

# RELATÓRIO DE GESTÃO

# 2018 2021

UNICRED DO BRASIL



**UNICRED** 

A mais seletiva e qualificada entre as opções  
de instituições financeiras cooperativas.

# EXPE DIEN TE

## Coordenação Geral

Simona Gracia - Marketing UBR  
Luana Marques - 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: 01415-907

## ÍNDICE

Navegue clicando  
na página desejada

### 06 MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

---

### 11 O SISTEMA UNICRED

---

PRINCÍPIOS NORTEADORES	12
QUEM SOMOS	13
SOBRE A UNICRED DO BRASIL	14
ÁREA DE AÇÃO VISÃO MACRO POR ESTADO	15
CORPO DIRETIVO	16
UNICRED EM NÚMEROS	18

### 23 PROJETOS DESTAQUE

---

2018	24
2019	35
2020	50
2021	88

### 169 QUANTA PREVIDÊNCIA

---

# MENSAGEM DA PRESI DÊN CIA

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**

Quando assumimos a presidência e a vice-presidência da Unicred do Brasil, em 2018, sabíamos que seriam enormes os desafios, porém, foram essas mesmas adversidades que nos instigaram a fazer sempre mais e o melhor em prol não só do negócio em si, mas da causa que temos em nosso DNA.

E com a força da cooperação, conseguimos passar de R\$ 12,5 bilhões de ativo total em 2018, para mais de R\$ 19,6 bilhões em 2021. Contudo, um número que merece ser comemorado é o de cooperados: passamos de pouco mais de 207 mil cooperados em 2018, para mais de 253 mil associados à Unicred, em 2021. Este é um índice que nos orgulha, pois sabemos que são quase mais 50 mil pessoas que passaram a usufruir as vantagens que só o

sistema cooperativista pode oferecer. E é por elas que atuamos diariamente, com o propósito de levar prosperidade às suas vidas e de suas comunidades, prestando serviços de excelência para que a cooperativa seja sua principal instituição financeira. São mais 50 mil oportunidades de transformar vidas e de realizar sonhos.

Atender o quadro de associados com excelência é, de fato, um desafio diário e, desde os primeiros dias de nossa gestão, nos empenhamos ao máximo para manter a liquidez de nossa cooperativa e a saúde financeira dos cooperados. Por isso, já no primeiro ano, mesmo com uma anunciada crise econômica no país, conseguimos atingir índices muito favoráveis: tivemos um aumento de 10,1% na nossa liquidez, 15,5% nos ativos totais, 17,7% nas operações de crédito e 15,5% nos depósitos a prazo. Naquele ano, nossa equipe de Tecnologia da Informação (TI) se destacou com a implementação do Unitoken, para elevar a segurança das transações nos canais de Internet e Mobile Banking e foi implantada a rede Saque e Pague de autoatendimento, entre outros aprimoramentos que ampliaram nosso leque de produtos e quali-

ficaram nossos serviços.

Em 2019, foi o momento de iniciar os trabalhos na melhoria da Governança Corporativa da Unicred do Brasil. Começamos pela reestruturação organizacional: pessoa certa na posição certa. Evoluímos neste quesito naquele ano. Para tanto, montamos um time de alta performance, comprometido com a nossa causa, focado no crescimento planejado da instituição, executado de forma consciente, sólida e responsável, contribuindo, assim, para a qualidade da gestão da organização, sua longevidade e o bem comum. Além deste importante avanço para a Unicred, os indicadores gerenciais do período transpareceram o trabalho focado e sustentável: foram 34,7% de aumento nas Sobras, 17,7% nos Empréstimos, 12,1% em Patrimônio Líquido, 8,3% em Ativo Total e 7,8% em Depósitos Totais.

Estes índices emblemáticos de crescimento comprovam o sucesso alcançado em nossa trajetória. Contudo, nem todos os momentos foram passíveis de comemoração. Enfrentar uma pandemia, a partir de 2020, tem sido desafiador. Além de uma crise sanitária sem precedentes, também vivencia-

mos um momento econômico de grande preocupação, o que nos fez reprogramar nossas rotas e realinhar nosso planejamento para nos adaptarmos a uma realidade jamais vivida. Afloramos a veia solidária do cooperativismo e cientes da dimensão do momento e das dificuldades que enfrentaríamos, adotamos protocolos preventivos que visaram assegurar a saúde dos públicos interno e externo. Aliados as essas iniciativas, realizamos grandes investimentos em tecnologia e segurança para garantir a entrega de novos produtos e serviços para nossos cooperados. A nova e moderna sede em Porto Alegre, o lançamento da linha de cartões Unicred Visa, o novo APP Unicred Mobile, a nova Central de Relacionamento, o PIX e a campanha Escolhas foram os marcos daquele ano. E mesmo impactados pela pandemia, ainda assim, encerramos o exercício de 2020 com uma evolução de 26,7% em Depósitos Totais, 35,9% em Empréstimos e 24,5% em ativo total. Além de números excelentes, 2020 foi o ano em que iniciamos importante processo de aproximação com órgãos regulatórios, como o Banco Central do Brasil. Esse estreitamento nos permitiu crescer de forma

consciente e segura, conferindo ainda mais solidez à marca.

O ano de 2021 chegou e com a persistência do cenário pandêmico redobramos nossos esforços para nos mantermos cada vez mais próximos de nossos cooperados. Assim, trouxemos diversas novidades, como a Letra de Crédito Imobiliário, Saldo Global de Investimento, Clube no APP, evolução da Previdência. Constatamos a solidez do cartão Unicred Visa, que atingiu em um ano mais de R\$ 1 bilhão em faturamento e passamos a oferecer também carteiras digitais para pagamentos. E para coroar o ano, o sistema Unicred fechou 2021 com o resultado inédito de R\$ 425.114.585 e atingiu mais de R\$ 13 bilhões em sua carteira de crédito.

Nos últimos anos, aceleramos o processo de expansão de nossas cooperativas. Inauguramos agências em cidades estratégicas – já são mais de 300 unidades de negócios em 15 estados brasileiros – o que atesta nossa pujança e capacidade de crescimento. Também transformamos nosso modelo de negócio para o virtual e adotamos todas as derivações que este exige. Estas conqui-

tas não representam apenas indicadores econômicos, mas nossa dedicação ao crescimento sustentável, ao atendimento às necessidades dos nossos cooperados e ao fortalecimento das regiões em que estamos inseridos.

Acompanhamos de perto a evolução do sistema cooperativista e sabemos que, juntos, estamos contribuindo para que as instituições cooperativas financeiras se fortaleçam e tenham cada vez mais espaço na vida das pessoas.

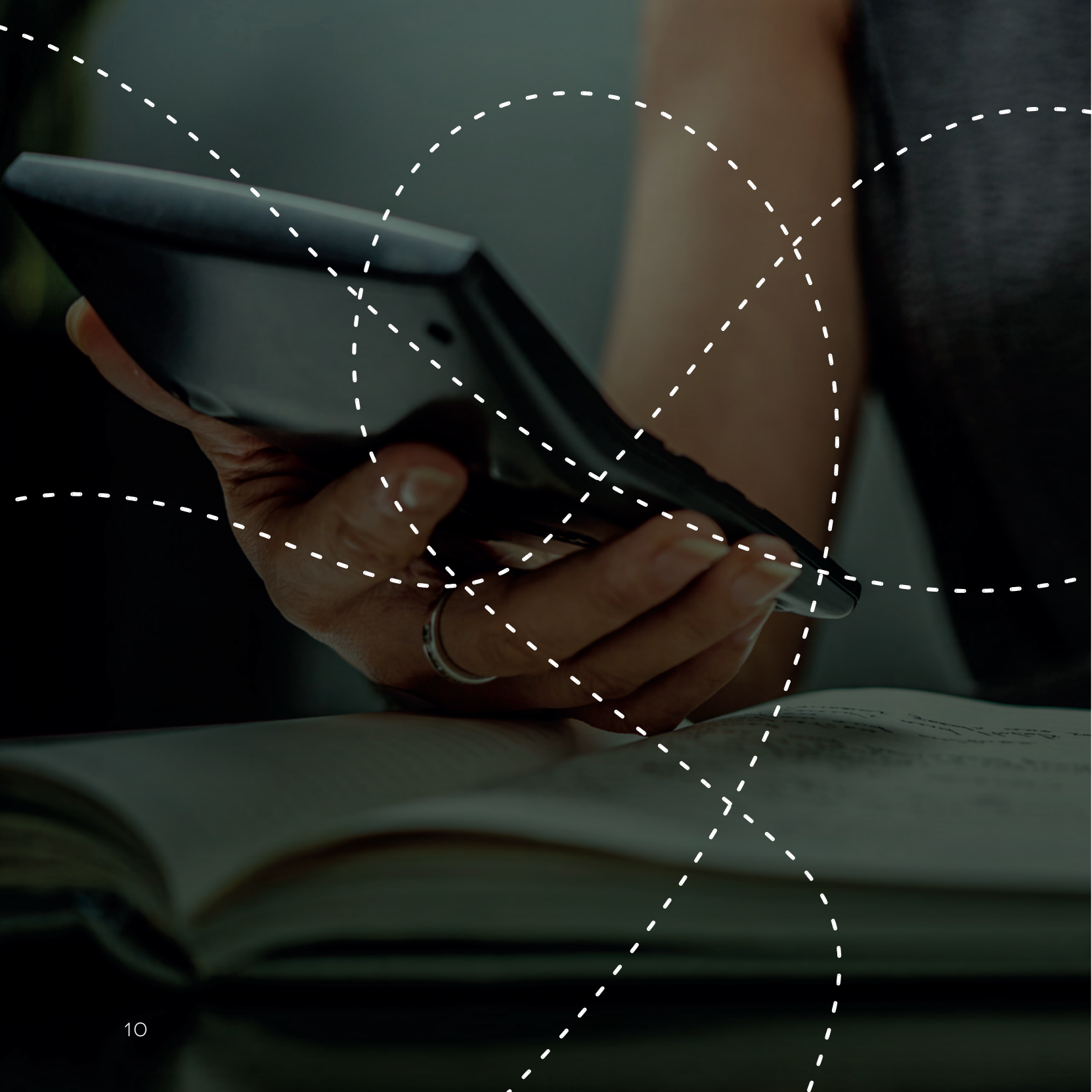
A Unicred cresceu, evoluiu em todos os quesitos. Temos profissionais qualificados, estruturas modernas – dotadas do conceito

premium – aprimoramos nossos aparatos tecnológicos, oferecemos soluções completas que nos posicionam com uma das principais instituições financeiras cooperativas do país.

Foram muitas as conquistas e houve um reconhecido processo de aprimoramento de nossos produtos e negócios, o que certamente só foi possível por causa da parceria que estabelecemos com os conselheiros, com a diretoria executiva, com os demais dirigentes do sistema Unicred, e graças ao comprometimento de nossos dedicados colaboradores e, claro, à confiança de nossos cooperados.

**Encerramos o mandato, mas, a parceria, a paixão e o compromisso com a filosofia cooperativista são perenes. O tempo passa, contudo, desejamos que o legado que construímos juntos possa inspirar os que nos sucederão e contribuir para tornar sonhos em realidade.**

SAUDAÇÕES COOPERATIVISTAS



O SIS  
TEMA  
UNICRED

## PRINCÍPIOS

# NOR TEADO RES

### 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 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 comprometidos e determinados a fazer sempre mais e melhor em prol não só do negócio em si, mas da causa que temos em nosso DNA.

Somos especializados no atendimento aos profissionais da área da saúde, seja pessoa física, jurídica ou profissional liberal, mas também contamos com cooperativas atuando com livre admissão, mantendo o atendimento ao perfil de alta renda.

Oferecemos aos nossos Cooperados diversas soluções financeiras com um atendimento diferenciado.



**1**

CONFEDERAÇÃO



**4**

CENTRAIS



**34**

COOPERATIVAS



**308**

PONTOS DE ATENDIMENTO

## SOBRE A

# UNICRED DO BRASIL

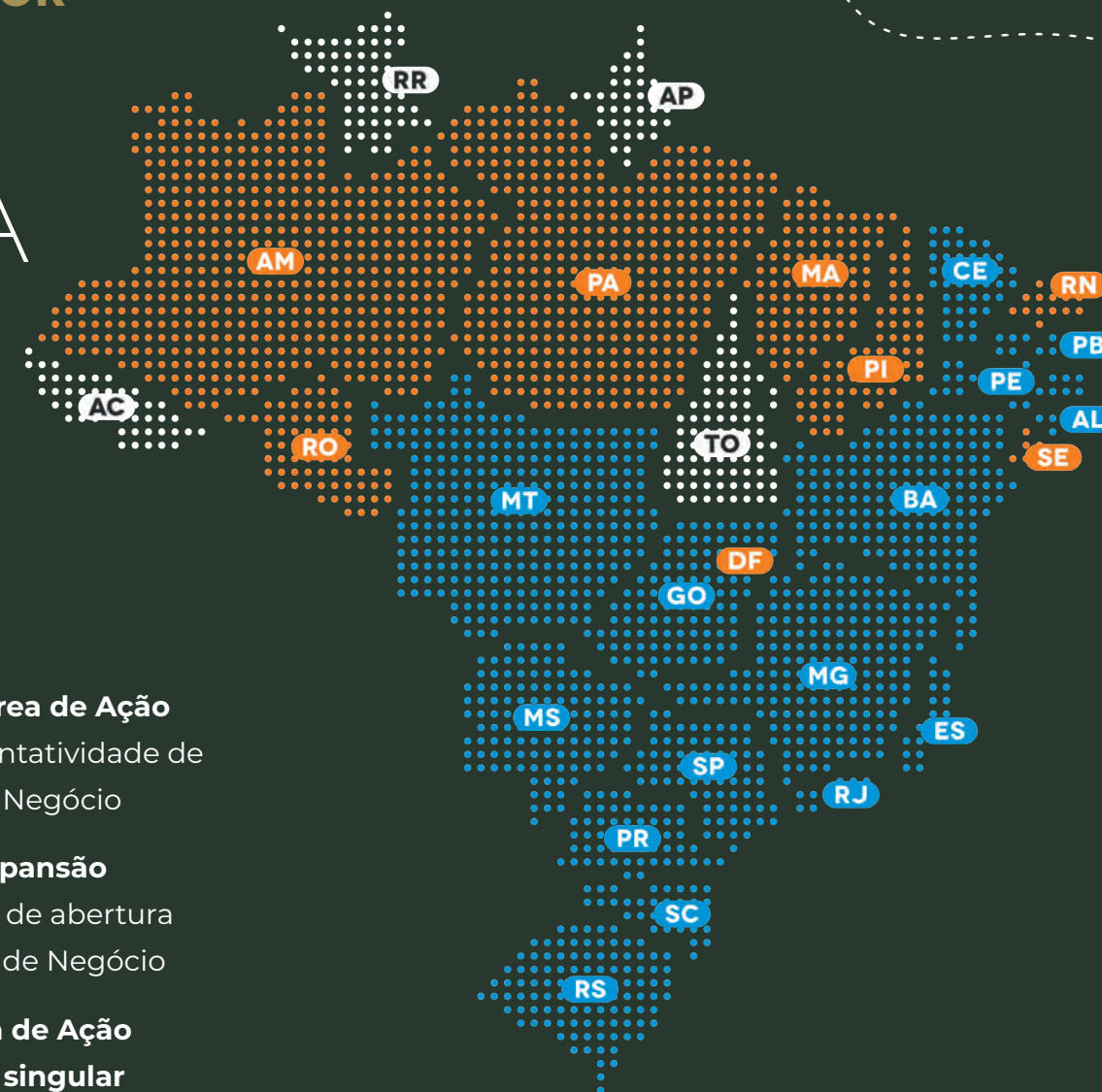
Hoje sob a presidência do Dr. José Maria de Azevedo, juntamente com o vice-presidente Dr. Mário Augusto Moura Flores, a Unicred do Brasil vem se consolidando como órgão máximo de representatividade do Sistema. Com sua expansão e sua solidificação, foi necessário ter um órgão que representasse os interesses. 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

ES  
TA  
DO



- **Dentro da Área de Ação**  
Com representatividade de Unidades de Negócio
- **Áreas em Expansão**  
Em processo de abertura de Unidades de Negócio
- **Fora da Área de Ação de qualquer singular**

# CORPO DI RETI VO

## 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. Mauro Toledo  
Sirimarco**  
Central Multirregional



**Dr. Remaclo  
Fischer Junior**  
Central Conexão

## 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.

## SUPLENTES



**Dr. Gilson  
Gonçalves Cândido**  
Central Conexão



**Dr. Fernando  
Salles Andrade**  
Central RJ/MT



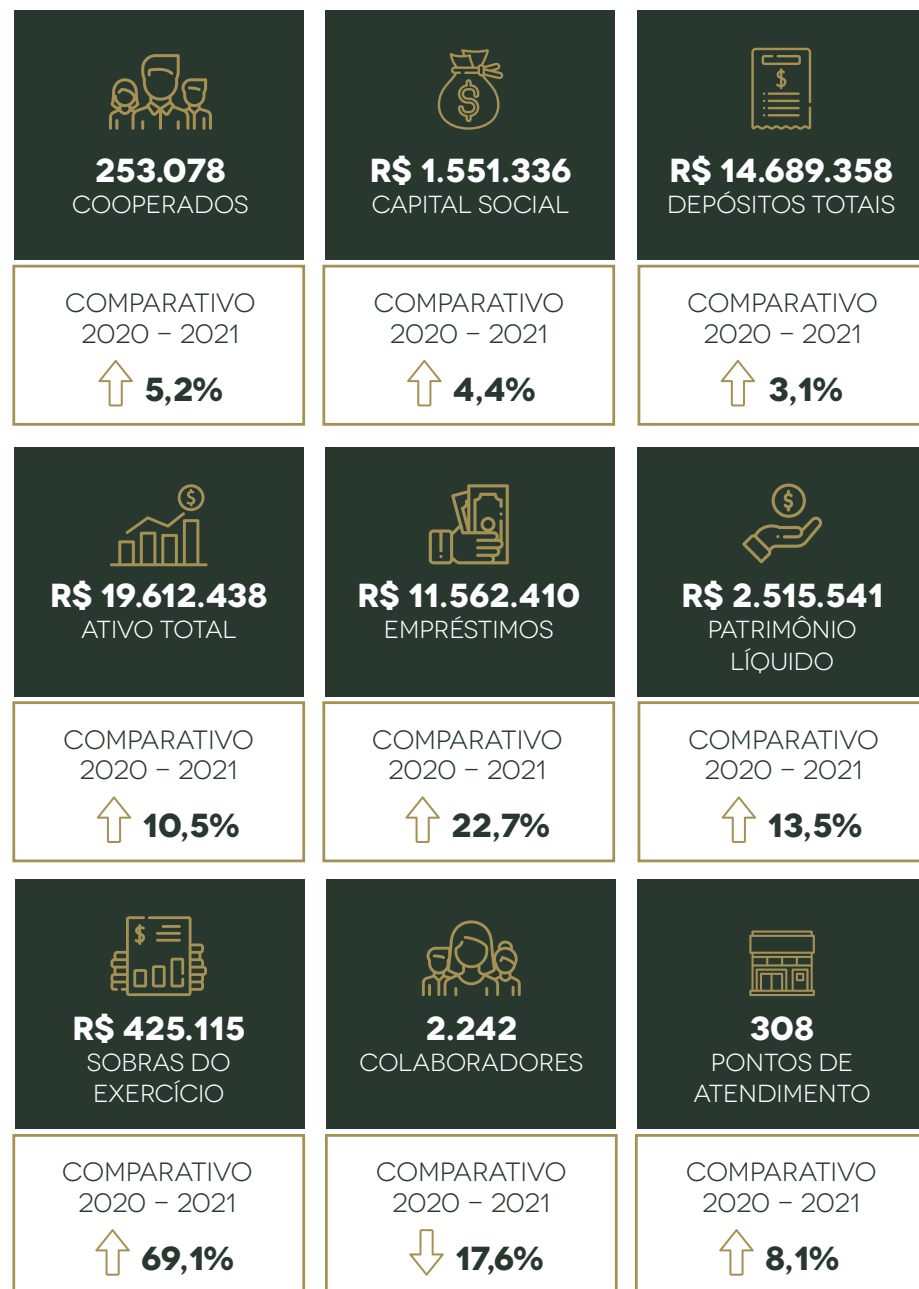
**Dr. Samir  
El Ammar**  
Central RS



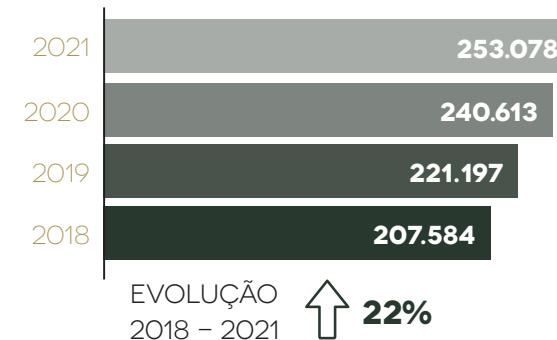
**Dr. Pedro  
Antunes Negrão**  
Central Multirregional

# UNICRED EM NÚ ME ROS

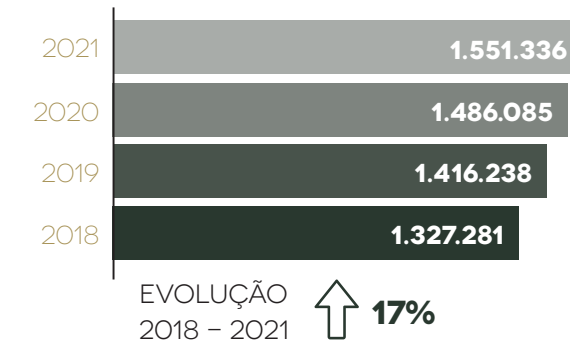
DESEMPENHO  
EM DEZEMBRO  
DE 2021  
(EM R\$ MIL)



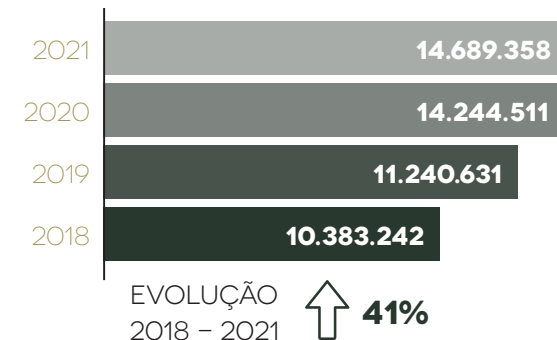
## COOPERADOS



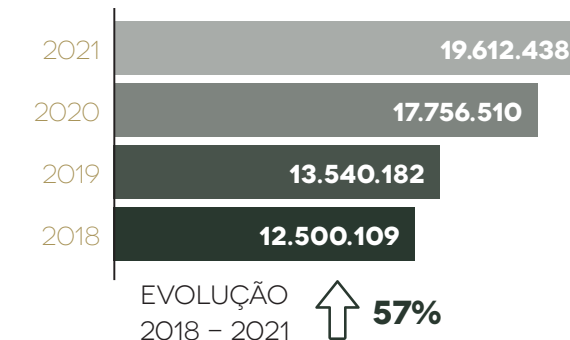
## CAPITAL SOCIAL (EM R\$ MIL)



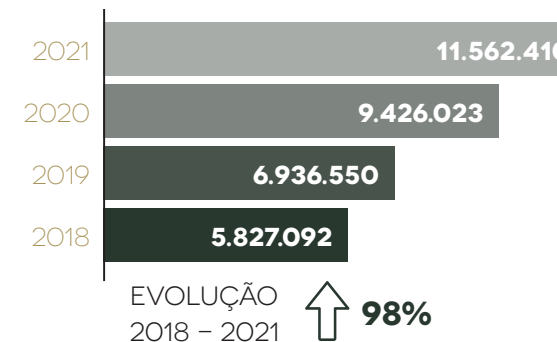
## DEPÓSITOS TOTAIS (EM R\$ MIL)



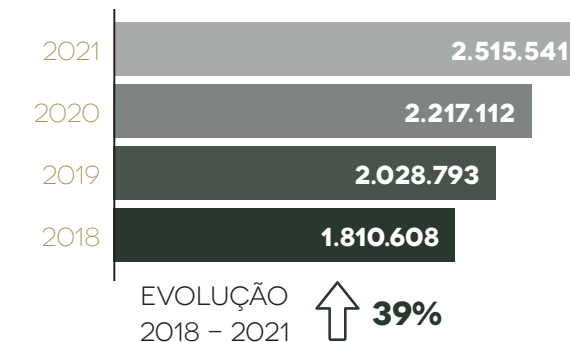
## ATIVO TOTAL (EM R\$ MIL)



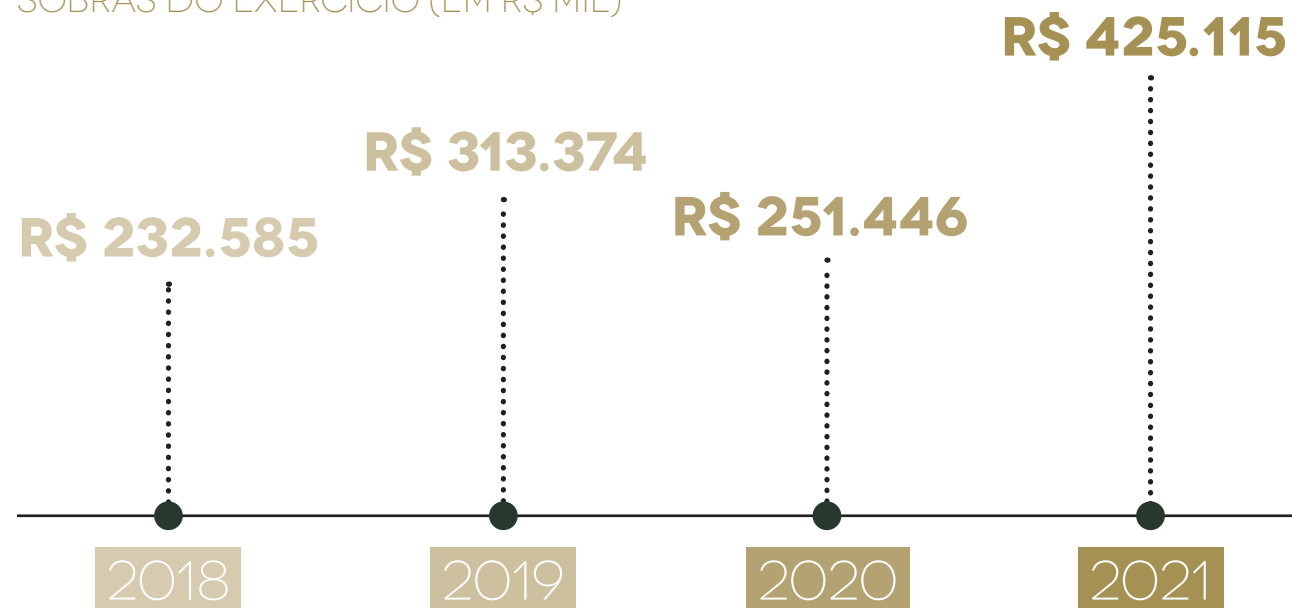
## EMPRÉSTIMOS (EM R\$ MIL)



## PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM R\$ MIL)

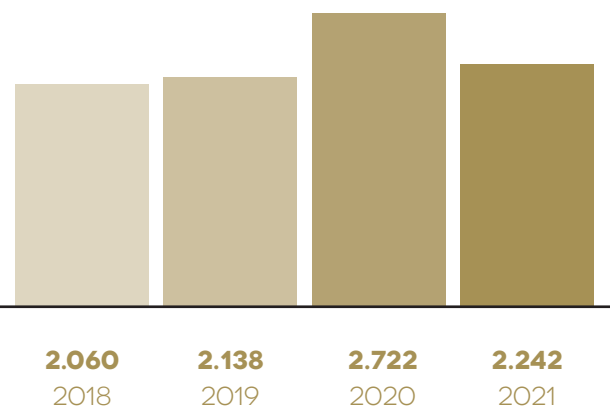


SOBRAS DO EXERCÍCIO (EM R\$ MIL)

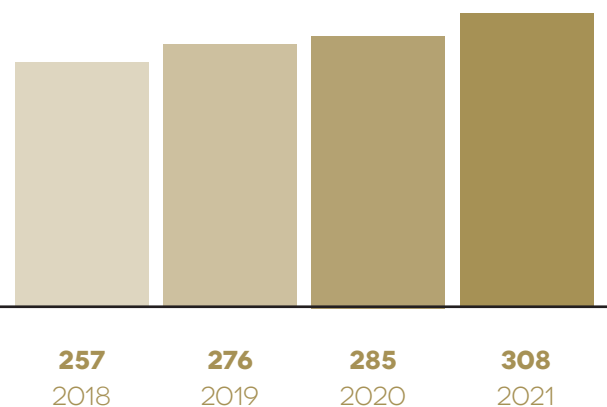


EVOLUÇÃO 2018 - 2021 ↑ 83%

COLABORADORES



POSTOS DE ATENDIMENTO



RETORNO SOBRE O PL X CDI



Nos últimos 4 anos a rentabilidade média do PL foi de 14,26%. Proporcionando uma rentabilidade de 9,37% acima do CDI médio do período (4,89%) aos cooperados.



**PROJETOS**  
DES  
TA  
QUE

# CANAIS

O ano de 2018 foi marcado por muitos desafios para a área de Canais. Contudo, os projetos trouxeram benefícios e ainda mais praticidade aos cooperados e colaboradores da Unicred. Confira:

## INTERNET BANKING E UNICRED MOBILE

- › **Unitoken:** o Unitoken trouxe ainda mais segurança na utilização no Internet Banking e Unicred Mobile. Por meio dele, o cooperado autentica suas transações de forma dinâmica e muito prática, reduzindo incidentes de segurança e fraudes eletrônicas nos canais.
- › **Saque e Pague:** a Unicred firmou parceria com a rede Saque e Pague, que permite aos cooperados realizarem depósito sem envelope, consultar saldo/extrato e, também, efetuar saque sem cartão com o Unitoken, por meio do App Unicred Mobile.
- › **Investimentos:** o módulo de investimentos do Unicred Mobile passou por uma reformulação, agregando a possibilidade de aplicação e resgate de investimentos diretamente pelo canal.
- › **Face ID:** foi disponibilizado no Unicred Mobile o acesso via biometria facial para os dispositivos Apple iPhone X, XS e XR.
- › **Push:** tornou-se possível enviar mensagens do tipo Push no canal Unicred Mobile.
- › **Tributos:** houve a implementação das funcionalidades de recolhimento de DARF e GPS sem código de barras no canal Unicred Mobile.
- › **Agendamento de TEDs:** passou a ser permitido o agendamento de transferências do tipo TED nos canais Internet Banking e Unicred Mobile.



2018



## SERVIÇOS

### **PORTABILIDADE SALÁRIO**

Permite que o cooperado solicite a transferência do salários de outras Instituições financeiras para a Unicred.

### **NOVA PLATAFORMA DE COBRANÇA**

Com a nova plataforma de Cobrança tornou-se possível consultar e incluir online, na base centralizadora de boletos bancários – CIP, os dados dos boletos bancários.

### **CONVÊNIOS PRÓPRIOS ICATU**

Em 2018, a Unicred ampliou a parceria com a Icatu, possibilitando o débito automático em conta corrente Unicred como forma de pagamento.

## SISTEMAS INTERNOS

### **TESOUREIRO ELETRÔNICO**

O Tesoureiro Eletrônico integrado ao sistema de Caixa Unicred foi disponibilizado inicialmente pelas filiadas à Central Conexão, trazendo aprimoramento à operação.

### **REGISTRO DE RDC NA B3**

Em 2018, todas os RDCs de cooperados Unicred passaram a ser registrados na B3, o que promoveu a adequação dos cálculos do RDC pré, pós e IPCA para registro na B3, mais transparência e segurança no processo para os cooperados e conciliação online das informações registradas.

### **ANÁLISE DE RISCO DE CHEQUES**

Para automatizar o processo de análise de risco dos cheques dados em garantia, o projeto concluído em junho resultou na padronização do método de cálculo de concentração em operações de desconto e mais controle do fluxo de aprovação desses cheques.





## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RISCOS

O ano de 2018 foi marcado pelo avanço das exigências legais em relação à gestão dos riscos de segurança da informação e da proteção de dados, destacando-se a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Em maio, ocorreu o reposicionamento e, conseqüente, crescimento da área de Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes. O ano também foi marcado pela evolução dos processos de gerenciamento de riscos e de capital, com a entrada em vigor das Resoluções 4.557/17 e 4.606/17, que estabelecem que o gerenciamento de riscos deve ser conduzido de forma integrada, considerando os efeitos adversos das interações entre os riscos.

---

*O sistema Unicred revisou suas políticas de gerenciamento de risco e de capital, implantou o gerenciamento integrado de riscos, elaborou a Declaração de Apetite por Riscos (RAS), fortaleceu o envolvimento do Conselho de Administração em assuntos relacionados à gestão de riscos, com a implantação e reporte de novos indicadores e testes de sensibilidade, consolidando seu compromisso com as boas práticas de gestão de riscos e de capital.*

## eSOCIAL

O sistema Unicred está em dia com a transmissão das tabelas ao eSocial, de acordo com o faseamento estabelecido pelo Governo. Foram meses adequando

os sistemas internos, processos, aculturação e treinamento dos colaboradores envolvidos para a correta transmissão das tabelas ao eSocial.

## NOVO CADASTRO

O sistema foi desenvolvido de acordo com as mais recentes tendências de inovação e boas práticas do mercado. No novo cadastro a preocupação com a experiência dos

usuários que interagem com a ferramenta é uma premissa evolutiva e constante, buscando sempre entregar as soluções da forma mais clara, simples e amigável.



# MARKETING E COMUNICAÇÃO

## FEIRA DE INOVAÇÃO DO PROGRAMA UNICRED - INOVA

A Feira de Inovação da Unicred Inova foi promovida para fomentar a Cultura de Inovação entre os colaboradores e dirigentes do sistema Unicred. O programa abriu um canal para receber ideias de inovação e engajou todo o time a participar com iniciativas que poderiam ser convertidas em soluções nos pilares experiência, processos, produtos e serviços. Ao todo, foram 478 ideias inscritas. Dessas, 12 foram semifinalistas e expostas na feira de inovação e três foram escolhidas para validação das ideias.

## 48º CONVENÇÃO NACIONAL UNIMED

A Unicred do Brasil também participou da 48ª Convenção Nacional Unimed, em Porto de Galinhas, entre os dias 25 a 28 de setembro. O evento teve como tema “Somos Unimed. Somos Coop” e debateu o cooperativismo, um dos diferenciais da saúde suplementar.

## 1º INTERCOOP

A Unicred do Brasil participou nos dias 21 e 22 de agosto, em Brasília, da 1ª edição do Intercoop, evento desenvolvido e patrocinado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) para transformar oportunidades em negócios e fortalecer o cooperativismo.

## JORNADA PAULISTA DE RADIOLOGIA

Pela primeira vez, a Unicred participou da Jornada Paulista de Radiologia, em São Paulo. Em 4 dias de evento (03 a 06 de maio), mais de 10 mil pessoas visitaram o evento, onde foram discutidas as mais recentes descobertas científicas com a participação de conferencistas de renome nacional e internacional. O estande da Unicred foi ponto de encontro para cooperados, dirigentes e prospects.

## 25ª EDIÇÃO DA FEIRA HOSPITALAR

De 22 a 25 de maio, ocorreu a 25ª edição da Feira Hospitalar, mais importante vitrine do mercado nacional e internacional do setor. A Hospitalar é um evento destinado à apresentação e lançamento de produtos, serviços e soluções inovadoras na área hospitalar. A Unicred marcou presença por meio de um estande de 40 m. Lá, os visitantes puderam conversar com o time da Unicred sobre produtos e serviços.



*Os números dos dois eventos – Jornada Paulista de Radiologia e 25ª edição da Feira Hospitalar – mostram que, já na primeira participação, a Unicred obteve resultados muito significativos, com a captação de mais de 800 cadastros e um volume total de operações de crédito em negociação de R\$ 81,6 milhões.*

## CONCRED

Com o tema Protagonismo e Sinergia em Cenários de Mudança, o Concred recebeu mais de 2 mil visitantes, entre os dias 21 e 23 de novembro, em Florianópolis. O evento foi palco de palestras, discussões, integração e muito aprendizado. A Unicred participou da programação oficial e da feira de negócios.

*O estande no estilo coworking recebeu mais de 690 visitantes.*



## 3º WORKSHOP ESTRATÉGICO

A Unicred do Brasil promoveu, nos dias 13 e 14 de setembro, em Gramado/RS, o 3º Workshop Estratégico, com o tema “Cooperar e Inovar para Expandir”. Como inovação, expansão, pessoas, marca e cooperativismo sistêmico versus investimento sistêmico.

Com cerca de 100 participantes, o evento foi palco para a discussão de temas como inovação, expansão, pessoas, marca e cooperativismo sistêmico versus investimento sistêmico. Palestras com o economista Marcelo Portugal e o especialista em inovação, Gil Giardelli, integraram a programação.

► **Brand Book:** um novo Guia da Marca Unicred, desenvolvido em conjunto com as áreas de Marketing das Centrais Unicred, foi entregue em 2018. O Guia contém a estratégia e o novo posicionamento Premium e o Manual de Identidade de Visual (MIV).

► **Intranet Sistêmica:** o projeto Intranet Sistêmica, disponibilizado para as Centrais e Cooperativas Unicred ao longo de 2018, visa proporcionar uma experiência única para todos os colaboradores do sistema, garantindo acessos e publicações mais intuitivas por meio do backoffice da plataforma tecnológica Sharepoint.

► **Mídia aeroportuária:** uma das mais importantes ações institucionais de marca, em 2018, foi o investimento em mídia em um dos aeroportos mais movimentados do Brasil: Congonhas. Com um fluxo anual de 22.851.328\* pessoas, o aeroporto apresenta um perfil de passageiros adequado aos objetivos da instituição: construção de uma marca sólida e forte.

\*Infraero 2017.





# EDUCAÇÃO

## **UNIVERSIDADE COOPERATIVA**

A UNICOOP – Universidade Cooperativa Unicred foi implantada em julho de 2018, para fomentar cada vez mais a cultura de desenvolvimento e autodesenvolvimento de todos colaboradores da Unicred. A plataforma é utilizada para treinamentos e permite a interação dos colaboradores por meio do módulo social, comunidades e fóruns de discussões.

## **BLOCKCHAIN COLAB – PARCERIA NO PROGRAMA UNICRED INOVA**

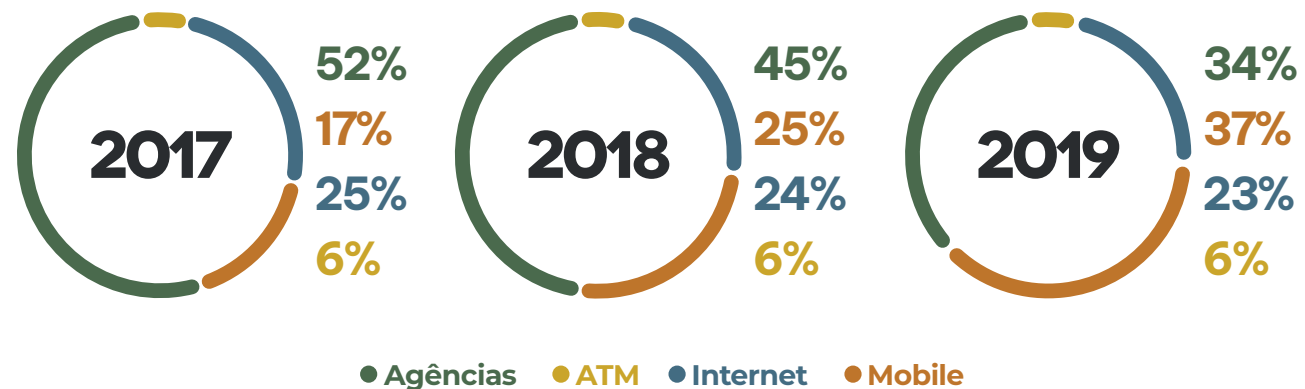
A Unicred foi convidada pela universidade Unisinos para fazer parte do grupo Blockchain CoLab, com o propósito de formar um hub que conectasse pessoas no estudo e na disseminação de conhecimentos acerca do Blockchain, espinha dorsal da criptomoeda Bitcoin.





## CANAIS

A Transformação Digital também tem refletido na Unicred, o que é comprovado pela redução constante do atendimento presencial tradicional. As transações no mobile já superam as realizadas nas agências.



## CRÉDITO

› **Valor Futuro de Parcelas:** por meio da criação de API com a projeção de valor futuro de parcelas, possibilitamos a ampliação das estratégias de recuperação de créditos, utilizando parceiros para cobrança. Também permitiu que trabalhássemos a previsão de PDD de maneira mais correta.

› **Precificação de Crédito:** foi uma solução adequada para melhorar a Gestão do Negócio e manter o crescimento sustentável da cooperativa. A ideia é também conceder descontos em função do relacionamento do cooperado com sua cooperativa.

› **Capital de giro:** agora é possível que o cooperado PJ contrate Capital de Giro pré-aprovado nos canais digitais.

› **BNDU:** atendimento a Circular 3925, realizando a correta comunicação ao DOC 3040 sobre liquidações de operações com BNDU.



# INVESTIMENTO

## APLICAÇÃO AUTOMÁTICA

É possível oferecer ao cooperado a aplicação automática, em RDC, do saldo positivo em conta corrente.

## LETRA FINANCEIRA (NÃO SUBORDINADA)

Foi disponibilizado o produto de captação de longo prazo para cooperativas, opção que já se encontra na prateleira da carteira de investimentos dos nossos cooperados.

## PARCERIA GENIAL

A Unicred fechou parceria com a Genial, permitindo o acesso dos cooperados a fundos de investimento. Toda a seleção de fundos e recomendação de carteiras é realizada pela Unicred.



# GESTÃO DE PESSOAS

Foi possível ver os primeiros resultados do trabalho da mudança organizacional que se iniciou em meados de 2019 na Unicred do Brasil:



EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA



**46**  
ações

**585**  
participações

**R\$ 281 MIL**  
investidos

ATRAÇÃO, SELEÇÃO  
E INTEGRAÇÃO

**+400** currículos  
avaliados

**202** entrevistas  
realizadas

**55** candidatos  
aprovados

**25** colaboradores  
integrados

## INDICADORES DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Definição dos indicadores de PPR para 2020, alinhados ao planejamento estratégico e com as entregas da UBR.

- › Disponibilidade de sistemas
- › Nível de serviço
- › Utilização de canais digitais
- › Índice de eficiência

# MEIOS DE PAGAMENTO

Para oferecer variedades de meios de pagamento para o cooperado efetuamos entregas e melhorias relevantes, tanto com parceiros, como serviço de cobrança 136 e serviço de associação:

## PARCEIROS

- › **Convênio:** novos convênios de tributos com recebimento via Bancoob.
- › **Retirada E-Sales:** cadastro de convênios agora direto entre Unicred e Bancoob.
- › **Cartão Mastercard pessoa física:** melhoria da gestão e da solicitação do cartão Mastercard em parceria com o Bancoob. A implantação do modelo copartícipe viabilizou incrementos nos resultados para as cooperativas.
- › **Stone:** foi realizada a integração tecnológica entre Unicred e Stone para oferecer uma melhor condição no mercado de aquisição.

## SERVIÇO DE COBRANÇA 136

- › Serviço de protesto e desconto de títulos 136.
- › Cooperativas da Central Conexão foram migradas para Cobrança 136.
- › Melhoria no processamento do arquivo de liquidação da Compensação - COB 615.
- › Emissão de boletos por e-mail.

## SERVIÇO DE ASSOCIAÇÃO

Relacionamento Digital - Gerente de Relacionamento pode atualizar o cadastro por meio do RD.

# NEGÓCIOS

No curto espaço de tempo de atuação da área de Negócios, já foi possível tangibilizar as conquistas para levar a Unicred a um outro patamar por meio de três pilares: novos negócios, desenvolvimento e parcerias.

## ESTES TRÊS PILARES LEVAM EM CONSIDERAÇÃO DOIS PRINCIPAIS BALIZADORES:

- › Aderência ao Planejamento Estratégico.
- › Business plan de oportunidade sustentável e rentável para a cadeia.

Sendo positivas as respostas quanto aos balizadores, o planejamento é continuado e recomendada pela área a implantação do projeto. Assim, deram inícios os projetos de cartões próprio, Stone e Conta Universitária.

## NOVOS NEGÓCIOS

- › **Pré-projeto - cartões próprios:** implantar a operação de cartões próprio da Unicred é um novo marco na história do sistema. Além de oferecer mais uma opção de bandeira ao cooperado, aumentaremos o portfólio de produtos e serviços, consequentemente agregando mais receita e melhores resultados para o sistema.
- › **Pré-projeto - Stone:** com o objetivo de aumentar o nível de satisfação dos nossos cooperados em relação à famosa maquininha, serviço muito utilizado pelos profissionais da área da saúde, foi recomendada a Stone pela agilidade e eficiência em seu processo operacional já conhecido pelo mercado. Atributos estes que vieram ao encontro do que buscamos para o sistema.
- › **Pré-projeto - Conta Universitária:** em 2019, foi dado o primeiro passo para a criação da conta universitária exclusiva para jovens estudantes de Medicina, visando ao enriquecimento e à renovação da base de cooperados.



## DESENVOLVIMENTO

O foco é dar subsídios para as centrais e singulares melhorarem o desempenho através da geração de novos negócios e maximização dos resultados. Foi a partir deste raciocínio que foram desenvolvidos os Indicadores do Raio-X Sistêmico.

### INDICADORES DO RAIO-X SISTÊMICO

É o painel que apresenta a penetração das cooperativas por produto. Com base nestas informações, é possível que as cooperativas definam uma melhor estratégia comercial, atacando o seu potencial, otimizando sua atuação comercial e gerando cada vez mais negócios.

## PARCERIAS

### PARCERIAS COM EMPRESAS DE EQUIPAMENTOS

Fechamento de parcerias comerciais com as principais empresas de equipamentos médicos do mercado, facilitando o fluxo de negócios nos eventos estratégicos nacionais, além de estreitar, no decorrer do exercício anual, o contato com estes stakeholders, visando dar celeridade e uniformidade nas campanhas comerciais sistêmicas.

### PARCERIA TICKET

Ticket, o novo parceiro da Unicred, além do benefício para nossos colaboradores, também terá seus produtos oferecidos aos nossos cooperados Pessoa Jurídica, com mais vantagens comerciais negociadas de forma centralizada, visando garantir um maior número de aquisições.



# MARKETING E COMUNICAÇÃO

Principais ações realizadas para elevar a marca Unicred a outro patamar nos próximos anos.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTÊMICA

Ouvimos os nossos cooperados por meio da primeira Pesquisa de Satisfação Sistêmica. Os anseios foram levados em conta na construção do Planejamento Estratégico.

## COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

“Conexão”, o informativo mensal para ser lido em 3 minutos, contém um overview das principais ações e projetos em andamento, levando informação a todos.

## EVENTOS

Estar cada vez mais perto dos profissionais da área da saúde, nosso principal público, em feiras comerciais do ramo é uma das formas que encontramos para divulgar a marca Unicred e oferecer os produtos e serviços a um seleto grupo de pessoas. Por isso, estivemos presentes em eventos nacionais de grande porte, como: na JPR – Jornada Paulista de Radiologia, Hospitalar, CONAHP e Convenção Unimed.



# BUSINESS INTELLIGENCE

A Unicred investiu na área de Business Intelligence, reforçando a equipe com profissionais com vasta experiência, agregando novos conhecimentos à rotina. Prova disto, foram os resultados obtidos no período, baseados nos 4 pilares: Novos Dashboards Gerenciais, Machine Learning, Melhoria de Interface de Sistemas e Negócios agregaram, de forma significativa, valor à estratégia. Conheça um pouco mais cada um deles:

## NOVOS PAINÉIS GERENCIAIS

- › Painel Risco Ambiental
- › Painel Gestão de Pessoas
- › Painel de Fundos de Investimentos Genial
- › Painel Expansão (Raio-X)
- › Painel Campanha da Superação RJ e RS
- › Painel do Conselho de Administração

Estes painéis trouxeram velocidade nas entregas das informações aos gestores e redução de custos operacionais.



## MACHINE LEARNING

- › Propensão  
Financiamento de Veículos
- › Análise de Churn

Com técnicas de Machine Learning foram aplicadas Inteligência Artificial aos processos de propensão a produtos e churn, de modo a permitir que máquinas aprendessem e entendessem o comportamento do cooperado e nos dessem subsídios para tomar a ação adequada, no momento certo e ao cooperado certo.

## MELHORIA DE INTERFACE DE SISTEMA

- › Portal BI
- › Realiza 2.0

Os principais sistemas gerenciais foram revistos, possibilitando uma experiência mais ágil e intuitiva.



## NEGÓCIOS

- › Base prospecção
- › Margem de Contribuição sistêmica

Visando dar suporte aos novos negócios da Unicred, foi desenvolvida a captação automática de informações externas capazes de gerar mailings para prospecção de novos cooperados e, também, foi revisto o cálculo da margem de contribuição e a forma de apresentá-lo, agora divulgado de uma forma mais fácil e analítica, trazendo as receitas e despesas dos produtos e serviços, a evolução e a margem de contribuição, permitindo que o gerente faça uma análise mais profunda da saúde e sustentabilidade dos produtos e serviços na visão de cada cliente pelo sistema REALIZA.

# RISCOS, CONTROLES E CONFORMIDADE

Ao longo do ano foram implementadas algumas ações na área de riscos, controles e conformidade.

## GERENCIAMENTO DE RISCOS FINANCEIROS

- › **A nova tabela de LGD - Loss Given Default:** cooperativas singulares, centrais e confederação contemplando operações com alienação de imóveis e veículos e operações sem garantia.
- › **Monitoramento de exposição:** máxima por cooperado (Resolução CMN 4.677), controle diário do limite de investimento das centrais e confederação.
- › **Revisão do questionário RSA - Risco Socioambiental:** aplicado para os cooperados classificados como “alto risco” socioambiental.
- › **Programa de testes de stress:** visa avaliar impacto de eventos severos, circunstâncias adversas no resultado e capital das instituições financeiras.
- › **Plano de contingência de liquidez:** estabelece procedimentos a serem adotados em situação de escassez de liquidez pelas





## GERENCIAMENTO DE RISCOS FINANCEIROS

› **Massificação do uso do Unitoken:** campanha de comunicação para ampliação do uso do Unitoken pelos cooperados de forma a aumentar o nível de segurança na utilização dos canais digitais.

› **Nova estrutura de continuidade do negócio:** implantação de nova política e metodologia e seu desenvolvimento em todo o sistema Unicred.

› **Estruturação de monitoramento de cibersegurança:** ampliação da capacidade de detecção de ataques, identificação de ameaças na web e vazamentos de dados

internos.

› **Ampliação do GIA sistêmico:** a gestão de identidades e acessos já implementada na confederação está sendo levada para todas as centrais e cooperativas filiadas.

› **Ampliação do monitoramento de fraudes:** permitindo uma detecção mais ampla de fraudes transacionais via Canais Digitais, ATMs, fraudes via comprometimento de autenticação e clonagens de cheques, permitindo uma detecção mais tempestiva e proporcionando uma melhor contenção de perdas.

## COMPLIANCE

### FUNDO PARA PERDAS OPERACIONAIS

Visa efetuar a cobertura financeira de falhas humanas e de processos da prestação de serviços da confederação.

### REGIMENTO INTERNO DA CONFEDERAÇÃO UNICRED

Aprovação do Regimento Interno da confederação Unicred do Brasil que visa estabelecer e formalizar as regras de governança dos assuntos relacionados aos conselhos, administração executiva e relacionamento com as centrais filiadas.

### JURÍDICO

Revisão da estrutura jurídica, fortalecendo a parceria com o Escritório Externo, com o objetivo de aumentar a eficiência e qualidade no processo interno de consultoria jurídica.



# CARTÕES VISA

## EMISSÃO PRÓPRIA

Em uma parceria com a Visa, criamos nossa emissão própria de cartões. A primeira entrega em setembro de 2020, foi a disponibilização dos cartões Unicred Visa para cooperados pessoa física, nas categorias: Infinite, Platinum, Gold, Classic e Débito.



## ÚNICO | PROGRAMA DE RECOMPENSAS

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



# 2020



# COMPLIANCE

## NOVO CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias da Unicred foi alterado. O projeto disponibiliza um sistema terceiro, totalmente seguro, garantindo o anonimato e a não retaliação do denunciante. O canal foi criado para uso de todos os colaboradores da Unicred, bem como terceiros, parceiros, fornecedores e associados, passando a se chamar Canal de Ética.

*Com a inovação, será possível combater fraudes e corrupções, entre outros riscos, promovendo um ambiente transparente e íntegro.*

## NORMATIVOS EXTERNOS E NOVA PLATAFORMA DE GESTÃO DE PLANOS DE AÇÃO

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

## NORMATIVOS INTERNOS

Com o projeto de normativos internos foram definidas regras, revisadas, padronizadas e publicadas de forma controlada e sistemática.

*O fluxo de confecção e aprovação do Código de Conduta, Regimento, Estatuto Social, Regulamento, Política, Norma e documentos, criado a partir de bases legais e regulatórias, também foi revisado e aprimorado.*

E ainda, foi definido um repositório único, denominado Biblioteca de Normativos, para os normativos internos sistêmicos por meio de uma plataforma tecnológica.



# RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O projeto visa divulgar o que é responsabilidade socioambiental, bem como vincular as ações de risco socioambiental à rotina das cooperativas filiadas ao sistema Unicred e atender apontamentos sinalizados pelo Banco Central do Brasil. Foi elaborado um manual sistêmico de gerenciamento de risco socioambiental (RSA), uma cartilha para os cooperados e o painel de RSA foi atualizado.



## GESTÃO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO (GCN)

Iniciamos o diagnóstico de adequação do sistema Unicred ao cenário da pandemia, para promover o acultramento da gestão de continuidade de negócio na instituição, bem como atualizar os BIA's (Análise de Impacto do Negócio), os Planos de Contingência Operacional e os Planos de Recuperação a Desastres.

## RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS DO SISTEMA

As melhorias desse ano visam atualizar as políticas, metodologias e implantar uma ferramenta que permita o gerenciamento adequado do risco operacional e dos controles internos do sistema Unicred. O principal obje-

tivo da atualização foi tornar o processo aderente às rotinas realizadas pelas cooperativas, elaborando manuais e procedimentos, com nova ferramenta que permite a identificação do risco inerente e residual dos processos.

## CENTRALIZAÇÃO DE PLD/CFT

O projeto visa centralizar na confederação, a análise, o controle e o monitoramento da Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT) das cooperativas filiadas ao sistema Unicred. A proposta irá manter o processo de PLD/CFT aderente aos normativos vigentes e ainda resolverá apontamentos reportados pelo Banco Central do Brasil, auditoria externa, EAC e auditoria interna.





# SERVIÇOS COMPARTILHADOS – CONTÁBIL

## ENTREGA AO BACEN – ARQUIVO 9011

O projeto foi desenvolvido junto com o setor de Tecnologia da Informação (TI) para a entrega semestral ao Banco Central do Brasil (Bacen) das demonstrações financeiras via arquivo 9011, atendendo, assim, à legislação.

## DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS SEMESTRAIS

As demonstrações contábeis semestrais foram elaboradas junto ao Departamento Fiscal, para atender à legislação financeira referente às informações publicadas por todas as cooperativas, e assim proporcionar maior transparência.

# GESTÃO DE PESSOAS

## DIAGNÓSTICO DE CULTURA

Realizamos um mapeamento da cultura atual e da cultura desejada com os colaboradores e gestores na Unicred do Brasil.

---

*Levantamento documental, entrevistas, questionários, grupos focais, workshops com os gestores, ações e iniciativas de engajamento foram promovidos para potencializar as competências e materializar o jeito UBR de ser e fazer.*

## AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

Foram realizados programas como Desenvolvimento de Líderes/Coordenadores, Webinars, Capacitações Internas e Externas. Ao todo foram ministrados sete tipos de ações de desenvolvimento e aprendizagem, contabilizando 325 participações, que representam mais de 70% do quadro total de colaboradores. Iniciamos também o Projeto de Cargos, Carreiras e Performance.

## SUORTE À UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Implementamos o suporte aos chamados direcionados à Universidade Cooperativa, pelo Portal de Serviços Unicred, com atendimento N1 e N2 concentrado na área de Suporte a Canais da UBR. Em junho, iniciamos, também, um projeto para estruturação de uma nova Plataforma de Educação.



## PROGRAMA DE INCENTIVO À EDUCAÇÃO

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

## TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Em parceria com a Central Conexão, realizamos a divulgação de novas trilhas de aprendizagem para colaboradores da UBR, na Universidade Cooperativa. Os cursos na modalidade a distância (EAD) deram continuidade ao projeto de formações, mesmo no formato de home office. Com uma metodologia mais dinâmica e estimulante, promoveu o desenvolvimento e melhoria das competências profissionais, bem como o atendimento às bases legais e panoramas da nova legislação.

## CONTRATAÇÕES E MIGRAÇÕES

Ao longo do ano, colaboradores oriundos das centrais migraram gradativamente para atuarem na centralização de diferentes serviços na Unicred do Brasil. Cerca de 94 profissionais foram transferidos.

## ENDOMARKETING

Durante o ano foram aplicadas mais de 40 ações internas de valorização, motivação e celebração com colaboradores e gestores da UBR. Foram 28 datas comemorativas e diversas campanhas de engajamento voltadas ao acultramento, retenção e satisfação de mais de 450 colaboradores. Realizamos uma atuação sistêmica com a sugestão de um roadmap anual com enxovais de todas as peças gráficas e detalhamento de ações para serem aplicadas nas abordagens de Endomarketing.



## FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE CAPACITAÇÃO

Implantamos o Fluxo de Solicitação de Inscrição em Capacitações Externas, através da ferramenta Integrada, para automatizar o processo de inscrição, antes realizado por e-mail. O projeto possibilitou o registro das solicitações e sua realização dentro do prazo, melhorando a performance da área.

## ENTREVISTAS

Foram realizadas cerca de 700 entrevistas individuais com candidatos e futuros colaboradores da UBR, para fechar processos seletivos para contratação de novos profissionais para a Unicred do Brasil.

# CRÉDITO – INVESTIMENTO

## PRÉ-APROVADO VEÍCULO

Foi disponibilizada a possibilidade de contratação via APP de veículos seminovos e feita a integração com a tabela de índice de preços de veículos da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe). A melhoria proporcionou aumento de 327% da carteira de Pré-aprovado Veículos.

## PRORROGAÇÕES

Com a pandemia de Covid-19, foi possibilitada a prorrogação das operações de crédito vigentes, para atender as necessidades dos cooperados. A iniciativa foi realizada entre março e setembro de 2020 e resultou em fidelização de cooperados.

## VARIÁVEIS DE RECIPROCIDADE – PRECIFICAÇÃO DE CRÉDITO

Segregamos as variáveis de reciprocidade da precificação de crédito para pessoa Física ou Jurídica, para que as singulares pudessem diferenciar suas estratégias de preço para cada segmento, considerando o relacionamento do cooperado com a sua cooperativa, como fator de redução no preço das operações de crédito.



## FLEXIBILIZAÇÃO DO PRIMEIRO VENCIMENTO NOS PRÉ-APROVADOS

A ação possibilitou que o cooperado selecionasse a data de vencimento de sua primeira parcela nos produtos pré-aprovados, proporcionando uma melhor experiência e aumentando sua autonomia.

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

Foi habilitada a disponibilização de operações de crédito com salvaguarda do Fundo Garantidor de Operações do Governo Federal. A iniciativa oportunizou à Unicred a participação no PRONAMPE, durante a crise econômica e sanitária causada pelo novo coronavírus.



## NOVO MÓDULO DE RENDA FIXA NO APLICATIVO

Um novo módulo de renda fixa foi criado para trazer mais informações aos cooperados sobre produtos de investimentos, aumentando a transparência e, por consequência, a confiança na Unicred.

## LETRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO – LCI

Aproveitamos a liberação via resolução do Bacen e as singulares da Unicred foram as primeiras a emitirem o produto. A captação fortalece a competitividade em operações de crédito Imobiliário.

---

*Em três meses, gerou uma carteira de captação superior a R\$ 80 milhões.*

## MONITORE

Criado para monitoramento de restritivos da base de cooperados da Unicred, o projeto visou aumentar a eficiência e reduzir o custo com Serasa, bem como possibilitar o desenvolvimento de modelos internos.

## DESCONTO DE CHEQUE - PLATAFORMA DE CRÉDITO E IB

A novidade migrou tecnologia e possibilitou uma nova experiência ao Gerente de Relacionamento e ao cooperado na contratação dentro da Plataforma de Crédito, ampliando o portfólio nos canais de atendimento e autosserviço.

## CRÉDITO PESSOAL COM GARANTIA DE APLICAÇÃO

Para permitir a contratação de crédito pessoal no Canal de Atendimento, as aplicações financeiras dos cooperados foram colocadas como garantia na operação, ampliando o portfólio dos produtos.

*Implantado em novembro de 2020, teve mais de R\$ 1 milhão liberados.*

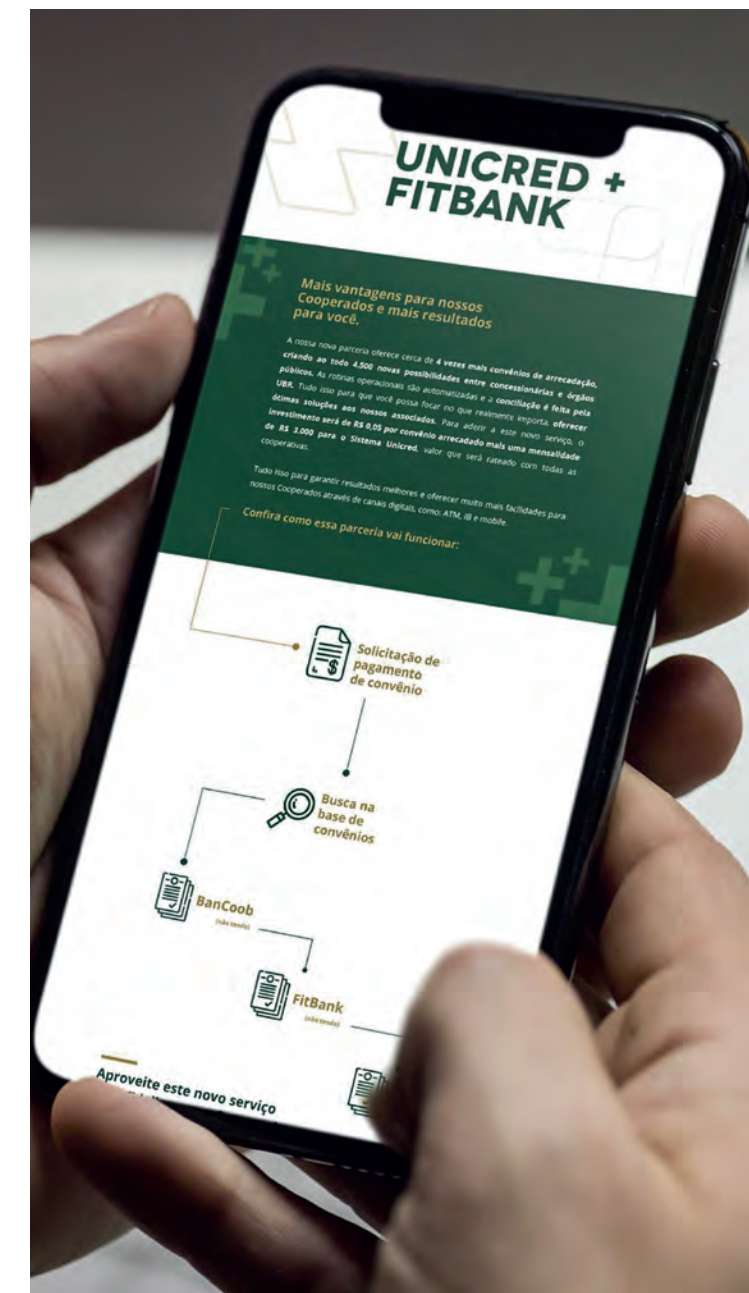
## ASSINATURA ELETRÔNICA

Para gerar segurança jurídica aos cooperados e à cooperativa, todas as operações de crédito contratadas nos canais de atendimento foram contempladas com assinatura eletrônica.



## PRODUTOS E SERVIÇOS (CC)

- **Identificação de créditos de auxílio emergencial:** com a pandemia de Covid-19, para atender à legislação dos auxílios emergenciais do Governo Federal, a Unicred disponibilizou informações vindas da Caixa Econômica Federal (CEF) através de envio de SMS e dados no Realiza.
- **Migração Banricoop:** o projeto visou o direcionamento estratégico para integrar a nova cooperativa no sistema Unicred.
- **Convênios Fitbank:** implantado para disponibilizar para as cooperativas da Unicred um novo parceiro de pagamentos de convênios. Foram incrementados aproximadamente três mil novos convênios na base de recebimento do sistema, desde julho de 2020.



# MEIOS DE PAGAMENTO

› **DDA mobile:** foi disponibilizada no Unicred Mobile, a função de pagamento de boletos por DDA, assim, o cooperado teve seu pagamento de títulos facilitado, com agilidade e melhor experiência.

› **Unipay:** disponibilizado aos cooperados da Unicred como um novo serviço de cobrança digital, a plataforma de pagamentos proporciona o atendimento aos negócios digitais dos cooperados, com possibilidade de integração a portais e websites.

› **Nova arquitetura de cobrança:** projeto criado para disponibilizar o processamento rápido dos recebimentos e entrega de arquivos de recebimento antes do horário comercial, aos cooperados que utilizam a cobrança 136.

› **PIX:** a Unicred aderiu, em novembro de 2020, a essa nova tecnologia/produto, que possibilita pagamentos instantâneos 24 horas, sete dias por semana.

escolha dar mais valor para sua chave pix.

#escolha o pix unicred

A partir de hoje, você já pode pagar contas, enviar e receber transferências bancárias por meio do PIX.

E o melhor: a cada conta com Chave Pix cadastrada, a Unicred doa R\$ 1 para a Fundação Abrinq.

Cooperação: cadastrando seu CPF, CNPJ ou celular como Chave Pix, você contribui para a Fundação Abrinq continuar cuidando de milhões de crianças em todo o Brasil;

# CANAIS

› **Reformulação do mobile:** o mobile ganhou um visual mais moderno, simples e prático. A mudança resultou no crescimento da nota do aplicativo de 3.5 para 4.8, desde janeiro de 2020, quando a novidade foi lançada.

› **Novo Backoffice:** para melhorar a experiência das cooperativas na gestão de canais, foi implantado um novo Backoffice, aumentando a eficiência, garantindo simplicidade, agilidade e segurança na gestão de retaguarda dos recursos.

› **Recuperação de senha no IB:** o projeto concedeu autonomia ao cooperado na recuperação de senha no Internet Banking (IB). A iniciativa resultou em mais de três mil recuperações de senha pelo canal desde julho de 2020.

› **Recuperação de assinatura eletrônica no mobile:** a iniciativa visou gerar autonomia ao cooperado na recuperação de senha no Unicred Mobile, melhorando a eficiência do aplicativo e a experiência do usuário.



# INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO

## BI

› **Painéis sistêmicos:** po projeto de visões de negócio em Power BI buscou a sustentação da gestão estratégica das cooperativas e centrais, resultando em painéis dos principais produtos.

› **Indicadores básicos financeiros:** criado com foco em sustentação da gestão estratégica, para subsidiar a tomada de decisão e o benchmark, o projeto engloba margem de contribuição, porte de cooperativa, porte de agência, fidelização e IPP.

› **Modelagem estatística de produtos - ML:** projeto que trata da propensão à contratação de produtos dentro das cooperativas e das centrais. A iniciativa visou identificar oportunidade e necessidades de atendimento ao cooperado, resultando em leads qualificados ao negócio remetidos às agências.



## REALIZA

› **Gestão de metas:** visando ao aumento de eficiência e para nivelar performance e modelos de resultados, a iniciativa resultou em direcionamento e foco dentro das cooperativas e centrais.

› **Régua de cobrança:** módulo da gestão de inadimplência até 90 dias para aumento de eficiência nas cooperativas e centrais, que já resultou em melhor gestão da carteira.

› **Oportunidades de negócios e retenção:** disponibilização de cooperados em processo de churn e propensos à contratação de produtos para ações massivas/campanhas e disponibilizar leads às cooperativas.

› **Push:** a timeline de comunicação foi estruturada para a sucessão de push integrar o fluxo de contato/atendimento. A melhoria permite um registro unificado das comunicações e já resultou em trocas e linguagem mais assertivas e niveladas.

› **Módulo novo cartão:** a melhoria é um

repositório dedicado a informações dos cartões Visa e foi criado para aprimorar o relacionamento com o cooperado, subsidiando uma equipe de negócios focada em cartões, o que já resultou em nivelamento e acessibilidade das informações do produto.

› **Gestão de novos cooperados:** a novidade consiste em um funil de atendimento a novos cooperados, visando uma melhor experiência e retorno a esses.



## NACIONALIZAÇÃO DO ÓRBITA

O aplicativo de consultoria financeira e atendimento facilita a consultoria aos cooperados em ambiente externo e já proporcionou atendimentos mais qualificados.

## NACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA CONTROLA

Trata-se de um sistema de automação de processos e soluções de Backoffice, como Auditoria, Gestão Orçamentária, Análise de Crédito e Gestor de ATMs, entre outros.

*Foi criado para aumentar a eficiência desses procedimentos.*



# SERVIÇOS CENTRALIZADOS – ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

## CENTRALIZAÇÃO DE CONTAS A PAGAR

Voltado a todas as cooperativas do sistema, a centralização visa a padronização e otimização de processos, bem como ganho em escala.

## FOLHA DE PAGAMENTO

A área de Folha de Pagamento buscou conhecimento e atualização para sanar dúvidas das centrais e cooperativas sobre as mudanças na rotina de trabalho. Foram realizadas webinar e comunicados com os colaboradores que intermediam essas atividades diariamente.



# SERVIÇOS DE CRÉDITO

## CENTRALIZAÇÃO DA ANÁLISE DE CRÉDITO

A estrutura de análise de crédito sistêmica, voltada para todas as cooperativas do sistema Unicred, foi formatada para entregar mais velocidade e qualidade na análise de crédito para o cooperado, resultando em melhoria no tempo de resposta, indicadores de aprovação e qualidade técnica dos pareceres.



## TESOURARIA SISTÊMICA

A Tesouraria da UBR foi reestruturada. Houve a revisão das atividades desempenhadas, incorporando atividades mais estratégicas para ampliar o contato com as demais instituições do mercado, bem como a realização diária de análise dos indicadores do mercado, com o objetivo de melhorar a performance da centralização financeira do sistema. A Tesouraria da UBR passou a disponibilizar também um catálogo de serviços sistêmico para centralização de serviços das centrais.



## CONSULTORIA DE INVESTIMENTOS

A área de Assessoria de Investimentos da Central Conexão migrou para a UBR em julho de 2020, prestando atendimento a 22 cooperativas vinculadas à nossa equipe.

---

*Entre os principais resultados da pasta está a evolução do patrimônio líquido da Plataforma de Investimentos, que cresceu 77% em 2020, com aumento de R\$ 180 milhões frente a 2019. Um total de 6 mil cooperados se cadastraram na plataforma e mais de 450 profissionais da Unicred foram treinados.*

Houve ainda a participação ativa da assessoria de investimentos UBR na criação do fundo Unicred Somma ANS e no projeto Ímpar, o novo segmento alta renda da Unicred Central Conexão.

# RISCO DE CRÉDITO

## LIMITES PRÉ-APROVADOS

Para dar agilidade e segurança na oferta dos produtos e proteger a instituição do risco de crédito, foi posta em prática projeto com foco em cheque especial e cartão de crédito, com métricas desenvolvidas para atribuição de limites conforme o perfil de risco do cooperado, fazendo-se a utilização de modelagem estatística.

## ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Foi realizada a atualização cadastral utilizando renda presumida de cooperados com cadastro vencido, fazendo-se o uso de modelagem estatística. Mais de 60 mil cooperados tiveram suas informações atualizadas, com inserção de R\$ 1 bilhão em renda para crédito no sistema desde novembro de 2020, quando a demanda foi entregue.

## REVISÃO DAS MÉTRICAS DE PROVISIONAMENTO

Foi realizada a revisão das métricas para aprimorar o processo de provisionamento de acordo com a regulamentação vigente, bem como provisionar de forma mais coerente conforme produtos de crédito. Agora, as métricas aprovadas pelo Comitê de Riscos devem passar por formalização no Conselho.



# RISCO CIBERNÉTICO

Foi realizado o lançamento da Política de Proteção de Dados Pessoais e da página de privacidade no site institucional do sistema Unicred.

## AS AÇÕES DA ÁREA COMPREENDERAM AINDA:

- Treinamentos e campanhas de conscientização sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Criação de equipe e processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança;
- Início das operações da equipe de prevenção à fraude em cartões;
- Implantação do sistema de prevenção à fraude em cartões (Falcon) e da nova Plataforma Antifraude;
- Ampliação do sistema de Gestão de Identidades e Acessos, passando a atender também centrais e cooperativas do sistema Unicred, instituídos os modelos de cláusulas de segurança e privacidade para contratos com empresas terceiras, colaboradores e dirigentes e continuação das ações de adequação à resolução nº 4.658 do Banco Central (Bacen).





# MARKETING E COMUNICAÇÃO

## NOVA SEDE

A inauguração da nova unidade de Porto Alegre, em setembro, proporcionou a diretores e colaboradores mais conforto e condições para o desenvolvimento de melhores soluções de negócios para nossos cooperados. A estrutura com 2.215 m<sup>2</sup> oferece espaços e ferramentas que conferem mais agilidade à tomada de decisões e à realização de eventos que agreguem conhecimento.



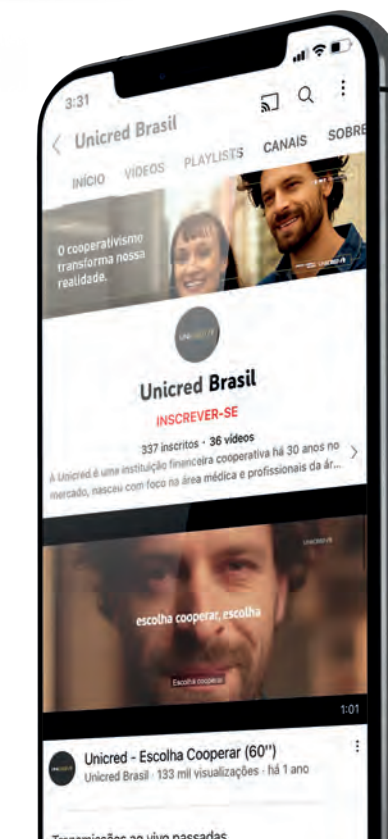
› **Filmes:** foram apresentados filmes sobre algumas datas comemorativas escolhidas para o enxoval:

- › Dia dos pais
- › Dia das crianças
- › Dia do médico
- › Dia do dentista
- › Final de ano

## INSTITUCIONAL

› **1º Campanha Sistêmica - Escolhas:** a campanha Escolhas teve como objetivo endossar o propósito da Unicred, “prosperidade sem perdedores” e reforçar a presença da marca nacionalmente. A nova campanha também foi aplicada no lançamento do cartão Visa.

› **Entregas/ações sistêmicas:** em 2020, foi iniciado um trabalho de comunicação sistêmica, que contou com mais de dez campanhas, abordando datas comemorativas importantes para os cooperados, através de peças e filmes. O enxoval foi baseado na campanha Escolhas, com todas as centrais usando a mesma estética.



## PIX

Para promover o novo meio de pagamentos e transferências, a Unicred atrelou o cadastro das chaves a uma entidade assistencial. Assim, a cada nova chave PIX cadastrada no sistema, R\$ 1,00 foi doado para a Fundação Abrinq. A iniciativa, intitulada “Escolha dar mais valor para sua Chave PIX”, representou grande adesão de cooperados, com mais 101.495 chaves registradas ao final da campanha.



## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

O lançamento da nova Central de Relacionamento foi comunicada aos cooperados por meio de peças e um vídeo, além de peças destinadas aos colaboradores.

## ÓRBITA

Para divulgar o Órbita, APP criado especialmente para o Gerente de Relacionamento, foi realizada uma campanha destinada ao público interno.

## LANÇAMENTO VISA

Para lançar o cartão próprio do sistema, foram realizadas campanhas internas, como projeto-piloto, envolvendo alguns colaboradores, para garantir que a performance do cartão estaria bem alinhada. Após, houve o kick-off de lançamento, que culminou com uma live sobre o produto.

## PRODUTALKS

O webinar da Unicred informa, em primeira mão, todas as novidades que acontecem na área de produtos da instituição. Um fórum de debates apresenta as atualizações do mercado e do sistema.

*No ProduTalks, o usuário tem acesso direto a quem pensa, planeja e desenvolve os produtos de tecnologia que conectam o negócio da Unicred a novas oportunidades.*





# OPERAÇÕES E ATENDIMENTO

## BACKOFFICE

› **Cadastro:** foi realizada uma centralização dos cadastros das cooperativas do Rio Grande do Sul, Santa Catarina/Paraná e Mato Grosso/Rio de Janeiro para a UBR, para promover o posicionamento das equipes, alinhamentos internos, construção e ajuste dos manuais, bem como o início do planejamento de melhorias, padronização e estabilização dos tempos de atendimento.

› **Desligamento de Associados:** a centralização do serviço foi iniciada com cooperativas pilotos, por meio do levantamento de dados para construção da equipe e estudo para novas migrações, bem como apuração dos gargalos para automatização do processo.

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

## AGÊNCIA X

É a agência de atendimento digital. Através dos WhatsApp Enterprise, telefone e Zoom, a equipe de gerentes de alta performance atua remotamente para prestar atendimento, suporte e consultoria aos cooperados em horário estendido.

---

*O projeto foi realizado frente à transformação digital amplamente disseminada no Sistema Financeiro Nacional e a perceptível mudança no comportamento dos cooperados.*



## NOC

Houve a implementação de uma estrutura de monitoramento com acionamento e escalonamento 24x7 das operações de TI e integração de alertas de múltiplas plata-

formas na UBR. A iniciativa foi tomada devido à demora na identificação de serviços/ produtos com lentidão ou indisponibilidade, muitas vezes realizada pelo cooperado.

---

*Desde então, houve monitoria proativa de forma ininterrupta (24x7) dos produtos e serviços sistêmicos, bem como escalonamentos funcionais e hierárquicos, e comunicação de eventos. A operação funciona desde março de 2020.*

## CONVÊNIOS PRÓPRIOS

Foi implantada uma parceria de convênio próprio para débito automático, estabelecida entre a Unicred (IF136) e as empresas conveniadas. Com ela, foi possibilitado aos coopera-

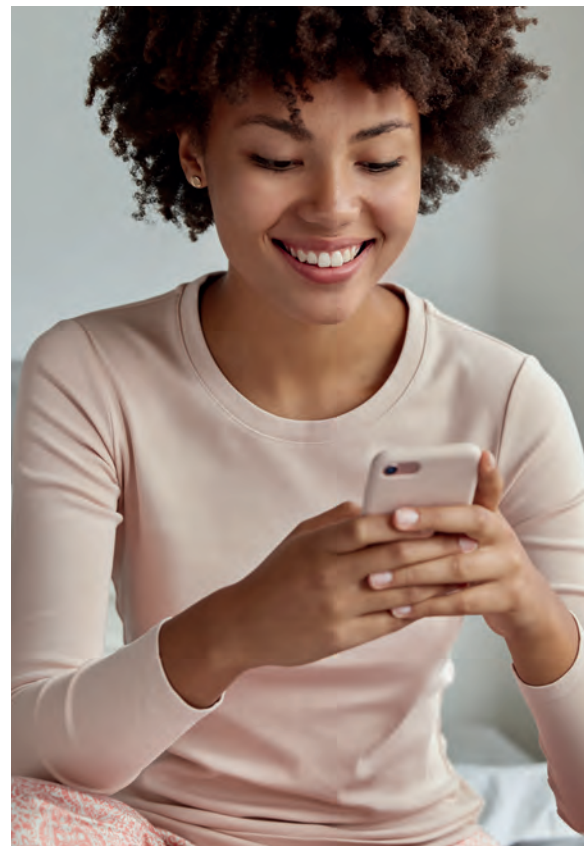
dos a indicação da IF 136, sua agência e conta para efetivação do seu débito automático, contratado junto às empresas conveniadas, proporcionando uma maior conveniência.

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÕES

Foi criado e disponibilizado um painel gerencial com o Catálogo de Serviços de Operações oferecido pela confederação a centrais e cooperativas, possibilitando que essas consultem os serviços oferecidos pela área Operacional.

## PROCESSAMENTO AOS SÁBADOS

Para aderência ao PIX e para minimizar o risco operacional e sistêmico, passamos a realizar o processamento dos arquivos de compensação nos finais de semana e feriados nacionais para todo sistema Unicred.



## MIGRAÇÃO DA COBRANÇA 091 PARA 136

A migração da cobrança 091, da Central RS e cooperativas filiadas, para a cobrança sistêmica 136, da Unicred, foi realizada para reduzir custos da Central e fortalecer a cobrança 136, cessando a emissão de cobrança própria e implantando a emissão de boletos de cobrança de forma sistêmica pela Unicred para todos os cooperados.

## ADEQUAÇÃO DE LAYOUTS DOS ARQUIVOS DE COMPENSAÇÃO CL 136

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



## CENTRAL DE RELACIONAMENTO NACIONAL

A unificação das Centrais de Relacionamento de 2º nível, RS/RJ/MT e SC/PR, trouxe benefícios para todo o sistema. O modelo escolhido para implantação desse projeto foi o híbrido, com a infraestrutura do parceiro, mas a equipe de colaboradores é 100% da Unicred.

*No primeiro mês de lançamento, já foi superada a quantidade de atendimentos historicamente realizada pelas duas Centrais de Relacionamento.*

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

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

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

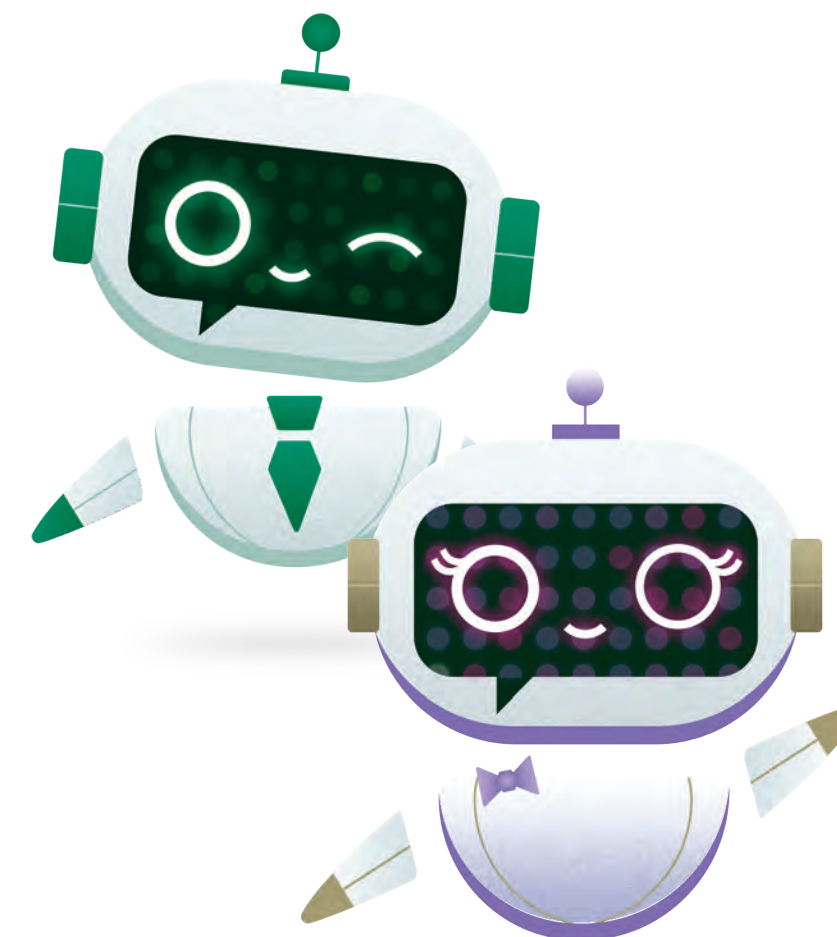
## ATM/REICLADOR

Com a implantação do ATM Reciclador próprio da Unicred, os cooperados podem realizar depósitos online, sem envelope, o que gerou a redução de atividades operacionais por parte das agências.

## CHATBOT

► **Edu:** o chatbot Edu foi lançado para atender os cooperados, auxiliando na Central de Relacionamento. Foram entregues onze fluxos de atendimento, entre transacionais e informacionais. O atendimento via bot correspondeu, em dezembro de 2020, a 21% do total de atendimentos na CR solicitados via APP Unicred Mobile.

► **Duda:** o chatbot Duda visa atender os colaboradores da Unicred, melhorando o fluxo de informações de serviços e produtos e esclarecendo dúvidas de forma ágil e centralizada.



› **Wiki CR:** o Wiki CR é uma base de conhecimento, conteúdo e treinamento para apoio aos atendimentos realizados pela Central de Relacionamento. Foi criado para atender a necessidade de padronização dos processos, capacitação de novos colaboradores, organização e atualização dessa base.

› **Estrutura do processo de curadoria dos Bots:** o processo de análise das conversas dos chatbots Edu e Duda foi estruturado, buscando a melhoria contínua, coleta de dados e assertividade no desenvolvimento de novos conteúdos, para que os bots possam crescer e ser ajustados com base na análise de dados de conversas reais de usuários.

› **Aumento de canais:** para disponibilizar o acesso dos colaboradores à Duda, houve um aumento no número possível de canais, como: Intranet, Portal de Demandas, Órbita e Solus.



## FINNET

Foi firmado contrato sistêmico entre a confederação e a VAN FINNET para utilização do serviço de VAN para o tráfego e conversão de arquivos NAB pagamentos, CNAB cobrança e extratos, disponibilizando um novo canal de atendimento para os cooperados e possibilitando a automação do processo de contas a pagar e contas a receber.

### ANTECIPAÇÃO DE PROCESSAMENTOS E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Para prover ao cooperado um retorno com maior antecedência das transações financeiras enviadas para processamento na instituição, otimizar e antecipar as janelas de processamento dos arquivos, visando redução no tempo de disponibilização das informações.

---

*Antecipamos o retorno do processamento CNAB em 30 minutos e antecipamos em 1 hora o lançamento do crédito no extrato quanto às devoluções de DOC realizadas pelas demais Instituições financeiras.*

### CONTRATO DE MANUTENÇÃO DOS ATMS DIEBOLD

Foi firmado contrato sistêmico entre a Confederação e o fornecedor de ATMs Diebold, com condições que garantiram maior qualidade nos serviços prestados pelo parceiro em todo sistema Unicred. A iniciativa visou estabelecer e garantir o cumprimento dos SLAs dos chamados registrados junto ao fornecedor, proporcionando maior tempo de operacionalidade do terminal (ATM).

## REVISÕES DE PROCESSOS, AUTOMATIZAÇÕES E CENTRALIZAÇÕES

Com o objetivo de ganho operacional em escala, automação e realização de processos de forma sistêmica, foram automatizados os processos identificados através do mapeamento de processos e funcionalidades sistêmicas disponíveis para utilização em todo sistema Unicred.

### PROCESSOS

- › **Processo sistêmico e centralizado de desligamento de cooperado e encerramento de conta:** foi estabelecido um processo único, padronizado e centralizado de encerramento de conta e desligamento de cooperado de todo o sistema Unicred, visando ganho operacional em escala e otimização do processo.
- › **Processo sistêmico e centralizado de associação, abertura de conta ou atualização cadastral:** foi implantado também um processo único, padronizado e centralizado de associação, abertura de conta ou atualização cadastral em todo o sistema Unicred, o que proporcionou a padronização do modelo de entrada de cooperados na instituição e evolução em conjunto de todas as cooperativas.
- › **Revisão de processos, automatizações e centralizações:** para reduzir a estrutura administrativa e a atuação operacional duplicada no sistema, bem como melhorar as rotinas operacionais, direcionando as cooperativas para o negócio, foram realizadas a centralização, automatização, descentralização e revisão de processos e oportunidades de melhorias nas estruturas administrativas da Unicred Integração RS e Eleva.

› **Reestruturação da Unicred Central RJ/MT:** consiste em mapeamento, diagnóstico e reestruturação de toda a Unicred RJ/MT, conforme diretrizes da UBR, para reduzir os serviços duplicados e otimizar a estrutura da central, tornando-a mais atuante em desenvolvimento de negócios e supervisão e menos operacional.

› **Reestruturação da Unicred Central Serra Mar:** o projeto prevê o mapeamento, diagnóstico e reestruturação de toda a Central Serra Mar, conforme diretrizes da UBR. A mudança visa permitir que a cooperativa preste consultoria financeira ao cooperado e tenha crescimento em negócios, otimizando e centralizando as rotinas operacionais.

› **Assinatura Digital DocuSign:** a melhoria consiste em uma ferramenta e fluxo para disponibilizar às cooperativas e aos cooperados a possibilidade de assinaturas digitais em todo o sistema Unicred, permitindo

que ele possa aderir a novos créditos, produtos e serviços sem ir até uma agência, em momento de pandemia.

› **POC de processo sistêmico para financiamento com parceiros:** para atender uma demanda comercial das cooperativas e permitir que um parceiro possa indicar a Unicred para associação e financiamento de um equipamento ou veículo, foi desenvolvido um processo piloto com a Unicred Valor Capital.

› **Desenvolvimento de automatizações em RPA:** a iniciativa foi colocada em prática para eliminar atividades repetitivas, reduzindo desperdícios e custos, aumentando o valor agregado nos processos e tornando os robôs parte da força de trabalho da empresa, em todo sistema Unicred. O projeto possibilita aumento de produtividade, redução de erros, padronização dos resultados e processo operacionalizado 24x7.

# ASSESSORIA DE INVESTIMENTO

## EXPANSÃO ÍMPAR

Apoiamos a expansão do projeto Ímpar, da Central Conexão, o que resultou no crescimento de mais de 240% no volume de cooperados no segmento até dezembro de 2021.

## ESCOLA DE NEGÓCIOS DA CENTRAL CONEXÃO

Duas turmas da Escola de Negócios foram concluídas em 2021. A iniciativa visa capacitar as equipes comerciais, prestando treinamento personalizado para os Gerentes de Relacionamento.

## REDESENHO DA ÁREA

Construímos um novo modelo de atuação da área de Assessoria de Investimentos UBR e o novo modelo de remuneração para os colaboradores do comercial.



## PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA UNICRED.EDU

O programa, que oferece capacitação financeira para estudantes universitários, conta com 66 alunos e a expectativa é de que com o retorno das aulas nas universidades, a demanda aumente significativamente.

## DESENVOLVIMENTO DE NOVOS TREINAMENTOS PARA AS EQUIPES COMERCIAIS DA UNICRED

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



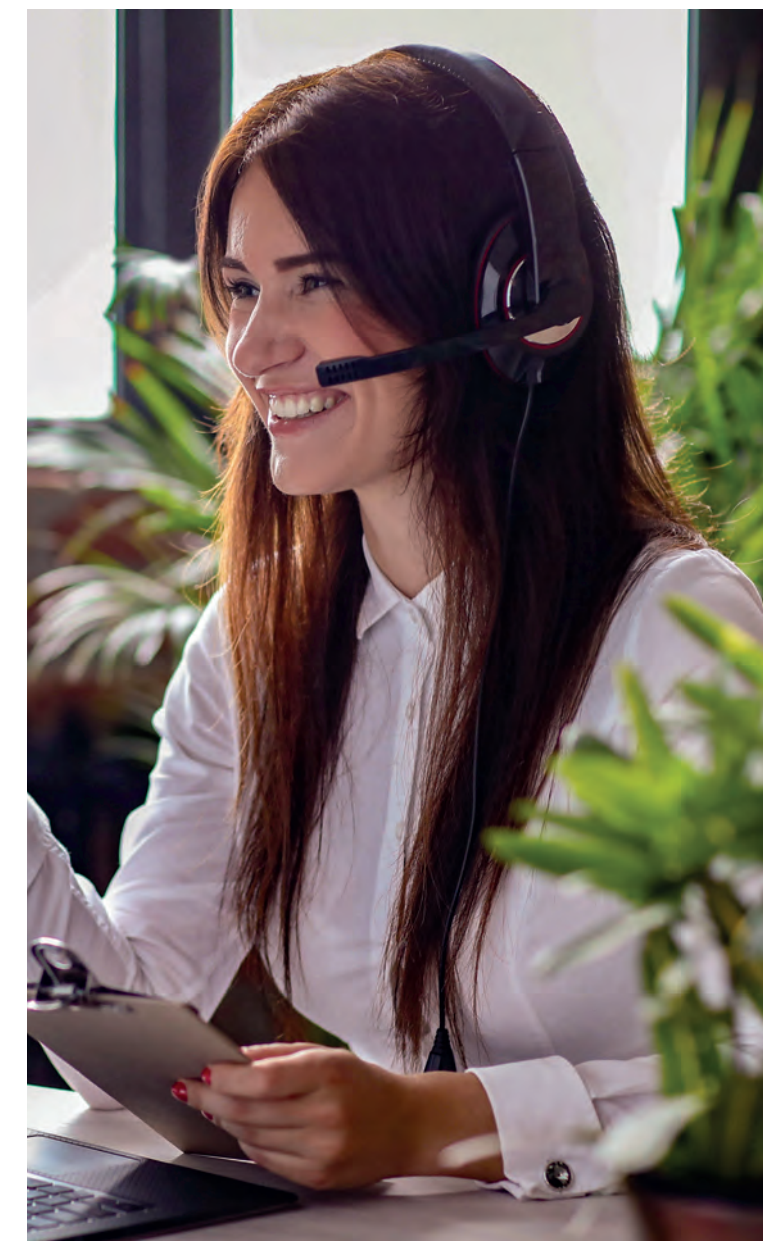
## OPERAÇÕES CARTÕES

### ESTRUTURAÇÃO DO PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

Estruturamos e especializamos o time com a visão de agente de solução vertical do produto. 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:





## CONTROLE DA ESTEIRA PRODUTIVA DE CARTÕES

Implementamos o controle da esteira produtiva do cartão, o que gerou a redução de:



## PAINEL FINANCEIRO

Implementamos o Painel de Receitas e Despesas, para que as cooperativas façam a gestão estratégica do cartão.

### 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

Desenvolvemos ações de penetração do produto Unicred Visa para o sistema Unicred. Com as campanhas institucionais Vira Visa e Vai de Visa, houve superação de 287% da quantidade de cartões orçados.

## AUMENTO DA FATURA MÉDIA

Foram desenvolvidas ações voltadas ao enquadramento de produto adequado. 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

Foram realizadas campanhas internas e externas institucionais, ações estratégicas e reuniões que geraram aumento de rentabilidade das cooperativas e a superação em 162% do desafio da Visa.



# OUVIDORIA

## ENTREGAS DO PRIMEIRO SEMESTRE

- › **Workshop Lean:** realizamos em conjunto com a Área de Processos, o Workshop Lean. Como resultado, a otimização de 78% no processo de emissão de Relatório e 21% no processo de atendimento.
- › **Atualizações Site:** foi efetivada a atualização das informações relativas à Ouvidoria nas páginas da Unicred ([unicred.com.br/atendimento/ouvidoria](http://unicred.com.br/atendimento/ouvidoria)).
- › **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, para torná-las mais fidedignas ao motivo gerador da reclamação.
- › **Mapeamento das jornadas:** construímos em conjunto com a área de governança, fluxos de comunicação da Ouvidoria com as áreas da confederação. Assim, elevou-se a qualidade e a celeridade da solução das manifestações.
- › **Pesquisa de Satisfação:** para aumentar o percentual de participação dos manifestantes na pesquisa de satisfação, todas as soluções são comunicadas aos manifestantes através de contato telefônico, e, posteriormente, formalizadas por e-mail.
- › **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:** atualizamos a Política e Norma de Ouvidoria e a Política de Relacionamento com o Cooperado e criamos o manual operacional com descrição de todos os processos sob responsabilidade da Ouvidoria.
- › **Configurações URA (Unidade de Resposta Audível) Ouvidoria:** foram personalizadas as gravações do atendimento automático do 0800 940 0602 com datas específicas, orientando os cooperados sobre o horário de atendimento e outros canais disponíveis.
- › **Automatização do processo de coleta de manifestações registradas no RDR Bacen:** foi automatizada a coleta dos registros de manifestações feitas no site do Banco Central, o 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.
- › **Construção do Plano de Continuidade Operacional (PCO Ouvidoria):** orientação documentada dos procedimentos de contingência para atendimento de Ouvidoria, executado e validado durante o incidente cibernético.
- › **Reformulação das orientações ao cooperado no site:** readequação do site para orientar o encaminhamento de registros de Ouvidoria, orientando quanto à necessidade de um registro de reclamação anterior.
- › **Pesquisa de satisfação do serviço da Ouvidoria (Cooperativas):** foi realizada pesquisa de satisfação com as cooperativas, convidando-as a avaliar o atendimento consultivo da área e o novo formato do relatório semestral.
- › **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.



# PRODUTO E TECNOLOGIA CARTÕES VISA

## **CARTEIRA DIGITAL SAMSUNG PAY E GOOGLE PAY**

Foram disponibilizadas as carteiras digitais Samsung Pay e Google Pay, no Mobile Phone, melhorando a experiência do cooperado.

## **DOWNGRADE E UPGRADE DE PRODUTO**

Ofertamos a possibilidade da cooperativa realizar upgrade e downgrade de produtos, facilitando o processo para a cooperativa e para o associado que necessitar trocar um produto por outro com mais vantagens.

## **PEDIDO MASSIFICADO DE CARTÕES**

Realizamos o pedido de cartões Visa em lote, possibilitando a chegada mais rápida do produto nas mãos do associado.

## **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Realizamos melhorias na segurança do produto cartões, o que aprimorou a experiência e trouxe ganhos financeiros, graças à redução de fraudes.

## **CHATBOT CARTÕES VISA**

Disponibilizamos o canal de atendimento via ChatBot para o associado acessar o atendimento virtual via aplicativo, consultar faturas, entre outros procedimentos.

## **LIMITE DIFERENCIADO PARA CARTÃO ADICIONAL**

Proporcionamos ao cooperado a possibilidade de definir um limite de gasto para seus cartões adicionais.



## BLOQUEIOS 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

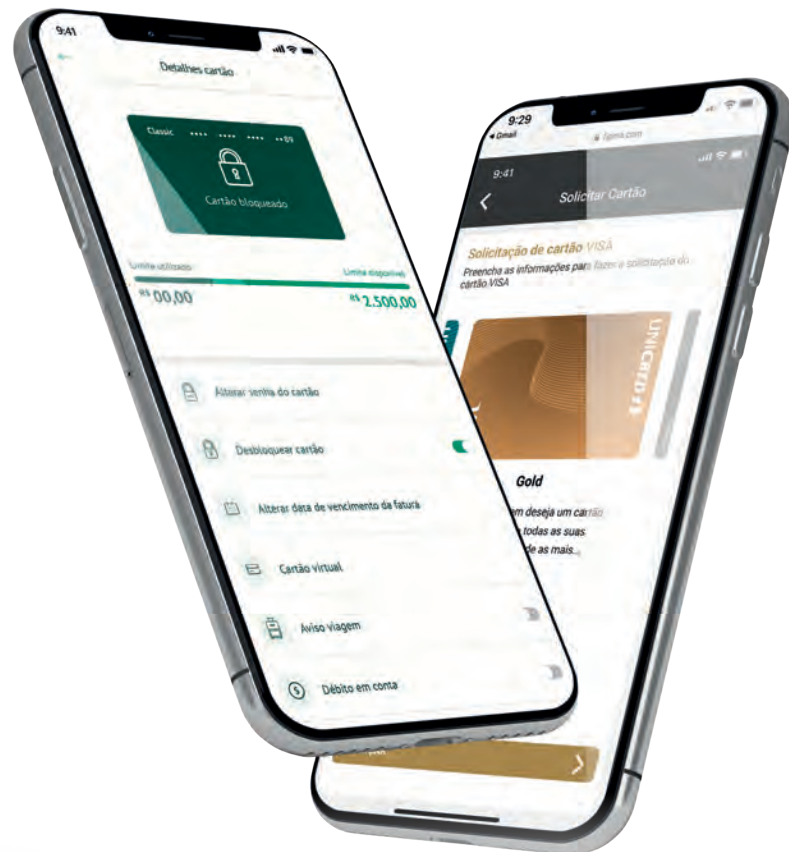
Disponibilizamos através do canal de atendimento Órbita, a possibilidade da cooperativa realizar o pedido do cartão Visa.

## CARTÃO CONTA UNIVERSITÁRIA

Iniciamos a oferta para as cooperativas, do cartão Conta Universitária, para incrementar a conta universitária.

## CARTÃO DE DÉBITO PARA CONTA SALÁRIO

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



## LOYALTY

### CASHBACK

Disponibilizamos aos cooperados da Unicred a opção de troca de pontos do programa Único por cashback na conta corrente.

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.

## FORMALIZAÇÃO DE CONVÊNIOS PRÓPRIOS

Foram formalizados convênios próprios – internalização das companhias aéreas – LATAM, SMILES e TUDO AZUL com negociação total feita pela UBR, o que promoveu redução de custos em até 35% e ganho em efetividade.

## RESGATE DE PASSAGENS NO APLICATIVO ÚNICO

Passamos a disponibilizar aos cooperados, o resgate de passagens diretamente no aplicativo Único.

# GESTÃO DE PESSOAS

## CULTURA UBR

Construímos o mapa da Cultura desejada, 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 alinhados, utilizando a tecnologia para dar escala, segurança, qualidade, agilidade e eficiência às nossas entregas para o sistema Unicred. Assim, para fortalecer, renovar e moldar o nosso dia a dia, conduzimos ao longo de 2021 alguns projetos estratégicos.

---

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



Assim, estamos em pleno avanço de práticas culturais que irão promover as 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:



### 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.



## PROGRAMA DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Apoiar a diversidade e a 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, inclusivo, respeitoso, no qual nossos colaboradores se sintam seguros, tendo suas múltiplas características, competências, perspectivas e experiências valorizadas.

## GRUPOS DE AFINIDADE

Os Grupos de Afinidade são compostos por diferentes colaboradores, de diversas áreas, com o objetivo de apoiar na disseminação do Programa de D&I na Unicred do Brasil, desenvolvendo 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, DIVIDIDAS EM:

- > **Formação** sobre Desafios e Oportunidades de D&I.
- > **Mais de 207 horas dedicadas ao desenvolvimento** de conteúdos, acompanhamento e alinhamentos do programa.
- > **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.



## CARGOS, CARREIRA E PERFORMANCE

Idealizamos o projeto de Cargos, Carreira e Performance da confederação. O projeto teve a duração de 15 meses, e foi concluído 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

Plataforma de registro das conversas de desenvolvimento entre colaborador e gestor, onde o colaborador consulta os cargos na estrutura da confederação e o que se espera de cada posição, qualificação e requisitos.

#### 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:** foram realizados programas como Mentoria, Desenvolvimento de Lideranças, Capacitações Internas e Externas, alinhadas ao objetivo da confederação.

› **Programa de Mentoria:** ao todo, foram ministrados seis tipos de ações de desenvolvimento de aprendizagem, totalizando 737 participações. Em capacitações externas, totalizaram 306 participações, representando 50% do quadro dos colaboradores.

› **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 sobre as práticas de desenvolvimento organizacional. O Programa de Incentivo Educação foi revisado e, dessa forma, em parceria com o Sescop RS, em 2021, foram concedidas 21 novas bolsas.

› **Unicoop - nova plataforma de educação cooperativa:** a nova plataforma de educação a distância do sistema Unicred está sendo desenvolvida pela UOL Edtech. O processo de implantação iniciou em abril, tendo o apoio de diversas áreas internas. Na nova plataforma, serão disponibilizados mais de 20 novos títulos de temas atuais.

### PLATAFORMA GUPY

Em 2021, implantamos a nova ferramenta de Atração e Seleção da Unicred do Brasil. Um mês após a ativação da página de carreiras própria, 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 a gestão de pessoas:** maior alcance nas divulgações, engajando um número maior de profissionais. Gestão dos processos mais rápida e eficiente e possibilidade de 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, competências e valores. Potencializando a nossa marca, conseguimos atrair novos talentos e gerar um senso de orgulho e pertencimento nas atuais pessoas colaboradoras.

## ENTREVISTAS, CONTRATAÇÕES E MIGRAÇÕES

A equipe de Atração e Seleção realizou mais de 940 entrevistas individuais, formalizando um total de 283 novas contratações.

---

*No ano, ocorreram ainda 10 transferências dentro do sistema.*

## COMPARTILHAR PARA AVANÇARMOS JUNTOS!

Contribuímos com a estruturação da área de Gestão de Pessoas da Central Multirregional e Central RJ/MT. 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, sendo:

► **Listas de transmissão no Whatsapp:** este novo canal mobile da UBR conecta os colaboradores de forma mais fácil e ágil. Os conteúdos diversos visam fomentar a cultura, valores e fatos relevantes sobre a empresa, estimulando sua percepção de pertencimento e protagonismo.



## COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA UBR

O Projeto de Comunicação Estratégica trouxe melhorias na comunicação para todo o sistema. O projeto iniciou-se lincando todos os pontos de melhorias do assunto. Com as ideias implementadas, o projeto conta com ações de melhorias, tornando-se o pilar para uma comunicação eficiente e padronizada.

## MULTIPLICADORES INTERNOS

Capacitamos 42 colaboradores para atuarem no processo de disseminação da Comunicação Interna, ações de endomarketing, sendo elos de uma rede comunicacional mais eficiente, trazendo insights das equipes para a própria Comunicação Interna, aumentando a aderência, a troca de experiências e o relacionamento.

# MARKETING E COMUNICAÇÃO

## IMPLANTAÇÃO MARKETING SISTÊMICO

Implantamos o Marketing sistêmico com a entrega de mais de 90 campanhas institucionais, de produtos e serviços, com mais de 1.300 peças de comunicação para as centrais e cooperativas comunicarem seus cooperados. Também foi lançado nacionalmente o posicionamento “Escolha cooperar. Escolha Unicred.”, com veiculação de filme em TV fechada.

## 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.

## DATAS COMEMORATIVAS SISTÊMICAS E DE D&I

Entregamos para a confederação, centrais e cooperativas, um calendário com 27 datas comemorativas, em um formato padronizado e com sugestões de nove ações de valorização e reconhecimento.



## COMUNICAÇÃO FACE A FACE

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

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

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

## ASSESSORIA DE IMPRENSA

Nossa atuação é voltada à conquista do relacionamento da Unicred do Brasil com a imprensa nacional, para nos tornar constante fonte de informação, criando pautas para as mais variadas mídias de forma estratégica e planejada. O valor de centimetragem indicado é calculado com base nas tabelas comerciais de cada veículo, ainda assim, a mídia espontânea é considerada imensurável, por conta da relevância e credibilidade dos veículos e jornalistas atingidos.

### RESULTADOS



**118**

publicações espontâneas

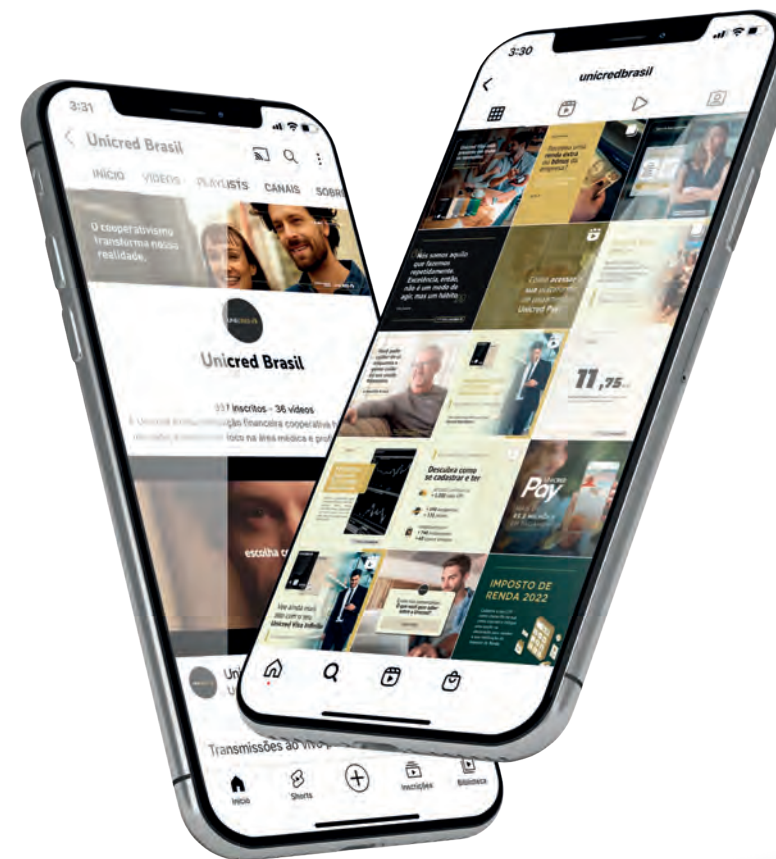


**R\$ 614.425,53**

em mídia espontânea

## REDES SOCIAIS

Em 2 de agosto foram lançadas as redes sociais nacionais da Unicred do Brasil para unificar a comunicação digital com o público externo.



### MÉTRICAS

#### INSTAGRAM

➤ Alcance	<b>+8,2 milhões</b>
➤ Seguidores	<b>1.834</b>
➤ Impressões	<b>+9 milhões</b>
➤ Engajamento	<b>5,6 mil</b>

#### LINKEDIN Única rede que já existia

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

#### FACEBOOK

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

#### YOUTUBE

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

## 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. Nele, reforçamos a nossa marca, o relacionamento com o cooperado e o mercado, prospectamos novos associados e geramos mais de R\$ 13 milhões em negócios.

## PARTICIPAÇÃO DA UNICRED



**322**  
PESSOAS PASSARAM  
PELO ESTANDE



**288**  
INSCRITOS PARA  
CONCORRER A UM IPHONE



## JORNADA DO COOPERADO VISA

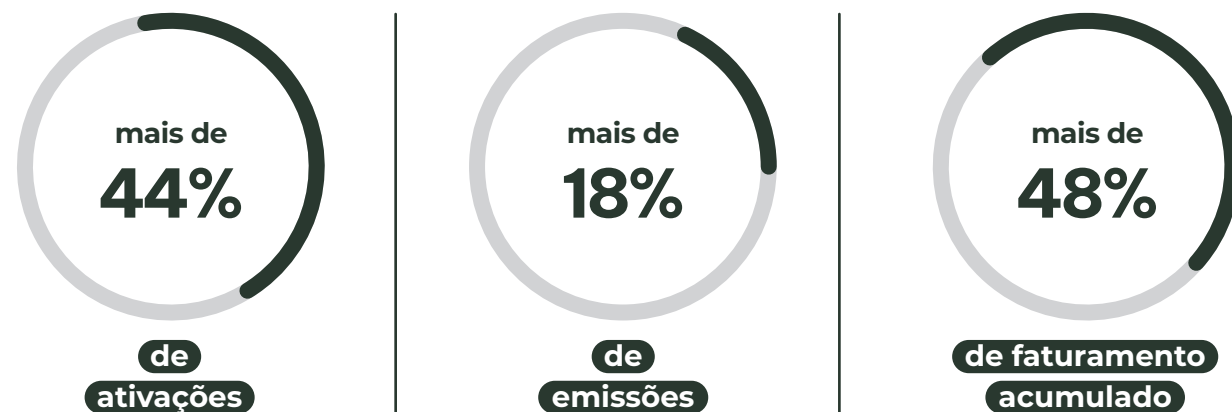
A comunicação do produto Visa foi focada no tombamento massificado dos cooperados que tinham cartão Master, para o cartão Visa. A comunicação contribuiu para expansão de base, ativação e faturamento do cartão Unicred Visa. Atingimos mais de 33% de taxa de abertura das comunicações na jornada massificada.



## CAMPANHA VIRA VISA E VAI DE VISA

Produzimos duas campanhas focadas em ativação e faturamento: a Campanha Vai de Visa, para o público externo, e a Campanha Vira Visa, para o público interno.

COM O DESENVOLVIMENTO DESTA AÇÃO, CONSEGUIMOS ATINGIR:



## RISCO DE MERCADO

- › **Elaboração das Normas de Risco de Mercado, Risco de Liquidez e Gerenciamento de Capital:** formalização as regras de gerenciamento de risco de mercado, liquidez e capital, revogando os capítulos específicos do Regulamento de Riscos e criamos três novas normas mais claras e atualizadas.
- › **Elaboração da Política de gerenciamento integrado de riscos e capital:** concluímos a adequação à nova estrutura documental da Unicred, promovendo o aculturamento sobre riscos e formalização das diretrizes do gerenciamento de riscos.
- › **Padronização da RAS:** padronizamos os indicadores de riscos para o monitoramento da Declaração de Apetite por Riscos (RAS).
- › **Atualização e padronização do Plano de Capital das centrais e confederação:** concluímos a padronização e atualização do Plano de Capital para as centrais e confederação.
- › **Migração do sistema Mitra para a nuvem:** finalizamos a migração do servidor que rodava na Unicred para o servidor do parceiro Luz Engenharia, que ficou responsável pelos versionamentos, atualizações, contingência e disponibilidade do sistema.
- › **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:** participamos de simulação de cenários e premissas para produtos de crédito imobiliário e cartões.

› **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, para acionar possíveis contingências no caso de fuga massiva de recursos.



## 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)

Concluimos o mapeamento de GCN na confederação e iniciamos o mapeamento de GCN das Centrais. Realizamos 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.



# COMPLIANCE

## NOVO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

O Código de Conduta Ética foi atualizado, reforçando valores e condutas esperados do público que se relaciona com a Unicred.



## NOVO CANAL DE ÉTICA

Disponibilizamos um novo 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.



## PROJETO NORMATIVOS INTERNOS

O projeto 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.

## 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.

## GESTÃO DE RISCOS DE TERCEIROS

O projeto estruturou 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.



## 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.

## PROJETO BC CORREIOS

Implementamos uma ferramenta de identificação dos ofícios recebidos do Banco Central do Brasil, por meio do sistema BC Correio, para padronizar e centralizar o atendimento das solicitações.



## RISCO DE CRÉDITO

Para mitigação do risco de crédito fizemos as seguintes entregas:

### 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

Implantamos o Centro de Monitoramento de Segurança Cibernética e Resposta a Incidentes (SOC - Security Operations Center).

➤ **LGPD:** todas as cooperativas do sistema Unicred se adaptaram aos requisitos da Lei nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

➤ **BACEN - resolução nº 4.893/21:** o sistema Unicred aderiu aos requisitos de segurança cibernética definidos pela resolução nº 4.893/21 do BACEN, o que proporcionou aumento da segurança cibernética.

➤ **Diagnóstico de segurança cibernética:** elaboramos o diagnóstico e o plano de ação com melhorias para a segurança cibernética de todo o sistema Unicred.

➤ **Plataforma Antifraude:** implementamos a plataforma antifraude, atendendo à necessidade de ampliação da capacidade de identificação e reação frente às fraudes, especialmente com o lançamento do PIX.

# CONTROLADORIA

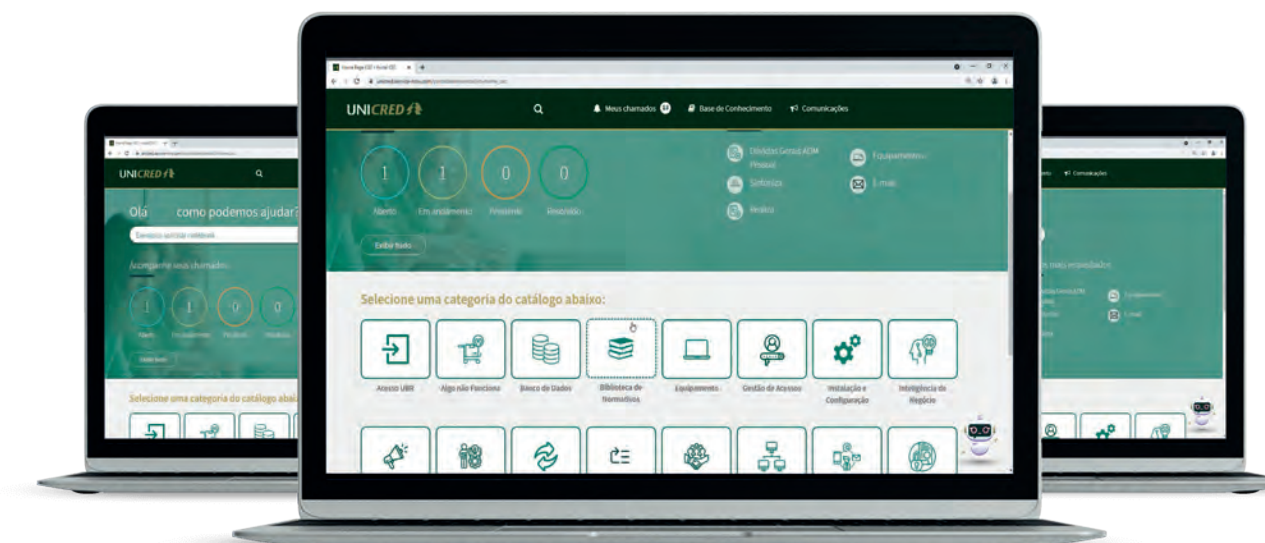
Foi dada continuidade à disseminação e aculturamento acerca do planejamento orçamentário, por meio da criação de relatórios complementares e reuniões periódicas.

## BASE DE CONHECIMENTO

Criamos uma base de conhecimento da Unicred, com foco nos produtos oferecidos, gerando um novo atendimento e valor instantâneo para o cooperado.

## REPOSITÓRIO DE NORMATIVOS INTERNOS

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



## **INTEGRAÇÕES SERVICENOW – OPEN BANKING**

Promovemos a integração entre o Service Now e Open Banking para apoiar as atividades de sustentação do Open Banking.

## **LGPD – INTEGRAÇÃO SERVICENOW – IB**

A integração do ServiceNow ao Internet Banking possibilitou ao cooperado abrir demandas internas para atendimento de questões legais da LGPD.

## **GESTÃO DE CRISE DE PRODUTOS E TI**

Implementamos o processo para orientar sobre os procedimentos que devem ser adotados para restabelecer os serviços o mais rápido possível.



## **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.

## ÓRBITA

### COM A IMPLANTAÇÃO É POSSÍVEL:

- › Simular, gerar e acompanhar propostas de crédito para cooperados;
- › Simular propostas de crédito para não cooperados;
- › Processar a esteira de crédito - SGC;
- › Acessar informações dos Produtos de Investimentos da Genial;
- › Aplicar e resgatar Renda Fixa SAU;
- › Incluir as garantias na proposta de crédito;
- › Simular e gerar propostas de Seguro de Vida Mag;
- › Solicitar cartão Visa;
- › Acompanhar as propostas de Seguro de Vida Mag;
- › Consultar a emissão das apólices de Seguro de Vida Mag.

## RASTREAMENTO CARTÃO VISA

Implementamos o rastreamento das entregas do cartão VISA.

## 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, assim, Gerente de Relacionamento pode deixar essa informação explícita no cadastro do cooperado.



## FIDELIZAÇÃO PF E PJ

Por meio desta área é possível detalhar os produtos em que os cooperados PF e PJ estão 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.

## 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.



## PAINEL VIRA VISA

O painel Vira Visa foi idealizado para dar visibilidade à campanha Vira 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.

## **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.

## **RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO DE ARQUIVOS (COBRANÇA/ CNAB PAGAMENTO)**

Por meio do relatório, é possível acompanhar em que status estão as homologações de arquivos (Cobrança e CNAB Pagamento) realizadas pelos 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.



## **RELATÓRIO PIX**

Nos relatórios do PIX, a UBR, centrais e cooperativas têm acesso a extratos para os cooperados e à entrada e saída dos recursos da cooperativa.

## **CONSENTIMENTOS LGPD**

Para cumprir as exigências da LGPD, disponibilizamos acesso aos consentimentos dados pelo cooperado via Mobile.

## **FRONT ÚNICO DE ATENDIMENTO – CR**

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



## **PROPENSÃO CRÉDITO CAPITAL DE GIRO COOPERADOS PJ**

Criamos um modelo estatístico que define o percentual de propensão dos cooperados PJ a tomar crédito capital de giro.

## **DRE DE SEGUROS**

No dashboard é apresentado o demonstrativo de resultado do produto seguros à UBR, centrais e cooperativas.

## **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.



## DASHBOARD AGÊNCIA X

Relatório com os principais indicadores de gestão da Agência X para gerar acompanhamento das centrais e cooperativas.

## DASHBOARD DEPÓSITO VAREJISTA

Foi idealizado um painel da performance do Depósito Varejista, proporcionando às Centrais e Cooperativas um meio de acompanhamento do produto.

## NOVO PAINEL GESTÃO DE PESSOAS

O Painel de Gestão de Pessoas foi reformulação e teve sua aparência melhorada e as métricas foram incrementadas.

# OPERAÇÕES E CL 136

## CONVÊNIOS PRÓPRIOS

Firmamos parceria de convênios próprios para débito automático, estabelecido entre a Unicred (IF136) e as empresas conveniadas.

## 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.



## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SISTÊMICOS

Automatizamos os processos operacionais, por meio da execução de metodologia sistêmica, através da adesão das cooperativas aos serviços prestados pelo time de Operações.

---

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

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## **PROJETO MIGRAÇÃO DOS DATACENTERS FÍSICOS PARA A NUVEM AWS - AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, TESTES E HOMOLOGAÇÃO.**

Realizamos a migração dos ambientes físicos (on premise) de desenvolvimento de sistemas, testes e homologação para a nuvem AWS.

# BACKOFFICE

## **CENTRALIZAÇÃO DE CADASTRO E ASSOCIAÇÕES**

Concluimos a centralização dos cadastros e associações de todas as cooperativas do sistema, o que gerou redução do custo e ganho em escala.

## **REVISÃO DE FORMULÁRIOS DE CADASTRO**

Realizamos a revisão de formulários de cadastros que possuíam campos desnecessários, tornando os processos mais eficientes e céleres.

## **VÍDEOS INSTRUTIVOS**

Criamos 11 vídeos para auxiliar os colaboradores em diversos assuntos. O material tornou-se importante fonte de consulta e capacitação de processos.

## **IMPLANTAÇÃO DO CHATBOT DUDA COM ASSUNTOS INERENTES AOS PROCESSOS DE CADASTRO - PROJETO MULTIDISCIPLINAR**

Criação de material de suporte e orientação para cooperativas no processo de cadastro, tornando-se importante fonte de consulta.



## **IMPLANTAÇÃO DO CHATBOT DUDA COM ASSUNTOS INERENTES À RENDA PRESUMIDA UNICRED - PROJETO MULTIDISCIPLINAR**

Foi criado material de suporte e orientação com conceitos da Renda Presumida para reduzir o número de sobreposição da renda atualizada através da Renda Presumida Unicred.

## **KIT FORMULÁRIOS DE ABERTURA CONTA CORRENTE E CONTA CONJUNTA**

Instituímos um único formulário contemplando todos os campos exigidos para o processo de abertura de conta, concentrando todos os formulários em um só kit, tornando o processo mais célere tanto para a cooperativa quanto para o cooperado.



## DESLIGAMENTO DE COOPERADO E ENCERRAMENTO DE CONTA

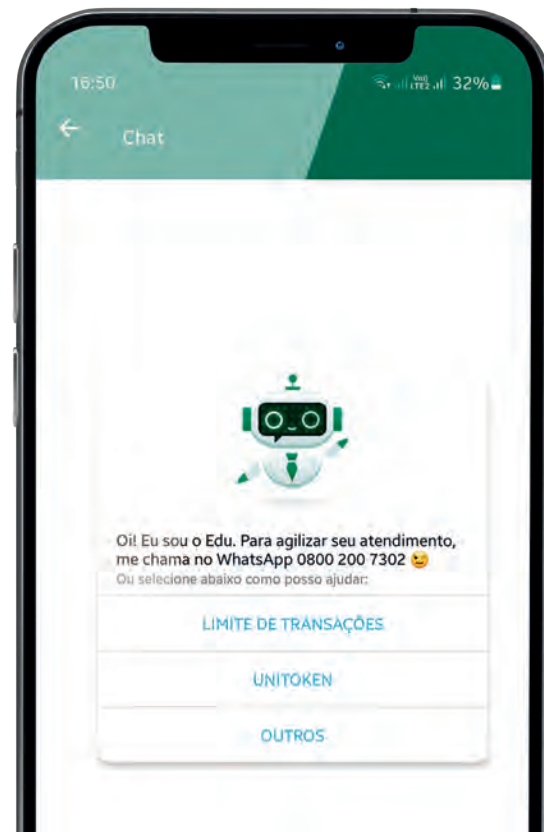
Centralizamos o processo de desligamento de cooperado e encerramento de conta.

# CHATBOTS

## EDU PARA WHATSAPP

O chatbot Edu foi integrado ao canal de atendimento Whatsapp da Central de Relacionamento.

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



## FLUXOS INTEGRADOS

Integramos o atendimento do chatbot via API para fluxos. A mudança eliminou a necessidade de interação humana em alguns atendimentos operacionais na Central de Relacionamento, deixando os analistas livres para atendimentos mais complexos.

## WHATSAPP ENTERPRISE

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

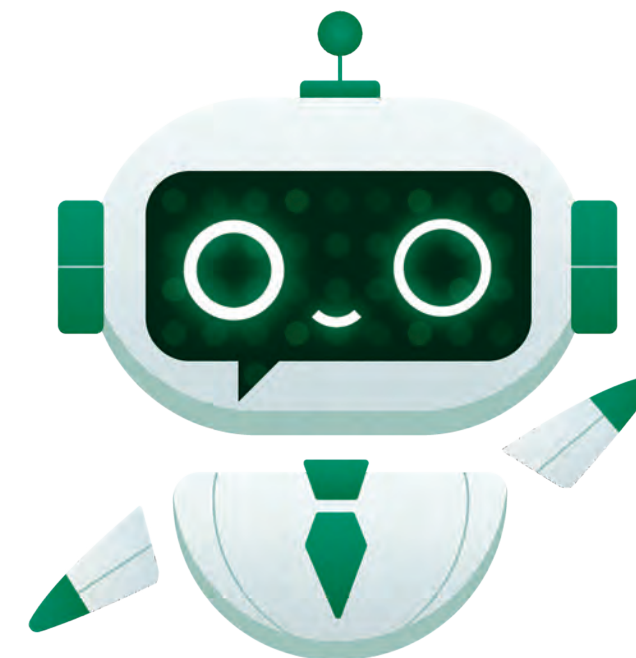
## CHATBOT (EDU) NO APP VISA

O chat no APP Unicred Visa agora conta com atendimento humano e do chatbot Edu. Cerca de 12.435 conversas foram registradas via chat, contando o chatbot e o atendimento humano.

## CHATBOT (EDU) NO IB

Inserimos um canal de chat no Internet Banking (IB), com atendimento humano e do chatbot Edu.

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



# CONTÁBIL E FISCAL

› **Ferramenta de Conciliação Contábil - Pendências Online:** foi implantado no SAU, a funcionalidade que proporciona a composição de pendências em tempo real. Assim, é possível centralizar as informações e o workflow.

› **Robotização da Emissão dos Extratos bancários - Bancoob:** com o salvamento dos extratos de forma automática via Robô/RPA, evitamos retrabalhos e processos manuais.

› **Gera Slip - Todas as cooperativas:** adotamos lançamentos contábeis em todas as cooperativas via Slip-Txt, trazendo agilidade aos processos e mais qualidade nos lançamentos.

› **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.

› **Pesquisa com as centrais e singulares:** realizamos com as centrais e singulares uma avaliação de melhorias e reavaliação de processos contábeis, o que apontou as prioridades para as cooperativas.



› **Ciclo de reuniões recorrentes - entendimento/alinhamento da necessidade:** promovemos um ciclo de reuniões com os colaboradores das centrais e cooperativas, para rever e reavaliar processos.

› **Automatização/robotização:** automatizamos via robô o envio de declarações municipais. A iniciativa resultou na declaração automatizada em 30% das prefeituras das cidades em que o sistema Unicred atua.

› **Criação de títulos:** promovemos a integração entre os módulos Sapiens e Portal Fiscal para lançamento dos Impostos pró-

prios calculados pelo Fiscal. Foi possível integrar 100% dos títulos automaticamente para pagamento.

› **Unificação de códigos tributários ISS:** unificamos os códigos de tributação junto às prefeituras das cidades em que o sistema Unicred atua, reduzindo, assim, os questionamentos tributários pelas prefeituras.



## MEIOS DE PAGAMENTOS E PIX

### COBRANÇA – RETORNO DO BENEFICIÁRIO

Passamos a disponibilizar o arquivo de retorno aos beneficiários a partir das 7 horas. 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

Ampliamos as funcionalidades do Unicred Pay, disponibilizando o PIX como forma de pagamento nos recebíveis. Dessa forma, 11% dos recebimentos no produto foram feitos por meio do PIX, superando os recebimentos em boleto.

## 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.

## UNICRED PAY NO MOBILE

Lançamos o Unicred Pay na versão Mobile, para 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.

## PIX – AGENDAMENTO DE PAGAMENTO COM QR CODE

Foi disponibilizada para cooperados, a possibilidade de agendamento de pagamentos no PIX, para contas com múltipla assinatura.



# PROCESSOS

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

Prosseguimos com a automatização dos processos internos, de apoio e negócio, em workflow com aprovações por alçadas e assinatura eletrônica. Cerca de 80 processos das cooperativas singulares, centrais e confederação já foram automatizados e houve 20 integrações/serviços via API com diferentes sistemas.

## DESENVOLVIMENTO DE AUTOMATIZAÇÕES EM RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION – UIPATH)

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.

## 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.*

## REESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS OPERACIONAIS E DE NEGÓCIOS

Foram promovidas a centralização, automatização, descentralização e revisão de processos e oportunidades nas estruturas administrativas das cooperativas Unicred Coopnore, Unicred Porto Alegre, Unicred Integração, Unicred VTRPP e Unicred Coomarca.

## REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DE COOPERATIVAS

Promovemos o diagnóstico 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.



# SISTEMAS BACKOFFICE

## APLICATIVO INTEGRADO À GESTÃO DO PONTO

Disponibilizamos a partir de um APP, o registro de ponto em qualquer lugar, atendendo às regulamentações do Ministério do Trabalho e Previdência.



## DÉBITO AUTOMATIZADO

Promovemos a integração entre SAU e ERP (Sênior Sistemas). A mudança gerou redução de aproximadamente 40 horas/mês do tempo da equipe do contas que eram dedicados ao lançamento de DA's.

## PAGAMENTO AUTOMATIZADO

Implementamos a geração automática de remessas para pagamento no ERP (Sênior Sistemas). A iniciativa reduziu o tempo da rotina do contas, dedicados à geração de remessas.

## **INTEGRAÇÃO FLUXO DE ADMISSÃO**

Realizamos em parceria com a área de processos, a integração das informações contidas no processo/fluxo de admissão do Integra, com o Administração de Pessoal (Sênior), por meio do desenvolvimento de microsserviço e utilização de web services.

---

*A integração promoveu redução de 50% do tempo para realização de uma admissão.*

## **SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SST)**

Implementamos rotinas e sistemas para viabilizar o envio dos eventos de Saúde e Segurança do Trabalhador ao eSocial.

## **CENTRALIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO PESSOAL**

Realizamos configurações nos sistemas Sênior para viabilizar a centralização das rotinas das cooperativas na UBR.

## **INTEGRAÇÃO PLATAFORMA FLUID**

A implantação de web service para integração de dados cadastrais de colaboradores da UBR com a plataforma Fluid otimizou a rotina da área de Gestão de Pessoas (GP).

## **MELHORIAS E INICIATIVAS**

Ao longo do ano, promovemos 306 entregas para otimizar rotinas, facilitar a operação, aumentar a segurança nos processos, contribuir e melhorar a performance das áreas atendidas pela equipe Backoffice Sênior.

# SUORTE DE TI E GESTÃO DE ACESSOS SISTÊMICOS

## **GESTÃO DE ACESSOS**

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.

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

## **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. A ferramenta está integrada ao chat e o Gerente de Relacionamento pode fazer o acompanhamento no Realiza.



## INTEGRAÇÃO FLUXO DE ADMISSÃO

Realizamos em parceria com a área de processos, a integração das informações contidas no processo/fluxo de admissão do Integra, com o setor Administração de Pessoal (Sênior), por meio do desenvolvimento de microsserviço e utilização de web services. A integração promoveu redução de 50% do tempo para realização de uma admissão.

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

A iniciativa proporciona um atendimento qualificado e o tratamento de temas mais urgentes e relevantes de forma prioritária.

# CRÉDITO E INVESTIMENTOS

## LIBERA

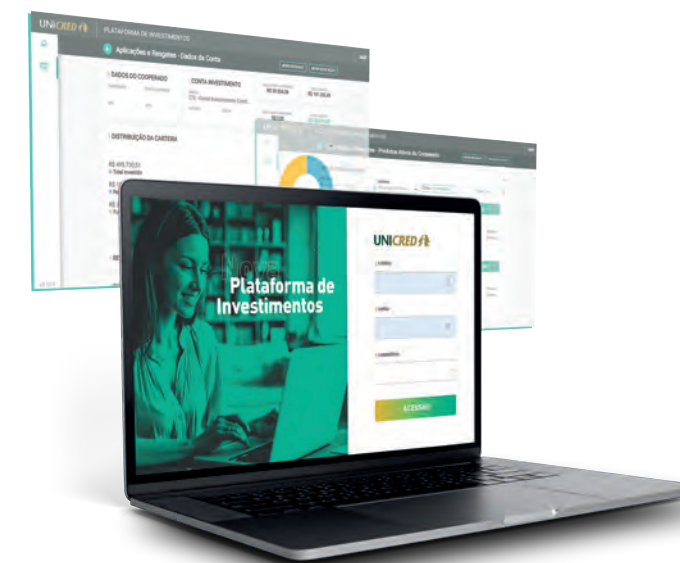
Disponibilizamos o motor de cálculo sistêmico com objetivo de padronizar as ferramentas de pré-aprovação de crédito com base em modelo estatístico de concessão centralizada. No crédito pessoal Libera já representa aproximadamente 40% da quantidade de operações.

## RENDA VARIÁVEL E RENDA FIXA – APLICATIVO

Foram disponibilizadas mais informações sobre os títulos de Renda Fixa (RDC, LF e LCI), posições em fundo de investimentos e visão consolidada dos ativos de investimento na Unicred para o cooperado visualizar com mais facilidade suas posições em investimentos.

## PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS

Entregamos a Plataforma de Investimentos como parte da estratégia de modernização do core de investimentos, parte da estratégia de criação da DTVM Unicred, que terá a gestão dos produtos e o backoffice da DTVM como parte de sua estratégia de evolução.



## PLATAFORMA DE CRÉDITO – MIGRAÇÃO 80/20

A Plataforma de Crédito foi aperfeiçoada para a migração dos produtos que possuem fluxos em comum trazendo maior flexibilidade, simplicidade e rapidez nas operações.

## PORTABILIDADE DE CRÉDITO – ATIVO

Substituímos a 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.

## EVOLUÇÃO RECIPROCIDADES DE CRÉDITO

Ampliamos as opções de desconto em preço por relacionamento, para atendimento à prática das singulares.



## CANAIS DIGITAIS

PROMOVEMOS DIVERSAS MELHORIAS NO QUE 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 QR Code:** 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

Iniciamos a centralização da atividade de análise e concessão de crédito para cooperados e cooperativas, reduzindo em até 70% o tempo de resposta das operações de crédito.

## CENTRALIZAÇÃO DA LIBERAÇÃO DE CRÉDITO

Está em andamento a centralização da atividade de liberação de operações de crédito para cooperados e cooperativas.

## SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Ampliamos o escopo de apoio sistêmico das ações de recuperação de crédito para promover ganhos de eficiências nos indicadores de recuperação de crédito (nad e over90).



# TESOURARIA

## DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALOR DE MOBILIÁRIO (DTVM)

Complementamos o portfólio comercial para nossas cooperativas singulares para atender à demanda dos cooperados e à crescente procura por alocação diversificada em produtos de investimentos.

## 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.

## NOVO FUNDO DE INVESTIMENTO PARA A ALOCAÇÃO DOS RECURSOS

A Tesouraria da Unicred do Brasil, em conjunto com a Sul América Investimentos, lançou, um novo fundo de investimento para a alocação dos recursos, com objetivo de entrega de 130% do CDI.

# ADMINISTRATIVO

## **CENTRALIZAÇÃO DE CONTROLE DE LINKS E GIS OI S.A**

Criamos uma planilha com fórmulas utilizando o número de contrato, agrupadores e valores da planta (valor contratado) para diminuir o tempo de conferência.

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

Foram abertas contas para utilização do CP no Bradesco, Banrisul e Caixa Econômica Federal para 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**

Foi dada autonomia aos gestores para assinaturas em determinados serviços e procurações atualizadas, conforme prazo ou solicitação.



## **DACS – ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES E DÚVIDAS VIA SERVICE NOW**

Inserimos as dúvidas sobre DACS no catálogo, para manter a organização das solicitações e dúvidas das centrais junto ao time de Controladoria.

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

Modificamos a apresentação consolidada da planilha, com a inclusão de um glossário explicando ao que se refere cada cobrança e as formas de rateio.

## **GESTÃO DO CONTRATO DA DOCUSIGN, ATLAS, ARGO E UBER**

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

## **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.

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

Desenvolvemos e aplicamos alterações no layout e fluxos do processo no Integra. Para melhorar 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**

Criamos relatórios com a geração de indicadores de evolução de custos para dar visibilidade aos trâmites e disponibilizar informações ao time de orçamento.

## **REVISÃO DO CADASTRO DE 319 CONTRATOS NO ERP SÊNIOR SAPIENS**

Revisamos o 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 inconsistência.

## **MELHORIAS NO RELATÓRIO 116 SÊNIOR**

Implantamos dois novos campos no relatório e, agora, as informações podem ser filtradas por categoria e subcategoria 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**

Implantamos um fluxo automatizado dentro de um sistema para abertura de requisições 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.

## DESENVOLVIMENTO DE KPI

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.

## SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E ALARMES

Finalizamos as instalações dos sistemas de alarme e controle de acesso de colaboradores e visitantes, por meio da implantação de biometria e crachás.

## IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA DESKO

Implantamos a plataforma Desko para fazer reservas de estações de trabalho e salas de reuniões de acordo com setores e departamentos.

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

Implantação de sistema de áudio via fones para a realização de reuniões silenciosas, o que trouxe conforto acústico às estações de trabalho.



## CONTROLE DE GESTÃO DO IMOBILIZADO ATIVO

Adotamos um novo sistema de controle de entrada e saída de equipamentos da UBR.

## AMBIENTAÇÃO DAS SALAS DA DIRETORIA E SALAS DE REUNIÕES

Concluimos 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

Implantamos sistema de acústica no telhado do prédio da UBR 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.

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

Realizamos obras de isolamento acústico da sala de máquinas da sede de Porto Alegre, o que trouxe maior conforto aos colaboradores, com redução de 95% do barulho.



## **INVENTÁRIO FÍSICO DAS SEDES DE SÃO PAULO E PORTO ALEGRE**

Concluimos o levantamento do imobilizado ativo das sedes de Porto Alegre e São Paulo.

## **ADEQUAÇÃO DA ILUMINAÇÃO SEDE DE PORTO ALEGRE**

Instalamos novos pontos elétricos e luminárias na sede de Porto Alegre.

## **MELHORIAS PARA COMUNICAÇÃO INTERNA**

Instalamos telas para a comunicação interna em vários pontos da sede.

# ASSOCIAÇÃO ATM/CAIXA E COMPE

## **CONTAUNI NO APP ONBOARDING DIGITAL**

Disponibilizamos em 2021, associações de contaUNI via APP Onboarding. A contaUNI tem o propósito de renovar a base de cooperados, ampliando o conceito digital. Cerca de 5% das associações via APP Onboarding Digital são contaUNI.



## **PLATAFORMA DE ASSOCIAÇÃO**

Unificamos as ferramentas em uma plataforma, na qual é possível realizar a associação PF de forma mais ágil.

## **APP ONBOARDING DIGITAL + AGENDAMENTO DE CAPITAL**

Reduzimos o tempo de associação via APP Onboarding Digital para tornar o processo atrativo e removemos a funcionalidade de pagamento da primeira parcela do Capital via Boleto. O pagamento do Capital agora é agendado.

## **APP ONBOARDING DIGITAL COM FUNCIONALIDADE ABRANGÊNCIA POR COOPERATIVA**

Implantamos a visibilidade aos prospect das cooperativas que possuem abrangência de associação em seu CEP.

## **SERVIÇO DE IDENTIFICAÇÃO COOPERADO WAE**

Foi implantado o serviço que facilita a identificação da pessoa que iniciou a comunicação com a Unicred via WhatsApp Enterprise (WAE) - (Projeto Chatbot).

## **INTEGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS CPQD**

Foi implantado serviço para disponibilizar ao CPqD, as informações cadastrais dos cooperados para compor as análises de fraudes das transações realizadas na Unicred.

# CENTRAL DE RELACIONAMENTO

## MONITORIAS

Foram lançadas, no formato de gamificação, monitorias dos colaboradores da Central de Relacionamento para incentivar o time com prêmios e visibilidade. 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.



## INSOURCING VISA

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. Foram realizados 14.117 atendimentos telefônicos e 12.435 acessos via chat, em 2021.

## FRONT ÚNICO

Criamos um Front Único de Atendimento, em parceria com a área de Inteligência de Dados, para dar agilidade e ganho de tempo aos processos realizados pelo time da Central de Relacionamento.



## CRÉDITO PRÉ-APROVADO DE VEÍCULO (CPAV)

As cooperativas que tiveram interesse puderam aderir ao atendimento ao cooperado que busca a contratação do Crédito Pré-aprovado de Veículo (CPAV) no APP Unicred. 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 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.

# EXPERIÊNCIA COM O COOPERADO

## PROJETO UNICRED DESIGN SYSTEM (UDS)

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.

## 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.



## 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, 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.

## ONBOARDING DIGITAL

O projeto foi desenvolvido para permitir a associação de universitários, seleção de agendamento de capital diferenciado e envio de documento de matrícula.

## DISCOVERY I PROTÓTIPO – PLATA- FORMA 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.

## PESQUISA CES SEGUROS

Realizamos pesquisa de satisfação do usuário ao final da jornada de contratação de Seguros de Vida, para 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.

## SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL

Fizemos uma avaliação para verificar se os cooperados da área de Saúde teriam engajamento para autocontratação de Seguro de Responsabilidade Civil no mobile.



## 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.

## SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL

Concluímos o processo de melhoria do fluxo e criação de novas telas de autocontratação do produto Seguro Responsabilidade Civil.

## DISCOVERY: REFATORAÇÃO E RE- DESIGN DA TELA DE RELACIONAMENTO

Promovemos a integração da tela de Relacionamento ao novo modelo Realiza, gerando mais agilidade na utilização.

## REESTRUTURAÇÃO E REDESIGN APLICATIVO ÓRBITA

Fizemos a análise das incoerências do aplicativo Órbita, com a refatoração e redesign da home, o que melhorou a usabilidade e aumentou o número de usuários.

## DISCOVERY: REFATO- RAÇÃO E REDESIGN DO MÓDULO SOBRAS

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

## DISCOVERY: PRODUTO COBRANÇA

Desenvolvemos um simulador de custo e receita do produto Cobrança para que as cooperativas tenham uma visão assertiva dos custos e receitas do produto.

# PRODUTOS E CONVENIÊNCIA

## CONSÓRCIO NO APP

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.



## SEGURO DE VIDA NO APP

Possibilitamos ao cooperado escolher, no APP da Unicred, entre três ofertas de Seguro de Vida MAG. A ferramenta criou um novo formato de contratação e aumentou a venda do produto.

*Foram registrados 21.994 acessos  
ao produto no aplicativo, com a  
emissão de 174 apólices.*

## EXTRATO DE CAPITAL SOCIAL NO APP

Disponibilizamos aos cooperados a possibilidade de visualizar o saldo e os movimentos da Cota Capital diretamente no APP.

## CONSULTA DE DADOS DAS APÓLICES NO APP

Foi ofertada ao cooperado a possibilidade de visualizar no APP os dados das apólices de seguros contratadas com a Unicred.

## NOVOS CONVÊNIOS PELO FITBANK

Oferecemos novas possibilidades de pagamento de conta aos cooperados para aumentar o volume de arrecadações e diminuir a dependência do Banco do Brasil. Foram liberados 4.500 convênios de arrecadação a mais pelo parceiro Fitbank.

## DEPÓSITO POR BOLETO NO APP

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. Com a nova forma de pagamento, mais de 1.000 boletos são emitidos mensalmente.

## GESTÃO DE DÉBITO AUTOMÁTICO (RESOLUÇÃO Nº 4.790)

Em atendimento à Resolução nº 4.790, o cooperado agora tem controle do processo de débito automático e, assim, o procedimento só é feito com o consentimento do cooperado, no Internet Banking.





**QUANTA**  
PREVI  
DÊN  
CIA

# PRECAVER SOMA MAIS DE 64 MIL PARTICIPANTES

O ano de 2018 encerrou com 33% dos cooperados de todo o sistema Unicred com o Precaver, somando mais de 64 mil participantes em todo o país. A evolução do patrimônio foi de 21%, em relação ao ano anterior.

## O PLANO ENCERROU 2018 COM:



## ADESÕES

A adesão ao Precaver demonstra a dedicação do Instituidor ao promover a educação financeira e previdenciária. Em 2018 foram feitas 9.605 novas adesões, sendo 20% dos participantes menores de 18 anos.

## ÍNDICE DE COOPERADOS COM PREVIDÊNCIA (ICP)

A meta anual foi superada, demonstrando a necessidade dos Cooperados em relação ao Plano. 33% dos cooperados Unicred possuem o Precaver.

## PORTABILIDADES

As portabilidades refletem as ações de consultoria previdenciária realizadas aos cooperados da Unicred. Desde o início da operação previdenciária, mais de R\$ 700,6 milhões foram portados do mercado para o Precaver.



## APORTES

Os aportes são contribuições extras que, além de incrementar a renda futura, aumentam o benefício fiscal para quem declara pelo modelo completo e deduz da base de cálculo do Imposto de Renda até 12% da renda bruta anual. Foram R\$ 70,5 milhões em aportes em 2018.

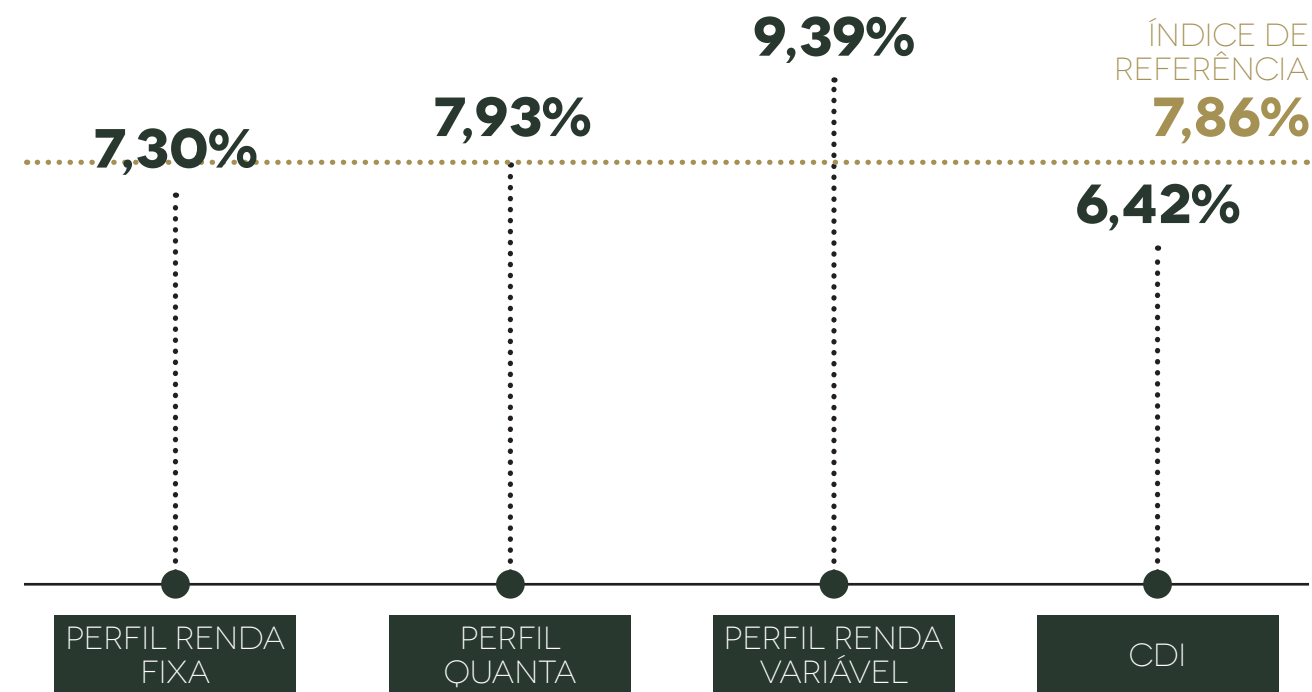
## PATRIMÔNIO – RENTABILIDADE DO PLANO

A disseminação da cultura financeira e previdenciária coloca o plano Precaver em posição de destaque, como o maior Plano Instituído do país. Em 2018, houve um crescimento de 21% do patrimônio, que chegou a R\$ 2,73 bilhões em 2018.

## RENTABILIDADE DO PLANO

O ano de 2018 foi muito desafiador para a gestão dos investimentos. Comparadas ao CDI, foram notadas rentabilidades significativamente superiores à taxa de juros.

### RENTABILIDADE X ÍNDICE DE REFERÊNCIA DO PLANO





## REVISÃO DE PLANOS

São ações de sensibilização junto ao participante, para motivar o acompanhamento periódico do plano, promovendo dessa forma a revisão das suas contribuições mensais e, conseqüente, adequação da renda futura às suas expectativas. Foram realizadas quase 6 mil revisões da contribuição previdenciária, em 2018.

## CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS

Em 2018, o plano teve um total de 269 assistidos e seus respectivos beneficiários protegidos por meio do recebimento de renda.

## EVOLUÇÃO DIGITAL

O processo de transformação digital deu passos grandiosos em 2018 para qualificar e agilizar cada vez mais o atendimento, fazendo da eficiência tecnológica uma parceira na jornada dos participantes e seus familiares.

2019

# CRESCCE 11% O NÚMERO DE PARTICIPANTES

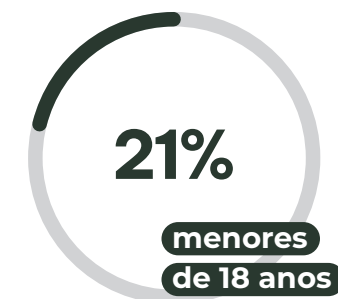
Somando mais de 70,4 mil participantes no país, a evolução do patrimônio foi de 21%, em relação ao ano anterior. A Quanta já concentra R\$ 3,58 bilhões em recursos administrados e 100 mil participantes em seus planos.

## PRINCIPAIS NÚMEROS DA PREVIDÊNCIA PRECAVER

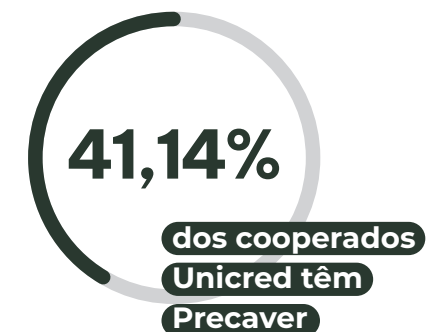


### ADESÕES

Foram **9.706** novas adesões em 2019, sendo

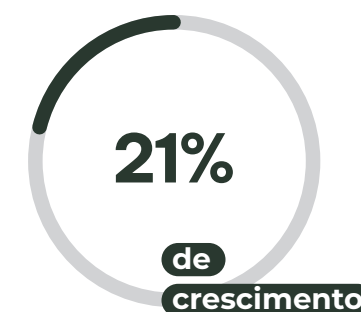


### ÍNDICE DE COOPERADOS COM PREVIDÊNCIA (ICP)



### PATRIMÔNIO

O Precaver é o maior Plano Instituído do país, com patrimônio de **R\$ 3,3 bilhões**,





## PORTABILIDADES + APORTES DOS PARTICIPANTES – (PATRIMÔNIO NOVO)

Os aportes são contribuições extras que, além de incrementar a renda futura, aumentam o benefício fiscal para quem declara pelo modelo completo e deduz da base de cálculo do Imposto de Renda até 12% da renda bruta anual.

*O Patrimônio Novo em 2019 foi de R\$ 165 milhões.*

## RENTABILIDADE DO PLANO

Empenhamos nossos esforços para superar o objetivo de rentabilidade definido em todos os perfis, priorizando sempre a preservação de capital em momentos de maior incerteza, para entregar uma renda adequada ao participante.

PERFIL RENDA FIXA		PERFIL QUANTA		PERFIL RENDA VARIÁVEL		CDI
Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.	
6,48%	108,51%	10,25%	155,78%	15,38%	196,66%	5,97%



## REVISÃO DE PLANOS

Em 2019, foram registradas 10 mil Revisões de Contribuições Previdenciárias.

## CONCESSÃO DE BENEFÍCIO

O plano teve um total de 328 assistidos e seus respectivos beneficiários protegidos por meio do recebimento de renda, em 2019.

## APORTES COM PONTOS DO PROGRAMA PONTUE MAIS

Foram efetuados ao longo do ano, 5.340 aportes do programa Pontue Mais, resultando em R\$ 3 milhões no Plano de Previdência Precaver.

# PATRIMÔNIO EVOLUIU 13% EM 2020

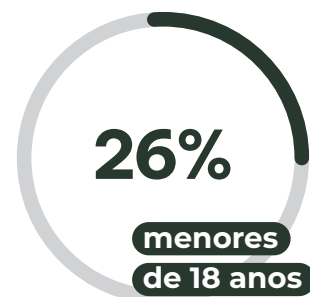
O ano fechou com crescimento de 7% no número de cooperados do sistema Unicred com o Precaver, somando mais de 71 mil participantes no país. A evolução do patrimônio foi de 13%, em relação ao período anterior.

## PRINCIPAIS NÚMEROS DA PREVIDÊNCIA PRECAVER



## ADESÕES

Foram **7.739** novas adesões em 2020, sendo

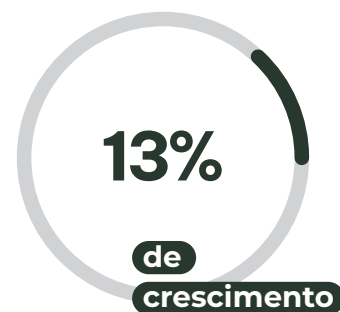


## ÍNDICE DE COOPERADOS COM PREVIDÊNCIA (ICP)



## PATRIMÔNIO

O Precaver é o maior Plano Instituído do país, com patrimônio de R\$ 3,7 bilhões,



## PORTABILIDADES + APORTES DOS PARTICIPANTES

Os aportes são contribuições extras que, além de incrementar a renda futura, aumentam o benefício fiscal para quem declara pelo modelo completo e deduz da base de cálculo do imposto de renda até 12% da renda bruta anual.

Em 2020, foram aportados R\$ 165 milhões de patrimônio novo.



## RENTABILIDADE DO PLANO

Os perfis de investimento do Precaver se mantiveram resilientes e terminaram o ano com excelentes desempenhos frente aos principais indicadores.

PERFIL RENDA FIXA		PERFIL QUANTA		PERFIL RENDA VARIÁVEL	
Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.
3,85%	138,99%	4,40%	159,12	3,02%	109,07%



## REVISÃO DE PLANOS

Em 2020, ocorreram 18.273 revisões de contribuições previdenciárias e, conseqüente, adequação da renda futura às suas expectativas.

## CONCESSÃO DE BENEFÍCIO

O Precaver também protege a vida dos participantes e seus beneficiários.

---

*Em 2020, o Plano teve um total de 400 assistidos e seus respectivos beneficiários protegidos por meio do recebimento de renda.*

## APORTES COM PONTOS DO PROGRAMA PONTUE MAIS

Em 2020, ocorreram 6.403 aportes, totalizando R\$ 3,5 milhões por meio do Pontue Mais.

2021

# O PRECAVER, SOMA MAIS DE 74 MIL PARTICIPANTES

O ano encerrou com 43,65% de cooperados do sistema Unicred com o Precaver somando mais de 74 mil participantes no país. A evolução do patrimônio foi de 10%, em relação ao período anterior.

## PRINCIPAIS NÚMEROS DA PREVIDÊNCIA PRECAVER



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%
<b>Total Geral</b>	<b>33</b>	<b>170.776</b>	<b>74.552</b>	<b>43,65%</b>	<b>67,92%</b>

### ADESÕES

Em 2021, tivemos 8.189 novas adesões, sendo

**22%**

menores de 18 anos

### PATRIMÔNIO

Com R\$ 4.068 bilhões de patrimônio e

**10%**

de crescimento

### ÍNDICE DE COOPERADOS COM PREVIDÊNCIA (ICP)

**43,65%**

dos cooperados Unicred tinham Precaver

O Precaver é o maior plano de previdência privado instituído do país.



## PORTABILIDADES + APORTES DOS PARTICIPANTES

Os aportes 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.

*Em 2021, foram portados para o plano, R\$ 155 milhões em patrimônio novo.*



## RENTABILIDADE DO PLANO

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.

PERFIL RENDA FIXA		PERFIL QUANTA		PERFIL RENDA VARIÁVEL	
Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.	Rentabilidade	% Ind. Ref.
8,81%	154,64%	-0,14%	-	-7,69%	-



## REVISÃO DE PLANOS

Em 2021, tivemos 15.671 mil revisões de contribuições e consequente adequação da renda futura às expectativas dos beneficiários.

## CONCESSÃO DE BENEFÍCIO

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

Um total de 7.613 aportes, o que corresponde a R\$ 3,6 milhões destinados ao Precaver por meio de trocas do programa Pontue Mais, programa de benefícios para cooperados da Unicred.



**UNICRED** 

escolha cooperar

escolha  
unicred

**UNICRED** 