

escolha cooperar.

escolha
unicred.

Relatório Anual 2020

UNICRED DO BRASIL

UNICRED 



ÍNDICE

03 PRINCÍPIOS NORTEADORES

04 QUEM SOMOS

05 MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

06 MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA


07 CORPO DIRETIVO

08 UNICRED EM NÚMEROS

14 PROJETOS DESTAQUES 2020

75 QUANTA PREVIDÊNCIA

79 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



Princípios norteadores

A Missão-Visão-Valores de uma organização estabelece um caminho a seguir e um sonho a alcançar. Estas três vertentes são os princípios norteadores para o desenvolvimento do planejamento estratégico e a construção da identidade organizacional, assim como para guiar o comportamento e estabelecer um direcionamento claro entre os colaboradores.

MISSÃO

Oferecer soluções financeiras competitivas e de qualidade, agregando resultados e fortalecendo o relacionamento com o Cooperado.

VISÃO

Ser a principal Instituição Financeira do Cooperado.

VALORES

- Respeito aos princípios cooperativistas e promoção do cooperativismo.
- Reconhecimento do Cooperado como o principal valor da cooperativa.
- Gestão com transparência, ética, profissionalismo e observância dos princípios e boas práticas de governança.
- Atuação sistêmica e crescimento sustentável com responsabilidade social e ambiental.
- Cumprimento dos normativos oficiais e do Sistema Unicred.
- Desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores para que se sintam realizados, motivados e comprometidos.
- Comprometimento com a educação cooperativista e com a formação e capacitação dos dirigentes, conselheiros e colaboradores.

Quem somos

A Unicred é uma Instituição Financeira Cooperativa, fundada em 1989 por um grupo de médicos, que na época se uniram com o propósito de alcançar seus objetivos profissionais de uma forma próspera, já que, na época, as altas taxas de juros praticadas pelo mercado impediam que tanto as pessoas, quanto o empresariado crescessem dignamente. Passaram-se quase 32 anos, mas a essência continua a mesma.

Nascemos e existimos para criar um mundo próspero, sem perdedores, e isto fortalece e inspira nossos colaboradores a serem compromissados e determinados a fazer sempre mais e melhor em prol não só do negócio em si, mas da causa que temos em nosso DNA. Somos especializados no atendimento aos profissionais da área da saúde, seja pessoa física, jurídica ou profissional liberal, mas também contamos com cooperativas atuando com livre admissão, mantendo o atendimento ao perfil de alta renda.

Oferecemos aos nossos Cooperados diversas soluções financeiras com um atendimento diferenciado. Dentre os produtos e serviços estão: conta corrente, linhas de crédito e financiamentos, cartões, seguros, consórcio e previdência, entre outros.

Tudo isso com as vantagens de ser uma cooperativa de crédito. A principal delas é poder praticar uma taxa de juros justa, porque não visamos o lucro e sim a prosperidade de todos envolvidos.

A Unicred conta com uma Confederação, 4 Centrais, 35 cooperativas e 285 unidades de negócios.

SOBRE A UNICRED DO BRASIL

Hoje sob a presidência do Dr. José Maria de Azevedo, juntamente com o vice-presidente Dr. Mário Augusto Moura Flores, a Unicred do Brasil vem se consolidando como órgão máximo de representatividade do Sistema. Com sua expansão e sua solidificação, foi necessário ter um órgão que representasse os interesses das Cooperativas Singulares e Centrais em âmbito nacional. Foi deste anseio que nasceu, em 11 de julho de 1994, a Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred – Unicred do Brasil.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

- Desenvolver produtos, serviços e canais de atendimento sistêmicos.
- Elaborar o ranqueamento (Ranking) de todas as unidades por meio de índices financeiros, medindo a saúde e pujança financeira.
- Estabelecer diretrizes de padronização, fiscalização e proteção da marca.
- Padronizar o atendimento da Folha de Pagamento, Contabilidade e Fiscal pela Área de Serviços Compartilhados.
- Prestar serviços de Tecnologia da Informação.
- Prestar assessoria financeira às Centrais e Singulares Unicred.
- Prestar Assessoria Técnica, por meio de diretrizes do Bacen para analisar a capacidade de risco das Unicreds.
- Representar política e institucionalmente o Sistema.



Dr. José Maria de Azevedo
Presidente



Dr. Mário Augusto Moura Flores
Vice-Presidente

Mensagem da **Presidência**

“Escolha cooperar. Escolha Unicred”. O mote da campanha institucional do Sistema Unicred reflete o enfrentamento aos desafios que se colocaram neste tão marcante ano de 2020. Uma maneira de dizer aos nossos cooperados que se sintam seguros e participativos.

Escolhemos, por exemplo, preservar a saúde de nossos colaboradores e associados diante dos perigos da pandemia da Covid-19, adotando um rigoroso protocolo de segurança em todas as instâncias. Escolhemos, também, manter um planejamento prévio e, mesmo com as dificuldades que o isolamento social nos impõe, conseguimos fechar o ano com ações importantes e que serão de grande valia para o nosso futuro como instituição, como detalhamos nesta publicação.

Atentos ao período complexo pelo qual todos passamos, as escolhas que fizemos demonstram o compromisso da Unicred com os valores do cooperativismo. E o slogan “Escolha cooperar. Escolha Unicred” traduz nossa convicção de que, ao escolherem uma instituição financeira cooperativa, os associados estarão optando pela cooperação e coletividade ao invés de competição e individualismo.



Vladimir Andrade
Diretor Executivo



Luís Augusto Schüller
Diretor de produtos e tecnologia



Alexandre E. Silva
Diretor de Riscos, Controles e Conformidades

Mensagem da **Diretoria Executiva**

Mesmo em um ano tão atípico, em que vivenciamos diversas transformações e tivemos que nos adequar a uma nova realidade, a Unicred do Brasil sempre se mostrou perseverante em seus princípios e dedicada a todos os nossos parceiros, colaboradores e Cooperados. Os aprendizados também nos impulsionaram para mantermos o destaque e crescimento no mercado, com entregas significativas para o sistema.

Termos apresentado crescimento em um ano tão difícil certamente é um dos pontos positivos. Exemplo disso está no nosso portfólio de produtos e campanhas, acompanhado de uma nova e moderna sede em Porto Alegre, que é motivo de orgulho para todos da Unicred do Brasil.

O lançamento da linha de cartões Unicred Visa foi um marco para nossa instituição. Ao oferecermos este produto aos Cooperados, agregamos um valor considerável ao nosso potencial de serviços. Além disso, também desenvolvemos nosso novo app Unicred Mobile. Um aplicativo moderno, leve e amigável, que propõe ao usuário uma experiência digital aprimorada. Também tivemos a campanha Escolhas, que tem o seu posicionamento baseado na estratégia sistêmica, dedicada à consolidação do propósito da marca e pautada na possibilidade da escolha de cada um pelo cooperativismo como modelo financeiro oferecido pela instituição.

Nossa estrutura de governança vem sendo aprimorada e, como destaque no ano, temos a criação da Diretoria de Risco, Controle e Conformidade, que atuará na busca do equilíbrio entre negócios e seus respectivos riscos, bem como, na ordenação de comitês atinentes à sua função.

Para 2021, os desafios continuam. Com todos os projetos promissores que pensamos para este ano, queremos reafirmar que estaremos mais fortes e preparados para termos uma Unicred do Brasil ainda mais ágil, tecnológica, efetiva e, principalmente, voltada para as pessoas.

Saudações cooperativistas,

Corpo Diretivo

Presidência



Dr. José Maria de Azevedo
Presidente



Dr. Mário Augusto Moura Flores
Vice-Presidente

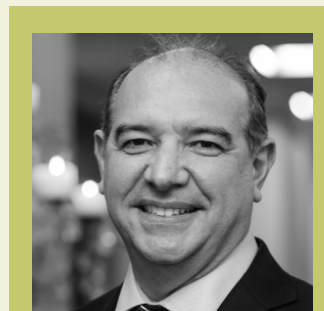
Membros Efetivos



Dr. Ronivaldo Fonseca Lemos
Central RJ/MT



Dr. Paulo Abreu Barcellos
Central RS



Dr. Mauro Toledo Sirimarco
Central Multirregional



Dr. Remaclo Fischer Junior
Central SC/PR

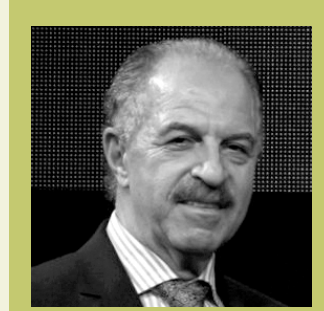
Suplentes



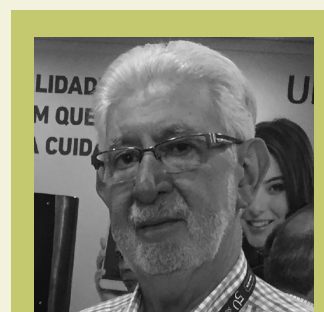
Dr. Gilson Gonçalves Cândido
Central SC/PR



Dr. Fernando Salles Andrade
Central RJ/MT



Dr. Samir El Ammar
Central RS



Dr. Pedro Antunes Negrão
Central Multirregional

Diretoria Executiva



Vladimir Andrade
Diretor Executivo



Luis Augusto Schüler
Diretor de Produtos e Tecnologia



Alexandre E. Silva
Diretor de Riscos, Controles e Conformidades

Em conformidade com o modelo de governança estabelecido pelo BACEN, a Unicred do Brasil conta com três diretores estatutários profissionais e independentes do Conselho de Administração:

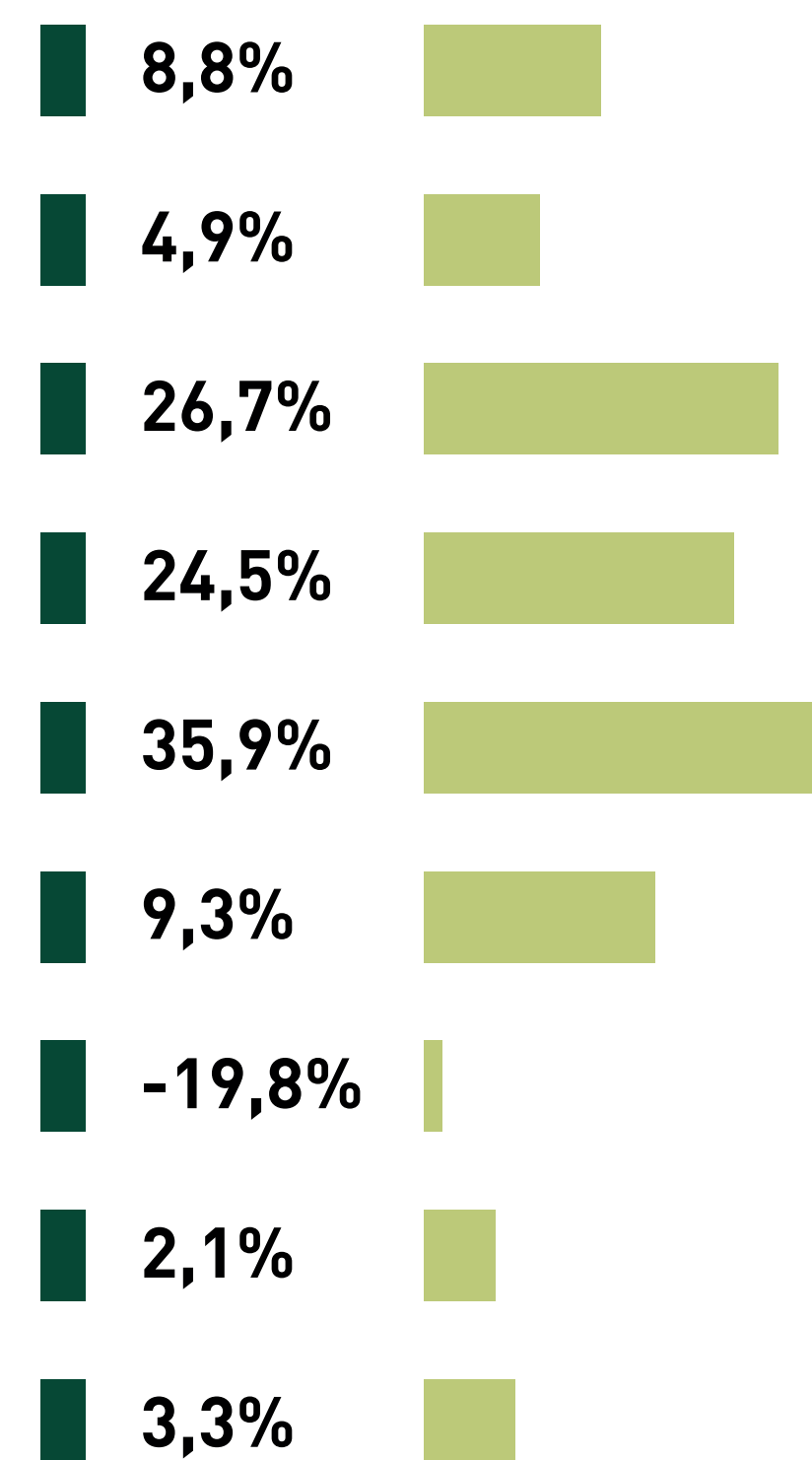


Unicred em NÚMEROS

DESEMPENHO EM DEZEMBRO DE 2020 (EM R\$ MIL)



EVOLUÇÃO COMPARATIVA (2019-2020)



COOPERADOS

2020	240.613
2019	221.197
2018	207.584
2017	190.663
2016	179.962
2015	168.345

Em cinco anos, a evolução registrada foi de **42,9%**

CAPITAL SOCIAL (EM R\$ MIL)

2020	1.486.085
2019	1.416.238
2018	1.327.281
2017	1.197.699
2016	1.126.330
2015	1.045.689

Em cinco anos, a evolução registrada foi de **42,1%**

DEPÓSITOS TOTAIS (EM R\$ MIL)

2020	14.244.511
2019	11.240.631
2018	10.428.995
2017	8.989.733
2016	7.638.724
2015	6.255.621

Em cinco anos, a evolução registrada foi de **127,7%**

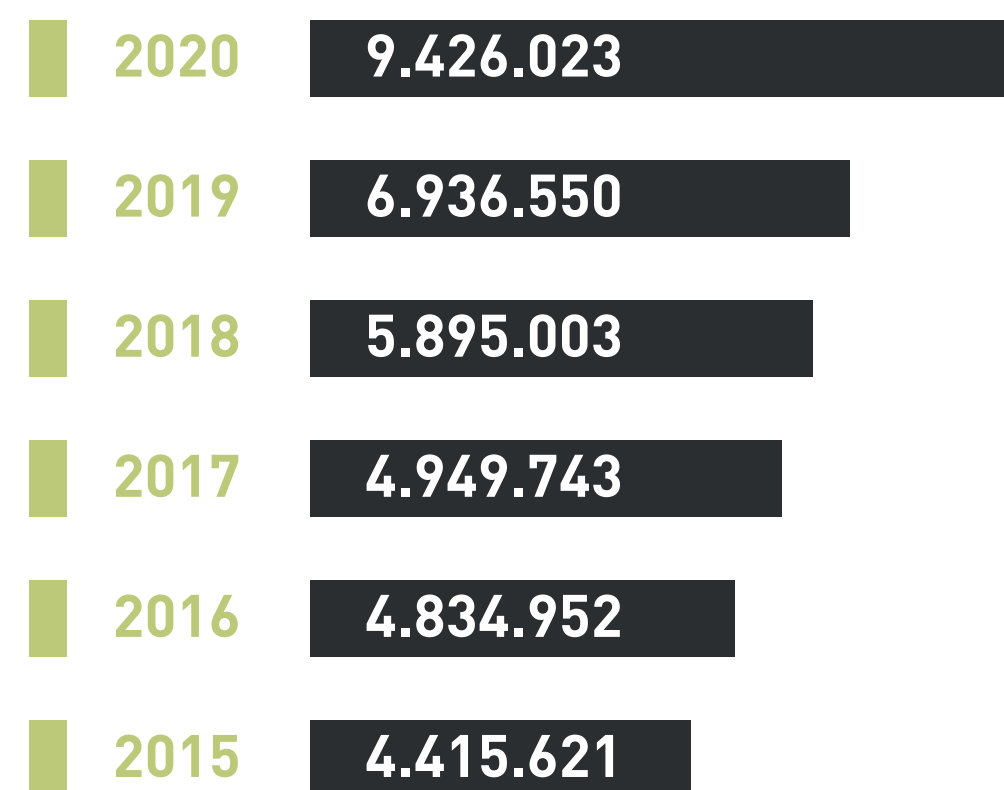
ATIVO TOTAL (EM R\$ MIL)

2020	17.756.510 ¹
2019	14.263.916
2018	12.500.109
2017	10.824.301
2016	9.301.345
2015	7.758.264

Em cinco anos, a evolução registrada foi de **128,9%**

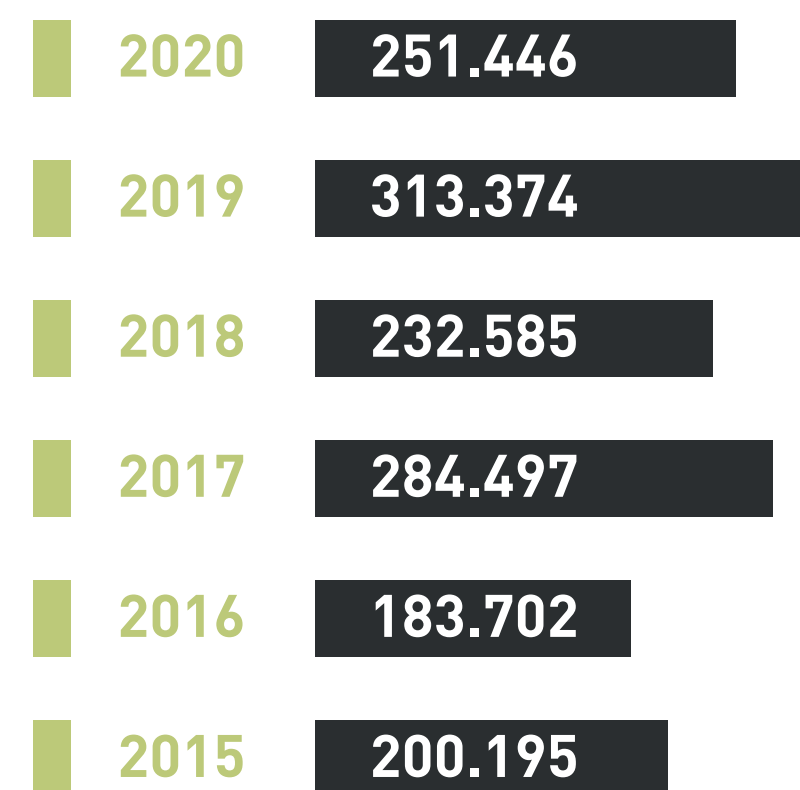
*Dados de 2019 reapresentados.

EMPRÉSTIMOS (EM R\$ MIL)



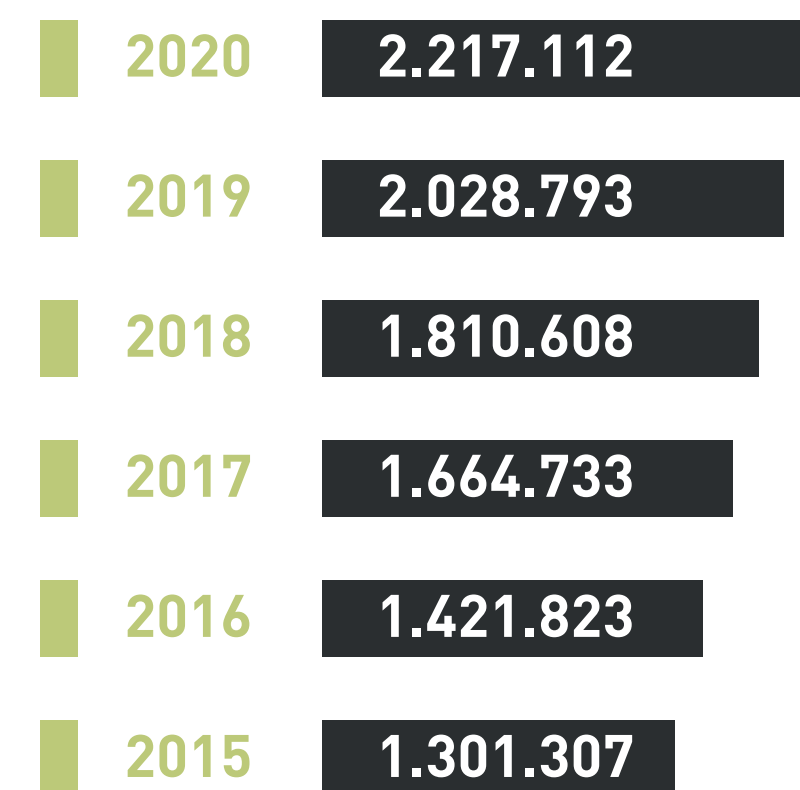
Em cinco anos, a evolução registrada foi de **113,5%**

SOBRAS BRUTAS DO EXERCÍCIO (EM R\$ MIL)



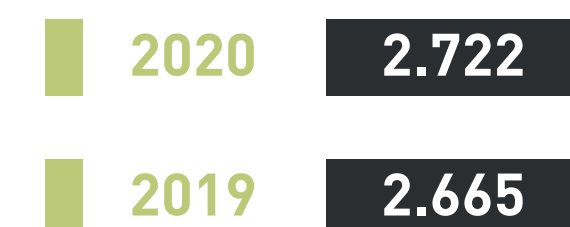
Em cinco anos, a evolução registrada foi de **25,6%**

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM R\$ MIL)



Em cinco anos, a evolução registrada foi de **70,4%**

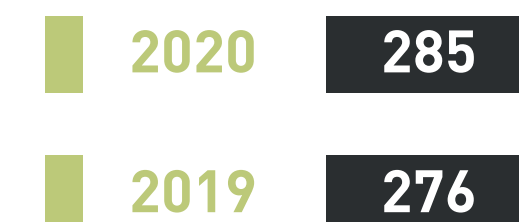
COLABORADORES



Em um ano, a evolução registrada foi de **2,1%**

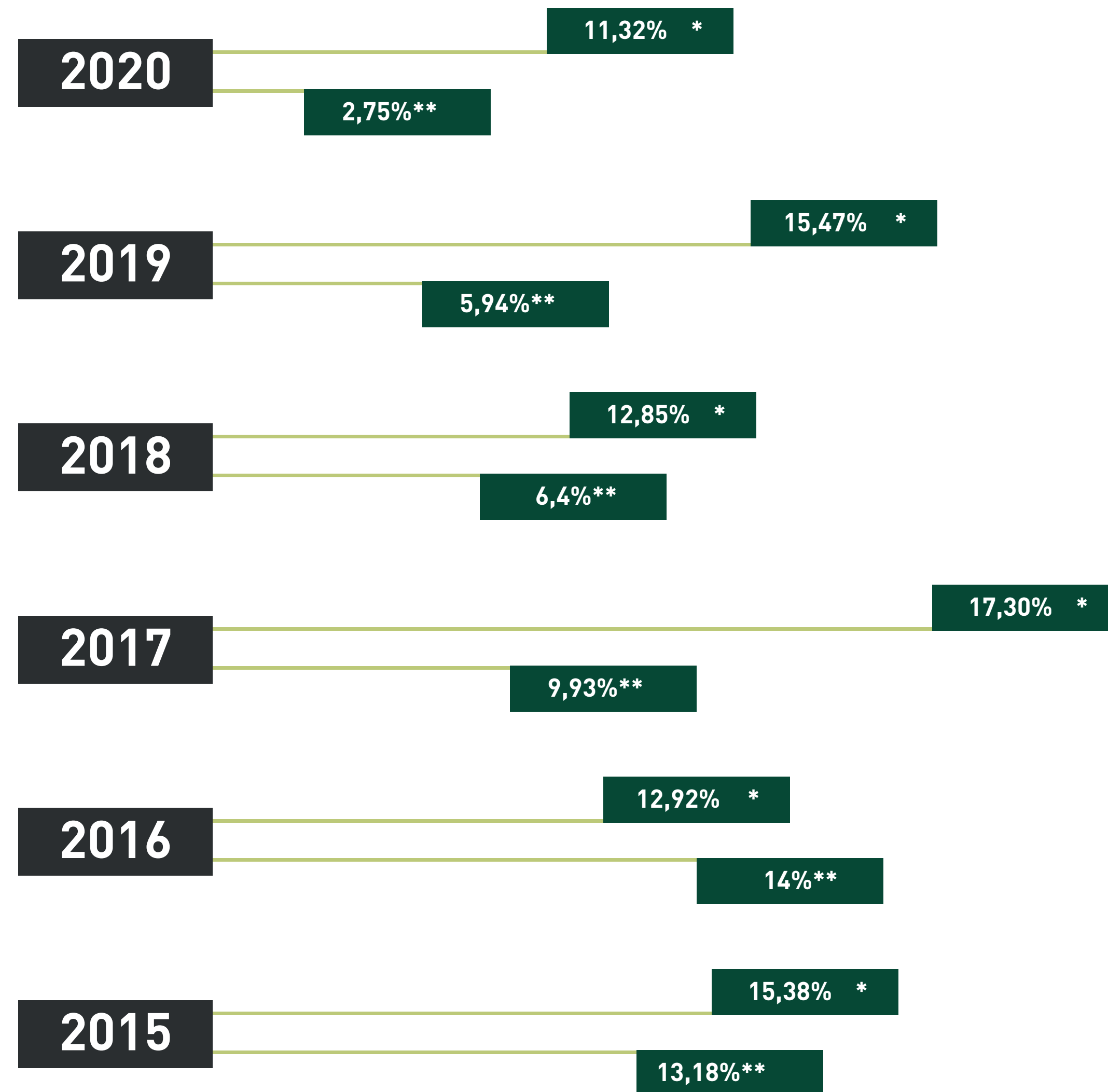
*No último relatório constavam apenas as informações das singulares. Informação está corrigida, considerando todos os colaboradores do sistema (Centrais UBR).

POSTOS DE ATENDIMENTO



Em um ano, a evolução registrada foi de **3,3%**

Retorno sobre o PL x CDI



*Retorno sobre PL (ROE).

**CDI acumulado.

Nos últimos 5 anos, a rentabilidade média do **Patrimônio Líquido** foi de **13,97%**. No mesmo período, a taxa de CDI médio foi de 7,8%, proporcionando aos Cooperados um **ganho aproximado de 5,8%**.

BALANÇO COMBINADO

Demonstrações Financeiras - Data-base 2020 e 2019 em milhares de reais.

	2020	2019		2020	2019
ATIVO		REAPRESENTADO	PASSIVO		REAPRESENTADO
Circulante e Realizável a longo prazo	17.481.819	14.036.224	Circulante	15.417.401	12.134.913
Disponibilidades	68.852	79.527	Depósitos	14.248.865	11.214.286
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	847.346	568.158	Letras Imobiliárias e Hipoteca	123.522	-
Títulos e Valores Mobiliários e Inst. Finan. Der.	7.084.180	6.420.243	Relações interfinanceiras	664.142	552.582
Relações interfinanceiras	57.285	49.362	Relações Interdependências	622	1.846
Operações de crédito	9.085.066	6.614.724	Obrigações por Empréstimos e Repasses	84	13.107
Outros créditos	135.736	115.024	Outras obrigações	380.165	353.092
Outros valores e bens	203.354	189.186			
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2.339.109	2.129.003
Imobilizado	274.691	227.691	Capital social	1.580.304	1.487.389
Investimentos	47.275	37.551	Reservas de Capital	8.244	8.244
Imobilizado de uso	162.625	146.198	Reservas de Lucros	592.673	470.654
Intangível	64.791	43.942	Sobras/Perdas Acumuladas	157.887	162.716
Total do ativo	17.756.510	14.263.916	Total do passivo e patrimônio líquido	17.756.510	14.263.916



Projetos Destiques 2020



Produtos e TI - Cartões



Visa - Emissão própria

Em uma parceria com a Visa - uma das maiores companhias globais de meios de pagamento -, com mais de 15 fornecedores e 70 colaboradores diretamente ligados ao processo, criamos nossa emissão própria de cartões. A primeira entrega deste projeto, lançado em setembro de 2020, foi a disponibilização dos Cartões Unicred Visa para Cooperados pessoa física, nas categorias: Infinite, Platinum, Gold, Classic e Débito.

O projeto teve como objetivo ampliar as possibilidades do Cooperado, aumentar a rentabilidade do produto e melhorar a segurança, eliminando a disponibilização de base de dados do nosso sistema para outro sistema cooperativo. Além disso, a inovação possibilitou acesso a informações sobre o comportamento do nosso Cooperado, tendo maior controle e autonomia da operação, e ganhando capacidade de negociação com os diversos fornecedores da cadeia de valor – o que gera ainda maior eficiência no modelo de negócios.

Para completar, pudemos desenvolver o conhecimento em meios de pagamento dentro da própria organização, o que gerará frutos no amadurecimento de outros produtos e serviços, bem como fortalecerá as cooperativas do Sistema Unicred. É uma grande conquista, que resulta em amadurecimento da Unicred como instituição.



Único | Programa de Recompensas

Lançado em setembro de 2020, o programa de recompensas exclusivo da Unicred tem como foco, a princípio, os Cooperados que comprarem com os cartões Unicred Visa. Assim, eles acumulam pontos que podem ser trocados por aporte na Previdência Precaver, por crédito na fatura (cashback), por passagens aéreas ou por produtos e serviços de marcas de luxo.

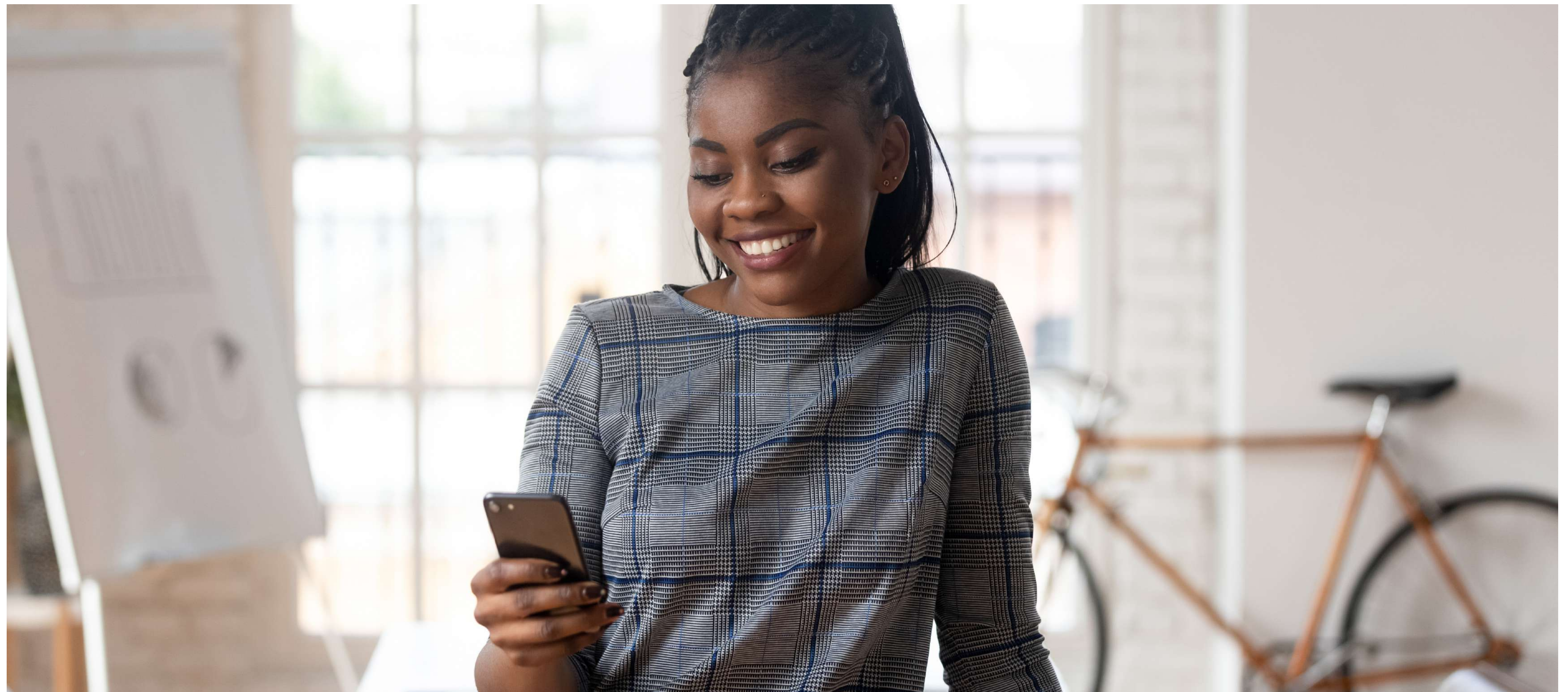
Um dos principais objetivos é fidelizar os Cooperados com cartão Unicred Visa, incentivando o uso deste. O Único Programa de Recompensas chegou para inovar e levar a Unicred a um novo patamar, sendo seu primeiro programa próprio e sistêmico.

ÚNICO

PROGRAMA DE
RECOMPENSAS
UNICRED



Compliance



NOVO CANAL DE DENÚNCIAS

Visando aprimorar o nível de integridade da instituição, a ferramenta de Canal de Denúncias da Unicred foi alterada. O projeto disponibiliza um sistema terceiro, totalmente seguro, garantindo o anonimato e a não retaliação do denunciante. Além disso, permitirá uma atuação por fluxos automatizados de avaliação.

O canal foi criado para uso de todos os colaboradores da Unicred, bem como terceiros, parceiros, fornecedores e associados, passando a se chamar Canal de Ética. A intenção é proporcionar uma ferramenta totalmente isenta para que as denúncias sejam realizadas e a empresa possa trabalhar de forma preventiva.



Com a inovação, será possível combater fraudes e corrupções, entre outros riscos, promovendo um ambiente transparente e íntegro. O mecanismo será relevante para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias, contribuindo para a efetividade na comunicação e no relacionamento da organização com as partes interessadas. A ferramenta de canal fonado, 24x7, foi adquirida em 2020 e colocada à disposição de todos os colaboradores do Sistema ainda no primeiro trimestre de 2021.

NORMATIVOS EXTERNOS E NOVA PLATAFORMA DE GESTÃO DE PLANOS DE AÇÃO

O projeto visa criar fluxos e modelos de acompanhamento normativo, trazendo segurança jurídica e regulatória para o Sistema Unicred. Uma nova plataforma sistêmica proporciona análise, controle e monitoramento da conformidade dos normativos externos, através do acompanhamento de planos de ação. A mudança engloba todas as áreas da Confederação e áreas de Controles, Conformidades e Riscos das Centrais.

O objetivo é garantir a aderência legal do Sistema Unicred às regulações, leis e demais normativos, bem como padronizar o processo de análise desses normativos e acompanhamento de planos de ação, proporcionando uma melhor experiência do usuário das áreas da UBR. Outro benefício do projeto será mitigar o risco de sanções legais ou regulatórias, perdas financeiras ou danos reputacionais, bem como medidas administrativas ou criminais decorrentes da falta de cumprimento de disposições legais e regulamentares.

O processo foi segregado em duas fases, a primeira de construção de uma cultura de conformidade e a segunda que disponibilizará a plataforma para criação e acompanhamento dos planos de ação. A versão inicial da ferramenta será disponibilizada no primeiro trimestre de 2021.



NORMATIVOS INTERNOS

Nesse ano, foi implementado o Projeto de Normativos internos, oportunidade em que foram definidas regras, revisadas, padronizadas e publicadas de forma controlada e sistemática. O fluxo de confecção e aprovação dos mesmos, como Código de Conduta, Regimento, Estatuto Social, Regulamento, Política, Norma e documentos criados a partir de bases legais e regulatórias também foram revisados, além de aprimorados. E ainda, foi definido um repositório único, denominado Biblioteca de Normativos, para os normativos internos sistêmicos por meio de uma plataforma tecnológica.

O projeto beneficia todos os colaboradores do Sistema Unicred. Ele garante uma padronização e um fluxo de aprovação de acordo com a Governança definida, bem como um repositório único que facilite a consulta, proporcionando maior segurança para seus usuários.

Essas atualizações iniciaram em novembro de 2020 e serão encerradas em junho de 2021. Elas devem gerar eficiência operacional e financeira, com mitigação de riscos de conformidade e de sanções legais regulatórias.



Risco Operacional e Controles Internos



RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O projeto visa divulgar o que é responsabilidade socioambiental, bem como vincular as ações de risco socioambiental à rotina das cooperativas filiadas ao Sistema Unicred. As atualizações têm também o objetivo de atender apontamentos sinalizados pelo Banco Central do Brasil.

As entregas foram realizadas ao longo de 2020 e, desde então, foi elaborado um manual sistêmico de gerenciamento de risco socioambiental (RSA), bem como uma cartilha para os Cooperados. Além disso, o painel de RSA foi atualizado, permitindo o adequado monitoramento, conforme os limites e estratégias estabelecidas pelo Sistema Unicred.

Para reforçar a mensagem, houve ainda treinamentos específicos para os pontos focais na Confederação e nas Centrais, bem como ações de endomarketing para a divulgação do tema entre os colaboradores do Sistema Unicred.



GESTÃO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO (GCN)

Em 2020 foi iniciado o diagnóstico de adequação do Sistema Unicred ao novo cenário oriundo da pandemia. O projeto também tem como objetivo promover o acultramento da gestão de continuidade de negócio na instituição, bem como atualizar os BIA's (Análise de Impacto do Negócio), os Planos de Contingência Operacional e os Planos de Recuperação a Desastres.

Todas as cooperativas devem ser impactadas, deixando o processo aderente aos normativos vigentes e boas práticas de mercado, assim como mitigando apontamentos gerados pela auditoria externa e EAC. O projeto deve ser concluído ainda em 2021.

RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS DO SISTEMA

As melhorias desse ano visam atualizar as políticas, metodologias e implantar uma ferramenta que permita o gerenciamento adequado do risco operacional e dos controles internos do Sistema Unicred. Isso deve possibilitar a resolução de apontamentos reportados pela auditoria externa, EAC e auditoria interna, bem como a padronização da metodologia utilizada para mapeamento da matriz de risco, conforme as rotinas da instituição.

O principal objetivo da atualização foi tornar o processo aderente às rotinas realizadas pelas cooperativas, elaborando manuais e procedimentos, com nova ferramenta que permite a identificação do risco inerente e residual dos processos. Para isso, a instituição conta com equipe técnica especializada, focada no atendimento a essas demandas. Com início em 2020, o projeto deve ser concluído ainda em 2021.

CENTRALIZAÇÃO DE PLD/CFT

O projeto visa centralizar na Confederação, a análise, o controle e o monitoramento da Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT) das cooperativas filiadas ao Sistema Unicred.

A proposta irá manter o processo de PLD/CFT aderente aos normativos vigentes e ainda resolverá apontamentos reportados pelo Banco Central do Brasil, auditoria externa, EAC e auditoria interna. Para isso, uma equipe técnica especializada será encarregada de tratar das ocorrências e situações relacionadas ao tema.

Utilizando uma ferramenta única de monitoramento, o principal objetivo do projeto é promover a cultura da prevenção e combate a estes crimes no Sistema Unicred. Desde a sua implantação, a política e o manual de PLD/CFT foram atualizados e a cartilha sistêmica elaborada.

O projeto de centralização de PLD/CFT foi segregado em duas fases e encerrou o ano com todas as cooperativas filiadas à UCSC/PR e à UCRJ/MT centralizadas, estando as cooperativas filiadas à UCRS e UCM com a fase 01 já completa e a fase 02 em andamento. A estimativa é que a iniciativa seja finalizada em maio de 2021. Ainda em 2020, foram realizados treinamentos online para 25 turmas, que contaram com a presença de mais de 330 participantes.



Serviços Compartilhados | Contábil



ENTREGA AO BACEN - ARQUIVO 9011

O projeto foi desenvolvido junto com o setor de Tecnologia da Informação (TI) para a entrega semestral ao Banco Central do Brasil (Bacen) das demonstrações financeiras via arquivo 9011, a partir de 2020. O objetivo da criação do sistema foi de atender à legislação sobre informações publicadas nos demonstrativos da Unicred. Dessa forma, o projeto garantiu transparência e divulgação dos resultados de todas as cooperativas, Centrais e UBR. A primeira entrega aconteceu em outubro de 2020, todas como aceite.



DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS SEMESTRAIS

As demonstrações contábeis semestrais foram elaboradas junto ao Departamento Fiscal, visando otimizar o tempo e oferecer um melhor layout na divulgação dos números do Sistema Unicred. O modelo foi criado para atender à legislação financeira referente às informações publicadas por todas as cooperativas, e assim proporcionar maior transparência. Foi colocado em prática em setembro de 2020.



Gestão de Pessoas

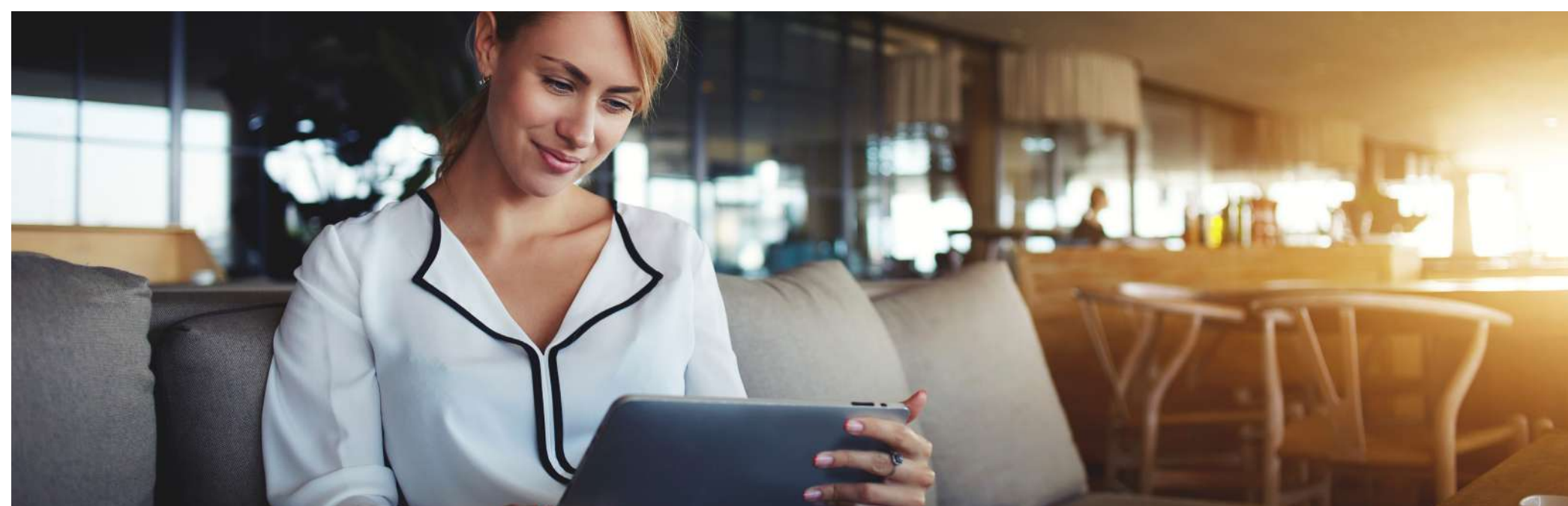


DIAGNÓSTICO DE CULTURA

Em 2020, foi realizado um mapeamento da cultura atual e da cultura desejada com os colaboradores e gestores na Unicred do Brasil. Durante o processo, foram realizadas algumas etapas, como levantamento documental, entrevistas, questionários e grupos focais. A partir daí, o diagnóstico sustentou a construção de um plano de ação, que terá como propósito a melhoria da atuação da Confederação para centrais e cooperativas.

Os passos seguintes contaram com workshops com os gestores, ações e iniciativas de engajamento para a construção da cultura desejada, potencializando as competências e materializando o jeito UBR de ser e fazer, para se tornar a cada dia uma referência técnica no fornecimento de soluções que impulsionem o Sistema Unicred.

A transformação da cultura é um movimento vivo, e que necessita de alguns anos para mensuração, mas ela já está acontecendo por diversos meios e aplicações. Em breve, mais subsídios serão conduzidos para estarmos sempre à serviço do Sistema, promovendo alinhamento e potencializando as capacidades com o intuito de atender as estratégias do negócio, e o nosso avanço coletivo e constante.



AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

No âmbito da Educação Corporativa, foram realizadas ao longo de 2020, Programas como Desenvolvimento de Líderes/Coordenadores, Webinars, Capacitações Internas e Externas. As atividades foram pensadas para os colaboradores da UBR, com o intuito de fomentar o desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais, estimulando a busca pela excelência nas entregas que realizamos ao Sistema de forma colaborativa e significativa frente a um resultado mais efetivo e próspero.

Ao todo foram ministrados sete tipos de ações de desenvolvimento e aprendizagem, contabilizando 325 participações, que representam mais de 70% do quadro total de colaboradores.

Além disso, em 2020 foi dado início ao Projeto de Cargos, Carreiras e Performance, com a construção de mapas de competências, descritivos de cargos e formação. Com essa base teremos subsídios para a preparação e desenvolvimento das pessoas para a sustentação do negócio, contemplando estruturas adequadas às necessidades estratégicas e governança das políticas do modelo de gestão de pessoas.

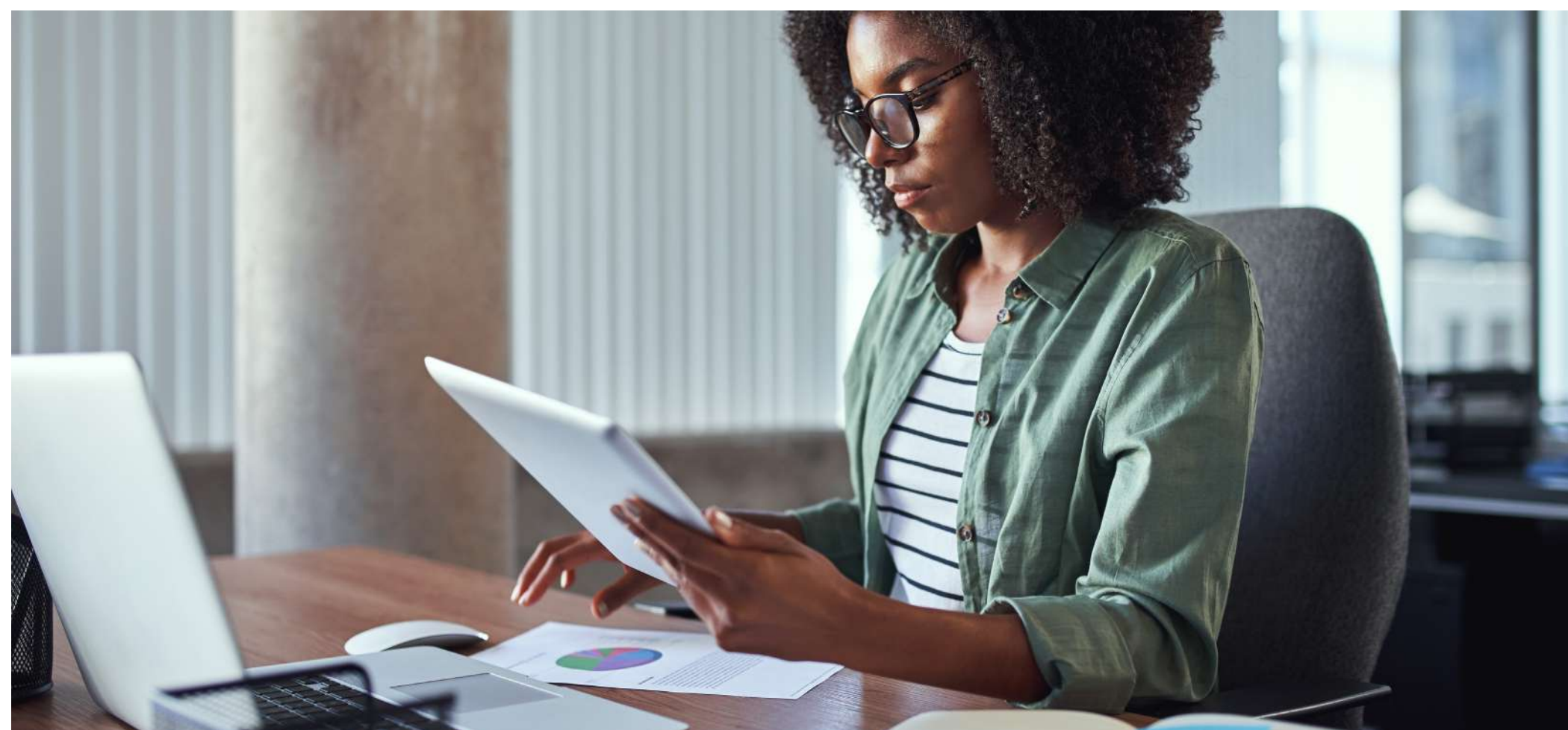
SUPORTE UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Em março de 2020 foi implementado um suporte aos chamados direcionados à Universidade Cooperativa, pelo Portal de Serviços Unicred, com atendimento N1 e N2 concentrado na área de Suporte a Canais da UBR. Todos os colaboradores do Sistema Unicred foram impactados com a melhoria, que otimiza e agiliza o atendimento, estruturando uma equipe especializada e garantindo melhor retorno aos usuários.

Em junho, iniciamos um projeto para estruturação de uma nova Plataforma de Educação. A equipe da UBR, em conjunto com representantes das centrais, avaliou diversas opções disponíveis no mercado, mediante às necessidades eminentes do Sistema em ampliar a adesão e elevar o índice de satisfação dos usuários em relação a usabilidade oferecida pela plataforma.

PROGRAMA DE INCENTIVO À EDUCAÇÃO

Em uma parceria com o Sescop/RS, um novo Programa de Incentivo à Educação foi estruturado, com novas regras e requisitos para com bolsas de estudos. O projeto teve por objetivo o reconhecimento e equidade dos colaboradores, incentivando-os a apostarem na Educação Continuada. O resultado foi um sucesso, com aumento do número de participantes do Programa, contemplando 20 colaboradores da UBR.



TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Em parceria com a Central SC/PR, realizamos a divulgação de novas trilhas de aprendizagem para colaboradores da UBR na Universidade Cooperativa. Os cursos na modalidade à distância (EAD) tiveram como objetivo incentivar a continuidade no projeto de formações, mesmo no formato de home office.

As trilhas abordavam os temas de Comunicação, Finanças Pessoais e Autoconhecimento. Além disso, foram lançadas capacitações com aplicação sistêmica, para LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e PLD/CFT - Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo. Ambas com uma metodologia mais dinâmica e estimulante, e promovendo o desenvolvimento e melhoria das competências profissionais, bem como o atendimento às bases legais e panoramas da nova legislação.

CONTRATAÇÕES E MIGRAÇÕES

No ano de 2020, destacamos a frente de migrações de colaboradores oriundos das Centrais. Ao longo do ano, eles migraram gradativamente para atuarem na centralização de diferentes serviços na Unicred do Brasil. Além de entrevistas, foram realizadas uma série de avaliações internas e ações de integração para receber cerca de 94 profissionais transferidos, prezando sempre para que a condução dessa estratégia fosse assertiva e com retorno rápido e eficiente ao Sistema.

ENDOMARKETING

Durante o ano foram aplicadas mais de 40 ações internas de valorização, motivação e celebração com colaboradores e gestores da UBR. Foram 28 datas comemorativas e diversas campanhas de engajamento para promoverem interações com o público interno frente às estratégias da Unicred.

O foco, sempre voltado ao acultramento, retenção e satisfação de mais de 450 colaboradores, foi alvo de muitos desafios decorrentes da pandemia e atuação em sistema de home office.

Em 2020 também realizamos uma atuação sistêmica com a sugestão de um roadmap anual com enxovais de todas as peças gráficas e detalhamento de ações para serem aplicadas nas abordagens de Endomarketing. Dentre as datas comemorativas, campanha institucional Escolhas e lançamentos de produtos importantes, como o Cartão Visa, foi possível promover uma abordagem mais coesa e unificada aos colaboradores de toda a Unicred.

FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE CAPACITAÇÃO

O ano também contou com a criação e implantação do Fluxo de Solicitação de Inscrição em Capacitações Externas, através da ferramenta Integra. Com ela, os colaboradores da UBR puderam automatizar o processo de inscrição, que antes era realizado por e-mail.

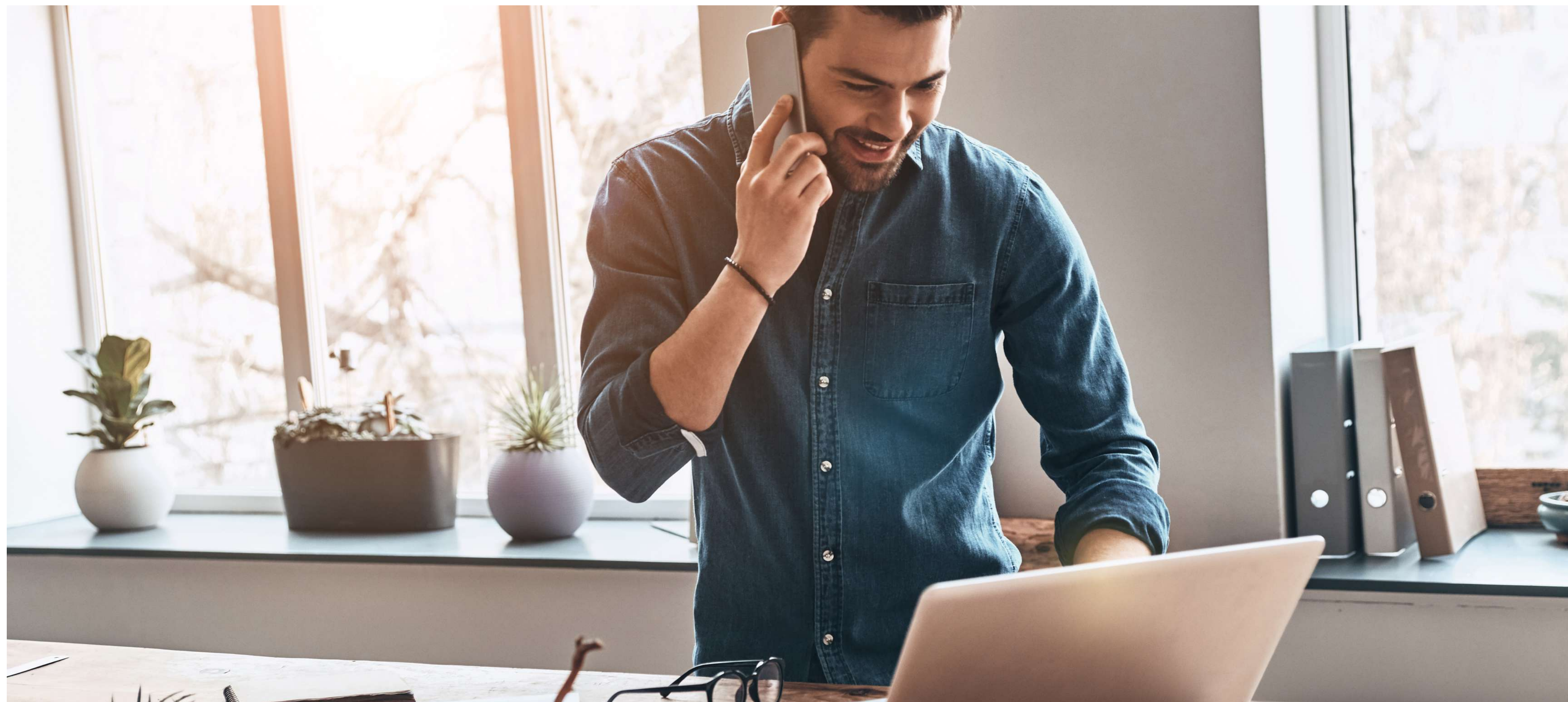
Além disso, o projeto possibilitou o registro das solicitações e sua realização dentro do prazo, melhorando a performance da área. A novidade foi posta em prática em agosto de 2020.

ENTREVISTAS

No âmbito de atração e captação, foram realizadas entrevistas individuais em 2020, com candidatos e futuros colaboradores da UBR. O objetivo foi fechar processos seletivos para contratação de novos profissionais para a Unicred do Brasil, com mais de 700 entrevistas ao longo do ano.



Crédito | Investimento



PRÉ-APROVADO VEÍCULO

Foi disponibilizada possibilidade de contratação via app de veículos seminovos, ampliando as opções de negócio junto ao Cooperado. No mesmo período, foi realizada a integração com a tabela de índice de preços de veículos da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe). Implantada em fevereiro de 2020, a melhoria proporcionou um aumento de 327% da carteira de Pré-aprovado Veículos. A iniciativa teve como objetivo aumentar a capilaridade do produto, atendendo as necessidades de negócio e reduzindo o envolvimento operacional, bem como o tempo na disponibilização dos modelos de veículos. Com isso, foi garantida uma melhor experiência ao Cooperado.

PRORROGAÇÕES

Com a pandemia do coronavírus (Covid-19), foi possibilitada a prorrogação das operações de crédito vigentes. Esse direcionamento estratégico visou atender as necessidades dos Cooperados, em função da queda de seus recebimentos, desencaixando seus fluxos financeiros. A iniciativa foi realizada entre março e setembro de 2020 e resultou em fidelização de Cooperados.

VARIÁVEIS DE RECIPROCIDADE – PRECIFICAÇÃO DE CRÉDITO

Outra iniciativa foi segregar as variáveis de reciprocidade da precificação de crédito em função do tipo de pessoa, seja Física ou Jurídica. Com isso, as singulares passaram a poder diferenciar suas estratégias de preço em linha com a atuação em cada segmento.

Implantado em abril de 2020, a iniciativa tinha como objetivo considerar o relacionamento do Cooperado com a sua cooperativa, como um fator de redução no preço das operações de crédito.

FLEXIBILIZAÇÃO DO PRIMEIRO VENCIMENTO NOS PRÉ-APROVADOS

A ação possibilitou que o Cooperado selecionasse a data de vencimento de sua primeira parcela nos produtos Pré-aprovados, considerando o seu fluxo financeiro para esta decisão. A ideia foi de proporcionar uma melhor experiência para o mesmo, aumentando sua autonomia. Foi colocado em prática em abril de 2020.



PROGRAMA NACIONAL DE APOIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (PRONAMPE)

Em 2020, foi habilitada a disponibilização de operações de crédito com salvaguarda do Fundo Garantidor de Operações do Governo Federal. A iniciativa, colocada em prática em junho, oportunizou à Unicred a participação em um dos maiores programas de apoio do Governo Federal durante a crise econômica e sanitária causada pelo novo coronavírus.

NOVO MÓDULO DE RENDA FIXA NO APLICATIVO

Em julho de 2020, um novo módulo de renda fixa foi criado para trazer mais informações aos Cooperados sobre nossos produtos de investimentos. Com este, aumentamos nossa transparência e por consequência a confiança na Unicred.

LETRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO - LCI

A iniciativa tornou as singulares da Unicred as primeiras a emitirem o produto. A LCI trata de renda fixa, lastreada em operações de crédito que contam com garantia de imóveis. Aproveitamos a liberação via resolução do Bacen para que as cooperativas emitissem o produto, e o disponibilizamos. A captação deste fortalece nossa competitividade em operações de Crédito Imobiliário. Disponibilizado em setembro de 2020, em três meses gerou carteira de captação superior a R\$ 80 milhões.



MONITORE

Criado para monitoramento de restritivos da base de Cooperados da Unicred, o projeto visou aumentar a eficiência e reduzir o custo com Serasa, bem como possibilitar o desenvolvimento de modelos internos. Foi implantado em novembro de 2020.

DESCONTO DE CHEQUE – PLATAFORMA DE CRÉDITO E IB

Essa novidade migrou tecnologia e possibilitou uma nova experiência ao Cooperado na contratação através do Internet Banking, bem como ao Gerente de Relacionamento dentro da Plataforma de Crédito. Foi implantada em novembro de 2020, visando ampliação do portfólio nos canais de atendimento e autosserviço pelos Cooperados.



CRÉDITO PESSOAL COM GARANTIA DE APLICAÇÃO

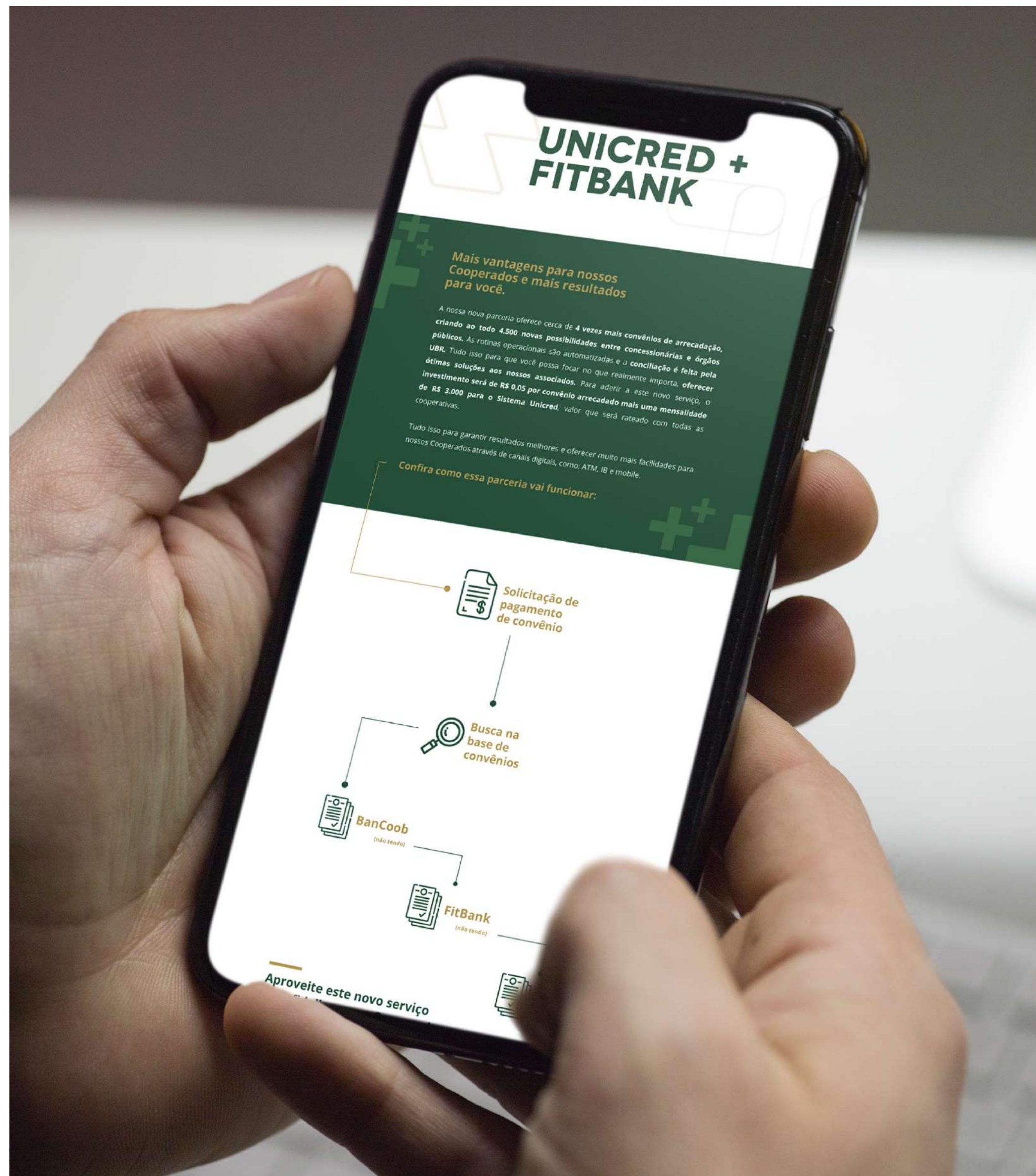
Realizado com foco em permitir a contratação de crédito pessoal no Canal de Atendimento, colocou as aplicações financeiras do Cooperado na Unicred como garantia na operação, ampliando o portfólio dos produtos. Implantado em novembro de 2020, teve mais de R\$ 1 milhão liberados.

ASSINATURA ELETRÔNICA

Todas as operações de crédito contratadas nos canais de atendimento foram contempladas com assinatura eletrônica, para padronizar o modelo e garantir o aceite do pedido de maneira inquestionável pelo judiciário. A mudança, colocada em prática em outubro de 2020, visou gerar segurança jurídica aos Cooperados e à cooperativa nas operações.

Produtos e Serviços (CC)





IDENTIFICAÇÃO DE CRÉDITOS DE AUXÍLIO EMERGENCIAL

Com a pandemia do coronavírus (Covid-19), a Unicred focou em atender à legislação dos auxílios emergenciais do Governo Federal para disponibilização das informações vindas da Caixa Econômica Federal (CEF) através de envio de SMS e dados no Realiza. A iniciativa foi colocada em prática em abril de 2020.

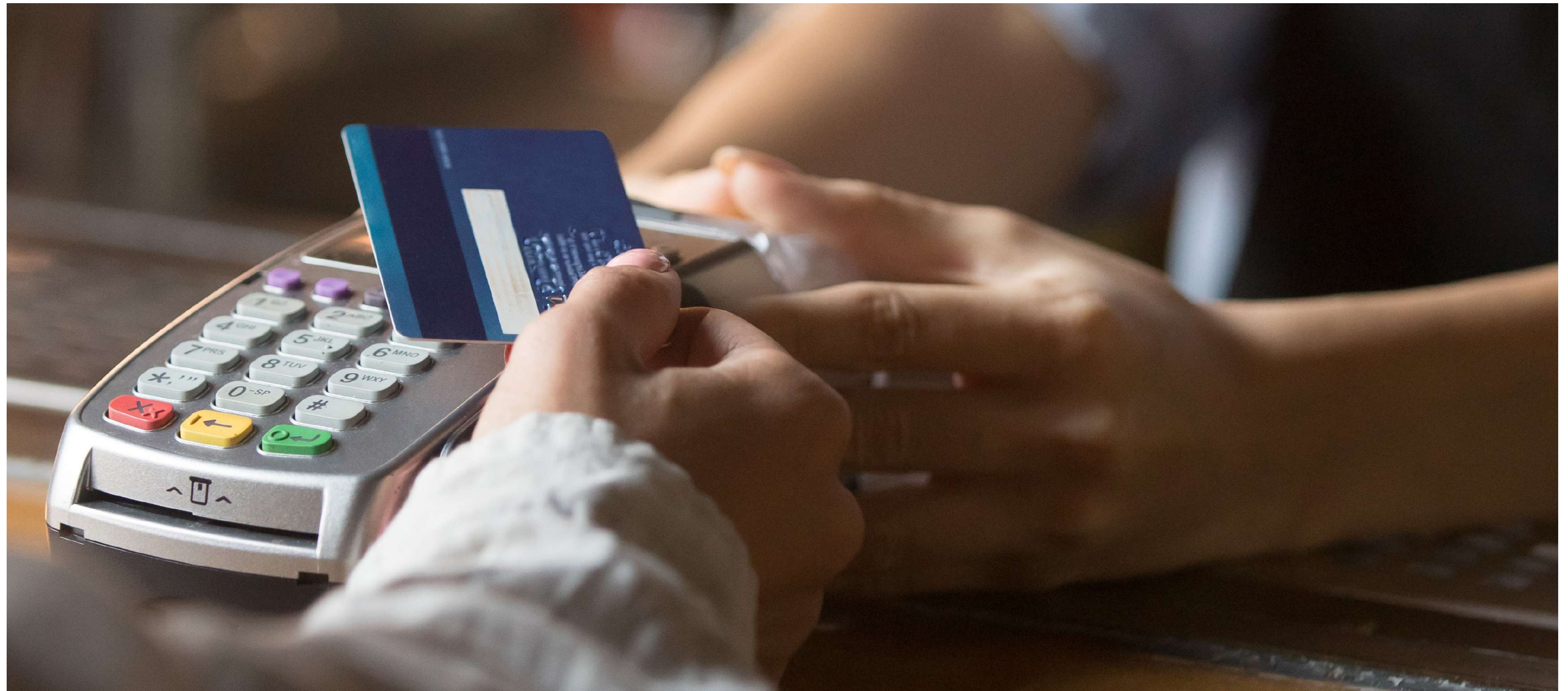
MIGRAÇÃO BANRICOOP

O projeto visou o direcionamento estratégico para integrar nova cooperativa no Sistema Unicred, em dezembro de 2020.

FITBANK

Implantado para disponibilizar para as cooperativas da Unicred um novo parceiro de pagamentos de convênios, aproveitando oportunidade de mercado. Assim, foram incrementados aproximadamente três mil novos convênios na base de recebimento do Sistema, desde julho de 2020.

Meios de Pagamento



DDA MOBILE

Em 2020, foi disponibilizada no Unicred Mobile a função de pagamento de boletos por DDA. A partir dessa oportunidade de mercado, o Cooperado teve seu pagamento de títulos facilitado, com agilidade e melhor experiência. Foi implantado em abril.

UNIPAY

Disponibilizado aos Cooperados da Unicred como um novo serviço de cobrança digital. A plataforma de pagamentos com recebimento digital, lançada em novembro de 2020, proporciona o atendimento aos negócios digitais dos Cooperados. Sem a dependência da maquininha física, a solução facilita a cobrança eletrônica e até a integração a portais e websites.

PIX

Com intuito de disponibilizar aos Cooperados a integração com carteiras digitais e pagamentos instantâneos, a Unicred aderiu a essa nova tecnologia/produto, que possibilita pagamentos instantâneos 24 horas, sete dias por semana. A adesão ocorreu em novembro de 2020.

NOVA ARQUITETURA COBRANÇA

Projeto criado para disponibilizar o processamento e recebimento de pagamentos mais cedo aos Cooperados que utilizam a cobrança 136. Com isso, espera-se aumentar a eficiência e diminuir os tempos de disponibilização de arquivos. Isso possibilita um processamento rápido dos recebimentos e entrega de arquivos de recebimento antes do horário comercial. Colocado em prática em outubro de 2020.



Canais



V5 MOBILE

Agora, o usuário tem uma nova experiência no aplicativo da Unicred. O visual está mais moderno, simples e prático. A mudança se deu por uma necessidade de modernização, o que resultou na suba da nota do aplicativo de 3.5 para 4.8 desde janeiro de 2020, quando a novidade foi lançada.

NOVO BACKOFFICE

Para melhorar a experiência das cooperativas na gestão de canais, foi implantado um novo BackOffice, com mais praticidade na gestão de retaguarda dos recursos. Assim, objetivou-se um aumento de eficiência, garantindo simplicidade, agilidade e segurança desde sua implantação, em outubro de 2020.

RECUPERAÇÃO DE SENHA NO IB

O projeto concedeu autonomia ao Cooperado na recuperação de senha no Internet Banking (IB). Com isso, houve aumento de eficiência e uma melhor experiência do usuário, que resultou em mais de três mil recuperações de senha pelo canal desde julho de 2020, quando a melhoria foi lançada.

RECUPERAÇÃO DE ASSINATURA ELETRÔNICA MOBILE

Projeto piloto com expectativa de 500 trocas de senha por mês. A iniciativa visa gerar autonomia ao Cooperado na recuperação de senha no Unicred Mobile, aumento a eficiência do aplicativo e melhora na experiência do usuário. Foi implantado em dezembro de 2020.

INTERNET BANKING UNICRED. NOVO VISUAL COM A MESMA EXCLUSIVIDADE DE SEMPRE.

Criamos um novo design para seguir oferecendo a você a melhor experiência digital. Acesse o novo

Inteligência de Negócio



BI: PAINÉIS SISTÊMICOS

Para subsidiar a tomada de decisão, o projeto de visões de negócio em Power BI busca uma sustentação da gestão estratégica das cooperativas e centrais. Foi implantado em novembro de 2020 e resultou em painéis dos principais produtos.

BI: INDICADORES BÁSICOS FINANCEIROS

O projeto engloba margem de contribuição, porte de cooperativa, porte de agência, fidelização e IPP. Implantado em dezembro de 2020, permitiu que todas as cooperativas fossem niveladas em critérios transparentes. Foi criado com foco em sustentação da gestão estratégica, para subsidiar a tomada de decisão e o benchmark.

BI: MODELAGEM ESTATÍSTICA DE PRODUTOS - ML

Projeto que trata da propensão à contratação de produtos dentro das cooperativas e das centrais. A iniciativa visou identificar oportunidade e necessidades de atendimento ao Cooperado, resultando em leads qualificados ao negócio remetidos às agências. Foi implantado em dezembro de 2020.

REALIZA: GESTÃO DE METAS

Projeto de módulo e gestão de metas com base em anos anteriores e indicadores de indexação e projeção futura. Visando o aumento de eficiência, a ação tinha por objetivo nivelar performance e modelos de resultados. Instalada em setembro de 2020, resultou em direcionamento e foco dentro das cooperativas e centrais.

REALIZA: RÉGUA DE COBRANÇA

Módulo da gestão de inadimplência até 90 dias para aumento de eficiência nas cooperativas e centrais, que já resultou em melhor gestão da carteira desde sua implantação, em julho de 2020.

REALIZA: OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS E RETENÇÃO

Disponibilização de Cooperados em processo de churn e propensos à contratação de produtos para ações massivas/campanhas. O objetivo é disponibilizar leads às cooperativas e, desde seu lançamento em agosto de 2020, já resultou em direcionamento das necessidades dos Cooperados.



REALIZA: PUSH

Para melhorar o relacionamento com Cooperado, a timeline de comunicação foi estruturada para a sucessão de push integrar o fluxo de contato/atendimento. A melhoria permite um registro unificado das comunicações e já resultou em trocas e linguagem mais assertivas e niveladas desde seu lançamento, em novembro de 2020.

REALIZA: MÓDULO NOVO CARTÃO

A melhoria é um repositório dedicado a informações dos cartões Visa, com tudo relacionado ao produto e negócio. Foi criado para aprimorar o relacionamento com o Cooperado, subsidiando uma equipe de negócios focada em cartões, o que já resultou em nivelamento e acessibilidade das informações acerca do produto. Foi lançado em novembro de 2020.

REALIZA: GESTÃO DE NOVOS COOPERADOS

A novidade consiste em um funil de atendimento a novos Cooperados, visando uma melhor experiência e retorno a esses. Teve início em agosto de 2020.

NACIONALIZAÇÃO DO ÓRBITA

O aplicativo de consultoria financeira e atendimento tem por objetivo facilitar a consultoria aos Cooperados em ambiente externo e já proporcionou atendimentos mais qualificados desde seu lançamento, em novembro de 2020.

NACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA CONTROLA

Trata-se de um sistema de automação de processos e soluções de BackOffice, como Auditoria, Gestão Orçamentária, Análise de Crédito e Gestor de ATMs, entre outros. Foi criado para aumentar a eficiência desses procedimentos e já resultou na otimização dos mesmos desde que foi entregue, em outubro de 2020.

Serviços Centralizados | Administração Financeira

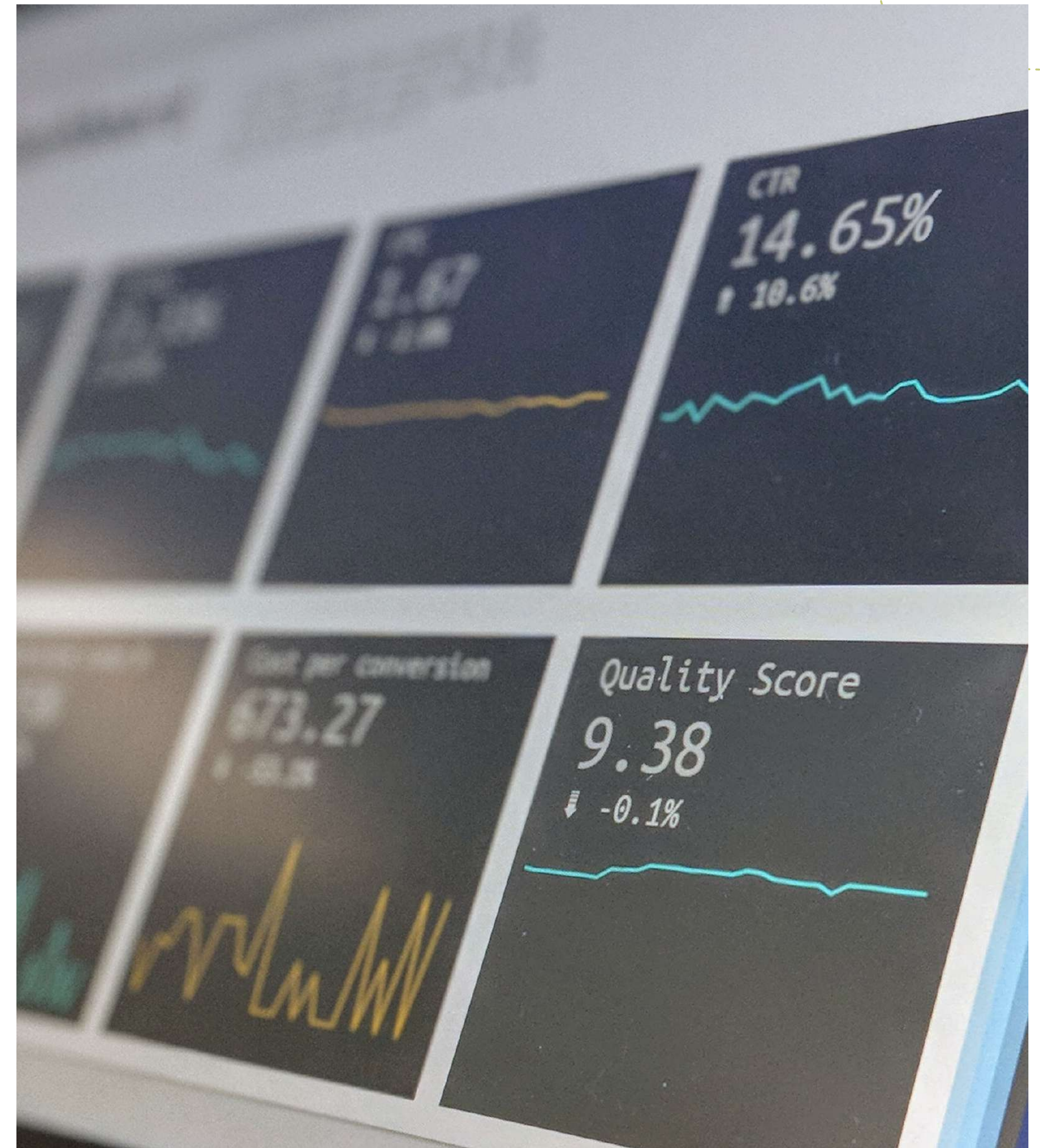


CENTRALIZAÇÃO DE CONTAS A PAGAR

O projeto de centralização dos processos de contas a pagar na Unicred do Brasil (UBR) é voltado a todas as cooperativas do Sistema. O foco é realizar melhorias, padronização e otimização de processos, bem como ganho em escala. Foi entregue em janeiro de 2021 e já resultou em análise e processamento padronizado de contas das rotinas de Contas a Pagar, criação de ferramenta sistêmica e automatizações.

FOLHA DE PAGAMENTO

Em 2020, com o cenário da Covid-19, surgiram medidas provisórias que influenciaram, também, a área Trabalhista. O Governo criou MPs trazendo novidades e contingências que possibilitaram alternativas no setor para que empregos fossem preservados. Assim, a área de Folha de Pagamento buscou conhecimento e atualização para sanar dúvidas das Centrais e cooperativas que impactaram mudanças na rotina de trabalho. Foram realizadas ações ativas, como webinar e comunicados com essa temática, tendo como alvos os pontos focais que intermediam essas atividades diariamente.



Serviços de Crédito



CENTRALIZAÇÃO DA ANÁLISE DE CRÉDITO

Trata-se da formatação de estrutura de análise de crédito sistêmica voltada para todas as cooperativas do Sistema Unicred. Foi pensado para entregar mais velocidade e qualidade na análise de crédito para o Cooperado, com a padronização de processos, segmentação da esteira de crédito, melhoria nos tempos de resposta das propostas e aumento e especialização da qualidade da análise.

Com implantação do piloto iniciada nas cooperativas em novembro de 2020, já apresentou melhoria no tempo de resposta, indicadores de aprovação e qualidade técnica dos pareceres.





O ano de 2020 foi marcado por dois grandes momentos em relação à pasta investimentos: a pandemia provocada pelo coronavírus e a forte volatilidade nos fundos de renda fixa entre setembro e novembro. Mesmo assim, foi um ano de muitas entregas e resultados consistentes. Vale ressaltar que a área de Assessoria de Investimentos da Central SC migrou para a UBR em julho de 2020, prestando suporte a três Centrais do Sistema Unicred (SC/PR, RJ/MT e UCM), totalizando 22 cooperativas vinculadas à nossa equipe.

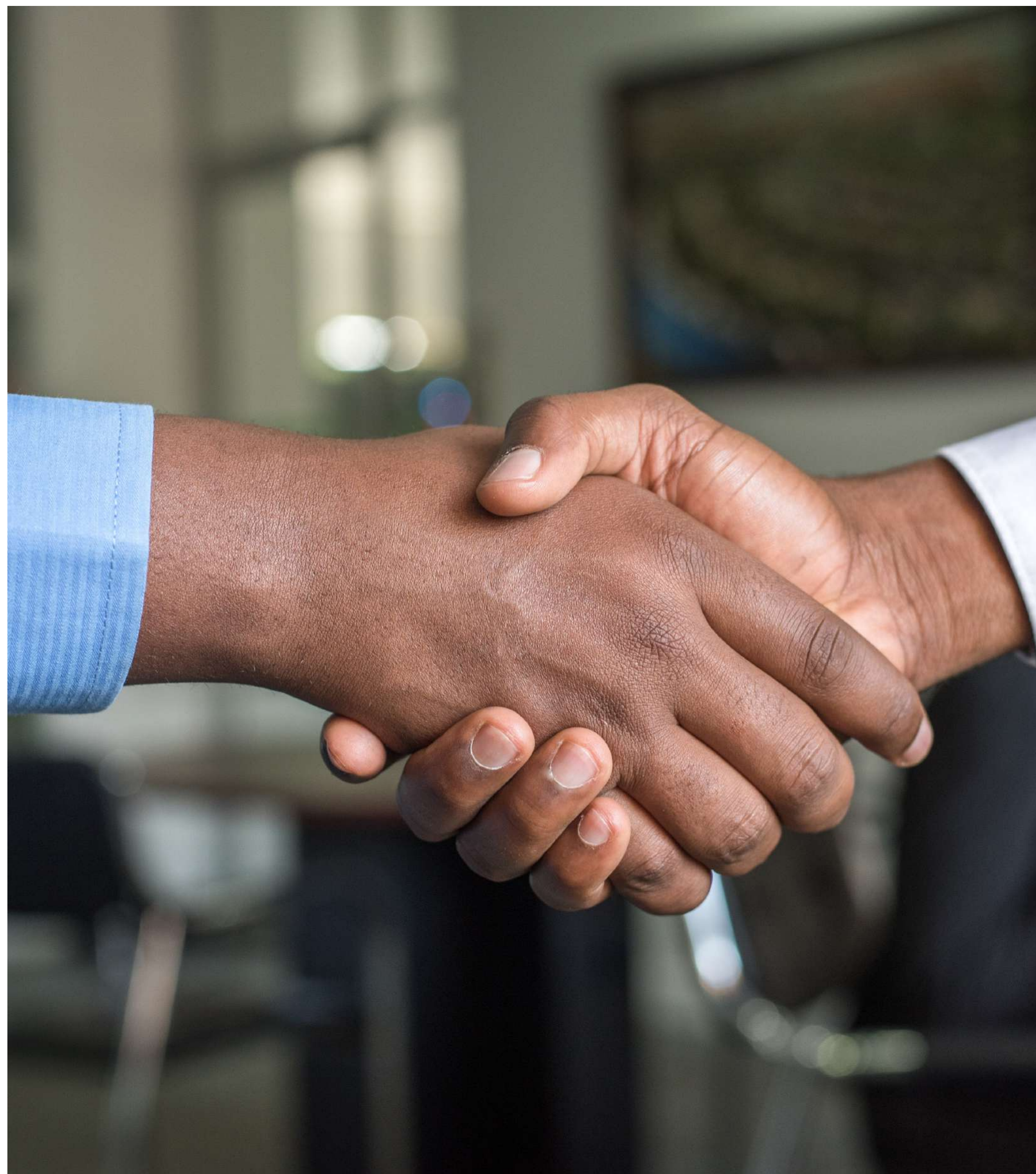
Entre os principais resultados da pasta está a evolução do patrimônio líquido da plataforma de investimentos, que cresceu 77% em 2020, com aumento de R\$ 180 milhões frente a 2019. Outro número interessante é a quantidade de Cooperados que já se cadastraram na nossa plataforma de investimentos – um total de 6 mil. Outro foco da área é a capacitação dos nossos colaboradores. Mais de 450 profissionais da Unicred foram treinados sobre diversos assuntos ligados a investimentos, mercado financeiro e técnicas comerciais.

Não podemos deixar de citar também a participação ativa da assessoria de investimentos UBR na criação do fundo Unicred Somma ANS, que hoje já está com R\$ 47 milhões, e também na participação direta no projeto Ímpar, o novo segmento alta renda da Unicred SC.



Tesouraria Sistêmica





Em julho de 2020, a Tesouraria da UBR passou por um processo de reestruturação iniciado com a revisão das atividades desempenhadas, incorporando atividades mais estratégicas dentro da área. As mudanças visaram ampliar o contato com as demais instituições do mercado, bem como a realização diária de análise dos indicadores do mercado, com o objetivo de melhorar a performance da Centralização Financeira do Sistema.

Ainda dentro do processo de reestruturação da área, a Tesouraria da UBR passou a disponibilizar um catálogo de serviços sistêmico para centralização de serviços das centrais. No mês de julho, a cooperativa centralizou a Tesouraria da Central RS. Em agosto, a Central SC/PR aderiu à Tesouraria Sistêmica e em dezembro, à Central RJ/MT.

Risco de Crédito



LIMITES PRÉ-APROVADOS

Projeto com foco em cheque especial e cartão de crédito, com métricas desenvolvidas para atribuição de limites conforme o perfil de risco do Cooperado, fazendo-se a utilização de modelagem estatística. Além disso, o intuito foi de dar agilidade e segurança na oferta dos produtos. Outra vantagem foi de proteger a instituição do risco de crédito. A iniciativa foi posta em prática em dezembro.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Foi realizada uma atualização cadastral utilizando renda presumida de Cooperados com cadastro vencido, fazendo-se o uso de modelagem estatística. O objetivo foi de evitar que estes precisem comprovar a renda na solicitação de um crédito, além de ofertar produtos pré-aprovados para quem não possuía limites, devido aos seus dados estarem defasados.

Além disso, o projeto proporciona diminuir o esforço operacional da área de cadastro. Com ele, mais de 60 mil Cooperados tiveram suas informações atualizadas, com inserção de R\$ 1 bilhão em renda para crédito no sistema desde novembro de 2020, quando a demanda foi entregue.

REVISÃO DAS MÉTRICAS DE PROVISIONAMENTO

O projeto consiste em uma revisão do sistema de provisionamento para o Sistema Unicred, para aprimorar esse processo de acordo com a regulamentação vigente, bem como provisionar de forma mais coerente conforme produtos de crédito. Desde dezembro, quando a iniciativa foi apresentada, as métricas foram aprovadas pelo Comitê de Riscos e agora devem passar por formalização no Conselho.



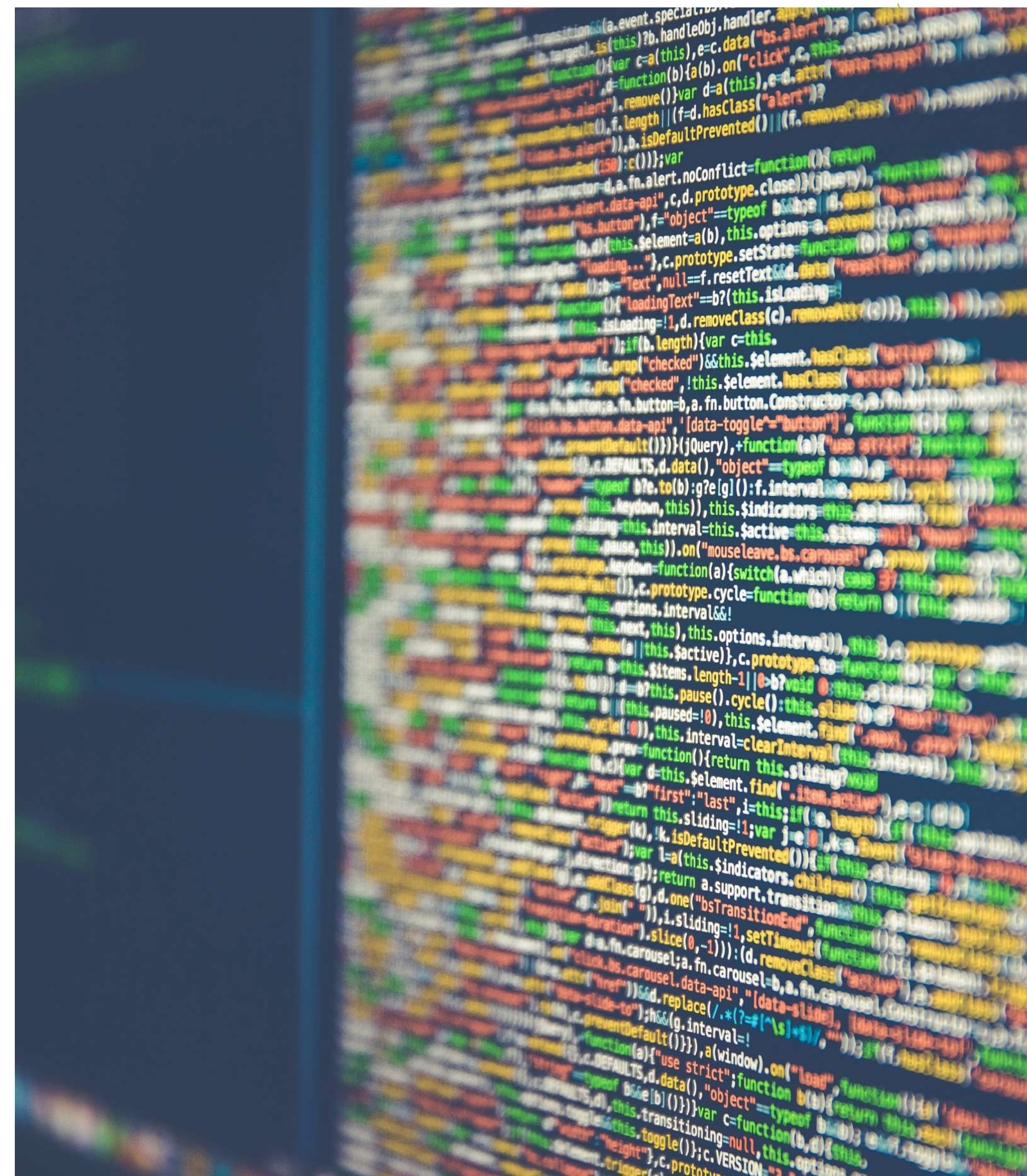
Risco Cibernético



Nesse ano, foi realizado o lançamento da Política de Proteção de Dados Pessoais e da página de privacidade no site institucional do Sistema Unicred. Nesse sentido, aconteceu também um treinamento e campanhas de conscientização sobre a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como foi criada uma equipe e processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança.

Paralelamente a isso, foi dado início às operações da equipe de prevenção à fraude em cartões, implantado o sistema de prevenção à fraude em cartões (Falcon) e diversas melhorias de segurança em redes, dispositivos, bancos de dados e sistemas. Também foi implantada a nova Plataforma Antifraude, que está operando em piloto.

Outra melhoria foi a ampliação do sistema de Gestão de Identidades e Acessos, passando a atender também Centrais e Cooperativas do Sistema Unicred. Também podem ser citadas a promoção de modelos de cláusulas de segurança e privacidade para contratos com empresas terceiras, colaboradores e dirigentes, e a continuidade das ações de adequação à resolução nº 4.658 do Banco Central (Bacen).



Marketing



ENDOMARKETING

Inauguração Nova Unidade de Porto Alegre

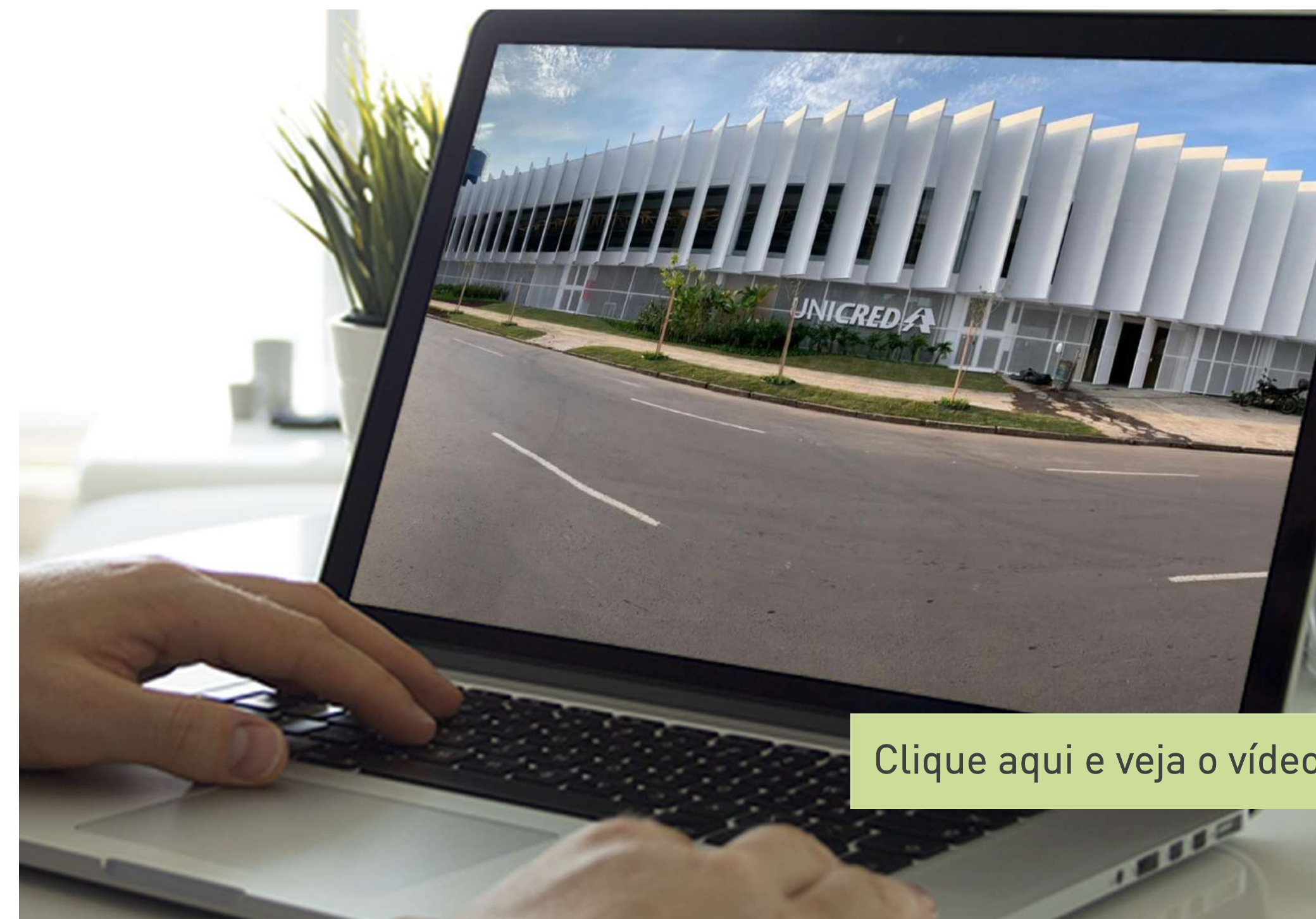
Desde o começo de setembro a Unicred do Brasil tem nova sede em Porto Alegre. Sinergia. Inovação. Agilidade. Eis os conceitos que moldaram o ambiente recém inaugurado. Moderno e funcional em sua concepção arquitetônica, irá proporcionar a diretores e colaboradores mais conforto e condições para o desenvolvimento de melhores soluções de negócios para nossos Cooperados. Sua estrutura também oferece espaços e ferramentas que ajudarão a dar mais agilidade à tomada de decisões e à realização de eventos que agreguem conhecimento em busca do crescimento do Sistema Unicred.

Em uma área construída em 2.215m², a nova sede tem plenas condições de atender a diferentes demandas de um ambiente de trabalho. O prédio está localizado na Rua 18 de Novembro, no bairro Navegantes, zona norte de Porto Alegre. Sua estrutura foi planejada para abrigar 380 estações de trabalho, oito salas de reunião, uma arena para apresentações diversas e espaço de convívio e alimentação. Ainda em meio à pandemia e com a grande maioria de seus colaboradores cumprindo suas tarefas em home office, a cerimônia de inauguração teve um forte simbolismo para todos. A cooperativa seguiu todas as medidas dos protocolos de segurança indicados pela Organização Mundial da Saúde e apenas 30 participantes estiveram presentes fisicamente no espaço, entre gerentes, diretores e conselheiros. O evento foi transmitido virtualmente para outros 400 convidados, mais colaboradores da confederação e parceiros de trabalho.

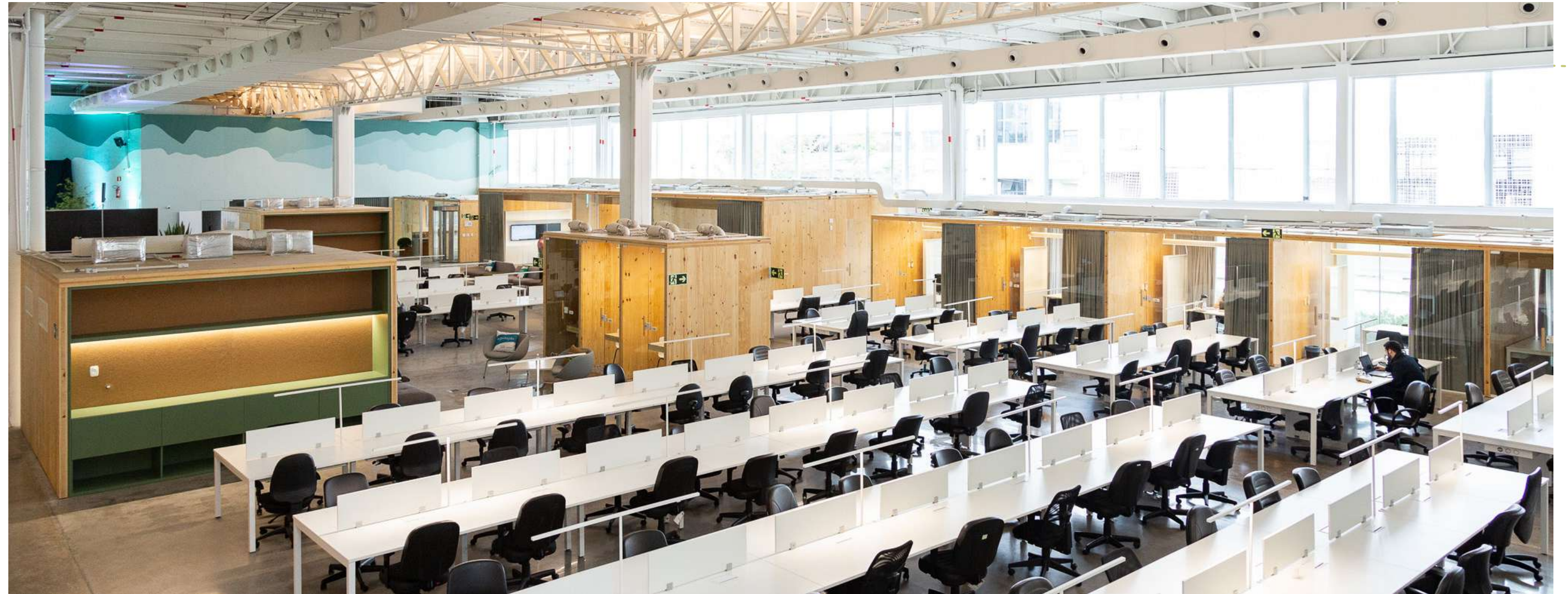
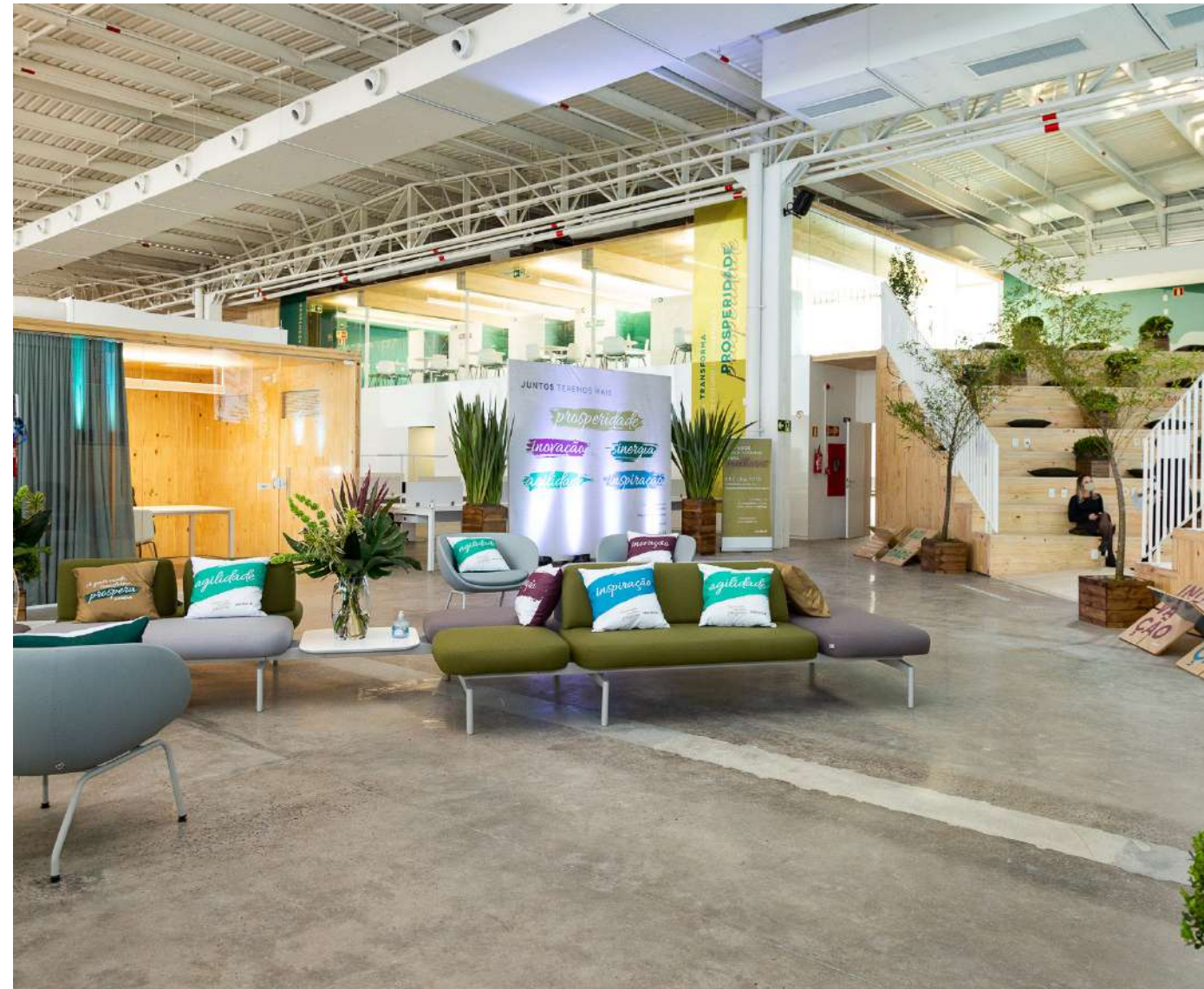
Concebida arquitetonicamente de forma a oferecer um amplo espaço, a nova sede, além de funcional, também contempla o bem-estar dos colaboradores, valorizando as pessoas. Mesmo durante a pandemia, a Unicred do Brasil aumentou sua equipe de trabalho e a nova sede será essencial para acomodá-los de maneira segura e confortável.

A nova sede é também, essencialmente, um lugar para troca de ideia e de experiências. Entre seus diferenciais em relação a um lugar comum de trabalho está a área no formato de uma arena, planejada para a realização de palestras e exposições. Por outro lado, o prédio recebeu planejamento para concentrar num mesmo local toda a tecnologia da informação da Unicred.

O conceito do espaço já se fez presente no evento de inauguração, que contou com uma apresentação virtual de Arthur Igreja, palestrante requisitado, com participações no TEDx no Brasil e noutros países, e autor do livro “Conveniência é o nome do Negócio”. Igreja falou sobre a cultura organizacional e a relação com as transformações tecnológicas em andamento.



[Clique aqui e veja o vídeo](#)



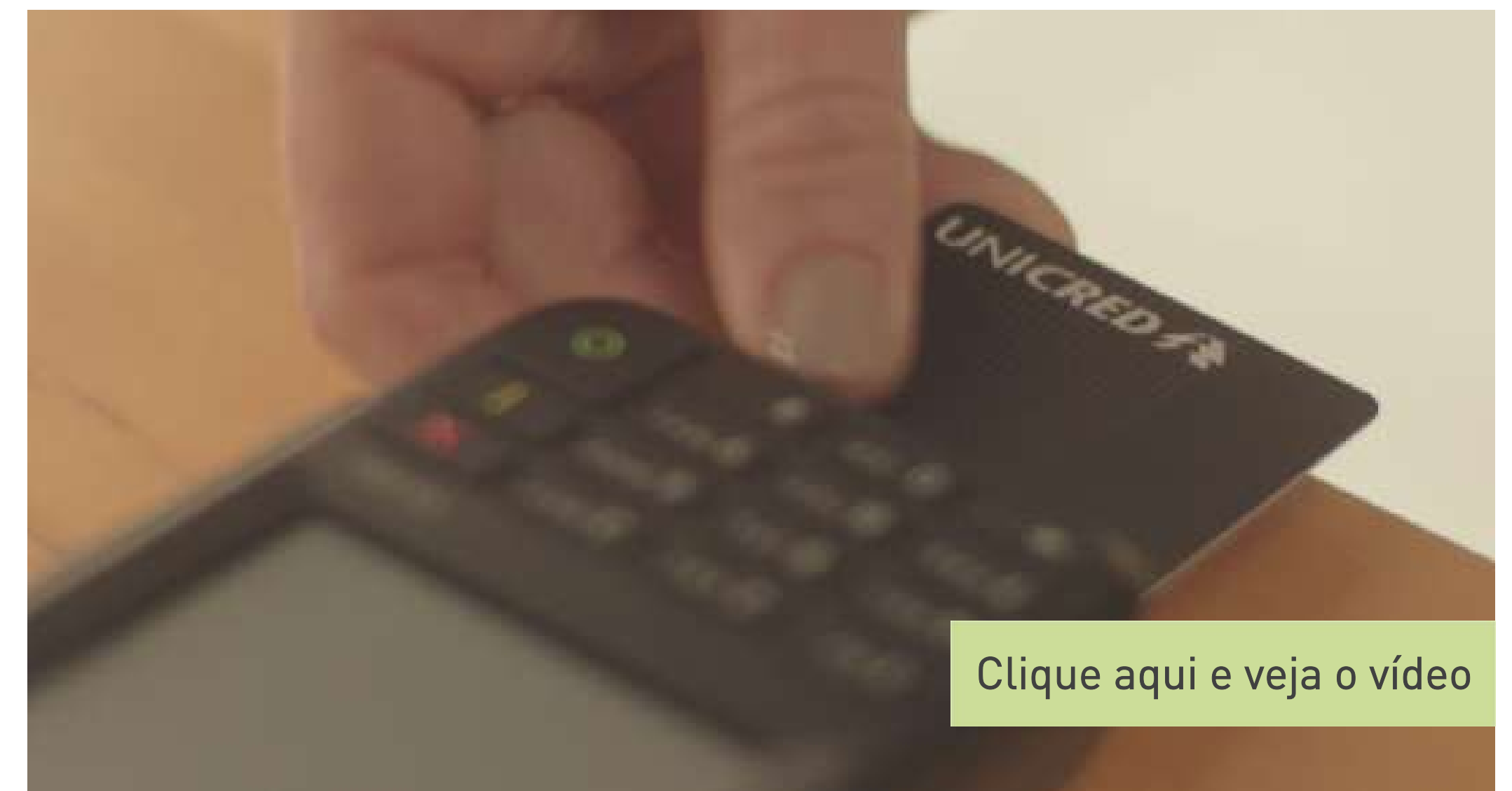
INSTITUCIONAL

1º Campanha Sistêmica - Escolhas

A Campanha Escolhas teve como objetivo endossar o propósito da Unicred, “prosperidade sem perdedores”, e reforçar a presença da marca nacionalmente. Para isso, apresentou um conceito de comunicação poderoso, materializado em música, filme, texto e foto.

Fortalecendo a marca da Unicred, vamos acelerar resultados e vencer os desafios deste ano, que são ampliar e rentabilizar a base de Cooperados, reafirmar o porte da organização e lançar novos produtos e serviços. A campanha já nasceu cooperativa. Desde a sua concepção, ela foi feita com espírito colaborativo, a diversas mãos, com o envolvimento de diferentes centrais, de norte a sul do Brasil. É a maior campanha sistêmica da história da Unicred, para fortalecer a marca por meio da união, da soma de escolhas que reforça o cooperativismo.

A nova campanha também foi aplicada no lançamento do Visa, que agora passa a ser a bandeira principal da Unicred. A ação deu início a um novo momento no Sistema, que passa a ter sua própria administradora de cartões. Para isso, uma das grandes apostas como argumento de venda para esse produto foi o plano de recompensas que a Unicred, em paralelo, começou a desenvolver.



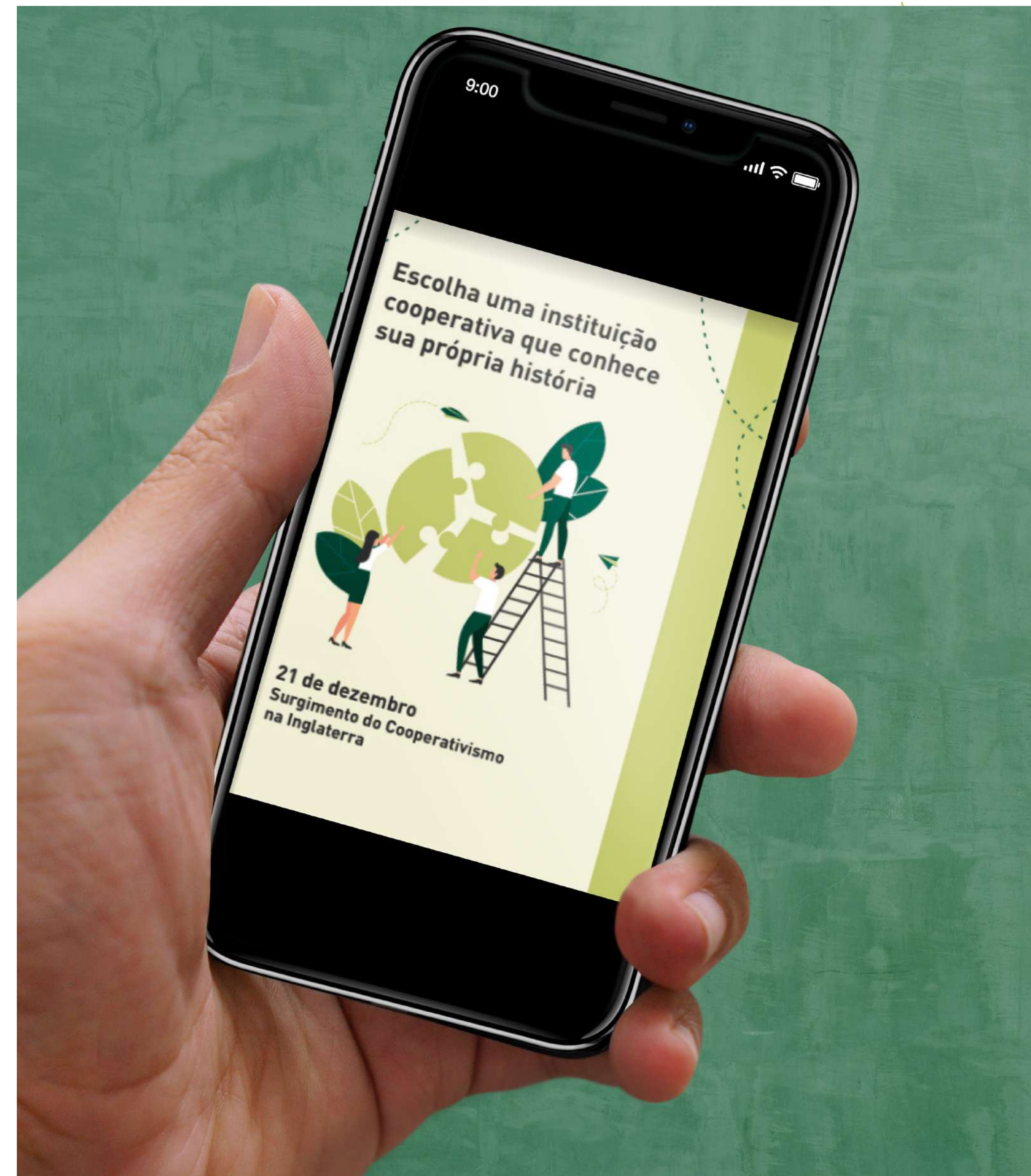
Entregas/ações sistêmicas

A partir do segundo semestre de 2020, foi dado início a um trabalho de comunicação sistêmica, que contou com mais de dez campanhas abordando datas comemorativas importantes aos Cooperados da Unicred, através de peças e filmes. O enxoval entregue em 2020 foi todo baseado na Campanha Escolhas, com todas as centrais usando a mesma estética.

As datas comemorativas escolhidas foram separadas por características que envolvem estética e plataformas a serem exploradas por cada uma delas. As datas de presença fazem o papel de estabelecer meramente uma lembrança da marca na mente dos Cooperados. Elas carregam consigo uma mensagem direta, que relacione o propósito de marca com o contexto da data.

Já as datas de varejo são as que fazem o papel de estabelecer uma relação dos valores de marca com o portfólio de produtos Unicred. Elas carregam consigo uma mensagem institucional, que se aproxima das características principais de venda do produto escolhido.

E ainda há as datas de relacionamento que são consideradas as mais importantes do calendário, pois criam uma relação mais profunda com os valores da marca. Elas conectam a marca com as pessoas de forma mais clara, e servem como veículo de “viralização” a partir do impacto positivo com o público imediato (Cooperados).



#fique em casa

05/08 - Dia Nacional da Saúde

Essa é a melhor homenagem que você pode fazer pela saúde de todos.

UNICRED

HOJE É O DIA DAQUELES QUE CONHECEM O VERDADEIRO SENTIDO DE DOAÇÃO.

SER VOLUNTÁRIO É DOAR UM POUCO DE SI MESMO. ACREDITANDO NUM FUTURO MELHOR.

Feliz Dia do Voluntariado!

28/08
Dia Nacional do Voluntariado

UNICRED.COM.BR

UNICRED

Publicações

unicred

UNICRED

Feliz Dia do Médico para quem escolhe proteger a vida todos os dias.

Obrigada por escolher uma instituição que cuida da sua vida financeira enquanto você cuida da vida dos seus pacientes.

18 de outubro.

Curtido por cleversonvet e outras pessoas

Há 5 dias • Ver tradução

unicredscpr

UNICRED

Ser dentista é uma escolha que você reafirma todo dia.

Obrigada por escolher uma instituição que cuida de você enquanto você cuida do sorriso dos seus pacientes.

25 de outubro
Feliz Dia do Dentista!

PAI

A MAIS BELA FORMA DE PROSPERAR

QUAL PALAVRA DESCREVE SEU PAI?

DEIXE SEU COMENTÁRIO

FELIZ DIA DOS PAIS

UNICRED

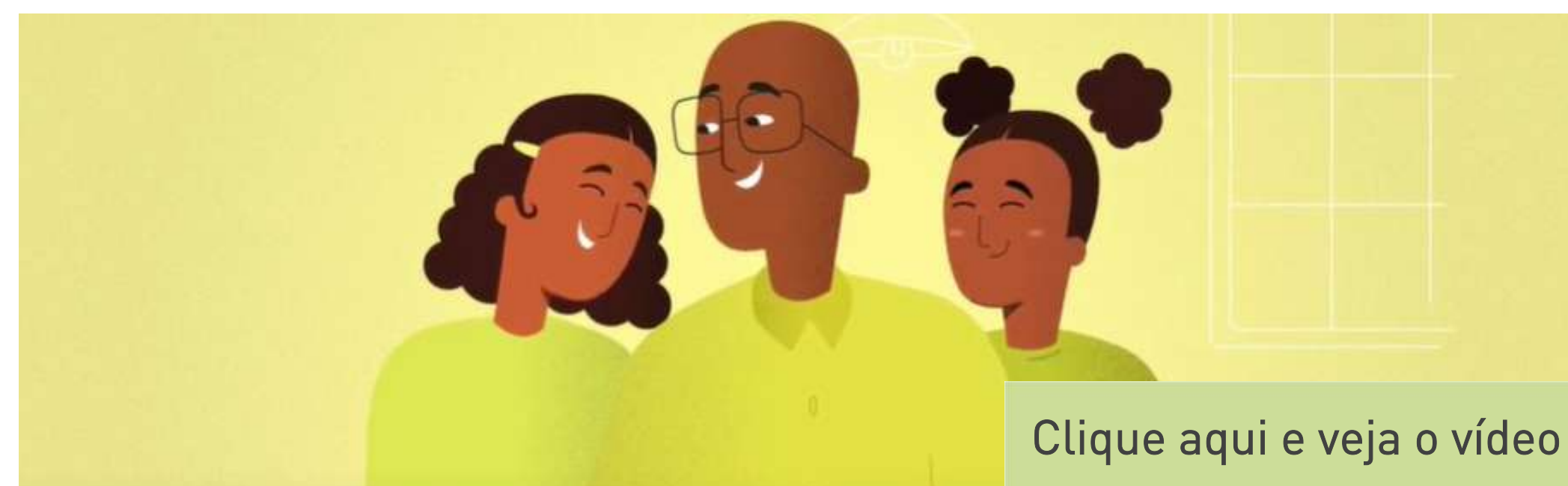
Filmes

Dentre as entregas sistêmicas do marketing nesse ano, baseadas na Campanha Escolhas, no segundo semestre de 2020 foram apresentados filmes sobre algumas das datas comemorativas escolhidas para o enxoval, que foram:

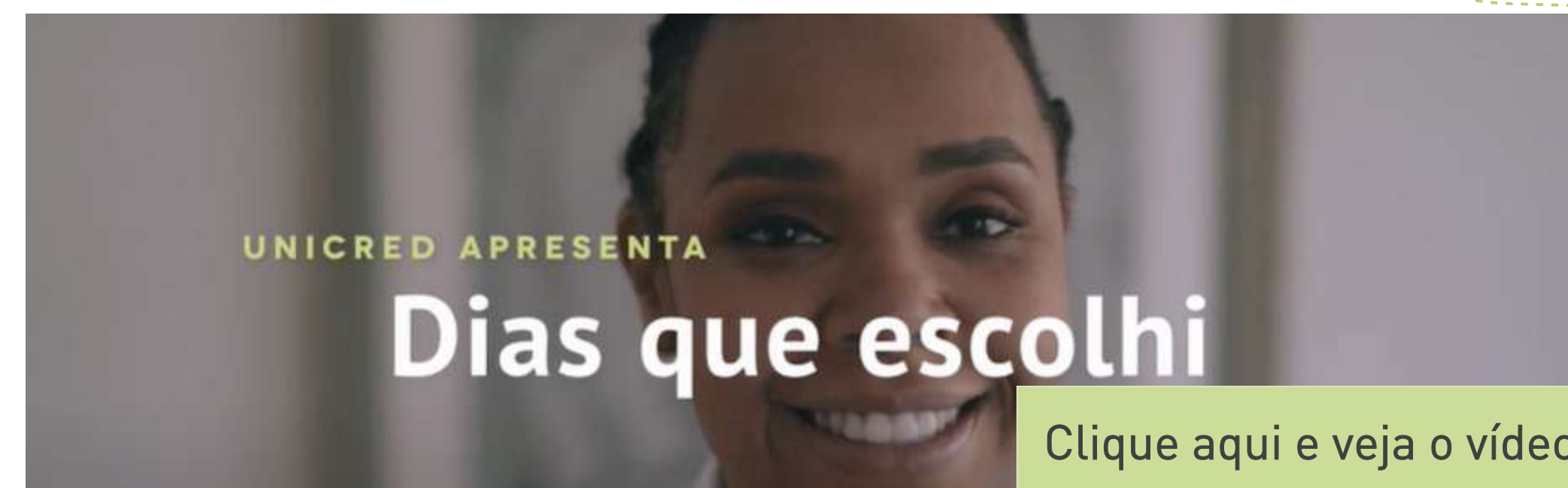
DIA DOS PAIS



DIA DAS CRIANÇAS



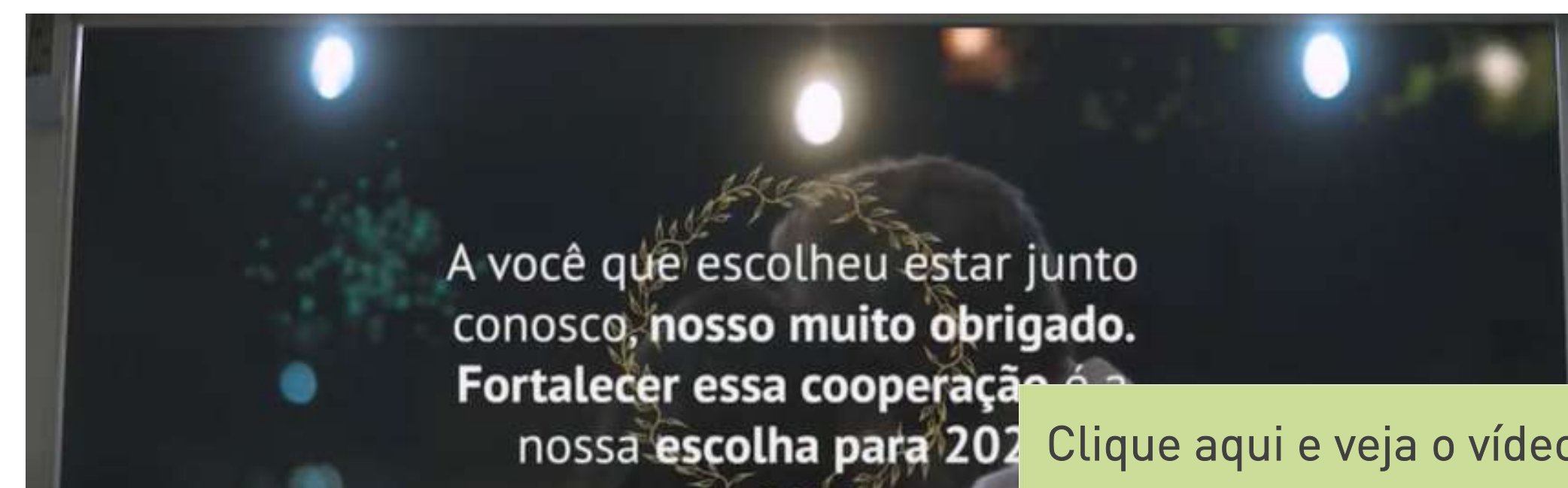
DIA DO MÉDICO



DIA DO DENTISTA



FINAL DE ANO



PIX

Para promover o novo meio de pagamentos e transferências e facilitar as operações de seus Cooperados, a Unicred decidiu também estimular a cooperação com uma entidade assistencial. Assim, a cada conta com nova Chave Pix cadastrada no sistema, R\$ 1 foi doado para a Fundação Abrinq, a partir de campanha realizada nacionalmente entre outubro e dezembro do último ano.

A iniciativa, intitulada “Escolha dar mais valor para sua Chave Pix”, representou grande adesão de Cooperados: no dia 31 de dezembro, ao encerramento da campanha, estavam ativas 101.495 Chaves registradas. Válida para todos os Cooperados, a ação permitiu o cadastro de até cinco Chaves por conta para pessoas físicas e, para pessoas jurídicas, de até 20 Chaves.

A campanha também contou com estratégia interna, orientando os colaboradores sobre como ela funcionava e quais benefícios os Cooperados teriam em aderir, bem como sobre como engajar as cooperativas e agências.

[Clique aqui e veja o e-book](#)

COLABORADORES

[Clique aqui e veja o vídeo](#)

[Clique aqui e veja o vídeo](#)

COOPERADOS



[Clique aqui e veja o vídeo](#)

[Clique aqui e veja o vídeo](#)



CENTRAL DE RELACIONAMENTO

[Clique aqui e veja o vídeo](#)

A campanha de lançamento da nova Central de Relacionamento foi realizada no final de novembro. Os canais de comunicação disponíveis com a novidade serão WhatsApp Enterprise, Chat pelo Unicred Mobile e telefone - já disponibilizados por algumas Centrais.

A iniciativa foi comunicada aos Cooperados através de peças e um vídeo, além de peças destinadas aos colaboradores, para orientar a equipe das cooperativas.

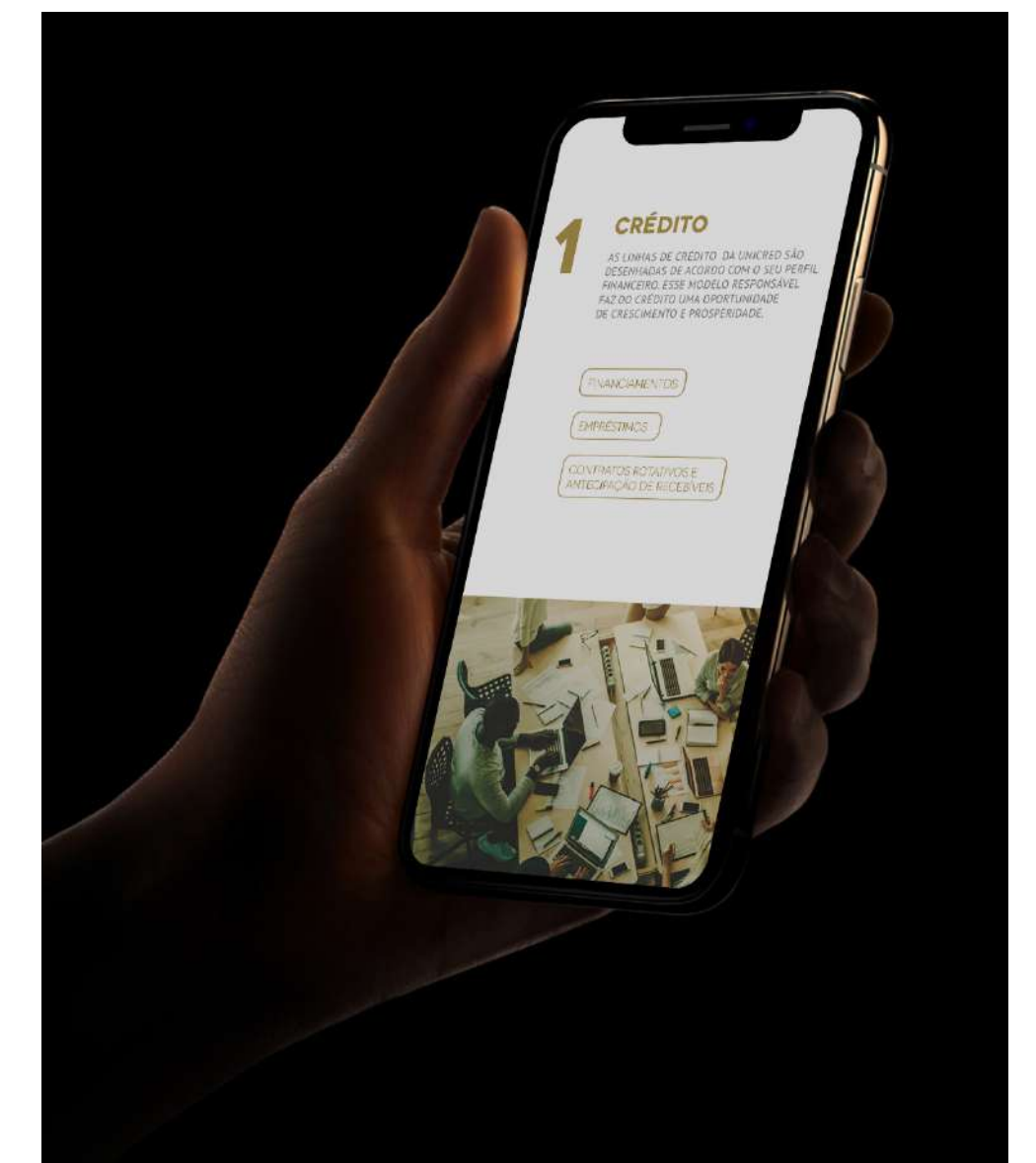
ÓRBITA

O Órbita é um app criado especialmente para o Gerente de Relacionamento utilizar nos atendimentos aos Cooperados. Para divulgá-lo, foi realizada uma campanha destinada ao público interno, os colaboradores.

Mais informacional e consultivo do que transacional, o Órbita disponibiliza ao usuário todas as informações do Cooperado que ele possa precisar consultar, quando e onde quiser, como dados cadastrais, margem de contribuição, produtos contratados e histórico financeiro, entre outros. O Gerente também poderá simular diversas linhas de crédito, por exemplo, para aquisição de imóveis, de veículos, de bens e equipamentos, crédito pessoal ou capital de giro. Além disso, é possível compartilhar com o Cooperado a condição simulada, ou fechar o negócio gerando a proposta de crédito.



[Clique aqui e veja o vídeo](#)



LANÇAMENTO VISA

O lançamento da linha própria de cartões Visa, ocorrida em setembro, colocou o Sistema Unicred diante de um de seus maiores desafios internos em 2020. Foram mais de sete meses de planejamento, com o envolvimento dedicado de mais de 70 profissionais de diferentes áreas.

Ter um cartão com emissão própria, pelo processo complexo que encerra sua operação, representa um importante nível de amadurecimento do sistema enquanto instituição financeira. São oito tipos de cartão, capazes de atender a uma gama bem diversificada de clientes, do empresarial ao universitário. Além disso, o lançamento possibilitou o fortalecimento dos vínculos do Cooperado com as cooperativas.

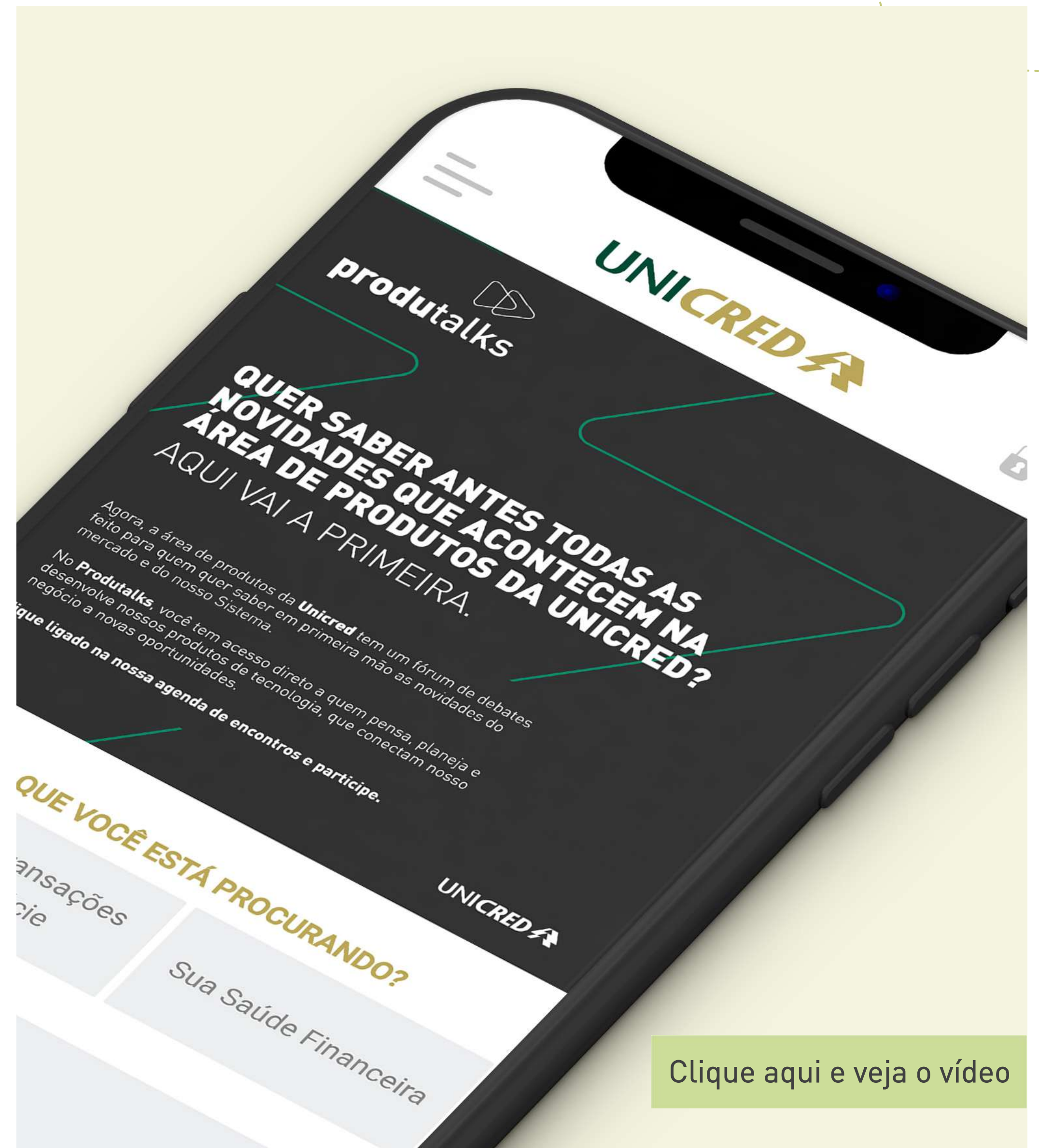
A campanha contou com uma fase interna como projeto piloto, envolvendo alguns colaboradores, para garantir que a performance do cartão estaria bem alinhada. Após, houve o kick-off de lançamento, que culminou com uma live sobre o produto.



[Clique aqui e veja o vídeo](#)

PRODUTALKS

É o webinar da Unicred para informar em primeira mão todas as novidades que acontecem na área de Produtos da instituição. Agora, um fórum de debates apresenta as atualizações do mercado e do Sistema. No ProduTalks, o usuário tem acesso direto a quem pensa, planeja e desenvolve os produtos de tecnologia que conectam o negócio da Unicred a novas oportunidades.



Clique aqui e veja o vídeo

Operações e Atendimento



BACK OFFICE

Cadastro

Foi realizada uma centralização das cooperativas do Rio Grande do Sul, Santa Catarina/Paraná e Mato Grosso/Rio de Janeiro para a UBR. A UCM migrou mais recentemente, em 2021. A iniciativa teve como foco o posicionamento das equipes, alinhamentos internos, construção e ajuste dos manuais, bem como o início do planejamento de melhorias, padronização e estabilização dos tempos de atendimento.

Desligamento de Associados

Foi o início da centralização do serviço com cooperativas pilotos. Houve levantamento de dados para construção da equipe e estudo para novas migrações, bem como apuração dos gargalos para automatização do processo.

Assinatura Digital

Foi criada uma equipe e disponibilizado o serviço de assinatura digital para todas as cooperativas, bem como implantadas algumas automações. Além disso, foi criado e disponibilizado um onboarding, juntamente a uma equipe destinada a isso.

Onboarding (Associação Digital)

Criação da equipe e disponibilização do serviço para todas as cooperativas.

AGÊNCIA X

É a agência de atendimento digital através dos WhatsApp Enterprise, telefone e Zoom. A equipe de gerentes de alta performance atua remotamente para prestar atendimento, suporte e consultoria aos Cooperados através desses canais, com horário estendido das 7h às 22h, de segunda a sexta-feira.

Foram 90% dos processos realizados de forma 100% digital e apenas 10% compartilhados com a agência física, com gestão comercial e operacional da carteira realizada através da Agência X. Os Cooperados com renda abaixo do target foram definidos pela cooperativa, com demandas de baixa complexidade e Cooperados com perfil digital e preferência por este modelo de atendimento.

O projeto foi realizado frente à transformação digital amplamente disseminada no Sistema Financeiro Nacional e a perceptível mudança no comportamento dos Cooperados, que buscam cada vez mais comodidade e agilidade no seu dia a dia. Foi identificada a necessidade de oferecer a eles um modelo de atendimento digital, com o intuito de suprir a demanda omnichannel que existe no contexto atual.

Desde então, já se percebeu uma entrega de maior comodidade ao Cooperado na gestão de suas finanças e comunicação com a cooperativa. Com sua agência na palma da mão, ele não precisa se deslocar até a agência física e passa a ter todo o suporte e consultoria financeira pela tela do seu computador ou celular, com apenas um clique.

De parte da instituição, foi notada uma maior performance na penetração de produtos e serviços, e significativa diminuição dos custos nos atendimentos comerciais. Isso refletiu diretamente e positivamente na margem de contribuição, e consequentemente resultado das cooperativas envolvidas. Além disso, houve direcionamento e otimização dos espaços físicos para atendimentos complexos e coworking, bem como impulsionamento no desenvolvimento dos canais de autoatendimento para demandas comerciais.

Dentre os resultados positivos, cabe citar também a alta adesão por parte das cooperativas, que puderam reestruturar suas carteira e equipes para atuarem de forma mais consultiva e direcionada, segmentando o atendimento de acordo com as exigências e complexidades de cada perfil de Cooperado.

O objetivo é que o projeto permaneça em contínuo crescimento e desenvolvimento, com as equipes atuando por adesões das cooperativas a esse modelo de atendimento.

NOC

Houve a implementação de uma estrutura de monitoramento com acionamento e escalonamento 24x7 das operações de TI e integração de alertas de múltiplas plataformas na UBR.

A iniciativa foi tomada devido à demora na identificação de serviços/produtos com lentidão ou indisponibilidade, muitas vezes realizada pelo Cooperado. Além disso, não havia um processo estruturado para identificação, tratamento e comunicação proativa e assertiva em indisponibilidades de serviços/produtos.

E ainda, o projeto aprimorou o monitoramento de serviços/produtos descentralizados e informais, que possuíam tempo alto de inatividade. Outros problemas solucionados foram a falta de gestão proativa de eventos de TI, de uma Gestão à Vista de Indicadores do Negócio e de um acompanhamento ativo 24x7 do ambiente.

Assim, visou-se manter a disponibilidade do negócio, com a performance adequada e coletando dados de todo o ambiente para servir de insumo para futuras tomadas de decisões. E desde então houve monitoria proativa de forma ininterrupta (24x7) dos produtos e serviços sistêmicos, bem como escalonamentos funcionais e hierárquicos, e comunicação de eventos. A operação funciona desde março de 2020.

CONVÊNIOS PRÓPRIOS

Foi implantada uma parceria de convênio próprio para débito automático, estabelecida entre a Unicred (IF136) e as empresas conveniadas. Com ela, foi possibilitado aos Cooperados a indicação da IF 136, sua agência e conta para efetivação do seu débito automático, contratado junto às empresas conveniadas, proporcionando uma maior conveniência aos mesmos. O serviço, que segue em andamento, foi entregue em 2020, firmando-se contratos com onze novas empresas, as quais tiveram 90.703 débitos liquidados via convênio próprio 136.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÕES

Foi criado e disponibilizado um painel gerencial com o Catálogo de Serviços de Operações oferecido pela Confederação a Centrais e cooperativas, possibilitando que essas consultem os serviços oferecidos pela área Operacional. A iniciativa visa acompanhar os serviços sistêmicos prestados por esse setor e sua adesão.

A partir do projeto, é possível consultar: serviços prestados, aderidos e não aderidos pelas cooperativas, bem como a data de adesão a cada um deles e as funcionalidades disponíveis para utilização. Desde sua entrega, em maio de 2020, houve disponibilização e visão sistêmica de todos os serviços operacionais prestados pela área de Operações da UBR.

PROCESSAMENTO AOS SÁBADOS

A adequação no processamento dos arquivos de compensação nos finais de semana e feriados nacionais para todo Sistema Unicred foi realizado para aderência ao sistema de Pagamentos Instantâneos - PIX e conformidade às práticas do mercado, bem como minimização do risco operacional e sistêmico. A iniciativa entrou em vigor em junho de 2020.

MIGRAÇÃO DA COBRANÇA 091 PARA 136

Em 2020, houve a migração da cobrança 091, da Central RS e cooperativas filiadas, para a utilização da cobrança sistêmica 136, da Unicred. Foi realizado para reduzir custos da Central e fortalecer a cobrança 136, cessando a emissão de cobrança própria e implantando para todos os Cooperados a emissão de boletos de cobrança de forma sistêmica pela Unicred. Funciona desde julho de 2020.

ADEQUAÇÃO DE LAYOUTS DOS ARQUIVOS DE COMPENSAÇÃO CL136

A partir de uma demanda legal e aderência às normas de Compliance, previu-se a implantação de sistema próprio e adequação dos layouts dos arquivos de compensação trafegados entre Unicred e executante. Foi entregue em novembro de 2020.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO NACIONAL

Foi unificada a expertise e o sucesso das duas Centrais de Relacionamento de 2º nível: RS/RJ/MT e SC/PR. Foi um benefício aproveitado por todo Sistema Unicred, suas Cooperativas e Centrais, que poderão contratar o serviço da CR por adesão. A chegada do PIX, em novembro de 2020, antecipou a necessidade já conhecida de oferecer aos Cooperados um atendimento 24h por dia, todos os dias da semana. Para manter uma operação nesse modelo, era necessário contar com ferramentas e infraestrutura que ainda não existiam nos modelos de atendimento. Assim, estrategicamente, a Unicred do Brasil buscou no mercado um parceiro que trouxesse para a operação a expertise de tecnologias necessárias para sustentação desse tipo de operação de atendimento.

O modelo escolhido para implantação desse projeto foi de uma operação híbrida, onde a infraestrutura é do parceiro, mas a equipe de colaboradores é 100% da Unicred, ou seja, são colaboradores que migraram das Centrais para a UBR, valorizando, reconhecendo e preservando as pessoas. Além deles, foram contratados novos colaboradores sob responsabilidade da Confederação, com o propósito de ter uma operação híbrida e do compromisso de zelar sempre pela qualidade do atendimento ao Cooperado.

A CR Nacional visa ser a extensão do atendimento que o Cooperado recebe na agência através de telefone, Whatsapp e chat pelo aplicativo Unicred Mobile, bem como oferecer ao sistema toda a segurança necessária para a realização dos atendimentos, cumprindo padrões sempre alinhados com a área de Segurança da Informação. Isso tudo possibilita entregar ao Sistema Unicred um ganho de escala. A iniciativa também proporciona proximidade do time de Chatbot com a Central de Relacionamento, através de curadorias para acelerar a automatização dos atendimentos mais solicitados pelos Cooperados - o que também faz parte do compromisso com a melhor experiência a esses.

Após lançamento da área, em novembro de 2020, no primeiro mês já foi superada a quantidade de atendimentos historicamente realizados pelas duas Centrais de Relacionamento em nível estadual. Avalia-se que a ampliação do horário de atendimento trouxe grande valor para os Cooperados e para as cooperativas.

WHATS NOVEMBRO	CHAT NOVEMBRO	FONE NOVEMBRO	TOTAL GERAL
1.982	6.228	973	9.183
21,58%	67,82%	10,60%	100,00%
89,40%		10,60%	100,00%

WHATS DEZEMBRO	CHAT DEZEMBRO	FONE DEZEMBRO	TOTAL GERAL
4.435	13.067	2.422	19.924
22,26%	65,58%	12,16%	100,00%
87,84%		12,16%	100,00%

**A projeção de atendimentos feita com base em dados históricos das duas Centrais de Relacionamento, superada já em dezembro de 2020, quando foi atingido um total de 19.924 atendimentos. Os dados provam o valor entregue ao Cooperado e às cooperativas com a implantação desse projeto sistêmico.*

ATM/CAIXA

Unicash Reciclador

Foi realizada a homologação de novo equipamento, com ATM Reciclador próprio da Unicred e nova aplicação. Assim, os Cooperados puderam realizar depósitos online, sem envelope, além de desfrutarem de uma interface totalmente nova e moderna. A rapidez para o depósito e a redução de atividades operacionais por parte das agências são características positivas a serem destacadas. Foram três ATMs Recicladores instalados em 2020, com alta utilização dos Cooperados.



CHATBOT

Edu

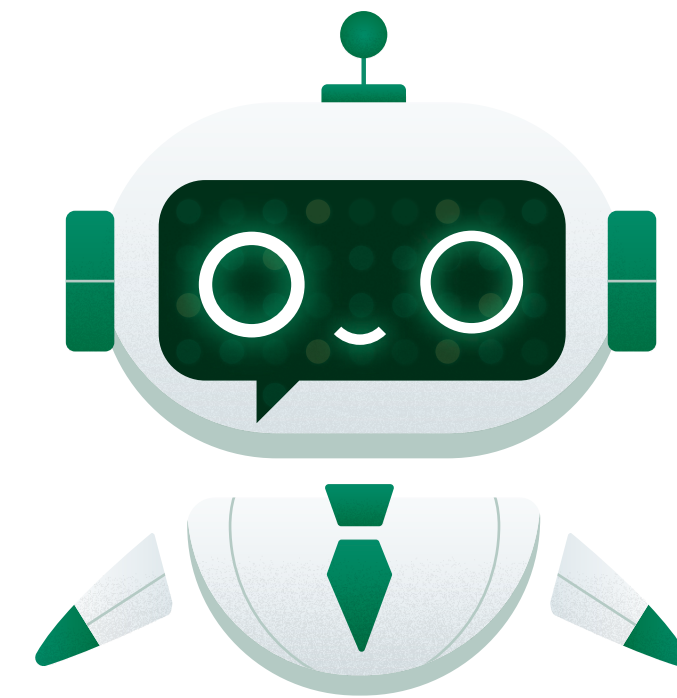
O chatbot Edu foi lançado para atender os Cooperados, auxiliando na Central de Relacionamento em ganho de agilidade e em nova opção de atendimento. Foram entregues onze fluxos de atendimento, entre transacionais e informacionais.

O atendimento via bot correspondeu, em dezembro de 2020, a 21% do total de atendimentos que entraram na CR via app Unicred Mobile. Desde sua entrega em janeiro do ano passado, o Edu foi responsável por um total de 14.291 atendimentos. Atualmente, novos fluxos seguem sendo desenvolvidos.

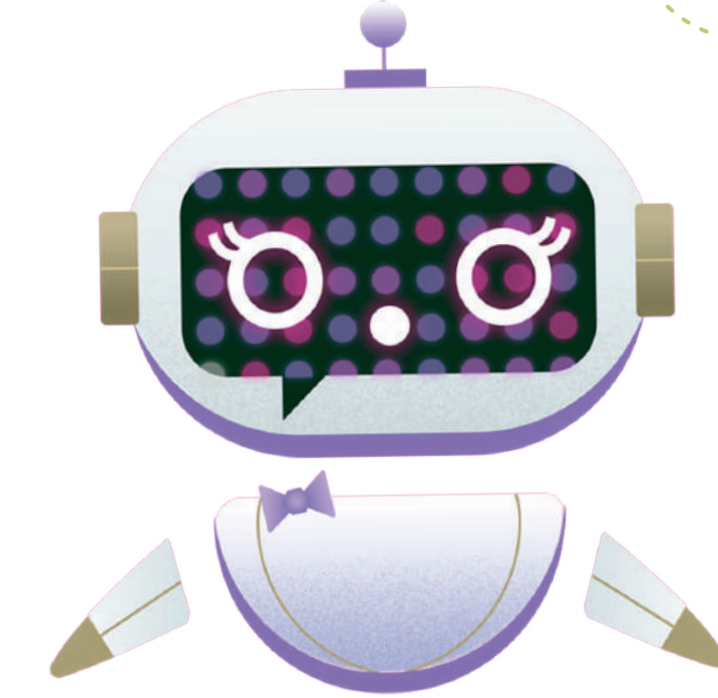
Duda

O chatbot Duda visa atender os colaboradores da Unicred, melhorando o fluxo de informações de serviços e produtos, e esclarecendo dúvidas de forma ágil e centralizada. O serviço conta com 34 assuntos, quase 500 habilidades e mais de 8.600 treinos em cinco bots criados para respeitar as singularidades do sistema.

Presente para acesso em diversos canais, a Duda já teve cerca de 1.600 acessos, respondendo a mais de 9 mil perguntas dos colegas. Desde julho de 2020, quando foi entregue, novos fluxos vêm sendo desenvolvidos e atualizados.



EDU



DUDA

Wiki CR

O Wiki CR é uma base de conhecimento, conteúdo e treinamento para apoio aos atendimentos realizados pela Central de Relacionamento. Foi criado para atender a necessidade de padronização dos processos, capacitação de novos colaboradores, organização e atualização dessa base. Ele garantiu assertividade e qualidade no atendimento de todos os colegas da CR.

A iniciativa também proporcionou melhoria no acesso à informação, descentralização de conteúdos e autonomia no atendimento ao Cooperado. Foi entregue em novembro de 2020 e segue recebendo atualizações diárias.

Estrutura do processo de Curadoria dos Bots

Uma padronização do processo de análise das conversas dos chatbots Edu e Duda foi estruturado, buscando a melhoria contínua, coleta de dados e assertividade no desenvolvimento de novos conteúdos.

A iniciativa foi realizada para que os bots possam crescer e ser ajustados com base em análise de dados de conversas reais de usuários. Com isso, houve aumento da assertividade do bot, bem como da base de treinos, melhora da acurácia do serviço, revisão de conteúdos e inserção de novos com base na demanda dos usuários. Desde agosto de 2020, o processo tornando-se diário na área.

Aumento de canais

Para disponibilizar o acesso à Duda, facilitando o acesso ao bot pelo colaboradores, houve um aumento no número possível de canais, como: Intranet, Portal de Demandas, Órbita e Solus. Foi implantado em julho de 2020, com diversos canais em backlog.

FINNET

Foi firmado contrato sistêmico entre a Confederação e a VAN FINNET, para prover mais uma parceria de prestação dos serviços de troca de arquivos entre Unicred e Cooperado. Assim, foi possibilitado a esses mais uma parceria sistêmica para viabilizar sua operação de contas a pagar e a receber com a instituição.

A iniciativa se deu com o objetivo de estabelecer parceria sistêmica com a FINNET para utilização do serviço de VAN para o tráfego e conversão de arquivos CNAB pagamentos, CNAB cobrança e extratos. Disponibilizar um novo canal de atendimento para os Cooperados também foi um dos focos, bem como ampliar as

parcerias atuais para prestação dos serviços de VAN e oferecer mais um benefício ao Cooperado, possibilitando a automação de seu processo de contas a pagar e contas a receber desde setembro de 2020, quando foi entregue.

Antecipação de processamentos e disponibilização de informações

A disponibilização dos arquivos de retorno quanto ao processamento CNAB em 30 minutos e antecipação em 1h no lançamento do crédito no extrato quanto às devoluções de DOC realizadas pelas demais Instituições financeiras foram melhorias de 2020 em todo Sistema Unicred.

Elas aconteceram para prover ao Cooperado um retorno com maior antecedência acerca das transações financeiras enviadas para processamento na instituição, e também para otimizar e antecipar as janelas de processamento dos arquivos, visando redução no tempo de disponibilização das informações. Foram implantadas em abril de 2020.

Contrato de manutenção dos ATMs Diebold

Foi firmado contrato sistêmico entre a Confederação e o fornecedor de ATMs Diebold, com condições que garantiram maior qualidade nos serviços prestados pelo parceiro em todo sistema Unicred. Ele possibilitou um atendimento diferenciado e prazos de atendimento estabelecidos.

A iniciativa visou estabelecer e garantir o cumprimento dos SLAs dos chamados registrados junto ao fornecedor, proporcionando maior tempo de operacionalidade do terminal (ATM). Desde sua entrega, em agosto de 2020, chamados foram atendidos dentro do SLA pelo parceiro, atendimentos foram mais ágeis e pontuais e o foram realizados gerenciamentos dos chamados abertos com o fornecedor a nível sistêmico.

Revisões de processos, automatizações e centralizações

Houve a prestação de serviços sistêmicos e automatizações de processos identificados através do mapeamento de processos e funcionalidades sistêmicas disponíveis para utilização em todo Sistema Unicred. A iniciativa teve como objetivo o ganho operacional em escala e automação de processos, bem como processos realizados de forma sistêmica e funcionalidades sistêmicas ativas. Com a melhoria, que ainda está em andamento, até o final de 2020 foram ativados 50 processos e funcionalidades a nível sistêmico.

PROCESSOS

Processo Sistêmico e Centralizado de Desligamento de Cooperado e Encerramento de conta

Foi estabelecido um processo único, padronizado e centralizado de encerramento de conta e desligamento de Cooperado de todo o Sistema Unicred, visando ganho operacional em escala, melhoria, padronização e otimização do processo. Foi implantado em 14 cooperativas em outubro 2020, com rollout em andamento em 2021.

Processo Sistêmico e Centralizado de Associação, Abertura de Conta ou Atualização Cadastral

Foi implantado também um processo único, padronizado e centralizado de associação, de abertura de conta ou de atualização cadastral em todo o Sistema Unicred, para se obter ganho operacional em escala e melhoria, padronizar e otimizar o processo. Entregue em junho de 2020, isso proporcionou a padronização

do modelo de entrada de Cooperados na instituição e a evolução em conjunto com todas as cooperativas.

Revisão de processos, automatizações e centralizações: Unicred Integração e Eleva

Foi a centralização, automatização, descentralização e revisão de processos e oportunidades de melhorias nas estruturas administrativas das cooperativas, na Unicred Integração RS e Eleva. O projeto foi demandado pelas cooperativas após verem o resultado nas cooperativas de SC/PR.

O intuito foi de reduzir a estrutura administrativa com atuação operacional duplicada no sistema, bem como as rotinas operacionais, direcionando as cooperativas para o negócio. Sua implantação foi de julho a dezembro de 2020.

Reestruturação da Unicred Central RJ/MT

O projeto consiste em mapeamento, diagnóstico e reestruturação de toda a Unicred RJ/MT, conforme diretrizes da UBR, para reduzir os serviços duplicados e otimizar a estrutura da Central, tornando-a mais atuante em Desenvolvimento de Negócios e Supervisão, e menos operacional. A iniciativa ainda está em andamento e a reestruturação sendo aplicada.

Reestruturação da Unicred Central Serra Mar

Assim como da Central RJ/MT, esse projeto prevê o mapeamento, diagnóstico e reestruturação de toda a Central Serra Mar, conforme diretriz da UBR. A mudança visa permitir que a cooperativa preste consultoria financeira ao Cooperado e tenha crescimento em negócios, otimizando e centralizando as rotinas operacionais. O projeto está em andamento e a reestruturação está sendo aplicada.

Assinatura Digital DocuSign

A melhoria consiste em uma ferramenta e fluxo para disponibilizar às cooperativas e aos Cooperados a possibilidade de assinaturas digitais em todo o Sistema Unicred. O projeto tem como objetivo dar mais conveniência ao associado, além de permitir que ele possa aderir a novos créditos, produtos e serviços sem ir até uma agência, em momento de pandemia. Desde sua implantação, em março de 2020, foram facilitadas 23.401 instâncias de solicitação.

POC de Processo Sistêmico para Financiamento com Parceiros

Foi criado um processo piloto para que as cooperativas possam financiar equipamentos e veículos com indicação de novos associados por determinados parceiros na Unicred Valor Capital. O projeto visa atender uma demanda comercial das cooperativas, para permitir que um parceiro possa indicar a Unicred para associação e financiamento de um equipamento ou veículo. A iniciativa ainda está em andamento.

Desenvolvimento de automatizações em RPA

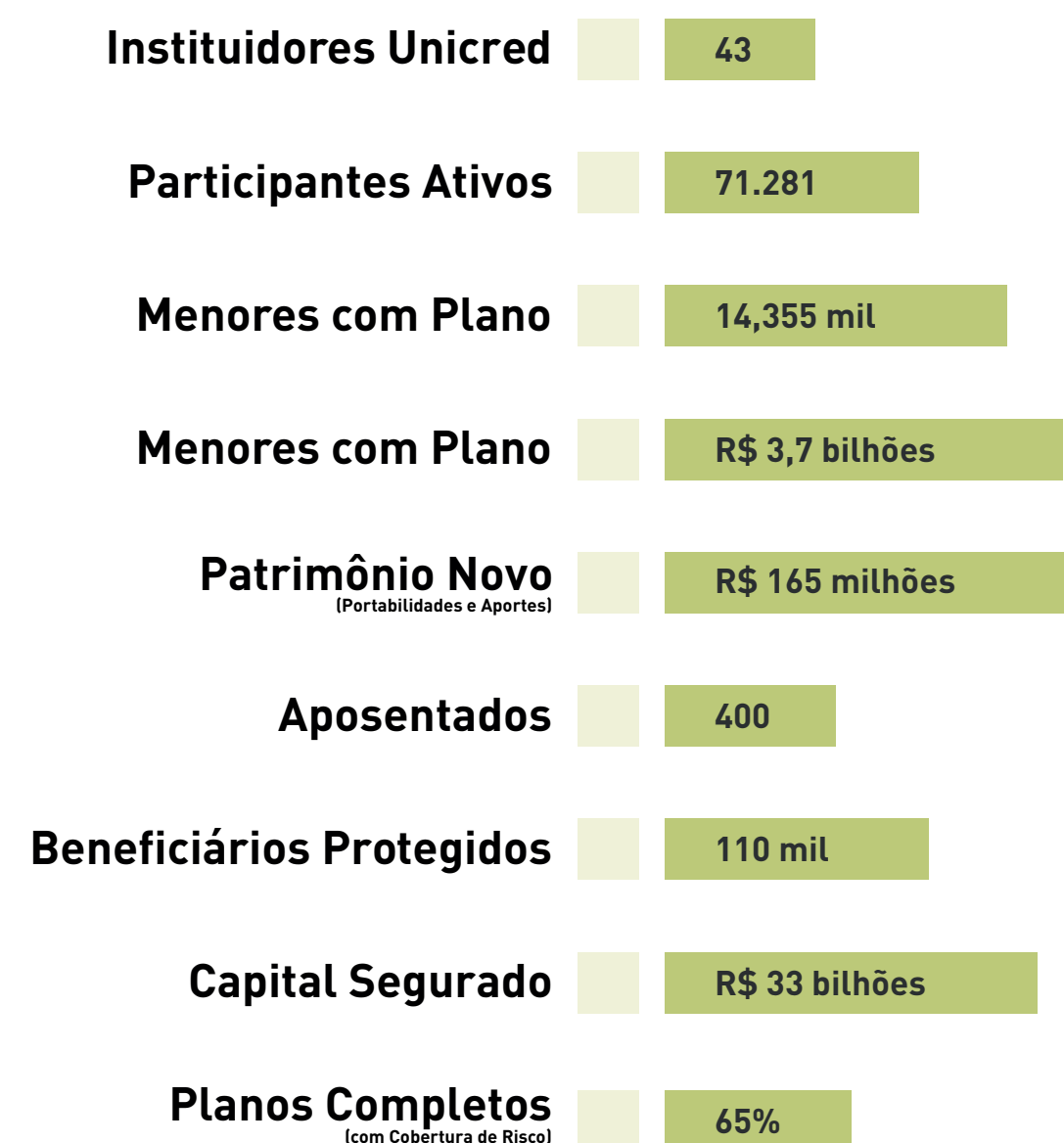
A iniciativa foi colocada em prática para eliminar atividades repetitivas nos processos, reduzindo desperdícios e custos, aumentando o valor agregado nos processos e tornando os robôs parte da força de trabalho da empresa, em todo Sistema Unicred. Desse forma, é possível um ganho operacional em escala e redirecionamento de trabalhos executados por pessoas em atividades de análise e tomada de decisão. Além disso, o projeto possibilita aumento de produtividade, redução de erros, padronização dos resultados e processo operacionalizado 24x7. Ele ainda está em andamento e em constante evolução, mas até fim de 2020 houve saving superior de 200 horas anuais de um analista.



Quanta Previdência

PRECAVER

Em 2020, vivemos desafios econômicos, sociais e políticos que foram ultrapassados e transformados em aprendizados e conquistas. O ano fechou com crescimento de 7% no número de Cooperados do Sistema Unicred com o Precaver, somando mais de 71 mil participantes no país. A evolução do patrimônio foi de 13%, em relação ao período anterior, ultrapassando as instabilidades financeiras e reafirmando o propósito do Plano em ser um grande aliado na construção de um amanhã melhor aos Cooperados e suas famílias.



CENTRAL	Número de Instituidores	Total Cooperados	Participantes	ICP Acumulado	% Planos Completos
UNICRED CENTRAL MULTIRREGIONAL	11	37637	12651	33,61%	66%
UNICRED CENTRAL RIO DE JANEIRO	5	28297	9411	33,26%	60%
UNICRED CENTRAL RIO GRANDE DO SUL	11	48840	17541	35,92%	67%
UNICRED CENTRAL SANTA CATARINA / PARANÁ	6	60155	31678	52,66%	61%
Total Geral		174928	71281	40,75%	64%

ADESÕES

Ao contratar a previdência privada da Unicred, os Cooperados demonstram que confiam seu planejamento de futuro à cooperativa e fortalecem o relacionamento junto ao Sistema.

7.739 NOVAS ADESÕES EM 2020, SENDO 26% DE MENORES DE 18 ANOS

ÍNDICE DE COOPERADOS COM PREVIDÊNCIA (ICP)

Cada vez mais Cooperados contratam a previdência da Unicred, comprovando a atratividade em relação ao Plano Precaver.

40,75% DOS COOPERADOS DA UNICRED TÊM PRECAVER

PATRIMÔNIO

A disseminação da cultura financeira e previdenciária coloca o Plano Precaver em posição de destaque, como o maior plano instituído do país.

PATRIMÔNIO: SÃO R\$ 3,7 BILHÕES, COM CRESCIMENTO DE 13%

PORTABILIDADES + APORTES DOS PARTICIPANTES

As portabilidades refletem os resultados das ações de consultoria previdenciária realizadas aos Cooperados da Unicred. Os aportes são contribuições extras que, além de incrementar a renda futura, aumentam o benefício fiscal para quem declara pelo modelo completo e deduz da base de cálculo do imposto de renda até 12% da renda bruta anual.

PATRIMÔNIO NOVO: R\$ 165 MILHÕES EM 2020

RENTABILIDADE DO PLANO

O ano de 2020 foi muito desafiador para a gestão dos investimentos. Iniciamos com otimismo e expectativa de retomada do crescimento econômico e logo em seguida o mundo foi fortemente acometido pela pandemia da Covid-19. Dentro dessa realidade, os perfis de investimento do Precaver se mantiveram resilientes e terminaram o ano com excelentes desempenhos frente aos principais indicadores. Empenhamos nossos esforços para alcançar a melhor relação risco/retorno, priorizando sempre a preservação de capital em momentos de maior incerteza, para entregar uma renda adequada ao participante.

PERÍODO	Perfil Renda Fixa	Perfil Quanta	Perfil Renda Variável
Ano 2020	3,85%	4,40%	3,02%
% CDI	138,99%	159,12%	109,07%

REVISÃO DE PLANOS

São ações de sensibilização junto ao participante, despertando o olhar para o seu planejamento financeiro e para o acompanhamento periódico do Plano, promovendo, dessa forma, a revisão das suas contribuições mensais e consequente adequação da renda futura às suas expectativas.

18.273 MIL REVISÕES DE CONTRIBUIÇÕES PREVIDENCIÁRIAS EM 2020

CONCESSÃO DE BENEFÍCIO

Além da grande importância no planejamento financeiro, o Precaver também protege a vida dos participantes e seus beneficiários. Em 2020, o Plano teve um total de 400 assistidos e seus respectivos beneficiários protegidos por meio do recebimento de renda.

400 APOSENTADOS EM 2020

APORTES COM PONTOS DO PROGRAMA PONTUE MAIS

O Pontue Mais é um programa de benefícios para Cooperados da Unicred. Quem possui o cartão de crédito da cooperativa pode trocar seus pontos por aportes no Plano de Previdência Precaver.

6.403 APORTES COM R\$ 3,5 MILHÕES PELO PONTUE MAIS EM 2020





Demonstrações Financeiras

BALANÇOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais)

CIRCULANTE		709.859.454,34	544.227.315,11
DISPONIBILIDADES	(NOTA 3)	7.053.474,91	2.509.410,41
INSTRUMENTOS FINANCEIROS	(NOTA 4)	689.297.374,15	538.233.187,06
OUTROS CRÉDITOS	(NOTA 5b)	7.668.587,74	3.143.068,56
OUTROS VALORES E BENS	(NOTA 7)	5.840.017,54	341.649,08
NÃO CIRCULANTE		46.668.004,02	28.168.135,65
OUTROS CRÉDITOS	(NOTA 5b)	2.140.438,42	907.611,10
IMOBILIZADO DE USO	(NOTA 9 a)	21.800.782,36	17.899.349,82
(-) Depreciações Acumuladas		(8.804.902,43)	(11.506.507,96)
INTANGÍVEL	(NOTA 9 b)	96.932.110,46	70.880.072,78
(-) Amortização Acumuladas		(65.400.424,79)	(50.012.390,09)
TOTAL DO ATIVO		756.527.458,36	572.395.450,76

CIRCULANTE		678.731.562,70	505.596.345,46
DEPÓSITOS	(NOTA 10)	-	13.124,82
INSTRUMENTOS FINANCEIROS		649.285.442,45	483.849.876,04
OUTRAS OBRIGAÇÕES	(NOTA 11)	16.476.783,95	15.015.339,10
Provisão Despesas com Pessoal		10.370.821,76	5.811.592,14
Provisão Pagamentos a Efetuar		2.598.514,54	906.413,36
NÃO CIRCULANTE		19.400.274,20	15.921.638,69
OUTRAS OBRIGAÇÕES	(NOTA 11)	19.400.274,20	15.921.638,69
Provisão para Contingências		19.400.274,20	15.921.638,69
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		58.395.621,46	50.877.466,61
CAPITAL SOCIAL	(NOTA 12)	47.307.594,36	37.307.594,33
RESERVAS DE LUCROS	(NOTA 12)	9.006.598,77	8.950.958,11
SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS	(NOTA 12)	2.081.428,33	4.618.914,17
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		756.527.458,36	572.395.450,76

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS OU PERDAS

Semestre findo em 31 de dezembro de 2020 e exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais)

Descrição das contas	2º Semestre 2020	31/12/2020	31/12/2019
	Total	Total	Total
INGRESSOS E RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	7.982.506,32	20.798.157,66	27.446.510,28
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	4.997.787,64	12.465.566,11	6.725.973,70
Títulos de Valores Mobiliários (NOTA 4)	2.984.718,68	8.332.591,55	20.720.536,58
DISPÊNDIOS E DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	(7.763.090,09)	(20.082.981,18)	(25.627.533,31)
Operações de Captação no Mercado (NOTA 8)	(7.763.090,09)	(20.082.981,18)	(25.627.533,31)
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	219.416,23	715.176,48	1.818.976,97
OUTROS INGRESSOS E DISPÊNDIOS OPERACIONAIS	(5.446.493,33)	(158.769,85)	(1.793.820,05)
Ingressos e Receitas de Prestação de Serviços (NOTA 11)	2.943.460,53	5.398.272,95	5.185.318,45
Dispêndios e Despesas de Pessoal e Honorários (NOTA 12)	(35.985.907,62)	(60.721.062,35)	(47.562.241,53)
Outros Dispêndios e Despesas Administrativas (NOTA 13)	(22.162.951,84)	(41.047.727,14)	(40.276.728,80)
Dispêndios e Despesas Tributárias	(39.447,92)	(101.399,50)	(79.934,33)
Outros Dispêndios Despesas Operacionais (NOTA 14)	(1.491.198,47)	(1.622.890,10)	(1.358.474,26)
Outros Ingressos e Receitas Operacionais (NOTA 15)	51.289.551,99	97.936.036,29	82.298.240,42
RESULTADO OPERACIONAL	(5.227.077,10)	556.406,63	25.156,92
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO	(5.227.077,10)	556.406,63	25.156,92
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	-	-	(16.038,09)
Provisão para Imposto de Renda	-	-	(7.855,39)
Provisão para Contribuição Social	-	-	(8.182,70)
RESULTADO ANTES DAS PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83
SOBRAS OU PERDAS DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83
SOBRAS OU PERDAS DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE

Semestre findo em 31 de dezembro de 2020 e exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais)

DESCRIÇÃO DAS CONTAS	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
SOBRAS/PERDAS LÍQUIDAS DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83
TOTAL DE OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES	-	-	-
RESULTADO ABRANGENTE DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Semestre findo em 31 de dezembro de 2020 e exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA PARA EXPANSÃO	RESERVA PARA CONTINGÊNCIAS	RESERVA ESTATUTÁRIAS	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
SALDOS NO INÍCIO DO PERÍODO EM 01/01/2019	37.307.594,33	4.052.990,00	1.915.992,35		1.430.490,90	3.467.477,21	2.765.693,83	50.940.238,62
DESTINAÇÃO RESULTADO EXERCÍCIO ANTERIOR								
AUMENTO DE RESERVA LEGAL CFE AGO								-
AUMENTO DE RESERVA DE EXPANSÃO CFE AGO			2.765.693,83				(2.765.693,83)	-
UTILIZAÇÃO DE RESERVA DE EXPANSÃO CFE AGO			(4.681.686,18)				4.681.686,18	-
SOBRAS/PERDAS DO PERÍODO							9.118,83	9.118,83
DESTINAÇÕES								
DESTINAÇÃO FATES - ASSOCIADOS							(71.890,84)	(71.890,84)
SALDOS NO FIM DO PERÍODO EM 31/12/2019	37.307.594,33	4.052.990,00	-	-	1.430.490,90	3.467.477,21	4.618.914,17	50.877.466,61

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA PARA EXPANSÃO	RESERVA PARA CONTINGÊNCIAS	RESERVA ESTATUTÁRIAS	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
SALDOS NO INÍCIO DO PERÍODO EM 01/01/2020	37.307.594,33	4.052.990,00	-	-	1.430.490,90	3.467.477,21	4.618.914,17	50.877.466,61
DESTINAÇÃO RESULTADO EXERCÍCIO ANTERIOR								
AUMENTO DE RESERVA DE EXPANSÃO CFE AGO			4.618.914,17				(4.618.914,17)	-
UTILIZAÇÃO DE RESERVA DE EXPANSÃO CFE AGO			(4.618.914,17)				1.608.482,69	(3.010.431,48)
SOBRAS/PERDAS DO PERÍODO							556.406,63	556.406,63





	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA PARA EXPANSÃO	RESERVA PARA CONTINGÊNCIAS	RESERVA ESTATUTÁRIAS	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
CAPITAL DE ASSOCIADOS								
INTEGRALIZAÇÃO DE CAPITAL	10.000.000,03							10.000.000,03
DESTINAÇÕES								
DESTINAÇÃO FATES - ASSOCIADOS							(27.820,33)	(27.820,33)
AUMENTO DE RESERVA LEGAL						55.640,66	(55.640,66)	-
SALDOS NO FIM DO PERÍODO EM 31/12/2020	47.307.594,36	4.052.990,00	-	-	1.430.490,90	3.523.117,87	2.081.428,33	58.395.621,46

	Capital Social	Reserva de capital	Reserva para Expansão	Reserva para Contingências	Reserva Estatutárias	Reserva Legal	Sobras Acumuladas	Total
SALDOS NO INÍCIO DO PERÍODO EM 01/07/2020	37.307.594,33	4.052.990,00	3.118.914,17		1.430.490,90	3.467.477,21	5.783.483,73	55.160.950,34
DESTINAÇÃO RESULTADO EXERCÍCIO ANTERIOR								
UTILIZAÇÃO DE RESERVA DE EXPANSÃO CFE AGO			(3.118.914,17)				1.608.482,69	(1.510.431,48)
SOBRAS/PERDAS DO PERÍODO							(5.227.077,10)	(5.227.077,10)
CAPITAL DE ASSOCIADOS								
INTEGRALIZAÇÃO DE CAPITAL	10.000.000,03							10.000.000,03
DESTINAÇÕES								
DESTINAÇÃO FATES - ASSOCIADOS							(27.820,33)	(27.820,33)
AUMENTO DE RESERVA LEGAL						55.640,66	(55.640,66)	-
SALDOS NO FIM DO PERÍODO EM 31/12/2020	47.307.594,36	4.052.990,00	-	-	1.430.490,90	3.523.117,87	2.081.428,33	58.395.621,46

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

Semestre findo em 31 de dezembro de 2020 e exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais)

Descrição das contas	2º Semestre 2020	31/12/2020	31/12/2019
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS SOBRA AJUSTADA DO SEMESTRE/ EXERCÍCIO	10.708.564,41	26.643.714,38	11.842.347,29
Sobra do semestre/ exercício	(5.227.077,10)	556.406,63	9.118,83
Provisão para passivos contingentes	2.352.993,83	3.478.635,51	(457.894,75)
Depreciações e amortizações	5.869.431,87	11.455.826,63	9.934.335,30
Baixas do imobilizado	274.453,79	338.530,42	133.323,41
{AUMENTO}/REDUÇÃO NOS ATIVOS	378.108.740,67	(162.320.902,05)	(97.522.166,19)
Instrumentos financeiros	385.127.138,75	(151.064.187,09)	(96.562.065,16)
Outros créditos e outros valores e bens	(7.018.398,08)	(11.256.714,96)	(960.101,03)
{AUMENTO}/REDUÇÃO NOS PASSIVOS	(370.669.978,65)	173.135.217,24	99.745.630,69
Aumento em depósitos	(376.232,36)	(13.124,82)	(181.671,18)

Descrição das contas	2º Semestre 2020	31/12/2020	31/12/2019
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
AUMENTO EM INSTRUMENTOS FINANCEIROS	(374.059.493,20)	165.435.566,41	99.364.399,60
AUMENTO EM OUTRAS OBRIGAÇÕES	3.765.746,91	7.712.775,65	562.902,27
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(15.847.376,96)	(29.061.398,10)	(9.487.453,96)
AUMENTO DE INVESTIMENTOS	-	-	150,66
AQUISIÇÕES DE IMOBILIZADO	(15.847.376,96)	(29.061.398,10)	(9.487.604,62)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	8.461.748,22	6.961.748,22	(71.890,84)
INTEGRALIZAÇÕES DE CAPITAL	10.000.000,03	10.000.000,03	
UTILIZAÇÃO DA RESERVA PARA EXPANSÃO	(1.510.431,48)	(3.010.431,48)	
FUNDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL (FATES) – ASSOCIADOS	(27.820,33)	(27.820,33)	(71.890,84)
AUMENTO/(REDUÇÃO) DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	3.322.935,67	4.544.064,50	2.283.002,49
DEMONSTRAÇÃO DA VARIAÇÃO DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO SEMESTRE/EXERCÍCIOS	3.730.539,24	2.509.410,41	226.407,92
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FIM DO SEMESTRE/EXERCÍCIOS	7.053.474,91	7.053.474,91	2.509.410,41
AUMENTO/(REDUÇÃO) DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	3.322.935,67	4.544.064,50	2.283.002,49

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Semestre findo em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 (em milhares de reais, exceto se de outra forma indicado).

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

A Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda. - Unicred do Brasil ("Unicred do Brasil" ou "Confederação"), foi constituída por Cooperativas Centrais e integrantes do Sistema Unicred em 10 de julho de 1994, conforme Assembleia Geral, e homologação pelo Banco Central do Brasil em 19 de outubro de 1994, conforme publicado no Diário Oficial da União de 24 de outubro de 1994. Tem sua constituição e funcionamento regulamentado pela Resolução CMN 4.434/2015 e Estatuto Social. Tem sede, administração e foro na cidade de São Paulo/SP, com área de atuação em todo território nacional. Seu objetivo é orientar, coordenar, organizar e executar as atividades das filiadas, nos casos em que o vulto dos empreendimentos transcender o âmbito de sua capacidade ou convivência de atuação das suas associadas.

a) Impactos do COVID 19 (Coronavírus)

A Unicred está atuando para evitar a propagação da doença Coronavírus (COVID-19) auxiliando e orientando as Centrais, filiadas, colaboradores e comunidades para que sigam as orientações do Ministério da Saúde. Como Sistema Cooperativo, estamos adotando alternativas para contribuir com a redução no contágio e ao mesmo tempo auxiliando no cumprimento da nossa missão, atendendo as necessidades das Unicreds.

Orientamos nossas Centrais e filiadas a analisar a necessidade de cada cooperado, tais como avaliação do vencimento de dívidas, renegociações, prorrogação de

parcelas de empréstimos vigentes, liberação de novos contratos de créditos, visando encontrar melhor alternativa para este período de redução da atividade econômica, além disso recomendamos que os cooperados façam uso dos meios eletrônicos de atendimento (caixas automáticos, internet banking, aplicativo, central de relacionamento) sem a necessidade de ida às agências, reduzindo a exposição, caso haja necessidade de atendimento presencial, estamos adotamos todos cuidados com higienização, segurança e horários diferenciados, para evitar o contágio.

Nosso administrativo está de home office desde o início da pandemia prestando auxílio as Centrais e cooperativas sempre que necessário com uso da tecnologia avançada.

O resumo da estrutura e gerenciamento dos riscos está descrito na nota 18.

NOTA 2 - APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras foram elaboradas de acordo com as normas regulamentares constantes do Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional – COSIF e estão sendo apresentadas em conformidade com a atual legislação societária e práticas contábeis, em observância aos Pronunciamentos Contábeis homologados pelo Banco Central do Brasil.

As demonstrações estão sendo elaboradas e apresentadas em conformidade com as Resolução CMN 4.818/20 onde regulamenta e consolida os critérios gerais para elaboração e divulgação de demonstrações financeiras e a Resolução BCB nº 2/2020, que estabeleceu diretrizes, incluindo divulgação da Demonstração do Resultado Abrangente, abertura dos saldos no Balanço Patrimonial de provisões, depreciações

e amortizações, alterações que não alteram o saldo total desta demonstração, relativos as contas de ativo e passivo.

A partir exercício de 2020 as demonstrações financeiras estão sendo apresentadas em Reais e não mais em milhares de reais.

As demonstrações financeiras, incluindo as notas explicativas, são de responsabilidade da Administração da Confederação e serão por ela aprovadas em 28 de agosto de 2021.

b) Descrição das principais práticas contábeis

As principais práticas contábeis aplicadas na preparação dessas demonstrações financeiras estão definidas abaixo.

b.1 Estimativas contábeis

“A preparação de demonstrações financeiras requer o uso de certas estimativas contábeis, críticas e também o exercício de julgamento por parte da Administração da Confederação no processo de aplicação das políticas contábeis. As demonstrações financeiras da Confederação incluem, portanto, estimativas referentes à seleção das vidas-úteis do ativo imobilizado, provisão para perdas nas operações de crédito, provisão para contingências e outras similares. Os resultados reais podem apresentar variações em relação às estimativas. A Administração da Confederação monitora e revisa as estimativas e suas premissas pelo menos semestralmente.

b.2 Caixa e equivalentes de caixa

Compreendem que caixa são dinheiro em caixa e depósitos bancários livres e equivalentes de caixa é centralização financeira.

b. 3 Aplicações interfinanceiras de liquidez, títulos e valores mobiliários e relações interfinanceiras – ativo

Classificados conforme a intenção da Administração da Confederação em mantê-los para negociação, sendo atualizados pelos rendimentos pactuados auferidos até a data do balanço, e ajustados aos respectivos valores de mercado. As aplicações em cotas de fundos, registradas como carteira própria são valorizadas diariamente, através do valor da cota, divulgada pelo administrador do fundo no site da CVM. O valor de mercado dos títulos públicos federais foi apurado com base na cotação obtida na Associação Brasileira de Entidades de Mercado Financeiro e de Capitais – ANBIMA, e as aplicações em letras financeiras são avaliadas com base nos spreads a cada emissão. Estes spreads são calculados com base nas taxas médias negociadas no dia, conforme aplicável.

b.4 Devedores por depósitos em garantia

Seja por determinação judicial ou espontaneidade da Administração da Confederação, foram depositados valores para suportar passivos contingentes constituídos.

b.5 Investimentos

Representados pelas participações societárias avaliadas ao custo de aquisição. Os investimentos são deduzidos, conforme o caso, de provisão para perdas.

b.6 Imobilizado e intangível

As imobilizações de uso são demonstradas pelo custo de aquisição deduzido da depreciação acumulada. As depreciações são calculadas pelo método linear, aplicando-se taxas que contemplem a estimativa de vida útil-econômica dos bens.

O Intangível é demonstrado pelo valor dos gastos em softwares, que são amortizados pelo método linear em função do prazo dos benefícios futuros esperados.

b.7 Redução ao valor recuperável de ativos não financeiros (“impairment”)

O “impairment” deverá ser reconhecido se o valor de contabilização de um ativo ou de sua unidade geradora de caixa exceder o seu valor recuperável. Essa avaliação é revista anualmente a fim de verificar eventuais indicativos de perda por “impairment”.

Após avaliação do teste de impairment no período corrente não existem indicativos para reconhecimento de perdas por “impairment”.

b.8 Relações interfinanceiras – passivo

“Representam o montante dos recursos das cooperativas centrais associadas centralizados pela Confederação, e incluem os encargos e variações monetárias contratadas até a data do balanço.”

b.9 Demais ativos e passivos circulantes e não circulantes

Os demais ativos são apresentados ao valor de custo ou de realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos e as variações monetárias auferidas não superando o valor de mercado. Os demais passivos são demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridas.

b.10 Provisões

As provisões são constituídas como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para saldar a obrigação no futuro. As provisões são registradas tendo como base a estimativa do risco envolvido.

b.11 Ativos e passivos contingentes

Os ativos contingentes não são reconhecidos, exceto quando da existência de evidências concretas que assegurem a sua realização. Os passivos contingentes são reconhecidos contabilmente pela Administração da Confederação quando, com base na opinião dos assessores jurídicos e outras análises das matérias, for considerado que há risco de perda de ações judicial ou administrativa, gerando uma possibilidade de saída de recursos no futuro para a liquidação dessas ações e, ainda, quando os montantes envolvidos possam ser mensurados com suficiente segurança. Esse é um julgamento subjetivo, sujeito às incertezas de uma previsão sobre eventos futuros, mas que leva em consideração o fundamento jurídico da causa, a viabilidade de produção de provas, a jurisprudência em questão, a possibilidade de recorrer às instâncias superiores e a experiência histórica. A Administração da Confederação revisa periodicamente a situação dos passivos contingentes, para fins de provisão ou divulgação.

b.12 Segregação do circulante e não circulante

Os valores realizáveis e exigíveis com prazos inferiores ao encerramento do próximo exercício social estão classificados no circulante, e os com prazos superiores, no não circulante.

b.13 Apuração do resultado

Os ingressos e dispêndios são reconhecidos pelo regime de competência do semestre.

b.14 Demonstração dos fluxos de caixa

A demonstração do fluxo de caixa foi elaborada de acordo com o CPC 03 emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis. Com o intuito de demonstrar maior transparência nas operações e uma melhor gestão dos recursos financeiros a Confederação optou pelo método indireto. Este método se baseia pelas sobras ou perdas do exercício que é ajustado pelos itens econômicos, (depreciação/amortização) e pelas variações nas contas patrimoniais.

b.15 Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda e a contribuição social são calculados sobre o lucro apurado em operações consideradas como atos não cooperativos, de acordo com a legislação tributária, e as alíquotas vigentes para o imposto de renda – 15%, acrescida de adicional de 10% quando for o caso, e para contribuição social – 15%. A sobra apurada em operações realizadas com associados é isenta de tributação.

b.19 Resultado recorrente e não recorrente

Resultado recorrente são aqueles que estão relacionados com as atividades ocorridas com frequência na Cooperativa seja no presente ou previstas que possam ocorrer no futuro, enquanto o resultado não recorrente são aqueles que decorrem de um evento extraordinário, imprevisível, pontual que não se repetirá no futuro.

Na avaliação da Administração, no período corrente não existem indicativos para reconhecimento de resultados não recorrente.

NOTA 3 - CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

As disponibilidades são classificadas como caixa e equivalentes de caixa para fins de apresentação da demonstração dos fluxos de caixa, quando atendido às determinações da Resolução CMN nº 3.604/2008.

	31/12/2020	31/12/2019
Disponibilidades	7.053.474,91	2.509.410,41
Caixa	6.977.405,68	2.229.346,00
Depósitos bancários	76.069,23	280.064,41
Total	7.053.474,91	2.509.410,41

NOTA 4 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

	31/12/2020	31/12/2019
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	389.987.911,07	251.580.140,32
Letras Financeiras do Tesouro	259.989.261,39	-
Letras do Tesouro Nacional (LTN)	-	221.578.767,28
Notas do Tesouro Nacional (NTN)	129.998.649,68	30.001.373,04
Títulos e Valores Mobiliários	271.776.088,16	286.647.406,68
Letras Financeiras do Tesouro - LFT	235.556.342,10	209.350.741,30
Letras Financeiras - Privado	9.503.615,01	9.236.240,58
Cotas de Fundos de Investimentos	26.716.131,05	68.060.424,80
Relações Interfinanceiras	27.533.374,92	5.640,06
Relações Interfinanceiras de liquidez	-	5.640,06
Creditos Vinculados ao Banco Central	27.533.374,92	-
Total	689.297.374,15	538.233.187,06

As Letras do Tesouro Nacional (LTN) e Notas do Tesouro Nacional (NTN) estão custodiadas no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) e são lastro de operações compromissadas, podendo ser negociados a qualquer momento.

As operações compromissadas (Selic Over) são ajustadas pela taxa de mercado contratadas em cada operação.

No exercício de 2020, as aplicações interfinanceiras de liquidez foram remuneradas à taxa média de 100% do CDI no montante de R\$ 12.465.566,11 (R\$ 6.725.973,70 em 2019).

As Letras Financeiras do Tesouro (LFT) estão custodiadas no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), tem seus vencimentos finais entre os períodos de 2020 a 2025, no entanto, sendo classificados na categoria “Mantidos até o vencimento”.

“As cotas de fundos de investimentos referem-se aos fundos, BB FI RF Crédito Privado Sistema Unicred e BB FICFI Curto Prazo Corporativo 600 MIL, administrados por uma instituição financeira de primeira linha.

De acordo com a Circular nº 3.068/01 do Bacen, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria títulos para negociação estão apresentados no ativo circulante, independentemente do prazo de vencimento.”

No exercício de 2020, foram registrados os rendimentos em resultado com títulos e valores mobiliários no montante de R\$ 8.332.591,55 (R\$ 20.720.536,58 em 2019).

NOTA 5 - OUTROS CRÉDITOS

DESCRIÇÃO	31/12/2020			31/12/2019		
	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	TOTAL	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	TOTAL
RENDAS A RECEBER	26.478,69	-	26.478,69	120.695,22	-	120.695,22
ADIANTAMENTOS SALARIAIS	294.400,60	-	294.400,60	34.378,99	-	34.378,99
ADIANTAMENTOS EFETUADOS	-	-	-	-	-	-
LICENÇA DE USO	-	-	-	-	-	-
SERASA	-	-	-	-	-	-
DEVEDORES POR DEPÓSITOS EM GARANTIAS	-	2.140.438,42	2.140.438,42	-	907.611,10	907.611,10
PAGAMENTOS A RESSARCIR	4.012.848,18	-	4.012.848,18	1.061.947,00	-	1.061.947,00
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECUPERAR	1.443.648,16	-	1.443.648,16	1.414.524,20	-	1.414.524,20
DEVEDORES DIVERSOS	1.891.212,11	-	1.891.212,11	511.523,15	-	511.523,15
TOTAL	7.668.587,74	2.140.438,42	9.809.026,16	3.143.068,56	907.611,10	4.050.679,66

NOTA 6 - IMOBILIZADO E INTANGÍVEL

Demonstrado pelo custo de aquisição ou construção, menos depreciação e amortização acumulada. As depreciações e amortizações são calculadas pelo método linear, com base em taxas determinadas pelo prazo de vida útil estimada dos bens, conforme demonstrados abaixo:

Os ativos imobilizados e intangíveis foram revistos para identificar perdas não recuperáveis ou alterações nas circunstâncias que indicassem que o valor contábil pudesse não ser recuperável. De acordo com o teste de impairment no exercício corrente não houve valores a registrar como perdas.

a. Imobilizados de Uso

DESCRIÇÃO	31/12/2020				31/12/2019
	TAXA ANUAL DE DEPRECIACÃO	CUSTO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	LÍQUIDO	LÍQUIDO
BENS MOVEIS	0%	6.719,55	-	6.719,55	925.081,35
INSTALAÇÕES	4%	6.521.636,70	(164.776,51)	6.356.860,19	6.380,96
BENFEITORIA EM IMOVEIS	10%	11.821,53	(11.821,53)	-	-
MOBILIARIOS	10%	1.242.930,95	(466.274,62)	776.656,33	660.476,07
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO	10%	-	-	-	41.504,69
EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA	10%	92.058,47	(6.306,61)	85.751,86	1.671,43
SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE DADOS	20%	12.454.427,84	(7.341.458,42)	5.112.969,42	4.757.727,36
OUTROS EQUIPAMENTOS	10%	1.471.187,32	(814.264,74)	656.922,58	-
TOTAL		21.800.782,36	(8.804.902,43)	12.995.879,93	6.392.841,86

Em consonância com a carta circular do Banco Central do Brasil nº 3.941/2019, no primeiro semestre de 2020 foi realizado alterações na numeração e descrição das contas do grupo do ativo imobilizado

b. Intangível

Nesta rubrica registram-se os softwares adquiridos depois da criação do grupo Ativos intangíveis pela carta circular do Banco Central do Brasil nº 3.357/2008. São registrados pelo custo de aquisição.

DESCRIÇÃO	TAXA ANUAL DE AMORTIZACÃO	CUSTO	AMORTIZACÃO ACUMULADA	30/06/2020	31/12/2019
				LÍQUIDO	LÍQUIDO
OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS	20%	96.932.110,46	(65.400.424,79)	31.531.685,67	20.867.682,69
TOTAL		96.932.110,46	(65.400.424,79)	31.531.685,67	20.867.682,69

Em consonância com a carta circular do Banco Central do Brasil nº 3.940/2019, no primeiro semestre de 2020 foi realizado alterações na numeração e descrição das contas do grupo do intangível.

NOTA 7 – DEPÓSITOS

DESCRIÇÃO	31/12/2020	31/12/2019
DEPÓSITOS À VISTA PJ	-	13.124,82
TOTAL	-	13.124,82

Trata-se de depósitos referente a saque pague.

NOTA 8 - RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS – PASSIVO

a. Composição do Saldo

DESCRIÇÃO	31/12/2020	31/12/2019
CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA	649.285.442,45	483.849.876,04
TOTAL	649.285.442,45	483.849.876,04

Refere-se aos depósitos das Cooperativas filiadas, sendo esses recursos próprios, conforme determina o artigo 24 da Resolução CMN 4.434/2015, e tem remuneração atrelada ao Certificado de Depósito Interfinanceiro (CDI). A composição da carteira é classificada na linha de banking, com rendimentos diários, podendo ser resgatada a curto prazo.

Em 2020, a Confederação remunerou esses depósitos no montante de R\$ 20.095.705,99 (R\$ 25.627.533,31 em 2019), que para efeito de apresentação da demonstração das sobras ou perdas, é classificado como “Dispêndios da intermediação interfinanceira”.

Os depósitos estão garantidos até o limite de R\$ 250 mil por CPF/CNPJ pelo FGCoop (Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito), fundo este constituído por todas as cooperativas de crédito brasileiras e bancos cooperativos integrantes do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC). O FGCoop tem por finalidade conforme seu estatuto:

I - Proteger depositantes e investidores das instituições associadas, respeitados os limites e condições estabelecidos no seu Regulamento;

II - Contribuir para a manutenção da estabilidade do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC);

III - Contribuir para prevenção de crise sistêmica no segmento cooperativista. O Estatuto e o Regulamento do fundo tiveram aprovação através da Resolução CMN 4.284/2013.

b. Concentração das relações interfinanceiras

DESCRIÇÃO	31/12/2020	%	31/12/2019	%
MAIOR DEPOSITANTE	248.559.904,20	38%	129.846.847,03	27%
DEMAIS DEPOSITANTES	400.725.538,25	62%	354.003.029,01	73%
TOTAL	649.285.442,45	100%	483.849.876,04	100%

NOTA 9 - OUTRAS OBRIGAÇÕES

DESCRIÇÃO	31/12/2020			31/12/2019		
	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	TOTAL	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	TOTAL
SOCIAIS E ESTATUTÁRIAS	350.356,81	-	350.356,81	351.036,48	-	351.036,48
FUNDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL	350.356,81	-	350.356,81	351.036,48	-	351.036,48
FISCAIS E PRIVIDENCIARIAS	3.161.316,54	-	3.161.316,54	1.834.118,34	-	1.834.118,34
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES FISCAIS A RECOLHER	459.248,91	-	459.248,91	269.516,28	-	269.516,28
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES PRIVIDENCIARIAS A RECOLHER	2.702.067,63	-	2.702.067,63	1.564.602,06	-	1.564.602,06
DIVERSAS	25.934.446,90	19.400.274,20	45.334.721,10	19.548.189,78	15.921.638,69	35.469.828,47
PROVISÃO PARA PAGAMENTOS A EFETUAR	2.598.514,54	-	2.598.514,54	906.413,36	-	906.413,36
PROVISÃO PARA DESPESAS COM PESSOAL	10.370.821,76	-	10.370.821,76	5.811.592,14	-	5.811.592,14
CREDORES DIVERSOS NO PAÍS	530.285,46	-	530.285,46	1.523.646,38	-	1.523.646,38
FORNECEDORES A PAGAR	3.060.834,57	-	3.060.834,57	2.189.982,83	-	2.189.982,83
INSTRUMENTO DE DÍVIDA ELEGÍVEL	9.373.990,57	-	9.373.990,57	9.116.555,07	-	9.116.555,07
PROVISÃO PARA PASSIVOS CONTINGENTES	-	19.400.274,20	19.400.274,20	-	15.921.638,69	15.921.638,69
TOTAL	29.446.120,25	19.400.274,20	48.846.394,45	21.733.344,60	15.921.638,69	37.654.983,29

O montante de Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) tem sua formação, classificação e utilização conforme Lei do Cooperativismo e normas do Bacen.

Os impostos e as contribuições apurados e recolhidos pela Confederação, bem como as respectivas declarações acessórias, os registros fiscais e societários, estão sujeitos a exames por parte das autoridades fiscais durante prazos prescricionais variados, conforme a legislação aplicável em cada circunstância, em geral cinco anos.

A Confederação possui provisões para contingências, refere-se as ações judiciais de natureza fiscal, relativas a PIS e COFINS, sobre o ato cooperativo (sistema operacional cooperativo), com depósito judicial. Consta ainda, provisão para passivo contingente para fazer frente a eventuais perdas com processos trabalhistas, sem depósito judicial. A Administração da Confederação, constituiu provisão para contingências em montantes considerados suficientes para fazer face à eventuais perdas que possam advir de desfechos desfavoráveis nas ações.

A provisão teve a seguinte movimentação no exercício:

DESCRIÇÃO	RISCOS	FISCAIS	CÍVEIS	TRABALHISTA	TOTAL
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2019	-	589.067,65	13.780.064,77	2.010.401,02	16.379.533,44
PROVISÕES/ATUALIZAÇÃO DURANTE O EXERCÍCIO	-	16.445,22	1.241.848,53	1.216.000,66	2.474.294,41
REVERSÃO DE PROVISÃO	-	(14.856,25)	(394.000,00)	(2.523.332,91)	(2.932.189,16)
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2020	-	590.656,62	14.928.069,66	402.912,41	15.921.638,69
PROVISÕES/ATUALIZAÇÃO DURANTE O EXERCÍCIO	-	8.287,25	2.541.000,22	929.348,04	3.478.635,51
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	-	598.943,87	17.469.069,88	1.332.260,45	19.400.274,20

A Unicred do Brasil é ré em quatro (seis em 2019) ações de natureza trabalhistas, no valor de R\$ 356.00,00 (R\$ 436.00,00 em 2019) e dezesseis em 2020 (vinte e quatro em 2019) ações de natureza cível, no valor de R\$ 4.673.906,76 (R\$ 1.070.000,00 em 2019). Essas ações são discutidas na esfera judicial, em 31 de dezembro de 2020. A Administração da Confederação decidiu com base na opinião de seu assessor jurídico, que indica perda possível, mas não provável, não registrar qualquer provisão para contingências em face desses assuntos.

NOTA 10 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Capital social

É representado pelas integralizações de capital social de quatro centrais no valor de R\$ 47.307.594,36 em 2020 e R\$ 37.307.594,33 em dezembro e 2019. De acordo com o Estatuto Social cada associada tem direito a um voto independentemente do número de suas cotas-partes.

Destinações estatutárias e legais

As sobras apuradas no fim do exercício, conforme Estatuto Social, têm a seguinte destinação:

10% para a reserva legal com a finalidade de reparar perdas eventuais futuras e a atender ao desenvolvimento das atividades da Cooperativa;

5% para o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), com a finalidade de prestar assistência e educação a seus associados, familiares e empregados, que podem ser executados mediante convênio com entidades especializadas, oficiais ou não. Atendendo à Carta Circular nº 3.224/06, o FATES é registrado como exigibilidade;

“Resultado do ato não cooperativo destinado ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES) atendendo a norma técnica e registrado como exigibilidade.”

DESCRIÇÃO	31/12/2020	31/12/2019
SOBRAS/PERDA LÍQUIDAS DO EXERCÍCIO	556.406,63	9.118,83
RESERVA LEGAL	(55.640,66)	-
REVERSÃO RESERVA EXPANSÃO	1.608.482,69	4.681.686,18
FATES - ATO COOPERATIVO	(27.820,33)	(71.890,84)
SOBRAS LÍQUIDAS A DISPOSIÇÃO DA AGO	2.081.428,33	4.618.914,17

As destinações acima demonstradas foram apropriadas às respectivas contas nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2020 e serão submetidas para revisão e aprovação da Assembleia Geral Ordinária (AGO).

NOTA 11 - INGRESSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
RENDAS DE SERVIÇOS PRIORITÁRIOS	53.307,10	53.307,10	-
RENDAS DE COMPENSAÇÃO	2.671.713,21	4.893.128,88	4.382.775,05
RENDAS COMISSÃO DE SEGUROS	211,49	467,66	169,01
RENDAS DE OUTROS SERVIÇOS	218.228,73	451.369,31	802.374,39
TOTAL	2.943.460,53	5.398.272,95	5.185.318,45

NOTA 12 - DISPÊNDIOS DE PESSOAL E HONORÁRIOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
DISPÊNDIOS DE HONORÁRIOS	(1.819.401,61)	(3.032.778,93)	(2.329.782,90)
DISPÊNDIOS DE PESSOAL BENEFÍCIOS	(4.880.155,69)	(8.242.461,90)	(6.683.754,86)
DISPÊNDIOS DE PESSOAL ENCARGO SOCIAL	(7.739.043,46)	(12.847.175,04)	(10.209.286,55)
DISPÊNDIOS DE PESSOAL PROVENTOS	(19.581.663,40)	(33.537.382,05)	(26.445.125,41)
DISPÊNDIOS DE PARTICIPAÇÃO NO RESULTADO	(1.682.945,80)	(2.632.898,43)	(1.716.041,59)
DISPÊNDIOS DE PESSOAL TREINAMENTO	(265.130,19)	(391.924,63)	(89.066,54)
DISPÊNDIOS DE REMUNERAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS	(17.567,47)	(36.441,37)	(89.183,68)
TOTAL	(35.985.907,62)	(60.721.062,35)	(47.562.241,53)

NOTA 13 - OUTROS DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
DISPÊNDIOS COM SERVIÇOS	(2.577.370,97)	(4.959.780,07)	(3.733.849,50)
DISPÊNDIOS COM ALUGUÉIS	(1.482.389,63)	(2.937.514,73)	(2.544.019,96)
DISPÊNDIOS COM COMUNICAÇÕES	(822.566,32)	(1.832.667,99)	(1.710.842,11)
DISPÊNDIOS COM PROCESSAMENTOS	(7.702.931,51)	(13.677.400,67)	(15.896.093,35)
DISPÊNDIOS COM PROPAGANDA E PUBLICIDADE	(1.198.561,28)	(1.451.235,22)	(1.058.143,17)
DISPÊNDIOS COM DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO	(5.869.431,87)	(11.455.826,63)	(9.934.335,30)
DISPÊNDIOS COM MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE BENS	(738.553,67)	(1.028.404,16)	(814.942,11)
DISPÊNDIOS COM VIAGENS E TRANSPORTES	(278.716,89)	(795.247,56)	(1.729.667,90)
DISPÊNDIOS COM SEGUROS	(234.419,71)	(374.846,56)	(239.486,03)
DISPÊNDIOS COM UNICRED CENTRAL	(25.629,39)	(25.629,39)	-
OUTROS DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS	(1.232.380,60)	(2.496.449,35)	(2.615.349,37)
TOTAL	(22.162.951,84)	(41.035.002,33)	(40.276.728,80)

NOTA 14 - OUTROS DISPÊNDIOS OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
OUTROS DISPÊNDIOS OPERACIONAIS	(7.888,14)	(29.159,84)	(415.809,29)
DESPESA COM PROVISÕES PASSIVAS	(1.250.000,00)	(1.314.964,40)	(872.487,19)
PREJUÍZO NA ALIENAÇÃO DE VALORES E BENS	(230.726,76)	(274.122,37)	(68.256,12)
PERDA DE CAPITAL	-	-	(1.815,00)
TOTAL	(1.488.614,90)	(1.618.246,61)	(1.358.367,60)

NOTA 15 - OUTROS INGRESSOS OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2020	31/12/2020	31/12/2019
OUTROS INGRESSOS OPERACIONAIS	127.894,68	127.894,68	1.758.331,35
RESSARCIMENTO DE DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS	51.118.085,28	97.654.785,70	79.005.938,62
OUTRAS RENDAS OPERACIONAIS	-	30.445,94	90.515,14
REVERSÃO OUTRAS PROVISÕES OPERACIONAIS	-	52.860,57	1.402.836,30
REVERSÕES DE PROVISÕES NÃO OPERACIONAL	1.905,06	8.149,83	40.619,01
LUCRO NA ALIENAÇÃO DE INVESTIMENTO	41.666,97	61.899,57	-
TOTAL	51.289.551,99	97.936.036,29	82.298.240,42

O montante relativo a taxas de contribuição são ressarcimentos das despesas da Confederação pelas Cooperativas filiadas. A Confederação possui uma relação de interdependências com as suas Cooperativas filiadas, visto que seu custo é reembolsado por elas .

NOTA 16 - SEGUROS CONTRATADOS

A Administração da Confederação adota a política de contratar seguros de diversas modalidades, cujas coberturas são consideradas suficientes pela Administração da Confederação e agentes seguradores para fazer face à ocorrência de sinistros. As premissas de risco adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo da auditoria das demonstrações financeiras, conseqüentemente, não foram auditadas pelos nossos auditores independentes.

NOTA 17 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os ativos e passivos financeiros estão demonstrados no balanço patrimonial por valores contábeis, os quais são iguais ou que se aproximam dos seus valores justos, conforme critérios mencionados nas correspondentes notas explicativas, com destaque para as disponibilidades, relações interfinanceiras, operações de crédito, depósitos à vista e a prazo.

Em atendimento a Resolução 4.749 e CPC 46, o Balanço anual não apresenta alterações que impactam no resultado financeiro da empresa.

Não foram realizadas operações com instrumentos financeiros derivativos nos exercícios.

NOTA 18 - PARTES RELACIONADAS

A Confederação tem como missão desenvolver e coordenar ações políticas e administrativas para implantação pelas Centrais do Sistema Unicred, visando à padronização dos processos, ganhos em escala, normatização e a defesa da marca Unicred, buscando tornar o sistema uno, sólido e integrado em nível nacional.

a. Cooperativas Centrais Associadas

Na relação das associadas com a Confederação existem direitos e deveres que necessitam ser observados. Dentre os direitos destacamos: propor ao Conselho de Administração ou à Assembleia Geral medidas de interesse geral ou da própria cooperada; votar e concorrer, nos termos dispostos no Estatuto e no Regimento Interno, aos cargos eletivos da Confederação; demitir-se da Confederação quando lhe convier; beneficiar-se dos serviços que a Confederação estiver habilitada a prestar e nas condições que forem estabelecidas nos respectivos regulamentos. Dentre os deveres destacamos: subscrever e realizar as cotas-partes do capital social na Confederação; satisfazer pontualmente seus compromissos financeiros com a Confederação; participar da constituição do Fundo Garantidor do Sistema Unicred (FG), dentre outros.

As operações com partes relacionadas são realizadas no contexto normal das atividades operacionais da Confederação e de suas atribuições estabelecidas em regulamentação específica e estão assim resumidas:

Os saldos das transações da Cooperativa Central com a Unicred do Brasil e suas Cooperativas singulares filiadas em 30 de junho de 2020 e de 2019 são os seguintes:

DESCRIÇÃO	31/12/2020	31/12/2019
ATIVO	-	5.640,06
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS (NOTA 4)	-	5.640,06
PASSIVO	658.659.433,02	429.966.431,11
CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA - COOPERATIVAS (NOTA 7)	649.285.442,45	483.849.876,04
INSTRUMENTO DE DÍVIDA ELEGÍVEL (NOTA 09)	9.373.990,57	9.116.555,07
RECEITAS	12.465.566,11	6.725.973,70
INGRESSOS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	12.465.566,11	6.725.973,70
RESSARCIMENTO DE DISPÊNDIO ADMINISTRATIVO (NOTA 14)	97.654.785,70	79.005.938,62
DESPESAS	(20.108.610,57)	(25.627.533,31)
DISPÊNDIO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	(20.082.981,18)	(25.627.533,31)
DISPÊNDIO COM UNICRED CENTRAL (NOTA 13)	25.629,39	-



TOTAL	(7.643.044,46)	(18.895.919,55)
-------	----------------	-----------------

Abaixo demonstramos a evolução da centralização financeira:

DESCRIÇÃO	DEPÓSITOS NO FG	CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRAS	TOTAL
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2019	133.700,66	384.351.775,78	384.351.775,78
RENDIMENTO GERADO E DEPÓSITOS EFETUADOS	2.457.603,83	5.892.193.478,66	5.892.193.478,66
RESGATES EFETUADOS PELAS CENTRAIS	(2.591.262,90)	(5.792.695.419,99)	(5.792.695.419,99)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	41,59	483.849.834,45	483.849.876,04
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2020	41,59	483.849.834,45	483.849.876,04
RENDIMENTO GERADO E DEPÓSITOS EFETUADOS	455.028,88	6.978.170.548,93	6.978.625.577,81
RESGATES EFETUADOS PELAS CENTRAIS	(455.027,73)	(6.812.734.983,67)	(6.813.190.011,40)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	42,74	649.285.399,71	649.285.442,45

b. Remuneração paga aos administradores

Na Assembleia Geral Ordinária, realizada anualmente, é estabelecido a remuneração para o Conselho de Administração e para o Conselho Fiscal. Para cada representação da Confederação, os ocupantes de cargos de Presidência e Vices recebem as cédulas de presença, sendo estabelecido o limite máximo de 10 (dez) cédulas de presença por mês para todos os ocupantes de cargos executivos. Nas substituições, o substituto poderá receber pelo substituído desde que dentro da média estipulada de 10 (dez) cédulas de presença mensais.

O caso que ultrapassar o limite de cédula deverá ser apresentado ao Conselho de Administração para deliberar o pagamento.

DESCRIÇÃO	ANO	QUANTIDADE	HONORÁRIOS
DIRETORIA E CONSELHO FISCAL E ADMINISTRAÇÃO	2020	17	(3.032.778,93)
DIRETORIA E CONSELHO FISCAL E ADMINISTRAÇÃO	2019	15	(2.329.782,90)

NOTA 19 - ÍNDICE DE BASILÉIA

As instituições financeiras estão obrigadas a manter um Patrimônio de Referência ("PR") compatível com os riscos das suas atividades, igual ou superior ao mínimo de 11% do Patrimônio de Referência Exigido ("PRE").

O patrimônio líquido da Cooperativa Central apresenta-se compatível com o grau de risco da estrutura dos ativos, com índices da Basileia de 37,94% em 31 de dezembro de 2020 e 42,37% em 31 de dezembro de 2019, conforme demonstrativo abaixo:

DESCRIÇÃO	31/12/2020	31/12/2019
RWACPAD (RISCOS DE CRÉDITO)	36.322.284,36	30.628.742,49
RWAMPAD (RISCOS DE MERCADO)	1.493.637,26	5.710.249,13
RWAOPAD (RISCO OPERACIONAL)	37.928.457,62	43.092.037,87
TOTAL ATIVOS PONDERADOS PELO RISCO (RWA)	75.744.379,24	79.431.029,49
PR MÍNIMO REQUERIDO PARA O RWA	21.729.878,39	6.354.482,36
MARGEM SOBRE O PR CONSIDERANDO A RBAN	21.372.468,30	25.316.147,85
PATRIMÔNIO DE REFERÊNCIA	28.738.733,90	33.656.405,95
ÍNDICE DE BASILÉIA	37,94%	42,37%

NOTA 20 - RESUMO DA ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Em cumprimento às normas do Banco Central do Brasil, esta instituição implantou estrutura de gerenciamento de risco compatível com a natureza e a complexidade dos seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas, cuja descrição é apresentada no relatório de Pilar 3 (Resolução BCB 54 de 16 de dezembro de 2020), e pode ser acessada através do endereço eletrônico: www.unicred.com.br. Seus detalhes se encontram no Regulamento de Gestão de Riscos do Sistema Unicred, disponível em portal corporativo.

De modo geral, esta estrutura fundamenta-se nos pilares regulamentares descritos na Resolução CMN nº 4.557/17, tendo a atribuição de identificar, mensurar, avaliar, mitigar, monitorar, controlar e reportar os riscos assumidos pela instituição, bem como a interação entre eles, mantendo-os adequados aos níveis desejados e descritos na sua Declaração de Apetite por Riscos e dando suporte na definição de estratégias e na tomada de decisão pela alta administração.

Para cada tipo de risco incorrido existem diretrizes específicas, mas que podem ser assim resumidas:

a. Risco operacional

Implantada em conformidade com a regulação vigente, tem por objetivo identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos associados a falhas, deficiências ou inadequações de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos

b. Risco de crédito

Essa estrutura tem por objetivo identificar, mensurar, controlar e mitigar os riscos de perdas associadas à contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação, conforme estabelecido pelo regulador.

c. Risco de liquidez

Implantada em cumprimento à regulação vigente, a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez tem por objetivo identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos associados à possibilidade de a instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras,

inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas; e à possibilidade de a instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

d. Risco de mercado

Essa estrutura tem por objetivo identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos associados a perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela instituição. Inclui o risco de taxas de juros, dos preços de ações, da variação cambial e dos preços de mercadorias (commodities) para os instrumentos detidos pela instituição.

e. Risco socioambiental

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.327/14, esta instituição possui estrutura de gerenciamento de risco socioambiental compatível com a natureza das suas operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e a dimensão da sua exposição a esse risco.

f. Gestão de continuidade de negócios

De forma geral, a gestão de continuidade de negócios se fundamenta nos princípios básicos para garantir a resposta adequada à recuperação e restauração dos processos mais críticos no caso de ocorrência de eventuais interrupções, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo regulador.

g. Gestão de capital

Elaborada com base na regulação vigente, tem por objetivo o processo contínuo de:

- I - Monitoramento e controle do capital mantido pela instituição;
- II - Avaliação da necessidade de capital para fazer face aos riscos a que a instituição está sujeita;
- III - Planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição.

A estrutura de gerenciamento de capital é apresentada no site da Unicred do Brasil e pode ser acessada através do endereço eletrônico: www.unicred.com.br. Seus detalhes se encontram no Regulamento de Gestão de Riscos do Sistema Unicred, disponível em portal corporativo.

h. Segurança da Informação

A estrutura de Segurança da Informação tem por objetivo assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações, assim como dos produtos e serviços da Unicred, visando garantir uma adequada operação do negócio frente aos riscos.

Possui estruturas de:

- I - Governança: definindo políticas, normativos e procedimentos internos, realizando a gestão de identidades, continuidade do negócio e a identificação de riscos de segurança da informação;
- II - Cybersecurity: atuando no monitoramento de ataques, resposta à incidentes, análise de vulnerabilidades, investigações e orientações às áreas de TI para prover sistemas, bancos de dados, infraestruturas, etc. com um nível de proteção adequado;
- III - Prevenção à Fraude: realizando o monitoramento de operações, análise de contestações, melhoria de processos e tecnologias para evitar situações de fraude interna ou externa.

Porto Alegre, 31 de dezembro de 2020.

Vladimir Andrade Duarte

Diretor Executivo

367.994.830-15

Luis Augusto Soares Schuler

Diretor de Tecnologia e Operações

776.735.900-00

Alexandre Orlandin

Contador

933.838.430-68

CRC RS-065690/0-4

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2020 mostrou-se desafiador para todos. Diante de uma pandemia, tivemos que nos adaptar e em meio às dificuldades e incertezas, sabemos e acreditamos fortemente no poder do cooperativismo. Por isso, unimos forças para apoiarmos uns aos outros e alcançamos resultados magníficos no campo econômico e social.

Desde o início do isolamento social, as equipes da Unicred do Brasil têm se dedicado essencialmente na busca por soluções viáveis e sustentáveis para nossas cooperativas, priorizando suporte de gestão de pessoas, tecnologia, negócios, produtos e compliance & riscos, para que os desafios fossem enfrentados.

Além de seguir determinações governamentais de prevenção e mitigação do avanço da pandemia, foram adotadas medidas importantes para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro do Sistema Unicred.

Visando atender seus objetivos sociais, a instituição proporciona maior ganho de escala, integrando e orientando as atividades, e facilitando a utilização recíproca

dos produtos e serviços do Sistema. As melhorias no trabalho coordenado com todas as cooperativas também merecem destaque neste período.

Fica evidente a força do cooperativismo em momentos de crise, onde o associativismo demonstra sua forma de se contrapor às necessidades de pessoas.

Estamos trabalhando forte para que o Sistema Unicred se estabeleça no meio que atua e no cenário nacional como um integrante nato de uma sociedade mais equilibrada e justa.

Desta forma, submetemos à apreciação de V.Sas. as demonstrações contábeis do exercício de 31/12/2020 da Unicred do Brasil, na forma da legislação em vigor.

Diretoria Unicred do Brasil

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos administradores e associados da Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda. - Unicred do Brasil

São Paulo/SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda. - Unicred do Brasil (“Confederação”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações de sobras ou perdas dos resultados abrangentes, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e

financeira da Confederação, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, de acordo com as práticas contábeis adotadas no país aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil - BACEN.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras internacionais, e nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Confederação, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

OUTRAS INFORMAÇÕES QUE ACOMPANHAM AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E O RELATÓRIO DO AUDITOR

A administração é responsável por essas outras informações que compreendem o relatório da mesma. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange esse relatório e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre ele.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o relatório da administração e, ao fazê-lo, considerar se ele está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria,

ou ainda, se aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do país, bem como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da Confederação continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com essa continuidade e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Confederação ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento dessas operações.

Os responsáveis pela governança da Confederação são aqueles que supervisionam o processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria

contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais da área, sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo do processo. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevantes nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos apropriados às circunstâncias, mas não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Confederação.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas dessas, bem como as contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, fundamentado nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam

levantar dúvida significativa sobre a capacidade de continuidade operacional da Confederação. Se concluirmos que há essa incerteza, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se tais divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Confederação a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se essas demonstrações representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

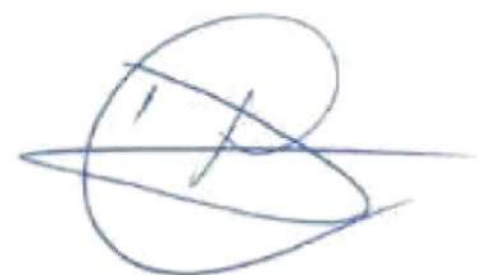
Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance e da época dos trabalhos de auditoria planejados e das constatações significativas da mesma, inclusive as deficiências significativas nos controles internos que eventualmente tenham sido identificadas durante nossos trabalhos.

São Paulo, 16 de março de 2021.

ERNST & YOUNG

Audidores Independentes S.S.

CRC – 2SP034519/0-6



Dario Ramos da Cunha

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda – Unicred do Brasil, por seus membros efetivos, abaixo assinados, reunido ordinariamente, e no uso de suas atribuições legais e estatutárias, examinou as Demonstrações Financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, compreendendo o Balanço Patrimonial, Demonstração de Sobras e Perdas, Notas Explicativas e demais documentos, demonstrações e outras informações pertinentes às operações realizadas pela Unicred do Brasil. Com base nos documentos examinados nas reuniões deste Conselho Fiscal durante o exercício social, nas análises levadas a efeito e nos esclarecimentos apresentados pelos administradores e colaboradores da Unicred do Brasil, e tendo em conta os relatórios e pareceres da auditoria externa, opinamos que os referidos documentos estão em condições de serem apreciados pela Assembleia Geral das Filiadas.

São Paulo, 16 de março de 2021.



Nilton Reis

Conselheiro efetivo



Carlos Antonio Alves Farah

Conselheiro efetivo



Deize de Zorzi Piccoli

Conselheiro efetivo

UNICRED 