



**Alice ganha versão
aprimorada para um
atendimento digital mais
apurado e com novas
funcionalidades**

SISTEMA

Consultoria Preventiva auxiliará cooperativas a cumprirem conformidades avaliadas pela CNAC

Página 3

DIGITAL

Novo projeto pretende aumentar interação no app Sicoob e alavancar força de vendas digital

Página 9

PRÊMIO

COOPERATIVA

reconhece desempenho de suas agências e premia melhor resultado

O Sicoob Copermec realizou, no dia 21 de maio, a cerimônia de entrega do prêmio Visão 360° 2021, que reuniu, em Cláudio (MG), sede da Cooperativa, os mais de 300 empregados das 16 unidades da singular.

O projeto foi criado em 2019 com o objetivo de acompanhar os resultados e as condutas corporativas aplicadas nos Pontos de Atendimento (PAs) da filiada, buscando alcançar metas estratégicas em benefício dos cooperados.

Segundo o presidente Adarlan Rodrigues Fonseca, os PAs e a Unidade Administrativa da Cooperativa trabalham em conjunto para a melhoria dos resultados, que são ranqueados internamente e mensalmente.

O ranking é baseado em três pilares de referência: na Campanha Nacional de Vendas (CNV), nas metas financeiras e nos indicadores de desempenho. “A melhoria do desempenho de cada agência contribui com o crescimento do Sicoob Copermec. Esse trabalho vai



de encontro com a nossa missão que é promover soluções e experiências inovadoras e sustentáveis por meio da cooperação. Afinal, juntos somos mais fortes”, vibra Adarlan.

Durante o evento, foram realizadas dinâmicas de interação,

apresentação de conceitos cooperativistas, das equipes de trabalho, dos números do Sicoob Copermec ao longo dos anos e ainda contou com a palestra da Doutora Virgínia Gherard, que falou sobre: “O sucesso depende de você. Está preparado?”.

Em seguida, todos os gerentes foram chamados ao palco para o grande anúncio do dia. Pelo segundo ano consecutivo, a agência vencedora foi a de Monsenhor João Alexandre (MG).

Para a gerente da agência vencedora, Erika de Sousa Freitas, a confiança e a preferência dos cooperados incentivam a equipe a continuar seu trabalho e buscar novas formas de satisfazer ainda mais as necessidades do quadro de associados. “Ao time de profissionais, agradeço pelo esforço e dedicação no dia a dia. Vocês são a prova de que o sucesso se alcança pelo talento, determinação e trabalho duro. Essa premiação prova que a nossa equipe é baseada na confiança mútua de que caminhamos juntos, na mesma direção, e dividimos os mesmos ideais. É isso que nos traz sucesso em tudo o que fazemos”, enfatiza.



INSTITUCIONAL

SICOOB CENTRAL CECREMGE

O NOSSO PROPÓSITO

Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.



A NOSSA MISSÃO

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



CONSULTORIA

Preventiva em Conformidade do Sicoob Central Cecremge visa reduzir apontamentos da CNAC

Anualmente, a Confederação Nacional de Auditoria Cooperativa (CNAC) realiza seu trabalho de auditoria junto às cooperativas de crédito do Sicoob, em seus três níveis: Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Centrais e singulares, em conformidade com as exigências do Banco Central do Brasil (Bacen).

Atento aos apontamentos de auditoria e inconformidades dos controles internos observados nas cooperativas nos últimos anos, o Sicoob Central Cecremge desenvolveu um projeto de Consultoria Preventiva em Conformidade para auxiliar as singulares a se ajustarem previamente aos itens dos escopos de auditoria exigidos pelo Banco Central, melhorando a qualidade dos controles e processos internos.

“A Central vinha trabalhando os apontamentos das auditorias nas singulares ainda de maneira reativa. A CNAC ia até as cooperativas filiadas para a realização da auditoria e emitia um relatório com as deficiências identificadas. Nossa equipe atuava posteriormente para auxiliar as singulares na regularização dos apontamentos e orientá-las na elaboração dos Planos de Ação. Com essa nova proposta, agiremos de maneira mais proativa, verificando antecipadamente as não conformidades, de acordo com os escopos do Banco Central, e auxiliando as nossas filiadas, de forma preventiva, nessa correção, ou seja, antes dos trabalhos de auditoria realizados pela CNAC”, explica o gerente de Supervisão Auxiliar do Sicoob Central Cecremge, Warley Mateus.

Ele destaca que a meta é de, até dezembro de 2024, reduzir em 35% o número de apontamentos nas singulares, considerando a quantidade apurada em 2021. “Vamos iniciar, em agosto, a programação dos trabalhos aprovados para a Consultoria Preventiva em Conformidade”, explica.

A aprovação do trabalho de Consultoria Preventiva veio a partir de um projeto piloto colocado em prática em junho de 2022, em três filiadas: Sicoob Centro-Oeste, Sicoob Coopsef e Sicoob Sul de Minas. Durante o processo, as singulares foram avaliadas conforme escopo apresentado pela CNAC em 2021. Ao final, as falhas e deficiências encontradas foram compiladas em um relatório individual para cada filiada.

“Nesse primeiro momento, por se tratar de um piloto, o Relatório de Consultoria Preventiva em Conformidade não foi disponibilizado para as cooperativas. Após as avaliações, a equipe da Gerência de Supervisão Auxiliar (GSA) se reuniu para debater a forma como foi realizado todo o processo. Assim foi possível realizar ajustes de melhoria até chegarmos ao modelo final do trabalho de Consultoria Preventiva”, ressalta Warley.

A expectativa da Central é receber do Bacen o detalhamento dos escopos de Auditoria Cooperativa em Conformidade referente ao ano de 2023 até agosto de 2022 e já colocar em prática a Consultoria Preventiva em todas as suas filiadas até o final de julho de 2023.

Vale ressaltar que a Central continuará com o trabalho de Supervisão Auxiliar e Pós-auditoria. “Esse processo não será alterado, vamos continuar dando o suporte necessário em caso dos apontamentos identificados. Entretanto, vamos acrescentar uma etapa anterior, com a intenção de reduzir as não conformidades”, reforça Warley.

A NOSSA VISÃO

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

PRODUTORES RURAIS

recebem prêmio de responsabilidade socioambiental por produção sustentável

No dia 7 de julho, o Sicoob Credicopa e o Sicoob Sarom tiveram dois de seus cooperados contemplados no 1º prêmio Produtor Rural Sustentável, promovido pelo Banco Sicoob. O concurso abriu suas inscrições em 2019, mas, em virtude da pandemia, foi adiado para este ano.

O prêmio reuniu 250 participantes, com o objetivo de valorizar e premiar ações desenvolvidas por produtores rurais financiados pelo Sicoob, que praticam uma produção sustentável no tripé econômico, social e ambiental. Na primeira triagem, foram selecionados 50 produtores rurais e, na sequência, 16 participantes foram escolhidos para receber a visita de representantes do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), em maio de 2022.

Além do troféu, os associados ganharam uma viagem para Brasília, com direito a acompanhante, para receberem a premiação, que foi realizada durante o 13º Workshop Produtor Rural, além de uma viagem internacional à Holanda, prevista para o primeiro semestre de 2023. A escolha do destino foi motivada pela força do agronegócio holandês, que se assenta em pequenos agricultores familiares altamente tecnificados, colocando o país como o segundo maior exportador de produtos agropecuários do mundo.

O cooperado do Sicoob Credicopa, em Patrocínio (MG), Ricardo dos Santos Bartholo, da Fazenda

5 Estrelas, foi um dos ganhadores da premiação. Ivair José de Oliveira, associado do Sicoob Sarom em São Roque de Minas (MG) também ficou entre os seis vencedores. Ambos foram reconhecidos por adotarem atitudes éticas e práticas que visam crescimento econômico em equilíbrio com o meio ambiente e colaboração para o desenvolvimento da sociedade.

“Ver nosso cooperado receber uma premiação que tem como propósito contemplar os projetos econômicos e sociais na conscientização e cuidado com o meio ambiente, é gratificante. Esse resultado mostra a relevância do agronegócio na região e ratifica a importância do trabalho do Sicoob Credicopa, que é sempre o de apoiar o crescimento dos cooperados”, vibra o presidente Ronaldo Siqueira Santos.

Para o gestor de Agronegócio do Sicoob Sarom, Marco Gubel, o troféu confirma o papel cooperativo de inspirar pessoas a transformar realidades. “O Sicoob Sarom tem buscado arduamente ser fiel aos seus valores e propósitos, sempre buscando exercitar a ambidestria, seja no equilíbrio entre econômico e social, entre produção e meio ambiente, e entre ser sustentável e não deixar de ser Cooperativa. Ficamos realizados em saber que os associados também têm sido influenciados por nosso direcionamento”, conta.

CENTRAL E FILIADAS SÃO DESTAQUE NO PRÊMIO DESEMPENHO SAFRA 21/22

O Workshop Produtor Rural, que marcou a entrega das premiações do Produtor Rural Sustentável, teve o objetivo de estimular, reconhecer e prestigiar o desenvolvimento sustentável do agronegócio nacional. Foram dois dias de imersão e troca de ideias sobre o que há de mais recente no setor, com a participação do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e o lançamento da Safra 22/23.

O evento também contou com a premiação do

Desempenho Safra 21/22, conquistado pelo Sicoob Central Cecremge, que levou o Prêmio na Categoria Central - Liberação Total Crescimento Percentual. Na categoria Singular, o PA Araguari Centro, do Sicoob Aracoop, ficou em 2º lugar na produção em prêmio líquido de Seguro Rural (melhor agência) e o PA Canápolis, do Sicoob Credipontal, ganhou o 2º lugar como maior Índice de Aproveitamento de Produtos (IAP) do produtor rural atendido com crédito por agência.

CENTRAIS MINEIRAS

promovem educação financeira e cooperativismo em ação do Dia C 2022

Após dois anos em formato *on-line*, devido à pandemia, o Sistema Ocemg retomou a comemoração do Dia de Cooperar (Dia C) presencial, reunindo, no dia 02 de julho, cerca de duas mil pessoas na Praça da Assembleia, em Belo Horizonte.

Diversão e cooperação deram o tom da festa, com programação e atrações para toda a família e todas as idades, nas apresentações do Batuque Salubre, escola de artes Instituto Unimed-BH, Coral Infantil Credicom e grupo de Dança “Lá da Favelinha”, além de espetáculos circenses e um show com a Orquestra Musicoop. O espaço contou com estandes de degustação de produtos cooperativistas, massagem, aferição de pressão e até uma feira de adoção de animais.

O Sicoob Central Cecremge, em parceria com o Sicoob Central Crediminas, distribuiu cartilhas de educação financeira para o público e apresentou a Clínica Financeira Virtual do Instituto Sicoob.

O objetivo foi divulgar o Sicoob como instituição financeira e promover os produtos de educação financeira disponíveis. No totem do estande, foi disponibilizado um QR Code para que as pessoas pu-



dessem acessar o site e agendar um horário com um educador financeiro, de forma *on-line* e gratuita. Esse já é um Programa que acontecia presencialmente. Após a pandemia, se tornou híbrido e as cooperativas, agora, podem optar por encontros físicos para essa orientação ou divulgar o *link* de acesso.

O presidente do Sistema Ocemg, Ronaldo Scucato, falou da satisfação de viver novamente a celebração do Dia C na praça. “A cooperação é nosso traço mais bonito como seres humanos. E o cooperativismo, por meio do Dia de Cooperar, realça essa característica de todos os voluntários de Minas e do Brasil afora, onde diversas cooperativas realizaram também suas ações de celebração do movimento”, comentou o dirigente.

CENTRAL PROMOVE PALESTRA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA PÚBLICO INTERNO

Para o Dia C 2022, o Sicoob Central Cecremge focou em educação financeira e realizou para seus empregados a palestra “Finanças Comportamentais”, ministrada pelo diretor de Supervisão e Controle, Alfredo de Oliveira Melo.

De forma híbrida, para contemplar quem estava em *home office*, a iniciativa contou com a participação de 60 empregados e, ao final do encontro, foram sorteados seis exemplares do livro “Os segredos da mente milionária”.

Para Alfredo Melo, organizar a vida financeira não é uma tarefa fácil e muitas pessoas não dão a devida importância ao assunto. “Estamos ligados a instituições financeiras e precisamos saber organizar a nossa vida e isso precisa começar den-

tro de casa. Um bom planejamento familiar pode contribuir para vivermos melhor. É importante termos mais momentos para falar sobre o tema e estimular uma vida financeira mais organizada e saudável”.

A Central também está divulgando e incentivando a participação na Clínica Financeira Virtual. Foi disponibilizado um ambiente seguro para consulta *on-line* individual para que cooperados e não cooperados possam receber orientações voltadas para os diversos temas, como investimento, orçamento familiar e pessoal. O objetivo é promover e incentivar uma jornada de educação financeira para os empregados, trazendo a consciência de comportamento de consumo.

JORNADA DE APRENDIZAGEM

é estruturada para levar conhecimento a empregados e à comunidade

Alinhado ao 5º princípio cooperativista, a educação é uma das prioridades do Sicoob, que busca a constante evolução nas formas de aprendizagem e no desenvolvimento de seu público interno e externo. Por isso, o Centro Cooperativo Sicoob (CCS) lançou no início do mês de julho o Portal de Educação: canal de disseminação de conhecimento para cooperados, comunidade, terceirizados e prestadores de serviço.

O portal disponibiliza soluções educacionais com conteúdo orientado para o desenvolvimento das comunidades e dos demais agentes que participam do fortalecimento e da expansão do cooperativismo.

O ambiente tem caráter de livre utilização, ou seja, está aberto a qualquer pessoa que tenha interesse na capacitação. O acesso é realizado por meio do endereço www.sicoob.com.br/educacao e os cursos

estão disponíveis gratuitamente, sem restrições de dia e horário. Os conteúdos são apresentados em 36 soluções educacionais, contemplando temas como: Jeito Sicoob de Cooperar, Mundo Sicoob, Futuro Dirigente Sicoob, Cidadania Financeira, Cooperativismo e Empreendedorismo e Desenvolvimento Sustentável.

Um dos destaques é o Programa Expresso Instituto Sicoob, em parceria com a Universidade Corporativa do Sicoob, que disponibiliza cursos que apoiam os estudantes para o mercado de trabalho. O projeto, que antes dependia da aquisição do ônibus adaptado para ser executado, hoje, ganhou duas novas modalidades: o Expresso Instituto Estação (com cursos alocados presencialmente em espaço físico da cooperativa, seja agência, unidade administrativa ou em um parceiro) e Expresso Instituto em casa (disponível no Portal de Educação).

SICOOB PROMOVE CULTURA DE EDUCAÇÃO CONTÍNUA, INCENTIVANDO O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

A educação corporativa do Sicoob é empreendida sistemicamente desde 2008, com a disponibilização de cursos para desenvolvimento e capacitação das singulares e centrais. A princípio, a estrutura seguia o modelo tradicional com treinamentos presenciais, quando o instrutor visitava as cooperativas para treinar um profissional designado a passar as novidades aos demais membros da equipe nas filiadas.

Em 2015, o projeto foi reformulado pelo CCS, dando início à Universidade Corporativa do Sicoob, um marco no processo educacional do Sistema. “Com a estruturação da Universidade, foi possível coordenar e harmonizar os conteúdos de acordo com as necessidades das entidades, propondo um

plano educacional comum e padronizado para a capacitação e o desenvolvimento das habilidades dos nossos empregados”, explica o especialista em Educação no CCS, Uemerson Souza.

A Universidade oferece trilhas de aprendizagem em formato de videoaulas, com materiais de apoio, tutoriais e conteúdo expositivo. “Para pontencializar o processo de aprendizagem, utiliza-se o formato de *microlearning*, com tempo menor que os encontros presenciais de antigamente. Nossa preocupação não é ter um conteúdo denso, mas um ensinamento mais leve e direcionado, que possa atingir o empregado no momento em que ele precisa de tal conhecimento”, enfatiza Uemerson.

Já são mais de 300 conteúdos estruturados em

quatro escolas:

1) Cooperativismo, cultura e sustentabilidade: um pilar de conhecimento, para o desenvolvimento do cooperativismo e cultura do Sicoob;

2) Liderança e governança: programas educacionais para alcançar líderes, como promoção da governança;

3) Excelência operacional: focado na gestão de processos, riscos, regulação, tecnologia e eficiên-

cia operacional;

4) Negócios: viés voltado para a comercialização de produtos e serviços, expansão do Sicoob, inovação e qualidade do atendimento dos cooperados.

Os cursos são disponibilizados para todos os empregados do Sicoob e podem ser acessados conforme a definição de política individualizada da cooperativa singular e também da Central.

JORNADA DE APRENDIZAGEM TRAZ CONTEÚDO EDUCACIONAL ADEQUADO A CADA FUNÇÃO

Para orientar a jornada dos funcionários, a Universidade Corporativa, em parceria com as Centrais, desenvolveu o Manual de Educação Corporativa, documento que reúne as diretrizes de capacitação do Sicoob, propondo jornadas de aprendizagem customizadas à atuação de cada empregado, com foco no desenvolvimento de competências chave, que potencializam a performance e contribuem para o alcance dos objetivos estratégicos do Sistema.

O manual define as posições de trabalho, uma classificação que representa as principais atividades exercidas por seus empregados e determina um grupo de capacitações específicas para cada uma delas, guiando o aprimoramento de suas atividades, em uma sequência lógica e padronizada de *hard* e *soft skill* e comportamentos desejados para sua função.

“É importante compreender a diferença entre cargo e posição na jornada educacional. O cargo é relacionado ao que o empregado executa e responde dentro da cooperativa. A posição é um conceito mais macro, que engloba a área de conhecimento que ele está inserido, e determina cursos recomendados para o desenvolvimento dessa área”, esclarece o especialista em Educação do CCS.

No primeiro ano, os profissionais das áreas técnicas/operacionais realizam duas etapas de 30 horas cada, totalizando 60 horas. Já no segundo ano, recebem outras duas etapas de 20 horas cada, totalizando 40 horas, respectivamente. Já os profissio-

nais que atuam nas funções de gestão, no primeiro ano fazem duas etapas de 30 horas, totalizando 60 horas, e no segundo ano, outras duas etapas totalizando 30 horas. O resultado é a capacitação direcionada para todos os empregados do Sistema.

“É claro que, como sistema nacional, é importante considerar a existência de um tempero regional, que traz a forma de conversar diferenciada, gosto do atendimento do cooperado e outros regionalismos. Mas, em termos de aprendizagem, é importante definir um caminho comum, fazendo com que o conhecimento chegue ao alcance de todos de forma padronizada para equalizar a atuação do Sistema”, destaca Uemerson.

Agora os cursos mandatórios compõem todas as Jornadas de Aprendizagem, que são exigidas pelas entidades regulatórias do sistema financeiro.

Além disso, as trilhas que compõem as Jornadas por Posição são atribuídas automaticamente, uma automatização que traz agilidade para o profissional de educação da filiada.

Com as jornadas bem definidas, as cooperativas passam a ter um grupo mais bem preparado, contribuindo para o crescimento do Sicoob em nível nacional. O investimento no capital intelectual também prepara as pessoas para a sucessão de carreira dentro da singular, estando aptas para o próximo momento de suas carreiras.

ATENDIMENTO DIGITAL

do Sicoob ganhará nova plataforma com automação e integração de canais e soluções

Com o lançamento em 2020 da assistente virtual Alice, o Centro Cooperativo Sicoob (CCS) passa, agora, por uma nova estruturação sistêmica de atendimento digital, lançada no dia 04 de julho. O objetivo da reformulação foi ajustar a usabilidade, reparar problemas técnicos de infraestrutura, automatizar e integrar processos, além de melhorar a experiência do usuário com o atendimento via inteligência artificial.

A ideia é de que a Alice continue responsável pelas interações iniciais e pela resolução de um número cada vez maior de solicitações. Assim, apenas o que foge do escopo dela, será transferido para a central de atendimento do Sicoob ou para o atendimento direto com a cooperativa singular.

“O Sistema de Atendimento Digital (SAD), que é utilizado atualmente, não foi projetado para a grandiosidade que acabou atingido. Com o passar do tempo e o avanço das tecnologias, sentimos a necessidade de iniciar uma nova plataforma, do zero. Consideramos os *feedbacks* das cooperativas, observamos falhas, avaliamos o que realmente funcionava e chegamos a um projeto mais moderno, simples e completo”, explica a gerente de Relacionamento do CCS, Nara Oliveira.

A nova configuração se torna integrada, permitindo que o cooperado converse com o sistema de inteligência artificial, solicite serviços, com processos de autenticação de forma segura e que o atendente

possa ter um vínculo eficiente com o fluxo da chamada para ter rastreabilidade do que aconteceu com a experiência do cooperado em cada atendimento.

Além disso, a ferramenta foi pensada para promover uma gestão personalizada das cooperativas, sendo possível a adequação de informações de acordo com as necessidades individuais, como por exemplo, horário de atendimento, fila de produtos e distribuição por prioridade. Também foi melhorada a parametrização do atendimento, possibilitando vincular o chamado para uma fila única ou para o atendente especializado em cada produto ou serviço.

Para as próximas atualizações da plataforma, o CCS agregará novas soluções e canais de relacionamento, como redes sociais e Sisbr Analítico. A disponibilização do WhatsApp ainda não é prevista para o escopo de atendimento das cooperativas, devido à necessidade de adequação às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e segurança da informação na troca de informações. “Entretanto, oferecemos uma experiência similar no nosso canal, o ‘Chat Client’, que supre todas as necessidades de atendimento para que nem o cooperado, nem a singular sinta falta de complementar o atendimento fora das nossas plataformas”, garante Nara Oliveira.



NOVA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO ENTRA EM FASE PILOTO

O próximo passo da implantação é de responsabilidade da cooperativa piloto, que deverá realizar as configurações adicionais, relacionadas ao seu atendimento (canais, filas, novos horários, feriados, exceções), com início previsto até o dia 27 de julho.

Em seguida, começará o período de testes, com atendimento no novo SAD para todas as filiadas piloto. “Superada essa fase final, no qual vamos fazer acompanhamentos para *report* de erros e falhas, vamos subir a plataforma para todas as

cooperativas do Sicoob, substituindo a que é utilizada atualmente. Nossa expectativa, seguindo o cronograma proposto, é de que os testes tenham uma duração de 15 dias e a nova plataforma esteja disponível já na segunda quinzena de agosto”, explica a gerente de Atendimento ao cooperado do CCS, Maria Raquel Maluf.

A data de lançamento e as orientações para as singulares serão divulgadas pelo CCS, por meio de uma Carta Circular (CCI).

SICOOB

fortalece abordagem comercial no digital

No dia 21 de junho, o Centro Cooperativo Sicoob (CCS) anunciou as novidades para a melhoria no posicionamento digital sistêmico e alavancagem na comercialização dos produtos via app Sicoob.

Atualmente, grande parte dos resultados sistêmicos vem do atendimento de balcão, com a força de venda física. O desafio, agora, é ativar em todo o Sistema a força de vendas digital, somando seus resultados à abordagem presencial.

A Vitrine Digital, como é chamado esse movimento sistêmico para o fortalecimento comercial no meio digital, tem como foco a estruturação de uma jornada do cliente, de forma personalizada. “O intuito é entregar um conteúdo cada vez mais assertivo para o cooperado. Isto é: falar sobre um determinado assunto com a pessoa certa, no momento correto. Assim, poderemos ter mais conversões em venda de produto e uma melhoria da relação comercial entre cooperativa e cooperado”, ressalta a gerente de Desenvolvimento Comercial de Canais do CCS, Sabrina Lopes Arrais Bessa.

Além do movimento de trazer mais cooperados para se relacionar com o Sicoob por meio do aplicativo, é preciso alavancar o relacionamento comercial, com mais oferta e aquisição de produtos e serviços via aplicativo. Para alcançar esse objetivo, o CCS vem atuando em quatro frentes: desenvolvimento de ferramentas e estratégias para venda digital; aprimoramento da experiência do cooperado; gestão do cooperado que entra digitalmente no Sicoob; e inteligência de dados.

Além do app Sicoob, novas ferramentas com viés de relacionamento comercial estão começando a ser utilizadas estrategicamente. Em toda campanha do calendário sistêmico, o CCS conversará com os associados por meio do e-mail marketing, SMS, banner, mural e *push* no app, considerando ofertas personalizadas para cada associado. “Não podemos banalizar o uso dessas ferramentas ou perderemos o interesse do nosso público. Por isso, temos o cuidado constante de trabalhar baseados em dados para oferecer a cada um o tipo de ação ou produto que ele está mais propenso a engajar”, explica Sabrina.

Outros canais poderão ser usados pelas cooperativas para divulgação regional, como: *tweet* comercial, *pop-up*, *banner* no ATM e no *internet banking*. Para essas campanhas, é necessário que as singulares enviem à Central a solicitação de campanha na Vitrine Digital preenchida para aprovação dos materiais de marketing junto ao CCS.

EVOLUÇÃO

RÉGUA DE RELACIONAMENTO VISA MELHORAR EXPERIÊNCIA DO ASSOCIADO NO APP

O primeiro passo para melhorar a experiência do cooperado no ambiente digital do Sicoob foi dado no final de 2020, quando foi aprimorada a jornada de quem deseja abrir uma conta pelo app. Até então, a cada 100 associações ao Sicoob, apenas 8,7% eram pelo canal digital. Após a mudança e com novas campanhas de incentivo à transformação digital esse percentual chegou ao patamar de 30%.

“Agora, aprimoramos ainda mais a experiência, pensando não somente na abertura de conta, mas nos próximos passos de relacionamento do cooperado com o Sicoob. Percebemos que após abrir sua conta digitalmente, o associado não continuava a receber explicação ou contato contínuo. O digital estava sem o encantamento que o balcão consegue fazer. Por isso, começamos a falar de régua de relacionamento, uma sequência de informação, para que ele fique mais bem assistido”, explica Sabrina.

Na prática, com a régua de relacionamento, o cooperado que entra pelo digital, começa a receber, automaticamente, informações de acordo com o momento em que ele está no Sicoob. Se recebeu um cartão, mas não desbloqueou, por exemplo, ele receberá um comunicado no aplicativo sobre o assunto, alertando-o a prosseguir com a ação.

Com essa estratégia, a força de vendas digital será estimulada, somando forças com as cooperativas e levando cada vez mais o Sicoob e seus produtos às mãos dos cooperados. E, tudo isso, com foco em proporcionar a melhor oferta para ele.

SICOOB CREDIGERAIS

inaugura mais uma agência e amplia atendimento

1 e 2 - SICOOB CREDIGERAIS - DIA 08 DE JULHO

Inauguração do ponto de atendimento em Mato Verde (MG), o primeiro da singular na cidade. Com essa abertura, o Sicoob Credigerais chega à sua 17ª unidade, somando mais de 18 mil associados. A nova agência foi pensada para apoiar todos os cooperados por meio da disponibilização de em-

préstimos com taxas acessíveis e excelentes rendimentos, facilitando a movimentação financeira e contribuindo para o desenvolvimento e crescimento sociocultural e econômico de toda a região. O PA possui uma área total de 60,66m² e quatro empregados. Endereço: Praça Geraldo Clemente Alves, nº 410 – Centro.



LANÇAMENTO

SICOOB SECOVICRED MG, COM FOCO NO SETOR IMOBILIÁRIO, MUDA NOME PARA SICOOB IMOB.VC

No dia 29 de junho, o Sicoob Secovicred MG realizou, para seus funcionários, o lançamento do seu novo nome. A mudança ressalta sua especialização no mercado imobiliário, no qual cresceu e evoluiu desde sua fundação, em 2012. A Cooperativa passa a se chamar Sicoob Imob.vc.

O presidente do Conselho de Administração, Ariano Cavalcanti de Paula, explica que embora a livre admissão fosse uma possibilidade, a Cooperativa optou pela exclusividade. “Nesses 10 anos, a experiên-



cia nos permitiu compreender melhor o nosso cooperado e as suas expectativas, consolidando a percepção de que a segmentação é um valor importante na direção da proximidade e de um relacionamento sólido com os associados. Com essas convicções, entendemos

que o nosso nome deveria expressar esses conceitos, declarar e transmitir de forma direta e eloquente o nosso diferencial. Por isso escolhemos o nome Sicoob Imob.vc, que também passa a ser nosso endereço na internet”.

Com 3.545 cooperados, o Sicoob Imob.vc atua nos estados de Minas Gerais, Espírito Santo, Rio de Janeiro, São Paulo e Bahia. Segmentados e especializados em um mercado do qual reúne vasto conhecimento, a Cooperativa tem uma expectativa de crescimento consistente, contribuindo para o desenvolvimento dos seus cooperados, para a propagação dos valores cooperativistas e do Sicoob.



BALANCETE PATRIMONIAL

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

Maio/2022

ATIVO	Em Reais
ATIVO CIRCULANTE	9.397.515.465,53
Disponibilidades	4.314.418,36
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	5.667.166.923,19
Aplicações em Depósitos Interfinanceiros	5.667.166.923,19
Títulos e Valores Mobiliários	2.289.494.179,13
Carteira Própria	2.289.494.179,13
Operações de Crédito	1.431.990.362,14
Operações de Crédito	1.431.990.362,14
Setor Privado	1.437.727.418,21
(-) Prov.p/Op. De Crédito de Liq.Duvidosa	(5.737.056,07)
Outros Créditos	4.219.981,69
Diversos	4.252.047,69
(-) Prov. p/ Outros Créd. de Liq. Duvidosa	(32.066,00)
Outros Valores e Bens	329.601,02
Despesas Antecipadas	329.601,02
PERMANENTE	226.953.428,07
Investimentos	214.765.642,83
Outros Investimentos	214.765.542,83
Imobilizado de Uso	11.912.439,83
Imóveis de Uso	10.254.203,87
Outras Imobilizações de Uso	6.110.779,05
(-) Depreciações Acumuladas	(4.452.543,09)
Intangível	275.345,41
Outros Ativos Intangíveis	4.270.965,18
(-) Amortizações Acumuladas Ativos Intangíveis	(3.995.619,77)
TOTAL DO ATIVO	9.624.468.893,60

PASSIVO	Em Reais
PASSIVO CIRCULANTE	9.179.374.249,25
Depósitos	437.575,53
Depósitos a Prazo	437.575,53
Relações Interfinanceiras	9.074.122.190,48
Outras Obrigações	104.814.483,24
Sociais e Estatutárias	2.768.250,73
Fiscais e Previdenciárias	534.166,90
Diversas	101.512.065,61
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	426.088.455,71
Capital Social	
Cotas - País	386.044.556,49
(-) Capital a Realizar	(448.189,82)
Reservas de Lucros	41.135.302,75
(-) Ajustes de Avaliação Patrimonial	(1.916.725,49)
Sobras ou Perdas Acumuladas	1.273.511,78
CONTAS DE RESULTADO	19.006.188,64
(+) Receitas Operacionais	398.276.377,63
(-) Despesas Operacionais	(378.995.982,02)
(+) Receitas Não Operacionais	1.375,78
(-) Despesas Não Operacionais	(2.239,60)
(-) Imposto de Renda	(3.914,50)
(-) Contribuição Social	(3.914,50)
(-) Participações no Lucro	(265.514,15)
TOTAL DO PASSIVO	9.624.468.893,60

Samuel Flam
Diretor Financeiro e
Administrativo

Márcio Olívio Villefort Pereira
Diretor de Desenvolvimento
e Negócios

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 Cecemge**

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

Conselho de Administração:
Luiz Gonzaga Viana Lage - **Presidente
do Conselho de Administração**
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 Antonio 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 Lilia de Matos

Redação e editoração:
A2 Comunicação & Marketing
(31) 99476 7965 – 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 José Luiz Júnior

CTP e impressão: Imprimaset
Tiragem: 1.000 exemplares

As matérias assinadas são de inteira
responsabilidade de seus autores.

LIBORIO, O CORNO



Me contaram que um primo meu, o Liborio Lage, estava morando sozinho, nas beiradas do Rio Doce, na pacata e tranquila Aimorés. A sua mulher, a Zelmira, fugiu com o padeiro da cidade, o Zé Bate Estaca. Coitado, ele estava descrente da vida, procurando dar um rumo à sua existência, que tinha perdido o sentido.

Certo dia, roía uma espiga de milho quando ouviu uma batida na porta. Ao atender, deparou-se com um sujeitinho de dois metros de altura por um e meio de largura, e que se apresentou:

– Olá, eu sou o Virgolino, o seu vizinho. Percebi que você mora sozinho e vim convidá-lo para uma festa. Será amanhã à noite, lá em casa. Eu moro logo ali embaixo, na corredeira do macaco.

Liborio ficou muito contente, estava precisando de novas amizades, diferentes daquelas que viviam a corneá-lo. Prontamente, ele aceitou o convite.

– Venha preparado, vai ter muita bebida, alertou o Virgolino.

– Que bão, sô, gosto muito de beber e bebo de tudo, retrucou o Liborio.

– Ah! Outra coisa, disse o vizinho mal encarado e grande. De vez em quando sai uma briga feia, então, não se esqueça de levar um machado e duas facas.

– Tranquilo, pode deixar. Briga violenta é comigo mesmo. Nós, de Santa Maria, não fugimos de uma confusão. Gosto de brigar de vez em quando, fanfarreou ele, maior mijão da cidade de onde morava.

– Tem uma coisa que gostaria de alertá-lo. Avisou o Virgolino. Costuma, nas nossas festas, rolar muito sexo.

– Tudo bem, tá mais do que bão. É comigo mesmo! E, afinal de contas, que roupa devo usar?, perguntou Liborio.

– Ora, ora! Qualquer uma, pois lá, só vai estar nós dois!!!

Luiz Gonzaga Viana Lage

Presidente do Conselho de Administração

