RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024

SICOOB

SUMÁRIO

3 Mensagem do Presidente

5 A Cooperativa

17 A Liderança

23 Pessoas

34 Cooperado

40 Sociedade

52 Informações e Conhecimento

56 Sumário GRI

58 Glossário

Os indicadores do GRI e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão sinalizados nas páginas e conteúdos aos quais correspondem.

"Parceria é uma palavra e uma prática muito importante para nós. Chegamos aonde estamos porque fazemos parte de um Sistema forte e presente em todo país"

João Batista Bartoli de Noronha
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2 – 22

Cooperados, cooperadas e parceiros do Sicoob Credicaf,

Em um cenário no qual a sustentabilidade é, muitas vezes, tratada como uma tendência passageira ou adotada por conveniência, nossa cooperativa se orgulha de afirmar que o compromisso com o desenvolvimento sustentável sempre foi um valor intrínseco à nossa essência. A publicação deste relatório reforça e confirma os esforços do Sicoob Credicaf em prol da sustentabilidade, sob suas mais diversas dimensões.

A cada edição, nosso relatório chega com ainda mais informações. Isso é consequência da intensificação de nossos trabalhos nas dimensões sociais, ambientais e econômicas. Importante ressaltar que seguimos sempre as diretrizes sistêmicas, que demonstram que todo o Sistema Sicoob tem se empenhado para que o mundo seja

Este ano de 2024, foi histórico para nós. Enfrentamos inúmeros desafios, mas celebramos resultados e conquistas históricas. Mais de 5.700 novos cooperados confiaram em nosso trabalho e se uniram à nossa cooperativa. Trabalhamos para fidelizar àqueles que já estavam conosco e para manter um atendimento humanizado e personalizado para todos, inclusive para os milhares que optaram por fazer parte da família Sicoob Credicaf. Este atendimento humanizado, inclusive, é destaque no Relatório.

E quando avaliamos a forma que relacionamos com nossa razão de ser, os cooperados, percebemos que podemos evoluir em inúmeros pontos, mas não podemos esquecer de muitas conquistas nesse sentido. A maior delas é a confiança, um ativo cada vez mais raro e, por isso,

muito valioso atualmente. O reflexo dessa confiança está claro nos números apresentados, uma vez que em 2024 conquistamos um crescimento recorde em depósitos totais, acima de 40%, quando atingimos R$ 791 milhões. Ao passarmos de R$ 1 bilhão em ativos e chegarmos em R$ 669 milhões em operações de crédito, geramos riqueza regional, promovendo inclusão financeira e acesso ao crédito para cooperados pessoas físicas, produtores rurais e pessoas jurídicas, por onde atuamos.

A solidez financeira nos permite realizar investimentos sustentáveis. Em um dos principais indicadores relacionados à sustentabilidade financeira, também conquistamos resultados expressivos. O Patrimônio Líquido do Sicoob Credicaf evoluiu em R$ 33 milhões, fechando 2024 com R$ 193 milhões, ampliando nossa segurança/solidez e limites operacionais.

Esse desempenho financeiro é consequência do nosso compromisso com o desenvolvimento social. Em 2024, foram inúmeras iniciativas nesse sentido. Percorremos muitos quilômetros levando informação, educação e prestação de contas para os cooperados e para a sociedade. Atingimos 2.169 pessoas com 10 encontros no Conexão Credicaf. Reconhecemos e homenageamos 162 cooperados com o Projeto Mais Valor. Intensificamos nossos trabalhos voltados para a sucessão e para as novas gerações; um dos indicadores nesse sentido, está relacionado ao nosso Projeto Mais Futuro, que impactou 850 jovens, de 21 escolas, em 10 cidades. Também estivemos presentes nas principais festas regionais. Apoiamos dezenas de eventos, fazendo com que 175 mil pessoas tivessem contato direto com a marca Sicoob Credicaf. Mantivemos ainda uma comunicação constante e eficaz com nossos públicos, prezando sempre pela transparência e pela disseminação do cooperativismo.

Ficamos felizes com os reconhecimentos que recebemos, principalmente dos cooperados. Para identificarmos nossos diferenciais e oportunidades de melhorias, realizamos uma pesquisa de satisfação com 2.600 associados. Fomos avaliados em vários aspectos e já iniciamos as ações para que possamos atingir níveis ainda maiores no próximo ciclo, mesmo apresentando um NPS de 81; trata-se de uma metodologia mundialmente utilizada, e o índice 81 corresponde à Zona da Excelência. Conscientes de que temos o atendimento personalizado como nosso maior diferencial, não mediremos esforços para proporcionarmos a melhor experiência financeira para nossos cooperados.

Esse diferencial só é possível porque temos uma equipe preparada. Para isso, sempre cuidamos e investimos nas pessoas. Foram mais de 36 mil horas de treinamentos em 2024. Mais uma vez, atendemos requisitos rigorosos e figuramos em um grupo seleto de empresas, agraciadas pela Certificação "Lugar Incrível para Trabalhar" e GPTW (Great Place To Work).

Parceria é uma palavra e uma prática muito importante para nós. Chegamos aonde estamos porque fazemos parte de um Sistema forte e presente em todo país, portanto registro aqui os agradecimentos ao Sicoob Central Crediminas e ao Centro Cooperativo Sicoob pelos trabalhos desenvolvidos. Sou imensamente grato por contar com uma Diretoria Executiva extremamente profissional, que trabalha incessantemente para implementar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, onde também estou ao lado de parceiros competentes e comprometidos com o crescimento de nossa instituição, sem perder de vista os valores e princípios cooperativistas. Nosso Relatório de Sustentabilidade 2025 chega para destacar e registrar parte do nosso cotidiano, com os capítulos divididos em Cooperativa, Liderança, Pessoas, Cooperado e Sociedade. Assim, ao tê-lo em mãos, você conhecerá um pouco mais sobre o "Jeito Sicoob Credicaf de Ser".

Para o futuro, seguiremos com bastante coragem para implementar as mudanças necessárias e resiliência para enfrentar os desafios. Em 2025, com base nos resultados conquistados em 2024, continuaremos a construir um futuro próspero para nossos cooperados e para a sociedade.

Recentemente, recebemos o chamado do mundo, pois a Organização das Nações Unidas definiu 2025 como o Ano Internacional das Cooperativas. Através de nosso propósito, "conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade", construiremos um mundo melhor.

Saudações cooperativistas,

João Batista Bartoli de Noronha
Presidente do Conselho de Administração

1

A cooperativa

"Promovendo inclusão financeira e acesso ao crédito para cooperados pessoas físicas, produtores rurais e pessoas jurídicas, por onde atuamos."

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

O Sicoob

Imagine mais de 8,5 milhões de pessoas unidas para construir um mundo com mais cooperação, pertencimento, responsabilidade social e justiça financeira. Esse é o Sicoob – o maior sistema de cooperativas financeiras do Brasil. Com presença em todos os estados, somos uma rede formada por centenas de cooperativas que atuam com base nesses valores, promovendo um sistema financeiro mais justo e acessível.

Quem faz parte do Sicoob tem à disposição mais de 4,6 mil pontos de atendimento, milhares de caixas eletrônicos e diversos canais digitais, garantindo acesso a um portfólio completo de produtos e serviços financeiros.

São soluções como conta corrente, investimentos, crédito, cartões, previdência, consórcio, seguros, cobrança e muito mais – sempre com taxas mais justas em comparação ao mercado financeiro tradicional.

Aqui, cada associado é mais do que um cliente: é um cooperado. Como dono do negócio, ele participa das decisões e dos resultados financeiros da cooperativa. E o melhor: esses resultados são reinvestidos no desenvolvimento das comunidades, fortalecendo um ciclo virtuoso de prosperidade socioeconômica para todos.

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

O Sicoob está organizado em três níveis operacionais que vinculam cooperativas singulares, centrais e o Centro Cooperativo Sicoob – CCS.

- ***As cooperativas singulares são as entidades que prestam atendimento direto aos cooperados.***
  Elas têm atuação local e estão presentes em todos os estados e no Distrito Federal;

- ***O CCS tem por finalidade representar institucionalmente o Sistema e é responsável pelas normas, políticas, condutas, processos, tecnologias, produtos, serviços e marcas de todo o Sistema.***

- ***As cooperativas centrais são as entidades regionais que promovem a integração sistêmica das cooperativas singulares a elas filiadas, coordenando-as e oferecendo-lhes apoio. Hoje, o Sicoob opera com 14 centrais distribuídas pelo território nacional;***

Integram o CCS:

Uma confederação;

Um banco cooperativo;

Um instituto voltado para o investimento social estratégico;

Uma distribuidora de títulos e valores mobiliários;

Uma processadora e bandeira de cartões;

Uma administradora de consórcios;

Uma entidade fechada de previdência complementar;

Uma seguradora do ramo vida e previdência.

PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

Propósito

Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

Visão

Proporcionar a melhor experiência financeira aos nossos cooperados.

Valores

Respeito e Valorização de pessoas;
Cooperativismo e Sustentabilidade;
Ética e Integridade;
Excelência e Eficiência;
Liderança Inspiradora;
Inovação e Simplicidade.

FUNDO GARANTIDOR DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

Os depósitos em cooperativas financeiras têm a proteção do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop). Esse fundo garante os depósitos e os créditos mantidos nas cooperativas singulares de crédito e nos bancos cooperativos em caso de intervenção ou liquidação extrajudicial dessas instituições. Atualmente, o valor limite dessa proteção é o mesmo em vigor para os depositantes dos bancos: R$ 250 mil por CPF ou CNPJ.

GRI 2 – 23

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

A sustentabilidade no cooperativismo está fundamentada em princípios sólidos que orientam a governança, a participação dos cooperados e o compromisso com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades. Esses princípios são a base das nossas ações e guiam nossas iniciativas para fortalecer a cooperativa e gerar valor para nossos cooperados e para a sociedade.

Adesão Voluntária e Livre

A cooperativa é uma organização aberta a todas as pessoas que desejam usufruir de seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminação de gênero, cor, religião ou posição social. Isso garante a inclusão e a diversidade dentro da instituição.

Gestão Democrática

O modelo cooperativista assegura que os cooperados participem ativamente na tomada de decisões, respeitando o princípio do voto igualitário, onde cada membro tem um voto, independentemente do capital investido. Dessa forma, a governança da cooperativa é exercida de forma transparente e participativa.

Participação Econômica dos Membros

Os cooperados contribuem equitativamente para o capital da cooperativa e participam dos resultados financeiros, de acordo com as decisões democráticas. Esse princípio fortalece o engajamento e a sustentabilidade econômica da instituição.

Autonomia e Independência

As cooperativas são autônomas e gerenciadas por seus membros. Quando firmam parcerias ou contratos com outras entidades, garantem que esses acordos respeitem sua autonomia e o controle democrático pelos cooperados.

Educação, Formação e Informação

Investimos continuamente na capacitação de nossos cooperados, colaboradores e dirigentes, promovendo educação cooperativista e

GRI 2 – 23

financeira. Também buscamos informar a sociedade sobre os benefícios do cooperativismo, fortalecendo sua imagem e impacto positivo.

Intercooperação

A intercooperação é essencial para o fortalecimento do cooperativismo. Trabalhamos em conjunto com outras cooperativas para compartilhar experiências, desenvolver projetos comuns e ampliar os benefícios oferecidos aos cooperados. Um exemplo disso é a nossa participação no Dia de Cooperar, promovendo ações conjuntas de impacto social.

Interesse pela Comunidade

Nosso compromisso vai além dos serviços financeiros. Atuamos no desenvolvimento sustentável das comunidades onde estamos presentes, promovendo iniciativas de educação, empreendedorismo social e responsabilidade ambiental. Projetos como o "+Futuro" e "Conexão" exemplificam nossa dedicação em gerar valor para a sociedade.

Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso com os princípios cooperativistas, garantindo uma atuação sustentável e alinhada às necessidades dos cooperados e da comunidade.

GRI 2 – 1, 2– 6

SICOOB CREDICAF

O Sicoob Credicaf é uma cooperativa de crédito integrada ao Sicoob, um dos maiores sistemas cooperativos do Brasil, oferecendo uma ampla gama de produtos e serviços financeiros para pessoas físicas e jurídicas. Fundada em 1988, na cidade de Lajinha – MG, por 25 produtores rurais cooperados da Coocafé – Cooperativa dos Cafeicultores da Região de Lajinha Ltda, surgiu para atender às necessidades financeiras da comunidade local. Desde então, a cooperativa tem se expandido continuamente, contando hoje com 36.308 cooperados, 264 funcionários e 25 produtos financeiros, atendendo 14 municípios por meio de agências físicas, além de uma agência virtual com atendimento sem fronteiras. Sua sede permanece em Lajinha, onde tudo começou.

Um marco importante no sistema cooperativista de crédito no Brasil foi a criação do BANCOOB – Banco Cooperativo do Brasil, em 1997, permitindo que cooperativas como o Sicoob Credicaf acessassem o mercado financeiro de forma competitiva, especialmente após a extinção do BNCC – Banco Nacional das Cooperativas de Crédito, em 1990. O atual Banco Sicoob surgiu da necessidade das cooperativas de crédito de conquistarem mais autonomia operacional, desenvolverem um portfólio diversificado de produtos e serviços e garantirem maior solidez financeira, impulsionando o crescimento do setor.

Comprometida com a expansão e a inclusão financeira, a Credicaf inaugurou, em 1998, seu primeiro Posto de Atendimento Cooperativo (PA) em Durandé, marcando o início de uma trajetória de crescimento. Ao longo dos anos, chegou a novos municípios, como Martins Soares, Mutum, Conceição de Ipanema, Ipanema, Pocrane, Chalé, Taparuba e Juiz de Fora, e, mais recentemente, expandiu sua atuação para o Estado do Rio de Janeiro, nos municípios de Teresópolis, Niterói, Petrópolis e Volta Redonda.

Um ponto de virada em sua história ocorreu em 2005, quando a cooperativa passou de uma cooperativa de crédito rural para livre admissão de cooperados, permitindo que toda a comunidade pudesse usufruir dos seus benefícios, acelerando ainda mais seu crescimento. Já em 2012, a Credicaf inaugurou sua unidade própria, onde hoje estão instalados sua agência sede e o Centro Administrativo (CAD), consolidando sua estrutura para melhor atender seus cooperados. Em Lajinha também está a URD – Unidade de Relacionamento Digital, somando em suas instalações a Unidade Digital (Agência Virtual) e a Unidade de Relacionamento com o Cooperado.

Ser parte de uma instituição financeira cooperativa como o Sicoob Credicaf é um grande diferencial em relação ao mercado financeiro tradicional. Mais do que uma oferta de serviços financeiros, a cooperativa tem o compromisso de promover o desenvolvimento econômico e social dos seus cooperados e das comunidades onde está presente. Seu desafio contínuo é fortalecer o cooperativismo e seguir impulsionando o progresso das regiões onde atua, com transparência, inovação e compromisso com o bem-estar coletivo.

GRI 2 – 7

SISTEMA SICOOB NACIONAL

(Fonte: Centro Cooperativo Sicoob | Data-base: Dezembro/2024)

14 COOPERATIVAS CENTRAIS

328 COOPERATIVAS SINGULARES

4.686 UNIDADES NA REDE DE ATENDIMENTO (PAS E SEDES)

8,5 MILHÕES DE COOPERADOS

55,3 MIL COLABORADORES E DIRIGENTES

4,7 MIL DIRIGENTES, PRESIDENTES, VICE-PRESIDENTES E DIRETORES

2.427 43% MUNICÍPIOS BRASILEIROS EM QUE ESTAMOS PRESENTES FISICAMENTE

414 MUNICÍPIOS BRASILEIROS EM QUE SOMOS OS ÚNICOS PRESENTES FISICAMENTE

PERFIL DA COOPERATIVA

36.308 COOPERADOS

264 FUNCIONÁRIOS

17 AGÊNCIAS FÍSICAS

01 AGÊNCIA VIRTUAL

60 CAIXAS ELETRÔNICOS

25 PRODUTOS

06 CORRESPONDENTES

01 CENTRO ADMINISTRATIVO

PRESENTE EM **14** MUNICÍPIOS

ÚNICA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PRESENTE EM **3** **MUNICÍPIOS DA ÁREA DE ATUAÇÃO DO SICOOB CREDICAF**

GRI 2 – 6

PRODUTOS E SERVIÇOS

PESSOA FÍSICA

CONTA CORRENTE
CONTA POUPANÇA
CONTA CAPITAL
PIX
CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO
CRÉDITO PESSOAL
CRÉDITO PESSOAL AUTOMÁTICO
CRÉDITO IMOBILIÁRIO
FINANCIAMENTOS
INVESTIMENTOS
SIPAG
SICOOB TAG
SEGUROS
PREVIDÊNCIA
CONSÓRCIOS
PAGAMENTOS
PORTABILIDADE SALARIAL
COBRANÇA BANCÁRIA

PESSOA JURÍDICA

CONTA CORRENTE
CONTA POUPANÇA
CONTA CAPITAL
PIX
COOPCERT0
CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO
CONSÓRCIOS
ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS
CRÉDITO PESSOAL
AUTOMÁTICO
INVESTIMENTOS
FINANCIAMENTOS
PAGAMENTOS
COBRANÇA BANCÁRIA
SEGUROS
SIPAG
CRÉDITO IMOBILIÁRIO
PROTESTO DE TÍTULOS
BNDES

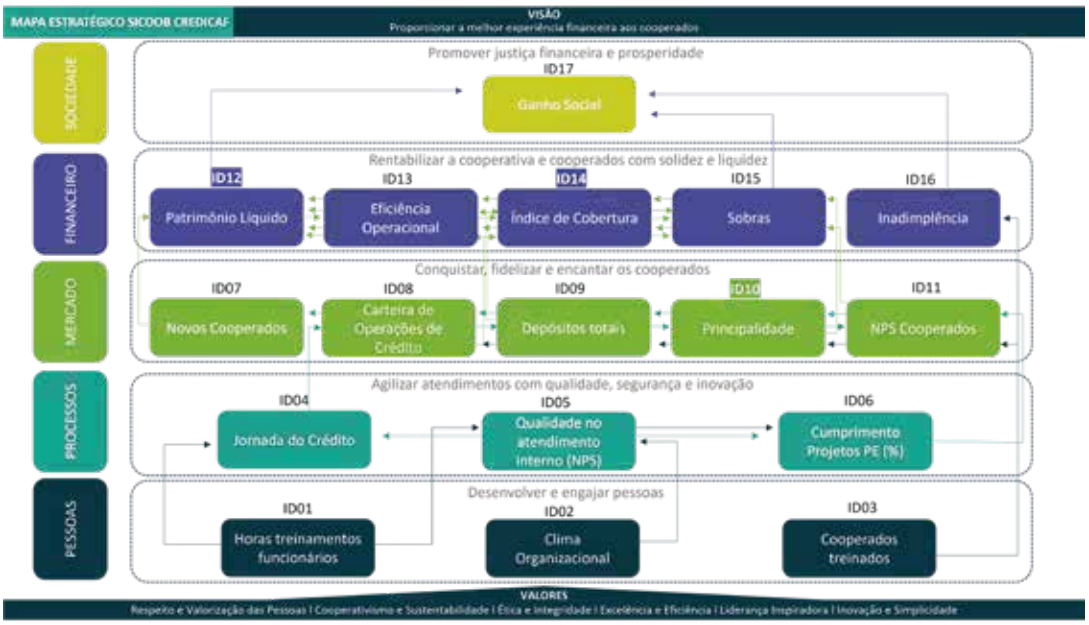
AGRONEGÓCIO

CONTA CORRENTE
CONTA POUPANÇA
CONTA CAPITAL
PIX
CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO
CRÉDITO PESSOAL
CRÉDITO APROVADO
CRÉDITO IMOBILIÁRIO
FINANCIAMENTOS
INVESTIMENTOS
SEGUROS AGRÍCOLAS
PREVIDÊNCIA
CONSÓRCIOS
PAGAMENTOS
CRÉDITO RURAL
BNDES
CPR *(Cédula de Produtor Rural)*

MAPA ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico da cooperativa é uma extensão do Plano Estratégico do Sicoob Nacional e do Sicoob Central Crediminas. Esse alinhamento garante a convergência das diretrizes e metas estratégicas com o direcionamento sistêmico do grupo.

Para monitorar a implementação e os avanços da estratégia, a cooperativa adota um **Mapa Estratégico** vigente para o ciclo 2024–2026. Esse instrumento tem como objetivo fortalecer a missão, a visão e o propósito da instituição, assegurando a coerência entre suas ações e seus princípios.



GERENCIAMENTO DA ESTRATÉGIA

A estratégia da cooperativa impulsiona mudanças estruturais e comportamentais, promovendo um modelo de governança alinhado às melhores práticas de gestão. Com foco na excelência operacional, a cooperativa investe continuamente na capacitação da equipe e na organização de processos, elevando a competência técnica na execução das operações.

O monitoramento da estratégia ocorre mensalmente, por meio do acompanhamento do planejamento estratégico e da análise dos resultados pelos gestores, garantindo a eficiência e a adequação das ações implementadas.

GRI 3 – 3

DESEMPENHO

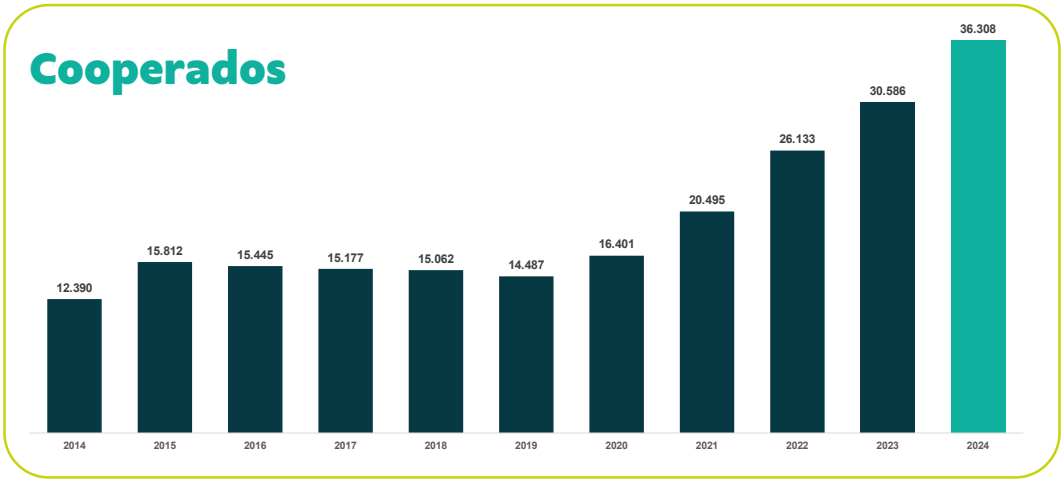
A cooperativa se destaca pelo compromisso com o desenvolvimento local, reinvestindo os recursos disponíveis na própria comunidade. Ao movimentar suas operações dentro da cooperativa, os cooperados contribuem para que o capital permaneça na região, promovendo a geração de riqueza e impulsionando o crescimento sustentável.

Com foco na eficiência econômica e na oferta de produtos e serviços em condições justas, a cooperativa estabelece metas estratégicas dentro de seu plano empresarial. Para garantir a concretização desses objetivos, são realizadas reuniões mensais entre gestores e gerentes, possibilitando o alinhamento contínuo das ações.

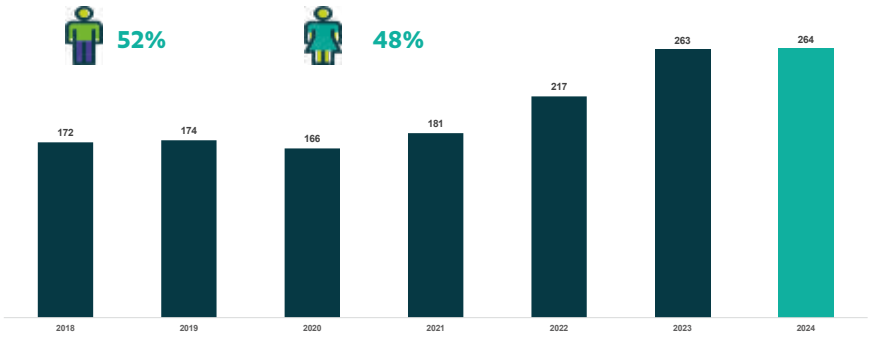
Entre as principais metas projetadas, destacam-se o crescimento no número de cooperados, o aumento dos depósitos, a ampliação das operações de crédito e a elevação da receita proveniente de serviços. Acompanhe a seguir a evolução da cooperativa.

Além do portfólio tradicional, a cooperativa oferta às linhas de crédito do **FAMPE** e do **PRONAMPE**, iniciativas fundamentais para a manutenção das atividades empresariais, a preservação de empregos e o fortalecimento da economia regional. Esse suporte reflete o compromisso do Sicoob Credicaf com o desenvolvimento sustentável, promovendo acesso ao crédito de forma responsável e alinhada às boas práticas de governança.

A linha **FAMPE**, um fundo de aval criado pelo Sebrae Nacional, complementa as garantias exigidas para operações de crédito, ampliando o acesso ao financiamento para pequenos negócios. Já o **PRONAMPE**, um programa governamental, fortalece e desenvolve micro e pequenas empresas, fomentando a economia local e impulsionando a geração de empregos. Além dessas opções, os cooperados contam com um portfólio diversificado de produtos e serviços, sempre estruturados para atender às exigências de uma economia mais sustentável.

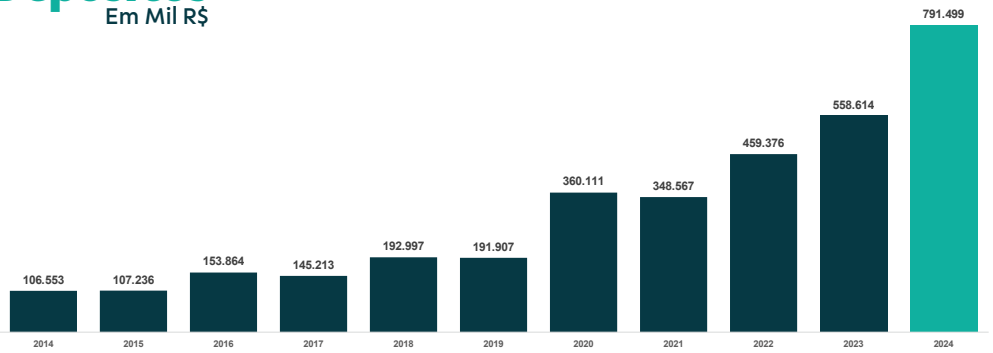


Funcionários



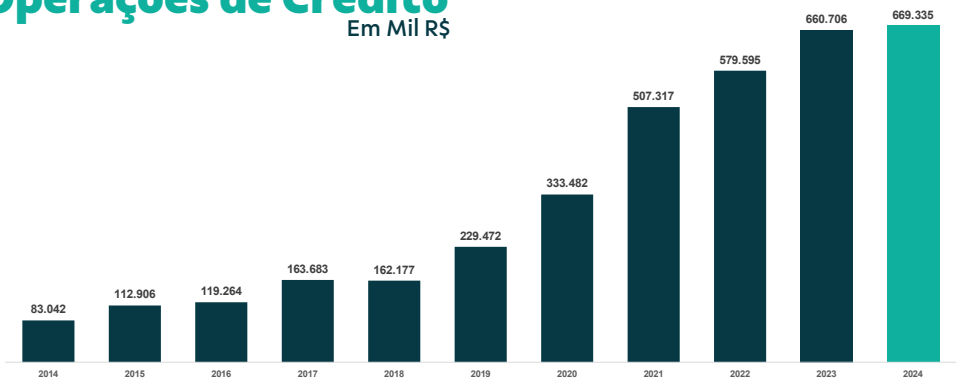
Depósitos

Em Mil R$



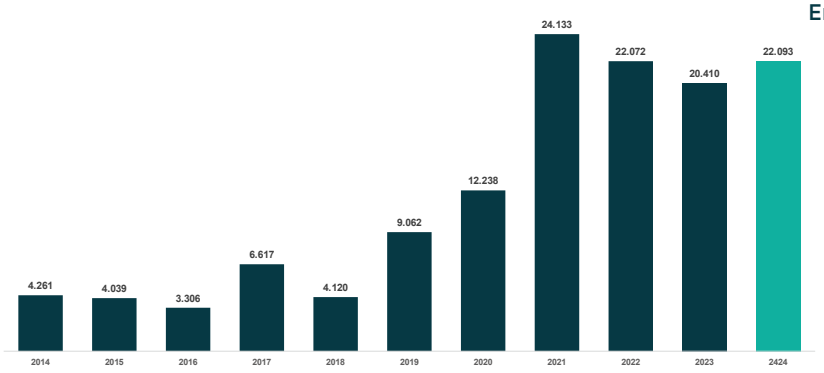
Operações de Crédito

Em Mil R$



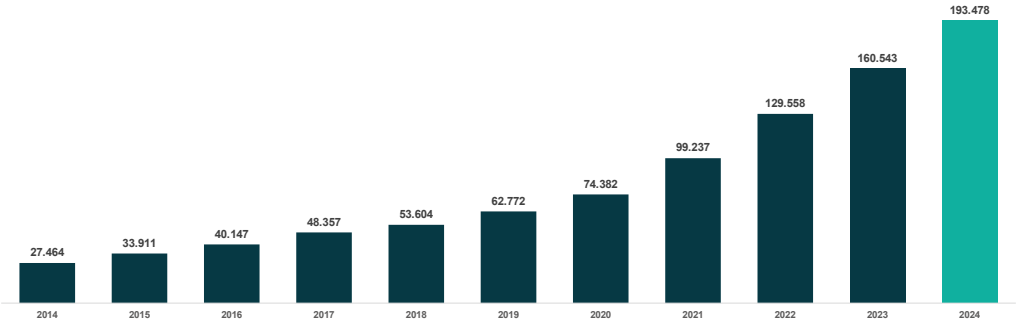
Sobras Líquidas antes das Destinações Legais

Em Mil R$

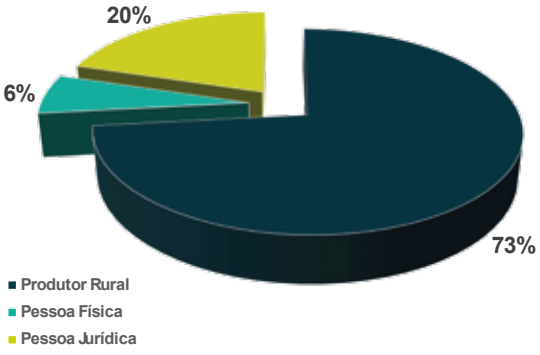


Patrimônio Líquido

Em Mil R$

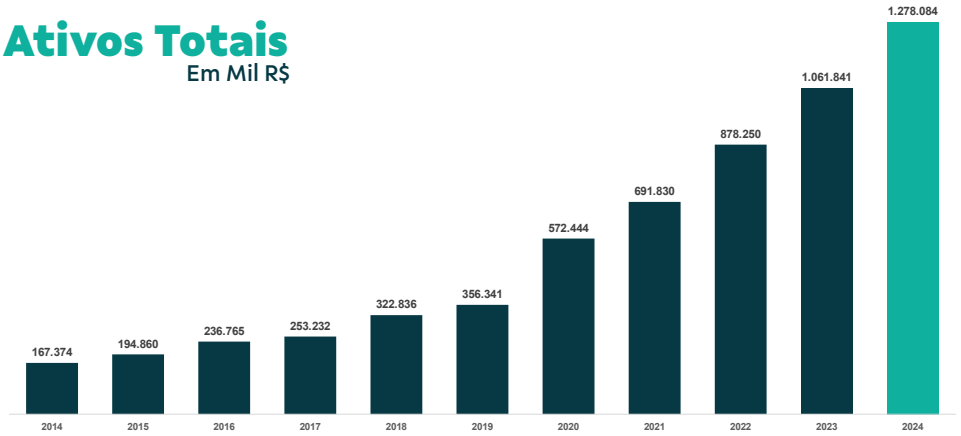


Composição da Carteira



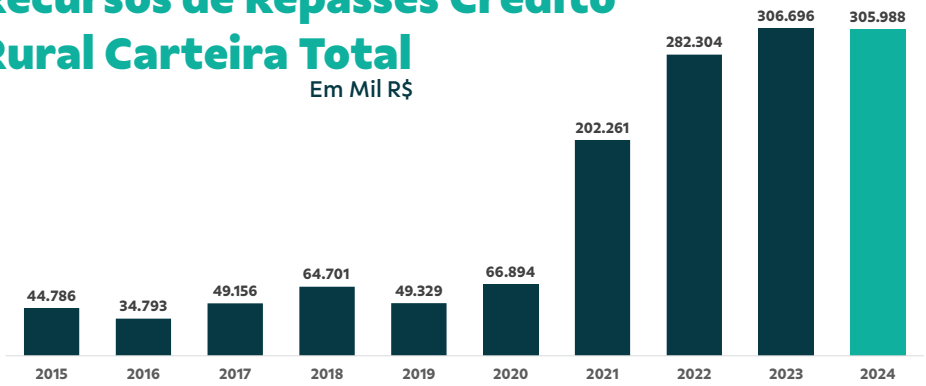
Ativos Totais

Em Mil R$



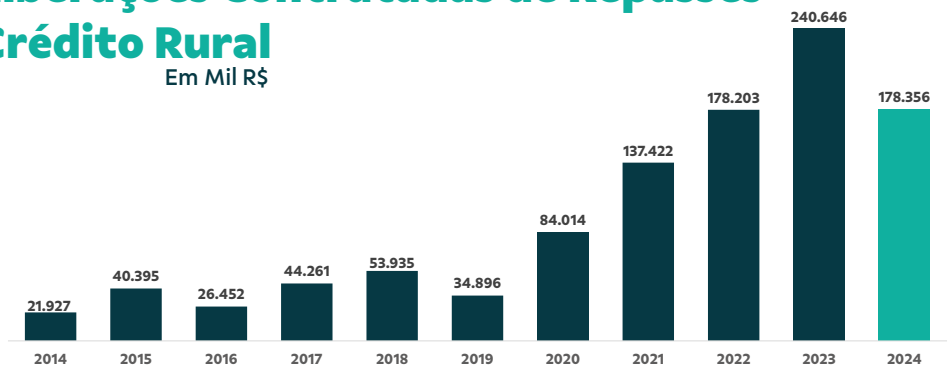
Recursos de Repasses Crédito Rural Carteira Total

Em Mil R$



Liberações Contratadas de Repasses Crédito Rural

Em Mil R$

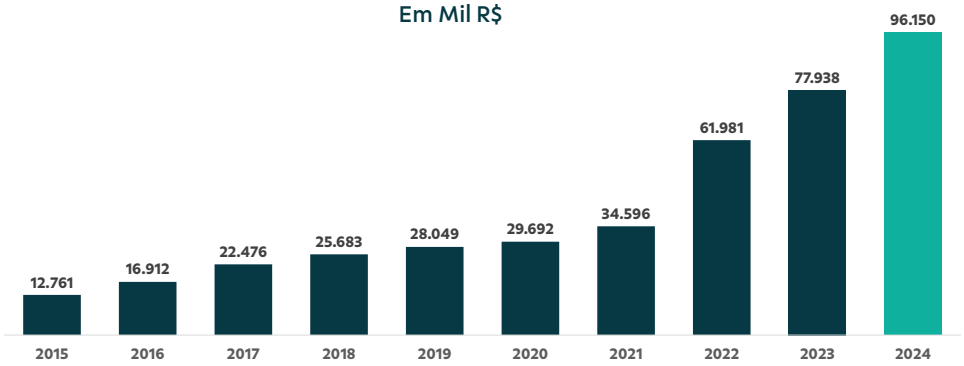


REPASSES LIBERADOS EM 2024

PRODUTOS		VALOR	QUANTIDADE
CUSTEIO – PRONAF	R$	105.703.838	2012
INVESTIMENTOS – PRONAF	R$	41.944.877	961
CUSTEIO – PRONAMP	R$	86.579.453	642
INVESTIMENTOS – PRONAMP	R$	6.993.770,70	103
CAPITAL DE GIRO – FUNCAFÉ	R$	13.329.695,46	3
DEMAIS CUSTEIOS	R$	10.176.065,83	26
TOTAL	**R$**	**264.727.700**	**3747**

Carteira de BNDES Total

Em Mil R$



BNDES Liberados em 2024 e ticket médio

295

CONTRATOS LIBERADOS

R$98.244,03

VALOR MÉDIO POR CONTRATOS

R$28.981.989,25

VALOR DOS CONTRATOS

FAMPE e PRONAMPE

- **FAMPE**
  Valor Liberado: R$ 17.278.808,06
  Contratos: 362
  Ticket médio: R$ 47.731,51

- **PRONAMPE**
  Valor Liberado: R$ 4.808.360,71
  Contratos: 88
  Ticket médio: R$ 54.640,46

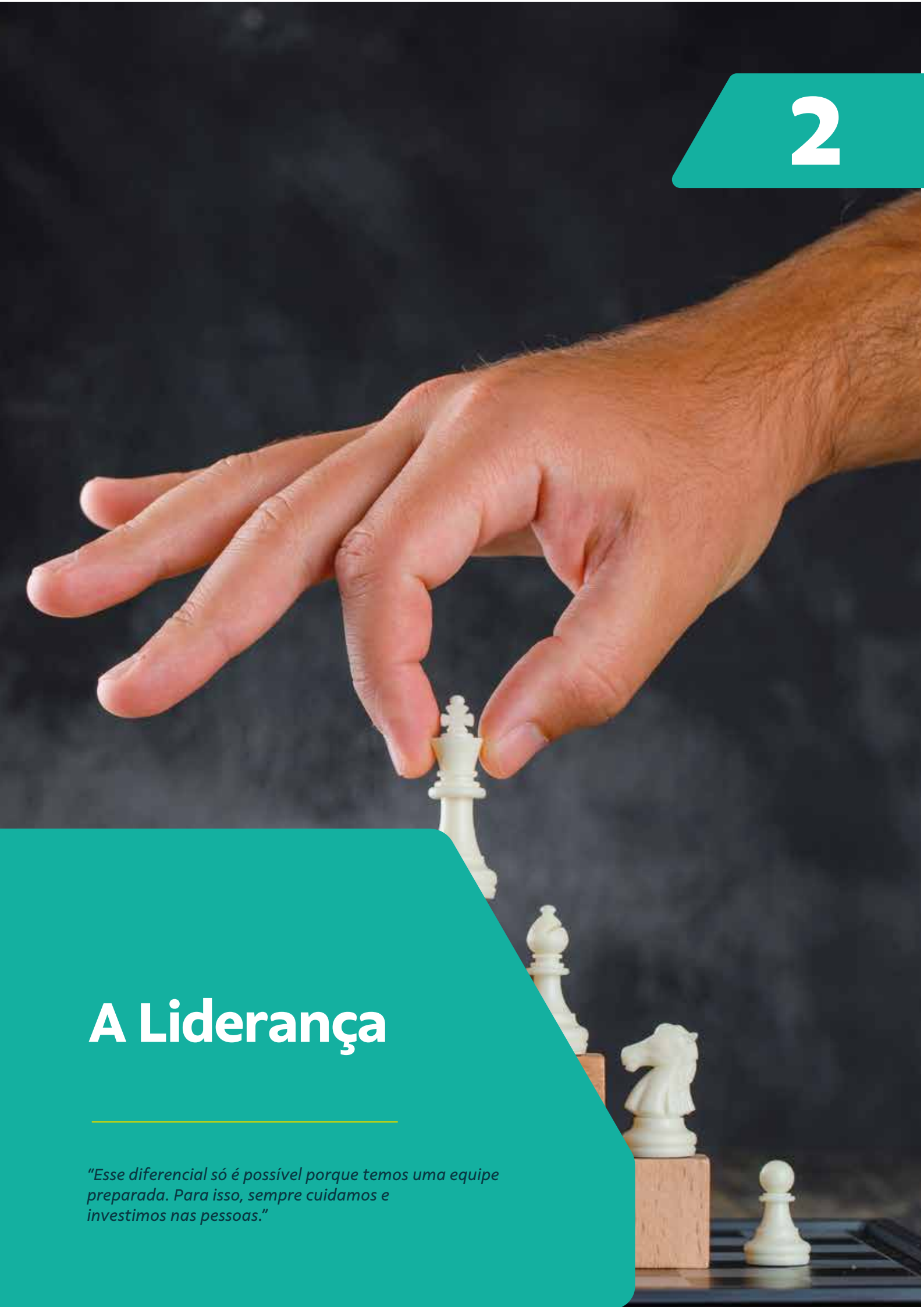
CRÉDITO CONSCIENTE E SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

O Sicoob Credicaf tem o compromisso de oferecer aos seus cooperados produtos e serviços financeiros de qualidade, alinhados às suas necessidades e ao desenvolvimento sustentável da comunidade. No dia a dia, muitos cooperados enfrentaram desafios significativos, e a cooperativa busca de forma ativa apoiá-los, reforçando seu papel como agente de transformação econômica e social.

A concessão de crédito consciente vai além do simples fornecimento de recursos financeiros: trata-se de garantir que os cooperados tenham acesso ao suporte adequado no momento certo, preservando sua saúde financeira e contribuindo para sua prosperidade a longo prazo. Nesse contexto, a cooperativa trabalha com soluções buscando atender às necessidades dos cooperados, respeitando a capacidade de pagamento e incentivando o uso responsável dos recursos.

No âmbito **ESG**, a cooperativa reforça sua responsabilidade social ao oferecer crédito que não comprometa o equilíbrio financeiro dos cooperados, promovendo educação financeira e incentivando uma cultura de planejamento responsável. Essa abordagem fortalece não apenas os negócios individuais, mas também o ecossistema econômico local, criando um ciclo virtuoso de crescimento sustentável.

O Sicoob Credicaf acredita que o crédito, quando concedido de forma consciente e estratégico, é um instrumento essencial para o fortalecimento da comunidade e para a promoção do bem-estar coletivo. A sustentabilidade financeira é um compromisso central da cooperativa, garantindo que cada decisão de crédito contribua para um futuro mais sólido e equilibrado para seus cooperados e para a sociedade.



2

A Liderança

"Esse diferencial só é possível porque temos uma equipe preparada. Para isso, sempre cuidamos e investimos nas pessoas."

GRI 2 – 9, 2 – 12, 3 – 3, 202 – 2

GOVERNANÇA COOPERATIVA

As lideranças desempenham um papel essencial na cooperativa, orientando-a rumo a um futuro seguro, transparente e alinhado com seus valores e princípios fundamentais. No modelo cooperativista, onde a participação democrática e a tomada de decisões compartilhada são pilares estruturais, os líderes assumem a responsabilidade de promover uma cultura de transparência, confiança e inovação, garantindo que a cooperativa cumpra sua missão de forma ética e sustentável.

O compromisso das lideranças cooperativistas começa com a fidelidade aos valores do cooperativismo, como cooperação, responsabilidade, democracia e preocupação com a comunidade. São elas as guardiãs desses princípios, assegurando sua aplicação nas práticas e decisões da cooperativa, fortalecendo o vínculo com os cooperados e a sociedade, com foco no compromisso social e no desenvolvimento sustentável.

A governança cooperativa também exige transparência e prestação de contas. As lideranças devem comunicar de forma clara as estratégias, decisões e impactos, garantindo a participação ativa dos cooperados e fortalecendo a confiança e o engajamento organizacional.

Em um cenário econômico dinâmico e em constante transformação, as lideranças também têm o papel de impulsionar a inovação e a adaptação às mudanças no ambiente financeiro. Isso envolve a busca por novas soluções, a adoção de tecnologias emergentes, a diversificação do portfólio de produtos e a construção de parcerias estratégicas que agreguem valor aos serviços oferecidos. Dessa forma, a cooperativa mantém-se competitiva, relevante e preparada para atender às demandas em evolução dos cooperados.

A estrutura de governança da cooperativa é composta por órgãos eletivos, cujos membros sãoescolhidos democraticamente em Assembleia Geral. Todos os representantes são residentes na área de atuação do Sicoob Credicaf, assegurando um conhecimento profundo das realidades locais e um compromisso genuíno com o desenvolvimento regional.

Com essa abordagem, a liderança do Sicoob Credicaf garante não apenas a solidez da cooperativa, mas também a promoção de um modelo de negócio sustentável, inclusivo e alinhado às boas práticas de ESG (Ambiental, Social e Governança).

GRI 2 – 11

Conselho de Administração

O **Conselho de Administração** é o órgão responsável pela **gestão estratégica** da cooperativa, exercendo funções de **direcionamento, supervisão e tomada de decisões** eletivas, garantindo que os objetivos estatutários da instituição sejam alcançados de forma eficiente e sustentável.

Seus membros atuam como **representantes dos cooperados**, estabelecendo metas e diretrizes organizacionais alinhadas aos interesses do corpo associativo. Além disso, o Conselho tem a responsabilidade de **acompanhar e fiscalizar** regularmente as atividades da **Diretoria Executiva**, assegurando que a condução da cooperativa esteja em conformidade com as melhores práticas de **Governança Corporativa** e os princípios do cooperativismo.

Outro papel essencial do Conselho de Administração é analisar as recomendações da área de Compliance e Riscos, garantindo transparência, ética e responsabilidade na gestão. Dessa forma, promove-se um ambiente de governança sólido, confiável e alinhado aos princípios de **sustentabilidade financeira e institucional**.

Presidente
João Batista Bartoli de Noronha
Vice-presidente
Fernando Romeiro de Cerqueira
Conselheiros
Antônio Luiz de Oliveira Júnior
Célio Vieira da Fonseca
Daniela Tavares
Jefferson Salomão Fadlalla

Diretoria Executiva
A Diretoria Executiva é responsável pela gestão operacional e tática da cooperativa, assegurando a execução eficaz das estratégias definidas pelo Conselho de Administração. Seu foco é impulsionar o crescimento sustentável e atender plenamente às necessidades dos cooperados.

Além de cumprir suas obrigações legais, seus membros devem agir com altos padrões éticos, adotando boas práticas de governança e promovendo uma atuação transparente, responsável e alinhada aos interesses dos associados.

Também é função da Diretoria identificar, avaliar e comunicar riscos ao Conselho de Administração, permitindo uma gestão preventiva que fortalece a solidez institucional e garante a sustentabilidade e o impacto positivo da cooperativa no longo prazo.

Diretor de Negócios
Wilian Berbert Tomaz
Diretor de Gestão de Riscos
Gleydson Antunes da Costa
Diretor Administrativo
Élcio de Souza Rabelo Junior

Considerações sobre o Conselho Fiscal
A partir da Lei Complementar nº 196, de 24 de agosto de 2022, o Conselho Fiscal passa a ser facultativo para cooperativas de crédito administradas por um conselho de administração e uma diretoria executiva. Considerando essa mudança e a estrutura de governança do SICOOB CREDICAF, a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 20/12/2023 decidiu extinguir o Conselho Fiscal a partir da Assembleia Geral Ordinária do ano seguinte. Assim, o Conselho Fiscal da cooperativa encerrou suas atividades em abril de 2024. No entanto, as funções de fiscalização anteriormente realizadas pelo Conselho Fiscal continuam sendo executadas por outros órgãos, como o Banco Central (BACEN), a Supervisão Auxiliar do Sicoob Central Crediminas, a Auditoria Cooperativa (Interna) e das Demonstrações Financeiras (Externa), além da Diretoria de Risco e Unidade de Controles Internos da cooperativa. Esses órgãos mantêm a fiscalização da cooperativa sem perder a qualidade.

ODS 4
FORMAÇÃO DA LIDERANÇA NA COOPERATIVA

No dinâmico e competitivo mercado financeiro, uma liderança qualificada e alinhada aos princípios cooperativistas é essencial para o sucesso e a sustentabilidade de uma cooperativa de crédito. Diante das constantes mudanças e desafios do setor, é fundamental que os líderes não apenas compreendam, mas também incorporem esses valores em sua gestão.

Uma liderança capacitada sabe equilibrar a competitividade com a cooperação, reconhecendo que o verdadeiro êxito da cooperativa está diretamente ligado ao bem-estar dos cooperados e ao desenvolvimento da comunidade. Diferente de instituições tradicionais, onde o foco está na maximização do lucro, o cooperativismo prioriza a criação de valor para seus membros, promovendo crescimento econômico e social de forma sustentável. Além disso, líderes preparados inovam e se adaptam às transformações do mercado sem comprometer os princípios cooperativistas. Eles buscam soluções criativas para oferecer produtos e serviços financeiros que atendam às necessidades dos cooperados, mantendo como pilares fundamentais a transparência, a participação democrática e a responsabilidade social.

Mais do que uma gestão eficiente, uma liderança fortalecida constrói uma cultura organizacional baseada na confiança, na colaboração e no engajamento. Ao promover uma comunicação aberta e transparente, os líderes estreitam o vínculo entre a cooperativa e seus membros, fortalecendo a relação de confiança mútua — elemento essencial para a perenidade da instituição. Para enfrentar esses desafios, a cooperativa investe continuamente na capacitação de seus líderes, garantindo que

estejam preparados para atender às necessidades e objetivos de cada instância de governança. Esse desenvolvimento ocorre por meio de treinamentos presenciais e online.

Na modalidade online, a principal plataforma utilizada é o Sicoob Universidade. Em 2024, os Conselheiros de Administração, Conselheiros Fiscais e Diretores Executivos participaram de 174 treinamentos, cobrindo 76 temas e totalizando 692 horas de aprendizado. A capacitação é uma prioridade estratégica para garantir que a liderança esteja apta a representar os interesses dos cooperados e fortalecer o cooperativismo.

Alguns dos treinamentos realizados incluem o Embarque Sicoob Dirigentes 2024, o DNA Sicoob: Experiência do Cooperado, o Pacto de Ética para Dirigentes e o Patrimônio Líquido: A Fonte de Perenidade.

A relevância de uma liderança capacitada em uma cooperativa de crédito está na sua capacidade de conciliar os desafios do mercado financeiro com a essência cooperativista. Ao manter esse equilíbrio, os líderes asseguram que a cooperativa permaneça fiel à sua missão de servir seus membros e comunidade, consolidando um modelo de negócio sustentável, humano e centrado no coletivo.

GRI 2 – 28

PARTICIPAÇÕES EXTERNAS

O interesse pela comunidade é um dos princípios fundamentais do cooperativismo, e o Sicoob Credicaf reafirma seu compromisso com a sustentabilidade ao atuar ativamente em conselhos municipais, regionais e estaduais. Acreditamos que o desenvolvimento sustentável das comunidades onde estamos presentes é essencial para a construção de um futuro mais próspero e equilibrado.

Por isso, participamos de importantes instâncias, como os Conselhos Municipais de Desenvolvimento Rural Sustentável, Saúde, Meio Ambiente, Turismo e Lazer, além do Plano Diretor Participativo e diretorias esportivas. Por meio desse engajamento, fortalecemos nosso compromisso com o desenvolvimento social, econômico e ambiental das localidades onde atuamos.

Além disso, temos uma participação ativa no Sicoob Central Crediminas, entidade responsável por coordenar e centralizar processos operacionais das cooperativas filiadas em Minas Gerais, garantindo maior integração e representatividade. Também apoiamos o Conselho das Entidades do Café da Região das Matas de Minas, que promove o desenvolvimento sustentável dos produtores de café, incentivando a produção de alta qualidade e o fortalecimento do setor no mercado.

Outro destaque é a nossa parceria com o Sistema Ocemg, órgão de representação e defesa do cooperativismo em Minas Gerais. O Sistema Ocemg desempenha um papel essencial na formação profissional, monitoramento e promoção social das cooperativas do estado, contribuindo para o fortalecimento do cooperativismo e a construção de um futuro mais sustentável e inclusivo.

Ao unir forças com essas entidades e participar ativamente das iniciativas comunitárias, o Sicoob Credicaf reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e sua missão de ser um agente de transformação positiva nas comunidades onde atua.

Conselho Sicoob Central Crediminas
João Batista Bartoli de Noronha

Conselho das Entidades do Café da Região das Matas de Minas
João Batista Bartoli de Noronha

Conselho Sistema Ocemg
João Batista Bartoli de Noronha

GESTÃO DEMOCRÁTICA

No dia 9 de abril de 2024, o Sicoob Credicaf realizou sua Assembleia Geral Ordinária em formato híbrido, com 109 cooperados participando presencialmente no Espaço Credicaf e 1.250 acompanhando remotamente pelo aplicativo Moob.

O modelo híbrido, adotado durante a pandemia para evitar aglomerações, demonstrou-se altamente eficaz ao permitir que cooperados de diferentes regiões acompanhem e participem das decisões estratégicas da cooperativa de qualquer lugar. Essa iniciativa fortalece a transparência, a inclusão e a participação ativa dos cooperados na gestão da cooperativa.

Durante a assembleia, o Presidente do Conselho de Administração, Sr. João Batista Bartoli de Noronha, apresentou os temas da ordem do dia da Assembleia Geral Ordinária. Ao final, os cooperados exerceram seu direito de voto, aprovando, em sua maioria, todas as pautas discutidas, incluindo a destinação da distribuição das sobras.

Todos os documentos relativos à ordem do dia, assim como outros materiais de interesse dos cooperados, estão disponíveis na sede da cooperativa, exceto aqueles protegidos pela legislação de sigilo das instituições financeiras.

GRI 2 – 23

PACTO DE ÉTICA

Reconhecendo a importância de estabelecer diretrizes éticas que orientem suas operações internas e externas, o Sicoob implementou o Pacto de Ética—uma iniciativa voltada à harmonização dos valores individuais e profissionais dos colaboradores com os princípios institucionais do Sicoob Nacional. O Sicoob Credicaf, alinhado a esse compromisso, adota o Pacto de Ética como referência para garantir que seus valores morais, legais e normativos estejam presentes em todas as suas atividades.

Nosso compromisso ético baseia-se em princípios fundamentais como comprometimento, cooperação, respeito, responsabilidade, solidariedade e transparência. Todos os colaboradores assumem o compromisso de:

Resguardar a confidencialidade de informações sigilosas;

Evitar conflitos de interesse em suas atividades profissionais;

Manter isenção em relação a presentes e favorecimentos indevidos;

Cumprir rigorosamente as leis, normas e diretrizes estratégicas da cooperativa;

Assegurar conformidade com normas e regulamentos para prevenir a lavagem de dinheiro e ocultação de bens;

Utilizar os recursos da cooperativa de forma ética e responsável;

Adotar práticas financeiras e administrativas adequadas em âmbito profissional e pessoal;

Manter relações íntegras e respeitosas com cooperados, fornecedores, concorrentes e o setor público.

Para garantir a disseminação e o fortalecimento dessa cultura ética, o Sicoob Credicaf instituiu a Comissão de Ética, cujas responsabilidades incluem:

Promover a divulgação do Pacto de Ética;
Esclarecer dúvidas e intermediar conflitos;

Analisar sugestões e aprimorar continuamente as práticas éticas;

Receber e processar denúncias de transgressões ao Pacto de Ética.

O Pacto de Ética reafirma nosso compromisso com a transparência, honestidade e respeito em todas as relações institucionais. Para conhecer mais sobre esse compromisso e acessar o documento completo, visite:

www.sicoobcredicaf.com.br > Área do Cooperado > Documentos Institucionais

Ou acesse diretamente pelo link: https://sicoob.online/q7WTD

GRI 2 – 16

TRANSPARÊNCIA E RELACIONAMENTO

Manter um diálogo aberto e transparente com os cooperados é essencial para fortalecer a confiança e aprimorar continuamente os serviços oferecidos. Para isso, o Sicoob Credicaf disponibiliza diversos canais de comunicação e atendimento, incluindo:

OUVIDORIA

RECLAME AQUI

RDR
(REGISTRO DE DEMANDAS E RECLAMAÇÕES)

CANAL DE ILICITUDE

Esses canais desempenham um papel fundamental na resolução de questões, mediação de conflitos e acolhimento de sugestões, elogios e denúncias. Além disso, garantem um ambiente de atendimento imparcial, sigiloso e independente, promovendo soluções justas e transparentes para os cooperados.

Ao possibilitar a participação ativa dos cooperados e a avaliação contínua dos processos internos, esses canais contribuem para o fortalecimento da reputação da cooperativa e a construção de um ambiente íntegro e confiável.

Em 2024, os canais de atendimento registraram 79 manifestações dentro de um universo de 36.308 cooperados, reforçando o compromisso do Sicoob Credicaf com a escuta ativa e a melhoria contínua.

3

Pessoas

"Foram mais de 36 mil horas de treinamentos em 2024. Mais uma vez, atendemos requisitos rigorosos e figuramos em um grupo seleto de empresas, agraciadas pela Certificação 'Lugar Incrível para Trabalhar"e GPTW (Great Place To Work)."

GRI 3 – 3

GESTÃO DE PESSOAS

Na CREDICAF, acreditamos que o sucesso sustentável de uma organização depende das pessoas que a constroem diariamente. Nosso compromisso com a Gestão de pessoas reflete em nossa preocupação de construir um ambiente de trabalho que valorize o desenvolvimento humano, a diversidade e o bem-estar. Nosso compromisso é atuar como guardiões da cultura do Sicoob Credicaf, contribuindo para a criação de um ambiente de alta qualidade e desempenho. As relações de trabalho na cooperativa são estimulantes e motivadoras, garantindo que cada colaborador tenha oportunidade para crescer e contribuir para o futuro da cooperativa.

Nosso clima organizacional é construído com base no respeito, transparência e cooperação. Realizamos pesquisas de satisfação e promovemos encontros periódicos para ouvir nossos colaboradores, garantindo que suas vozes sejam consideradas na construção do ambiente de trabalho. Além disso, valorizamos o reconhecimento, seja por meio de premiações internas ou do simples ato de celebrar conquistas individuais e coletivas.

Como reconhecimento pelas ações de gestão de pessoas, o Sicoob Credicaf recebeu o certificado da FEEx FIA – Fundação Instituto de Administração Employee Experience, com selo de Clima Organizacional. Desde 2021, a cooperativa é anualmente reconhecida pelo Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar.

Através de pesquisas realizadas com os funcionários e auditorias da FEEx FIA, o Sicoob Credicaf foi destacado pelo desempenho dos líderes em promover um ambiente de trabalho saudável e acolhedor, valorizado pelos colaboradores. Além disso, o Sicoob Credicaf também recebeu a certificação Great Place To Work – GPTW, um indicador global da satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, servindo como base comparativa entre diferentes organizações do mesmo setor, demonstrando um ambiente positivo, ativo e engajado. Em 2024 a Cooperativa ficou entre as 15 Melhores empresas para Trabalhar de Minas Gerais.

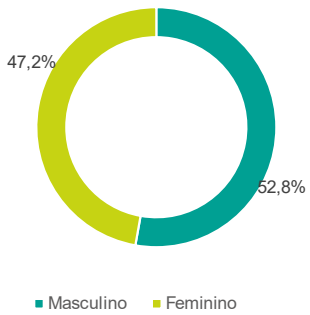
O Sicoob Credicaf possui o Programa Gestão da Performance Profissional, uma plataforma para desenvolver competências essenciais para fortalecer a identidade sistêmica do Sicoob e garantir a alta performance profissional, sendo verificado em todos os colaboradores a Atitude Cooperativista, Postura Colaborativa, Orientação para Resultados, e para Líderes importante desenvolvimento nas habilidades de Sensibilidade Organizacional e Inspiração pelo Propósito. A alta performance no Sicoob é resultado da soma de entregas de qualidade e desenvolvimento contínuo em competências, visto que a habilidade de aprimoramento tem papel central na capacidade de alcançar e superar metas estratégicas.

GRI 2 – 6, 2 – 7, 2 – 30, 405 – 1

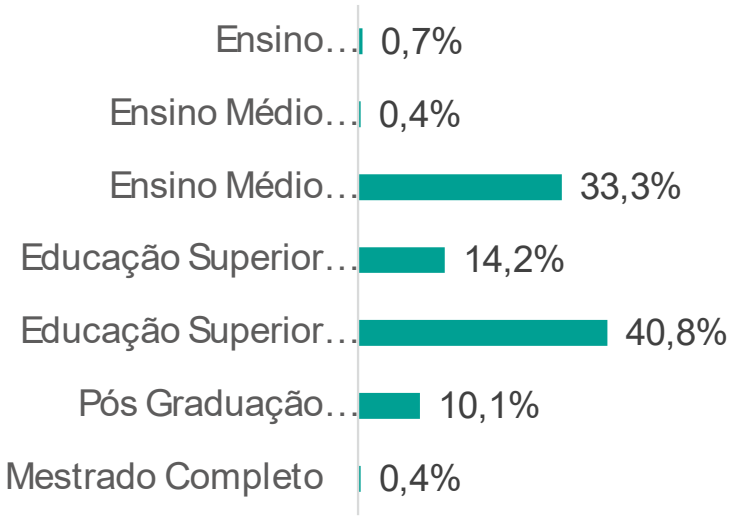
PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

A Cooperativa de Crédito Credicaf Ltda – Sicoob Credicaf é composta por 264 colaboradores e 3 Diretores Executivos contratados, sendo 126 mulheres (47,2%) e 141 homens (52,8%), 5 deles atuam em regime de tempo parcial.

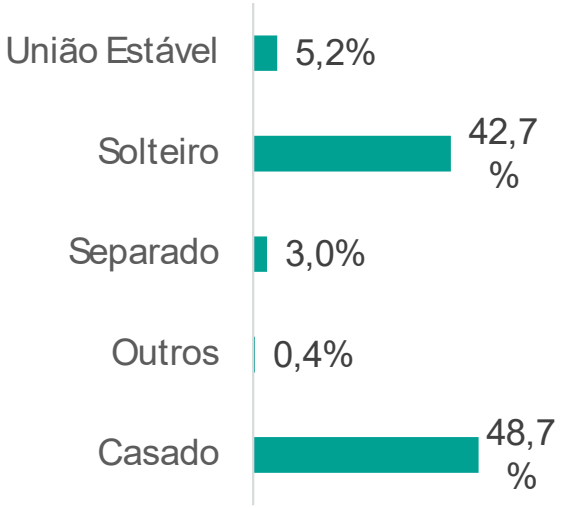
Todos os colaboradores são abrangidos pela convenção coletiva de trabalho e são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).



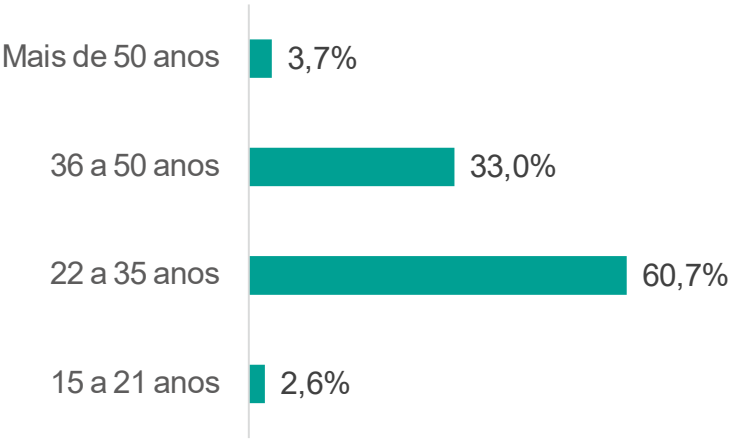
Formação Acadêmica – 51% Pessoas com Ensino Superior Completo



Estado Civil

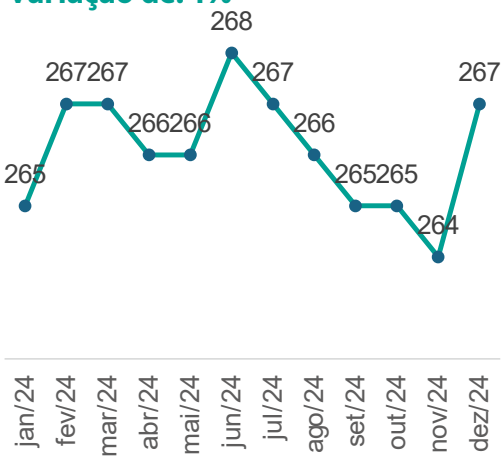


Faixa Etária

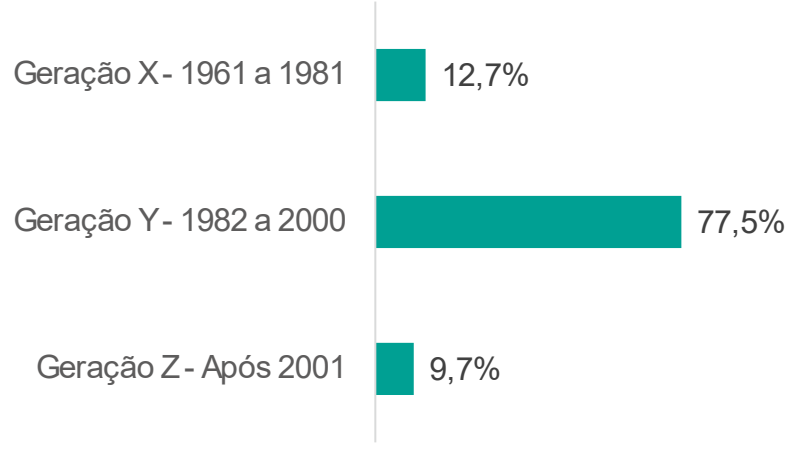


Evolução do Quadro de Empregos

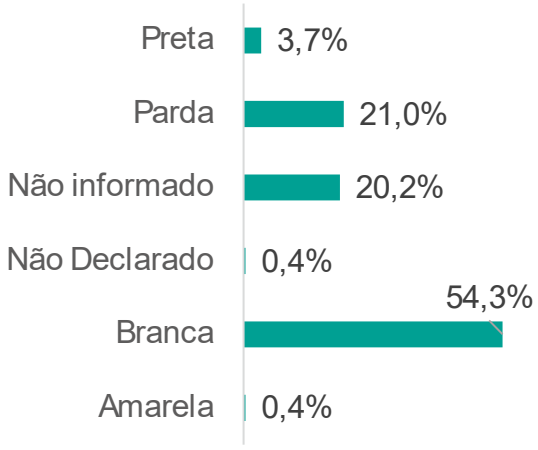
Variação de: 1%



Geração



Cor / Raça



GRI 3 – 3

CLIMA ORGANIZACIONAL

Acreditamos que um ambiente de trabalho positivo fortalece o engajamento e a produtividade. Realizamos pesquisas frequentes para medir o clima organizacional e implementamos ações que promovem diálogo aberto, feedbacks estruturados e reconhecimento das conquistas.

Nesse sentido aplicamos três pesquisas no decorrer do ano: a GPTW (GreatPlaceToWork), uma consultoria global com metodologia que propõe que a cultura de confiança, a liderança efetiva, o propósito e os valores alinhados geram um ambiente propício para que cada pessoa possa desenvolver o seu melhor. A pesquisa FIA Employee Experience – FEEx – na qual visa reconhecer as empresas que mais investem nos ambientes de trabalho para que sejam, ao mesmo tempo, saudáveis, agradáveis e produtivos, através de uma ótima experiência de seus funcionários. A pesquisa FIC+ Feliz , realizado pelo Sistema Ocemg, cujo objetivo é estimular a busca constante do bem-estar e da qualidade de vida dos colaboradores para que se desenvolvam como pessoas e profissionais mais felizes, capazes de utilizar suas forças e competências na sua capacidade máxima.

As pesquisas foram aplicadas a todos os empregados do SICOOB Credicaf, através de formulário online, garantindo o sigilo das informações apresentadas pelos respondentes. As pesquisas mostraram um cenário consideravelmente positivo, com índices relevantes de satisfação em diversos aspectos, conforme a seguir:

GPTW (Great Place To Work): Os indicadores levantados nesta pesquisa abrangem a satisfação dos funcionários e utiliza a metodologia For All que visa a maximização do potencial humano medindo os seguintes indicadores: Confiança, Efetividade da Liderança, Resultado do Negócio, Inovação por todos e Valores. Já no segundo ano de participação na pesquisa, o Sicoob Credicaf recebeu novamente o selo GPTW onde o índice de satisfação se manteve em 94%, média superior em comparação com as 150 melhores do Brasil de 2023 e com eNPS na zona de excelência de 89 pontos.

Pesquisa Lugares Incríveis para Trabalhar FIA FEEx: A satisfação no trabalho é medida pelos pilares: ESG, Comunicação, qualidade de vida no trabalho, aprendizagem, liderança, relações interpessoais, inovação e autonomia, reconhecimento e recompensa, e carreira. O Sicoob Credicaf recebeu o selo de Clima Organizacional o que nos levou a garantir o título pela quarta vez consecutiva de Lugar Incrível para Trabalhar. O percentual médio alcançado nesses indicadores citados acima foi de 94,8%, superior em 6,7 pontos percentuais dos demais lugares incríveis apresentados na pesquisa.

FIC+Feliz: A medição do índice de felicidade considera vários aspectos, englobando as dimensões de vida do ser humano como: uso do tempo, saúde, padrão de vida, bem-estar psicológico e social, relação com a governança, vitalidade comunitária, educação, cultura e meio ambiente. O índice de nossa cooperativa foi de 2,27 numa escala de 1 a 3.

GRI 3 – 3

PROGRAMA GESTÃO DE DESEMPENHO

Nosso compromisso com a excelência reflete-se no investimento contínuo em capacitação e desenvolvimento profissional. Oferecemos treinamentos estruturados em diferentes níveis – básico, intermediário e avançado –, além de programas de mentoria e trilhas de conhecimento para potencializar habilidades técnicas e comportamentais. Buscamos fomentar uma cultura de aprendizado contínuo, impulsionando o crescimento individual e coletivo.

O **Programa Gestão da Performance Profissional do Sicoob – GPPS** é um sistema estruturado para acompanhar, avaliar e melhorar o desempenho

uma gestão eficaz das pessoas no estabelecimento de metas, avaliação, feedback e desenvolvimento. O processo é composto por várias etapas: planejamento, acompanhamento, avaliação e desenvolvimento.

FUNCIONÁRIO 5 ESTRELAS

Criado em 2020, o projeto de reconhecimento dos empregados por tempo de casa é uma forma sincera de expressar nossa gratidão e reconhecimento pela dedicação e pelos anos de serviços prestados. A cada ciclo de cinco anos completados, o empregado recebe uma estrela, simbolizando seu compromisso e lealdade. Um colaborador "5 Estrelas" significa que ele dedicou incríveis vinte e cinco anos de trabalho à nossa cooperativa.

Em 2024, tivemos a honra de homenagear 19 empregados com placas e suas respectivas estrelas. Cada estrela representa não apenas o tempo de serviço, mas também as histórias, os desafios superados e as conquistas alcançadas ao longo desses anos. É um momento de celebração e emoção, onde reconhecemos o valor inestimável de cada colaborador que contribuiu para o crescimento e sucesso da nossa cooperativa.

GRI 3 – 3, 403 – 1

DESIGNADO CIPA – PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A qualidade no trabalho também envolve a prevenção, o cuidado e a atenção na execução de todas as atividades. Com o objetivo de prevenir acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, a cooperativa conta com a **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, composta por colaboradores devidamente capacitados. Os treinamentos oferecidos pela CIPA abrangem tanto a teoria quanto atividades práticas, apresentando e analisando diversas situações reais para garantir o melhor entendimento dos conceitos e práticas necessárias.

SHIELD

A segurança é um fator predominante para que as pessoas adquiram confiança. Com a crescente presença do digital, que torna todas as atividades mais acessíveis e convenientes, o grande volume de dados e informações em circulação chama a atenção. Tratar esses e outros dados e informações é uma prioridade na cooperativa, que busca proteger seu ambiente adotando ferramentas e procedimentos de segurança da informação para manter os dados de seus cooperados seguros.

A consolidação no mercado passa por tratar seu público com respeito e ética, entregando produtos e serviços com qualidade e segurança. A Shield (Segurança, Habilidades, Integridade, Estabilidade, Legalidade, Disponibilidade) é uma equipe de colaboradores que atua com foco na segurança da informação. Com o objetivo de trabalhar na prevenção, diversas atividades são executadas diariamente para redução e mitigação de riscos. Os dados mensurados e/ou tratados de alto risco ou risco significativo são reportados à Diretoria da Cooperativa.

IGUALDADE DE GÊNERO NA REMUNERAÇÃO

A igualdade é um valor fundamental no cooperativismo, refletindo os princípios de justiça e equidade que orientam nossas ações. Na Cooperativa, a importância de tratar todas as pessoas com respeito e dignidade, sem distinção de qualquer natureza, é observada rigorosamente. Esse compromisso com a igualdade permeia todas as áreas de operação, incluindo questões de gênero.

Na cooperativa, há uma firme convicção de que não se deve praticar valores diferenciados com base no gênero. Portanto, é garantida a igualdade salarial, oferecendo o mesmo salário base para homens e mulheres que desempenham o mesmo cargo e compartilham as mesmas responsabilidades. Essa prática não apenas é justa, mas também promove um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, onde todos os colaboradores têm as mesmas oportunidades de crescimento e desenvolvimento. Conforme demonstrado no relatório de transparência e Igualdade salaria de Mulheres e Homens o salário contratual mediano das mulheres equivale a 100% do recebido pelos homens, e a remuneração média mensal das mulheres equivale a 81,9% da recebida pelos homens.

Além disso, o Sicoob Credicaf está comprometido em promover a diversidade e a inclusão em todos os aspectos da cooperativa. Reconhecemos que a igualdade de gênero é apenas um aspecto dessa missão mais ampla. Estamos constantemente buscando maneiras de criar um ambiente onde todas as vozes sejam ouvidas e valorizadas, independentemente de gênero, raça, orientação sexual, identidade de gênero ou qualquer outra característica pessoal.

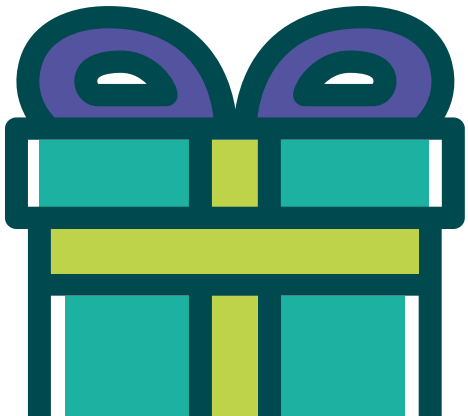
Ao promover a igualdade salarial e garantir um ambiente de trabalho inclusivo, o Sicoob Credicaf está honrando não apenas os princípios do cooperativismo, mas também construindo uma comunidade mais justa e equitativa para todos os nossos membros e colaboradores.

GRI 401 – 2

BENEFÍCIOS PARA O FUNCIONÁRIO

Os benefícios oferecidos pela cooperativa são fundamentais para garantir a fidelidade dos colaboradores, impulsionar a produtividade, reduzir o absenteísmo e promover uma cultura organizacional positiva. Essa abordagem não apenas impacta o ambiente de trabalho, mas também melhora a qualidade de vida dos funcionários, criando uma equipe satisfeita, engajada e eficiente.

Os colaboradores do Sicoob Credicaf desfrutam de uma ampla gama de benefícios, incluindo: Plano de Saúde, Vale Alimentação/Refeição, Vale Transporte, Seguro de Vida, adicional por Tempo de Serviço (anuênio), PLR – Participação nos Lucros e Resultados, Complementação de Auxílio-Doença, Uniforme, Auxílio Creche/Babá, Auxílio Funeral, Bolsa de Estudos e Gestão do Cuidado.



GRI 3 – 3, 405 – 1

DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO TRABALHO

Na sociedade atual, a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho são essenciais para o sucesso e a sustentabilidade das organizações. Nas cooperativas, onde a colaboração e o espírito de equipe são pilares fundamentais, a promoção da diversidade e a criação de uma cultura inclusiva desempenham um papel vital. O Sicoob Credicaf entende que diferentes perspectivas e experiências enriquecem a tomada de decisões e impulsionam a inovação, abrangendo desde a diversidade de gênero e etnia até a diversidade de habilidades e origens socioeconômicas.

Uma cultura inclusiva é crucial para o êxito de qualquer organização. Isso implica em criar um ambiente onde todos os membros da equipe se sintam valorizados, respeitados e capacitados a contribuir plenamente. Promover a diversidade e a inclusão no local de trabalho não é apenas uma questão de justiça, mas também traz benefícios significativos para a cooperativa como um todo. Equipes diversas são mais criativas, produtivas e adaptáveis a um ambiente em constante mudança.

Além disso, uma cultura inclusiva pode aumentar a satisfação dos colaboradores, reduzir a rotatividade e melhorar a reputação da cooperativa perante seus membros e comunidades. Em um mundo cada vez mais diversificado, as cooperativas têm a oportunidade e a responsabilidade de liderar a promoção da diversidade e da inclusão no ambiente de trabalho. Ao valorizar e celebrar as diferenças, e ao criar culturas que acolham a todos, independentemente de gênero, faixa etária, etnia, orientação sexual, crenças e outros aspectos, o Sicoob Credicaf pode não apenas fortalecer suas equipes e comunidades, mas também contribuir para um futuro mais justo e equitativo para todos.

TREINAMENTOS

A Educação Corporativa no Sicoob Credicaf consiste em um conjunto de iniciativas estruturadas para atender às necessidades de desenvolvimento e aprendizagem dos colaboradores. Seu objetivo é aprimorar as competências essenciais que garantem a eficiência operacional, reduzindo falhas nos processos e promovendo maior qualificação, alinhamento e comprometimento com os valores organizacionais. O manual de Educação Corporativa, elaborado pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS) e adotado pelo Sicoob Credicaf, estabelece diretrizes e princípios que orientam as ações de capacitação e desenvolvimento, visando apoiar a progressão na carreira dos colaboradores e impulsionar os resultados no cooperativismo de crédito. As atividades educacionais podem ser realizadas de forma presencial ou a distância, por meio da Sicoob Universidade para treinamentos online, bem como participação em capacitações oferecidas pelo CCS, Central Crediminas, OCEMG e outros parceiros. Em 2024, foram conduzidos 11.042 horas abrangendo 537 temas, com a participação de 100% dos colaboradores (exceto auxiliares de serviços gerais) em treinamentos corporativos. Todos os funcionários realizaram cursos de Gestão de Continuidade de Negócios e Risco Operacional, assim como o curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com exceção dos auxiliares de serviços gerais. Os novos colaboradores passam por treinamentos de integração em temas como Cooperativismo, Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), sendo que todos os contratados em 2024 foram capacitados nessas áreas. Além disso, os vigilantes e auxiliares de limpeza realizaram treinamentos específicos na plataforma de educação para terceirizados, abordando temas como Segurança da Informação, Gerenciamento de Riscos e LGPD.

DIA DO SABER

As estratégias de Recursos Humanos voltadas para o crescimento e aprendizado dos colaboradores no Sicoob Credicaf têm como objetivo integrar os conhecimentos dos funcionários em relação às diferentes áreas e tópicos de interesse das equipes. A capacidade humana de compreender envolve receber informações, inovar e experimentar o novo, um processo de aprendizado que combina pensamento e prática. Promover um ambiente onde a troca de informações e experiências seja facilitada contribui para o aprendizado e, no contexto empresarial, permite a disseminação de práticas e experiências, resultando em um conhecimento consistente e benéfico tanto para os funcionários quanto para a cooperativa.

O projeto "Dia do Saber" no Sicoob Credicaf tem como propósito fomentar o aprendizado, o conhecimento e a evolução dos colaboradores. Para estabelecer padrões e diretrizes para a realização de reuniões em todas as agências e no Centro Administrativo do Sicoob Credicaf, o projeto aborda uma variedade de temas e alinha o conhecimento das equipes.

Inicialmente, são identificados temas relevantes para os colaboradores e, ao longo do tempo, esses temas são sorteados para apresentação aos demais, garantindo a uniformidade no compartilhamento de informações e conhecimento de forma mais abrangente.

Em 2024, foram realizadas 395 apresentações em todo o Sicoob Credicaf, demonstrando o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores. O "Dia do Saber" não apenas promove a troca de conhecimentos, mas também fortalece a cultura organizacional, incentivando a colaboração e o crescimento profissional de todos os envolvidos.

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

Desenvolver Líderes é uma prioridade da cooperativa. Investimos em programas de formação de gestores alinhados aos princípios da ética, transparência e inovação. Nossos líderes são incentivados a atuar de maneira humanizada, estratégica e colaborativa, promovendo autonomia e o protagonismo dos times. Destacamos os treinamentos focados na liderança que aconteceram em 2024: Negociação, Metodologias ágeis, Formação de Gerentes e Feedback, Workshops de Negócios – PJ e Rural.

CERTIFICAÇÕES

Com um compromisso inabalável com a excelência no atendimento, profissionalismo e desenvolvimento pessoal, o Sicoob Credicaf tem incentivado proativamente seus colaboradores a buscar certificações e aprimorar suas competências profissionais. Reconhecendo a importância de uma equipe altamente qualificada, a cooperativa valoriza o investimento em capacitação e promove um ambiente que fomenta o aprendizado contínuo. Para sustentar esse compromisso com o desenvolvimento profissional, foi instituído o Programa de Certificações. Este programa oferece incentivos financeiros para que os colaboradores possam obter certificações reconhecidas pelo mercado em suas respectivas áreas de atuação.

GRI 401 – 1

TAXA DE ROTATIVIDADE

A taxa de rotatividade de empregados na cooperativa foi de 13,25% em 2024, sendo 37 admissões e 33 demissões.

Admissões: entre as admissões, 32,4% foram mulheres (12) e 67,6% homens (25). Quanto à faixa etária entre mulheres. 8,3% tinham até 30 anos (01) e 91,7% acima de 30 anos (11). No que diz respeito à faixa etária entre os homens admitidos, 52% tinham até 30 anos (13) e 48% acima de 30 anos (12).

Desligamentos: entre as demissões, 30% foram mulheres (09) e 70% homens (21). Quanto à faixa etária entre mulheres 22,2% tinham até 30 anos (02) e 77,7% acima de 30 anos (07). No que diz respeito à faixa etária entre os homens demitidos, 23,8% tinham até 30 anos (05) e 76,1% acima de 30 anos (16).

PPR – PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

O Programa de Participação nos Resultados (PPR) é um acordo de trabalho formalizado junto ao Sindicato dos Trabalhadores em Sociedades Cooperativistas do Estado de Minas Gerais (Sintracoop) e homologado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Este programa foi desenvolvido com o objetivo de incentivar a qualidade e a produtividade dos colaboradores do Sicoob Credicaf. No PPR, o valor pago aos colaboradores é proporcional ao cumprimento das metas estabelecidas no Projeto Empresarial da cooperativa. Não há um limite máximo para os pagamentos, mas eles estão condicionados ao alcance mínimo do percentual de sobras de cada agência. Isso significa que quanto melhor o desempenho da cooperativa como um todo e de cada agência individualmente, maior será a participação nos resultados dos colaboradores. Este programa serve como uma forma de reconhecimento pelo esforço e dedicação dos colaboradores, incentivando o trabalho em equipe e o alcance de metas coletivas. Ao promover uma cultura de meritocracia e incentivar o comprometimento com os objetivos da cooperativa, o PPR contribui para o crescimento e sucesso do Sicoob Credicaf. Além disso, o PPR é uma ferramenta estratégica que alinha os interesses dos colaboradores com os objetivos organizacionais, promovendo um ambiente de alta performance. Através de indicadores de desempenho e métricas bem definidas, o programa assegura que os colaboradores estejam focados em atingir resultados que beneficiem tanto a cooperativa quanto seus membros. O PPR também incentiva a transparência e a responsabilidade entre os colaboradores, uma vez que os critérios de avaliação e os resultados são comunicados de forma clara e objetiva. Isso fortalece a confiança e o engajamento dos colaboradores, criando um ciclo virtuoso de melhoria contínua. Em resumo, o Programa de Participação nos Resultados é uma iniciativa que não apenas reconhece e recompensa o desempenho dos colaboradores, mas também impulsiona a eficiência operacional e a sustentabilidade da cooperativa, garantindo que todos estejam alinhados com a missão e os valores do Sicoob Credicaf.

PERTENCER

Um módulo do "onboarding" é o Programa Pertencer que conecta as pessoas à essência da cooperativa, pois, entendemos que cada novo colaborador é parte essencial da nossa jornada. O programa fortalece esse vínculo e visa garantir que nossa essência se mantenha viva, uma integração que acolhe os profissionais que ingressam na cooperativa, ajudando-os a compreender nossa história, valores e propósito. Destinado a funcionários com até seis meses de casa, o Pertencer vai além de uma simples apresentação institucional. Ele fornece uma participação na cultura cooperativista, reforçando a importância da ética, do compromisso e da forma cooperativa de atuar. Durante o programa, os participantes conhecem de perto o Conselho de Administração, o Presidente da Cooperativa e os Diretores, que reúnem suas visões e experiências, mostrando o caminho a percorrer e como podemos crescer sem perder nossa essência. O objetivo é gerar pertencimento e engajamento, garantindo que cada novo colaborador não apenas compreenda, mas também vivencie e fortaleça os princípios cooperativistas. Acreditamos que, ao inserir a cultura cooperativa naqueles que estão chegando, estamos construindo um futuro sólido, onde o crescimento caminha lado a lado com nossos valores.

HUMANIZAÇÃO

O RH possui muitas ações que em seu planejamento recebem o título de humanização, pois todo e qualquer colaborador é um ser humano que precisa de atenção, se sentir útil e importante. Entre as ações podemos citar o **day off** oferecido no Dia das Mães e Pais que gerou muito engajamento, trazendo o tema: "Tempo de qualidade com quem amamos". Dessa forma os funcionários agendavam sua folga e aproveitava o benefício para fazer um programa diferente com os filhos.

SAÚDE E BEM-ESTAR

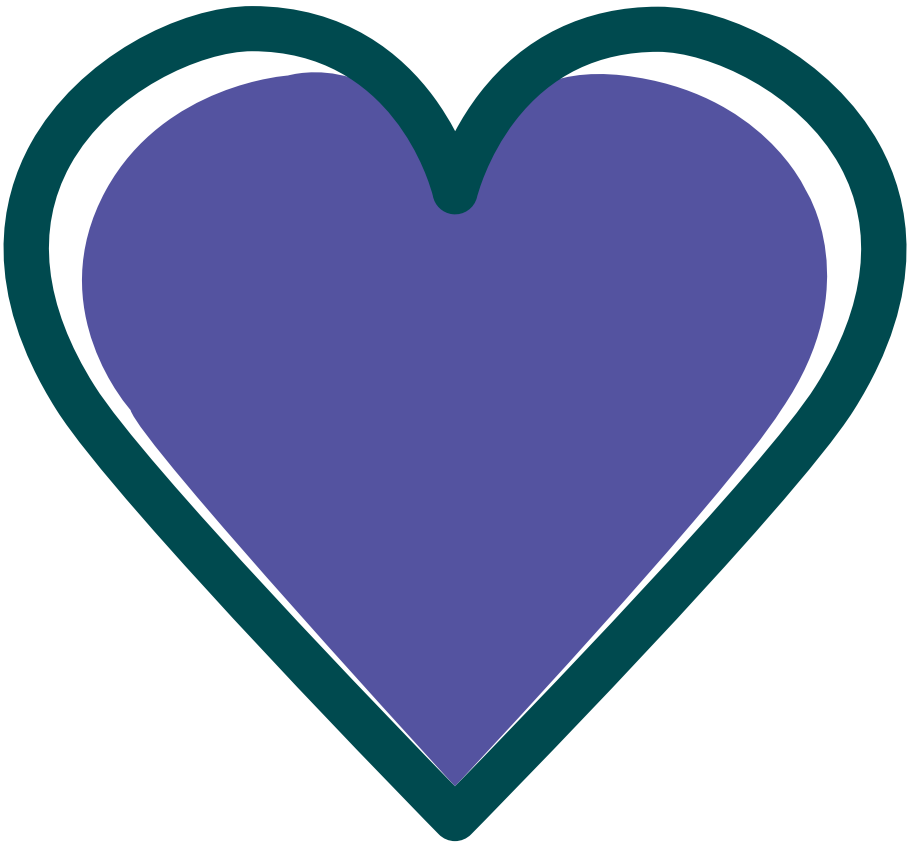
Temos como ponto forte em nossa cultura o olhar atento a cada indivíduo como único. Nesse sentido, implantamos o programa Gestão do CUIDADO, que tem como objetivo promover o bem-estar físico, emocional e profissional dos colaboradores, garantindo, assim, um ambiente mais saudável, acolhedor e, consequentemente, mais produtivo.

Oferecemos telemedicina, além do plano de saúde, com a atuação da empresa Expertise, que se destaca por seu trabalho preventivo, oferecendo atendimentos em horários diferenciados e com a comodidade de acesso remoto.

Sabemos que os dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) são alarmantes — milhões de pessoas sofrem com ansiedade, depressão, estresse e burnout, muitas vezes negligenciando a própria saúde em função do trabalho. Diante disso, nosso programa oferece condições para a realização de check-ups anuais. Em 2024, registramos um total de 630 planos de cuidados, 250 prescrições de medicamentos e 264 solicitações de exames.

Dessa forma, entendemos que a cooperativa incentiva fortemente o cuidado com a saúde, promovendo também palestras sobre saúde e qualidade de vida, além de disponibilizar atendimento psicológico gratuito.

Visando o acolhimento, direcionamento e bem-estar psicológico dos colaboradores, o Sicoob Credicaf oferece atendimentos individuais com psicólogos especializados. Durante o período pré-estabelecido, os colaboradores que manifestam interesse em uma consulta psicológica privada são acolhidos em suas demandas. Essa ação reforça o empenho da cooperativa em oferecer suporte à saúde mental de seu quadro institucional.



4

Cooperado

"Em 2024, 5.722 novos cooperados confiaram em nosso trabalho e se uniram à nossa cooperativa."

COOPERADO

O cooperado é a base sobre a qual a cooperativa se sustenta. Numa cooperativa, a vocação socioeconômica é impulsionar o desenvolvimento e o bem-estar das comunidades onde está inserida. Desde o início de suas atividades, a cooperativa assumiu o compromisso de ouvir, atender e se manter próxima dos seus cooperados. Isso se manifestava por meio de uma presença ativa nas comunidades, principalmente através de reuniões comunitárias que promoviam a disseminação de informações e a valorização dos princípios cooperativistas.

A partir de 2015, reconhecendo a importância de fortalecer ainda mais esse vínculo, a cooperativa adotou uma estratégia focada em estreitar o relacionamento com o quadro social. Assim, foi criado o Departamento de Educação Cooperativista, com o objetivo de preservar e promover a essência do cooperativismo, mesmo diante das mudanças sociais e tecnológicas que têm transformado a forma como as pessoas se relacionam.

Em um contexto marcado pela digitalização e pela escassez de tempo, manter o cooperado engajado e conectado à cooperativa exige criatividade e proximidade. A cooperativa assume esse desafio, desenvolvendo ações e programas que mantêm viva a cultura cooperativista e incentivam a participação ativa dos cooperados. Através de projetos estruturados, busca não apenas o desenvolvimento individual, mas também o fortalecimento dos laços comunitários, promovendo um ambiente mais cooperativo, integrado e resiliente.

QUALIFICA+

O Qualifica+ é um programa criado para proporcionar aos cooperados oportunidades concretas de crescimento e aprimoramento em suas áreas de atuação. Por meio de treinamentos, cursos, oficinas, dias de campo e outras atividades, o programa promove a disseminação de conhecimento técnico, com foco na melhoria das práticas cotidianas dos cooperados.

Voltado a um público diverso – que inclui autônomos, produtores rurais, pessoas jurídicas e demais agentes da cooperativa – o Qualifica+ é executado tanto pela própria cooperativa quanto em parceria com instituições estratégicas, como Sebrae, Senar, Emater, Sicoob Universidade, sindicatos e a Coocafé – Cooperativa dos Cafeicultores da Região de Lajinha. Essas parcerias são essenciais para garantir a constante atualização dos conhecimentos e práticas dos cooperados, abrangendo temas como gestão financeira, atendimento ao cliente, empreendedorismo, inovação, presença digital, entre outros.

Em 2024, foram realizadas 30 ações, totalizando 934 horas de atividades, que alcançaram 850 pessoas, com um investimento de R$ 137.928,10. Desde sua criação, o programa já promoveu 135 atividades, somando 2.376 horas de capacitação, com 4.584 participantes e um investimento total de R$ 336.448,10.

O Qualifica+ é mais do que uma iniciativa de formação: é um reflexo do compromisso da cooperativa com o desenvolvimento de seus cooperados e com a geração de valor nas comunidades onde atua. A seguir, destacamos algumas das ações realizadas ao longo de 2024.

DIA DE CAMPO

A proximidade com os cooperados é fundamental para fortalecer a cooperativa e está alinhada ao quinto princípio cooperativista: educação, formação e informação. Mais do que oferecer serviços financeiros, a cooperativa capacita seus membros, promovendo inclusão, desenvolvimento e engajamento. Essa atuação reforça a confiança, a sustentabilidade e o compromisso com as comunidades onde está presente.

EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA

A educação sobre o cooperativismo é essencial para a perenidade da cooperativa. Para estreitar os laços com seus cooperados e comunidades, o Sicoob Credicaf promove iniciativas educativas que disseminam os valores do cooperativismo, sua história e princípios, destacando as diferenças entre cooperativas e empresas convencionais. Essas ações não apenas informam, mas também integram os membros ao sistema, fortalecendo a relação entre a cooperativa e seu quadro social. Por ser uma cooperativa do ramo crédito, os temas de educação financeira e empreendera também são abordados em sua estratégia de atuação, bem como os temas sobre meio ambiente, fechando um ciclo de atividades educacionais.

A cooperativa é uma extensão das atividades individuais dos cooperados, apoiando e fortalecendo suas iniciativas. Em 2024, 8.262 pessoas participaram de 225 iniciativas educativas, refletindo um crescente engajamento, também evidenciado na maior participação nas assembleias. O compromisso com a educação é um diferencial estratégico para a sustentabilidade e expansão do cooperativismo.

Participantes:

2022 → 1.940

2023 → 2.689

2024 → 8.262

Atividades:

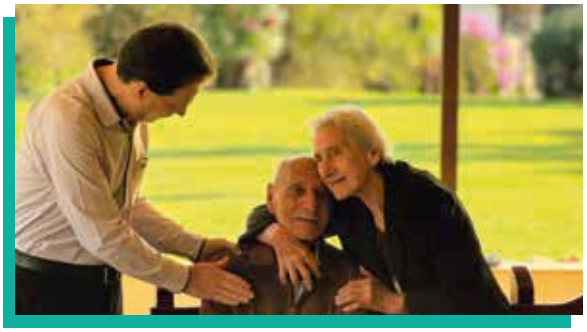
2022 → 73

2023 → 102

2024 → 225

PROJETO +VALOR

O Projeto +Valor reconhece a trajetória dos cooperados com homenagens especiais aos 80, 90 e 100 anos de vida, além de celebrar empresas cooperadas a cada década, a partir dos 30 anos. Desde 2017, já foram mais de 450 homenagens, sendo 163 apenas em 2024. Mais que reconhecer, o projeto fortalece laços e valoriza quem constrói a história da cooperativa.



NÚCLEOS COOPERATIVISTAS

O Sicoob Credicaf compreende a importância de se conectar com seus cooperados e entender suas necessidades e aspirações. Para isso, implementou, em 2019, os Núcleos Cooperativistas, que promovem um canal de diálogo aberto e inclusivo, aproximando a cooperativa de sua base social. Esses núcleos são compostos por jovens, mulheres, representantes de pessoas jurídicas, produtores rurais e autônomos, garantindo ampla representatividade.

As reuniões semestrais proporcionam um espaço para compartilhar informações relevantes sobre a cooperativa e capacitar os participantes como agentes multiplicadores em suas comunidades. Dessa forma, não apenas disseminam os valores do cooperativismo, mas também contribuem para o crescimento da cooperativa e sua influência positiva nas regiões onde atua. O Sicoob Credicaf valoriza essa iniciativa estratégica, reconhecendo o impacto das contribuições dos participantes na orientação de suas ações e estratégias.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO SICOOB CREDICAF: ATENDIMENTO COMPLETO E HUMANIZADO

O Sicoob Credicaf identificou que para crescer de forma acelerada e sustentável, seria necessário pensar em novos modelos de atendimento e relacionamento com o público. E percebendo ainda que que as agências estavam começando a ficarem sobrecarregadas com demandas operacionais, correndo o risco de prejudicar o atendimento de excelência aos cooperados, a cooperativa criou sua Central de Relacionamento. Com a implantação da Central de Relacionamento, foram muitos benefícios diretos para os colaboradores e para a instituição. Para os atendentes das agências, significou diminuição de trabalhos operacionais e mais autonomia para exercerem trabalhos negociais. Para a Central, criou-se oportunidades de especialização e desenvolvimento em atendimento ao cooperado.

Os cooperados reconhecem, cada vez mais, os benefícios oferecidos pela Central de Relacionamento. Prova disso, é o aumento pela procura. Somente em 2024, foram realizados cerca de 67 mil atendimentos pela Central, a mais de 5.000 cooperados. A equipe está preparada

para solucionar os casos, pois em 93% das vezes, a solução ocorre já na primeira ligação para a Central. A satisfação também pode ser medida pelo NPS (Net Promoter Score), com a Central de Relacionamento do Sicoob Credicaf, apresentando índices superior a 90, o que a coloca na Zona do Encantamento. Hoje, a Central é referência nacional em modelo de central de trabalho dentro do universo Sicoob, com inúmeras visitas e intercooperações para benchmarking. Somente em 2024, foram cerca de 80.

CONEXÃO CREDICAF

O Conexão Credicaf foi criado para fortalecer a relação de confiança entre a cooperativa, os cooperados e as comunidades. Por meio de encontros presenciais e online, o projeto promove diálogo, troca de experiências e construção coletiva, levando informações sobre o cooperativismo, os valores da cooperativa e temas institucionais, sociais, ambientais e educacionais. Em 2024, foram realizados 10 eventos com a participação de 2.169 pessoas. A iniciativa reforça o sentimento de pertencimento e o compromisso com o desenvolvimento sustentável da região.

PROJETO DESTACA PRODUTOS DOS COOPERADOS

O Sicoob Credicaf possui atualmente mais de 36 mil cooperados, espalhados por todo Brasil e em outros 8 países. Parte desse quadro de cooperados é composta por empresas, de diversos tamanhos e segmentos.
E com o compromisso de ir além dos serviços financeiros e potencializar ainda mais as atividades desenvolvidas pelos cooperados, o Sicoob Credicaf lançou o Projeto Mercado do Cooperado. O objetivo é dar visibilidade e destaque para os produtos dos associados dentro das próprias agências do Sicoob Credicaf, de forma que o público em geral possa se interessar e entrar em contato diretamente com a área comercial das empresas produtoras.

Sicoob Credicaf lança websérie com histórias de seus cooperados

Desde 1988, o Sicoob Credicaf atua transformando vidas por meio da justiça financeira. São milhares de cooperados que já tiveram sonhos realizados graças aos produtos e serviços ofertados pela cooperativa.
Muitas vezes, essas histórias passam despercebidas pelo grande público. No entanto, para destacar os cooperados e evidenciar ainda mais os diferenciais do cooperativismo, a cooperativa criou a webserie "Minha História com Sicoob Credicaf".

Na a 1ª temporada foram 4 episódios, de cooperados segmentados: Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Produtor Rural e Digital.

A webserie Minha História com o Sicoob Credicaf está disponível nas plataformas digitais da cooperativa.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO PARA CRESCER DE FORMA SUSTENTÁVEL

O Sicoob Credicaf vem investindo no atendimento cada vez mais personalizado, estando assim em sintonia com as diretrizes sistêmicas, para que se proporcione a melhor experiência financeira aos cooperados.

Como forma de mensurar a qualidade dos serviços prestados aos cooperados, o Sicoob Credicaf realizou em 2024 uma pesquisa com mais de 2.600 associados, utilizando a metodologia NPS (Net Promoter Score). Trata-se de uma ferramenta utilizada para medir a satisfação e lealdade dos clientes ou, no caso de cooperativas, dos cooperados. Ela avalia o grau de recomendação de uma empresa ou serviço por parte de seus clientes, com base em uma pergunta simples: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa empresa/cooperativa para um amigo ou colega?". A partir das respostas, os participantes são classificados em três grupos: Promotores, Neutros ou Detratores.

O Sicoob Credicaf alcançou um importante reconhecimento na pesquisa NPS (Net Promoter Score), conquistando a Zona da Excelência com uma pontuação de 81 pontos. Esse resultado reflete o compromisso contínuo da organização com a qualidade dos serviços prestados, a satisfação dos cooperados e a promoção de práticas sustentáveis em todas as suas operações.

5

SOCIEDADE

"Esse desempenho financeiro é consequência do nosso compromisso com o desenvolvimento social."

GRI 3 – 3

SOCIEDADE

A cooperativa reafirma seu compromisso com a comunidade por meio de iniciativas sociais, ambientais e culturais, pautadas por seus princípios e valores cooperativistas. A Política de Sustentabilidade estabelece diretrizes consistentes para orientar projetos e ações, promovendo a viabilidade econômica, a justiça social, a responsabilidade ambiental e o respeito à diversidade cultural. Essa política é monitorada pela equipe gestora, assegurando sua efetividade e alinhamento com os desafios atuais

GRI 2 – 6, 2 – 29, 3 – 1

PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas são identificadas com base na relevância de sua relação com a cooperativa e no impacto de sua influência nas decisões estratégicas. Cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros, órgãos públicos e privados, além das comunidades locais, são considerados públicos prioritários. O relacionamento com esses grupos é mantido por meio de canais contínuos de comunicação, como internet, intranet, boletins informativos e encontros periódicos.

GRI 3 – 1

PESQUISA DE MATERIALIDADE

Anualmente, a cooperativa realiza uma pesquisa de materialidade com o objetivo de identificar os temas de maior interesse das partes interessadas, os quais subsidiam a elaboração do Relatório de Sustentabilidade. Em 2024, a pesquisa foi conduzida entre os dias 5 e 21 de março, envolvendo cooperados, colaboradores e fornecedores, e resultou em 134 respostas. Além das contribuições recebidas, o relatório contempla temas definidos pela Diretoria Executiva como estratégicos para a transparência e a prestação de contas.

GRI 3 – 2

TEMAS RELEVANTES

Investimento no Desenvolvimento Local

Alinhada aos seus valores, a cooperativa promove o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua, priorizando o bem-estar coletivo.

Contratação de Mão de Obra Local

A contratação de profissionais da própria comunidade fortalece os vínculos sociais, promove a inclusão e favorece o desenvolvimento regional.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A valorização da diversidade e da equidade é essencial para a construção de uma sociedade mais justa, garantindo um ambiente de trabalho inclusivo.

Gestão de Energia e Água

A cooperativa adota práticas responsáveis no consumo de energia e água, reafirmando seu compromisso com o meio ambiente e a regeneração dos recursos naturais.

Valorização dos Colaboradores

Investir no desenvolvimento e na valorização dos colaboradores contribui para a qualidade dos

GRI 3 – 2

serviços prestados e para a sustentabilidade das operações.

Saúde e Segurança no Trabalho

Ambientes de trabalho seguros e saudáveis são prioridade, assegurando o bem-estar dos colaboradores e a continuidade das atividades.

Participação Ativa na Comunidade

A atuação direta na comunidade reflete o compromisso da cooperativa em ouvir, apoiar e contribuir para o desenvolvimento local.

Transparência na Gestão

A gestão transparente fortalece a confiança entre a cooperativa e seus públicos, promovendo engajamento e responsabilidade compartilhada.

Matriz de Materialidade

INTERESSE PELA COMUNIDADE

Inspirada pelo 7º princípio do cooperativismo, a cooperativa promove ações educacionais, sociais e ambientais que fortalecem sua presença nas comunidades. Projetos como +Futuro, Dia de Cooperar, Ecoáguas e palestras sobre educação financeira e cooperativismo são conduzidos pelo Departamento de Educação Cooperativista, com foco no desenvolvimento sustentável e na melhoria da qualidade de vida.

GRI 2 – 6, 3 – 3, 204 – 1

IMPACTO NA ECONOMIA LOCAL

A cooperativa adota uma política estruturada de relacionamento com fornecedores, guiada por uma Política de Compras que considera critérios como competitividade, responsabilidade socioambiental e priorização de fornecedores locais e cooperativas.

Essa prática contribui para o fortalecimento da economia regional, gerando empregos, movimentando o comércio, incentivando a produção agrícola e promovendo inclusão socioeconômica. Entre os principais serviços contratados estão seguros, segurança patrimonial, tecnologia da informação, plano de saúde, além de tributos federais, estaduais e municipais. Ao adotar essas diretrizes, a cooperativa reforça seu papel como agente de transformação local.

GRI 403 – 1, 3 – 3

PARCERIA COM A COMUNIDADE

A cooperativa mantém uma relação sólida e estratégica com as comunidades onde está inserida, atuando como parceira no fomento ao desenvolvimento sustentável. Essa parceria é construída com base no compromisso genuíno de contribuir para o bem-estar social e para o crescimento pessoal de crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Investir na comunidade local faz parte do nosso modelo de atuação, que prioriza não apenas a viabilidade econômica, mas também a inclusão social e o fortalecimento de vínculos comunitários. Todas as unidades da cooperativa realizam atividades sociais, reforçando nosso engajamento com as realidades locais e ampliando o alcance das ações de impacto positivo.

As iniciativas desenvolvidas são orientadas pelos princípios ESG (Ambientais, Sociais e de Governança), refletindo a responsabilidade da cooperativa com a construção de uma sociedade mais justa, sustentável e participativa. Por meio de projetos educativos, sociais, ambientais e culturais, buscamos criar oportunidades, promover a cidadania e fortalecer o protagonismo das comunidades, sempre respeitando suas especificidades e potencialidades.

Ao atuar lado a lado com a comunidade, a cooperativa reafirma seu papel como agente transformador e colaborador ativo na construção de um futuro mais equilibrado e inclusivo para todos. Conheça um pouco das nossas atividades a seguir.

ODS 3

INVESTIMENTO NO ESPORTE E NA CULTURA

O Sicoob Credicaf acredita no poder transformador do esporte e da cultura como ferramentas essenciais para o desenvolvimento humano e social. Por isso, investe financeiramente em programas que oferecem diversas modalidades esportivas, como jiu-jitsu, judô, futsal, basquete, vôlei, tênis, handebol entre outras. Reconhecemos que o esporte contribui de forma significativa para a promoção da saúde, da inclusão social e da formação de valores como disciplina, respeito, trabalho em equipe e resiliência.

Além do incentivo ao esporte, a cooperativa apoia aulas de música instrumental e canto, promovendo o acesso à cultura e à expressão artística. Acreditamos que a educação musical enriquece a vivência dos participantes e estimula o desenvolvimento de habilidades cognitivas, emocionais e sociais, preparando crianças e jovens para lidar com os desafios da vida de forma mais criativa e confiante. A cooperativa apoia também projetos que promovam valores como disciplina, responsabilidade e cidadania, integrando atividades de educação financeira ao cotidiano de estudantes e comunidades. A iniciativa visa contribuir para a formação de jovens mais conscientes, preparados para tomar decisões responsáveis e para lidar com os desafios da vida pessoal e financeira de forma equilibrada. Essas ações são desenvolvidas em parcerias com escolas, associações e entidade filantrópicas fortalecendo o compromisso do Sicoob Credicaf com a promoção da cidadania, da inclusão e do desenvolvimento integral dos indivíduos nas comunidades onde atuamos.

PARCERIA COM A PROBEM

O Sicoob Credicaf é parceiro da PROBEM – Associação Promotora do Bem, apoiando ações de inclusão social por meio do esporte e da educação. Fundada em 2017 em Lajinha (MG), a PROBEM atende hoje cerca de 3.000 beneficiários por mês com modalidades esportivas e aulas de música. Com atuação em três núcleos, a associação cresce com o apoio de parcerias como a do Sicoob Credicaf, que reafirma seu compromisso com o desenvolvimento das comunidades onde está presente.

PROJETO FANFARRA

O Projeto Fanfarra é realizado em parceria com a Escola Hermínia Ribeiro de Souza, no distrito do Prata, em Lajinha (MG), com o objetivo de introduzir crianças e adolescentes ao universo da música. Através do aprendizado de instrumentos musicais e da prática de apresentações públicas, os estudantes desenvolvem habilidades como concentração, criatividade, disciplina, trabalho em equipe, respeito e autoestima.

As apresentações ocorrem em datas comemorativas e eventos cívicos, tanto na escola quanto em outras instituições da região, promovendo integração social e fortalecimento dos vínculos comunitários.

Esse projeto é fruto da intercooperação entre o Sicoob Credicaf e a Coocafé – Cooperativa dos Cafeicultores da Região de Lajinha, demonstrando como a união entre cooperativas potencializa resultados e amplia o impacto social das iniciativas.

CONVÊNIO COM A POLÍCIA MILITAR DO MEIO AMBIENTE

Com o objetivo de promover o uso sustentável dos recursos naturais e ampliar o conhecimento da população sobre a legislação ambiental, o Sicoob Credicaf firmou um convênio com a Polícia Militar do Meio Ambiente.

A parceria busca orientar produtores rurais e comunidades sobre práticas agrícolas responsáveis, conservação ambiental e cumprimento da legislação, evitando sanções e promovendo a harmonia entre o desenvolvimento econômico e a preservação do meio ambiente.

Essa ação reforça o compromisso da cooperativa com a sustentabilidade e a educação ambiental, contribuindo para a construção de um futuro mais consciente e equilibrado.

ODS 17

INTERCOOPERAÇÃO: FORTALECENDO COMUNIDADES E COOPERATIVAS

A intercooperação é um dos pilares do cooperativismo e representa a união de forças entre cooperativas em prol de objetivos comuns. Essa prática amplia o impacto social e econômico das ações realizadas, fortalece os vínculos com as comunidades e promove o compartilhamento de boas práticas e soluções inovadoras.

O Sicoob Credicaf atua ativamente nesse movimento, participando de iniciativas conjuntas com outras cooperativas, como o Conselho das Entidades do Café da Região das Matas de Minas – que reúne cinco cooperativas de crédito e uma agropecuária para apoiar o desenvolvimento dos cafeicultores e a valorização do café da região.

A cooperativa também integra as reuniões da Unidade Administrativa Regional (UAR), ao lado de outras **13 cooperativas** filiadas ao Sicoob Central Crediminas. Nesses encontros, são debatidos assuntos estratégicos, campanhas institucionais, e há troca constante de conhecimentos e boas práticas.

Destacam-se ainda parcerias com a Coocafé e a Coopcel em projetos como o Dia C (Dia de Cooperar), Feiras de Negócios, Dias de Campo, treinamentos e eventos voltados ao fortalecimento das comunidades locais.

Além disso, o Sicoob Credicaf participa do programa "Intercooperação na Prática", promovido pelo Sistema Ocemg, no qual cooperativas compartilham cases de sucesso e experiências transformadoras. Em 2024, o Sicoob Credicaf visitou o Sicoob Divinópolis e, ao longo do ano, recebeu **23 visitas** presenciais e online de outras cooperativas interessadas em conhecer suas práticas. Outra atividade marcante foi ser cooperativa anfitriã recebendo 10 cooperativas mineiras para compartilhar nossas boas práticas.

Essas ações demonstram o compromisso com o desenvolvimento regional, com a disseminação da cultura cooperativista e com a valorização do trabalho em rede como motor de transformação social.

TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Guiado pelos princípios da governança cooperativa, o Sicoob Credicaf monitora o impacto de suas parcerias, preocupado com a aplicação eficiente e transparente dos recursos investidos. O diálogo constante com associações e comunidades permite adaptar as ações de forma assertiva às suas reais necessidades, promovendo soluções colaborativas e eficazes.

Esse compromisso reforça o papel do setor financeiro cooperativo como agente ativo no desenvolvimento sustentável, com foco na geração de impacto positivo, mensurável e duradouro. O Sicoob Credicaf reafirma sua responsabilidade social e ambiental, trabalhando para construir, junto à comunidade, um futuro mais justo, inclusivo e próspero para todos.

ODS 17

DIA DE COOPERAR

O Dia de Cooperar (Dia C) simboliza o compromisso do cooperativismo brasileiro com a responsabilidade social. Iniciada em 2009, em Minas Gerais, essa iniciativa promove o voluntariado e fomenta impactos sociais transformadores nas comunidades. Desde a sua primeira edição, o Sicoob Credicaf participa ativamente do programa, desenvolvendo ações que buscam melhorar a qualidade de vida e promover a transformação social nas regiões onde atua.

Em 2024, unimos forças com a Coocafé – Cooperativa dos Cafeicultores da Região de Lajinha Ltda., com a Coopcel – Centro Educacional Coopcel e com outros Sicoobs da região, reforçando o poder da intercooperação em prol do bem comum. As ações realizadas incluíram arrecadações de roupas, brinquedos, material escolar, uma manhã cultural na praça em Juiz de Fora com serviços sociais, contação de histórias e exposição de projetos sociais apoiados pela cooperativa. Também promovemos a Festa Julhina já tradicional em Lajinha com destaque para a rifa solidária, que arrecadou mais de R$ 71.000,00 destinados a 21 entidades sem fins lucrativos que desenvolvem trabalhos relevantes em nossas comunidades.

Essas ações fortalecem os laços de solidariedade, evidenciam o espírito cooperativista e reafirmam o compromisso do Sicoob Credicaf com o desenvolvimento humano e regional.

ODS 4

+FUTURO

O Projeto "+Futuro" é realizado desde 2018 com alunos do terceiro ano do ensino médio e tem como objetivo estimular os jovens a buscarem a excelência educacional e profissional, preparando-os para desafios do mercado de trabalho e promovendo o desenvolvimento pessoal e social. Desde então foram atendidas 22 escolas, mais de 3.600 alunos, com palestras sobre "Futuro do Emprego, Ética, Cooperativismo, Finanças Pessoais, Educação Ambiental, Construção de Currículo, Processo Seletivo e Mostra de Profissões", criando estímulos para o protagonismo juvenil e a busca por conhecimento, além de capacitar os alunos para escolhas profissionais mais conscientes, desenvolver habilidades técnicas e comportamentais além de investir no crescimento das futuras gerações e na construção de um mercado de trabalho mais eficiente. Registramos com orgulho que 15 ex-alunos desse projeto se tornaram colaboradores da cooperativa.

Em 2024 o projeto trouxe uma inovação realizando um encerramento presencial em que os jovens tiveram oportunidade de passar um dia com atividades e atrações pensadas para eles, com dinâmicas, animação, Dj, personagens da carreta furacão, robô e o ápice fechando com a participação do Professor Pachecão, numa palestra motivacional super empolgante, uma mensagem na linguagem dos jovens impulsionando a acreditarem e buscarem seus sonhos. Foi um dia repleto de alegria, emoções e significado, pois investir nos jovens é investir no nosso futuro.

SEMANA ENEF

Alinhado à Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), o Sicoob Credicaf promove anualmente uma programação especial dedicada à conscientização e à disseminação de conhecimentos sobre finanças, seguros, previdência e tributação. A Semana ENEF é uma importante mobilização nacional que busca fortalecer a educação financeira como ferramenta de inclusão e bem-estar social.

Em sintonia com esse propósito, realizamos diversas atividades voltadas a cooperados, colaboradores e à comunidade em geral. As ações incluíram oficinas, palestras e orientações práticas com foco no planejamento financeiro, no consumo consciente e na importância do uso responsável do crédito.

Por meio dessas iniciativas, o Sicoob Credicaf reafirma seu compromisso com a formação cidadã, a autonomia financeira das pessoas e a construção de uma sociedade mais justa, preparada e sustentável. Em 2024 o foco foi a prevenção trabalhando fraudes e golpes.

ODS 15

ECOÁGUAS

A Associação de Proteção Ambiental Águas das Matas de Minas – Ecoáguas, fundada com o propósito de promover a educação ambiental e a melhoria da infraestrutura nas comunidades, é um exemplo inspirador de atuação coletiva em prol da sustentabilidade. Entre suas principais ações, destacam-se a construção de fossas sépticas, caixas de contenção, o cercamento e a recuperação de nascentes, além da distribuição de mudas de árvores nativas.
O Sicoob Credicaf, principal parceiro financeiro da associação, atua como incentivador e apoiador das atividades, reafirmando seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. Em 2024, o foco novamente foi o tratamento de esgoto doméstico em áreas rurais dos municípios de Lajinha. Graças à união entre a Ecoáguas, o Sicoob Credicaf, as comunidades locais e o TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais, - Fórum de Lajinha MG –, foi possível implantar kits de fossas sépticas em 30 residências, garantindo mais dignidade, saúde e preservação ambiental. A atuação da Ecoáguas alia conscientização e ação concreta, promovendo mudanças reais e tornando-se referência regional em sustentabilidade por meio da prática e do exemplo.

ODS 15

ASSINATURA ELETRÔNICA

Transformação Digital e Sustentabilidade no Crédito Cooperativo

Em 2024, a cooperativa reafirmou seu compromisso com a inovação e a sustentabilidade ao impulsionar a digitalização dos processos de concessão de crédito com 78,3% dos contratos de operações de crédito liberados sendo assinados de forma eletrônica. Essa evolução reflete não apenas o avanço tecnológico da cooperativa, mas também os benefícios tangíveis para o meio ambiente e para os cooperados. A eliminação da necessidade de impressão de documentos contribui diretamente para a redução do consumo de papel, reforçando nosso compromisso com a preservação dos recursos naturais.

Além disso, a adoção da assinatura eletrônica garante mais agilidade e eficiência no atendimento, permitindo que os cooperados concluam suas operações de forma rápida e segura, sem a necessidade de deslocamentos. Essa inovação também fortalece a segurança das transações, uma vez que os contratos digitais possuem camadas avançadas de autenticação e rastreabilidade, reduzindo riscos de fraudes e extravios.

Ao integrar tecnologia e sustentabilidade, a cooperativa não apenas moderniza seus processos, mas reafirma seu compromisso em proporcionar soluções financeiras responsáveis, seguras e alinhadas às necessidades dos cooperados e da sociedade.

Inclusão Financeira e Crescimento Sustentável

Em 2024, a cooperativa expandiu significativamente sua base de cooperados, com 7.626 novos associados. Destes, 66,8% ingressaram por meio da abertura de conta digital. Esse dado reforça o compromisso da cooperativa com a inovação, acessibilidade e sustentabilidade, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente para os novos cooperados. A digitalização do processo de admissão reduz a necessidade de deslocamentos e o uso de materiais físicos, contribuindo diretamente para a preservação ambiental.

Além disso, a possibilidade de adesão 100% digital amplia o acesso aos serviços financeiros, fortalecendo a inclusão financeira e o desenvolvimento econômico das comunidades. A cooperativa segue investindo em soluções tecnológicas que garantem mais praticidade, segurança e transparência, consolidando seu papel como agente de transformação sustentável no cooperativismo financeiro.

ODS 7

ENERGIA SOLAR

O compromisso do Sicoob Credicaf com a sustentabilidade impulsionou em buscar uma solução de crédito, voltada para o financiamento de práticas que promovam a preservação ambiental. O diálogo entre a cooperativa, a Ecoáguas – associação formada por colaboradores – e a comunidade, tem fortalecido o vínculo entre escuta ativa e soluções concretas.

O crédito em destaque é o financiamento de sistemas de energia solar. Fonte limpa, renovável e de baixo impacto ambiental, a energia solar contribui para a economia financeira dos cooperados e para a redução das emissões de carbono.Somente em 2024, foram investidos mais de R$ 5,7 milhões em projetos de energia solar, beneficiando pessoas físicas e jurídicas comprometidas com um futuro mais sustentável. A iniciativa se soma a outras ações, como a instalação de fossas sépticas, o cercamento de nascentes, o plantio de árvores e a construção de caixas de contenção.

Ao estimular essas práticas, o Sicoob Credicaf reforça seu papel como agente de transformação ambiental, social e econômica nas comunidades onde atua.

GRI 3 – 3, 303 – 1, 303 – 5, ODS 6

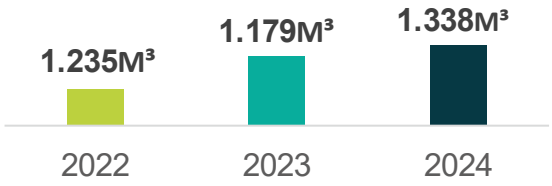
ÁGUA: SUSTENTABILIDADE E CONSUMO CONSCIENTE

A água é um recurso vital e insubstituível, e o Sicoob Credicaf reconhece sua responsabilidade em promover o uso consciente e sustentável desse bem comum. Em 2024, o consumo de água da cooperativa totalizou 1.338 m³, reflexo da expansão das operações, com a inauguração de dois novos pontos de atendimento.

Mesmo diante desse crescimento, a cooperativa mantém o compromisso com a preservação dos recursos hídricos e a redução de impactos ambientais. Entre as ações apoiadas estão a recuperação e o cercamento de nascentes, o plantio de mudas nativas, a construção de caixas de contenção de água da chuva e a instalação de fossas sépticas em áreas rurais — todas voltadas à proteção do solo, da água e do ecossistema local.

Além do monitoramento do consumo, foram analisadas as faturas de diferentes fornecedores, como COPASA, SAAE, CESAMA e Águas do Imperador, com o objetivo de acompanhar e buscar continuamente práticas mais sustentáveis em cada unidade de atendimento.

Com isso, o Sicoob Credicaf avança na promoção de uma cultura de responsabilidade ambiental, aliando crescimento institucional à preservação dos recursos naturais.



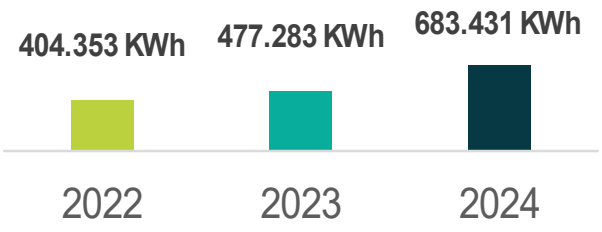
GRI 3 – 3, 302 – 1, ODS 7

ENERGIA: RUMO À SUSTENTABILIDADE

O Sicoob Credicaf reafirma seu compromisso com a sustentabilidade ao adotar práticas e parcerias que favorecem o uso de fontes renováveis de energia. Em 2024, o consumo total da cooperativa foi de 683.431 kWh, valor impulsionado pela abertura de dois novos pontos de atendimento. A energia consumida é proveniente da rede de distribuição, com acompanhamento detalhado de contas emitidas por concessionárias como CEMIG, ENERGISA e ENEL.

Para promover a transição energética, a cooperativa mantém uma parceria estratégica com a Sou Vagalume, cooperativa de produção de energia fotovoltaica. Essa aliança possibilita que colaboradores e cooperados tenham acesso à energia limpa, reduzindo os custos com eletricidade em até 15% e contribuindo para a diminuição das emissões de CO^2.

Além disso, por meio da linha de crédito Sicoob Sustentabilidade, o Sicoob Credicaf incentiva a instalação de sistemas solares e outras soluções ecológicas, oferecendo condições acessíveis para impulsionar atitudes sustentáveis. A iniciativa fortalece a consciência ambiental, proporciona economia e reforça o papel do cooperativismo como agente ativo na construção de um futuro mais verde e equilibrado.



PROGRAMAS DO INSTITUTO SICOOB

Fundado em 2004, o Instituto Sicoob é uma instituição privada de utilidade pública e sem fins lucrativos cujo objetivo é difundir a cultura cooperativista e contribuir para a promoção do desenvolvimento sustentável das comunidades. Como agência de investimento social estratégico do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil — Sicoob, atua no território nacional por meio de ações conjuntas e integradas com as cooperativas e na formação de voluntários para promover o desenvolvimento local. O Sicoob Credicaf aderiu via Cooperativa Central Crediminas ao Instituto e realiza suas ações e programas junto aos cooperados e comunidades, confira:

Concurso Cultural

O Programa Concurso Cultural explicita a intenção de fomentar o cooperativismo em escolas do ensino fundamental das redes pública e privada e das cooperativas educacionais, promovendo a construção de conhecimentos geradores de práticas mais cooperativas, aprendidas e vivenciadas com base em valores e princípios cooperativistas, durante as atividades escolares. O programa se desenvolve anualmente em torno da proposição de um tema que favorece a problematização de conhecimentos sobre o mundo/a realidade próxima. Os participantes recebem aula prática sobre o tema proposto de cada edição e são estimulados a criar produções textuais alinhadas e indicadas na Base Nacional Comum Curricular, a BNCC. Os melhores trabalhos são selecionados e premiados em três etapas: local, regional e nacional. No Sicoob Credicaf 48 alunos já foram premiados na categoria local.

Programa Financinhas

Com metodologia única e completa de educação financeira, o programa visa apoiar professores, facilitando o diálogo sobre finanças com o público infantil em consonância com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), que trata da educação financeira como tema transversal. Para isso, o conteúdo é apresentado em linguagem lúdica e acessível ao repertório da infância, abordando temas como sonhos, necessidades e desejos relacionados ao contexto financeiro. O Sicoob Credicaf realiza o Contação de histórias trabalhando os livros Caio achou uma moedinha, Miguel, Aninha e Dedé ganharam um dinheirinho, Margô e Davi foram ao mercadinho, Marina esqueceu de desligar a televisão.

Conhecimento em foco

Por meio de palestras presenciais e online, o programa Conhecimento em Foco oferece oportunidades de aprendizado e reflexão, abordando temas essenciais para a nossa sociedade: educação financeira, cooperativista, empreendedora e ambiental.

Aqui o participante não sai apenas informado, mas também inspirado a fazer escolhas conscientes, promovendo um impacto positivo em sua vida e na comunidade ao seu redor.
Porque conhecimento + cooperação = conteúdo que transforma.

Ao todo foram 215 atividades com público alcançado de 6.093 pessoas.

GRI 3 – 3
Princípio da Precaução

Sicoob Credicaf adotou a Política de Risco Socioambiental, que tem como objetivo estabelecer padrões para o gerenciamento do risco socioambiental por parte das entidades do Sicoob. Esta política visa garantir que as operações sejam realizadas de maneira responsável, considerando os aspectos sociais e ambientais em todas as decisões empresariais.

Área de Controles Internos e Riscos

A área de controles internos e riscos é fundamental para garantir a integridade e a segurança das operações de uma organização. Ela envolve a implementação de políticas, procedimentos e práticas que visam identificar, avaliar e mitigar riscos que possam impactar negativamente os objetivos da empresa.

Fraudes e Golpes

Para combater fraudes e golpes, a cooperativa promoveu ações educativas como podcasts, palestras, campanhas e conteúdos nas redes sociais, capacitando colaboradores e associados para identificar riscos e agir com segurança. Essas iniciativas refletem o compromisso com a integridade, a transparência e a construção de um ambiente seguro, sendo parte fundamental do relatório de sustentabilidade da organização.

Aculturamento de Riscos

O aculturamento de riscos é um processo contínuo de conscientização e educação dos colaboradores sobre a importância de identificar e gerenciar riscos. No âmbito do projeto "Construtores de Confiança", foi elaborado um quiz interativo para engajar os colaboradores e reforçar o conhecimento sobre práticas de gestão de riscos. Este quiz abordou diversos aspectos, incluindo a gestão integrada de riscos e indicadores de riscos que podem ser influenciados nos processos conduzidos no dia a dia dos colaboradores, sendo acompanhado de ações orientativas para garantir que todos os colaboradores estivessem bem informados e preparados para lidar com essas situações. Além das ações mencionadas, o Sicoob Universidade disponibiliza capacitação para diversas frentes relacionados à gestão de riscos.

6

Informações e Conhecimento

"Para o futuro, seguiremos com bastante coragem para implementar as mudanças necessárias e resiliência para enfrentar os desafios."

GRI 2 – 6

JORNADA DE EXPANSÃO

Fundada em 9 de maio de 1988, com início das atividades em 11 de outubro do mesmo ano, a Cooperativa teve como foco inicial o atendimento exclusivo ao produtor rural. Em resposta às oportunidades do mercado e às novas demandas da sociedade, a cooperativa iniciou seu processo de expansão em 1998, com a inauguração do primeiro Posto de Atendimento Cooperativo (PA) na cidade de Durandé – MG. Desde então, esse movimento se estendeu a diversas localidades mineiras, como Martins Soares, Mutum, Conceição de Ipanema, Ipanema, Pocrane, Chalé e Taparuba.

Em 2005, a flexibilização do processo de admissão de associados possibilitou a inclusão de novos perfis de cooperados, ampliando significativamente a atuação da cooperativa. Um novo marco foi registrado em 2019, quando, com o apoio do Sistema Sicoob e respaldo do Banco Central do Brasil, a assembleia aprovou uma nova fase de expansão. Com isso, foi inaugurada a primeira agência física em Juiz de Fora, cidade que hoje abriga três agências do Sicoob Credicaf.

Em julho de 2020, foi dado um passo inovador com o lançamento da agência digital, que passou a atender cooperados em todos os estados brasileiros, alcançando mais de 8 mil associados nessa modalidade. Já em 2022, a cooperativa expandiu suas atividades para o estado do Rio de Janeiro, com a abertura de agências em Petrópolis e Niterói. No mesmo ano, foram inauguradas mais duas agências físicas em Juiz de Fora, incluindo a unidade no bairro São Pedro, além da 15ª agência do Sicoob Credicaf, instalada em Imbiruçu – distrito de Mutum, contribuindo para o acesso a serviços financeiros em regiões com menor presença de instituições do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Em 2023, a expansão no estado do Rio de Janeiro prosseguiu com a abertura de agências em Teresópolis e Volta Redonda. Os avanços dos últimos quatro anos evidenciam a eficácia da estratégia de expansão, pautada por uma gestão visionária, sólida e comprometida com o desenvolvimento sustentável. Já no final de 2024 prosseguindo com sua expansão e atendendo uma demanda da comunidade o Conselho de Administração do Sicoob Credicaf autorizou a abertura de um PA de Negócios no Distrito do Prata, município de Lajinha. A instalação da nova agência está em processo com inauguração prevista para 2025.

REVITALIZAÇÃO PARA UMA EXPERIÊNCIA ACOLHEDORA AOS COOPERADOS

Com o objetivo de tornar o atendimento ainda mais humanizado, o Sicoob Credicaf finalizou a reforma de quatro agências em 2024: Mutum, Durandé, Conceição de Ipanema e a agência no bairro Manoel Honório, em Juiz de Fora. As mudanças foram pensadas para oferecer ambientes mais modernos, agradáveis e acolhedores, reforçando o compromisso com a proximidade e o bem-estar dos cooperados.

Cada espaço foi cuidadosamente planejado – desde a escolha dos materiais, cores e disposição dos móveis – para promover uma sensação de conforto e pertencimento. Ao mesmo tempo, a segurança dos cooperados e a eficiência dos atendimentos foram preservadas, por meio de soluções tecnológicas e acessíveis que garantem a proteção de dados e a funcionalidade dos serviços.

Essa iniciativa representa mais do que uma reforma estrutural: é a concretização do propósito de colocar o cooperado no centro das decisões, reafirmando o Sicoob Credicaf como uma instituição financeira voltada para as pessoas e para o fortalecimento das comunidades onde atua.

PA 10 – Manoel Honório/JF

PA 04 – Mutum/MG

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

Ao integrar um sistema que oferece produtos e serviços a preços justos, os cooperados do Sicoob Credicaf se beneficiam de forma concreta. O conceito de Ganho Social expressa o quanto os cooperados economizam em tarifas e taxas em comparação às instituições bancárias tradicionais.

Em 2024, o Sistema Sicoob gerou um Ganho Social de R$ 30 bilhões em todo o Brasil. No mesmo período, os cooperados do Sicoob Credicaf registraram um Ganho Social de mais de R$ 145 milhões, o que representa uma média de R$ 5.355,00 por cooperado – valor que evidencia a força do modelo cooperativista na geração de valor compartilhado e desenvolvimento econômico local.

CAPITAL SOCIAL COMO INVESTIMENTO

O capital social constitui a base de sustentação de uma cooperativa de crédito. Formado pelas contribuições dos associados, ele não apenas fortalece a estrutura da instituição, mas também representa uma oportunidade de investimento com retornos atrativos.

O Sicoob Credicaf se destaca pela forma como valoriza esse capital, oferecendo remuneração que, muitas vezes, supera alternativas do mercado financeiro tradicional. Em 2024, foram pagos R$ 7.868.545,08 em juros sobre o capital social dos cooperados. Esses recursos retornam diretamente aos associados, reforçando a solidez da cooperativa e gerando benefícios econômicos para toda a comunidade.

Ao investir no capital social, o cooperado não apenas constrói seu próprio futuro financeiro, mas também contribui ativamente para o fortalecimento da coletividade e da economia regional.

TRANSPARÊNCIA E EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO

A Sicoob Credicaf, alinhado com a transparência e responsabilidade, estruturou um núcleo de comunicação com o objetivo de fortalecer o relacionamento com suas partes interessadas, como cooperados, funcionários, parceiros e a sociedade. O núcleo visa proporcionar uma comunicação clara, objetiva e acessível, garantindo que todas as informações relevantes sobre as operações, resultados financeiros e iniciativas socioambientais da cooperativa sejam compartilhadas de forma transparente.

Através de canais eficientes e dinâmicos, a cooperativa busca não apenas informar, mas também ouvir e engajar seus stakeholders, promovendo um ambiente de confiança e colaboração mútua. Em 2024, foram realizadas mais de 1.600 ações, em cerca de 15 plataformas de comunicação. A criação deste setor representa um passo importante na implementação de práticas de governança que asseguram a integridade das ações da cooperativa e o compromisso com a sustentabilidade a longo prazo.

GRI 2 – 2

BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO

Sicoob Credicaf – a sede da cooperativa e todas as suas filiais estão incluídas nas demonstrações fnanceiras.

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

SICOOB CREDICAF – CNPJ: 25.395.435/0001-03
COOPERATIVA DE CREDITO CREDICAF LTDA – SICOOB CREDICAF
BALANÇO PATRIMONIAL
Em Reais

	Notas	31/12/2024	31/12/2023
ATIVO		1.278.084.983,05	1.061.841.416,47
DISPONIBILIDADES	4	6.542.981,78	10.698.256,28
INSTRUMENTOS FINANCEIROS		1.299.620.277,91	1.068.223.773,99
Títulos e Valores Mobiliários	5	132.860.282,17	42.456.013,83
(-) Provisão para Desvalorização de Títulos e Valores Mobiliários	5.b1	(1.088.722,72)	(148.571,69)
Relações Interfinanceiras		522.580.258,86	316.796.046,47
Centralização Financeira	4.a	522.580.258,86	316.796.046,47
Operações de Crédito	6	632.835.098,53	700.497.491,58
Outros Ativos Financeiros	7	12.433.361,07	8.622.793,80
(-) PROVISÕES PARA PERDAS ESPERADAS ASSOCIADAS AO RISCO DE CRÉDITO		(51.875.125,29)	(41.892.493,48)
(-) Operações de Crédito	6.b	(48.693.701,57)	(39.791.463,68)
(-) Outras	7.1	(3.181.423,72)	(2.101.029,80)
ATIVOS FISCAIS CORRENTES E DIFERIDOS	8	1.618.264,72	983.982,79
OUTROS ATIVOS	9	2.012.419,65	1.936.461,61
IMOBILIZADO DE USO	10	33.287.268,05	31.133.125,02
INTANGÍVEL	11	132.146,00	654.690,79
(-) DEPRECIAÇÕES E AMORTIZAÇÕES	10 e 11	(13.253.249,77)	(9.896.380,53)
TOTAL DO ATIVO		1.278.084.983,05	1.061.841.416,47
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		1.278.084.983,05	1.061.841.416,47
DEPÓSITOS	12	674.271.907,96	414.497.416,74
Depósitos à Vista		226.789.759,70	153.238.668,70
Depósitos a Prazo		447.482.148,26	261.258.748,04
DEMAIS INSTRUMENTOS FINANCEIROS		381.646.648,40	461.635.790,70
Recursos de Aceite e Emissão de Títulos	13	115.471.650,54	142.714.525,04
Relações Interfinanceiras	14	265.951.096,73	318.612.375,37
Repasses Interfinanceiros	14.a	265.950.570,54	318.611.780,63
Outras Relações Interfinanceiras	15	526,19	594,74
Outros Passivos Financeiros	16	223.901,13	308.890,29
PROVISÕES	17	6.973.937,85	5.651.428,86
OBRIGAÇÕES FISCAIS CORRENTES E DIFERIDAS	18	1.292.072,42	1.160.622,49
OUTROS PASSIVOS	19	20.366.774,52	18.352.205,99
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	20	193.533.641,90	160.543.951,69
CAPITAL SOCIAL	20.a	82.925.628,53	68.381.437,22
RESERVAS DE SOBRAS	20.b	104.164.059,34	86.253.390,12
SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS	20.e	6.443.954,03	5.909.124,35
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		1.278.084.983,05	1.061.841.416,47

As Notas Explicativas da Administração são parte integ rante das demonstrações financeiras.

GRI 2 – 5

DECLARAÇÃO DE USO DAS NORMAS GRI

O Sicoob Credicaf relatou as informações citadas no sumário de conteúdo da GRI para o período 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 com base nas Normas GRI. Essas normas são estabelecidas pela Global Reporting Initiative(GRI), uma organização internacional não governamental que define diretrizes e conteúdo para relatórios de sustentabilidade. A preparação deste relatório adere aos princípios de qualidade e conteúdo estabelecidos pelas Normas GRI. Embora não haja uma política específica de submissão do relatório à verificação externa para relatórios GRI, outras auditorias externas são realizadas por empresas independentes nas áreas contábil e financeira para garantir a qualidade e integridade das informações fornecidas.

SUMÁRIO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI		
Declaração de uso	O Sicoob Credicaf relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 com base nas Normas GRI.	
GRI 101 usada	**GRI 1: Fundamentos 2021**	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021		Página
GRI 2-1 Detalhes da organização		8, 59
GRI 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		55
GRI 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato		59
GRI 2-4 Reformulações de informações		Não houve reformulação de informações
GRI 2-5 Verificação externa		56
GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		8,10,24,25,53
GRI 2-7 Empregados		9, 24 e 25
GRI 2-9 Estrutura de governança e sua composição		18
GRI 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança		18
GRI 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		18
2-16: Comunicação de preocupações cruciais		22
GRI 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		3, 4
GRI 2-23 Compromissos de política		7,21
GRI 2-28 Participação em associações		20
GRI 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders		41
GRI 2-30 Acordos de negociação coletiva		24 e 25
GRI 3: Temas Materiais 2021		
GRI 3-1 Processo de definição de temas materiais		41
GRI 3-2 Lista de temas materiais		41 e 42

SUMÁRIO GRI

Normas GRI	Conteúdos	Página
Tema Material: Transparência na Gestão		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	22
Tema Material: Contratação de Mão de Obra Local		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	18
GRI 202: Presença de Mercado 2016	202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	18
Tema Material: Investimento para o Desenvolvimento Local		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	11
GRI 204: Práticas de Compra 2016	GRI 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	42
Tema Material: Consumo de Energia e Água		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	41,49,51
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	49
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	49
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de Água	49
Tema Material: Valorização do Funcionário		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	24,26
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	31
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	28
Tema Material: Saúde e Segurança do Trabalho		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	27
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	27
Tema Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	29
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	24,25,29
Tema Material: Participação ativa na comunidade		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas Materiais	41,43
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	43

GLOSSÁRIO

ODS – OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial adotada durante a cúpula das Nações Unidas (ONU) sobre o Desenvolvimento Sustentável em setembro de 2015 composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.

ODS 1 – Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.

ODS 2 – Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.

ODS 3 – Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

ODS 4 – Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

ODS 5 – Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.

ODS 6 – Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

ODS 7 – Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos.

ODS 8 – Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.

ODS 9 – Construir infraestruturas robustas, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

ODS 10 – Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.

ODS 11 – Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resistentes e sustentáveis.

ODS 12 – Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

ODS 13 – Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.

ODS 14 – Conservar e usar sustentavelmente os oceanos, os mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

ODS 15 – Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade.

ODS 16 – Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

ODS 17 – Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

GRI 2 – 1, 2 – 3

EXPEDIENTE

Organização
Cooperativa de Crédito Credicaf Ltda – Sicoob Credicaf

Natureza
Cooperativa de Crédito

Sede Administrativa
Av Dr Rubens Boechat de Oliveira, 310 – Centro – Lajinha – MG

Período coberto pelo relatório
Janeiro a Dezembro de 2024

Data de publicação
Abril de 2025

Ciclo de emissão de relatórios
Anual

Data de publicação do relatório anterior
Abril de 2024, referente ao período de janeiro a dezembro de 2023

Redação
Cooperativa de Crédito Credicaf Ltda – Sicoob Credicaf

Projeto gráfico
Cooperativa de Crédito Credicaf Ltda – Sicoob Credicaf

Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo
www.sicoobcredicaf.com.br/fale-conosco.php

Lajinha (MG)
Rua Dr. Rubens Boechat de Oliveira, 310, Centro
CNPJ: 25.395.435/0001-03 / IE – Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.980-000

Durandé (MG)
Av. Álvaro Moreira da Silva, 734, Centro
CNPJ: 25.395.435/0003-75 / IE – Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.974-000

Martins Soares (MG)
Praça Catulino José Dutra, nº 28, Centro
CNPJ: 25.395.435/0002-94 / IE-Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.972.000

Mutum (MG)
Rua Getúlio Vargas, 196, Centro
CNPJ: 25.395.435/0007-07 / IE – Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.955-000

Conceição de Ipanema (MG)
Praça Nossa Senhora da Conceição, 125, Centro
CNPJ:25.395.435/0004-56 / IE – Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.947-000

Ipanema (MG)
Av. 7 de Setembro, 355, Centro
CNPJ: 25.395.435/0006-18 / IE – Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.950-000

Pocrane (MG)
Avenida Minas Gerais, Nº 215, Centro
CNPJ: 25.395.435/0005-37 / IE - Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.960-000

Chalé (MG)
Av. Cel José Maria Gomes, 13, Centro
CNPJ: 25.395.435/0008-80 / IE-Isento
Tel: 33. 3508-0830 – CEP: 36.985-000

Taparuba (MG)
Av. Arminda Medeiros. 35, Centro
CNPJ: 25.395.435/0009-60/ IE-Isento
Tel: 33. 3508-0830 - CEP: 36.953-000

Juiz de Fora - Manoel Honório (MG)
PRAÇA ALFREDO LAGE, 70 - MANOEL HONORIO
CEP: 36045-040 - JUIZ DE FORA – MG
Telefone: 32.3236-5529

Juiz de Fora – São Pedro (MG)
AV PRESIDENTE COSTA E SILVA, 1.933, LOJA 04 LOJA 05 – São Pedro
CEP: 36.037-000 – JUIZ DE FORA – MG
Tel: 32.3213-2464

Juiz de Fora – Santa Luzia (MG)
RUA PORTO DAS FLORES, 273 – SANTA LUZIA
CEP: 36.030-250 – JUIZ DE FORA – MG –
Tel: 32.3321-9591

Petrópolis – RJ
Estrada União e Indústria, 8.408 – Bonsucesso
CEP: 25.730-726 Petrópolis – Rio de Janeiro –
Tel: 24.2017-7294

Imbiruçu - Mutum/MG
Rua Pedro Paula Rangel, 151 A – Imbiruçu
Tel: 33. 3508-0830 CEP: 36.955-000
Mutum – Minas Gerais

Niterói – RJ
Av. Quintino Bocaiúva, 183, Loja 101 – São Francisco
CEP: 24.360-022 Niterói – RJ
Tel: 21.3492-1432

Teresópolis – RJ
Av. Delfim Moreira, 190 – Várzea
CEP: 25953-234 Teresópolis – RJ
Tel: 21.3910-4924

Volta Redonda – RJ
Rua Doze, 300, Piso S Sider Shopping - Vila Santa Cecília CEP: 27260-315 Volta Redonda – RJ
Tel: 24.3512-0122

Central de Relacionamento/ Agência Digital
Geral: (33) 3508-0830
WhatsApp: (61) 4000-1111

Central de Relacionamento
WhatsApp: 61 4000 1111
Telefone: 33 3508 0830

SAC 24h
0800 724 4420

Ouvidoria Sicoob
Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 725 0996
www.ouvidoriasicoob.com.br

Deficientes auditivos ou de fala
Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 940 0458

sicoobcredicaf

sicoobcredicaf

sicoobcredicaf

sicoobcredicaf

sicoob.com.br