



UNICRED 

Relatório Anual 2021

UNICRED DO BRASIL

Expediente

Coordenação Geral

Luana Marques - Marketing UBR

Simona Gracia - Marketing UBR

Layout e diagramação

Moon Graphic Design

Elaboração Textual

Adriana Oliveira da Silva

UNICRED DO BRASIL

RUA 18 DE NOVEMBRO, 314 - NAVEGANTES - PORTO ALEGRE/RS | CEP: 90240-040

RUA BELA CINTRA, 967, 8º ANDAR - CJTO 82 - CONSOLAÇÃO - SÃO PAULO/SP | CEP: 01415907

Índice

Navegue clicando na página desejada

04

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

06

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

09

O SISTEMA UNICRED

PRINCÍPIOS NORTEADORES	10
QUEM SOMOS	11
SOBRE A UNICRED DO BRASIL	12
ÁREA DE AÇÃO VISÃO MACRO POR ESTADO	13
CORPO DIRETIVO	14
UNICRED EM NÚMEROS	16
BALANÇO COMBINADO	20

21

PROJETOS DESTAQUE 2021

DIRETORIA EXECUTIVA	22
DIRETORIA DE RISCOS, CONTROLE E CONFORMIDADE	62
DIRETORIA DE PRODUTOS E TECNOLOGIA	76

141

QUANTA PREVIDÊNCIA

147

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	153
RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO	176
RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE	178
PARECER DO CONSELHO FISCAL	182

Mensagem da Presidência



DR. JOSÉ MARIA DE AZEVEDO
Presidente



DR. MÁRIO AUGUSTO
MOURA FLORES
Vice-Presidente



ACESSE E CONFIRA
A MENSAGEM DO
PRESIDENTE,
**DR. JOSÉ MARIA
DE AZEVEDO**

O sistema Unicred nasceu há 32 anos com o propósito de levar prosperidade à vida de todos os cooperados, num mundo sem perdedores. E, ao analisar nossos números, é possível perceber que estamos cumprindo muito bem a nossa missão, pois já somos o maior sistema de crédito cooperativista especializado na área da saúde do país.

Os números obtidos em 2021 reforçam isso, já que ainda vivendo em um cenário econômico instável, conseguimos nos dedicar aos nossos cooperados, alinhando inovação, crescimento sustentável, expansão e constantes novidades em nossos produtos e serviços, o que nos permitiu atingir o maior resultado de nossa história.

O sistema Unicred encerrou o exercício de 2021 com o inédito resultado de R\$ 425.114.585, um aumento de 69% em relação ao ano anterior, e R\$ 13 bilhões em carteira de crédito. Números que representam o compromisso de estar ao lado de nossos cooperados, buscando objetivos comuns e a prosperidade coletiva.

Há quatro anos iniciamos esta jornada e ao longo do caminho, foram muitos os desafios enfrentados, contudo, sempre superados graças à dedicação

exemplar, as boas condutas de governança de nossos dirigentes, ao afincamento de nossos colaboradores, ao apoio admirável de parceiros e, sobretudo, à confiança contínua e crescente de cada um de nossos cooperados.

Durante o período, sempre buscamos transformar desafios em soluções, com sinergia entre colaboradores e gestores, aliada à alta tecnologia e produtividade, tudo em prol da continuidade das excelentes relações com nossa família de cooperados.

Por isso, encerrar o ano com o melhor resultado da história do sistema Unicred, nos deixa muito satisfeitos, pois, além de nos consolidar no mercado, nos motiva a alcançarmos objetivos ainda maiores em 2022.

Temos imenso orgulho de perceber que, de forma sólida e contínua, a Unicred se multiplicou e continua em plena evolução. Estamos ampliando nossa área de atuação, o que é muito positivo, pois teremos a oportunidade de levar prosperidade a comunidades, coopera-

dos, colaboradores e parceiros de diversas regiões de nosso imenso país.

Agradecemos mais uma vez a confiança e o apoio de todos que nos acompanharam nesta jornada. Espero que apreciem o resultado do trabalho desenvolvido em 2021, que poderá ser conferido neste relatório.

SAUDAÇÕES COOPERATIVISTAS

Mensagem da Diretoria Executiva



VLADIMIR ANDRADE
Diretor Executivo



LUÍS AUGUSTO SCHÜLER
Diretor de Produtos e Tecnologia



ALEXANDRE E. SILVA
Diretor de Riscos,
Controles e Conformidades

Uma instituição com pouco mais de 30 anos, é uma entidade ainda jovem, que aprende muito e, constantemente, evolui a partir de suas experiências. Em 2021, vivemos períodos de instabilidade econômica, contudo, é na adversidade que ressaltamos ainda mais a nossa veia solidária e, com muita criatividade e comprometimento dos times da Unicred que atuam em nossas 34 singulares, conseguimos encerrar o ano com um resultado inédito: crescemos quase 70% e chegamos à marca de R\$ 19 bilhões de ativos totais. Essa evolução pode ser creditada a diversos fatores.

Nos aproximamos mais de nossos cooperados – que ainda sentem os impactos da pandemia – ampliamos a oferta de produtos e serviços, aprimoramos nossos canais de autoatendimento e, dessa forma, quase 90% das transações de nossos associados foram efetuadas em canais digitais. A concessão de crédito via canais de atendimento também foi 85% superior em comparação ao mesmo período do ano anterior.

Ao longo do ano, disponibilizamos novos produtos como a Letra de Crédito Imobiliário (LCI), Saldo Global de Investimento, Clube no APP, carteiras digitais para pagamentos via Samsung, Google e Apple Pay. Esses produtos são indispensáveis, mas ratificam nosso grande desafio: busca da harmonização da transição entre digital e físico, sempre promovendo uma experiência diferenciada.

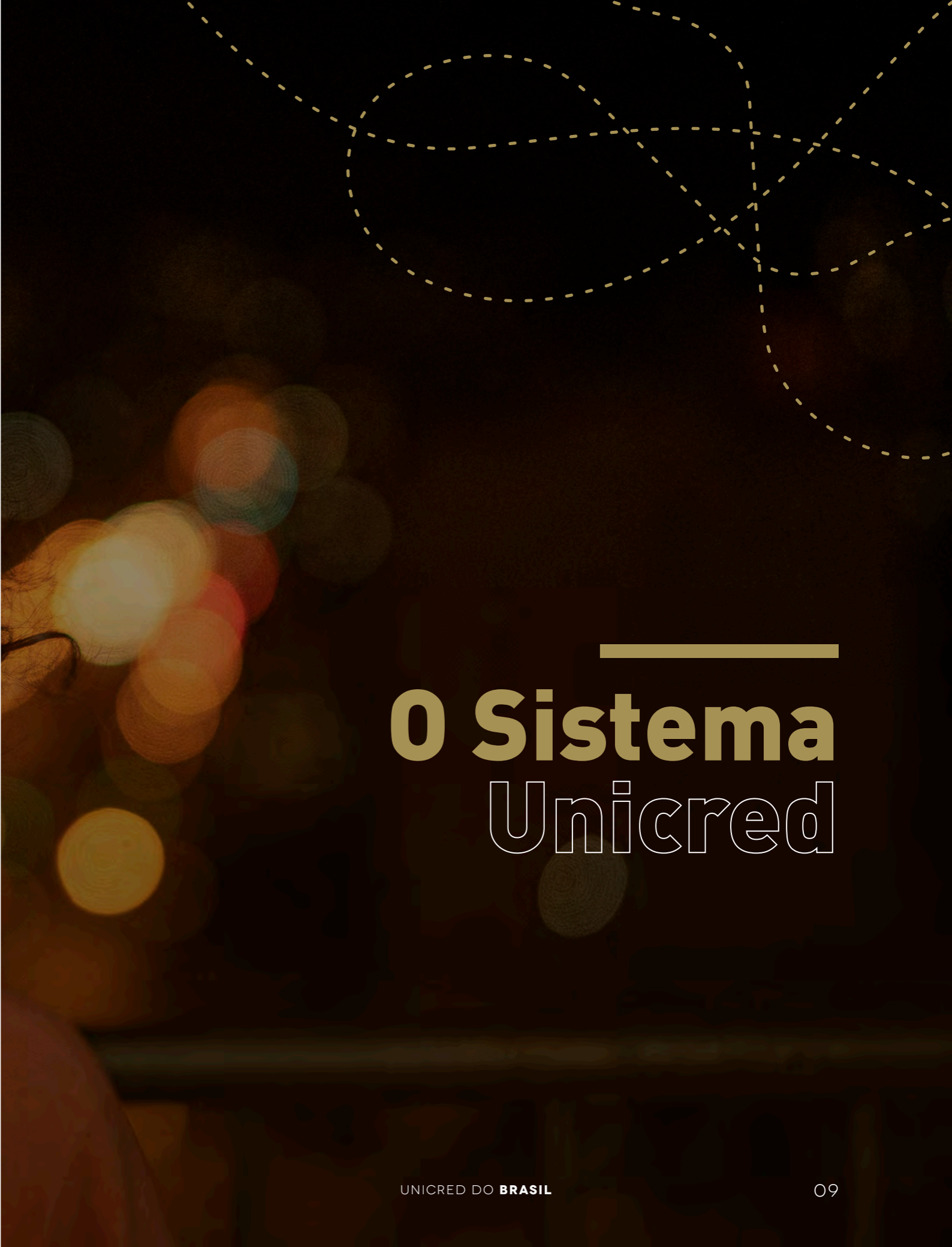
Em Outubro, outro feito significativo: os cartões Unicred Visa completaram um ano de lançamento, conquistando a marca de R\$ 1 bilhão em faturamento,

demonstrando a solidez e a confiança dos cooperados na tradicional bandeira – que, naquele momento, já contava com a adesão de 100 mil cartões.

Além do incremento tecnológico, o ano de 2021 foi marcado pela consolidação do plano de expansão das singulares que integram as nossas quatro centrais. As iniciativas de ampliação da área de atuação ganharam impulso e, dessa forma, já estamos presentes em 15 estados brasileiros. São novos territórios e novas oportunidades de levarmos prosperidade a um número maior de brasileiros.

Para nós, estes índices não representam apenas indicadores econômicos, mas refletem nossa dedicação ao crescimento sustentável, ao atendimento das necessidades de nossos cooperados e ao fortalecimento das regiões em que estamos inseridos, pois o resultado financeiro destas operações é devolvido aos cooperados por meio das sobras – foram mais de R\$ 395 milhões em 2021 – como, também, empregado no desenvolvimento da economia local.

Todas as conquistas do exercício, nos fazem acreditar que estamos no caminho certo e nos motivam a buscar resultados ainda melhores, para surpreender sempre nossos cooperados.



0 Sistema Unicred

Princípios Norteadores

MISSÃO

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

VISÃO

Ser a principal Instituição Financeira para o 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 33 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 admisão, 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.



1

CONFEDERAÇÃO



4

CENTRAIS



34

COOPERATIVAS



308

PONTOS DE ATENDIMENTO

Sobre a Unicred do Brasil

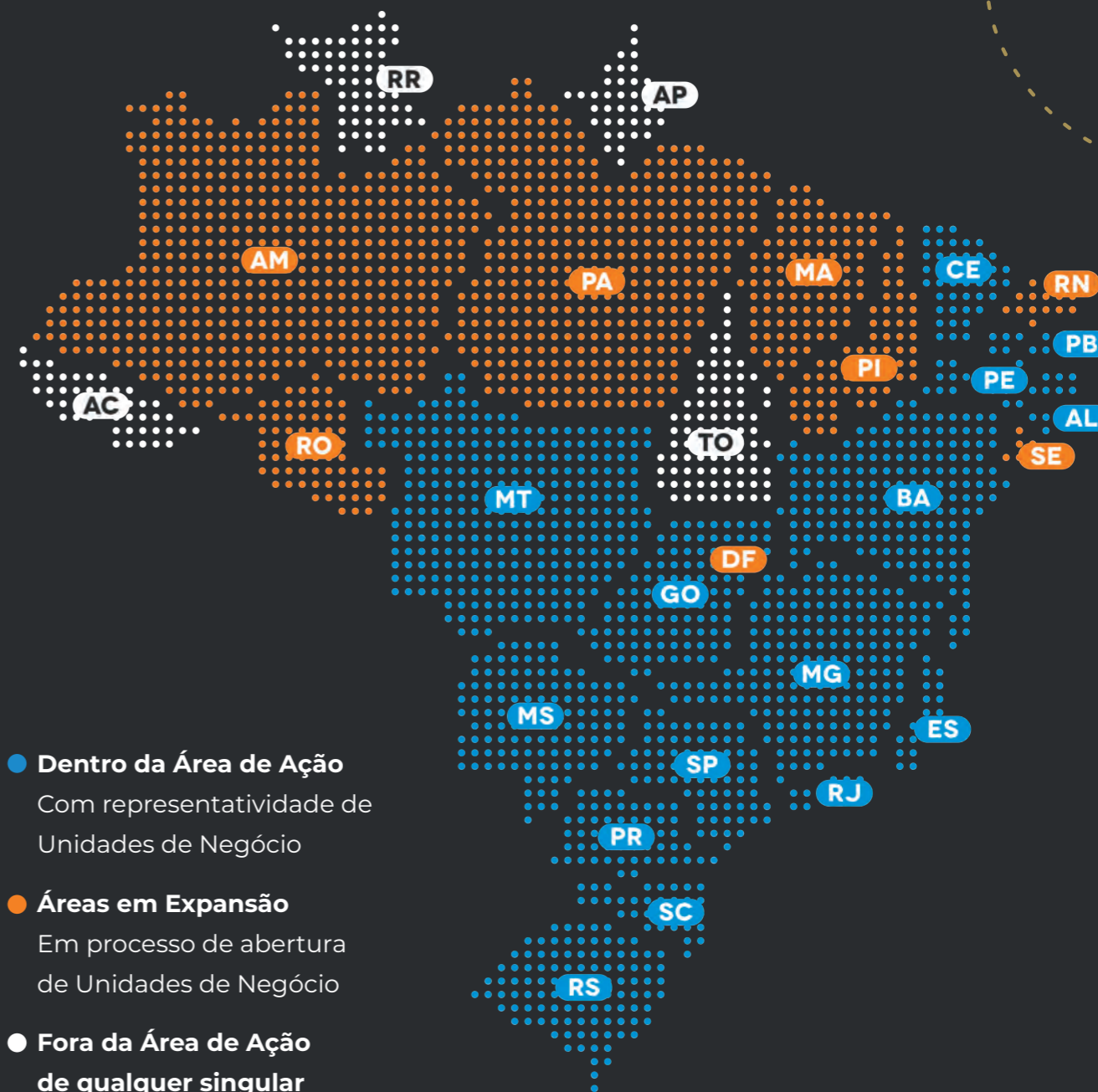
Hoje sob a presidência do Dr. José Maria de Azevedo, juntamente com o vice-presidente Dr. Mário Augusto Moura Flores, a Unicred do Brasil vem se consolidando como órgão máximo de representatividade do Sistema. Com sua expansão e sua solidificação, foi necessário ter um órgão que representasse os interesses 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 cooperativas Unicred.
- › Prestar Assessoria Técnica, por meio de diretrizes do Bacen para analisar a capacidade de risco de cada Unicred.
- › Representar política e institucionalmente o Sistema Unicred.

Área de ação visão macro por estado



Corpo Diretivo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidência



Presidente
Dr. José Maria de Azevedo



Vice-Presidente
Dr. Mário Augusto Moura Flores

Membros efetivos



Dr. Ronivaldo Fonseca Lemos
Central RJ/MT



Dr. Paulo Abreu Barcellos
Central RS



Dr. Gilson Gonçalves Cândido
Central Conexão



Dr. Fernando Salles Andrade
Central RJ/MT



Dr. Mauro Toledo Sirimarco
Central Multirregional



Dr. Remacio Fischer Junior
Central Conexão



Dr. Samir El Ammar
Central RS



Dr. Pedro Antunes Negrão
Central Multirregional

Membros suplentes

CONSELHO FISCAL

Membros efetivos

- › Carlos Antonio Alves Farah
- › Deize de Zorzi Piccoli
- › Nilton Reis

Membros suplentes

- › Flavio Cabreira Jobim
- › José Teodoro Valente Gonçalves
- › Marlon Geraldo Vargas



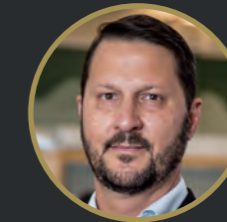
DIRETORIA EXECUTIVA



Diretor Executivo
Vladimir Andrade



Diretor de Produtos e Tecnologia
Luis Augusto Schüler

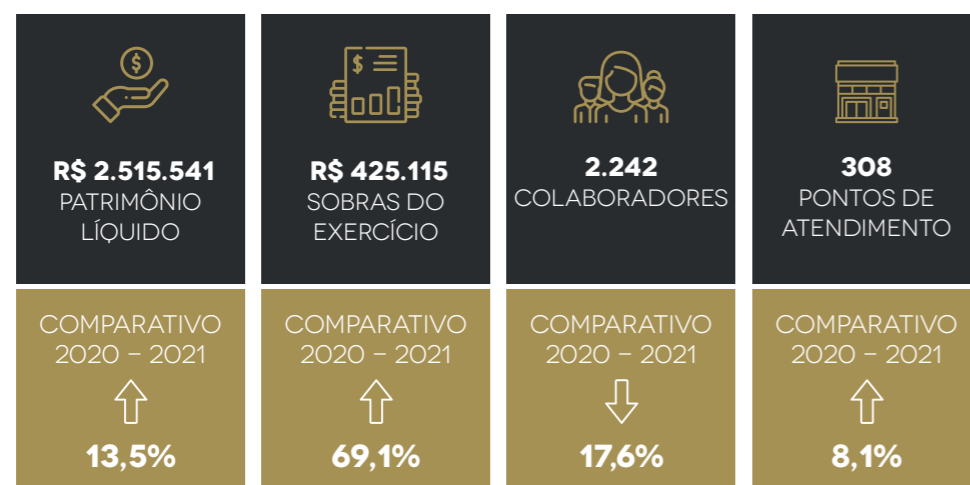


Diretor de Riscos, Controles e Conformidades
Alexandre E. Silva

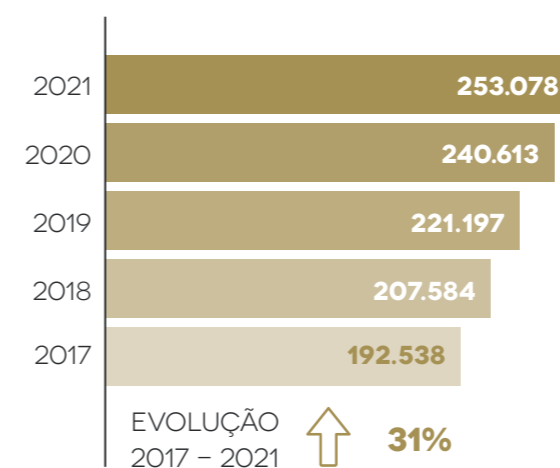
Em conformidade com o modelo de governança estabelecido pelo BACEN, a Unicred do Brasil conta com três diretores estatutários profissionais e independentes do Conselho de Administração.

Unicred em números

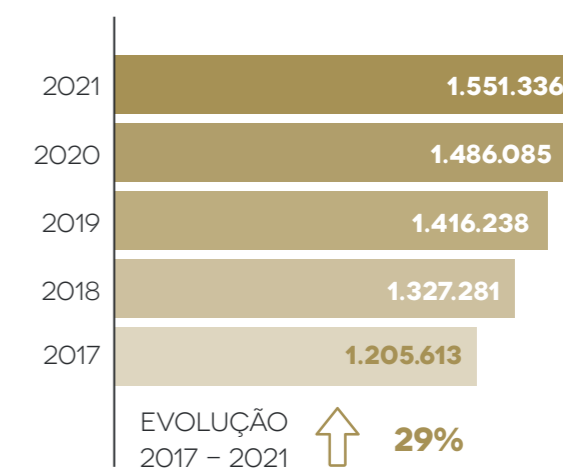
DESEMPENHO EM DEZEMBRO DE 2021 (EM R\$ MIL)



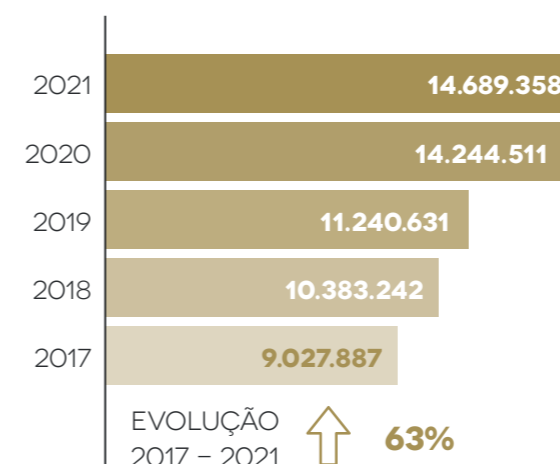
COOPERADOS



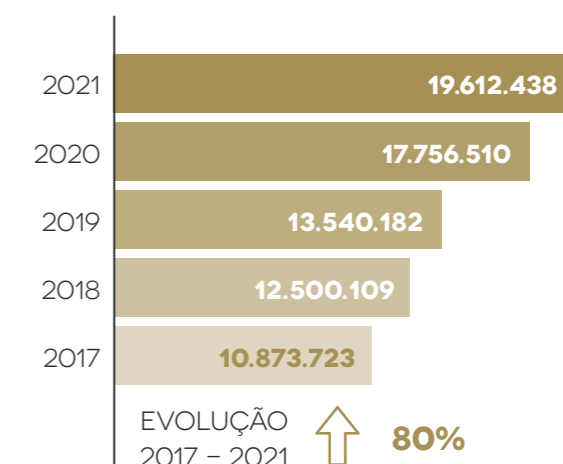
CAPITAL SOCIAL (EM R\$ MIL)



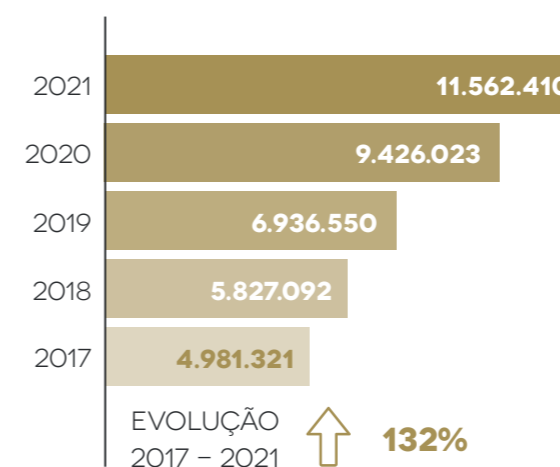
DEPÓSITOS TOTAIS (EM R\$ MIL)



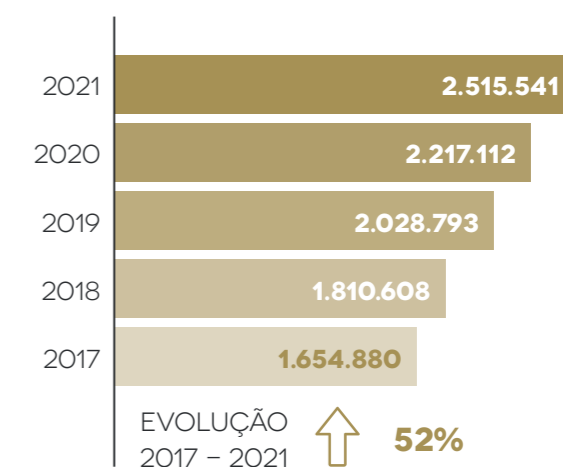
ATIVO TOTAL (EM R\$ MIL)



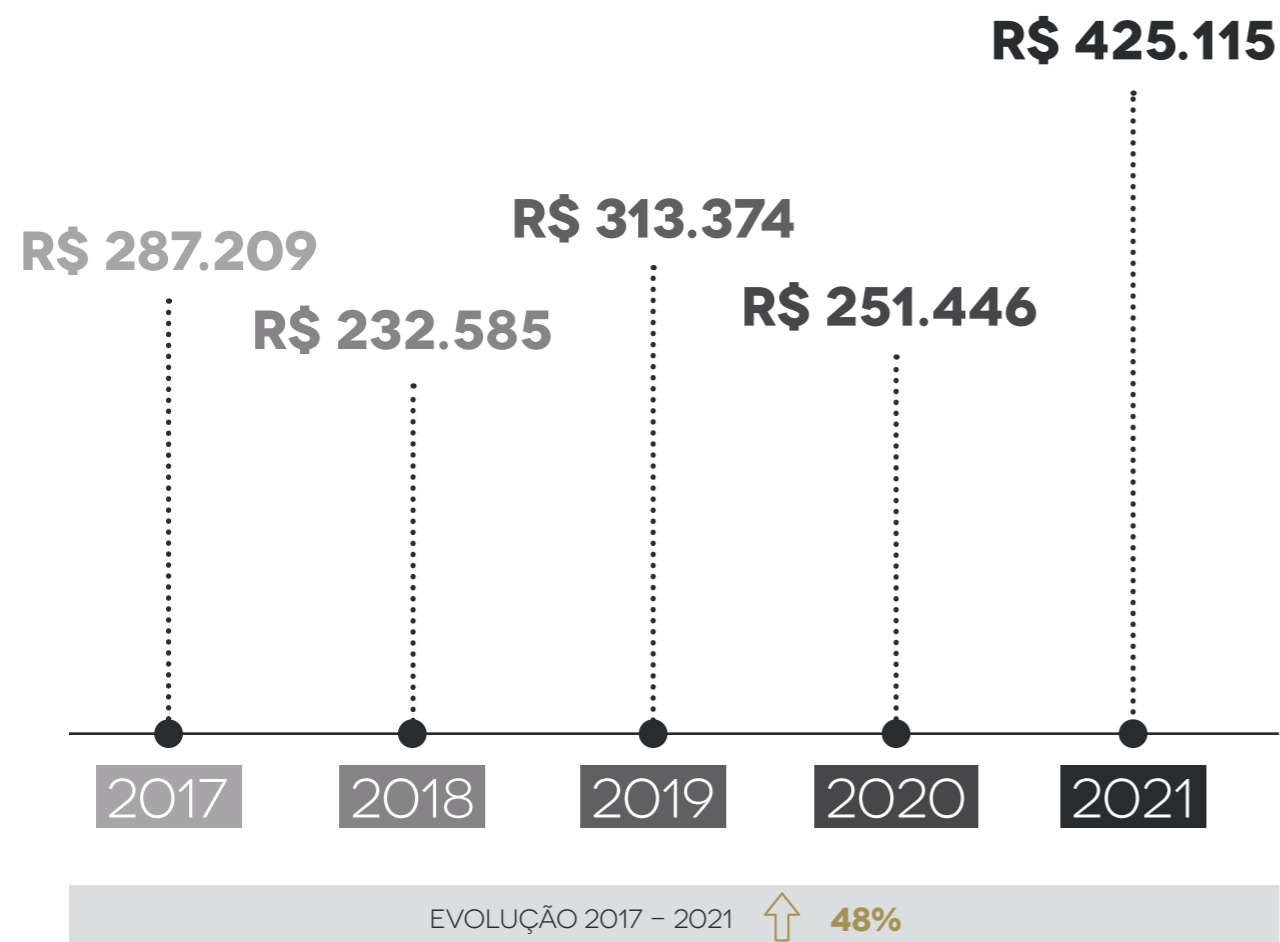
EMPRÉSTIMOS (EM R\$ MIL)



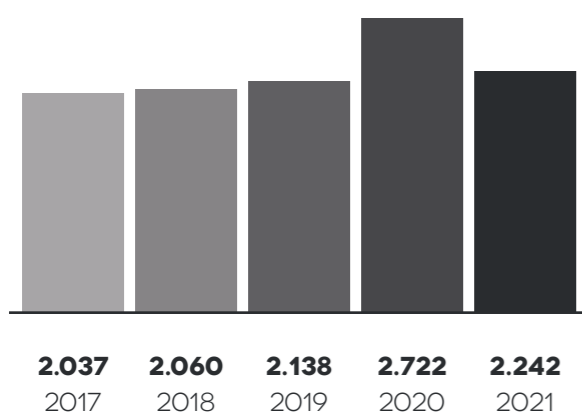
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM R\$ MIL)



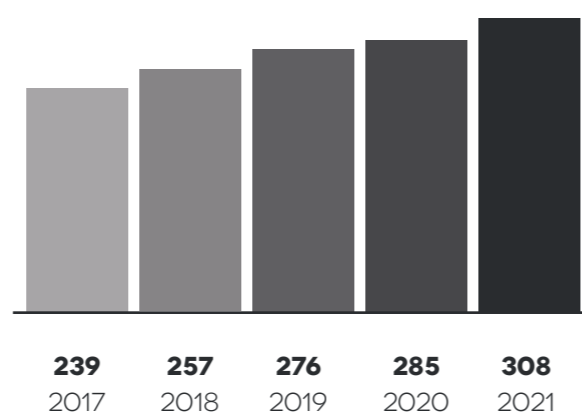
SOBRAS DO EXERCÍCIO (EM R\$ MIL)



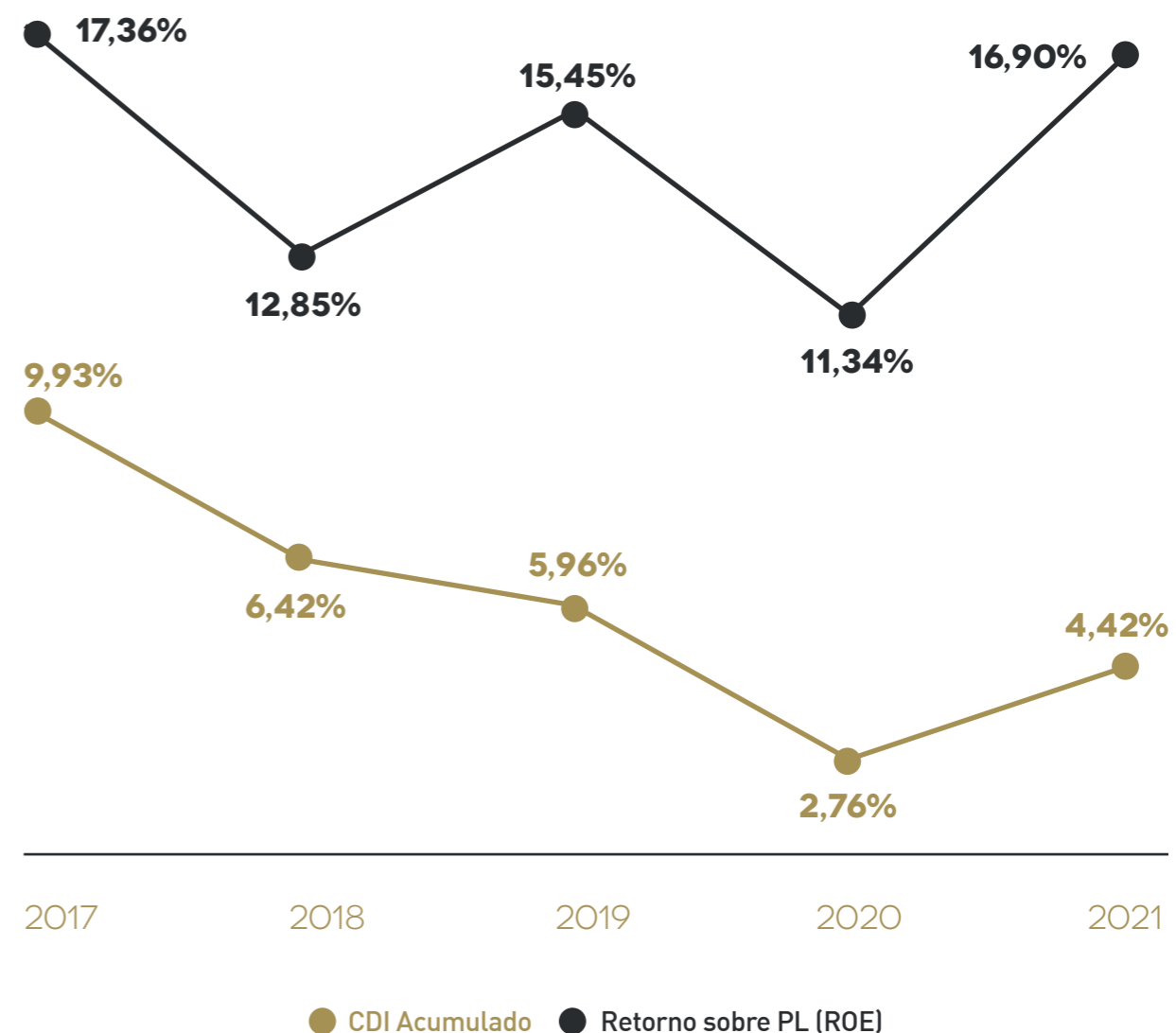
COLABORADORES



POSTOS DE ATENDIMENTO



RETORNO SOBRE O PL X CDI



Nos últimos 5 anos a rentabilidade média do PL foi de 14,76%. Proporcionando uma rentabilidade de 5,88% acima do CDI médio do período (5,90%) aos cooperados.

Balanco combinado

DATA BASE 2021 E 2020 EM MILHARES DE REAIS (EM MILHARES DE REAIS)

Ativo	2021	2020
CIRCULANTE E REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	19.482.022	17.481.819
Disponibilidades	95.215	68.852
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	693.556	847.346
Títulos e Valores Mobiliários e Inst. Finan. Der.	6.496.219	7.084.180
Relações interfinanceiras	97.973	57.285
Operações de crédito	11.255.350	9.085.066
Outros créditos	642.265	135.736
Outros valores e bens	201.442	203.354
IMOBILIZADO	232.638	274.691
Investimentos	419	47.275
Imobilizado de uso	177.027	162.625
Intangível	55.192	64.791
TOTAL DO ATIVO	19.714.659	17.756.510

Passivo	2021	2020
CIRCULANTE	17.171.966	15.417.401
Depósitos	14.690.236	14.248.865
Letras Imobiliarias e Hipoteca	1.496.302	123.522
Relações interfinanceiras	511.654	664.142
Relações Interdependências	4.606	622
Obrigações por Empréstimos e Repasses	26.868	84
Outras obrigações	442.300	380.165
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2.542.693	2.339.109
Capital social	1.552.221	1.580.304
Reservas de Capital	4.053	8.244
Reservas de Lucros	761.179	592.673
Sobras/Perdas Acumuladas	225.240	157.887
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	19.714.659	17.756.510



Projetos Destaque 2021

Diretoria Executiva

Assessoria de investimento

EXPANSÃO ÍMPAR

Para melhorar o serviço prestado para o segmento alta renda e ampliar os novos recursos de ticket médio elevado, apoiamos a expansão do projeto Ímpar, da Central Conexão.

O resultado foi o crescimento de mais de 240% no volume de cooperados no segmento até dezembro de 2021. O projeto terá continuidade em 2022.

REDESENHO DA ÁREA

Construímos um novo modelo de atuação da área de Assessoria de Investimentos UBR, para potencializar o modelo de atuação da área com ações comerciais ativas e segmentadas. Também foi desenhado o novo modelo de remuneração para

os colaboradores do comercial, para reter os talentos internos, aumentar a captação de recursos e reduzir a perda. Com atividades internas melhores definidas, espera-se aprimorar a experiência do cooperado. As ações comerciais começam em 2022.



ESCOLA DE NEGÓCIOS DA CENTRAL CONEXÃO

Participamos integralmente – desde o gerenciamento da pauta até o conteúdo – da Escola de Negócios da Central Conexão.

A iniciativa visa capacitar as equipes comerciais de Santa Catarina e do Paraná, prestando treinamento personalizado para os principais Gerentes de Relacionamento da região, que aprendem desde técnicas comerciais até produtos, por meio de exercícios práticos.



Duas turmas foram concluídas em 2021 e mais duas estão agendadas para 2022.

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA UNICRED.EDU

O programa foi desenvolvido pela Unicred Central Conexão, contou com a parceria da Assessoria de Investimentos UBR e tem módulos em parceria com: IBMEC, Hackmed, Sebrae, UBR e Quanta Previdência. O programa tem versões tanto para profissionais já formados, quanto para estudantes universitários, com temáticas distintas para as pessoas da área da saúde e demais áreas. A área de Assessoria de Investimentos ficou responsável por desenvolver o conteúdo e lecionar o Módulo Começando a Investir - Planejamento de curto, médio e longo prazo.

A iniciativa visa a oferecer conhecimento de qualidade sobre finanças para universitários e fazer com que esses alunos conheçam a Unicred.

DESENVOLVIMENTO DE NOVOS TREINAMENTOS PARA AS EQUIPES COMERCIAIS DA UNICRED

Para capacitar as equipes comerciais e ampliar a qualidade do atendimento dos colaboradores, no que se refere a investimentos, realizamos, ao longo de 2021, cerca de 35 treinamentos, com foco em comercial, produtos e operacional.

AS CAPACITAÇÕES

TIVERAM UM TOTAL DE:



130
HORAS



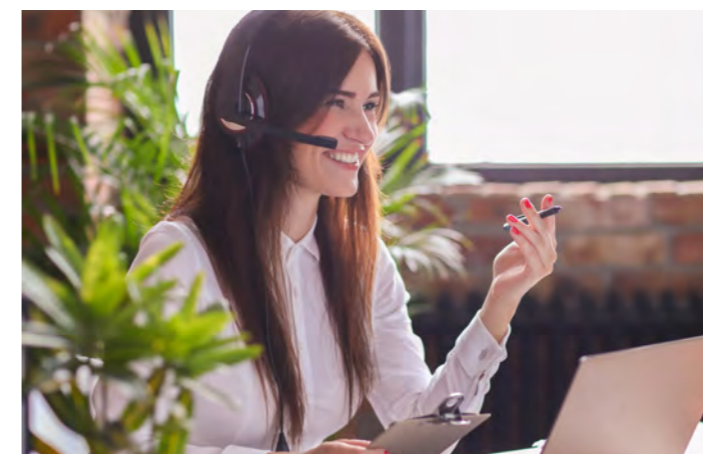
814
PARTICIPANTES



Operações cartões

ESTRUTURAÇÃO DO PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

Estruturamos e especializamos o time com a visão de agente de solução vertical do produto, para reduzir o atrito e melhorar a experiência das cooperativas.



A iniciativa promoveu a redução do prazo de atendimento de 13 dias úteis para dois dias úteis.

REDUÇÃO DOS CHAMADOS

Com a implementação de análise de causa raiz e endereçamento das ações houve a redução de:



A melhoria reduziu os impactos operacionais do produto e melhorou a experiência do cooperado e da cooperativa.

CONTROLE DA ESTEIRA PRODUTIVA DE CARTÕES

Para assegurar o processamento e envio do cartão foi implementado o controle da esteira produtiva do produto, o que gerou a otimização da entrega do cartão, sustentação do negócio para atingimento da meta junto à bandeira e redução de 26% no volume de chamados.

PAINEL FINANCEIRO

A falta de visibilidade dos custos e receitas do produto demandou a implementação do Painel de Receitas e Despesas, para que as cooperativas façam a gestão estratégica do cartão. Com esse suporte à gestão estratégica do produto, as cooperativas passaram a ter a visão de suas linhas de despesas e receitas e resultados individuais.

RESULTADO DAS INICIATIVAS:

- › Redução do prazo de atendimento de 13 dias (início de atendimento) para dois dias.
- › Direcionamento de 31 proposições de melhorias (30% já implementadas).
- › Redução de 32% no volume de chamados das cooperativas.
- › Implementação da esteira produtiva do cartão, assegurando o envio dos arquivos, processamento e embossing.
- › Implementação do Painel Financeiro para que as cooperativas monitorem suas receitas e despesas.

Desenvolvimento de negócios de cartões

EXPANSÃO DE BASE

Ao longo do ano foram promovidas ações de penetração do produto Unicred Visa para o sistema Unicred. As campanhas institucionais interna (Vira Visa) e externa (Vai de Visa) têm o objetivo de alcançar o volume orçado de cartões e aumentar a base de cooperados com cartão Unicred Visa.



Com a iniciativa, houve superação de 287% da quantidade de cartões orçados.

AUMENTO DA FATURA MÉDIA

Para tornar o cartão Unicred Visa produto adequado. As campanhas tinham como meta o crescimento de fatura média e fidelização do cooperado com o produto.

Com a iniciativa, houve superação de 173% da fatura média projetada para dezembro de 2021, tornando-a a maior fatura média dos cartões premium Visa.



CRESCIMENTO DE FATURAMENTO E ALCANCE DO DESAFIO VISA

No decorrer de 2021, foram realizadas campanhas internas e externas institucionais, ações estratégicas e reuniões do produto nas cooperativas, visando à realização de negócios.

As ações geraram aumento de rentabilidade das cooperativas e a superação em 162% do desafio da Visa em dezembro de 2021.

Concretizando-se no maior resultado de faturamento da história do sistema em cartões naquele mês.

Ouvidoria

ENTREGAS DO PRIMEIRO SEMESTRE

ATUALIZAÇÕES SITE

Foi efetivada a atualização das informações relativas à Ouvidoria nas páginas da Unicred.



ESCANEE O
QR CODE
E CONFIRA



WORKSHOP LEAN

Para melhorar a qualidade dos processos e garantir a melhor experiência de atendimento de Manifestações de Ouvidoria, foi realizado em conjunto com a Área de Processos, o Workshop Lean.

COMO RESULTADO:



As otimizações implementadas viabilizaram a entrega de um atendimento mais consultivo, resoluções mais rápidas e encerramentos mais assertivos.

INTEGRAÇÕES API

Integração dos canais de atendimento consumidor.gov e RDR (Bacen) à nossa plataforma de atendimento de Ouvidoria (OMD).



GESTÃO DE ACESSOS

Revisão e atualização do cadastro de todos os usuários das cooperativas e centrais na plataforma de atendimento de ouvidoria.

MELHORIAS DA PLATAFORMA DE GESTÃO E ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Revisão e atualização da estrutura de classificação das manifestações, a fim de tornar as classificações mais fidedignas ao motivo gerador da reclamação.

MAPEAMENTO DAS JORNADAS

Aderente a posicionamento mais consultivo, todas as manifestações são previamente analisadas antes do direcionamento às cooperativas. Assim, elevou-se a qualidade e a celeridade da análise pelos envolvidos na solução das manifestações. Para essa implementação, foi construído, em conjunto com a área de governança, fluxos de comunicação da Ouvidoria com as áreas da confederação.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Adotou-se a Escala de Likert como padrão para avaliação dos chamados. Como premissa, todas as soluções são comunicadas aos manifestantes através de contato telefônico, e, posteriormente, formalizadas por e-mail. Desta forma, buscamos aumentar o percentual de participação dos manifestantes com a pesquisa de satisfação.



EQUIPE DE ATENDIMENTO

Ampliação da equipe de atendimento com a contratação de dois colaboradores: um Analista de Ouvidoria e um Assistente de Ouvidoria.

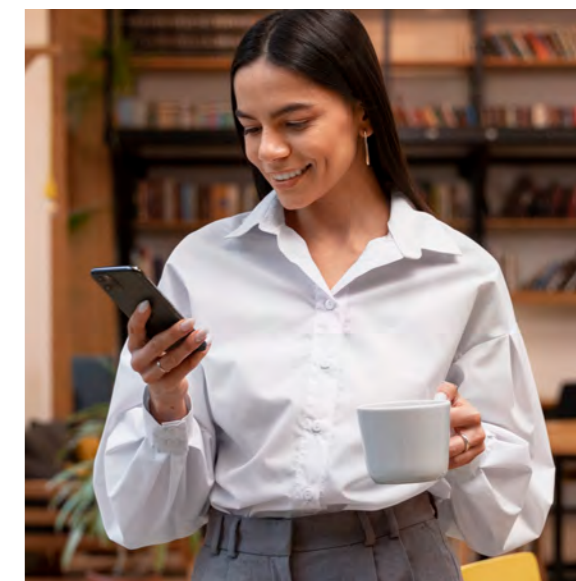
ENTREGAS DO SEGUNDO SEMESTRE

ATUALIZAÇÃO POLÍTICAS / NORMAS / MANUAL

Atualização da Política e Norma de Ouvidoria, bem como a criação de manual operacional contemplando descrição detalhada de todos os processos sob responsabilidade da Ouvidoria. (Resolução BACEN nº 4.860 de 23/10/2020). Atualização da Política de Relacionamento com os cooperados e usuários do sistema Unicred. (Resolução BACEN nº 4.539 de 24/11/2016).

CONFIGURAÇÕES URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) OUVIDORIA

Personalização das gravações do atendimento automático do 0800 940 0602, adequadas a datas específicas, como feriados nacionais ou bancários, orientando adequadamente os cooperados quanto ao horário de atendimento e outros canais disponíveis para atendimento ou registro de manifestações.



AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE COLETA DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO RDR BACEN

Junto à área de processos, foi automatizada (RPA | automatização robótica de processos) a coleta de informações acerca dos registros de manifestações feitas no

site do Banco Central (RDR | canal para registro de demandas do cidadão) que permitiu à Ouvidoria diminuir o tempo de resposta às manifestações neste canal.

FLUXOS DE COMUNICAÇÃO AUTOMATIZADOS COM ÁREAS DA UBR (SERVICE NOW)

Foram desenvolvidos novos fluxos da Ouvidoria junto a outras áreas de apoio a serviços de negócio, tal como Central de Relacionamento, Backoffice, Demandas Jurídicas e Operações.

CONSTRUÇÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL (PCO OUVIDORIA)

Orientação documentada dos procedimentos de contingência para atendimento de Ouvidoria a serem adotados para continuidade operacional, executado e validado em novembro de 2021, durante o incidente cibernético.

RELATÓRIO MENSAL

A partir do mês de outubro de 2021, adotamos a prática do envio mensal de todas as manifestações registradas para cada singular, assim como para as respectivas centrais.



REFORMULAÇÃO DAS ORIENTAÇÕES AO COOPERADO NO SITE

O site foi readequado para orientar o manifestante quanto aos requisitos para o encaminhamento de registros de Ouvidoria, orientando quanto à necessidade de um registro de reclamação anterior em canais de atendimento primários (Central de Relacionamento, SAC, Agências).



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DA OUVIDORIA (COOPERATIVAS)

Após a entrega do relatório de Ouvidoria do 1º semestre de 2021, foi realizada pesquisa de satisfação com as cooperativas, convidando a avaliar sua satisfação com o atendimento consultivo da área e com o novo formato do relatório semestral.



Produto e tecnologia cartões Visa



CARTEIRA DIGITAL SAMSUNG PAY E GOOGLE PAY

Ao longo de 2021, foram disponibilizadas as carteiras digitais Samsung Pay e Google Pay, para os cooperados acessarem via Mobile Phone.

As iniciativas facilitaram a forma de pagamento, melhorando a experiência do cooperado, além de aumentar o engajamento do uso do cartão e o faturamento.



DOWNGRADE E UPGRADE DE PRODUTO

Também em 2021, foi ofertada a possibilidade da cooperativa realizar upgrade e downgrade de produtos, o que tornou mais ágil a troca de produtos, fa-

cilitando o processo para a cooperativa e para o associado que necessitar trocar um produto por outro com mais vantagens.

PEDIDO MASSIFICADO DE CARTÕES

Com a possibilidade das cooperativas fazerem pedidos em lotes de cartões Visa, otimizamos os processos de venda.

Com a nova forma de atuação, geramos eficiência no processo de pedido, possibilitando a chegada mais rápida do produto nas mãos do associado.



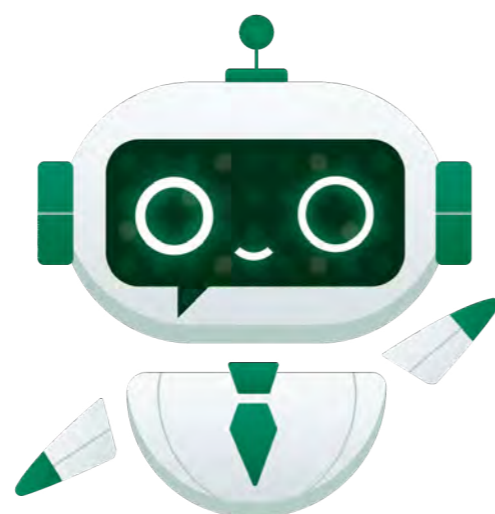
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Ao longo de 2021, foram realizadas melhorias na segurança do produto cartões, o que aprimorou a experiência e a usabilidade do dispositivo por parte do associado e trouxe ganhos financeiros, graças à redução de fraudes.



CHATBOT CARTÕES VISA

Para qualificar o atendimento do cooperado, além de trazer melhorias internas aos processos de atendimento, foi disponibilizado, em 2021, o canal de atendimento via ChatBot. Por meio dele, o associado pode acessar o atendimento virtual via aplicativo, consultar faturas, entre outros procedimento que geraram ganhos nos processos de atendimento.



LIMITE DIFERENCIADO PARA CARTÃO ADICIONAL

Ainda em 2021, foi proporcionado ao cooperado a possibilidade de definir um limite de gasto para seus cartões adicionais. A alternativa melhorou, assim, o gerenciamento do produto, resultando em satisfação e melhor experiência de uso do cooperado com seus cartões adicionais.

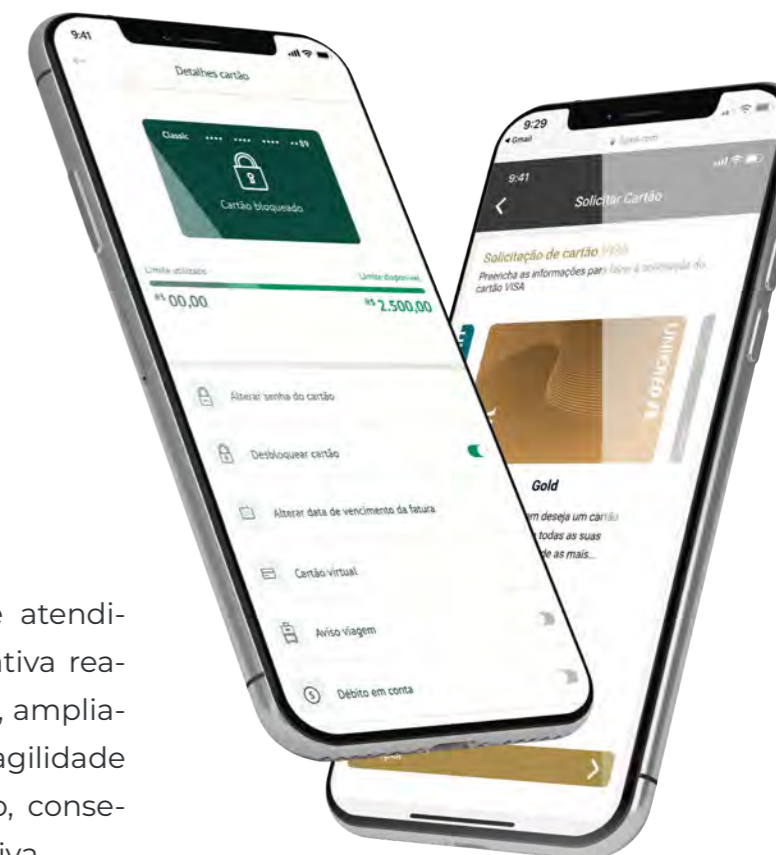


BLOQUEIOS DE SEGURANÇA

Com a melhoria dos itens de segurança, os associados podem, por meio do aplicativo ou via cooperativa, habilitar e desabilitar seus cartões para transações como compras online, contactless, saques, carteiras digitais e compras internacionais.

SOLICITAÇÃO DE CARTÃO VIA PLATAFORMA ÓRBITA

Disponibilizamos através do canal de atendimento Órbita, a possibilidade da cooperativa realizar o pedido do cartão Visa. Dessa forma, ampliamos os canais de venda, oferecemos mais agilidade no recebimento do produto, qualificando, consequentemente, o atendimento da cooperativa.



CARTÃO CONTA UNIVERSITÁRIA

Em 2021, começamos a ofertar para as cooperativas, o cartão Conta Universitária. O produto foi desenvolvido para incrementar a conta universitária, disponibilizando também esse meio de pagamento via cartão.

CARTÃO DE DÉBITO PARA CONTA SALÁRIO

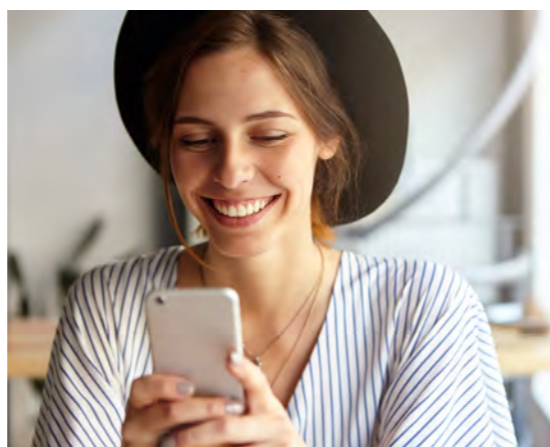
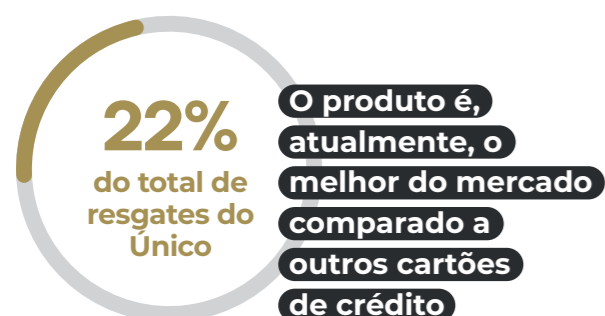
Disponibilizado o cartão de Débito para atender às necessidades das contas da modalidade Conta Salário.

Loyalty

CASHBACK

No início de 2021, foi disponibilizada aos cooperados da Unicred a opção de troca de pontos do programa Único por cashback na conta corrente, agregando mais valor ao programa.

A TROCA DE PONTOS POR CASHBACK JÁ REPRESENTA:



PROJETO CAMPANHA SEGURO DE VIDA + ÚNICO

Idealizamos uma campanha piloto na Central Conexão que vai bonificar com pontos no Único, o cooperado que adquirir o Seguro de Vida MAG, no período de janeiro a março de 2022. A campanha é direcionada a cooperados da Central Conexão com cartão Unicred Visa ativo e será um benefício para o associado que utiliza o Programa de Recompensas. Com a iniciativa, pretendemos fomentar a aquisição do seguro de vida MAG, visando aos benefícios disponíveis no Único.

A promoção está em andamento e os resultados serão analisados ao final da campanha.



FORMALIZAÇÃO DE CONVÊNIOS PRÓPRIOS

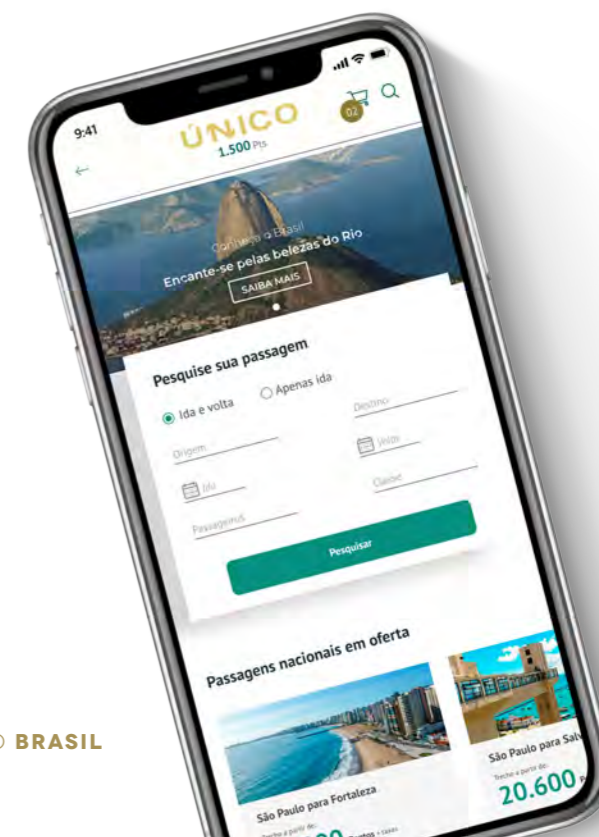
Em 2021, foram formalizados convênios próprios – internalização das companhias aéreas – LATAM, SMILES e TUDO AZUL – com negociação total feita pela UBR, assim como a gestão da parceria.

A NEGOCIAÇÃO PROMOVEU:



RESGATE DE PASSAGENS NO APLICATIVO ÚNICO

A partir de outubro de 2021 passamos a disponibilizar para todos os cooperados, o resgate de passagens diretamente no aplicativo Único. Dessa forma, o cooperado tem mais opções de resgate com preço mais atrativo, além da redução de custos para as cooperativas, uma vez que o modelo permite maior negociação de valores.



Gestão de Pessoas

CULTURA UBR

A partir do diagnóstico realizado em 2020, construímos o mapa da Cultura desejada. Juntos, identificamos os imperativos do negócio, conferimos os atributos culturais e desenhamos a aspiração da UBR. Com isso, iniciamos a construção de um ambiente de trabalho onde todos os colaboradores da confederação estejam cada dia mais alinhados, utilizando a tecnologia para dar escala, segurança, qualidade, agilidade e eficiência às nossas entregas para o sistema Unicred.

Durante esse processo, destacamos que a Cultura é coletivamente aprendida e transmitida pelos membros da organização, mas o exemplo das lideranças tem um efeito direto no seu reconhecimento, pois influenciam o engajamento dos colaboradores através de seus comportamentos e ações.

Assim, para fortalecer, renovar e moldar o nosso dia a dia, conduzimos ao longo de 2021, alguns projetos estratégicos, com iniciativas de desenvolvimento e ações de comunicação e envolvimento para que possamos atuar como um time único e voltado para os atributos: qualidade com agilidade e autonomia com sinergia.

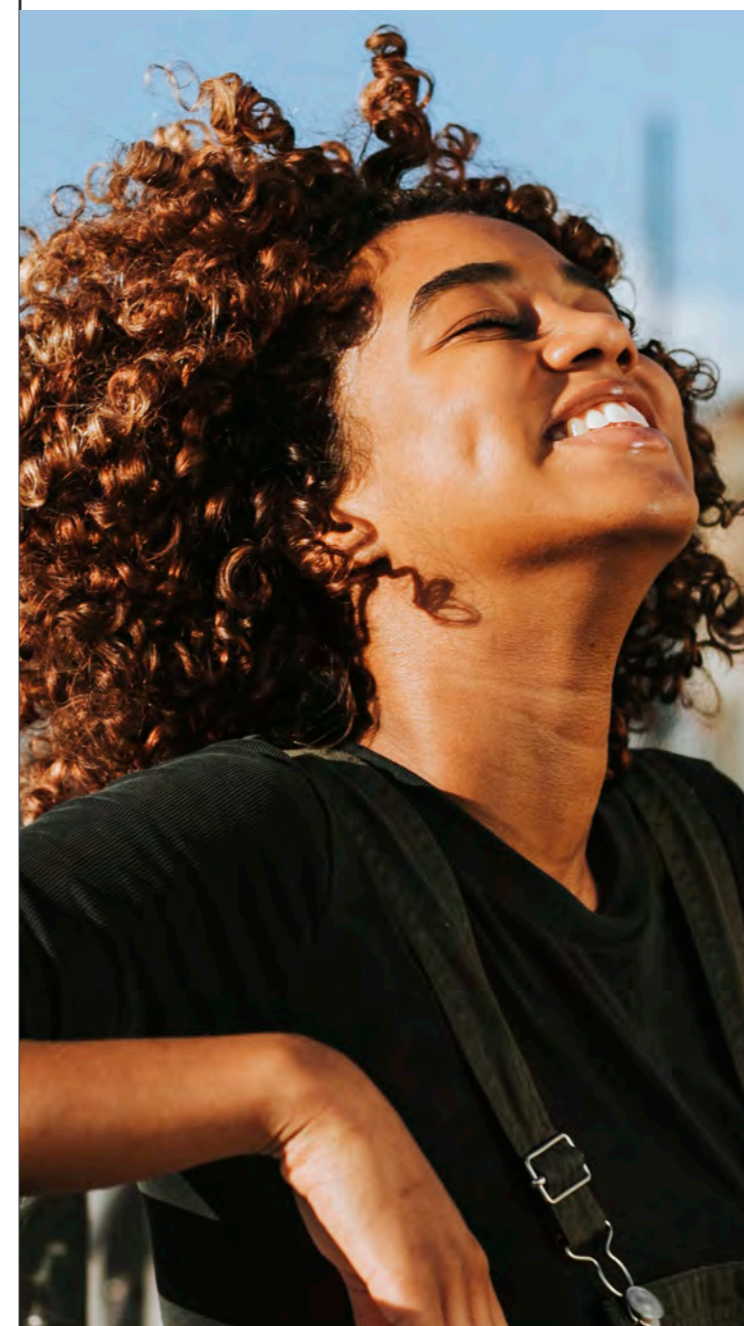
Assim, para fortalecer, renovar e moldar o nosso dia a dia, conduzimos ao longo de 2021, alguns projetos estratégicos, com iniciativas de desenvolvimento e ações de comunicação e envolvimento para que possamos atuar como um time único e voltado para os atributos: qualidade com agilidade e autonomia com sinergia.

Nossa aspiração: ser referência técnica no fornecimento de soluções que impulsionem o sistema Unicred.



Assim, estamos em pleno desenvolvimento de práticas culturais que irão promover mudanças e avanços que pretendemos, embasados pela campanha “Cultura que conecta e transforma!”. Lançada em maio de 2021, contempla algumas ações:

- › Projeto de Cargos, Carreira e Performance (Plataforma de Gestão de Performance FLUID)
- › Programa de Mentoria
- › Capacitação sobre protagonismo (todos os colaboradores)
- › Programa de desenvolvimento de Líderes, conectado ao desenvolvimento dos colaboradores
- › Capacitação sobre cooperativismo e cooperação
- › Benefícios 2021
- › Normativos de GP
- › Projeto de Diversidade e Inclusão



ESCOPO DE CULTURA:

- › Competências essenciais
- › Cooperativismo
- › Diversidade e Inclusão
- › Cargos, Carreiras e Performance (Fluid)
- › Protagonismo
- › Autoconhecimento
- › Mentoria
- › Unicoop

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS

Entendemos que toda essa transformação começa pelas pessoas e, para isso, cinco competências foram destacadas como essenciais, bem como os comportamentos desejados para propagarmos a cultura rumo à aspiração da UBR, confira:



REALIZAR COM EXCELÊNCIA

“Proponho soluções que resolvem problemas reais e geram valor.”

Isso é tomar a frente e se tornar protagonista do nosso dia a dia na UBR.



ADAPTAR MANTENDO O FOCO

“Sou aberto(a) a mudança de rota, mantendo o foco na estratégia.”

Isso é ter resiliência sem perder o norte.



A TRANSFORMAÇÃO COMEÇA COMIGO

“Assumo responsabilidades e busco o meu desenvolvimento.”

É sobre entender que uma mudança de comportamento parte da nossa própria mudança.



COMUNICAR PARA APROXIMAR

“Me comunico com empatia e gero conexão em minhas relações.”

Trata-se de conseguir se colocar no lugar do outro, criando laços de respeito e gentileza.



COOPERAR PELO TODO

“Atuo como parte do time UBR, integrado com as demais áreas.”

Trata-se de enxergar a UBR como algo maior do que a soma das partes isoladas, entendendo que quando cooperamos, o nosso potencial se multiplica.

Uma cultura focada em colaborar estamos construindo um ambiente de em prol do coletivo começa pela maneira de enxergar o trabalho como sendo da responsabilidade de todos. Juntos, estamos construindo um ambiente de autonomia com sinergia, onde qualidade e agilidade caminham juntas rumo à nossa aspiração!

PROGRAMA DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Na Unicred do Brasil sabemos que apoiar a diversidade e inclusão não é apenas a coisa certa a ser feita, mas também a escolha certa para os nossos negócios.

Por isso, queremos promover um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, em que o respeito é um dos pilares das relações interpessoais. Além disso, queremos que nossos colaboradores se sintam seguros, tendo suas múltiplas características, competências, perspectivas e experiências valorizadas.

Acreditamos que as mudanças que estamos propondo geram impacto positivo não apenas aos nossos negócios, mas também para vida de todas as pessoas que trabalham na Unicred, assim como aos nossos cooperados, parceiros e comunidade.

GRUPOS DE AFINIDADE

Os Grupos de Afinidade são compostos por diferentes pessoas colaboradoras, de diversas áreas, com o objetivo de apoiar na disseminação do Programa de D&I na Unicred do Brasil. Através do compartilhamento de conhecimento e boas práticas, apoiarão no desenvolvimento de ações para engajar diferentes pessoas e fortalecer nossa cultura inclusiva.

NOSSAS FRENTES

PRIORITÁRIAS



GÊNERO
(FOCO EM
MULHERES)



GERAÇÕES



PCDS



LGBTQIAP+



RAÇA E ETNIA



OVERVIEW PROGRAMA DE D&I 2021 DA UNICRED



NOSSOS NÚMEROS

Total de 32 horas em Educação Corporativa, sendo elas divididas em:

- > **Formação** sobre Desafios e Oportunidades de D&I.
- > **6 módulos de capacitação** dos Grupos de Discussões – abertos para pessoas colaboradoras da UBR.
- > **5 turmas de capacitação** sobre Vieses Implícitos.
- > **2 módulos de capacitação** sobre Liderança Inclusiva para pessoas gestoras da UBR.
- > **1 módulo de capacitação** sobre Liderança Inclusiva para o Conselho.
- > **6 módulos de capacitação** para o GTDI.
- > **Envio de 12 Drop's** de Conhecimento (Newsletter Mensal) com conteúdo e dicas sobre temáticas de D&I.
- > **24 horas dedicadas aos encontros** e desenvolvimento dos membros do GTDI.
- > **Mais de 207 horas dedicadas ao desenvolvimento** de conteúdos, acompanhamento e alinhamentos do programa.

CARGOS, CARREIRA E PERFORMANCE

O projeto de Cargos, Carreira e Performance foi criado para atender a necessidade de revisão da estrutura de cargos e salários da confederação. O projeto contou com a parceria da Resolution Capi-

tal Humano, que compartilhou a metodologia e conduziu os debates com as lideranças para construção da visão de carreira da empresa, que chamamos de Linhas de Oportunidade de Carreira.

O projeto teve a duração de 15 meses, e foi concluído em junho de 2021 com o Go Live para apresentação da plataforma Fluid e a metodologia de Carreiras Fluidas para todos os colaboradores.

FLUID – PLATAFORMA PARA GESTÃO DA PERFORMANCE

O Fluid é a plataforma de registro das conversas de desenvolvimento entre colaborador e gestor. É através dela que o colaborador consulta quais os cargos constam na estrutura da confederação e o que se espera de cada posição, qualificação e requisitos.

A plataforma foi lançada para que as pessoas conversem sobre performance e carreira sempre que tiverem necessidade. Feedback em tempo real, ao longo da jornada do colaborador na organização.

Algumas das principais potencialidades do Fluid são registro e consulta dos Mapas de Competências, Plano de Desenvolvimento Individual, reconhecimentos e Dashboard para Gestão de Pessoas.



NÚMEROS DO 1º SEMESTRE



576

Elogios registrados, pelo gestor ao colaborador, sobre competências e/ou entregas realizadas



763

Ações de desenvolvimento registradas para construção do Plano de Desenvolvimento Individual



808

Reconhecimentos Transversais, que ocorrem quando um colaborador reconhece um colega por uma ação ou entrega

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

As ações realizadas pela área de Educação Corporativa em 2021 tiveram como norteador o Programa de Cultura. Foram realizados Programas como Mentoria, Desenvolvimento de Lideranças, Capacitações Internas e Externas. As atividades estão alinhadas ao objetivo da confederação, que é entregar soluções que impulsionem o sistema Unicred.

PROGRAMA DE MENTORIA

Oportunizou o desenvolvimento dos participantes em atitudes de protagonismo e liderança. A primeira edição, em formato piloto, disponibilizou 14 vagas, onde os mentores foram lideranças da Unicred do Brasil. No total, tivemos 56 colaboradores inscritos, selecionados por meio de análise. Os participantes receberam for-

mação e realizaram encontros individuais entre mentor e mentorado, para definição e acompanhamento dos objetivos de desenvolvimento, concluindo a participação no programa em novembro.

Ao todo, foram ministrados seis tipos de ações de desenvolvimento de aprendizagem, totalizando 737 participações.

EM CAPACITAÇÕES
EXTERNAS, TOTALIZARAM
306 PARTICIPAÇÕES



As formações focaram temas diversos, trazendo conhecimento sobre práticas e referências atuais de mercado.





ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA E PROGRAMA DE INCENTIVO EDUCAÇÃO

As normas locais de Educação Corporativa e Incentivo Educação foram atualizadas, trazendo maior transparência e orientação, qualidade nos processos e visibilidade sobre as práticas de desenvolvimento organizacional.

O Programa de Incentivo Educação foi revisado e o processo seletivo atuali-

zado, permitindo que os colaboradores que possuem interesse e que atendam os critérios, possam se candidatar às bolsas. O objetivo é reconhecer e desenvolver os colaboradores através da Educação Formal (pós-graduação), para que contribuam de forma efetiva para o crescimento e evolução do sistema Unicred.

Em parceria com o Sescop RS, em 2021, foram concedidas 21 novas bolsas.

UNICOOP – NOVA PLATAFORMA DE EDUCAÇÃO COOPERATIVA

Em 2021, tivemos o projeto de estudo da nova plataforma de educação a distância do sistema Unicred. Ao total, 12 fornecedores foram avaliados, levando em consideração requisitos técnicos e de negócios, mapeados conjuntamente com todas as centrais e confederação. O principal objetivo foi buscar uma solução que entregasse a melhor experiência de aprendizagem digital para as pessoas colaboradoras, cooperadas e parceiras, promovendo uma ferramenta moderna e efetiva que colabore para o crescimento dos nossos negócios.

Após a conclusão do estudo, optou-se pela contratação da UOL Edtech, que oferece uma tecnologia de ponta alinhada com as atuais necessidades e expectativas.

O processo de implantação iniciou em abril, tendo o apoio de diversas áreas internas, como: Riscos Cibernéticos, Arquitetura, Infraestrutura, Gestão de Acessos e Identidades, Serviços de Backoffice e Suporte. O engajamento e o olhar técnico vêm possibilitando o desenvolvimento de uma entrega funcional e, acima de tudo, segura para as nossas operações.

A IMPLANTAÇÃO ESTÁ EM FASE FINAL E O LANÇAMENTO ESTÁ PREVISTO PARA FEVEREIRO DE 2022

Em paralelo ao projeto, foi iniciado o estudo de Conteúdos Sistêmicos, que visa entregar para o sistema Unicred conhecimentos estratégicos e de desenvolvimento profissional. Para a ativação da nova plataforma, serão disponibilizados mais de 20 novos títulos de temas atuais e que trarão diferencial competitivo para o nosso sistema.



PLATAFORMA GUPY

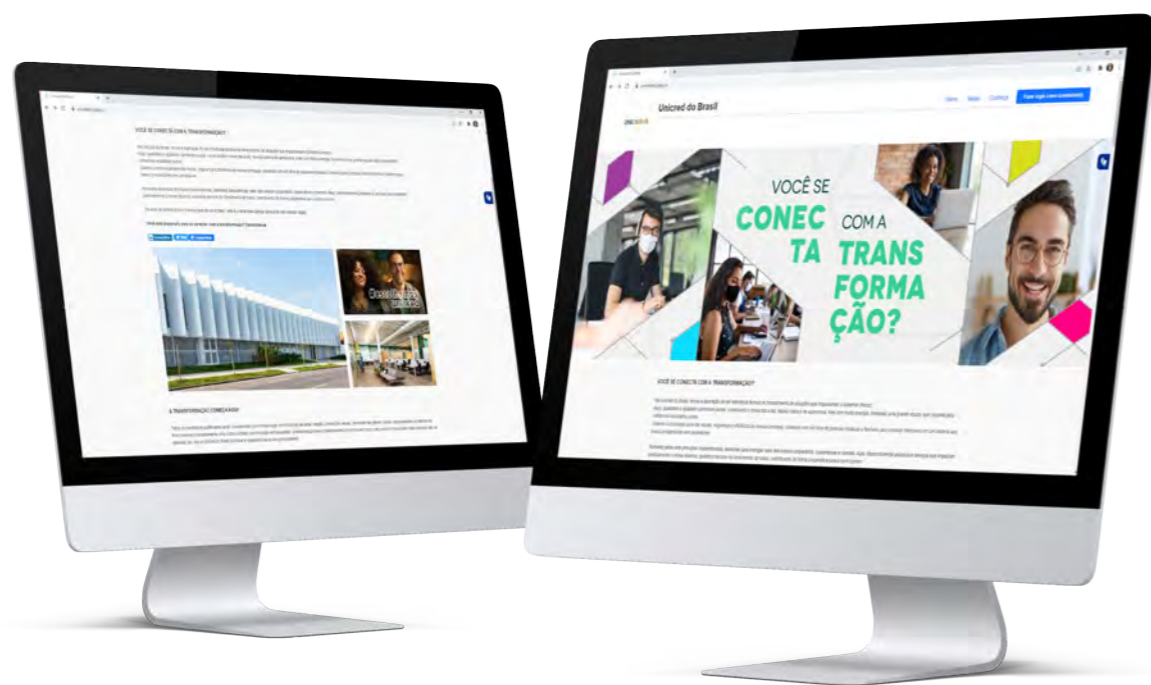
Em 2021, iniciamos o projeto de implantação da nova ferramenta de Atracção e Seleção da Unicred do Brasil, para possibilitar a gestão completa dos processos seletivos. Com uma página de carreiras própria, conseguimos publicar todas as oportunidades abertas, demonstrando para o mercado a nossa cultura e jeito de ser.

Com o apoio de diferentes áreas, tivemos uma contribuição em todas as

etapas de concepção e análise técnica do projeto. Além das capacitações para o time de Gestão de Pessoas, as pessoas gestoras também receberam treinamento sobre as funcionalidades da nova ferramenta.

O lançamento aconteceu em setembro de 2021 e o plano de comunicação contemplou o público interno e os canais de comunicações externas, como LinkedIn e redes sociais.

Um mês após a ativação da página de carreiras, tivemos mais de cinco mil novos profissionais cadastrados no nosso banco de talentos.



IMPACTOS POSITIVOS DA PLATAFORMA

› PARA A GESTÃO

Melhor experiência para abertura e acompanhamento de todas as etapas do processo seletivo, além de ter um único ambiente para centralização das informações e histórico dos processos.

› PARA GESTÃO DE PESSOAS

Maior alcance nas divulgações, engajando um número maior de profissionais. A gestão dos processos se torna mais eficiente, otimizando tempo no fechamento das vagas e eliminando controles operacionais pulverizados. Além de oferecer uma gestão de indicadores, também possibilita acompanhar o nível de representatividade e inclusão de diferentes perfis nos processos seletivos.

› PARA A PESSOA CANDIDATA

Melhor experiência na visualização das vagas e status dos processos seletivos. A comunicação e todos os retornos são ágeis e assertivos.

› PARA A MARCA EMPREGADORA

Com a página de carreiras, aumentamos a divulgação da marca Unicred para diferentes públicos e redes. Evidenciamos nossa cultura, as nossas competências, o que valorizamos e como é o nosso jeito de ser e fazer. Potencializando a nossa marca, conseguimos atrair novos talentos e gerar um senso de orgulho e pertencimento nas atuais pessoas colaboradoras.

ENTREVISTAS, CONTRATAÇÕES E MIGRAÇÕES

Ao longo de 2021, a equipe de Atração e Seleção realizou mais de 940 entrevistas individuais. O objetivo foi contratar novos potenciais talentos para compor o quadro de colaboradores da Unicred do Brasil. Deste número, formalizamos um total de 283 novas contratações.

Em relação às migrações, tivemos 10 transferência entre empresas. Sendo oito para o time de Serviços de Back Office e dois para Comunicação e Marketing. Recebemos um profissional da Central Conexão, um da Central RS e oito da Central Multirregional.



COMPARTILHAR PARA AVANÇARMOS JUNTOS!

Seguindo a aspiração da UBR, de ser referência técnica ao sistema, contribuimos na estruturação da área de Gestão de Pessoas da Central Multirregional e Central RJ/MT. Assim, com a condução de uma integração, foi possível apresentar os projetos praticados atualmente na UBR, com o intuito de compartilhar elementos que possibilitem insights de

como melhorar os processos, o desempenho e o aprimoramento das centrais na relação com os colaboradores. Em complemento, também foram conduzidas visitas técnicas na sede de Porto Alegre, para que as responsáveis de GP das centrais conhecessem detalhadamente as práticas de Gestão de Pessoas utilizadas atualmente na confederação.

CANAIS INTERNOS

Em 2021, iniciamos o processo de construção de novos canais e reformulação dos já existentes.

LISTAS DE TRANSMISSÃO NO WHATSAPP

Este novo canal mobile da UBR conecta os colaboradores com a comunicação, de forma mais fácil e ágil. Com conteúdo diversos, e, principalmente utilizado em campanhas internas e institucionais, o foco do canal é fomentar a cultura, valores e fatos relevantes sobre a empresa, estimulando sua percepção de pertencimento e protagonismo.

MULTIPLICADORES INTERNOS

Elegemos colaboradores como pontos focais, representando todas as áreas da UBR.

Este ano, 42 colaboradores foram capacitados para atuarem no processo de disseminação da Comunicação interna, ações de endomarketing e para serem o elo de uma rede comunicacional mais eficiente.



Eles são responsáveis por fazer com que a comunicação chegue até as pontas, trazendo insights das equipes para a própria comunicação interna, aumentando a aderência, a troca de experiências e o relacionamento.

Marketing e comunicação

COMUNICAÇÃO SISTÊMICA

Iniciamos em janeiro de 2021 um trabalho de comunicação sistêmica.

Foram abordadas datas comemorativas, produtos de portfólio e lançamentos importantes aos cooperados da Unicred, através de peças e filmes.



MAIS DE 90

campanhas produzidas, alinhadas ao conceito da campanha Escolhas, mantendo a unidade da marca Unicred.



MAIS DE 1.300

peças de enxoval entregues à área de Marketing das quatro centrais.



ASSESSORIA DE IMPRENSA

Nossa atuação está dedicada a conquistar o relacionamento da Unicred do Brasil com a imprensa nacional, buscando se tornar constante fonte de informação.

A partir de uma relação contínua e já consolidada com os veículos de imprensa, identificamos e criamos pautas para as mais variadas mídias de forma estratégica e planejada.

O valor de centimetragem indicado é calculado com base em dados fornecidos pelas tabelas comerciais de cada veículo.

Ainda assim, nossa mídia espontânea é considerada imensurável, uma vez que os espaços que atingimos estão acima das tabelas comerciais dos veículos, por conta da relevância e credibilidade dos veículos e jornalistas, assim como do valor atribuído ao relacionamento, articulação e raciocínio estratégico que está vinculado às publicações nestes espaços.

Fazer transações no Internet Banking com mais segurança é a melhor escolha

Agora, as confirmações de todas as suas transações no Internet Banking serão feitas de forma mais segura, ágil e moderna, por meio da leitura de um QR Code com o App Unicred Mobile.

Como funciona?

Você faz a transação no INTERNET BANKING

LE o QR Code pelo APP UNICRED MOBILE

Valida o QR Code, e confirma a transação A TRANSACÇÃO ATRAVÉS DO APP

A transação no INTERNET BANKING está finalizada

GARANTA QUE SEU APP ESTEJA ATUALIZADO ACIMA DA VERSÃO 6.3.0 E AJUDE A UNICRED A TE PROTEGER.

escolha cooperar **escolha unicred** UNICRED

Pix agendado

Mais uma funcionalidade no App Unicred Mobile

Agora, você pode agendar suas transferências Pix com até um ano de antecedência.

Veja como é fácil fazer o agendamento

Acesse a área Pix no Unicred Mobile

Preencha os campos solicitados

Clique em Data da Transferência, escolha o dia e pronto!

Escolha o Pix Unicred! UNICRED

Tem novidade no App Unicred Mobile, escolha simplificar ainda mais a sua rotina!

Salve AS CHAVES PIX QUE VOCÊ USA COM FREQUÊNCIA NOS favoritos

Quer ter mais agilidade para fazer transferências usando o Pix Unicred?

Veja como é fácil adicionar aos favoritos

Antes de confirmar a sua transação Pix, habilite a opção

Adicionar aos favoritos.

E pronto! Quando precisar repetir a transferência é só buscar pelo nome.

ESCANEE O QR CODE E CONECTE O PASSO A PASSO DETALHADO

UNICRED

RESULTADOS



118

publicações espontâneas



R\$ 614.425,53

em mídia espontânea

PORTAL DE COMUNICAÇÃO

Uma nova rede interna está sendo desenhada para acesso de todos os colaboradores. Em 2021, iniciamos o processo de desenvolvimento e migração de conteúdos e dados. Com uma pla-

COMUNICAÇÃO FACE A FACE

Contemplando o novo cenário de encontros virtuais, estruturamos o Unitalks e o Produtalks. Esses dois eventos digitais, online, realizados mensalmente, via Teams, visam facilitar, agilizar e tornar a comunicação mais acessível para todos os colaboradores do sistema Unicred.

› **Unitalks:** traz as novidades e atualizações de assuntos relevantes para todo o sistema Unicred.

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA UBR

Visando à disseminação das informações mais fluidas e organizadas, o Projeto de Comunicação Estratégica trouxe melhorias na comunicação para todo o sistema. Com um diagnóstico completo, o projeto iniciou-se lincando todos os pontos de melhorias perante o assunto.

Com as ideias implementadas, o projeto conta com ações na prática de melhorias, tornando-se o pilar para uma comunicação eficiente e padronizada.

taforma em Sharepoint, teremos um canal muito mais interativo, de fácil navegação e mais atrativo. O lançamento está previsto para primeiro semestre de 2022.

› **Produtalks:** Conduzido pela Unicred do Brasil para dialogar exclusivamente sobre produtos, lançamentos, novidades e atualizações.



DATAS COMEMORATIVAS SISTÊMICAS E DE D&I

Com um roadmap sistêmico, foi possível entregar para a confederação, centrais e cooperativas um calendário com as principais datas comemorativas do ano, em um formato padronizado e com sugestões de ações de valorização e reconhecimento, foi possível ter sinergia para o fortalecimento da identidade, imagem e cultura.

Ao todo, trabalhamos 27 datas comemorativas e nove ações de valorização.



REDES SOCIAIS

Em 2 de agosto foram lançadas as redes sociais nacionais da Unicred do Brasil. A iniciativa teve como objetivo unificar a comunicação digital com o público externo.

MÉTRICAS

INSTAGRAM

> Alcance	+8,2 milhões
> Seguidores	1.834
> Impressões	+9 milhões
> Engajamento	5,6 mil

LINKEDIN

Única rede que já existia

> Novos seguidores	+7 mil
> Impressões	+289 mil
> Interações	+5 mil
> Cliques	+56 mil
> Visualizações de página	+31 mil

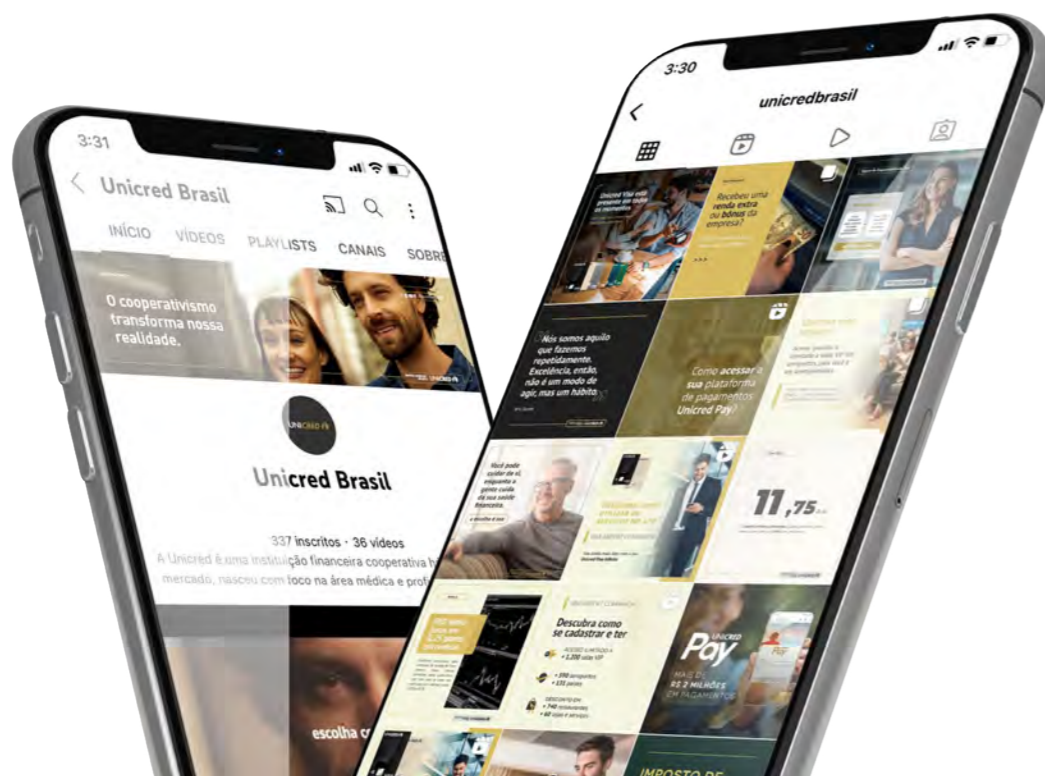


FACEBOOK

> Alcance	+18,4 milhões
> Curtidas	+360
> Impressões + TV's	+19,6 milhões
> Engajamento	+160 mil

YOUTUBE

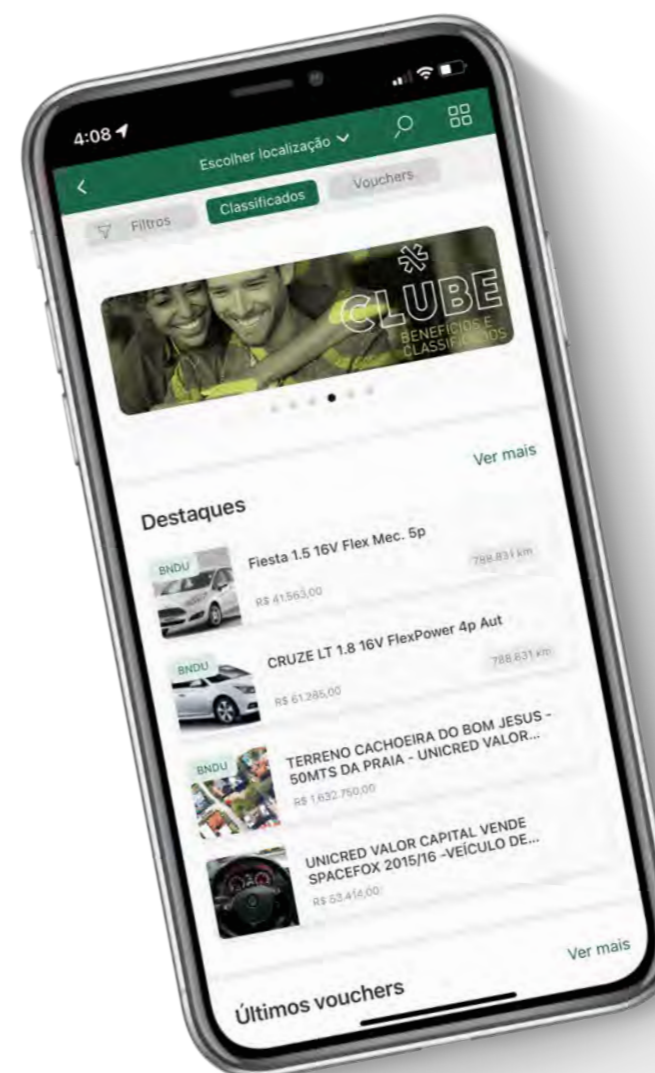
> Publicações	9
> Visualizações	+931 mil
> Tempo de exibição (min.)	+650
> Interação	286
> Novos seguidores	164



CLUBE NO APP

O novo Clube foi lançado em 15 de julho de 2021 e conta com diversos parceiros, como: Volvo, Grupo Netshoes, Vivara, Mercedes, Sams Club, Magalu, entre outros.

São mais de 1.500 parceiros favoritados no APP.



FUNCIONALIDADES

- > Módulo dentro do APP
- > Totalmente intuitivo
- > Responsivo
- > Backoffice
- > Suporte
- > Chat
- > Classificados
- > Filtro
- > Geolocalização
- > LP para parceiros
- > Área de Feedback
- > Possibilidade de financiamento de bens anunciados dentro do Clube
- > Interação de cooperados que anunciam nos classificados com cooperados interessados em produtos
- > Divulgação de BNDUs

EVENTOS NACIONAIS

Participamos do primeiro evento presencial do segmento desde o início da pandemia, a JPR. Nossa presença é muito importante nesta feira, porque reforçamos a nossa marca, relacionamento com o cooperado e mercado, prospectamos novos associados e gera-

mos mais de 13 milhões em negócios.

A JPR é considerada o principal evento de Diagnóstico por Imagem da América Latina e o quarto maior do mundo. A Jornada recebe um número significativo de pessoas de todos os estados do Brasil e de países da América do Sul.

PARTICIPAÇÃO DA UNICRED



322
PESSOAS PASSARAM PELO ESTANDE



288
INSCRITOS PARA CONCORRER A UM IPHONE



JORNADA DO COOPERADO VISA

Durante o ano de 2021, a comunicação do Produto Visa esteve focada no tombamento massificado dos cooperados que tinham cartão Master, para o cartão Visa. Esta comunicação contribuiu para a meta de expansão de base, ativação e faturamento do cartão Unicred Visa. Os conteúdos contemplados nesta jornada de comunicação, permitiam que os cooperados conhecessem os benefícios do seu novo cartão de crédito, e porquê o produto próprio é mais vantajoso e rentável.

ATINGIMOS



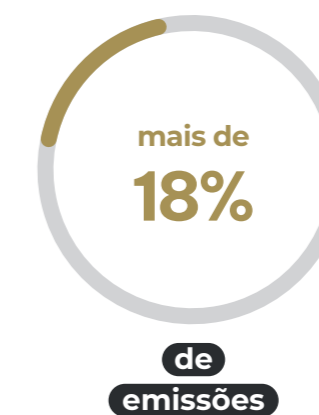
CAMPANHA VIRA VISA E VAI DE VISA

Para contribuir com as metas do cartão Unicred Visa, em 2021 tivemos duas campanhas focadas em ativação e faturamento: a Campanha Vai de Visa para o público externo, e a Campanha Vira Visa, com foco no envolvimento do público interno.

A Campanha Vira Visa esteve ativa de

março a setembro de 2021, mobilizando o público interno no atingimento das metas do cartão. Já a Campanha Vai de Visa, aconteceu de julho a setembro, e o foco foi contribuir para a meta de faturamento, aumentando o número de ativações e consumo do cartão.

COM O DESENVOLVIMENTO DESTA AÇÃO, CONSEGUIMOS ATINGIR:



Risco de mercado

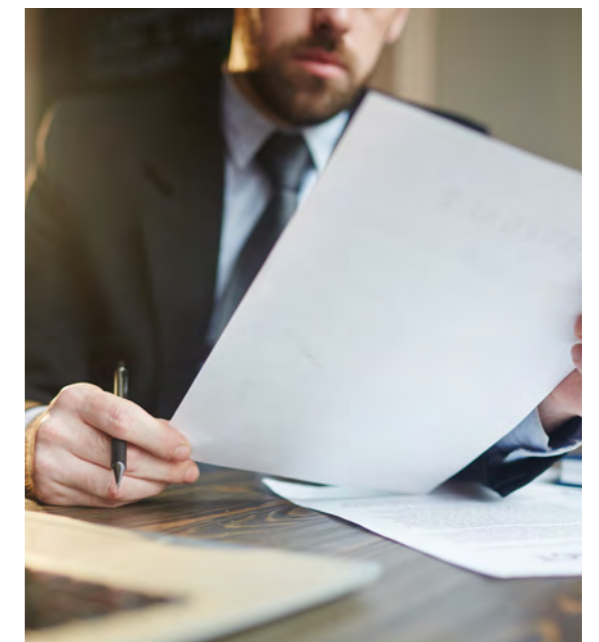
ELABORAÇÃO DAS NORMAS DE RISCO DE MERCADO, RISCO DE LIQUIDEZ E GERENCIAMENTO DE CAPITAL

Para formalização do atendimento aos requerimentos legais, foi feita em 2021, a formalização das regras de gerenciamento de risco de mercado, liquidez e capital, revogando os capítulos específicos do Regulamento de Riscos. Como resultado, houve a criação de três novas normas, na nova estrutura, mais claras e atualizadas, apoiando assim a disseminação e aculturação de riscos.

As Normas têm aplicação sistêmica, sendo destinada à confederação, centrais e singulares do sistema Unicred.

ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DE GERENCIAMENTO INTEGRADO DE RISCOS E CAPITAL

Em setembro de 2021, concluímos a adequação à nova estrutura documental da Unicred. O projeto promoveu o aculturação sobre riscos e formalização das diretrizes do gerenciamento de riscos, tornando a política atualizada, na nova estrutura documental, para todo o sistema Unicred.



Diretoria de Riscos, Controle e Conformidade

PADRONIZAÇÃO DA RAS

A padronização dos indicadores de riscos para o monitoramento da Declaração de Apetite por Riscos (RAS) foi concluída em dezembro de 2021 para a confederação e todas as cooperativas centrais do sistema Unicred.



ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DO PLANO DE CAPITAL DAS CENTRAIS E CONFEDERAÇÃO

Em dezembro, foi entregue a padronização e atualização do Plano de Capital para as centrais e confederação. A iniciativa atendeu à formalização e exigências dos requerimentos legais, permitindo avaliação da suficiência de capital das iniciativas de crescimento destas instituições.

REVISÃO DO CÁLCULO DE LIQUIDEZ UBR

Inclusão dos produtos de LCIs e LFs no cálculo. O ajuste no indicador foi atualizado a partir da data-base 01/2022.

PARTICIPAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS

Ao longo do ano, participamos de simulação de cenários e premissas para os produtos, entre outros, de crédito imobiliário e cartões. Com esta iniciativa, demos apoio às áreas de Negócios,aju-

dando a garantir o crescimento sustentável, resultando na avaliação da necessidade de reforço no capital de algumas cooperativas ou ajuste nas estratégias dos produtos.



INCIDENTE CIBERNÉTICO

Em conjunto com a área de BI da confederação, foi criado um painel para monitoramento diário da liquidez, comparando o fluxo de caixa de um dia específico, com uma data anterior ao incidente, com o objetivo de acionar possíveis contingências no caso de fuga massiva de recursos. Esse monitoramento ocorreu até o final do ano, com a prestação de contas para a Diretoria e apoio às centrais para reporte às agências de Rating das cooperativas classificadas.

MIGRAÇÃO DO SISTEMA MITRA PARA A NUVEM

Em setembro de 2021, foi concluída a migração do servidor que rodava na Unicred para o servidor do parceiro Luz Engenharia.

A mudança promoveu melhoria de processo de suporte e o parceiro ficou responsável pelos versionamentos, atualizações, contingência e disponibilidade do sistema.

Risco operacional e CI

CONCLUSÃO DO PROCESSO DE CENTRALIZAÇÃO DAS ANÁLISES DE PLD/FT DAS COOPERATIVAS NA CONFEDERAÇÃO

O processo foi realizado em nove meses, com objetivo de atender demandas regulatórias e apontamentos de auditorias e do Banco Central do Brasil.



ATUALIZAÇÃO DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (GCN)

Em 2021, foi concluído o mapeamento de GCN na confederação e iniciado o mapeamento de GCN das centrais. A conclusão deste projeto está prevista para 2022, com o mapeamento utilizando esta mesma metodologia em todas as singulares do sistema Unicred. Ainda em 2021, foram realizados treinamentos e testes na UBR e nas centrais.



OUTRAS ENTREGAS:

- › Atualização de toda a base normativa de PLD/FT, risco socioambiental e Gestão de Continuidade de Negócio.
- › Disponibilização de pareceres técnicos de Gerenciamento de Risco Socioambiental.
- › Atendimento das demandas regulatórias no que tange ao gerenciamento de risco socioambiental, PLDFT e risco operacional.
- › Monitoramento automático das listas restritivas interacionais, de sanções e de RSA, tanto para os cooperados ativos do sistema Unicred quanto para as novas associações.
- › Disponibilização de treinamentos técnicos de PLD/FT, risco socioambiental, risco operacional e controles internos, ministrados pela própria equipe da confederação.
- › Elaboração e atualização de Matrizes de Riscos e Controles de processos da confederação, com a realização dos seus respectivos planos de testes. Isto permitiu a criação de planos de ação e a atualização de controles existentes, cujo objetivo central é a melhoria do processo. Destacamos que este projeto tem prazo de conclusão previsto para 2023.



Compliance

NOVO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Voltado a todos os colaboradores, conselheiros, dirigentes, parceiros, fornecedores, cooperados e sociedade em geral, o Código de Conduta Ética foi atualizado, tornando-se um documento mais fluido, leve, acompanhando as melhores práticas de mercado e aderente à realidade das nossas instituições. O código tem o propósito de garantir uma cultura de ética e integridade, reforçando valores e condutas esperados do público que se relaciona com a Unicred, seja interno ou externo.

Sua aprovação ocorreu pelo Conselho de Administração, no final de 2021 e seu lançamento sistêmico ocorrerá em 2022.



NOVO CANAL DE ÉTICA

O projeto substituiu a ferramenta de reportes de desvios do sistema Unicred, disponibilizando um mecanismo seguro de integridade, permitindo uma atuação tempestiva nos reportes realizados, com a confiança de um canal de ética independente, imparcial, com garantia de sigilo e confidencialidade, evidenciando a cultura de um ambiente transparente e íntegro.

O processo foi implementado para proporcionar um canal, por meio de uma ferramenta terceira, totalmente isenta, que disponibiliza, além do acesso via site, um canal fonado, 24x7, garantindo o anonimato do denunciante e um ambiente seguro para que a empresa possa trabalhar de forma preventiva e corretiva.



A ferramenta foi implementada em todo o sistema em julho de 2021 e o lançamento sistêmico do canal ocorreu em julho de 2021 e, desde então, observou-se mais segurança ao processo e o mecanismo tornou-se relevante para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias, contribuindo para o combate a fraudes e corrupção, demais desvios de conduta e para a efetividade e transparência na comunicação e no relacionamento da organização com as partes interessadas.

PROJETO NORMATIVOS INTERNOS

O projeto, que consiste além da entrega de um repositório único para os normativos internos sistêmicos a partir de uma plataforma tecnológica, tem o objetivo de definir, revisar, padronizar e publicar os normativos internos de forma controlada e sistemática para aprimorar o fluxo de revisão e aprovação dos normativos como: Código de Conduta, Regimento, Estatuto Social, Regulamento, políticas, normas e documentos, criados a partir de bases legais e regulatórias. O projeto teve início em novembro de 2020 e foi concluído em dezembro de 2021, gerando como resultados eficiência operacional e financeira, mitigação



de riscos de conformidade e de sanções legais e regulatórias.

NORMATIVOS EXTERNOS - NOVA PLATAFORMA DE GESTÃO

A nova plataforma de gestão aprimorou os fluxos de acompanhamento de normativos externos, trazendo mais segurança jurídica e regulatória para o sistema Unicred, já que permite a análise, controle e monitoramento da conformidade dos normativos externos, por meio de visões gerenciais, mitigando 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. Com a nova ferramenta é possível padronizar o processo de análise de normativos e acompanhamento de planos de ação, proporcionar para as áreas melhor experiência na gestão da conformidade e suas adequações e dar transparência e segurança a todos os envolvidos no processo regulatório, visando acompanhamento das principais ações. A ferramenta foi implementada em maio de 2021.

GESTÃO DE RISCOS DE TERCEIROS

O projeto de Gestão de Risco de Terceiros iniciou em novembro de 2021 e tem como meta estruturar o processo de due diligence (diligência prévia) na confederação, formalizando papéis e responsabilidades para proporcionar um processo adequado de avaliação de

terceiros, previamente às contratações e de monitoramento periódico. Com a implementação do projeto pretende-se alcançar eficiência operacional e financeira, mitigar riscos de imagem e reputacional e mitigar sanções legais e regulatórias.



PROJETO FATCA E COMMON REPORTING STANDARD (CRS)

O projeto visa reestruturar o pilar de FATCA e CRS do sistema Unicred, formalizando papéis e responsabilidades, atualizar os painéis do Internal Revenue Service (IRS) de todas as instituições do sistema, visitar e centralizar processos. São resultados já obtidos com o projeto iniciado em

agosto de 2021, com previsão de encerramento no primeiro semestre de 2022, a formalização das diretrizes, regras, papéis, responsabilidades e procedimentos das instituições do sistema Unicred, a partir de normativos sistêmicos e atualizações cadastrais necessárias nos painéis do IRS.

PROJETO BC CORREIOS

O projeto visa a implementar uma ferramenta de identificação dos ofícios recebidos do Banco Central do Brasil, por meio do sistema BC Correio, assim como padronizar e centralizar o atendimento das solicitações. Com a adoção do novo processo, espera-se eliminar o sombreamento de atividades, mitigando o risco de não atendimento das solicitações recebidas. O projeto teve início em outubro de 2021 e deve encerrar no primeiro trimestre de 2022.

Até agora, já foram observados como resultados: eficiência operacional e financeira, eliminação de retrabalho e redução de falha operacional, haja vista que hoje o trabalho é totalmente manual.



Risco de crédito

PARA MITIGAÇÃO DO RISCO DE CRÉDITO, AO LONGO DE 2021, FIZEMOS A SEGUINTE ENTREGAS:

- › Implantação do novo score SERASA do cadastro positivo.
- › Implantação do score BOA VISTA do cadastro positivo.
- › Implantação do score BOA VISTA do cadastro positivo.
- › Desenvolvimento e implantação do modelo de behavior score PF.
- › Desenvolvimento e implantação do modelo de behavior score PJ.
- › Desenvolvimento e implantação do modelo de PD Centrais (PF).
- › Desenvolvimento e implantação do modelo de PD Centrais (PJ).
- › Revisão das regras de provisionamento.
- › Desenvolvimento do modelo de Renda Presumida.
- › Desenvolvimento de métricas de crédito pré-aprovado.
- › Desenvolvimento de métricas de crédito pré-aprovado.

EM RESUMO:

- › Desenvolvimento de mais de dez novos modelos de risco de crédito.
- › Incorporação do cadastro positivo.
- › Inclusão do birô de crédito Boa Vista.
- › Desenvolvimento do modelo de renda presumida.
- › Definição de limites de crédito pré-aprovados.
- › Revisão do sistema de classificação de risco e provisão das operações de crédito.

Todas as iniciativas visam potencializar negócios e controlar o risco, garantindo também a conformidade perante o órgão regulador BACEN.

Risco cibernético

IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE MONITORAMENTO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA E RESPOSTA A INCIDENTES (SOC – SECURITY OPERATIONS CENTER)

Em maio de 2021, houve a implementação completa do Centro de Monitoramento de Segurança Cibernética e Resposta a Incidentes (SOC - Security Operations Center), com capacidade de monitoramento de ataques cibernéticos contra a Unicred e seus cooperados, assim como ações de resposta e resolução de incidentes, 24 horas, durante todos os dias do ano.

A ação permite a proteção das estruturas da Unicred, sua imagem e reputação, além dos interesses dos próprios cooperados, em adequação às melhores práticas internacionais, tais como ISO e NIST, entre outras.

LGPD

Em agosto de 2021, ocorreu a aderência total do sistema Unicred à Lei nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dessa forma, todas as cooperativas se adaptaram aos requisitos da lei, que determina o aumento da proteção de dados pessoais, transparência e proteção aos titulares de dados em todo o ciclo de vida de suas informações. Foram considerados normativos, governança, análises e adequações técnicas, ajustes na relação com parceiros, revisão de contratos, plataforma de consentimento de cooperados, treinamentos, entre outros.

BACEN – RESOLUÇÃO Nº 4.893/21

Em julho de 2021, foi concluída a aderência total do sistema Unicred aos requisitos de segurança cibernética definidos pela resolução nº 4.893/21 do BACEN, o que proporcionou aumento da segurança cibernética em todo o sistema Unicred, maior capacidade de gestão de riscos de terceiros, de monitoramento e de resposta a incidentes.

DIAGNÓSTICO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Em 2021, foi feito o diagnóstico e plano de ação com melhorias para a segurança cibernética de todo o sistema Unicred.



A ação trouxe como resultado: aumento do nível de segurança cibernética e aderência ao padrão internacional de referência (NIST).

PLATAFORMA ANTIFRAUDE

Em janeiro de 2021, implementamos a plataforma antifraude, o que promoveu a ampliação da capacidade de identificação, prevenção de fraudes em tempo transacional e redução significativa das perdas por fraudes. A ferramenta atendeu à necessidade de ampliação da capacidade de identificação e reação frente às fraudes, especialmente, com o advento do lançamento do produto PIX.

Diretoria de Produtos e Tecnologia

Controladoria

Ao longo do ano de 2021, após a reestruturação da equipe, o foco principal da área de Controladoria da UBR foi dar continuidade à disseminação e aculturamento acerca do planejamento orçamentário, facilitada pela evolução de ferramentas que atualizam os dados em tempo real,

possibilitando tempestividade e assertividades nas correções de rota por parte dos gestores, bem como a criação de relatórios complementares e reuniões periódicas, prestando todo o apoio necessário aos gestores na efetiva gestão do orçamento das áreas da confederação.



Governança de TI

BASE DE CONHECIMENTO

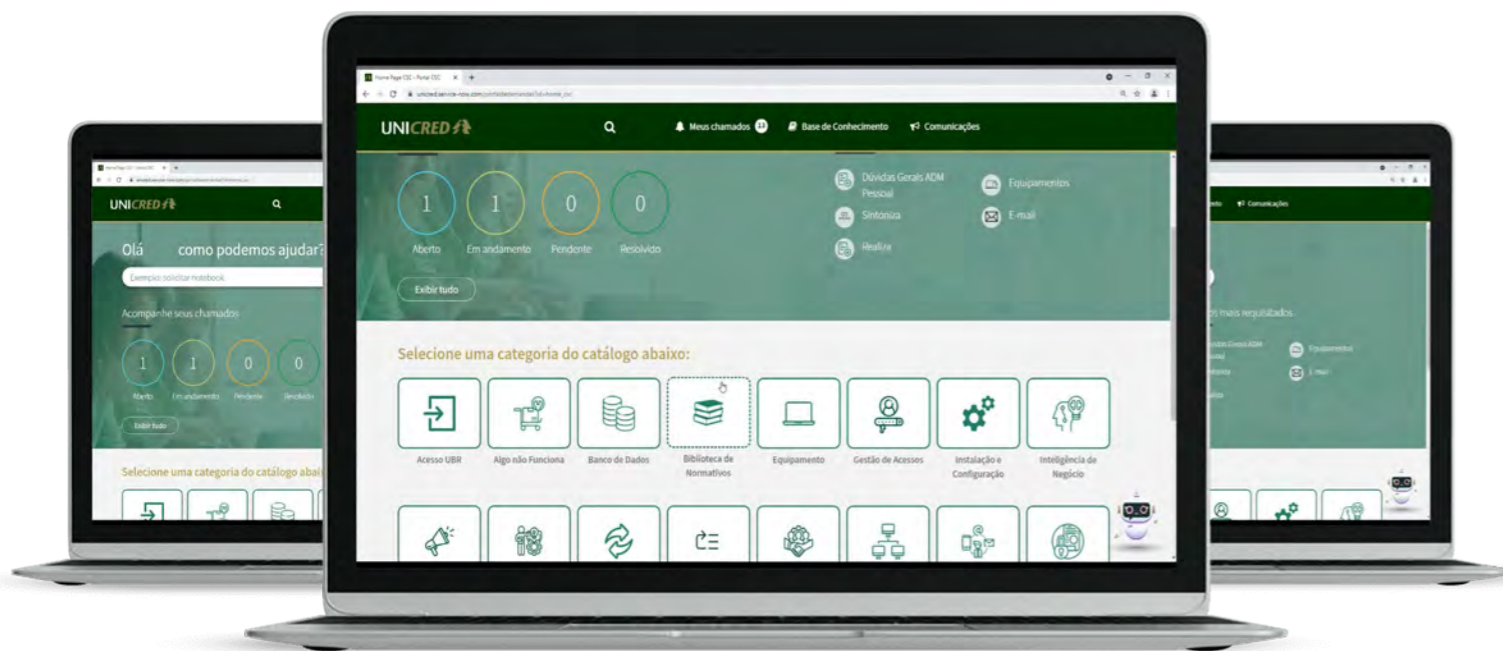
Para entregar informações mais rápidas para o cooperado e acelerar o atendimento dos Gerentes de Relacionamento nas singulares, criamos uma base de conhecimento da Unicred, com foco nos

produtos oferecidos, gerando um novo atendimento e valor instantâneo para o cooperado na ponta, graças ao fornecimento de informações mais precisas para o Gerente de Relacionamento.

REPOSITÓRIO DE NORMATIVOS INTERNOS

Criamos um repositório único para os normativos da confederação, centrais e circulares, o que facilitou as solicitações de auditorias, bem como automatizou os fluxos de aprovações, retirada de registros e registros de aprovações.

Confederação e Centrais já estão usando o novo repositório e usufruindo as facilidades da ferramenta.



INTEGRAÇÕES SERVICENOW – OPEN BANKING

Promovemos a integração entre o Service Now e Open Banking para apoiar as atividades de sustentação do Open Banking. Por meio da iniciativa, foram automatizados os registros de ocorrências em APIs e implementada a entrada de demandas para pessoas externas que queiram consumir as APIs da Unicred. Ocorrências graves verificadas pela Sensedia são abertas automaticamente e direcionadas para o time responsável para tratamento.

LGPD – INTEGRAÇÃO SERVICENOW – IB

Foi realizada em 2021, a integração ao Internet Banking, possibilitando ao cooperado abrir demandas internas para atendimento de questões legais da LGPD, como, por exemplo, o acesso a dados pessoais. A integração permitiu a automatização e rastreabilidade das solicitações abertas pelos cooperados.



GESTÃO DE CRISE DE PRODUTOS E TI

Para agilizar o reestabelecimento dos sistemas vitais de TI e a continuidade do negócio, a Gestão de Crise de Produtos de TI implementou processo por meio do qual orienta sobre os procedimentos que devem ser adotados para restabelecer os serviços o mais rápido possível, mitigando

perdas de recursos e danos à imagem da empresa no mercado. O processo contempla a identificação da crise (gatilhos), mobilização de equipe, comunicação e responsabilidades centralizados no Líder da Crise, agilizando retornos e cobranças quando necessário.

Inteligência do negócio

INSIGHTS DE NEGÓCIOS – PROPENSÃO À AQUISIÇÃO DE PRODUTOS PELOS COOPERADOS

Com uso de machine learning são identificadas as características e comportamentos dos cooperados e, a partir disso, são apresentadas as propensões para o fechamento de novos negócios. A intenção é faci-

litar a atuação e gerar conveniência para os gerentes de relacionamento no fechamento de novos negócios e entregar mais valor ao cooperado, dando suporte à consultoria do Gerente de Relacionamento (GR).

SIMULAÇÃO, GERAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSTAS DE CRÉDITO VIA ÓRBITA

Permite ao GR acompanhar e gerar propostas de crédito diretamente pelo CRM sem necessidade de acessar SAU ou plataforma de crédito, facilitando a atuação e geração de conveniência para os gerentes de relacionamento no fechamento de novos negócios.

NO DECORRER DE 2021 FORAM REALIZADAS, VIA ÓRBITA, MAIS DE:



16 MIL
SIMULAÇÕES



14 MIL
COMPARTILHAMENTOS



600
PROPOSTAS

SIMULAÇÃO DE PROPOSTAS DE CRÉDITO PARA NÃO COOPERADOS VIA ÓRBITA

Este módulo de crédito permite aos GR realizar uma simulação para não cooperados – PF ou PJ – utilizando os serviços da NPC de forma simples e rápida. Com esse importante apoio ao fechamento de novos negócios é possível entregar mais valor ao cooperado e oferecer suporte à consultoria dos Gerentes de Relacionamento.

Ocorreram 2 mil simulações e compartilhamentos por meio deste módulo, ao longo de 2021.



PROCESSAMENTO DA ESTEIRA DE CRÉDITO – SGC VIA ÓRBITA

Para evitar o acesso aos demais sistemas e agilizar o acompanhamento do GR, implementamos melhoria no sistema e agora, assim como na NPC, ao ge-

rar a proposta para uma linha de crédito é exibida a mensagem de sucesso e um botão para processar a proposta, eliminando a necessidade de entrar no SAU.



INCLUSÃO DAS INFORMAÇÕES DOS PRODUTOS DE INVESTIMENTOS DA GENIAL NO ÓRBITA

Dentro das informações dos produtos contratados (IPP) pelo cooperado, apresentaremos também o detalhamento das informações dos fundos Genial para evitar o acesso aos demais sistemas e agilizar o acompanhamento do GR.

APLICAÇÃO E RESGATE RENDA FIXA SAU VIA ÓRBITA

Pelo Órbita, é possível fazer uma aplicação e/ou resgate em Renda Fixa (SAU) de forma totalmente integrada com a nova plataforma de Investimentos – NPI e o SAU.

Mais de 500 aplicações e resgates foram realizados via Órbita, a partir de maio de 2021.



POSSIBILIDADE DE INCLUIR AS GARANTIAS NA PROPOSTA DE CRÉDITO VIA ÓRBITA

Agora, após a simulação, no momento da geração da proposta, será possível adicionar as garantias de crédito. Isso evita o acesso aos demais sistemas, agilizando o acompanhamento e desonerando o trabalho operacional do GR.

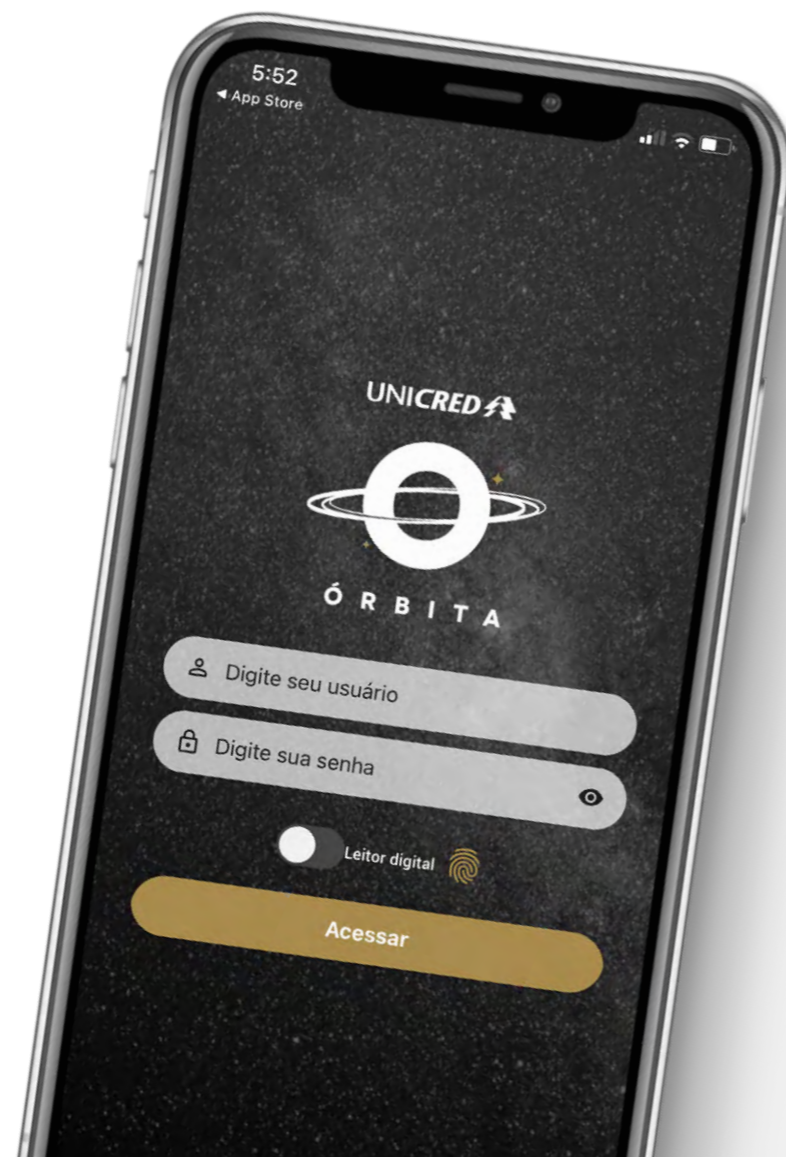
SIMULAÇÃO E GERAÇÃO DE PROPOSTAS DE SEGURO DE VIDA MAG VIA ÓRBITA

O novo simulador de Seguros de Vida com a Mag. A ferramenta vai facilitar a permite fazer a simulação e contratação atuação e gerar conveniência para os dos Seguros de Vida Mag diretamente Gerentes de Relacionamento no fechamento de novos negócios. pelo Órbita, tudo de forma integrada

Mais de 3 mil simulações e 400 propostas foram geradas via Órbita, a partir de julho de 2021.

SOLICITAÇÃO CARTÃO VISA

O Gerente de Relacionamento pode solicitar o cartão Visa para cooperado diretamente no Órbita, o que facilita sua atuação e o fechamento de novos negócios, impactando na campanha Vira VISA.



RASTREAMENTO CARTÃO VISA

Implementamos o rastreamento das entregas do cartão VISA para dar visibilidade à entrega dos cartões dos cooperados.

ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSTAS DE SEGURO DE VIDA MAG VIA ÓRBITA

Também é possível acompanhar as propostas de Seguro de Vida Mag diretamente pelo Órbita, proporcionando visibilidade à situação das propostas de seguro de vida.

CONSULTA E EMISSÃO DAS APÓLICES DE SEGURO DE VIDA MAG VIA ÓRBITA

A consulta das propostas emitidas e a geração das apólices para os produtos de Vida Mag podem ser feitas diretamente no Órbita. Isso evita acesso aos demais sistemas, agiliza o acompanhamento e desonera o trabalho operacional do GR.

RENDA PRESUMIDA

O objetivo desse item é informar no cadastro do cooperado pessoa física se sua renda é presumida através do cálculo do sistema de risco. O cálculo de renda presumida considera cooperados que não tiveram atualização de renda nos últimos 365 dias. Com a ferramenta, o Gerente de Relacionamento pode deixar explícito no cadastro do cooperado se a renda presumida é gerada automaticamente pelo sistema de risco ou registrada manualmente.





FIDELIZAÇÃO PF E PJ

Por meio desta área é possível detalhar os produtos em que os cooperados PF e PJ estão fidelizados, para gerar planos de ação para mantê-los aderentes ao sistema Unicred ou fidelizar ainda os cooperados não fidelizados.

ABERTURA DO DIA CARD CHEQUE MAIOR – ENVIO DE PUSH AUTOMÁTICO

Com o envio de PUSH/SMS ao cooperado que teve cheque compensado na sua conta acima de um determinado valor parametrizado pela cooperativa, reduzimos os trabalhos operacionais do Gerente de Relacionamento, evitando o contato pessoal para confirmação de dados.



Com a mensagem automática, em 2021, deixamos de contatar manualmente em 207.065 vezes os cooperados para confirmação de cheque compensado.

NOVO MODELO DE CAMPANHA

A ideia é alterar o modelo atual de geração de campanha para medir as campanhas de uma forma mais qualitativa e quantitativa na ação de oferta de produtos e serviços aos cooperados. A mudança vai permitir que os gestores das cooperativas consigam mensurar as ações do GR, no que diz respeito ao giro de carteira e à oferta de produtos aos cooperados.

Em 2021, foram geradas 194.361 atividades para os Gerentes de Relacionamento contatarem seus cooperados.

PAINEL VIRA VISA

O painel Vira Visa foi idealizado para dar visibilidade à campanha Vira Visa, que tem a finalidade de premiar as cooperativas que estão alcançando suas metas relacionadas ao cartão Visa.

Durante 2021, foram realizados 5.348 acessos à página do Vira Visa no Realiza



ACOMPANHAMENTO DE TOMBAMENTO DOS CARTÕES MASTER PARA VISA NO PAINEL DE CARTÕES VISA

No Painel de informações é possível também acompanhar o andamento da troca de cartão do cartão Master para o cartão Visa. Este acesso é um importante apoio na tomada de decisão e idealização de planos de ação para a evolução do produto cartão Visa.

SIMULAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSTAS DE CRÉDITO VIA REALIZA

A solução permite acompanhar e gerar propostas de crédito diretamente pelo CRM sem a necessidade de acessar o SAU ou plataforma de crédito, tornando desnecessário o acesso aos demais sistemas, o que agiliza o acompanhamento do GR.



Entregue em maio de 2021, foi acessado 6.428 vezes para consulta das propostas de crédito.

RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO DE ARQUIVOS (COBRANÇA/CNAB PAGAMENTO)

Por meio do relatório, a cooperativa pode acompanhar em que status estão as homologações de arquivos (Cobrança e CNAB Pagamento) realizadas pelos seus cooperados.

LEADS DE SEGUROS E CONSÓRCIOS

Foram gerados ao longo de 2021, 3.096 leads de cooperados que demonstraram interesse em produtos como seguros e consórcios, ampliando as possibilidades de novos negócios.

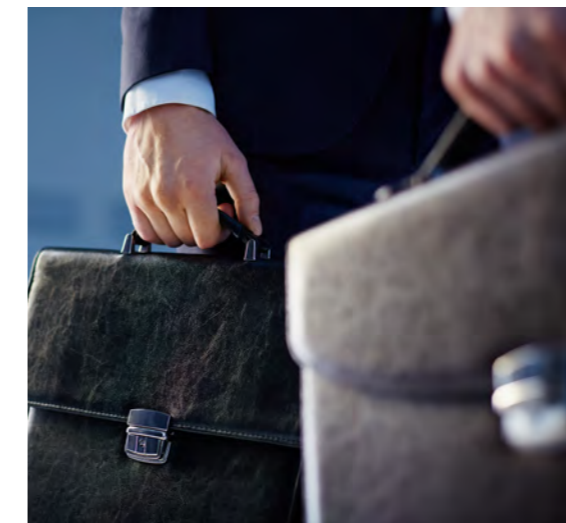
FRONT ÚNICO DE ATENDIMENTO – CR

Para agilizar o atendimento da Central de Relacionamento (CR), evitando acesso a vários sistemas, centralizamos as validações em uma única área.



PROPENSÃO CRÉDITO CAPITAL DE GIRO COOPERADOS PJ

Foi criado um modelo estatístico que define o percentual de propensão dos cooperados PJ a tomar crédito capital de giro. A ferramenta oferece às cooperativas a possibilidade de fomentar novos negócios, sendo mais assertiva na oferta do produto capital de giro.



CONSENTIMENTOS LGPD

Para cumprir as exigência da nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), disponibilizamos acesso aos consentimentos dados pelo cooperado via Mobile. Dessa

forma, UBR, centrais e cooperativas podem visualizar em quais meios de comunicação o cooperado deu permissão, assim como validação nos envios de PUSH e SMS.

RELATÓRIO PIX

Nos relatórios do PIX, a UBR, centrais e cooperativas têm acesso a extratos para os cooperados e à entrada e saída dos re-

ursos da cooperativa. O documento foi acessado 3.850 para consultas dos movimentos do produto, ao longo de 2021.



DRE DE SEGUROS

No dashboard é apresentado o demonstrativo de resultado do produto seguros à UBR, centrais e cooperativas, para proporcionar visibilidade à real performance do resultado da operação de seguros e, assim, apoiar no processo de decisão e gestão.

DASHBOARD ÓRBITA

Relatório de gestão dos acessos e indicadores do Órbita para apoiar na gestão da ferramenta e nos processos de decisão e gestão do time de CRM.



BOOK DE INDICADORES

Relatório com os principais indicadores das mais diversas áreas da UBR para gerar visão para a alta gestão avaliar o status e andamento das áreas internas da UBR. A ferramenta apoia o processo de decisão e gestão da empresa.

DASHBOARD AGÊNCIA X

Relatório com os principais indicadores de gestão da Agência X, que demonstram a performance da Agência X,

apoiando na gestão da área e gerando visão de acompanhamento para centrais e cooperativas.

DASHBOARD DEPÓSITO VAREJISTA

Devido à necessidade de ter um relatório de gestão do produto, foi idealizado um painel da performance do Depósito Varejista.

O documento apoia o processo de decisão e gestão e proporciona às centrais e cooperativas um meio de acompanhamento do produto.



NOVO PAINEL GESTÃO DE PESSOAS

O Painel de Gestão de Pessoas foi reformulado, e teve sua aparência melhorada e as métricas foram incrementadas. As mudanças atenderam à necessidade

de melhoria para adaptar o relatório aos novos processos e necessidades das áreas de GP e apoiar tomada de decisões das áreas.

Operações e CL 136

CONVÊNIOS PRÓPRIOS

Para possibilitar aos cooperados a indicação da IF136, agência e conta na Unicred para efetivação do débito automático contratado junto às empresas conveniadas, firmamos parceria de convênios próprios para débito automático, estabelecido entre a Unicred (IF136) e as empresas conveniadas. Dessa forma, proporcionamos maior conveniência aos cooperados, com disponibilização de mais um serviço próprio da Unicred.

Ao longo de 2021, 33 novos convênios foram entregues, com mais de 1 milhão de débitos efetivados através do 136. O serviço segue em andamento em 2022.

HOMOLOGADOR DE COBRANÇA 136

Adotamos uma ferramenta automatizada com a qual o próprio cooperado pode realizar a homologação dos seus arquivos de cobrança 136, de forma totalmente automatizada, online, com disponibilidade da plataforma 24 horas, nos sete dias da semana. A ferramenta conta também com atendimento técnico especializado via chat, em horário comercial.

Entre agosto e dezembro, foram efetivadas 206 homologações e realizados 131 atendimentos no chat.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SISTÊMICOS

Com a automação dos processos operacionais, por meio da execução de metodologia sistêmica, através da adesão das cooperativas aos serviços prestados pelo time de Operações, possibilitamos às agências maior disponibilidade para realização de negócios com os cooperados.

Ao longo de 2021, houve a adesão e prestação de 187 processos sistêmicos.



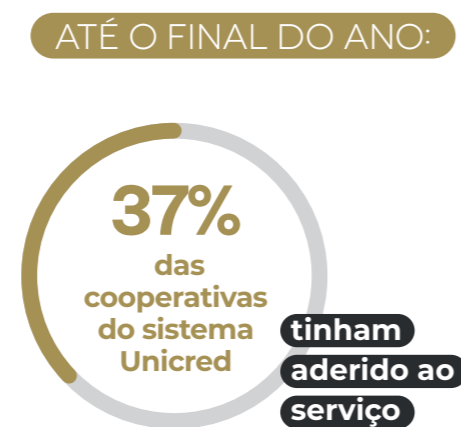
Serviços centralizados administrativo-financeiro e folha de pagamento

CENTRALIZAÇÃO CADASTRO PARALEGAL

A centralização da análise e processamento do Cadastro Paralegal promoveu, além de melhorias, a otimização das etapas, gerando ganho em escala. Até o final de 2021, 62% das cooperativas centralizadas tinha aderido ao serviço. Melhorias, padronização e otimização de processos são resultados diretos da iniciativa.

CENTRALIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO PESSOAL

Em 2021, também houve a centralização da análise e dos processos do Departamento Pessoal na UBR. A padronização e a otimização dos processos trouxeram melhorias e ganhos em escala.



Tecnologia da Informação

PROJETO MIGRAÇÃO DOS DATACENTERS FÍSICOS PARA A NUVEM AWS – AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, TESTES E HOMOLOGAÇÃO

Entre os dias 13 e 15 de novembro (feriado), foi realizada a migração dos ambientes físicos (on premise) de desenvolvimento de sistemas, testes e homologação para a nuvem AWS. Tal etapa é um grande marco na evolução tecnológica da Unicred, pois além de aprimorar e agilizar a transformação digital dos produtos e serviços, proporciona outros benefícios, tais como: maior poder de elasticidade e escalabilidade dos respectivos ambientes tecnológicos, disponibilização de novas soluções técnicas para aceleração da transformação digital, redução de investimentos e custos com a infraestrutura física, entre outros.

Para os próximos dois anos está prevista a migração dos ambientes de produtos e serviços sistêmicos (produção).

Backoffice

CENTRALIZAÇÃO DE CADASTRO E ASSOCIAÇÕES

Ao longo de 2021, foi concluída a centralização dos cadastros e associações por meio da padronização do processo e automações. O resultado foi a escalabilidade de todas as cooperativas do sistema, além da padronização com o intuito de reduzir atividades operacionais nas cooperativas e centrais, sistêmica em relação aos processos, redução do custo, com ganho em escala.



REVISÃO DE FORMULÁRIOS DE CADASTRO

Em 2021, foi realizada a revisão de formulários de cadastros que possuíam campos desnecessários, tornando o processo de preenchimento moroso. A redução dos campos trouxe agilidade no preenchimento das informações, tornando os processos mais eficientes e céleres.

VÍDEOS INSTRUTIVOS

Criação de 11 vídeos para auxiliar os colaboradores em diversos assuntos. O material de suporte e orientação reduziu o número de demandas inerentes a dúvidas do processo, ampliando a base de conhecimento, já que tornou-se importante fonte de consulta e capacitação de processos.

IMPLANTAÇÃO DO CHATBOT DUDA COM ASSUNTOS INERENTES AOS PROCESSOS DE CADASTRO – PROJETO MULTIDISCIPLINAR

Foi criado ao longo do ano material de suporte e orientação com conceitos da Renda Presumida para fomentar o conhecimento e aculturação do tema e reduzir o número de sobreposição da renda atualizada através da Renda Presumida Unicred. Foi identificado um alto volume, por falta de conhecimento desta iniciativa e, após a implantação, houve redução no processo de atualização de renda comprovada.



KIT FORMULÁRIOS DE ABERTURA CONTA CORRENTE E CONTA CONJUNTA

Em 2021, foi instituído um único formulário contemplando todos os campos exigidos para o processo de abertura de conta. O procedimento anterior demandava muito tempo para preenchimento das informações, gerando questionamentos por parte das cooperativas. O novo método concentra todos os formulários em um só kit, reduzindo o tempo de preenchimento, tornando o processo mais célere tanto para a cooperativa quanto para o cooperado.



DESLIGAMENTO DE COOPERADO E ENCERRAMENTO DE CONTA

A centralização do processo de desligamento de cooperado e encerramento de conta reduziu as atividades operacionais nas cooperativas e centrais, gerando eficiência, redução de custo e a padronização sistêmica em relação aos processos.

Chatbots

CHATBOTS

Em 2021, o chatbot Edu foi integrado ao canal de atendimento Whatsapp da Central de Relacionamento. A nova funcionalidade é mais uma opção de atendimento para o cooperado Unicred.

Ao longo do ano, 49.182 protocolos foram registrados pela ferramenta.



FLUXOS INTEGRADOS

A partir de junho de 2021, houve também a integração do atendimento do chatbot via API para fluxos onde o robô age de forma autônoma. A mudança eliminou a necessidade de interação humana em alguns atendimentos operacionais na Central de Relacionamento, deixando os analistas livres para atendimentos mais complexos. O Edu pode atender demandas repetitivas, como atualização cadastral, cancelamento de depósito de cheques, cadastro de provisão de saque e sustação provisória de cheques.

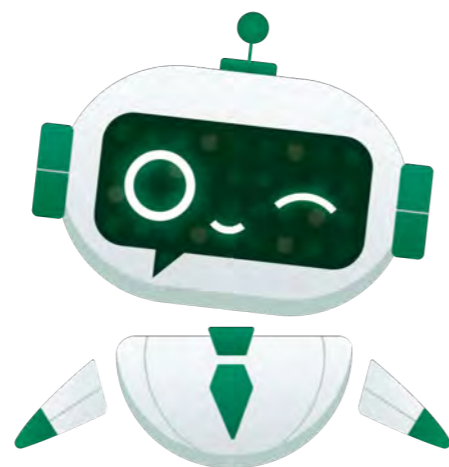
WHATSAPP ENTERPRISE

Também em 2021, iniciamos a padronização dos atendimentos via Whatsapp nas cooperativas, para atender à LGPD e gerar indicadores de gestão de qualidade.

As primeiras cooperativas a aderirem foram Coomarca, Mato Grosso, Centro Sul, Integração e Erechim.

CHAT E BOT (EDU) NO APP VISA

O chat no APP Unicred Visa também foi incrementado e agora conta com atendimento humano e do chatbot Edu. A melhoria ofereceu aos cooperados mais uma opção de atendimento.



Cerca de 12.435 conversas foram registradas via chat, contando o chatbot e o atendimento humano.

CHAT E BOT (EDU) NO IB

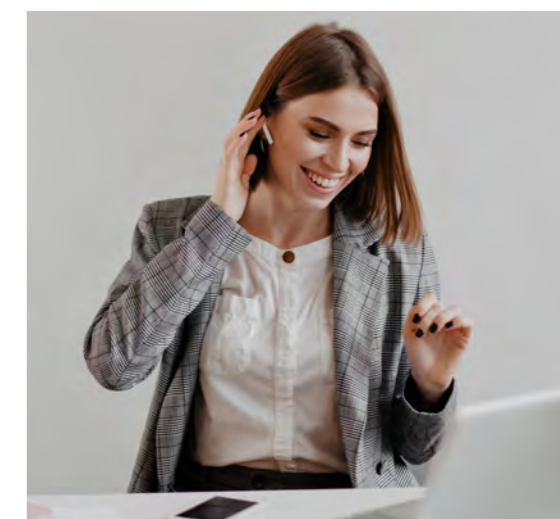
A abertura de canal de chat no Internet Banking (IB), com atendimento humano e do chatbot Edu ofereceu aos cooperados um novo canal de atendimento.

Em torno de 1.626 conversas foram registradas via chat, contando chatbot e atendimento humano.

Contábil e fiscal

FERRAMENTA DE CONCILIAÇÃO CONTÁBIL – PENDÊNCIAS ONLINE

Para reduzir o trabalho operacional, ter mais agilidade na conciliação e uma gestão efetiva das composições, implantamos uma funcionalidade no SAU, que proporciona a composição de pendências em tempo real. Assim,



é possível centralizar as informações e o workflow, promovendo uma comunicação direta e transparente entre áreas e cooperativas, maior agilidade e assertividade na conciliação, e gestão online das pendências.

GERA SLIP – TODAS AS COOPERATIVAS

Em 2021, adotamos lançamentos operacionais, unificou os lançamentos, contábeis em todas as cooperativas via operacional, trazendo agilidade aos processos e mais qualidade nos lançamentos. A iniciativa eliminou trabalho

ROBOTIZAÇÃO DA EMISSÃO DOS EXTRATOS BANCÁRIOS – BANCOOB

Com o salvamento dos extratos de forma automática via Robô/RPA, evitamos retrabalhos e processos manuais. A iniciativa promoveu a padronização de processos operacionais nas cooperativas.



PENDÊNCIAS CAIXA

A adoção de e-mails automáticos de pendências das contas contábeis de caixa melhorou a comunicação e permitiu a assertividade das entregas das pendências, eliminando trabalho operacional, trazendo maior agilidade e assertividade na conciliação de caixa e envio automatizado de e-mails.

PESQUISA COM AS CENTRAIS E SINGULARES

Em 2021, realizamos com as centrais e singulares uma avaliação de melhorias e reavaliação de processos contábeis. A iniciativa visou à melhoria da comunicação e à ampliação da assertividade das entregas, melhorando a comunicação ao apontar os assuntos relevantes que são prioridades para as cooperativas.

CICLO DE REUNIÕES RECORRENTES – ENTENDIMENTO/ALINHAMENTO DA NECESSIDADE

Em 2021, promovemos um ciclo de reuniões com os colaboradores das centrais e cooperativas, para rever e reavaliar processos. A intenção é melhorar a comunicação, criar laços com as cooperativas e centrais, por meio da reavaliação de processos, focando no que impacta diretamente no dia a dia das cooperativas.

AUTOMATIZAÇÃO/ROBOTIZAÇÃO

Em 2021, automatizamos via robô o envio de declarações municipais, o que promoveu redução de atividades manuais e repetitivas, e de erros operacionais, gerando celeridade nos processos.

A INICIATIVA RESULTOU:



CRIAÇÃO DE TÍTULOS

Promovemos em 2021, a integração entre os módulos Sapiens e Portal Fiscal para lançamento dos Impostos próprios calculados pelo Fiscal. O processo gerou redução de atividades manuais, de erros operacionais e ganho de qualidade nas informações disponibilizadas para o Contas a Pagar. Foi possível integrar 100% dos títulos automaticamente para pagamento.

UNIFICAÇÃO DE CÓDIGOS TRIBUTÁRIOS ISS

Em 2021, houve também a unificação dos códigos de tributação junto às prefeituras das cidades em que o sistema Unicred atua. O processo foi realizado com suporte jurídico, a fim de reduzir o número de intimações. Após identificar os motivos das intimações municipais, foi promovida a unificação dos códigos de tributação para um modelo único, reduzindo, assim, os questionamentos tributários pelas prefeituras.

Meios e pagamentos e Pix

COBRANÇA – RETORNO DO BENEFICIÁRIO

Para melhorar a experiência e antecipação das rotinas financeiras dos cooperados, passamos a disponibilizar o arquivo de retorno aos beneficiários a partir das 7 horas. Assim, acompanhamos outras instituições financeiras ao repassar mais cedo aos nossos cooperados informações acerca dos pagamentos recebidos através da cobrança bancária, aprimorando a experiência e as rotinas financeiras deles.

A INICIATIVA REDUZIU EM



3 HORAS

O TEMPO DE ESPERA PARA ACESSO À INFORMAÇÃO DO ARQUIVO DE RETORNO AOS BENEFICIÁRIOS.

UNICRED PAY – PAGAMENTOS COM PIX

Em 2021, foram ampliadas as funcionalidades do Unicred Pay, disponibilizando o PIX como forma de pagamento nos recebíveis emitidos por link de pagamento através da aplicação. A iniciativa trouxe maior comodidade, rapidez e segurança aos pagamentos.



COBRANÇA – MELHORIAS NA PERFORMANCE DE TI

O produto Cobrança passou por uma crise tecnológica no ano de 2021. Em parceria com os times de Infraestrutura, Suporte e Arquitetura de TI, foram mapeadas 43 ações de melhorias para que a experiência dos usuários do CobWeb fosse aprimorada. As iniciativas reduziram o tempo de emissão e consulta de títulos na aplicação, melhorando em 18 minutos o tempo para emissão de títulos por digitação.



UNICRED PAY NO MOBILE

Para disponibilizar mais um canal de atendimento do produto e unificar o canal de emissão do cooperado, foi lançado o Unicred Pay na versão Mobile, possibilitando que os cooperados possam efetuar transações no produto em seus smartphones, no APP da Unicred.

Mais de R\$ 1 milhão em transações foram realizadas no ano de 2021.

PIX – MED – MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO

Em cumprimento à legislação disponibilizamos uma nova funcionalidade aos cooperados Unicred, para que possam fazer a repatriação de valores subtraídos por golpe e/ou fraude. Agora, há a possibilidade de bloqueio e repatriação de valores que são provenientes destes eventos.

PIX – AGENDAMENTO DE PAGAMENTO COM QR CODE

Em 2021, foi disponibilizada para todos os cooperados, a possibilidade de agendamento de pagamentos no PIX, para contas com múltipla assinatura. A nova funcionalidade cumpre a legislação e visa a melhorar a experiência do cooperado com o produto, ampliar a abrangência e, assim, atingir maior número de usuários.

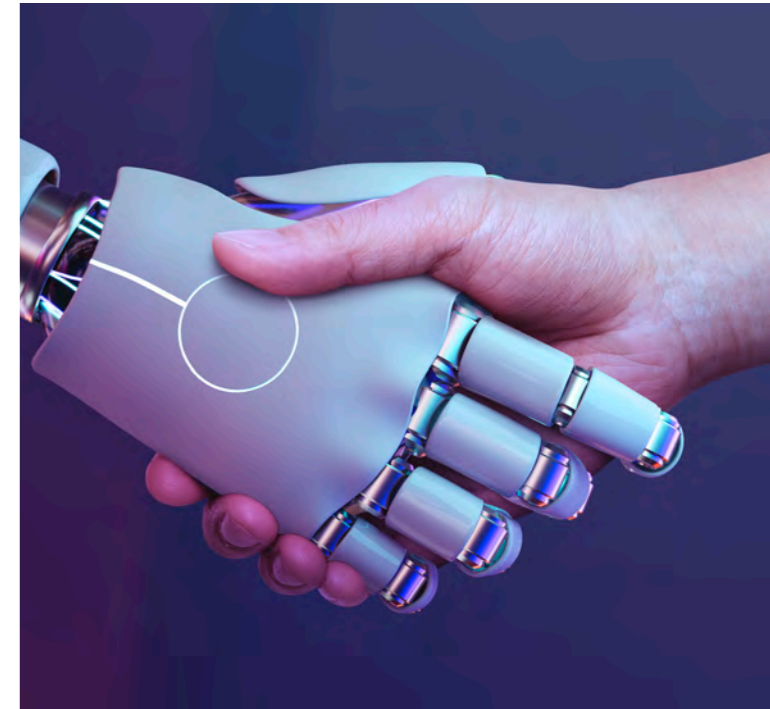


DESENVOLVIMENTO DE AUTOMATIZAÇÕES EM RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION - UIPATH)

Para eliminar ações repetitivas nos processos, reduzir desperdícios e custos e aumentar o valor agregado dos processos, está em andamento a implantação de robôs como parte da força de trabalho da empresa.

Ao longo do ano, foi utilizado um parque de 32 robôs e saving superior de 10.000 horas acumuladas de colaboradores de diversas áreas.

O projeto está em constante evolução, mas já é possível perceber o ganho operacional em escala, aumento de produtividade, redução de erros, padronização dos resultados, com processos operacionalizados 24x7.



MAPEAMENTO DE PROCESSOS LEAN

O LEAN auxilia a empresa nas análises dos processos com a aplicação do pensamento enxuto e foi desenvolvido para as prestadoras de serviço da Unicred do Brasil, com o objetivo de centralizar processos com ganho em escala e redução de custo e desperdícios. Ao longo do ano, foram aplicados LEAN em 13 processos, resultando em saving de mais de 2.000 horas de processos, possibilitando conhecer ou revisar os principais passos dos processos, medir o tempo de execução das atividades e o lead time para análise de ganho de agilidade. Análise de causa raiz dos principais problemas detectados, criação de plano de ação para ganho de produtividade, redução de custos, qualidade e automatização dos processos, análise do valor agregado e de desperdícios das atividades também foram resultados já obtidos.



Processos

DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE AUTOMATIZAÇÕES EM SISTEMA DE WORKFLOW (ZEEV)

Foi dada, em 2021, a continuidade à automação de processos internos, de apoio e negócio, em workflow com aprovações por alçadas e assinatura eletrônica. O modo de operação possibilita integrações com outros sistemas, gestão digital de documentos, facilitando a centralização de serviços na confederação.

Cerca de 80 processos das cooperativas singulares, centrais e confederação já foram automatizados e houve 20 integrações/serviços via API com diferentes sistemas.

O que promoveu aumento de produtividade, redução de erros, padronização de ferramenta, redução de impressão de papéis e centralizações de processos na confederação.

REESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS OPERACIONAIS E DE NEGÓCIOS

Ao longo do ano, foram promovidas nas estruturas administrativas das cooperativas Unicred Coopnore, Unicred Porto Alegre, Unicred Integração, Unicred VTR-PP e Unicred Coomarca, a centralização, automatização, descentralização e revisão de processos e oportunidades, com foco na busca de maior eficiência operacional e necessidade de padronização de estruturas e processos. Como resultado, houve melhoria do índice de eficiência operacional, estrutura voltada à estratégia de negócios e relacionamento com o cooperado, obtendo-se mais agilidade e simplificando a gestão.



REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DE COOPERATIVAS

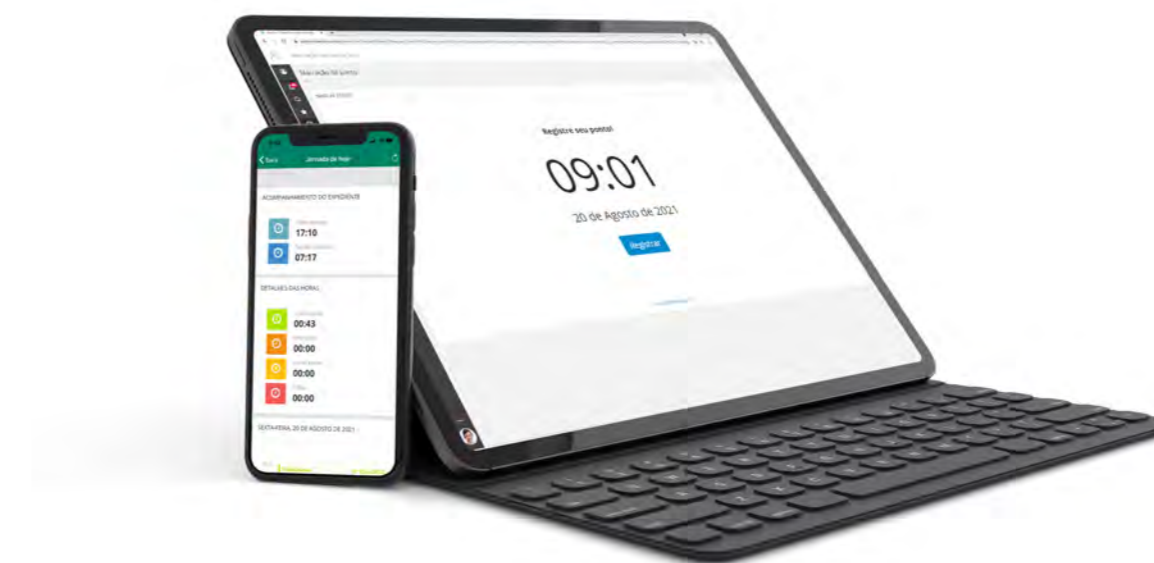
Em 2021, promovemos o diagnóstico organizacional, com a construção de uma proposta técnica de modelo organizacional adequado às necessidades de negócio, proposição de melhorias para os processos de negócio de maior criticidade e avaliação das lideranças da Unicred Central RJ/MT, Unicred Mato Grosso e Unicred Juiz de Fora. A iniciativa buscou maior eficiência e sinergia sistê-

mica, com adequação de padronização de estrutura organizacional, processos operacionais e de negócios, bem como perfil comportamental de pessoas frente às estruturas. O resultado foi a melhoria do índice de eficiência operacional, idealização de uma estrutura voltada à estratégia de negócios e relacionamento com o cooperado, havendo mais agilidade e simplificando da gestão.

Sistemas Backoffice

APLICATIVO INTEGRADO À GESTÃO DO PONTO

Em 2021, disponibilizamos, a partir de um APP, o registro de ponto em qualquer lugar, atendendo às regulamentações previstas pela Portaria nº 373 do Ministério do Trabalho e Previdência. Com a integração ao sistema de gestão de ponto agora é possível otimizar a rotina de registro do ponto, reduzir custo com relógios e agilizar o fechamento mensal da folha de pagamento.



DÉBITO AUTOMATIZADO

Para automatizar o cadastro de títulos e baixas no Sapiens dos pagamentos que são realizados via débito em conta, foi promovida a integração entre SAU e ERP (Sênior Sistemas). Dessa forma, foi possível otimizar a rotina da área de contas a pagar, evitando o lançamento manual de títulos ocorridos por débito em conta.

A MUDANÇA GEROU REDUÇÃO DE APROXIMADAMENTE:



40 HORAS/ MÊS

DO TEMPO DA EQUIPE DO CONTAS QUE ERAM DEDICADOS AO LANÇAMENTO DE DA'S.

INTEGRAÇÃO FLUXO DE ADMISSÃO

Com o objetivo de automatizar o cadastro da admissão dos colaboradores do sistema Unicred, otimizar a rotina da folha de pagamento, evitando o cadastro manual de todos os campos relativos ao processo de admissão, além de trazer mais segurança para a atividade, realizamos em parceria com a área de processos, a integração das informações contidas no processo/fluxo de admissão do Integra, com o setor de Administração de Pessoal

(Sênior), por meio do desenvolvimento de microserviço e utilização de web services.

A INTEGRAÇÃO PROMOVEU:



SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SST)

Em cumprimento à legislação, implementamos rotinas e sistemas para viabilizar o envio dos eventos de Saúde e Segurança do Trabalhador ao eSocial.

A iniciativa permitiu a automatização da atualização do cadastro dos colaboradores com o sistema SOC (fornecedor de SST) e integração entre SOC x Sênior para envio dos layouts ao eSocial.

Em 2021, 13 cooperativas do sistema já tinham se adaptado e em 2022 serão integradas as demais cooperativas do sistema Unicred.



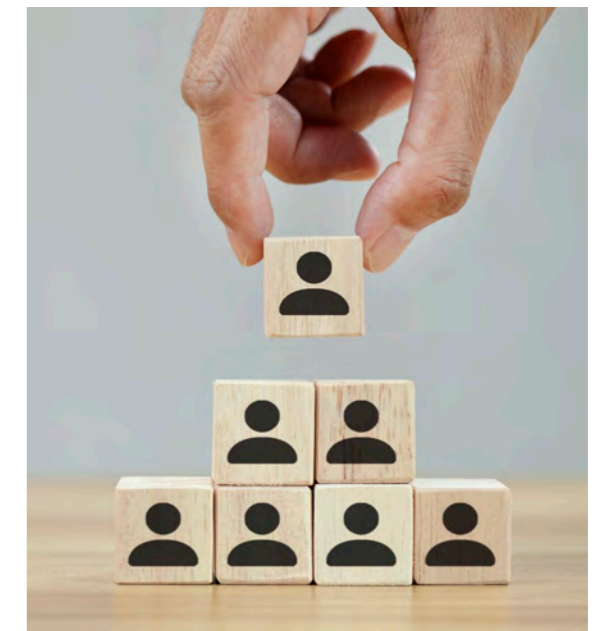
CENTRALIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO PESSOAL

Como vistas à otimização da rotina das cooperativas, liberando-as de processos operacionais, que podem ser realizados pela Unicred do Brasil, realizamos configurações nos sistemas Sênior, para viabilizar a centralização das rotinas

nas das cooperativas na UBR. O projeto visa ganho em escala para as cooperativas, além de promover a padronização das rotinas do DP, reestruturação e melhorias na gestão de benefícios e demais atividades do setor.

INTEGRAÇÃO PLATAFORMA FLUID

A implantação de web service para integração de dados cadastrais de colaboradores da UBR com a plataforma Fluid foi uma iniciativa que otimizou a rotina da área de Gestão de Pessoas (GP), evitando o cadastro manual de dados, retrabalho, erros operacionais e redução no tempo dedicados pela área de GP ao cadastro e atualização manual de informações.



MELHORIAS E INICIATIVAS

Ao longo do ano, promovemos 306 entregas, como: criação ou adaptação de relatórios, regras e consistências dos sistemas, novas telas e rotinas, processos automáticos. As ações foram voltadas às áreas: Administrativo, Contas a Pagar, Contratos, Folha de Pagamento,

Departamento Pessoal, Fiscal, Contábil, Risco, Módulos do SAU e cooperativas e tiveram como meta otimizar rotinas, facilitar a operação, aumentar a segurança nos processos, contribuir e melhorar a performance das áreas atendidas pela equipe Backoffice Sênior.



Suporte de TI e gestão de acessos sistêmicos

GESTÃO DE ACESSOS

Em 2021, iniciamos a implantação do serviço centralizado de Gestão de acessos, visando ao padrão e à segurança (LGPD) dos processos de concessão, bloqueios e revogação de acessos sistêmicos (internos e externos) dos colaboradores da Unicred do Brasil, centrais e cooperativas. O projeto visa ao mapeamento dos perfis necessários, de acordo com os respectivos cargos e atividades desempenhadas, e permitir melhor experiência utilizando o portal Horacius/Gia para auxiliar os colaboradores e gestores na operacionalização dos acessos.

Atualmente, o projeto está em fase de tombamento e já foi concluído por cerca de 50% das cooperativas, totalizando 3 mil usuários e 29 mil perfis gerenciados de forma centralizada. A previsão é de finalizar ao longo de 2022.

AUTOMAÇÃO DO RENDA PRESUMIDA (RPU) UNICRED

Foi desenvolvido para beneficiar o cooperado que utiliza os produtos financeiros da Unicred, atribuindo um intervalo maior à estimativa de renda. A evolução da RPU em um processo automático possibilitou a atualização diária das rendas dos cooperados elegíveis com análise cadastral realizada há 10 meses. O tombamento das cooperativas para processo automático da RPU trouxe muitos benefícios às cooperativas, como maior assertividade no cálculo das rendas, incremento da oferta de crédito, redução dos fluxos de atualização cadastral e acompanhamento das RPUs implantadas.

O processamento da RPU diária já beneficiou 11.500 cooperados em 20 cooperativas.

O número será atualizado após finalização do processo de tombamento, previsto para final de fevereiro de 2022.

HOMOLOGADOR DE ARQUIVOS DE PAGAMENTO UNICRED CNAB 240

Proporcionamos uma experiência digital ao cooperado, que pode realizar a homologação de arquivos de pagamento diretamente no Internet Banking, com maior comodidade, agilidade e autonomia. A ferramenta abrange produtos como pagamento de títulos, convênios e tributos, além de transferência entre contas, TED e DOC. Está integrado também ao chat para autoatendimento e o Gerente de Relacionamento pode fazer o acompanhamento no Realiza.



IMPLEMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO DO SUPORTE DO NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES (SLA TOTAL)

Desta forma, proporciona um atendimento qualificado e o tratamento de temas mais urgentes e relevantes para o negócio de forma prioritária frente aos temas de menor relevância e/ou abrangência. Além disso, também é capaz de ter uma análise real do atendimento do Suporte, identificando falhas e possibilidades de melhorias.

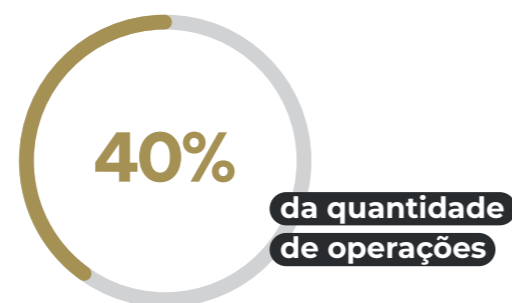


Crédito e investimentos

LIBERA

Em 2021, foi disponibilizado o motor de cálculo sistêmico com objetivo de padronizar as ferramentas de pré-aprovação de crédito com base em modelo estatístico de concessão centralizada. A iniciativa diminuiu o tempo de concessão de crédito nas agências, ampliou o autoatendimento do cooperado em suas necessidades, acelerando a concessão de crédito nas agências.

NO CRÉDITO PESSOAL O LIBERA JÁ REPRESENTA APROXIMADAMENTE:



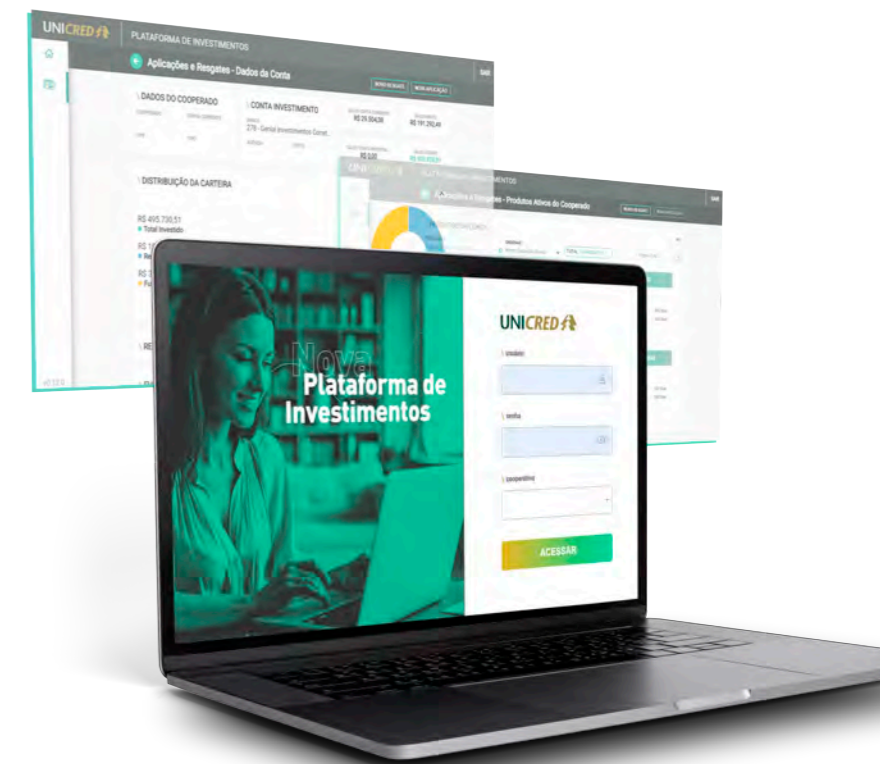
RENDA VARIÁVEL E RENDA FIXA – APLICATIVO

Ao longo de 2021, foram disponibilizadas mais informações sobre os títulos de Renda Fixa (RDC, LF e LCI) que o cooperado possui. Trouxemos também para o nosso aplicativo as posições em fundo de investimentos que o cooperado possui na parceria que temos com

a Genial Investimentos e por fim trouxemos uma visão consolidada dos seus ativos de investimento na Unicred. O aprimoramento visa dar mais transparência e mais facilidade para o cooperado visualizar suas posições em investimentos.

PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS

Entregamos a Plataforma de Investimentos como parte da estratégia de modernização do core de investimentos. Agora, gerentes de relacionamento já possuem uma ferramenta fluida e de fácil utilização no atendimento com uma visão consolidada dos ativos do cooperado na singular, inclusive com informações de previdência e capital social.



HOJE ESTAMOS COM:



A plataforma é parte da estratégia de criação da DTVM Unicred e terá a gestão dos produtos e o backoffice da DTVM como parte de sua estratégia de evolução.

PLATAFORMA DE CRÉDITO – MIGRAÇÃO 80/20

Para oferecer simplicidade e agilidade na contratação de crédito, também houve substituição do core de crédito, com a migração de tecnologia. A Plataforma de Crédito foi aperfeiçoada para a migração dos produtos que possuem fluxos em comum trazendo maior flexibilidade, simplicidade e rapidez para a operação do dia a dia das singulares.

HOJE ESTAMOS COM:



Os produtos remanescentes, com fluxos particulares de contratação, são escopo de trabalho de migração até o final do 2S/22 quando a migração será finalizada.

PORTABILIDADE DE CRÉDITO – ATIVO

Outra mudança foi a substituição da ferramenta própria por uma de mercado, atendendo assim com velocidade as exigências da legislação, tornando o sistema Unicred apto às transações de maneira ativa e passiva em concordância com legislação e estratégia. A ferramenta própria era ultrapassada e onerosa, não respondendo de maneira escalonável às oportunidades que surgirão com a popularização do Open Banking.

A mudança permite atender à legislação vigente e ter uma ferramenta que suporte escala de operação, no que tange à atuação passiva da portabilidade, mas também possibilitando o desenho de estratégias ativas para busca das operações de nossos cooperados no mercado.



EVOLUÇÃO RECÍPROCIDADES DE CRÉDITO

JÁ ADERIRAM AO MÓDULO:



Ainda em 2021, houve a ampliação das opções de desconto em preço por relacionamento, para atendimento à prática das singulares. A iniciativa permite a utilização plena do sistema da ferramenta, sem uso de sistemas satélites para este fim.

E a intenção é ampliar a adesão à ferramenta de reciprocidades, através da segmentação destas variáveis por grupo de produtos.



Canais Digitais

AO LONGO DE 2021 PROMOVEMOS DIVERSAS MELHORIAS NO TANGE ÀS TRANSAÇÕES REALIZADAS NOS CANAIS:

- › Módulo Antifraude - CPQD - área da Segurança da Informação
- › DDA - área de Convênios
- › LGPD - área de Governança
- › PIX no IB (direcionamento PJ) - área de Meios de Pagamentos
- › BO - Redefinição das alçadas de limites de acordo com publicação BACEN - área de Operações
- › Open Banking - Fluxo WEB + iOS e Android - área de Meios de Pagamentos
- › Segurança - Atualização de sessão e iniciativas de segurança - área da Segurança da Informação
- › PIX QRCode - Pagamento PIX via QRCode, no Mobile - área de Meios de Pagamentos
- › Modularização do Mobile - Para proporcionar autonomia aos produtos - UBR

Serviços de crédito

CENTRALIZAÇÃO DA ANÁLISE DE CRÉDITO

Com a centralização da atividade de análise e concessão de crédito para co-operados e cooperativas, vamos ampliar a qualidade dos pareceres e velocidade.



REDUÇÃO DE ATÉ:

70%
NO TEMPO DE
RESPOSTA DAS
OPERAÇÕES DE
CRÉDITO.

A centralização iniciada em 2021 está em andamento, mas já é possível observar ganhos nos processos, graças à definição de métricas harmonizadas para o modelo de crédito e implantação de estratégias de risco padronizadas.

CENTRALIZAÇÃO DA LIBERAÇÃO DE CRÉDITO

Para ampliar a qualidade da formalística de operações de crédito e garantir a melhoria no tempo de resposta das liberações de crédito, está em andamento a centralização da atividade de liberação de operações de crédito para cooperados e cooperativas. A inicia-

tiva vai gerar ganhos de escala, especialização do time de análise, redução das fragilidades de formalística de operações e aprimoramento das métricas de tempo de liberação de crédito, por meio da implantação de processos padronizados e organizados por risco.





SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Para automatizar e melhorar a performance das carteiras de recuperação de crédito, foi ampliado em 2021, o escopo de apoio sistêmico das ações de recuperação de crédito. A iniciativa pretende contar com o desenvolvimento de ferramentas e parcerias para soluções de apoio à recuperação de créditos inadimplentes e, assim, promover ganhos de eficiências nos indicadores de recuperação de crédito (nad e over90).

Tesouraria

DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALOR DE MOBILIÁRIO (DTVM)

Para atender à demanda dos cooperados do sistema Unicred, quanto a produtos de investimento e à crescente procura por alocação diversificada em produtos de investimentos pelos cooperados, houve a necessidade de complemento de portfólio comercial para nossas cooperativas singulares. Para conseguirmos atender de forma ade-

quada o desejo dos associados, estudamos a viabilidade de constituição de uma DTVM, por meio da qual teremos a possibilidade de oferecer todos os produtos do mercado financeiro a nossos cooperados. A aprovação para a constituição da DTVM em parceria com o Banco BTG Pactual ocorreu em setembro de 2021.

SOLUÇÕES PARA GESTÃO DE LIQUIDEZ

Devido à necessidade de liquidez das cooperativas singulares em expansão, avaliamos soluções para uma destinação mais adequada dos recursos das singulares. Dessa forma, buscamos alternativas

para direcionar os recursos entre as cooperativas fortalecendo os laços cooperativistas dentro do sistema Unicred. As apresentações iniciais do estudo ocorreram no terceiro trimestre de 2021.



NOVO FUNDO DE INVESTIMENTO PARA A ALOCAÇÃO DOS RECURSOS

Com foco em uma gestão mais eficaz dos recursos de liquidez das cooperativas singulares do sistema Unicred – atualmente em centralização financeira – a Tesouraria da Unicred do Brasil, em conjunto com a Sul América Investimentos, lançou, no segundo trimestre de 2021, um novo fundo de investimento para a alocação dos recursos.

Com objetivo de entrega de 130% do CDI, o fundo foi constituído e atualmente contém três centrais como cotistas e um patrimônio líquido superior a R\$ 100 milhões.

Administrativo

CENTRALIZAÇÃO DE CONTROLE DE LINKS E GIS OI S.A

Para controle e conferência das faturas de forma mais automatizada, foi criada uma planilha com fórmulas utilizando o número de contrato, agrupadores e valores da planta (valor contratado). A iniciativa promove diminuição no tempo de conferência.

ABERTURA DE CONTA NO BRADESCO, BANRISUL E CEF PARA ATENDIMENTO CP SISTÊMICO

Em agosto de 2021, foi aberta conta para utilização do CP no Bradesco, Banrisul e Caixa Econômica Federal. A solicitação do CP permitiu ampliar o relacionamento bancário com as três instituições, movimentar as contas e fazer pagamentos centralizados.

CRIAÇÃO DE PROCESSO DE REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DAS PROCURAÇÕES BANCÁRIAS, DE GESTORES E COORDENADORES

A fim de mantermos atualizados os poderes dos gestores de exclusão ou inclusão, foi dada autonomia para assinaturas em determinados serviços e procurações atualizadas, conforme prazo ou solicitação.



DACS – ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES E DÚVIDAS VIA SERVICE NOW

Para manter a organização das solicitações e dúvidas das centrais junto ao time de Controladoria, inserimos no catálogo, as dúvidas sobre DACS. A iniciativa gerou organização e padrão nas respostas das dúvidas e solicitações das centrais.



DACS – ALTERAÇÃO NA APRESENTAÇÃO, REVISÃO DE RATEIOS, FÓRMULAS E BASES

Em 2021, foi modificada a apresentação consolidada da planilha, com a inclusão de um glossário explicando ao que se refere cada cobrança e as formas de rateio. Dessa forma, UBR, centrais e singulares podem visualizar melhor as explicações das cobranças e entender como são feitos os rateios das DACS.

GESTÃO DO CONTRATO DA DOCUSIGN, ATLAS, ARGO E UBER

Passamos a acompanhar esses contratos para verificar o que há de novo e que ferramentas podem auxiliar nas demandas da confederação.

O acompanhamento do contrato, quando necessário, auxilia as áreas sobre o serviço e a utilização.

INTEGRA – MAPEAMENTO DE GESTORES EM FÉRIAS PARA INCLUSÃO DE SUBSTITUTO NA FERRAMENTA DE APROVAÇÕES

Com o time de DP, conseguimos a relação dos gestores que estarão em férias, para acionar o substituto no período e inserir, se necessário, na ferramenta de aprovações. Assim, não há processos parados pela falta do gestor do CC.

IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS DO PROCESSO PR 9008 – ANÁLISE DE CONTRATOS DE PARCEIROS NO INTEGRA

Em 2021, desenvolvemos e aplicamos alterações no layout e fluxos do processo no Integra, para melhorar a qualidade das informações recebidas dos solicitantes, automatizar alguns questionamentos, como aplicação de LGPD e inclusão da área orçamentária no fluxo de aprovação, para ter mais opções de solicitações e melhorar a interface com a demanda de contas a pagar.

Com esses aprimoramentos, melhoramos a comunicação com as áreas solicitantes, qualificamos as informações recebidas e o processo de envio do fluxo de contas a pagar.

MELHORIAS ERP SÊNIOR SAPIENS

Para permitir o cadastro das parcelas de pagamento dos contratos e, consequentemente, melhorar a gestão financeira das contratações com registro dos pagamentos vinculados ao contrato, foram criados relatórios com a geração de indicadores de evolução de custos. Dessa forma, é possível garantir que o valor contratado será de fato o valor pago, disponibilizar para o Contas a Pagar as informações de pagamento, cadastrar o valor do contrato assinado, saber quanto deve ser pago para um contrato através do Sênior e verificar se as notas estão vinculadas aos contratos. Anteriormente, não se tinha nenhuma visibilidade destes trâmites e, agora existem relatórios e informações para disponibilizar ao time de orçamento.

REVISÃO DO CADASTRO DE 319 CONTRATOS NO ERP SÊNIOR SAPIENS

Durante o ano de 2021, foi feita a revisão do cadastro de todos os contratos ativos no ERP, para cruzar as informações nos documentos assinados e os registrados no sistema, ajustando os campos que estavam com inconsistências. Alguns contratos foram alterados ao longo do ciclo de vida e não foram atualizados na base do sistema, por isso a necessidade de ajuste para corrigir campos que estavam com erro ou desatualizados.

Permitindo assim que os relatórios e consultas reflitam a realidade das contratações, trazendo confiabilidade às informações disponibilizadas nos relatórios.

MELHORIAS NO RELATÓRIO 116 SÊNIOR

Foram implantados dois novos campos no relatório e, agora, as informações podem ser filtradas por categoria e subcategoria de contrato, permitindo buscar detalhes com maior facilidade e consultar no relatório apenas os dados de determinada categoria de contrato.

DESENVOLVIMENTO DO RELATÓRIO 123 SÊNIOR

Foi solicitado e desenvolvido um novo relatório para gestão orçamentária de contratos, possibilitando ter um relatório que informe o valor de cada contratação, com informações automatizadas.



PROCESSO DE COMPRAS VIA PORTAL DE DEMANDAS

Em 2021, foi implantado um fluxo automatizado dentro de um sistema para abertura de requisições de compras. Até então, as demandas eram recebidas por e-mail, teams, whatsapp e não havia um canal centralizado de solicitações. A adequação melhorou o atendimento da área clientes e operacionalizou o setor de compras, melhorando a qualidade das informações recebidas, com a possibilidade de extração de dados e relatórios de compras.

SAVING NEGOCIAÇÕES DE CONTRATOS

Contatamos todos os parceiros com contratos que teriam reajuste pelo IGPM e alteramos o indicador para IPCA. A iniciativa visou buscar o melhor acordo custo-benefício para UBR, já que o índice do IGPM disparou e teríamos reajustes dos contratos cujo vencimento previa essa correção em 2021. Em relação a novas contratações e renovação, nos mantivemos agressivos, a fim de finalizarmos as contratações com o melhor custo-benefício para UBR.

O resultado foi a redução de custos nas contratações de serviços e compras de produtos, objetivando saving nas negociações, com o alcance do montante de R\$ 5,2 milhões de saving, graças a este trabalho.

DESENVOLVIMENTO DE KPI

Para criar indicadores da área, melhorar a gestão estratégica e mensurar os resultados obtidos, adotamos o KPI, o que permitiu atender à necessidade de gestão dos processos de compras e contratos, apresentar os resultados alcançados, acompanhar a evolução dos projetos e atendimentos e corrigir o que for necessário a partir do monitoramento. Um painel de gestão dos resultados atingidos resultou de todo o processo.



SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E ALARMES

No início de 2021, foram finalizadas as instalações dos sistemas de alarme e controle de acesso de colaboradores e visitantes, por meio da implantação de biometria e crachás. O sistema de controle de fluxo, possibilita o cadastro de todos os colaboradores, terceirizados e visitantes que terão acesso físico à sede, controlando a entrada e saída de pessoas.

IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA DESKO

Em 2021, por meio de implantação da plataforma Desko, foi possível fazer reservas de estações de trabalho e salas de reuniões de acordo com setores e departamentos, promovendo a gestão integrada dos espaços, mesas rotativas e atribuídas, check in com leitura de QR-Code e integração, com calendário de salas do Google e Outlook.

A implantação permite o controle de espaço e reservas e acompanhamento de taxas de ocupação em tempo real, com relatórios por usuários e departamento.

MELHORIAS NAS INSTALAÇÕES DO SISTEMA DE ÁUDIO E VÍDEO DA ARENA – REUNIÃO SILENCIOSA

Com a implantação de sistema de áudio via fones, possibilitamos a realização de reuniões silenciosas, já que os participantes recebem o áudio em fones de ouvido. A iniciativa trouxe conforto acústico às estações de trabalho.



OBRA PARA ACÚSTICA DA SALA DE MÁQUINAS DA SEDE DE PORTO ALEGRE

Em 2021, foi realizada obra de isolamento acústico da sala de máquinas da sede de Porto Alegre. O funcionamento do ar-condicionado central produz ruídos extremamente altos e o isolamento acústico trouxe maior conforto aos colaboradores, com redução de 95% do ruído.

INVENTÁRIO FÍSICO DAS SEDES DE SÃO PAULO E PORTO ALEGRE

Em dezembro de 2021, concluímos o levantamento do imobilizado ativo das sedes de Porto Alegre e São Paulo, o que permitirá o controle do imobilizado ativo.



CONTROLE DE GESTÃO DO IMOBILIZADO ATIVO

Em 2021, adotamos um novo sistema de controle de entrada e saída de equipamentos da UBR. A gestão do imobilizado conta ainda com a etiquetagem das placas de patrimônio em equipamentos novos, controle de aquisições e descartes, para manter o cadastro de bens atualizado.

AMBIENTAÇÃO DAS SALAS DA DIRETORIA E SALAS DE REUNIÕES

Em agosto de 2021, foi concluída a instalação de carpetes em todas as salas, a fim de proporcionar maior conforto acústico e térmico aos ambientes.



PROJETO SISTEMA DE ACÚSTICA DO TELHADO

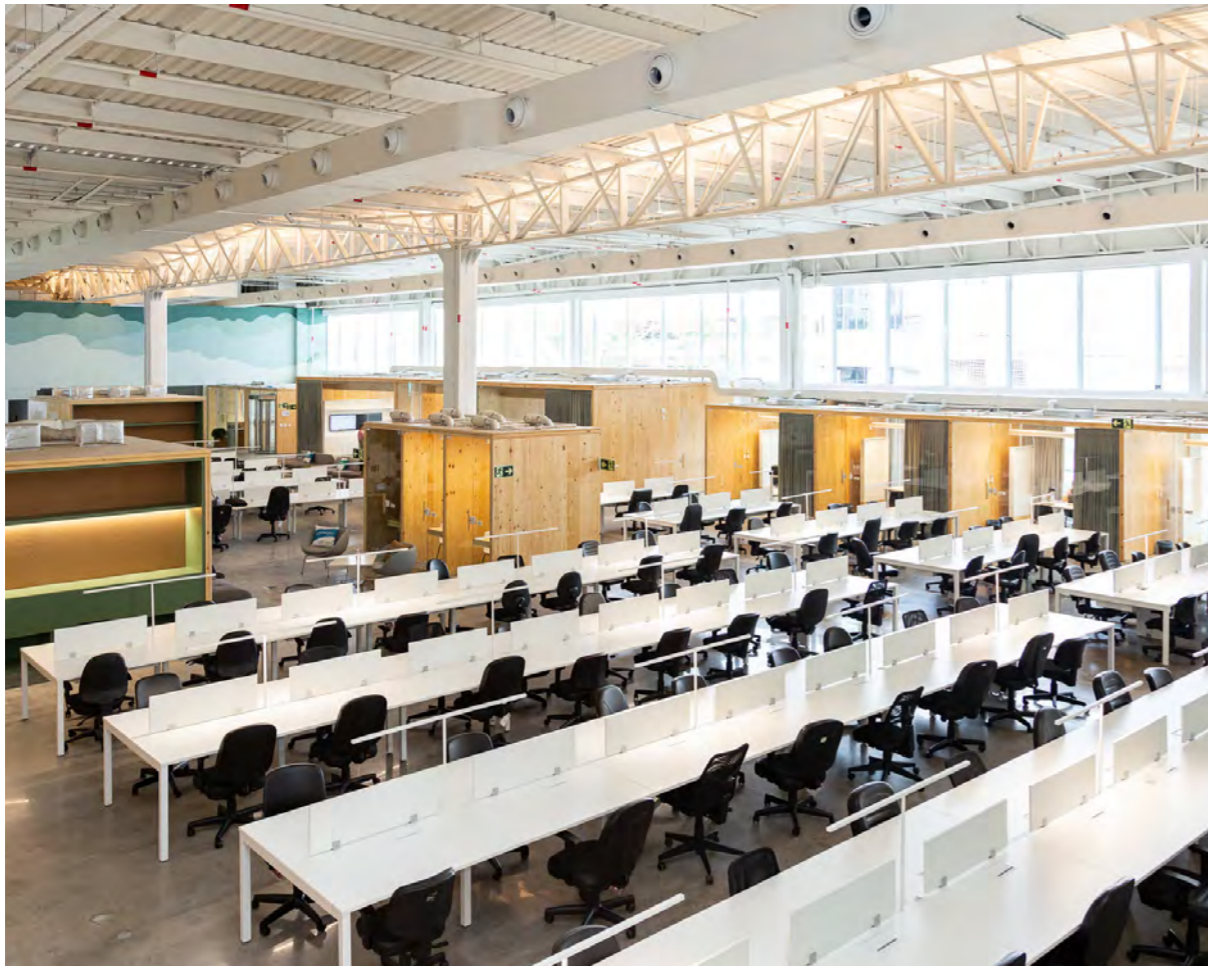
Em dezembro, foi finalizada a implantação do sistema de acústica do telhado, no prédio da UBR, projeto executado para minimizar os ruídos externos e melhorar o conforto acústico.

INVERSORES SISTEMA DE AR-CONDICIONADO

Foram instalados na sede de Porto Alegre, inversores no sistema de ar-condicionado para melhorar a eficiência/performance dos aparelhos.

ADEQUAÇÃO DA ILUMINAÇÃO SEDE DE PORTO ALEGRE

Para melhorar a luminosidade nas estações de trabalho, foram instalados novos pontos elétricos e luminárias, na sede de Porto Alegre, o que resultou na ampliação da iluminação dos ambientes.



MELHORIAS PARA COMUNICAÇÃO INTERNA

Em 2021, foram instaladas telas para a comunicação interna em vários pontos da sede para ampliar a comunicação visual, gerando mais interação com o colaborador.



Associação ATM/caixa e COMPE

CONTAUNI NO APP ONBOARDING DIGITAL

Com o objetivo de aproveitar o processo de associação digital, foram disponibilizadas em 2021, associações de contaUNI via APP Onboarding. De acordo com a cooperativa e a graduação, o prospect é direcionado para o processo de contaUNI, já tendo cartão VISA contaUNI (limite R\$ 1.000,00) e cheque especial (limite R\$ 1.000,00). A contaUNI tem o propósito de renovar a base de cooperados, ampliando o conceito digital. Assim sendo, o APP Onboarding Digital complementa essa ideia, além de manter um processo padrão de associação na contaUNI. Cerca de 5% das associações via APP Onboarding Digital são contaUNI.



PLATAFORMA DE ASSOCIAÇÃO

A existência de muitas ferramentas para solicitação de associação PF individual demandou a unificação das ferramentas em uma plataforma, na qual é possível realizar a associação PF, além de agilizar a jornada, tanto para colaboradores Unicred, quanto colaboradores BackOffice UBR. Tempo AS-IS: 3,5 dias para ter matrícula e conta. Tempo TO-BE: 2 dias para ter matrícula e conta.

APP ONBOARDING DIGITAL + AGENDAMENTO DE CAPITAL

Em 2021, houve a redução do tempo de associação via APP Onboarding Digital para tornar o processo atrativo. Anteriormente à melhoria, desde o preenchimento pelo prospect, até as atividades na ferramenta interna ÍNTEGRA, eram necessários em torno de 7 dias para o prospect ter a associação efetivada, com matrícula e conta gerada no APP Unicred Mobile. Houve ainda a remoção da funcionalidade de pagamento da primeira parcela do Capital via Boleto. Agora, o capital é agendado para pagamento. Tempo AS-IS: 7,5 dias para ter matrícula e conta. Tempo TO-BE: 3 dias para ter matrícula e conta.

APP ONBOARDING DIGITAL COM FUNCIONALIDADE ABRANGÊNCIA POR COOPERATIVA

Em 2021, foi implantada a funcionalidade no APP Onboarding Digital para dar mais visibilidade aos prospect das cooperativas que possuem abrangência de associação em seu CEP. A iniciativa permite abrangência de atendimento, principalmente com a expansão das cooperativas para outras regiões do Brasil.

SERVIÇO DE IDENTIFICAÇÃO COOPERADO WAE

Também em 2021, foi implantado o serviço que facilita a identificação da pessoa que iniciou a comunicação com a Unicred via WhatsApp Enterprise (WAE) - (Projeto Chatbot). O processo traz a identificação completa, com todos os dados do cooperado, para facilitar a distribuição do atendimento pela Unicred.

INTEGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS CPQD

Para agregar mais informações ao motor de fraudes, executado pelo Centro de Pesquisa de Desenvolvimento em Telecomunicações (CpqD), foi implantado em 2021, serviço para disponibilizar ao CPqD, as informações cadastrais dos cooperados para compor as análises de fraudes das transações realizadas na Unicred. A iniciativa visa aperfeiçoar e complementar as análises de possíveis fraudes em transações, de acordo com os dados cadastrais do cooperado que são validados pelo CPqD.



Central de Relacionamento

MONITORIAS

Foram lançadas em maio, no formato de gamificação, monitorias dos colaboradores da Central de Relacionamento para incentivar o time com prêmios e visibilidade. Um colaborador foi alocado para realizar as análises do time – cerca de 300 monitorias/mês – e, após a divulgação do ranking, ocorreu uma rodada de feedbacks aos colaboradores e revisão de desempenho com base nas notas das monitorias. A iniciativa visa valorizar o colaborador da Central de Relacionamento, revisar constantemente processos e rotinas de atendimento, melhorar os processos e as notas de atendimento e promover o engajamento do time, para melhorar a qualidade do atendimento aos cooperados Unicred. Diferente do modelo tradicional de call center, a Central de Relacionamento Única Unicred busca colocar a qualidade do atendimento em primeiro plano.

Uma análise qualitativa dos atendimentos permite que o colaborador entenda o que é necessário para um atendimento premium: resolutividade, agilidade e acolhimento.

INSOURCING VISA

Em outubro de 2021, incorporamos o atendimento Visa, antes terceirizado, à Central de Relacionamento Única. Para tanto, houve a contratação de 18 colaboradores para atendimento exclusivo do produto Visa, onboarding, capacitação, treinamento e revisão dos conteúdos incluídos na plataforma do conhecimento. A integração permitiu que o sistema Unicred tivesse maior autonomia e controle sobre o atendimento ao cartão Visa, com foco no aprimoramento do modelo de atendimento ao produto, diminuição no tempo médio de atendimento, redu-

ção das notas detratoras após a incorporação à CR, padronização dos sistemas e ajustes nos fluxos de atendimento.

EM 2021 FORAM REALIZADOS



14.117
ATENDIMENTOS
TELEFÔNICOS



12.435
ACESSOS VIA CHAT



FRONT ÚNICO

Para reduzir o tempo de início de atendimento, garantir a segurança, dar agilidade e ganho de tempo aos processos realizados pelo time da Central de Relacionamento, foi criado um Front Único de Atendimento, em parceria com a área de Inteligência de Dados. O sistema atual possui diversas ferramentas de atendimento não unificadas e para atendimento rápido é fundamental ter um sistema que apresente, em uma única tela, todas as informações necessárias como dados da conta, dos cartões e informações cadastrais.

CRÉDITO PRÉ-APROVADO DE VEÍCULO (CPAV)

As cooperativas que tiveram interesse puderam, a partir de maio de 2021, aderir ao atendimento ao cooperado que busca a contratação do Crédito Pré-aprovado de Veículo (CPAV) no APP Unicred. Com o atendimento do CPAV pela Central de Relacionamento, as agências ganham tempo e os cooperados ganham velocidade no atendimento digital. O processo

permite sanar dúvidas, orientar sobre o envio de imagens comprobatórias, realizar a alienação do veículo e liberar os valores em conta. No ano de 2021, seis cooperativas aderiram ao produto e cerca de 200 liberações foram realizadas pelo time da Central de Relacionamento, totalizando mais de R\$ 13 milhões em novos negócios.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO ÚNICA

Em 2020, ocorreu a unificação das Centrais de Relacionamento de segundo nível: RS/RJ/MT e Conexão, visando a

atender a necessidade já conhecida de oferecer aos cooperados atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Em 2021, a Central de Relacionamento cresceu, estruturou-se e passou a atender todas as centrais do sistema, ocorrendo a migração de 11 cooperativas da Unicred Central Multirregional (UCM), aumentando de 21 para 32 o número de cooperativas atendidas.

A Central de Relacionamento Única tem o propósito de ser uma extensão do atendimento que o cooperado recebe na agência por telefone, Whatsapp, chat, aplicativo Unicred Mobile e Internet Banking, 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 em oferecer a melhor experiência.

Experiência com o cooperado

PROJETO UNICRED DESIGN SYSTEM (UDS)

Para padronizar a experiência dos usuários, proporcionando uma melhor usabilidade e consistência nas funcionalidades do Unicred Mobile, foram criados componentes de design para uso interno das equipes de design e desenvolvimento, otimizando, assim, o trabalho de UX/UI de criação de protótipos de alta fidelidade e agilizando o desenvolvimento dos produtos em nível de interface. O UDS tem como objetivo fornecer práticas recomendadas, padrões, recursos visuais, instruções e responder perguntas importantes sobre recursos, ferramentas e experiência em design, o que resultou na agilidade na criação de experiência para funcionalidade de Seguros e Conveniência, Pix, Open Banking, Crédito e Extrato.



RETIRADA DE BOLETO DO ONBOARDING DIGITAL

Com a retirada do pagamento de boleto para criação de matrícula e conta na Unicred, reduzimos o SLA de cadastro de sete para três dias. Anteriormente, o usuário precisava pagar um boleto, que tem custo e SLA alto, e hoje com o PIX é possível realizar essa transferência.

NOVA EXPERIÊNCIA PARA CONTEÚDO DE CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL NO SERVICENOW

Realizamos, em 2021, análise heurística da experiência do usuário da Biblioteca de Normativos e da Base de Conhecimento, para sugerir melhorias. A iniciativa vai permitir melhor orçamento

para o ano de 2022, apontar a presença de atributos e ausência de defeitos, para manter e trazer somente features que façam sentido, gerando tratativas mais assertivas com o parceiro externo.

PLATAFORMA DE ASSOCIAÇÃO - MÓDULO PF

Como o Onboarding do GR não teve processo adequado de design e desenvolvimento, o que gerava muitos bugs e funcionamento inadequado, foi refatorado o antigo Onboarding do GR a fim de convertê-lo em um módulo. A iniciativa visa pilotar a plataforma de associação (Módulo PF) para conta individual utilizando design system Web.



De setembro de 2021 até janeiro de 2022, 425 cadastros foram alterados.

ONBOARDING DIGITAL

O projeto foi desenvolvido para permitir a associação de universitários, seleção de agendamento de capital diferenciado e envio de documento de matrícula. De fevereiro de 2021 até janeiro de 2022, foram efetuados 114 cadastros na Conta Universitária.

DISCOVERY | PROTÓTIPO – PLATAFORMA DE ASSOCIAÇÃO – MÓDULO MEMBER GET MEMBER

Para permitir ao Gerente de Relacionamento indicar via deep linking um prospect para entrada via Onboarding Digital (APP), foi desenvolvido um protótipo de plataforma de associações. A iniciativa visa facilitar a associação via APP com o carregamento dos parâmetros de cooperativa, agência e carteira, conferindo agilidade à associação do prospect indicado, redução de hora-homem do Gerente de Relacionamento, por terceirizar a associação, e prospecção a distância pelo Gerente de Relacionamento.

PESQUISA CES SEGUROS

Para avaliar a satisfação dos cooperados Unicred, que simularam ou contrataram Seguro de Vida, quanto à experiência no módulo de seguros do APP, realizamos pesquisa de satisfação do usuário ao final da jornada de contratação de Seguros de Vida.

A iniciativa permitiu entender se os usuários estão ou não satisfeitos com a experiência.

PESQUISA MOBILE: QUAL O PRÓXIMO SEGURO?

Realizamos pesquisa no módulo de seguros, para identificar qual seguro os cooperados gostariam de autocontratar. A análise foi feita com cooperados Unicred com permissão ao módulo de seguros e com apólices já contratadas, para validar se as prioridades estavam aderentes às necessidades dos usuários, identificar tendências de consumos e o apetite para contratação nos próximos meses.

Seguro Auto, Seguro Residencial e Seguro Viagem foram apontados como os de maior interesse de próximas contratações pelos cooperados.

SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL

Em 2021, foi feita a avaliação para verificar se os cooperados da área de Saúde teriam engajamento para autocontratação de Seguro de Responsabilidade Civil no mobile. Entre setembro e outubro, ocorreram 179 acessos no APP, foram gerados cinco leads e nenhuma proposta foi fechada.



CONSÓRCIOS

Para entender se os cooperados teriam apetite para autocontratar consórcios no mobile e permitir a autocontratação do produto, foram gerados leads entre os cooperados Unicred com permissão ao módulo de consórcios.

De setembro até outubro de 2021, foram 890 leads gerados, 368 leads tratados no Realiza e 10 fecharam a proposta.

SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL

Em dezembro de 2021, concluímos o processo de melhoria do fluxo e criação de novas telas de autocontratação do produto Seguro Responsabilidade Civil, possibilitando a autocontratação. Com o aprimoramento, o usuário pode simular e visualizar as cartas de seguros e finalizar a autocontratação por meio do fluxo de proposta limpa.

DISCOVERY: REFATORAÇÃO E REDESIGN DA TELA DE RELACIONAMENTO

Em dezembro de 2021, entregamos a integração da tela de Relacionamento ao novo modelo Realiza. O módulo de Relacionamento era muito arcaico e a experiência estava comprometida. O aprimoramento facilitou a utilização do módulo, gerando mais agilidade na utilização.



REESTRUTURAÇÃO E REDESIGN APLICATIVO ÓRBITA

Para ter uma visão macro das incoerências dos complementos, modais, estruturas, mensagens, em 2021, foi feita a análise das incoerências presentes no aplicativo Órbita, com a refatoração e redesign da home.

A iniciativa melhorou a usabilidade e aumentou o número de usuários.

DISCOVERY: REFATORAÇÃO E REDESIGN DO MÓDULO SOBRAS

Com o objetivo de facilitar a utilização do módulo de sobras e entregar simulações mais assertivas da distribuição dos resultados, reestruturamos a área para o novo modelo Órbita.

Assim, foi possível arrumar as regras de negócio e cálculo e apresentar informações claras e informativas relacionadas ao cálculo de distribuição de resultados.



DISCOVERY: PRODUTO COBRANÇA

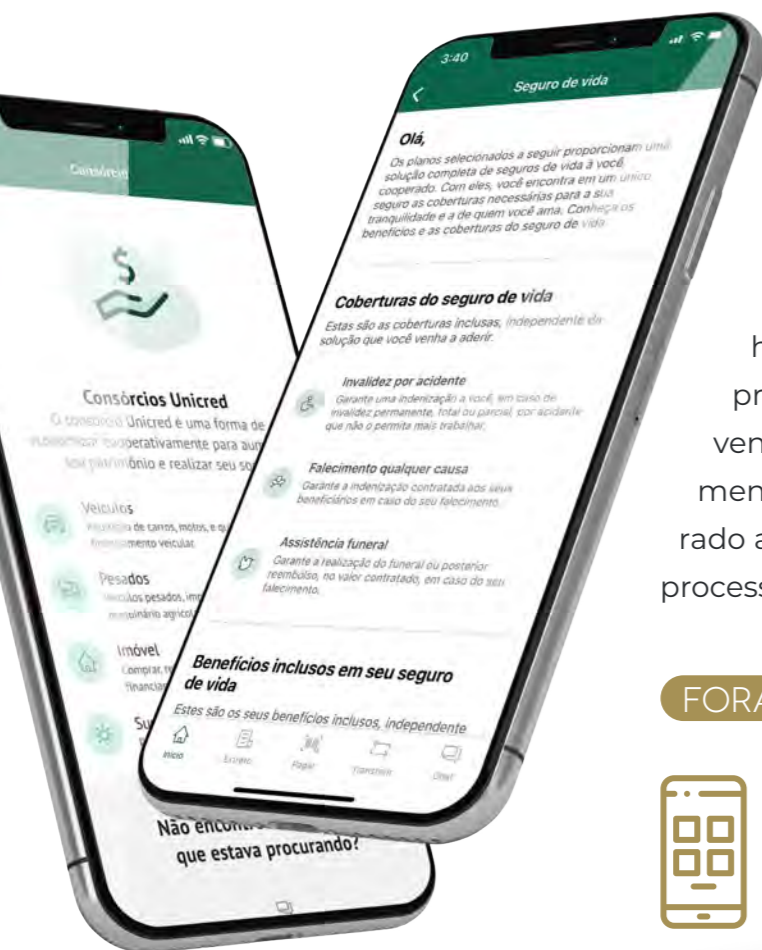
Para que as cooperativas tenham uma visão assertiva dos custos e receitas e, dessa forma, possam ofertar a melhor tarifa e ter uma visão dos custos para o cooperado e saber suas receitas, foi desenvolvido um simulador de custo e receita com o produto Cobrança. O simulador já foi testado por usuários e protótipo está pronto para desenvolvimento.

Produtos e conveniência

CONSÓRCIO NO APP

A partir do 3º trimestre de 2021, o cooperado passou a registrar no APP da Unicred o interesse e detalhamento sobre o consórcio desejado, o que promoveu a efetivação mais rápida da venda

por meio do atendimento da Central de Relacionamento. A alteração aumentou a divulgação e vendas do produto consórcio e proporcionou a coleta de leads (cooperados interessados) no produto.



SEGURO DE VIDA NO APP

Em 2021, foi dado ao cooperado a possibilidade de escolher, no APP da Unicred, entre três ofertas de Seguro de Vida – MAG. O processo é digital do início ao fim e é possível solicitar atendimento humano, caso necessite, na hora da compra. A ferramenta criou um novo formato de vendas de seguro no aplicativo da Unicred, aumentou a venda do produto e trouxe ao cooperado a conveniência de adquirir o seguro em um processo digitalizado e integrado à seguradora.

FORAM REGISTRADOS



21.994
ACESSOS AO
PRODUTO NO
APLICATIVO



174
APÓLICES
EMITIDAS

EXTRATO DE CAPITAL SOCIAL NO APP

Em 2021, disponibilizamos aos cooperados a possibilidade de visualizar o saldo e os movimentos da Cota Capital diretamente no APP. A iniciativa trouxe mais transparência à Cota Capital, já que o cooperado pode acessar o extrato no canal de maior utilização, o APP.

CONSULTA DE DADOS DAS APÓLICES NO APP

Também em 2021, foi ofertada ao cooperado a possibilidade de visualizar os dados das apólices de seguros contratadas com a Unicred. Com os dados disponíveis no APP, o cooperado pode acessar as seguradoras, o que confere mais transparência, autonomia e melhor experiência. Foram registrados 17.258 acessos até outubro de 2021.

NOVOS CONVÊNIOS PELO FITBANK

Para aumentar o volume de arrecadações e diminuir a dependência do Banco do Brasil, oferecemos novas possibilidades de pagamento de conta aos

cooperados, a partir do 1º semestre de 2021. Dessa forma, liberamos 4.500 convênios de arrecadação a mais pelo parceiro Fitbank.

DEPÓSITO POR BOLETO NO APP

No segundo trimestre de 2021, entrou em funcionamento a nova forma de pagamento, por meio da qual os cooperados podem emitir boletos diretamente em seu APP, para a realização de depósitos em suas contas, sem a necessidade de um meio físico como ATMs

e agências Unicred. O aprimoramento facilita a realização de depósitos onde a Unicred não possui uma ampla rede de atendimento físico e facilita a entrada de recursos nas contas dos cooperados. Mais de 1.000 boletos são emitidos mensalmente.

GESTÃO DE DÉBITO AUTOMÁTICO (RESOLUÇÃO Nº 4.790)

Em atendimento à Resolução nº 4.790 – que deu mais segurança e autonomia aos cooperados no produto de Débito Automático – o cooperado ago-

ra tem controle do processo e, assim, o procedimento só é feito com o consentimento do cooperado, no Internet Banking.



Quanta Previdência

Precaver

Em 2021, vivemos desafios econômicos, sociais e políticos que foram transformados em aprendizados e conquistas.

O ANO ENCERROU COM:



Somando mais de 74 mil participantes no país.

A evolução do patrimônio foi de 10%, em relação ao período anterior, 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
Multirregional	11	36.634	13.075	35,69%	71,7%
Rio de Janeiro	5	27.872	9.620	34,44%	76,1%
Rio Grande do Sul	11	47.586	18.299	38,44%	68,6%
Conexão	6	58.684	33.558	57,12%	63,9%
TOTAL GERAL	33	170.776	74.552	43,65%	67,92%

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.

8.189 novas adesões em 2021, sendo **22%** 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.

Em 2021, 43,65% dos cooperados da Unicred já tinham Precaver.



PATRIMÔNIO

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

São **R\$ 4.068 bilhões,**
com crescimento de **10%.**

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 ren-

da 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\$ 155 milhões em 2021.



RENTABILIDADE DO PLANO

O ano de 2021 foi muito desafiador para a gestão dos investimentos. Lidamos com as consequências que a pandemia trouxe para os mercados e vimos os ativos de risco performarem bem aquém do esperado aqui no Brasil e na contramão das bolsas lá de fora. No entanto, os ativos de renda fixa tiveram excelente performance neste ano e a estratégia do perfil Renda fixa da Quanta entregou um extraordinário resultado com baixíssima volatilidade.

O propósito da Quanta é entregar resultados consistentes no longo prazo, com segurança, preservação de capital e diversificação, buscando sempre a melhor relação risco e retorno nos investimentos conforme resultados abaixo.



Ano	PERFIL RENDA FIXA		PERFIL QUANTA		PERFIL RENDA VARIÁVEL	
	Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.
2016	13,50%	118,22%	12,53%	108,51%	13,70%	117,34%
2017	9,11%	129,82%	10,03%	142,92%	10,52%	149,94%
2018	7,30%	92,86%	7,93%	100,87%	9,39%	119,48%
2019	6,48%	108,51%	10,25%	155,78%	15,38%	196,66%
2020	3,85%	126,20%	4,40%	121,95%	3,02%	72,27%
2021	8,81%	154,64%	-0,14%	-	-7,69%	-

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.



15.671 mil revisões de contribuições previdenciárias em 2021.

CONCESSÃO DE BENEFÍCIO

Além da grande importância no planejamento financeiro, o Precaver também protege a vida dos participantes e seus beneficiários. Em 2021, o plano teve um total de 499 assistidos e seus respectivos beneficiários protegidos por meio do recebimento de renda.

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.

7.613 aportes com R\$ 3,6 milhões pelo Pontue Mais.



Demonstrações Financeiras

BALANÇOS PATRIMONIAIS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (EM REAIS)

ATIVO DESCRIÇÃO DAS CONTAS	31/12/2021	31/12/2020 (reapresentado)
CIRCULANTE	1.023.990.789,84	716.859.454,34
DISPONIBILIDADES (NOTA 3)	22.129.033,12	7.053.474,91
INSTRUMENTOS FINANCEIROS (NOTA 4)	973.808.578,68	689.297.374,15
OUTROS CRÉDITOS (NOTA 5)	19.706.537,16	14.668.587,74
OUTROS VALORES E BENS	8.346.640,88	5.840.017,54
NÃO CIRCULANTE	79.173.186,41	46.668.004,02
OUTROS CRÉDITOS (NOTA 5)	10.895.593,94	2.140.438,42
INVESTIMENTOS (NOTA 6)	2.007,82	-
IMOBILIZADO DE USO (NOTA 7a)	25.424.590,59	21.800.782,36
(-) Depreciações Acumuladas (NOTA 7a)	(11.344.498,07)	(8.804.902,43)
INTANGÍVEL (NOTA 7b)	130.824.064,58	96.932.110,46
(-) Amortização Acumuladas (NOTA 7b)	(76.628.572,45)	(65.400.424,79)
TOTAL DO ATIVO	1.103.163.976,25	763.527.458,36

PASSIVO DESCRIÇÃO DAS CONTAS	31/12/2021	31/12/2020 (reapresentado)
CIRCULANTE	977.808.771,31	685.731.562,70
INSTRUMENTOS FINANCEIROS (NOTA 9)	935.447.543,59	649.285.442,45
OUTRAS OBRIGAÇÕES (NOTA 10)	23.172.269,24	23.476.783,95
PROVISÕES DESPESAS COM PESSOAL (NOTA 10)	16.803.316,72	10.370.821,76
PROVISÕES PAGAMENTOS A EFETUAR (NOTA 10)	2.385.641,76	2.598.514,54
NÃO CIRCULANTE	30.573.958,79	19.400.274,20
OUTRAS OBRIGAÇÕES (NOTA 10)	30.573.958,79	19.400.274,20
OUTRAS OBRIGAÇÕES (NOTA 10)	8.400.000,00	-
PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS (NOTA 10)	22.173.958,79	19.400.274,20
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	94.781.246,15	58.395.621,46
CAPITAL SOCIAL (NOTA 11)	75.307.594,36	47.307.594,36
RESERVAS DE LUCROS	10.445.702,74	9.006.598,77
SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS (NOTA 11)	9.027.949,05	2.081.428,33
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.103.163.976,25	763.527.458,36

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS OU PERDAS

SEMESTRE FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (EM REAIS)

DESCRIÇÃO DAS CONTAS	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
INGRESSOS E RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	17.553.065,95	25.922.129,58	20.798.157,66
Aplicações interfinanceiras de liquidez (NOTA 4)	8.474.916,07	12.764.139,10	12.465.566,11
Títulos de valores mobiliários (NOTA 4)	9.078.149,88	13.157.990,48	8.332.591,55
DISPÊNDIOS E DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	(16.643.702,01)	(24.683.254,60)	(20.095.705,99)
Operações de captação no mercado (NOTA 8)	(16.643.702,01)	(24.683.254,60)	(20.082.981,18)
Dispêndios de Depósitos Intercooperativos	-	-	(12.724,81)
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	909.363,94	1.238.874,98	702.451,67
OUTROS INGRESSOS E DISPÊNDIOS OPERACIONAIS	(1.307.480,61)	7.588.098,38	(146.045,04)
Ingressos e receitas de prestação de serviços (NOTA 12)	16.767.113,15	23.627.742,97	5.398.272,95
Dispêndios e despesas de pessoal e honorários (NOTA 13)	(54.201.233,67)	(95.330.403,38)	(60.721.062,35)
Outros dispêndios e despesas administrativas (NOTA 14)	(46.466.592,83)	(72.581.337,54)	(41.035.002,33)
Dispêndios e despesas tributárias	(390.110,57)	(458.699,03)	(101.399,50)
Outros dispêndios despesas operacionais (NOTA 15)	(1.191.692,74)	(2.073.517,91)	(1.622.890,10)
Outros ingressos e receitas operacionais (NOTA 16)	84.175.036,05	154.404.313,27	97.936.036,29
RESULTADO OPERACIONAL	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63
RESULTADO ANTES DAS PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS		8.826.973,36	556.406,63
SOBRAS OU PERDAS DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63
SOBRAS OU PERDAS DO SEMESTRE/EXERCÍCIO	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE

SEMESTRE FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (EM REAIS)

DESCRIÇÃO DAS CONTAS	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Sobras/perdas líquidas do semestre/exercício	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63
Total de outros resultados abrangentes	-	-	-
Resultado abrangente do semestre/exercício	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

SEMESTRE FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (EM REAIS)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA PARA EXPANSÃO	RESERVA ESTATUTÁRIA	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
Saldos no início do exercício 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 legal cfe AGO							-
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)
Distribuição de Sobras cfe AGO							-
SOBRAS/PERDAS DO EXERCÍCIO						556.406,63	556.406,63
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 exercício 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 ESTATUTÁRIA	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
Saldos no início do exercício em 01/01/2021	47.307.594,36	4.052.990,00	-	1.430.490,90	3.523.117,87	2.081.428,33	58.395.621,46
DESTINAÇÃO RESULTADO EXERCÍCIO ANTERIOR							
Aumento de reserva de expansão cfe AGO			556.406,63			(556.406,63)	-
Distribuição de sobras cfe AGO							-
SOBRAS/PERDAS DO EXERCÍCIO						8.826.973,36	8.826.973,36
CAPITAL DE ASSOCIADOS							
Integralização de capital	28.000.000,00						28.000.000,00
DESTINAÇÕES							
Destinação FATES - associados						(441.348,67)	(441.348,67)
Aumento de Reserva Legal					882.697,34	(882.697,34)	-
Saldos no fim do exercício em 31/12/2021	75.307.594,36	4.052.990,00	556.406,63	1.430.490,90	4.405.815,21	9.027.949,05	94.781.246,15

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA PARA EXPANSÃO	RESERVA ESTATUTÁRIA	RESERVA LEGAL	SOBRAS ACUMULADAS	TOTAL
Saldos no início do período em 01/07/2021 (não auditado)	64.807.594,36	4.052.990,00	556.406,63	1.430.490,90	3.523.117,87	10.750.111,73	85.120.711,49
DESTINAÇÃO RESULTADO EXERCÍCIO ANTERIOR							
Aumento de reserva de expansão cfe AGO							-
SOBRAS/PERDAS DO SEMESTRE						(398.116,67)	(398.116,67)
CAPITAL DE ASSOCIADOS							
Integralização de capital	10.500.000,00						10.500.000,00
DESTINAÇÕES							
Destinação FATES - associados						(441.348,67)	(441.348,67)
Aumento de Reserva Legal					882.697,34	(882.697,34)	-
Saldos no fim do exercício em 31/12/2021	75.307.594,36	4.052.990,00	556.406,63	1.430.490,90	4.405.815,21	9.027.949,05	94.781.246,15

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

SEMESTRE FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 (EM REAIS)

DESCRIÇÃO DAS CONTAS	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	25.874.423,90	40.816.366,79	26.643.714,38
SOBRA AJUSTADA DO SEMESTRE/ EXERCÍCIO	23.242.163,92	41.150.090,99	15.829.399,19
Sobra do semestre/exercício	(398.116,67)	8.826.973,36	556.406,63
Provisão para contingências	1.468.122,68	2.773.684,59	3.478.635,51
Depreciações e amortizações	6.829.483,28	14.191.776,82	11.455.826,63
Baixas do imobilizado e intangível	15.342.674,63	15.357.656,22	338.530,42
(AUMENTO)/REDUÇÃO NOS ATIVOS	(427.488.425,66)	(307.810.932,81)	(162.320.902,05)
Instrumentos financeiros	(418.969.389,75)	(284.511.204,53)	(151.064.187,09)
Outros créditos e outros valores e bens	(8.519.035,91)	(23.299.728,28)	(11.256.714,96)
(AUMENTO)/REDUÇÃO NOS PASSIVOS	430.120.685,64	307.477.208,61	173.135.217,24
Depósitos	(1.556.381,96)	-	(13.124,82)
Instrumentos financeiros	420.040.540,65	286.162.101,14	165.435.566,41
Outras obrigações	11.636.526,95	21.315.107,47	7.712.775,65
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(38.995.478,08)	(53.299.459,91)	(29.061.398,10)
Aumento de investimentos	(600,00)	(2.007,82)	-
Aquisições de imobilizado e intangível	(38.994.878,08)	(53.297.452,09)	(29.061.398,10)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	10.058.651,33	27.558.651,33	6.961.748,22
Integralizações de capital	10.500.000,00	28.000.000,00	10.000.000,03
Utilização da reserva para expansão	-	-	(3.010.431,48)
Fundo de assistência técnica, educacional e social (FATES) – associados	(441.348,67)	(441.348,67)	(27.820,33)
AUMENTO/(REDUÇÃO) DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(3.062.402,85)	15.075.558,21	4.544.064,50
DEMONSTRAÇÃO DA VARIAÇÃO DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
Caixa e equivalentes de caixa no início do semestre/exercícios	25.191.435,97	7.053.474,91	2.509.410,41
Caixa e equivalentes de caixa no fim do semestre/exercícios	22.129.033,12	22.129.033,12	7.053.474,91
AUMENTO/(REDUÇÃO) DO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(3.062.402,85)	15.075.558,21	4.544.064,50

Notas explicativas às demonstrações financeiras

EM 31 DE DEZEMBRO 2021. (EM REAIS)

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL

A Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda. - Unicred do Brasil (“Unicred do Brasil” ou “Confederação”), CNPJ 00.315.557/0001-11, 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 do Conselho Monetário Nacional - CMN 4.434/2015 e estatuto social. Tem sede, administração e foro na cidade de São Paulo/SP e Porto Alegre/RS, 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 DA COVID-19 (CORONAVÍRUS)

A Unicred segue atenta às normas e recomendações do Ministério da Saúde, atuando efetivamente para evitar a propagação da doença COVID-19 (coronavírus), auxiliando e orientando as Centrais, filiadas, colaboradores e comunidades. Como sistema cooperativo, colocamos em prática a nossa missão de agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida.

Mantivemos vivo o cooperativismo, por meio das nossas linhas de crédito, concedidas nas cooperativas em apoio a manutenção da atividade econômica das comunidades e de cada associado e considerando suas diferentes realidades e necessidades. Além disso, recomendamos que os cooperados façam uso dos nossos meios eletrônicos de atendimento (caixas automáticos, internet banking, aplicativo, central de relacionamento), pois são canais completos que permitem a realização da maior parte das operações sem a necessidade de ida às agências, reduzindo a exposição. Porém, caso haja

necessidade de atendimento presencial, estamos adotando todos os cuidados com higienização, segurança e horários diferenciados, para evitar o contágio.

Grande maioria dos colaboradores seguiram atuando no modelo de trabalho remoto, desempenhando suas funções em suas casas, primando pela segurança e integridade da saúde de todos. Dentre as ações que apoiaram a manutenção do trabalho remoto destacamos a implantação do benefício Ajuda de Custo, para suprir partes das despesas do colaborador. Seguimos acompanhando a evolução da pandemia, as determinações governamentais e estruturando o retorno ao modelo presencial de forma híbrida, avaliando a organização e estrutura para o retorno quando tivermos um cenário mais seguro.

B) ATAQUE CIBERNÉTICO (RANSOMWARE)

Em 22 de novembro de 2021, o Sistema Unicred foi alvo de um ataque cibernético criminoso (Ransomware) em seu ambiente de tecnologia da informação, ocasionando a indisponibilidade tem-

porária de alguns dos serviços digitais, resultando em pequenas perdas e prejuízos financeiros. Apesar do ataque ter provocado instabilidade nos sistemas e canais digitais de atendimento, os bancos de dados de produção permaneceram preservados e se mantiveram íntegros durante todo o processo, sem apresentar quaisquer evidências de vazamento de dados transacionais. Durante os dias em que os sistemas estiveram indisponíveis, o Sistema Unicred seguiu os protocolos de segurança, buscando ativamente soluções para minimizar os impactos, bem como apresentar soluções alternativas para atender as demandas do quadro social. A Unicred adotou medidas protetivas e realizou alterações nos processos internos, com o aprimoramento dos sistemas e a implementação de regras e controles de segurança, corrigindo, ainda, qualquer fragilidade identificada, para a consequente elevada melhoria em nossos ambientes e procedimentos operacionais.

O resumo da estrutura e gerenciamento dos riscos está descrito na nota 21.

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, com as regulamentações emanadas pela resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.818/20 onde regulamenta e consolida os critérios gerais para elaboração e divulgação de demonstrações financeiras e pela resolução do Banco Central do Brasil - 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 modificam o saldo total desta demonstração, relativos às contas de ativo e passivo.

As demonstrações financeiras, incluindo as notas explicativas, são de responsabilidade da Administração da

Confederação e foram por ela aprovadas em 31 de março de 2022.

Reapresentação de informações comparativas

Os saldos dos outros crédito em 31 de dezembro de 2020 no ativo circulante, parte integrante do balanço patrimonial, estão sendo reapresentados devido reclassificação dos incentivos cartões Visa para outras obrigações no passivo circulante. Esta reclassificação ocorreu após análise nos contratos da Visa perante a Unicred. A reapresentação das informações comparativas referentes ao exercício de 31 de dezembro de 2020 não gerou impactos no patrimônio líquido e na apuração das sobras e perdas da Confederação registradas naquela data.

Os impactos estão sendo apresentados no quadro abaixo:

	VALOR ORIGINAL	AJUSTE	VALOR REAPRESENTADO
ATIVO			
CIRCULANTE			
Outros créditos - 31/12/2020	7.668.587,74	7.000.000,00	14.668.587,74
Apuração cartões Visa - 31/12/2020	1.936.493,54	7.000.000,00	8.936.493,54
PASSIVO			
CIRCULANTE			
Outras obrigações - 31/12/2020	16.476.783,95	7.000.000,00	23.476.783,95
Bônus projeto cartão Visa - 31/12/2020	-	7.000.000,00	7.000.000,00

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 da vida-útil 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

Caixa e equivalentes de caixa, conforme resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 3.604/08, são representados por disponibilidades em moeda nacional, depósitos bancários, centralização financeira mantida na Central, cujo vencimento das operações na data da efetiva aplicação seja igual ou inferior a 90 dias, que apresentam risco insignifi-

cante de mudança de valor e são utilizados pela Instituição para o gerenciamento de seus compromissos de curto prazo.

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 Comissão de Valores Mobiliários - 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

O imobilizado é composto pelas edificações, instalações, móveis, utensílios e outros equipamentos, sistemas de segurança, sistemas de comunicação, equipamentos de processamento de dados e softwares de uso, demonstrados pelo custo de aquisição. As depreciações são calculadas e computadas pelo método linear, levando-se em consideração a vida útil econômica dos bens conforme demonstrado na nota 7, reconhecidos no resultado do período.

O intangível correspondem aos direitos adquiridos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção das Cooperativas ou exercidos com essa finalidade. Os ativos intangíveis com vida útil definida amortizados de forma linear no decorrer de um período estimado de benefício econômico.

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 Depósitos e recursos de aceite e emissão de títulos

Os depósitos a vista são compostos de valores cuja disponibilidade é imediata aos associados, portanto sem prazo determinado para movimentá-lo, ficando a critério do portador dos recursos fazê-lo conforme sua necessidade.

Os depósitos a prazo são compostos por valores pactuados para disponibilidade em prazos pré-estabelecidos, os quais recebem atualizações por encargos financeiros remuneratórios conforme a sua contratação em pós-fixada e estão demonstrados pelo seu valor de resgate, líquidos das despesas financeiras a decorrer.

b.10 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.11 Provisões

As práticas contábeis para registro, mensuração e divulgação de provisões e passivos contingentes estão de acordo com os critérios definidos pelo CPC 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes, o qual foi aprovado pela Resolução CMN nº 3.823/09. As provisões ativas não são reconhecidas, exceto quando da existência de evidências concretas que assegurem a sua realização. As provisões passivas são reconhecidas quando a cooperativa tem uma obrigação presente legal ou implícita como resultado de eventos passados, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para saldar uma obrigação legal. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

b. 12 Provisões para contingências

As práticas contábeis para registro, mensuração e divulgação de ativos e

passivos contingentes são aplicadas de acordo com os critérios definidos pelo Pronunciamento Técnico CPC 25, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), o qual foi aprovado pela Resolução nº 3.823/09, a saber:

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 judiciais ou administrativas, gerando uma possibilidade de saída de recursos no futuro para a liquidação dessas ações. Pode ocorrer, 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 a instâncias superiores e a experiência histórica. A Administração da Confederação revisa periodicamente a situação dos passivos contingentes.

b.13 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.14 Apuração do resultado

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

b.15 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.16 Impostos e contribuições

As provisões para Imposto de Renda, Contribuição Social, Programa de Integração Social - PIS, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS e Imposto sobre serviço de

qualquer natureza - ISSQN foram calculadas às alíquotas vigentes, considerando, para as respectivas bases de cálculo, a legislação pertinente a cada tributo.

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 – houve majoração na alíquota de 15% para 20% de 01 de julho a 31 de dezembro de 2021. A sobra apurada em operações realizadas com associados (Atos Cooperativos) é isenta de tributação.

b.17 Resultado recorrente e não recorrente

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

Na avaliação da Administração, no exercício corrente não existem indicadores para reconhecimento de resultados não recorrentes.

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 as determinações da resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 3.604/2008.

	31/12/2021	31/12/2020
DISPONIBILIDADES	22.129.033,12	7.053.474,91
Caixa	22.010.583,26	6.977.405,68
Depósitos bancários	118.449,86	76.069,23
TOTAL	22.129.033,12	7.053.474,91

NOTA 4 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

	31/12/2021	31/12/2020
APLICAÇÕES INTERFINANCEIRAS DE LIQUIDEZ	631.996.856,78	389.987.911,07
Letras financeiras do tesouro	-	259.989.261,39
Notas do tesouro nacional (NTN)	631.996.856,78	129.998.649,68
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS	292.888.586,94	271.776.088,16
Letras financeiras do tesouro - LFT	244.357.422,04	235.556.342,10
Letras financeiras - privado	9.976.197,45	9.503.615,01
Cotas de fundos de investimentos	38.554.967,45	26.716.131,05
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	48.923.134,96	27.533.374,92
Créditos vinculados ao Banco Central	48.923.134,96	27.533.374,92
TOTAL	973.808.578,68	689.297.374,15

Nas aplicações interfinanceiras de liquidez, Letras Financeiras do Tesouro (LFT), 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 negociadas a qualquer momento. As operações compromissadas (Selic Over) são ajustadas pela taxa de mercado contratadas em cada operação.

No exercício de 2021, as aplicações interfinanceiras de liquidez foram remuneradas à taxa média de 100% do CDI, no montante de R\$ 12.764.139,10 (R\$ 12.465.566,11 em 2020).

Nos Títulos e valores mobiliários, as Letras Financeiras do Tesouro (LFT) estão custodiadas no Sistema Especial de Liqui-

dação e de Custódia (Selic), e têm seus vencimentos finais entre os períodos de 2021 a 2025, podendo ser negociadas a qualquer momento, sendo classificadas na categoria Mantidas para negociação".

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 2021, aforam registrados os rendimentos em resultado com títulos e valores mobiliários, no montante de R\$ 13.157.990,48 (R\$ 8.332.591,55 em 2020).

NOTA 5 – OUTROS CRÉDITOS

DESCRIÇÃO	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	31/12/2021 TOTAL	CIRCULANTE (reapresentado)	NÃO CIRCULANTE	31/12/2020 TOTAL
Rendas a receber	34.795,90	-	34.795,90	26.478,69	-	26.478,69
Rendas a receber Visa	-	9.633.000,00	9.633.000,00	-	-	-
Adiantamentos salariais	470.000,99	-	470.000,99	294.400,60	-	294.400,60
Devedores por depósitos em garantias	-	1.262.593,94	1.262.593,94	-	2.140.438,42	2.140.438,42
Pagamentos a ressarcir	2.876.779,96	-	2.876.779,96	2.076.354,64	-	2.076.354,64
Impostos e contribuições a recuperar	1.273.116,58	-	1.273.116,58	1.443.648,16	-	1.443.648,16
Apuração cartões Visa	10.546.490,61	-	10.546.490,61	8.936.493,54	-	8.936.493,54
Devedores diversos	4.505.353,12	-	4.505.353,12	1.891.212,11	-	1.891.212,11
TOTAL	19.706.537,16	10.895.593,94	30.602.131,10	14.668.587,74	2.140.438,42	16.809.026,16

NOTA 6 – INVESTIMENTOS

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
Cota Capital Uniced Porto Alegre	2.007,82	-
TOTAL	2.007,82	-

No exercício de 2021 a Confederação integralizou cota capital da Cooperativa Uniced Porto Alegre.

NOTA 7 – 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, não houve valores a registrar como perdas.

A) IMOBILIZADO DE USO E DEPRECIAÇÃO ACUMULADA

DESCRIÇÃO	TAXA ANUAL DE DEPRECIAÇÃO	CUSTO	DEPRECIAÇÃO ACUMULADA	31/12/2021 LÍQUIDO	31/12/2020 LÍQUIDO
Bens móveis	0%	1.344.953,62	-	1.344.953,62	6.719,55
Instalações	4%	6.526.636,70	(817.025,64)	5.709.611,06	6.356.860,19
Benfeitoria em imóveis	50%	11.821,53	(11.821,53)	-	-
Mobiliários	10%	1.194.111,22	(525.083,82)	669.027,40	776.656,33
Equipamentos de segurança	10%	101.530,79	(24.806,08)	76.724,71	85.751,86
Sistema de processamento de dados	20%	14.638.053,20	(9.013.503,28)	5.624.549,92	5.112.969,42
Outros equipamentos	10%	1.607.483,53	(952.257,72)	655.225,81	656.922,58
TOTAL		25.424.590,59	(11.344.498,07)	14.080.092,52	12.995.879,93

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

B) INTANGÍVEL E AMORTIZAÇÃO ACUMULADA

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 AMORTIZAÇÃO	CUSTO	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	31/12/2021 LÍQUIDO	31/12/2020 LÍQUIDO
Outros ativos intangíveis	20%	130.824.064,58	(76.628.572,45)	54.195.492,13	31.531.685,67
TOTAL		130.824.064,58	(76.628.572,45)	54.195.492,13	31.531.685,67

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

NOTA 8 – DEPÓSITOS

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
Depósitos à vista PJ	5.735.000,00	15.720.000,00
TOTAL	5.735.000,00	15.720.000,00

Trata-se de depósitos referente a saque pague.

NOTA 9 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

A) COMPOSIÇÃO DO SALDO

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
Centralização financeira	935.447.543,59	649.285.442,45
TOTAL	935.447.543,59	649.285.442,45

Refere-se aos depósitos das Cooperativas filiadas, sendo esses recursos próprios, conforme determina o artigo 24 da resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN 4.434/2015, e têm remuneração atrelada ao Certificado de Depósito Interfinanceiro (CDI). A composi-

ção da carteira é classificada na linha de banking, com rendimentos diários, podendo ser resgatada a curto prazo.

No exercício de 2021, os depósitos foram remunerados em diários da intermediação interfinanceira, no montante de R\$ 24.683.254,60 (R\$

20.082.981,18 em 2020), como operações de captação no mercado.

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 investido-

res 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); e

III - Contribuir para prevenção de crise sistêmica no segmento cooperativista. O estatuto e o regulamento do fundo tiveram aprovação através da resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN 4.284/2013.

B) CONCENTRAÇÃO DAS RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS

DESCRIÇÃO	31/12/2021	%	31/12/2020	%
Maior depositante	193.072.383,97	37,46%	248.559.904,20	38,28%
Demais depositantes	742.375.159,62	62,54%	400.725.538,25	61,72%
TOTAL	935.447.543,59	100%	649.285.442,45	100%

NOTA 10 – OUTRAS OBRIGAÇÕES E PROVISÕES

DESCRIÇÃO	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	31/12/2021 TOTAL	CIRCULANTE	31/12/2020 NÃO CIRCULANTE	(reapresentado) TOTAL
OUTRAS OBRIGAÇÕES	23.172.269,24	8.400.000,00	31.572.269,24	23.476.783,95	-	23.476.783,95
Fundo de assistência técnica, educacional e social	790.806,48	-	790.806,48	350.356,81	-	350.356,81
Impostos e contribuições fiscais a recolher	963.074,72	-	963.074,72	459.248,91	-	459.248,91
Impostos e contribuições previdenciárias a recolher	3.841.396,47	-	3.841.396,47	2.702.067,63	-	2.702.067,63
Credores diversos no país	103.881,36	-	103.881,36	50.868,02	-	50.868,02
Incentivo cartão Visa	26.197,74	-	26.197,74	479.417,44	-	479.417,44
Bônus projeto cartão Visa	2.800.000,00	8.400.000,00	11.200.000,00	7.000.000,00	-	7.000.000,00
Fornecedores a pagar	4.855.190,03	-	4.855.190,03	3.060.834,57	-	3.060.834,57
Instrumento de dívida elegível	9.791.722,44	-	9.791.722,44	9.373.990,57	-	9.373.990,57
PROVISÕES	19.188.958,48	22.173.958,79	41.362.917,27	12.969.336,30	19.400.274,20	32.369.610,50
Provisões para pagamentos a efetuar	2.385.641,76	-	2.385.641,76	2.598.514,54	-	2.598.514,54
Provisões para despesas com pessoal	16.803.316,72	-	16.803.316,72	10.370.821,76	-	10.370.821,76
Provisões para contingências	-	22.173.958,79	22.173.958,79	-	19.400.274,20	19.400.274,20
TOTAL	42.361.227,72	30.573.958,79	72.935.186,51	36.446.120,25	19.400.274,20	55.846.394,45

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, o que refere-se às 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 trabalhista, sem depósito judicial. A Administração da Confederação constituiu provisão para contingências em montantes considerados suficientes para fazer face a eventuais perdas que possam advir de desfechos desfavoráveis nas ações.

As provisões tiveram a seguinte movimentação:

DESCRIÇÃO	FISCAIS	CÍVEIS	TRABALHISTA	TOTAL
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2020	590.656,62	14.627.913,30	703.068,77	15.921.638,69
Constituições/atualizações durante o exercício	8.287,25	425.089,71	5.670.023,03	6.103.399,99
Reversões de provisões	-	-	(2.624.764,48)	(2.624.764,48)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	598.943,87	15.053.003,01	3.748.327,32	19.400.274,20
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2021	598.943,87	15.053.003,01	3.748.327,32	19.400.274,20
Constituições/atualizações durante o exercício	10.578,26	9.897.643,86	1.227.304,77	11.135.526,89
Reversões de provisões	-	(4.642.609,85)	(3.719.232,45)	(8.361.842,30)
Saldo em 31 de dezembro de 2021	609.522,13	20.308.037,02	1.256.399,64	22.173.958,79

A Unicred do Brasil é ré em nove ações trabalhista, com valor estimado de perda R\$ 436.000,00 em 2021 (quatro em 2020 R\$ 356.000,00), seis ações de natureza tributária, com valor estimado de perda R\$ 689.211,34 (não havia estimativa de perda em 2020) e vinte e duas ações cível com valor estimado de R\$ 4.427.906,76 em 2021 (dezessies em

2020 R\$ 4.673.906,76). Essas ações são discutidas na esfera judicial, em 31 de dezembro de 2021.

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 11 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

A. CAPITAL SOCIAL

O Capital Social é representado pelas integralizações de quatro centrais no montante de, R\$ 75.307.594,36 (R\$ 47.307.594,36 em 2020).

De acordo com o estatuto social, cada associada tem direito a um voto independentemente do número de suas cotas-partes.

B. 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 executa-

dos 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).

C. SOBRAS ACUMULADAS

As sobras são distribuídas e apropriadas conforme o Estatuto Social, normas do BACEN e posterior deliberação da Assembleia Geral Ordinária (AGO). Atendendo à instrução do BACEN, o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (F.A.T.E.S) é registrado como exigibilidade e utilizado em despesas para o qual se destina, conforme a Lei nº 5.764/71.

As sobras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e exercício 2020, estão assim compostas:

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
Sobras/perda líquidas do exercício	-	-
Reserva legal	(882.697,34)	(55.640,66)
Aumento reserva expansão	(556.406,63)	1.608.482,69
Sobras de exercício anterior	2.081.428,33	-
FATES – ato cooperativo	(441.348,67)	(27.820,33)
Sobras líquidas a disposição da AGO	200.975,69	1.525.021,70

As destinações acima demonstradas foram apropriadas às respectivas contas nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2021, e serão submetidas para revisão e aprovação da Assembleia Geral Ordinária (AGO).

NOTA 12 – INGRESSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
Rendas de serviços prioritários	-	-	53.307,10
Rendas de compensação	3.813.765,39	6.952.118,30	4.893.128,88
Rendas emissão cartão Visa	866.602,00	2.112.684,00	-
Rendas comissão de seguros	-	70,43	467,66
Rendas mensalidade cartão Visa	4.454.658,26	5.597.447,63	-
Rendas intercâmbio cartão Visa	7.408.798,63	8.516.807,44	37.283,49
Rendas de outros serviços	223.288,87	448.615,17	414.085,82
TOTAL	16.767.113,15	23.627.742,97	5.398.272,95

NOTA 13 – DISPÊNDIOS DE PESSOAL E HONORÁRIOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
Dispêndios de honorários	(2.484.046,67)	(4.883.460,22)	(3.032.778,93)
Dispêndios de pessoal benefícios	(8.012.943,43)	(13.635.339,52)	(8.242.461,90)
Dispêndios de pessoal encargo social	(10.761.952,86)	(19.127.058,79)	(12.847.175,04)
Dispêndios de pessoal proventos	(28.564.171,78)	(50.978.485,44)	(33.479.318,81)
Dispêndios de participação no resultado	(3.305.274,36)	(5.425.062,29)	(2.690.961,67)
Dispêndios de pessoal treinamento	(1.017.917,96)	(1.203.275,48)	(391.924,63)
Dispêndios de remuneração de estagiários	(54.926,61)	(77.721,64)	(36.441,37)
TOTAL	(54.201.233,67)	(95.330.403,38)	(60.721.062,35)

NOTA 14 – OUTROS DISPÊNDIOS ADMINISTRATIVOS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
Dispêndios com serviços	(19.131.599,18)	(24.650.578,93)	(4.959.780,07)
Dispêndios com aluguéis	(1.651.186,18)	(2.736.223,93)	(2.937.514,73)
Dispêndios com comunicações	(2.068.798,97)	(3.227.972,66)	(1.832.667,99)
Dispêndios com processamentos	(12.103.673,37)	(21.314.548,29)	(13.677.400,67)
Dispêndios com propaganda e publicidade	(1.963.288,00)	(2.433.659,20)	(1.451.235,22)
Dispêndios com depreciação e amortização	(6.829.483,28)	(14.191.776,82)	(11.455.826,63)
Dispêndios com manutenção e conservação de bens	(346.323,70)	(763.271,76)	(1.028.404,16)
Dispêndios com viagens e transportes	(869.125,61)	(1.070.828,22)	(795.247,56)
Dispêndios com seguros	(274.244,08)	(564.821,07)	(374.846,56)
Dispêndios com Unicred Central	-	(1.135,50)	(25.629,39)
Outros dispêndios administrativos	(1.228.870,46)	(1.626.521,16)	(2.496.449,35)
TOTAL	(46.466.592,83)	(72.581.337,54)	(41.035.002,33)

NOTA 15 – OUTROS DISPÊNDIOS OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
Outros dispêndios operacionais	(358.059,79)	(494.619,00)	(29.159,84)
Despesa com provisões passivas	(790.000,00)	(1.529.100,00)	(1.314.964,40)
Prejuízo na alienação de valores e bens	(37.662,80)	(41.276,63)	(274.122,37)
Dispêndio com desvalorização outros valores e bens	(5.970,15)	(8.522,28)	(4.643,49)
TOTAL	(1.191.692,74)	(2.073.517,91)	(1.622.890,10)

NOTA 16 – OUTROS INGRESSOS OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2º SEMESTRE 2021 (NÃO AUDITADO)	31/12/2021	31/12/2020
Outros ingressos operacionais	133.306,18	133.306,18	127.894,68
Ressarcimento de dispêndios administrativos	77.522.573,65	147.584.640,53	97.654.785,70
Outras rendas operacionais	6.233.000,00	6.233.000,00	30.441,61
Reversão outras provisões operacionais	273.003,71	422.103,71	52.860,57
Ganhos de capital	-	-	4,33
Reversões de provisões não operacional	5.344,92	7.286,56	8.149,83
Lucro na alienação de investimento	7.807,59	23.976,29	61.899,57
TOTAL	84.175.036,05	154.404.313,27	97.936.036,29

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 17 – 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, consequentemente, não foram auditadas pelos nossos auditores independentes.

NOTA 18 – 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 19 – 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: subcrever 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 com a Unicred do Brasil e suas Cooperativas Centrais e singulares filiadas em 30 de junho de 2021 e de 31 de dezembro 2020 são os seguintes:

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
ATIVO	680.919.991,74	417.521.285,99
Relações interfinanceiras (NOTA 4)	631.996.856,78	389.987.911,07
Relações interfinanceiras (NOTA 4)	48.923.134,96	27.533.374,92
PASSIVO	945.239.266,03	658.659.433,02
Centralização financeira - cooperativas (NOTA 9)	935.447.543,59	649.285.442,45
Instrumento de dívida elegível (NOTA 10)	9.791.722,44	9.373.990,57
RECEITAS	160.348.779,63	110.120.351,81
Ingressos da intermediação financeira (NOTA 4)	12.764.139,10	12.465.566,11
Ressarcimento de dispêndio administrativo (NOTA 16)	147.584.640,53	97.654.785,70
DESPESAS	(24.684.390,10)	(20.095.705,99)
Dispêndio da intermediação financeira (NOTA 9)	(24.683.254,60)	(20.095.705,99)
Dispêndio com Unicred Central (NOTA 14)	(1.135,50)	
TOTAL	816.584.381,27	507.545.931,81

Abaixo demonstramos a evolução da centralização financeira:

DESCRIÇÃO	DEPÓSITOS NO FG	CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRAS	TOTAL
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2020	41,59	483.849.834,45	483.849.834,45
Rendimento gerado e depósitos efetuados	455.028,88	6.978.170.548,93	6.978.170.548,93
Resgates efetuados pelas Centrais	(455.027,73)	(6.812.734.983,67)	(6.812.734.983,67)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	42,74	649.285.399,71	649.285.442,45
SALDO EM 1º DE JANEIRO DE 2021	42,74	649.285.399,71	649.285.442,45
Rendimento gerado e depósitos efetuados	(725.625,28)	(11.040.964.293,82)	(11.041.689.919,10)
Resgates efetuados pelas Centrais	725.627,31	11.327.126.392,93	11.327.852.020,24
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	44,77	935.447.498,82	935.447.543,59

B. REMUNERAÇÃO PAGA AOS ADMINISTRADORES

Na Assembleia Geral Ordinária, realizada anualmente, é estabelecida 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 estabeleci-

do 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	PERÍODO	QUANTIDADE	HONORÁRIOS
Diretoria, conselho de administração e fiscal	31/12/2021	10	[4.883.460,22]
Diretoria, conselho de administração e fiscal	31/12/2020	15	[3.032.778,93]

NOTA 20 – ÍNDICE DE BASILEIA

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 Unicred do Brasil apresenta-se compatível com o grau de risco da estrutura dos ativos, com índices da basileia de 51,49% em 31 de dezembro de 2021 e 37,94% em 31 de dezembro de 2020, conforme demonstrativo a seguir:

DESCRIÇÃO	31/12/2021	31/12/2020
RWACPAD (riscos de crédito)	61.316.804,85	36.322.284,36
RWAMPAD (riscos de mercado)	665.663,87	1.493.637,26
RWAOPAD (risco operacional)	16.834.388,75	37.928.457,62
TOTAL ATIVOS PONDERADOS PELO RISCO (RWA)	78.816.857,47	75.744.379,24
PR mínimo requerido para o RWA	6.305.348,60	21.729.878,39
Margem sobre o PR considerando a RBAN	32.704.068,27	21.372.468,30
Patrimônio de referência	40.585.754,02	28.738.733,90
ÍNDICE DE BASILEIA	51,49%	37,94%

NOTA 21 – RESUMO DA ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Em cumprimento às normas do Banco Central do Brasil, o Sistema Unicred adota uma estrutura centralizada de gerenciamento de riscos e capital, por meio da Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred - UBR, sendo compatível com o modelo de negócios, seus limites regulamentares e de gestão estabelecidos na declaração de apetite por riscos. A descrição da estrutura é apresentada no Relatório Pilar 3 disponível no site da Unicred do Brasil no endereço eletrônico: www.unicred.com.br.

Essa estrutura fundamenta-se nas resoluções Conselho Monetário Nacional -CMN nº 4.557/17 e nº 4.606/17, 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 descritos na sua Declaração de Apetite por Riscos (RAS), dando suporte na defini-

ção 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

O gerenciamento do risco operacional 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

O gerenciamento do risco de crédito 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.

C) RISCO DE LIQUIDEZ

O gerenciamento do risco de liquidez tem por objetivo identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos associados à capacidade de honrar as 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

O gerenciamento do risco de mercado tem por objetivo identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos associados a perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela Central. Incluindo o risco de taxas de juros, dos preços de ações, da variação cambial e dos preços de commodities para os instrumentos detidos pela instituição, bem como o risco da variação das taxas de juros para instrumentos classificados na carteira.

E) RISCO SOCIOAMBIENTAL

O gerenciamento do risco socioambiental avalia os riscos decorrentes de danos socioambientais, em conformidade com a resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.327/14.

F) GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

A gestão de continuidade de negócios garante a resposta adequada à recuperação e restauração dos processos mais críticos no caso de ocorrência de eventuais interrupções.

G) GESTÃO DE CAPITAL

Processo centralizado e contínuo de avaliação, controle e monitoramento do capital mantido pelas instituições, para que seja compatível com a dimensão e exposição aos riscos, adequados aos limites de Patrimônio descritos na Declaração de Appetite por Riscos (RAS).

H) RISCO DE CONFORMIDADE

O gerenciamento do risco de conformidade tem por objetivo identificar, mensurar e monitorar eventuais não conformidades, em aderência às determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, além de disseminar a cultura e a prática de conformidade, conforme descrito na resolução Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.595/17.

I) 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. Adotando estruturas de Governança de Segurança da Informação, Cybersecurity e Prevenção à Fraudes.

Porto Alegre, 31 de dezembro de 2021.

JOSÉ MARIA DE AZEVEDO
Presidente do Conselho de Administração
115.576.567-20

VLADIMIR ANDRADE DUARTE
Diretor Executivo
367.994.830-15

LUIS AUGUSTO SOARES SCHULER
Diretor de Tecnologia e Operações
776.735.900-00

MARTA RAQUEL ROSSI
Contadora - 907.512.309/44
CRC SC- 022618/0-1

Relatório da administração

2º SEMESTRE DE 2021

Iniciamos 2021 com expectativas altas e planejamentos otimistas de que teríamos um ano como nenhum outro. Ainda assim, todos fomos surpreendidos por uma realidade muito mais desafiadora que a esperada, dificultada por nossa economia periclitante e instável e cenários pandêmicos que, novamente, foram muito além do que poderíamos prever. Ainda assim e apesar dos reveses, estávamos certos desde o início: nossas expectativas altas foram superadas e os planejamentos que julgávamos otimistas se provaram realidade.

Mesmo diante de um período delicado, nos dedicamos aos nossos cooperados demonstrando, desde os processos mais simples àqueles mais complexos, que a coletividade é o que nos faz ir mais longe. Alinhando nosso crescimento sustentável à nossa expansão, constantes novidades em nossos produtos e serviços e soluções inovadoras, pudemos garantir grandes conquistas e até mesmo uma marca histórica: em 2021, atingimos o maior resultado de todos os tempos do Sistema Unicred.

Para coroar este ano de pleno crescimento, conquistamos o resultado inédito de R\$ 426.827.230, revelando um

aumento de notáveis e impressionantes 69,7% em relação ao ano de 2020. Números que representam o compromisso de nossa instituição em se manter sempre ao lado de nossos cooperados na busca por objetivos comuns e à prosperidade coletiva, mas que também demonstram a confiabilidade dos cooperados na instituição apesar dos desafios e instabilidades constantes do último ano.

O resultado histórico não foi o único indicador positivo que brilhou em 2021. Como celebramos ainda no primeiro semestre, atingimos R\$ 10 bilhões em nossa carteira de crédito e, ao final do segundo semestre, ultrapassamos a marca de R\$ 11,2 bilhões, número expressivo que representa um crescimento superior a 26,5% em relação a 2020. Com a persistência do cenário pandêmico, seguimos investindo na constante evolução de nossos canais e operações digitais, garantindo grande crescimento: 40% das nossas operações de crédito pessoal foram contratadas nestes canais e, após 78% das transações sendo feitas nos canais digitais em 2020, registramos excelentes 88% destas no ano de 2021.

Como é esperado no cooperativismo, em tempos de crise nos reinventamos

e, novamente, crescemos juntos. Fixamos nossa bandeira Unicred em novos horizontes, com a abertura de 35 novas agências em território nacional e muitas outras previstas para 2022 em nosso plano de expansão. Ao longo do ano, apresentamos diversas novidades para nossos cooperados, com a oferta de produtos e serviços exclusivos (como a Letra de Crédito Imobiliário, Saldo Global de Investimento, Clube no App, evolução em sua Previdência, entre outros) e a solidez do cartão Unicred Visa – que atingiu, com um ano de operações, mais de 1 bilhão em faturamento e a adesão de mais de 100 mil cooperados. Investindo constantemente em nossas operações digitais, também passamos a oferecer aos seus cooperados carteiras digitais para pagamentos via Samsung, Google e Apple Pay, nos tornando a primeira instituição financeira cooperativa a disponibilizar tal serviço para dispositivos Apple.

Ao fim deste ciclo tão desafiador quanto recompensador, podemos celebrar que transformamos barreiras em soluções, com sinergia singular entre nossos colaboradores e gestores aliados à alta tecnologia e produtividade – tudo

em prol do crescimento e melhoria nas já excelentes relações com nossa família de cooperados. Assim, apesar das preocupações constantes, fechamos o ano com o melhor resultado da história do Sistema Unicred, nos consolidando no mercado e certamente nos projetando para atingir objetivos ainda maiores em 2022.

Continuamente dedicados ao crescimento coletivo, trilhamos este caminho nos orgulhando em perceber a força e crescimento do cooperativismo, que continuamente demonstra sua superioridade aos modelos e sistemas financeiros tradicionais. Desta maneira, seguimos conscientes de que manteremos nossos propósitos e valores direcionados para o estabelecimento do Sistema Unicred no cenário nacional, a partir da atuação conjunta baseada na escolha pela prosperidade coletiva, em uma instituição feita de pessoas para pessoas onde, cada vez mais, percebemos que juntos somos realmente mais fortes.

Desta forma, submetemos à apreciação de Vossas Sas. As Demonstrações Contábeis do Exercício findo em 31/12/2021 da Unicred do Brasil, na forma da legislação em vigor.

Diretoria da Unicred do Brasil

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras

A
DIRETORIA 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 2021 e as respectivas demonstrações de sobras ou perdas, do resultado abrangente, 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 Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda. - Unicred do Brasil em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil 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 e internacionais de auditoria. 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 Conta-

dor 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.

ÊNFASE – REAPRESENTAÇÃO DOS SALDOS COMPARATIVOS

Chamamos a atenção para a nota explicativa nº 2 (a) às demonstrações financeiras, a qual descreve que, em decorrência de retificação de erro relacionado ao contrato de incentivo com a Visa, os valores correspondentes a 31 de

dezembro de 2020, apresentados para fins de comparação, foram ajustados e estão sendo reapresentados como previsto na NBC TG 23, ou CPC 23 (Práticas Contábeis, Mudanças de Estimativa e Retificação de Erro).

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

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

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da admi-

nistração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante,

inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

RESPONSABILIDADES DA DIRETORIA E DA GOVERNANÇA PELAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A diretoria da Confederação 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 Brasil e 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 diretoria é responsável pela avaliação da capacidade de a Confede-

ração continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras a não ser que a diretoria pretenda liquidar a Confederação ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Confederação são aqueles com responsabilidade pela supervisão do 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 de auditoria, sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções po-

dem 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, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante 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 de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressar nossa opinião sobre a eficácia dos controles internos da Confederação.

Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela diretoria.

Concluimos sobre a adequação do uso, pela diretoria, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Confederação. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos

chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as 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 as demonstrações financeiras 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 planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 31 de março de 2022.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S.
CRC - 2SP034519/0-F



RENATA ZANOTTA CALÇADA
Contadora CRC-1RS062793/0-8

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 2021, 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 - SP, 5 de abril de 2022.



CARLOS ANTONIO ALVES FARAH
Conselheiro Fiscal



DEIZE DE ZORZI PICCOLI
Conselheiro Fiscal
Conselheiro Fiscal



NILTON REIS
Conselheiro Fiscal

escolha cooperar

escolha
unicred

UNICRED 