

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

(Em milhares de reais)

Senhores cooperados,

Submetemos à apreciação de V.S.as as demonstrações contábeis do exercício de 2017 da Cooperativa de Poupança e Crédito de Livre Admissão da Região de Maringá – Sicoob Metropolitano na forma da legislação em vigor.

### 1. Política Operacional

Em 08/10/2017 o SICOOB METROPOLITANO completou 18 anos mantendo sua vocação de instituição voltada para fomentar o crédito para seu público alvo, os cooperados. A atuação junto aos seus cooperados se dá principalmente por meio da concessão de empréstimos e de captação de depósitos.

### 2. Avaliação de Resultados

No exercício de 2017, o SICOOB METROPOLITANO obteve um resultado de R\$ 18.503 antes das destinações, representando um retorno anual de 13,05% sobre o patrimônio líquido.

### 3. Ativos

Os recursos depositados na centralização financeira somaram R\$ 574.115. Por sua vez a carteira de créditos representava R\$ 497.521.

A carteira de crédito encontrava-se assim distribuída:

Carteira rural	R\$	55.462	11,15	%
Carteira comercial	R\$	442.059	88,85	%

Os vinte maiores devedores representavam na data-base de 31/12/2017 o percentual de 27,22% da carteira, no montante de R\$ 135.421.

### 4. Captação

As captações, no total de R\$ 828.292, apresentaram uma evolução em relação ao mesmo período do exercício anterior de 14,09%.

As captações encontravam-se assim distribuídas:

Depósitos à vista	R\$	199.429	24,08	%
Depósitos a prazo	R\$	628.863	75,92	%

Os vinte maiores depositantes representavam na data-base de 31/12/2017 o percentual de 27,61% da captação, no montante de R\$ 228.675.

### 5. Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido do SICOOB METROPOLITANO era de R\$ 141.833 havendo um acréscimo de 11,14% em relação ao mesmo período do exercício anterior. O quadro de cooperados era composto por 44.015 cooperados.

### 6. Política de Crédito

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos a serem observados e cumpridos, cercado ainda a cooperativa de todas as consultas cadastrais e com análise do risco do associado e de suas operações por meio do "RATING" (ponderação da probabilidade de perda do tomador pela garantia fornecida), buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O SICOOB METROPOLITANO adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução CMN nº 2.682/99.

### 7. Governança Corporativa

Governança corporativa é o conjunto de mecanismos e controles internos que permitem aos cooperados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo a sua continuidade, os princípios cooperativistas ou, simplesmente, a adoção de boas práticas de gestão.

Nesse sentido, a administração da cooperativa tem na assembléia geral, que é a reunião de todos os cooperados, o poder maior de decisão.

A gestão da cooperativa está alicerçada em papéis definidos, com clara separação de funções. Cabem ao conselho de administração as decisões estratégicas e à diretoria executiva, a gestão dos negócios da cooperativa no seu dia a dia.

A cooperativa possui um agente de controles internos, supervisionado diretamente pelo SICOOB CENTRAL UNICOOB., que, por sua vez, faz as auditorias internas.

Os balanços da cooperativa são auditados por auditor externo, que emite relatórios, levados ao conhecimento dos conselhos e da diretoria. Todos esses processos são acompanhados e fiscalizados pelo Banco Central do Brasil, órgão ao qual cabe a competência de fiscalizar a cooperativa.

Estes mecanismos de controle, além de necessários, são fundamentais para levar aos cooperados e à sociedade em geral a transparência da gestão e de todas as atividades desenvolvidas pela instituição.

### 8. Conselho Fiscal

Eleito anualmente na AGO, com mandato até a AGO de 2019, o conselho fiscal tem função complementar à (do conselho de administração ou da diretoria). Sua responsabilidade é verificar de forma sistemática os atos da administração da cooperativa, bem como validar seus balancetes mensais e seu balanço patrimonial anual. Em 2017, todos os membros efetivos do conselho fiscal participaram de um curso de formação ministrado pelo SICOOB CENTRAL UNICOOB, com o objetivo de detalhar as responsabilidades dos conselheiros fiscais e as formas de exercê-las.

### 9. Código de Ética

Todos os integrantes da equipe do SICOOB METROPOLITANO aderiram, por meio de compromisso firmado, ao código de ética e de conduta profissional proposto pela Confederação Nacional das Cooperativas do SICOOB – SICOOB CONFEDERAÇÃO. A partir de então, todos os novos funcionários, ao ingressar na cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

### 10. Sistema de Ouvidoria

A ouvidoria, constituída em 2007 representou um importante avanço a serviço dos cooperados, dispõe de diretor responsável pela área e de um ouvidor. Atende às manifestações recebidas por meio do sistema de ouvidoria do SICOOB, composto por sistema tecnológico específico, atendimento via DDG 0800 e sítio na internet integrado com o sistema informatizado de ouvidoria tendo a atribuição de assegurar o cumprimento das normas relacionadas aos direitos dos usuários de nossos produtos, além de atuar como canal de comunicação com os nossos cooperados e integrantes das comunidades onde

estamos presentes.

No exercício de 2017, a ouvidoria do SICOOB registrou 158 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SICOOB METROPOLITANO. Dentre elas, havia reclamações, pedidos de esclarecimento de dúvidas e solicitações de providências relacionadas principalmente a atendimento, conta corrente, cartão de crédito e operações de crédito.

Das 158 reclamações, 96 foram consideradas procedentes e resolvidas dentro dos prazos legais, de maneira satisfatória para as partes envolvidas, em perfeito acordo com o previsto na legislação vigente.

Agradecimentos

Agradecemos aos nossos cooperados pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pela dedicação.

MARINGÁ / PR, 06 de março de 2018.

---

Ideval Luiz Curioni  
Diretor Presidente

---

Vanderlan Pedro da Silva  
Diretor de Mercado