo escopo de atendimento às cooperativas:

- **Apoio operacional e negocial:** realizar apoio na operacionalização dos sistemas, regras negociais e rotinas de processos dos produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob. Prover sugestões de melhorias dos sistemas junto às áreas gestoras.
- **Solicitações de serviços:** efetuar ações de deman-

das de solicitações necessárias aos diversos fluxos de produtos e serviços, tais como: parametrizações, avaliações, inclusões, alterações, análises, entre outros.

• **Falhas e incidentes:** apoiar e direcionar as demandas de falhas e incidentes, intermediando as tratativas das requisições junto às equipes de TI, visando o reestabelecimento da disponibilidade dos serviços.

Com a unificação e as modificações no fluxo, o CCS espera garantir a simplicidade no atendimento

com número único para suporte, além de resposta rápida, independentemente do canal do contato, maior eficiência das operações e padronização de processos de atendimento, maior qualidade e aumento da satisfação dos funcionários das cooperativas, promoção do autoatendimento por meio da Central de Suporte e Serviços do Sicoob, e a melhoria do desempenho e integração das equipes de atendimento.

JORNADA COGNITIVA PREVÊ AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E ATIVIDADES PARA ACELERAR MELHORIAS

De acordo com o diretor Fernando Martinovich, foi iniciada uma jornada na qual a busca por melhorias nos processos devem ser constantes, assim como os treinamentos com as equipes de atendimento.

Até a unificação do CCS, o Sicoob trabalhava com pessoas executando processos de negócio, sendo suportado por tecnologias. Na nova fase, está caminhando para um cenário em que tecnologias executam processos de negócio, sendo suportadas por pessoas.

Na prática, isso significa a automatização de todos os processos simples e rotineiros para ganho de tempo e eficiência, aplicando a força de trabalho humana apenas onde não é possível que a tecnologia resolva sozinha.

Para viabilizar essa mudança, a equipe interna de tecnologia está constantemente atenta ao mercado para buscar as melhores soluções tecnológicas e estudar a viabilidade de utilizá-las nos processos internos do CCS, proporcionando aumento da produtividade.

Como complemento, as ilhas de atendimento estão passando por revisão, para reestruturação dos núcleos especializados em produtos, que deve oferecer atendimento ágil e assertivo. Para atingir esse objetivo, em cada ilha serão alocadas pessoas que dominem o assunto correspondente, para dar suporte aos atendentes e prestar o auxílio necessário, evitando que a chamada tenha que transitar por outras estruturas do CCS.

O chatbot, ferramenta que já existe na es-

trutura de atendimento ao cooperado, está em fase de planejamento para ser disponibilizada no suporte às cooperativas.

Ainda em termos de aplicação de robôs, também já está em andamento a implantação da cognição e autenticação do usuários por meio da Unidade de Resposta Audível - URA. A intenção é fazer o reconhecimento por voz e não mais por digitação de teclas, solucionar dúvidas corriqueiras através do autoatendimento e promover melhorias na distribuição das chamadas para a ilha de atendimento adequada para cada questão. Além de simplificar a identificação automática através da própria ligação, garantindo mais segurança para ambas as partes.

Outras melhorias previstas e que são bastante solicitadas pelas cooperativas são o Acordo de Nível Operacional - ANO - e o Acordo de Nível de Serviço - ANS, ou seja, o tempo pré-estabelecido para a resolução de cada tipo de demanda. Essa é uma questão importante para dar previsibilidade à singular que abre um chamado e para a equipe interna que, por meio de indicadores de acompanhamento e performance, consegue promover melhorias constantes para tornar o atendimento mais ágil, de acordo com a disponibilidade e capacidade de estrutura. Esse ponto demanda boa sinergia e afinidade entre as equipes operacionais do CCS, e também é um dos principais benefícios buscados com a unificação e padronização das atividades como um todo.

CAMPANHA

pretende impulsionar a vendas de consórcios

Em novembro, todo o comércio se prepara para a tradicional *Black Friday*, que acontece na última sexta-feira do mês, data que também já se tornou parte do calendário de ações do Sicoob para a comercialização do consórcio. Como aconteceu nos anos anteriores, a promoção sistêmica foi ampliada para uma semana de descontos. Este ano, dada a conscientização e aprendizagem sobre o racismo estrutural, a promoção foi intitulada “Promo Week Consórcios - uma ação digna de cinema”.

Com vigência entre os dias 23 e 30 de novembro, as ações serão direcionadas aos cooperados e não cooperados propensos a adquirirem os produtos de consórcios. A expectativa é de que a semana seja concluída com um alcance de meta de 35% no aumento das vendas, comparado com a Week Consórcios de 2019, que bateu a marca de 34 mil cotas vendidas.

Em 2020, a força de vendas conta com importantes funcionalidades para a contratação das cotas de consórcios, entre elas estão a aquisição direta pelos associados por meio do App do Sicoob e a venda pelas cooperativas através de um aplicativo, que dá mobilidade e tempestividade no fechamento do negócio. Em ambos os casos a efetivação é feita por meio da assinatura eletrônica para formalização das cotas.

A campanha traz uma redução de 25% na taxa de administração e estimativa de mais de R\$ 100 milhões em comissão. Com uma taxa bem mais competitiva no mercado, a promoção ajuda os associados a conquistarem seus sonhos e contribui para a rentabilidade da cooperativa, posicionando a Ponta Consórcios, administradora de consórcios do conglomerado Sicoob, entre as principais do país.

AÇÃO PREMIARÁ A FORÇA DE VENDAS COM 25.450 MILHÕES DE PONTOS NO COOPERA

A Promo Week Consórcios também vai reconhecer e premiar as equipes comerciais das cooperativas. Serão sorteados um Chevrolet Onix 1.0, 0km, que ganhará *upgrade* para a versão Turbo caso a cota sorteada tenha seguro prestamista; seis motos Honda NXR 160 e um Pacote de Viagem para Punta Cana, exclusivo para cotas comercializadas com o seguro prestamista.

Os 15 vendedores com mais cotas e maior valor de venda serão premiados com pontos do Coopera, sendo o primeiro lugar de cada categoria contemplado com 1 milhão de pontos no programa de fidelidade do Sicoob. No total, a campanha distribuirá 25.450 milhões de pontos para as equipes de vendas.

A realização dos sorteios e a divulgação dos ganhadores vão acontecer ao vivo durante a *live* de encerramento da campanha prevista para o dia 15 de dezembro. Os contemplados também serão comunicados por *e-mail marketing* e divulgados no Portal de Negócios do Sicoob.



NOVAS UNIDADES

ampliam rede de atendimento Sicoob



1 e 2 - DIA 21 DE OUTUBRO - SICOOB CREDIMEPI
Inauguração da agência Estoril, em Belo Horizonte, focada no público PJ. A nova unidade é moderna e com tecnologia de ponta, sem caixas, buscando atendimento mais ágil, porém com muita empatia e colaboração. Endereço: Rua Barão Homem de Melo, nº 4.395, Bairro Estoril.

3 - DIA 19 DE OUTUBRO - SICOOB SAROMCREDI
Inauguração da primeira agência da Cooperativa em Ibitiúra de Minas. Com 85 m², quatro funcionários, dois

caixas e dois ATM's, o local é um importante suporte para o fortalecimento econômico e social da cidade. Endereço: Praça Abílio Pereira Caldas, nº 251, Centro.

4 - DIA 09 DE NOVEMBRO - SICOOB SAROMCREDI
Reinauguração da agência de São João Batista do Glória, em um espaço mais amplo, confortável e bem estruturado. É a única instituição financeira da cidade, operando desde 1998. O novo local possui 700 m², dez ilhas de atendimento, 15 funcionários, quatro caixas e dois ATM's. Endereço: Rua São Paulo, nº 02, Centro.

GESTÃO

PREENCHIMENTO DO RELATÓRIO DO PDGC PODERÁ SER FEITO ATÉ DEZEMBRO

O preenchimento do relatório de autoavaliação do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), promovido pelo SESCOOP, poderá ser feito até o mês de dezembro, por meio do site pdgc.somoscooperativismo.coop.br.

Ao participar dessa etapa, a cooperativa recebe automaticamente um relatório com retornos para cada questão assinalada, tem acesso à uma nota, ao

gráfico radar dos resultados em cada critério e às orientações dos analistas do Sistema Ocemg, sendo uma grande oportunidade para a promoção de melhorias nos processos de gestão e governança.

Essa é uma importante ferramenta para análise dos processos gerenciais da cooperativa, que permite um retrato da atual situação da gestão nos quesitos avaliados, bem como sua evolução histórica.

BALANCETE PATRIMONIAL

Central das Cooperativas de Economia e Crédito do Estado de Minas Gerais Ltda. – Sicoob Central Cecremge
CNPJ 00.309.024/0001-27

Setembro/2020

ATIVO	Em Reais
ATIVO CIRCULANTE	7.234.359.837,85
Disponibilidades	340.357,60
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	5.273.704.962,18
Aplicações em Operações Compromissadas	500.068.491,85
Aplicações em Depósitos Interfinanceiros	4.773.636.470,33
Títulos e Valores Mobiliários	1.716.108.570,88
Carteira Própria	1.716.108.570,88
Operações de Crédito	239.749.516,11
Operações de Crédito	239.749.516,11
Setor Privado	241.539.376,78
(-) Prov.p/Op. De Crédito de Liq.Duvidosa	(1.789.860,67)
Outros Créditos	4.302.164,46
Rendas a Receber	25,09
Diversos	4.334.205,37
(-)Prov. p/ Outros Créd. de Liq. Duvidosa	(32.066,00)
Outros Valores e Bens	154.266,62
Outros Valores e Bens	426,64
Despesas Antecipadas	153.839,98
PERMANENTE	186.168.683,58
Investimentos	174.189.533,51
Outros Investimentos	174.189.533,51
Imobilizado de Uso	11.655.136,26
Imóveis de Uso	6.002.927,88
Outras Imobilizações de Uso	9.096.169,28
(-) Depreciações Acumuladas	(3.443.960,90)
Intangível	324.013,81
Outros Ativos Intangíveis	5.689.793,44
(-) Amortização Acumulada Ativos Intangíveis	(5.365.779,63)
TOTAL DO ATIVO	7.420.528.521,43
PASSIVO	Em Reais
PASSIVO CIRCULANTE	7.126.019.594,54
Depósitos	697.370,17
Depósitos a Prazo	697.370,17
Relações Interfinanceiras	7.105.099.772,09
Outras Obrigações	20.222.452,28
Sociais e Estatutárias	2.815.312,90
Fiscais e Previdenciárias	393.523,84
Diversas	17.013.615,54
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	292.037.415,02
Capital Social	
Cotas - País	259.254.016,64
Reservas de Lucros	29.507.317,88
Sobras ou Perdas Acumuladas	3.276.080,50
CONTAS DE RESULTADO	2.471.511,87
(+) Receitas Operacionais	42.051.862,75
(-) Despesas Operacionais	(39.476.727,10)
(+) Receitas Não Operacionais	1,00
(-) Despesas Não Operacionais	(8.954,73)
(-) Imposto de Renda	(1.812,80)
(-) Contribuição Social	(1.812,80)
(-) Participações no Lucro	(91.044,45)
TOTAL DO PASSIVO	7.420.528.521,43

Luiz Gonzaga Viana Lage
Presidente do Conselho
de Administração

Samuel Flam
Diretor Financeiro
e Administrativo

Irany Márcia Pimenta
Contadora
CRC/MG 48.377

EXPEDIENTE

Informativo da Central das Cooperativas de Economia e Crédito do Estado de Minas Gerais Ltda. Sicoob Central Cecremge

Av. do Contorno, 4.924, 3ª andar
Funcionários - Belo Horizonte - MG
Cep: 30.110-032 - Tel.: (31) 2104-8700
e-mail: cecremge@cecremge.org.br

Conselho de Administração:

Luiz Gonzaga Viana Lage - **Presidente**
Cristiano Felix dos Santos Silva - **Vice-presidente**

Adarlan Rodrigues Fonseca
Carla Maria Gonçalves Corrêa Generoso
César Augusto Mattos
Charles Drake Guimarães Gonçalves
Darcy da Silva Neiva Filho
Garibalde Mortoza Júnior
Ivo de Tassis Filho
Jacson Guerra Araújo
João Carlos Leite
Ramiro Rodrigues de Ávila Júnior
Ronaldo Siqueira Santos
Silmon Vilela Carvalho Junqueira
Urias Geraldo de Sousa

Conselho Fiscal:

Antônio de Ávila e Silva
Ariano Cavalcanti de Paula
Claudinei da Conceição Assis de Oliveira
Nilson Antônio Bessas
Osmano Diniz França
Rui Rezende Souza

Diretoria Executiva:**Diretor Financeiro e Administrativo:**

Samuel Flam

Diretor de Supervisão e Controle:

Alfredo Alves de Oliveira Melo

Diretor de Desenvolvimento e Negócios:

Márcio Olívio Villefort Pereira

Superintendente Administrativo e Financeiro:

Geraldo Martins Alves

Superintendente de Negócios:

Valéria Lília de Matos

Redação e editoração:

A2 Comunicação & Marketing
(31) 3243 8660 – www.a2bh.com.br

Projeto gráfico: Alex Souza**Jornalista Responsável:**

Cristiane Prado - Mtb 06389 JP/MG

Colaboração: Taissa Renda**Ilustração:** Wenderson Sobreira**Edição:** Karla Brandão e

Thaynara Tanure

CTP e impressão: Imprimaset

Tiragem: 1.000 exemplares

As matérias assinadas são de inteira responsabilidade de seus autores.



CIÚME TAMBÉM MATA

Me contaram um caso inusitado ocorrido com duas mulheres de cooperativistas que há pouco tempo tinham falecido, não os cooperativistas, mas as mulheres e que, coincidentemente, elas se encontraram na portaria do céu.

Dorotildes, a feia das pernas cabeludas e sem um dente na frente, vira-se para Nereides, loira estonteante, das mais bonitas deste mundo de meu Deus, e lhe pergunta:

- Uai, linda, você morreu, morreu de quê?
- Morri não, sua horrorosa, tô fazendo estágio no céu. Pra seu governo, morri congelada. Foi gelando os pés, depois as mãos até congelar o coração e ele parou. E você, o que lhe levou à morte?
- Ah! Nem te conto. Enfartei de ciúmes. Tinha certeza que o Genivardo, meu marido, estava com uma

mulher lá em casa. Cheguei de surpresa, correndo direto para o quarto e, lá, não tinha ninguém. Olhei dentro dos armários, debaixo dos móveis e nada. Galopando ainda, subi as escadas do sótão, levantei todos os trecos pesados e não encontrei a destruidora de lares. Voltei correndo até o porão, vasculhei tudo, menos o freezer velho onde meu marido guarda carne para churrasco. Me deu uma coisa ruim, umas batidas mais fortes no coração, ele disparou e, pimba: morri e aqui estou.

– Pois é, sua horrorosa da perna cabeluda, uma correria danada e se simplesmente você abrisse essa porcaria de freezer velho, nós duas agora estaríamos vivas.

Luiz Gonzaga Viana Lage
Diretor-presidente

