# RESULTADOS 2020

VIACREDI
COOPERATIVA DE CRÉDITO

70 ANOS

VIVEMOS PARA TRANSFORMAR VIDAS.

Já somos mais de **632 MIL** cooperados unidos na mesma direção.

**99** Postos de Atendimento

**24** Municípios

**2** Estados

## 2020 nos mostrou que o cooperativismo é o caminho certo.

Há 70 anos, trabalhamos diariamente como agentes de mudança dando passos para grandes conquistas. Percebemos que nossas escolhas em 2020 fizeram a diferença para tornar a sociedade mais justa e solidária. Realizamos ações que contribuíram, de forma significativa, para transformar as comunidades e também a vida das pessoas, trazendo mais qualidade de vida a todos. Confira as nossas principais realizações e sinta orgulho. Você faz parte delas!

**Mais de 1600 colaboradores**
conectados para servir os cooperados e as comunidades

**Mais de 560 mil participações**
nas Assembleias, ações de educação e sociais

**718 Delegados e Comitês Cooperativos**
que nos conectam aos cooperados e às comunidades

**R$ 7,9 bilhões em Ativos**
Recursos administrados pela Cooperativa

**R$ 4,8 bilhões em Crédito**
Saldo na carteira de Crédito

**R$ 5,8 bilhões em Depósitos**
Depósitos Totais

**R$ 285 milhões em Sobras**
Resultados/Sobras correspondentes a 2020

# Gestos que inspiram esperança e transformam vidas

Mesmo um pouco distantes fisicamente, continuamos próximos dos cooperados e das comunidades em 2020, trabalhando para unir pessoas e dar oportunidades a todos. Facilitamos o uso de serviços financeiros e colocamos em prática diversas ações sociais que agregam valores inspiradores, como solidariedade e igualdade. Todas as iniciativas levadas a efeito estão disponíveis em **viacredi.coop.br/noticias/inspirar**. Conheça algumas delas.

Para estarmos mais próximos dos cooperados e da comunidade, expandimos a área de atuação e abrimos **5 novos Postos de Atendimento em Santa Catarina e 3 no Paraná**. No total, **13 Postos de Atendimento** passaram por obras de ampliação e/ou mudanças de endereço.

## Postos de Atendimento

### Inaugurações

**Santa Catarina:**
- Brusque – Limoeiro
- Gaspar – Barracão
- Itajaí Shopping – Centro
- Nova Trento – Centro
- Timbó – Centro

**Paraná:**
- Curitiba – Santa Felicidade
- Pinhais – Centro
- São José dos Pinhais – Centro

### Ampliações, melhorias e mudanças de endereço

**Santa Catarina:**
- Blumenau – Rua Amadeu da Luz
- Blumenau – Itoupavazinha
- Blumenau – Pérola
- Blumenau – Velha Central
- Gaspar – Margem Esquerda
- Indaial – Tapajós
- Itajaí – Fazenda
- Itajaí – Itaipava
- Jaraguá do Sul – Nereu Ramos
- Jaraguá do Sul – Vieiras
- Timbó – Estados

**Paraná:**
- São José dos Pinhais – São Pedro
- São José dos Pinhais – Afonso Pena

### Números no Paraná – 2020

- **5** Postos de Atendimento
- Mais de **4,5 mil** cooperados
- Mais de **R$ 33 milhões** em créditos concedidos
- Mais de **R$ 20 milhões** em captação de recursos
- Mais de **690 participações** em eventos educativos

## Ações sociais

- A participação dos cooperados em ações da Cooperativa contribuiu para apoiar a comunidade local. Vale destacar a doação de **mais de 80 toneladas de alimentos** aos municípios e de recursos financeiros a entidades e hospitais locais, entre outras ações que fortaleceram os vínculos com a comunidade e atenderam milhares de famílias.

Foto: Daniel Zimmerman

- Apoiamos o **Doktor Live**, projeto de **Telemedicina** que disponibilizou atendimento médico para casos suspeitos de Covid-19 e suporte psicológico à população de Blumenau por meio do WhatsApp.
- Ao público infantil oportunizamos a experiência do jogo de tabuleiro **Trilha da Cooperação** em ambiente digital. O aplicativo é gratuito e está disponível nos sistemas Android e iOS. Também lançamos o **Viacredi Conta** com 21 histórias infantis.
- Houve **mais de 455 mil participações** em eventos e palestras presenciais (até março) e a distância, o que reafirma o apoio da Cooperativa aos cooperados e às comunidades.

## Relacionamento Digital

O atendimento digital da Viacredi evoluiu e se tornou ainda mais prático e seguro, desde a admissão do cooperado mediante o processo de abertura de conta pelo aplicativo Ailos até as consultas realizadas pelo WhatsApp.

Ampliamos o relacionamento nos canais digitais e admitimos, aproximadamente, **15 mil cooperados** de forma digital.

## App Ailos: praticidade e segurança.

Nosso aplicativo também evoluiu e você já conta com diversas funcionalidades na palma da sua mão. Em 2020 alcançamos ótimos resultados nas transações realizadas pelo aplicativo.

**Houve mais de 82 mil propostas de empréstimos contratadas pelo app, totalizando mais de R$ 237 milhões emprestados.**

## Mais Caixas Eletrônicos

Ampliamos a nossa rede, que passou a dispor de **35 novos Caixas Eletrônicos**, bem como fechamos parceria com a rede Saque e Pague.

### Empreendedor

- Realizamos a **Feira de Oportunidades Digital** durante três dias e destacamos a importância do **Movimento Negócio Local é Bom Negócio Para Todos**. Além disso, potencializamos a plataforma de compra e venda **Ailos Aproxima**, fomentando negócios e divulgando produtos e serviços dos cooperados PJ. Já somos **mais de 10 mil cooperados** na plataforma.

COMPRE NO NEGÓCIO LOCAL

É BOM NEGÓCIO PARA TODOS.

- Por meio do **Coopera Empreendedor**, oferecemos plano de consultoria integrada aos empreendedores, para que possam incrementar a gestão dos seus negócios.
- Com o **Salto Aceleradora de MEIs**, impulsionamos o desenvolvimento e a capacitação dos microempreendedores individuais.
- **Mais de 25 mil cooperados empreendedores** foram beneficiados com operações de crédito, totalizando **R$ 1,4 bilhões em créditos** concedidos para o fomento de seus negócios.

## Pix

O Pix foi uma das boas novidades do ano. Essa é uma nova forma de pagar, receber e transferir recursos de modo seguro e instantâneo.

**Mais de 200 mil chaves de acesso ao Pix foram cadastradas na Cooperativa.**

Saiba mais em **viacredi.coop.br/para-voce/pix**.

## Operações de Crédito

Nossas ações apoiaram diversos cooperados que necessitaram do crédito da Cooperativa para realizar seus sonhos. Por intermédio do crédito liberado, **207 mil vidas foram impactadas pela Viacredi**. Devido a essas operações, encerramos 2020 com **4,8 bilhões de reais de saldo na carteira de crédito**, um crescimento de 49% se comparado ao do ano anterior.

Para enfrentar a pandemia de Covid-19, foram criadas linhas especiais de crédito, redução de juros e ampliação de carências. **Mais de 74 mil cooperados tiveram suas parcelas de empréstimo postergadas**.

### Governança e Comunicação

- Todos os eventos Assembleares que ocorreram a partir do mês de março foram adaptados para o sistema digital. Houve mais de **112 mil participações**.
- Contamos com a expressiva representação dos **Delegados e Comitês Cooperativos**, que estabelecem a conexão entre os cooperados e a Viacredi. Assim, na Assembleia Geral Ordinária Digital, os **451 Delegados** representam 100% dos grupos de cooperados.
- Promovemos o programa de capacitação **Liderança Feminina** e incentivamos o empoderamento de mais mulheres, para que exerçam sua influência na Cooperativa e na comunidade.

### Comitê de Inclusão e Diversidade

- A partir do Planejamento Estratégico, criamos um comitê para incentivar a cultura da diversidade e inclusão na Cooperativa. Promovemos o **Curso de Desenvolvimento para Pessoas com Deficiência, o Curso de Língua Portuguesa para Haitianos e a Semana da Inclusão**, a fim de trazer à tona reflexões pertinentes aos temas. Cada vez mais queremos pleitear ações em favor da inclusão social e do respeito à diversidade.

# O reconhecimento nos leva para frente

## Em 2020, evoluímos na forma de mensurar a satisfação dos cooperados

Substituímos a Pesquisa de Satisfação, que era realizada uma vez no ano, por uma pesquisa diária, chamada de **NPS *(Net Promoter Score)***, que emprega uma metodologia moderna e amplamente utilizada no mercado para mensurar a satisfação e a experiência dos consumidores. Fechamos o ano de 2020 com um **NPS de 72**, o que significa que estamos na **Zona de Qualidade** (NPS entre 51 e 75). Nosso objetivo é aprimorar constantemente a experiência dos cooperados em todas as suas formas e canais de relacionamento, para que você usufrua um serviço cada vez melhor.

**Great Place to Work (GPTW)**
(Melhores empresas para trabalhar)

- **1º lugar** na categoria Instituições Financeiras / Cooperativa de Crédito, no Brasil.
- **1º lugar** na categoria Grandes Empresas no Ranking das Melhores Empresas para trabalhar em Santa Catarina, em 2020.
- **15º lugar** na categoria Grandes Empresas no Ranking das Melhores Empresas para trabalhar no Brasil, em 2020.
- **16º lugar** na categoria Grandes Empresas no Ranking das Melhores Empresas para trabalhar na América Latina, em 2020.

**Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC)**

- Destaque Compêndio de Boas Práticas Governança e Gestão com o *case* "Participa Viacredi – Assembleias 2019".

**Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc)**

- Reconhecimento da Responsabilidade Socioambiental na Política de Gestão da Cooperativa.

# Balanço Patrimonial

Valores em R$ mil

| ATIVO | 31/12/2020 | 31/12/2019 | VARIAÇÃO |
|---|---|---|---|
| Disponibilidades / Relações interfinanceiras | 2.973.736 | 2.859.339 | +4% |
| Operações de crédito | 4.796.178 | 3.223.378 | +49% |
| (-) Provisões para perdas esperadas associadas ao risco de crédito | - 259.261 | - 204.627 | +27% |
| Outros créditos / Outros valores e bens | 63.365 | 86.936 | -27% |
| Investimentos | 327.506 | 282.938 | +16% |
| Imobilizado | 40.797 | 32.751 | +25% |
| **Total** | **7.942.321** | **6.280.715** | **+26%** |
| **PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO** | **31/12/2020** | **31/12/2019** | **VARIAÇÃO** |
| Depósitos totais | 5.804.075 | 4.370.124 | +33% |
| Empréstimos e repasses | 176.788 | 207.627 | -15% |
| Outras obrigações | 205.396 | 191.383 | +7% |
| **Patrimônio Líquido** | 1.756.062 | 1.511.581 | +16% |
| Capital | 1.159.830 | 1.017.399 | +14% |
| Reservas de sobras | 469.360 | 376.427 | +25% |
| Sobras do ano | 126.872 | 117.755 | +8% |
| **Total** | **7.942.321** | **6.280.715** | **+26%** |

# Demonstração de Sobras

Valores em R$ mil

| | 2020 | 2019 | VARIAÇÃO |
|---|---|---|---|
| Receitas de operações de crédito | 792.332 | 705.393 | +12% |
| Resultado de operações com centralização financeira | 86.776 | 160.861 | -46% |
| Receitas de prestação de serviços / Outras receitas operacionais | 166.684 | 134.718 | +24% |
| Despesas de captação / Empréstimos e repasses | - 118.801 | - 205.101 | -42% |
| Despesas de provisão para operações de crédito | - 203.168 | - 131.829 | +54% |
| Despesas de pessoal | - 142.605 | - 140.700 | +1% |
| Despesas administrativas | - 191.763 | - 171.819 | +12% |
| Outras despesas operacionais | - 104.725 | - 61.860 | +69% |
| **Sobras do exercício** | **284.730** | **289.663** | **-2%** |
| Juros ao capital **(2,78%)*** | - 30.982 | - 54.153 | -43% |
| Reserva legal **(40%)*** | - 101.498 | - 94.204 | +8% |
| FATES - ato cooperativo **(10%)*** | - 25.374 | - 23.551 | +8% |
| FATES - ato não cooperativo | - 4 | - | - |
| **Sobras a distribuir** | **126.872** | **117.755** | **+8%** |

*Percentuais referentes ao exercício de 2020.

**Diretor Executivo:** Vanildo Leoni
**Contador:** Marcos Roberto Linhares Imme CRC-SC 025638/O-8

Para simplificar a leitura deste material, foram agrupadas contas no Balanço Patrimonial e na Demonstração de Sobras. O relatório da administração completo, com demonstrações financeiras, notas explicativas, relatório do auditor independente e parecer do conselho fiscal, está disponível no site: **www.viacredi.coop.br**