

# RELATÓRIO ANUAL 2013

## SICREDI PIONEIRA RS

Sicredi Pioneira RS  
conquista Prêmio Nacional de  
Excelência em Gestão.

Gente que coopera comemora!

Página 15



## RELATÓRIO ANUAL 2013

Esta publicação é um canal de informação para os públicos de relacionamento da Sicredi Pioneira RS.

Comentários, críticas, dúvidas e sugestões são bem-vindos e podem ser enviadas para o seguinte endereço:  
[cooperativa@sicredipioneira.coop.br](mailto:cooperativa@sicredipioneira.coop.br)

A Sicredi Pioneira RS acredita que a opinião dos associados é uma importante forma de aproximar o relacionamento.

## EXPEDIENTE

**Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira da Serra Gaúcha C.C.L.A.A. Pioneira da Serra Gaúcha**

**Coordenação:** Presidência e Diretoria Executiva

**Execução:** Gerência de Relacionamento

**Aprovação:** Presidência e Diretoria Executiva

Endereço: Rua 7 de Setembro, 374, 1º, 2º e 3º andares, Centro, Nova Petrópolis/RS, CEP 95.150-000

### Dados Editoriais

Ano 6 - Edição 9

Tiragem: 12 mil unidades

Papel capa: couchê fosco 230g

Papel interno: couchê fosco 115g

Tamanho fechado: 23x28,5cm

Gráfica: este material foi orçado em três gráficas associadas à cooperativa, sendo que o orçamento com menor custo foi o da Lorigraf, que imprimiu o relatório anual.

**Circulação:** 21 municípios de atuação da Sicredi Pioneira RS (Alto Feliz, Canela, Caxias do Sul, Dois Irmãos, Estância Velha, Feliz, Gramado, Ivoti, Lindolfo Collor, Linha Nova, Morro Reuter, Nova Petrópolis, Novo Hamburgo, Picada Café, Portão, Presidente Lucena, Santa Maria do Herval, São Francisco de Paula, São José do Hortêncio, São Leopoldo e Vale Real).  
Periodicidade: anual

**Comunique-se com a Sicredi Pioneira RS pela internet:**  
[sicredipioneira.coop.br](http://sicredipioneira.coop.br) | [fb.com/sicredipioneirars](https://www.facebook.com/sicredipioneirars)

### Outros contatos:

[sicredi.com.br](http://sicredi.com.br)

[cooperativismodecredito.coop.br](http://cooperativismodecredito.coop.br)

SAC Sicredi 0800 724 4770 / 3033 4770

Ouvidoria Sicredi 0800 646 2519



# 4

MENSAGEM  
DO PRESIDENTE

# 16

VALORIZAR O  
RELACIONAMENTO



# 27

MELHORIA DA  
QUALIDADE DE VIDA



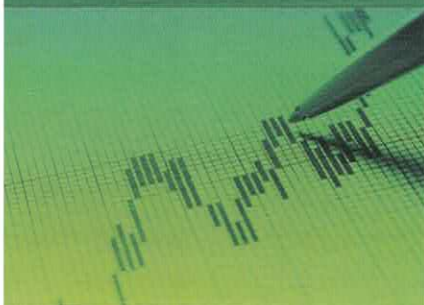
# 6

SISTEMA  
COOPERATIVO



# 21

SOLUÇÕES  
FINANCEIRAS  
PARA AGREGAR  
RENDA



# 33

PLANO  
ESTRATÉGICO  
2014



## APRESENTAÇÃO

O relatório anual é um importante instrumento de comunicação com os públicos de relacionamento da cooperativa. Aborda as principais ações e avanços conquistados ao longo de 2013 pela Sicredi Pioneira RS. É a reunião de informações sobre o desempenho econômico, social e de governança. A publicação também traz as metas e perspectivas para 2014.

O objetivo é fazer com que você, associado, perceba os diferenciais de fazer parte de uma instituição financeira com os mesmos produtos e serviços de um banco, porém com valores diferentes, que visam atender as suas necessidades financeiras e contribuir para o desenvolvimento da região.

Com esta publicação, a cooperativa reafirma seu compromisso com a sustentabilidade, com a transparência na divulgação dos resultados e, essencialmente, com o cumprimento de sua missão:

“Como **sistema cooperativo**, **valorizar o relacionamento**, **oferecer soluções financeiras para agregar renda** e contribuir para a **melhoria da qualidade de vida** dos associados e da sociedade.”

**GENTE QUE  
COOPERA  
COMPARTILHA  
RESULTADOS!**

**BOA LEITURA!**





**Márcio Port**

Presidente do Conselho de Administração  
Sicredi Pioneira RS



## COOPERATIVAS FAZEM DIFERENTE. FAÇA VOCÊ TAMBÉM!

A partir do momento em que uma pessoa ingressa no mercado de trabalho, ela precisa escolher uma instituição financeira para lhe apoiar, seja para receber seu salário, financiar a realização de seus sonhos, guardar suas economias ou, ainda, contratar produtos e serviços que lhe deem mais segurança e comodidade.

De que forma escolhemos esta instituição financeira que, muitas vezes, vai nos apoiar pelo resto de nossas vidas?

- **ser cliente de um banco;**
- **ser associado a uma cooperativa de crédito, tornando-se usuário dos produtos de sua própria instituição financeira.**

Além de oferecer todos os produtos e serviços disponíveis em um banco, em uma cooperativa de crédito o associado tem a oportunidade de contribuir para o crescimento e desenvolvimento da região em que reside, sem pagar mais caro para isto.

Em 2013, foram R\$ 54 milhões, em juros e tarifas, que os associados da Sicredi Pioneira RS deixaram de pagar pelo fato da cooperativa ser uma empresa sem fins lucrativos, que busca atender as necessidades dos associados, adotando uma política de preços justos, adequados à estrutura de custos e à necessidade de investimentos.

Este valor permaneceu no bolso dos 99,7 mil associados, permitindo que cada um decidisse o que fazer com seus recursos, utilizando-os no comércio local, gerando, assim, mais empregos, investimentos, renda e melhoria da qualidade de vida. Promover o desenvolvimento local e regional é a essência de todas as cooperativas de crédito integrantes ao Sistema Sicredi.

Ao mesmo tempo em que a cooperativa deixou de cobrar R\$ 54 milhões de seus associados, os bancos retiraram desta mesma região mais de R\$ 1 bilhão (em juros e tarifas)

em 2013, valor que poderia ter ficado aqui, caso outras 700 mil pessoas tivessem escolhido ser associadas a uma cooperativa de crédito. Caso fossem associados, este R\$ 1 bilhão seria revertido a eles em forma de preços mais justos e outra parte através de distribuição de sobras, favorecendo toda a região e não apenas aos acionistas dos grandes bancos brasileiros.

A decisão que todos nós temos de tomar é: continuaremos deixando que todos os anos R\$ 1 bilhão saiam da nossa região, engordando os lucros dos bancos? Ou passaremos a ser mais proativos, buscando fortalecer a economia da nossa região através de uma cooperativa de crédito?

"Cooperativas constroem um mundo melhor" foi o slogan definido pela ONU quando, em 2012, elegeu o "Ano Internacional das Cooperativas". É este o mundo que queremos e devemos ajudar a construir: mais digno, mais justo, mais ético, mais humano, enfim, um mundo melhor...

Se você concorda com a forma de atuação da sua cooperativa de crédito, seja um divulgador deste trabalho, indicando e trazendo novos associados para fazer parte deste modelo de negócios. Reflita, também, a cada movimentação financeira que você realiza com um banco, se ela não pode ser feita com a sua cooperativa, valorizando e desenvolvendo a comunidade local.

Agradeço a todos os associados, conselheiros, diretoria executiva e colaboradores pelo apoio e dedicação à cooperativa neste ano de 2013. Juntos podemos construir um mundo melhor através do cooperativismo, basta cada um fazer a sua parte.

**Márcio Port**





## Solon Stapassola Stahl

Diretor Executivo  
Sicredi Pioneira RS

## MENSAGEM DO DIRETOR EXECUTIVO



## 2013, O ANO DAS MELHORIAS

O ano que finalizou foi um ano de muitos avanços para a Sicredi Pioneira RS. Entre as conquistas de 2013, pode-se frisar a efetividade de mudanças que visaram a melhoria do modelo de gestão. Foram pequenas ações que, somadas, levaram ao ótimo resultado que a cooperativa teve em 2013. Podemos citar como exemplo o Programa A+, uma capacitação aos colaboradores com o objetivo de melhorar a qualidade no atendimento. Este programa se refletiu na nota NPS\* da cooperativa, que avançou de 49% para 60%. Atingimos um dos principais objetivos e desafios propostos para 2013, melhorando o atendimento prestado a você, dono do negócio.

Em 2013, também realizamos uma pesquisa de satisfação em que 80% dos entrevistados disseram perceber que o Sicredi é uma cooperativa e não um banco; 84% sabem que a cooperativa distribui sobras; e 30% dos entrevistados já participaram de algum evento da cooperativa. Estes dados atestam que temos conseguido manter os princípios e valores do cooperativismo vivos no dia a dia da sua Sicredi Pioneira RS.

Também merece registro a melhora significativa do índice de inadimplência, que iniciou o ano com 1,95% e findou com 1,38%. Durante o ano de 2013, a cooperativa liberou mais de R\$ 1,5 bilhão em operações de crédito aos seus associados, dando ainda mais importância à melhoria neste indicador. Para efeito de comparação, os bancos apresentam inadimplência média de 3%.

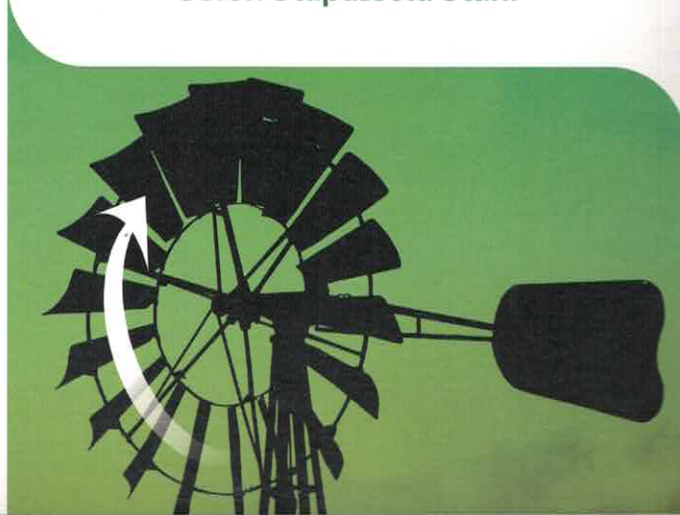
Também em 2013, a carteira de crédito cresceu mais de 20%, destacando a cooperativa como a de maior carteira de crédito comercial entre as cooperativas filiadas ao Sicredi no Rio Grande do Sul. Os recursos administrados cresceram mais de 20%. E, em volume de depósitos, a Pioneira encerrou o ano como a maior das 100 cooperativas do Sistema Sicredi.

Todos estes fatores somados, e mais tantos outros fizeram com que a cooperativa tivesse em 2013 sobras de R\$ 33,9 milhões, o maior resultado da história, que representa um crescimento de 15% em relação a 2012.

Resultados excepcionais não são construídos facilmente. São resultado da sinergia entre princípios e valores presentes no cotidiano, planejamento estratégico claro e bem comunicado, colaboradores engajados com a causa e objetivos, associados conscientes de seu papel de dono e muita disciplina diária das equipes de trabalho. São as pessoas que fazem a diferença e devem ser sempre o centro de toda a estratégia. Parabéns a todos nós, colaboradores, conselheiros, coordenadores de núcleo e associados, pois juntos, fazemos parte da história da Sicredi Pioneira RS!

\*NPS (Net Promoter Score): pesquisa de metodologia e aplicabilidade mundial, que procura medir a satisfação dos associados de cooperativas ou clientes de bancos.

Solon Stapassola Stahl





# SISTEMA COOPERATIVO



Missão do Sicredi  
Como **sistema cooperativo**,  
valorizar o relacionamento,  
oferecer soluções financeiras  
para agregar renda  
e contribuir para a melhoria  
da qualidade de vida  
dos associados e da sociedade.





## **SOBRE O SISTEMA SICREDI**

O Sicredi é um Sistema formado por 100 cooperativas e está presente em 11 estados brasileiros (Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Tocantins, Pará, Rio de Janeiro, Rondônia e Goiás). Atualmente com mais de 2,5 milhões de associados em todo o país, conta com quatro Centrais, responsáveis pela administração de cooperativas em determinados estados (Central Sicredi Sul, Central Sicredi PR/SP, Central Sicredi Brasil Central e Central Sicredi MT/PA/RO). A Sicredi Pioneira RS é filiada à Central Sicredi Sul, que atua nos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

As Centrais são acionistas da Sicredi Participações SA, a SicrediPar, criada em 2008 para propiciar a participação direta e formal das cooperativas de crédito na gestão corporativa e, ao mesmo tempo, dar mais transparência à estrutura de governança do Sicredi. A SicrediPar coordena a definição dos objetivos estratégicos, econômicos e financeiros da instituição e é responsável pela deliberação de políticas. Ela é responsável por três entidades que também compõem o Sistema Sicredi: Confederação, Fundação e Banco Cooperativo Sicredi. O Banco, por sua vez, controla uma Corretora de Seguros, uma Administradora de Cartões, uma Administradora de Consórcios e uma Administradora de Bens.

## **SISTEMA COOPERATIVO**

O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa feita por pessoas e para pessoas. Tem como diferencial um modelo de gestão que valoriza a participação: os associados opinam, sugerem, debatem, votam e decidem sobre assuntos do seu empreendimento coletivo.

O modelo de organização sistêmica do Sicredi e utilização de marca única de várias cooperativas e entidades é referência internacional. Cada cooperativa atua em uma área específica, com o objetivo de desenvolver uma determinada região, e conta com seu próprio estatuto e sua própria estrutura administrativa e financeira. Com a organização sistêmica, as cooperativas filiadas são parceiras, cooperam entre si e, juntas, obtêm facilidades e mantêm a autonomia para cuidar do seu negócio.

A Sicredi Pioneira RS faz parte de um conjunto de entidades que se organizam e se apoiam mutuamente.

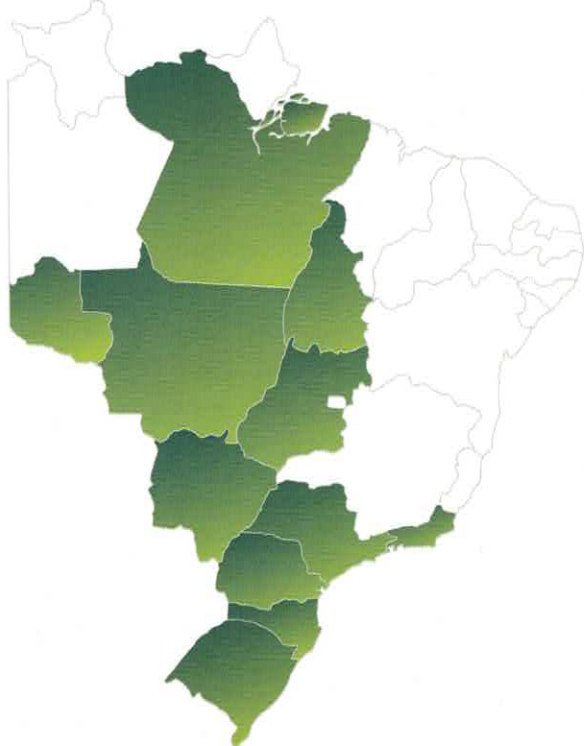
## **CENTRO ADMINISTRATIVO DO SICREDI EM PORTO ALEGRE\***



- Confederação
- Fundação
- Banco Cooperativo:
- Corretora de Seguros
- Administradora de Cartões
- Administradora de Consórcios
- Administradora de Bens

\*O Centro Administrativo do Sicredi está localizado em Porto Alegre na Avenida Assis Brasil, 3940, Jardim Lindóia.





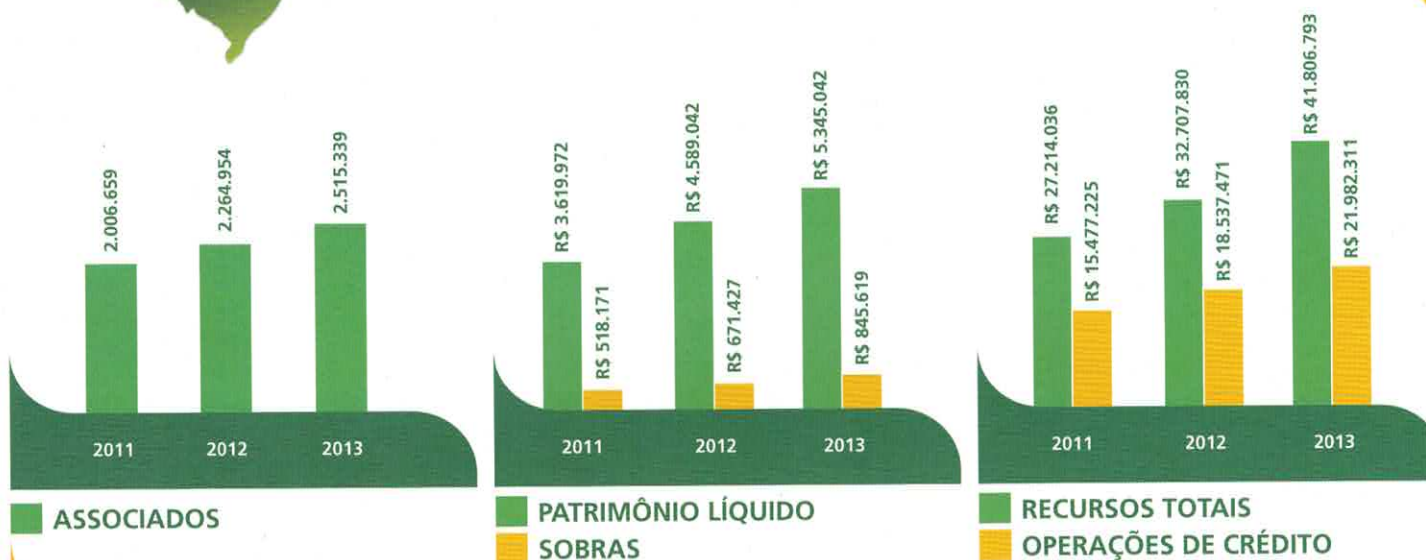
# SICREDI NO BRASIL

100 Cooperativas

1.258 Unidades de Atendimento

2,5 milhões de Associados

Sicredi presente em 11 estados brasileiros



## RANKING DAS MAIORES COOPERATIVAS DE CRÉDITO EM ATIVOS

### As maiores da América Latina

Base: Dezembro de 2012

1. Coopeuch (Chile)
2. Caja Popular Mexicana (México)
3. Sicoob Credicitrus (Brasil)
4. Sicoob Cocred (Brasil)
5. Coopenae (Costa Rica)
6. Viacredi (Brasil)
7. Caja de Los Telefonistas (Costa Rica)
8. Sicoob Cooperforte (Brasil)
9. Coopeservidores (Costa Rica)
10. Credicoamo (Brasil)
11. Juventude Progressista (Equador)

**12. Sicredi Pioneira RS (Brasil)**

### As maiores do Brasil

Base: Setembro de 2013

1. Sicoob Credicitrus (Bebedouro/SP)
2. Sicoob Cocred (Sertãozinho/SP)
3. Viacredi (Blumenau/SC)
4. Sicredi Ouro Verde MT (Nova Mutum/MT)
5. Sicoob Cooperforte (Brasília/DF)
6. Sicredi União PR (Maringá/PR)
7. Credicoamo (Campo Mourão/PR)

**8. Sicredi Pioneira RS (Nova Petrópolis/RS)**

9. Sicoob Credicom (Belo Horizonte/MG)
10. Sicoob Coopcredi (Guariba/SP)

### As maiores do Sistema Sicredi

Base: Dezembro de 2013

1. Sicredi Ouro Verde MT (Nova Mutum/MT)
2. Sicredi União PR (Maringá/PR)

**3. Sicredi Pioneira RS (Nova Petrópolis/RS)**

4. Sicredi Vanguarda PR/SP (Medianeira/PR)
5. Sicredi União RS (Cerro Largo/RS)
6. Sicredi Celeiro MT (Sorriso/MT)
7. Sicredi Região dos Vales RS (Encantado/RS)
8. Sicredi Serrana RS (Carlos Barbosa/RS)
9. Sicredi Vale do Piquiri ABCD PR/SP (Palotina/PR)
10. Sicredi Planalto Gaúcho RS (Cruz Alta/RS)

Fonte: cooperativismodecredito.coop.br



# O QUE É UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

As cooperativas de crédito são instituições financeiras que têm o objetivo de captar e administrar poupanças, efetuar empréstimos e prestar serviços financeiros aos associados, promovendo o desenvolvimento econômico e social das comunidades locais. Como um sistema inclusivo e democrático, em uma cooperativa de crédito as decisões são compartilhadas e todos têm os mesmos direitos e deveres.

O modelo incentiva o empreendedorismo e promove o crescimento sustentável das regiões com a manutenção de empregos e de negócios locais. Além disso, o cooperativismo de crédito prevê a distribuição dos resultados anuais (sobras), que é proporcional ao volume de operações realizado pelo associado durante o exercício.



## OS SETE PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

- 1) Adesão voluntária e livre
- 2) Gestão democrática
- 3) Participação econômica dos membros
- 4) Autonomia e independência
- 5) Educação, formação e informação
- 6) Intercooperação
- 7) Interesse pela comunidade

Fonte: ocb.org.br

# HISTÓRIA DO SISTEMA SICREDI

A primeira cooperativa de crédito no Brasil surgiu em 1902, na localidade de Linha Imperial, Nova Petrópolis, RS. Trata-se da Caixa de Economia e Empréstimos Amstad, atual Sicredi Pioneira RS. Em 1964, com a aprovação da reforma bancária e a institucionalização do crédito rural, houve restrições normativas e perda de competitividade, levando ao desaparecimento de muitas cooperativas de crédito.

Em 1980, a criação da Cooperativa Central de Crédito do Rio Grande do Sul (Cocrecer RS), fruto da união de nove cooperativas de crédito remanescentes do Sistema Raiffeisen no estado, levou as cooperativas de crédito rural a ultrapassarem as fronteiras da região Sul e serem constituídas em vários estados brasileiros. Em 1985, foi constituída a Cocrecer PR e, em 1989, a Cocrecer MT e Cocrecer MS.

Em 1992 foi adotada a marca Sicredi, unificando a identidade de todas as cooperativas do Sistema em representação ao Sistema de Crédito Cooperativo. A velocidade do crescimento das cooperativas do Sicredi deu condições para a rápida consolidação do Bansicredi, atual Banco Cooperativo Sicredi, o primeiro banco cooperativo do Brasil, em 1995. A integração tornou-se o principal diferencial do Sicredi e permitiu sua consolidação como instituição financeira da comunidade.

A solidez do Sicredi permitiu que o Banco Cooperativo fechasse importantes parcerias com instituições internacionais como o Rabobank, um dos principais sistemas cooperativos do mundo.

## MISSÃO

**Como sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.**



# LINHA DO TEMPO SICREDI PIONEIRA RS

## 1902

A partir da motivação de Theodor Amstad e de 19 lideranças da comunidade, foi constituída a **Caixa de Economias e Empréstimos Amstad**, primeira cooperativa de crédito da América Latina, em Linha Imperial, Nova Petrópolis (atual Sicredi Pioneira RS). O primeiro presidente foi Anton Maria Feix. A primeira sede funcionou na casa do gerente, Josef Neumann Sênior.

## 1929

Carlos Feix é eleito como segundo presidente da cooperativa. Sua gestão vai até 1960.

## 1933

A Cooperativa transfere sua sede, ainda em Linha Imperial, para a casa do segundo gerente, Sr. Josef Neumann Filho, onde ficou até 1954.

## 1954

Primeira sede própria da cooperativa é inaugurada, em Linha Imperial. O funcionamento nesta sede vai até 1967. Hoje o prédio abriga o Memorial Padre Amstad.

## 1958

A Cooperativa aluga uma pequena sala para atendimento, junto à antiga rodoviária, no centro de Nova Petrópolis, que logo toma boas proporções de movimento financeiro.

## 1960

O Sr. José Wolmeister é eleito como terceiro presidente da cooperativa. Sua gestão vai até 1974.

## 1967

Transferência da sede de Linha Imperial para o centro de Nova Petrópolis.

## 1974

Édio Spier é eleito quarto presidente da cooperativa. Sua gestão foi a maior da história, até 2010, totalizando 36 anos.

## 1977

75 anos da cooperativa: mudança para a quinta sede, onde funciona atualmente a Superintendência Regional e Unidade de Atendimento de Nova Petrópolis.

## 1989

Apesar de não haver autorização legal do BACEN para fazê-lo, a cooperativa abre sua primeira unidade de atendimento, em Santa Maria do Herval, e desde então abriu as demais unidades nos 21 municípios de atuação.

## 2000

Implantado o Programa de Educação Cooperativa "A união faz a vida".

## 2002

Sicredi Pioneira RS comemora 100 anos de história com um ano de festividades culminando com a inauguração do monumento ao cooperativismo denominado "Força Cooperativa", que fica na praça central de Nova Petrópolis.

## 2010

Nova Petrópolis, cidade sede da Sicredi Pioneira RS, é decretada capital nacional do cooperativismo (lei federal 12.205).

## 2011

A Sicredi Pioneira RS e outras entidades de Nova Petrópolis criam a Casa Cooperativa.

## 2012

A Sicredi Pioneira RS comemora 110 anos de atividades ininterruptas.





# MEMORIAL PADRE AMSTAD

Em 2012, a cooperativa adquiriu, mediante aprovação em Assembleia Geral Ordinária, o prédio da Caixa Rural, que foi a primeira sede própria, com o objetivo de resgatar parte da história centenária. Pensando em ações para fortalecer os laços históricos, a Casa Cooperativa de Nova Petrópolis, entidade que a Sicredi Pioneira RS faz parte, inaugurou em 07 de janeiro de 2014 o Memorial Padre Amstad. O espaço é especialmente dedicado à história do cooperativismo na



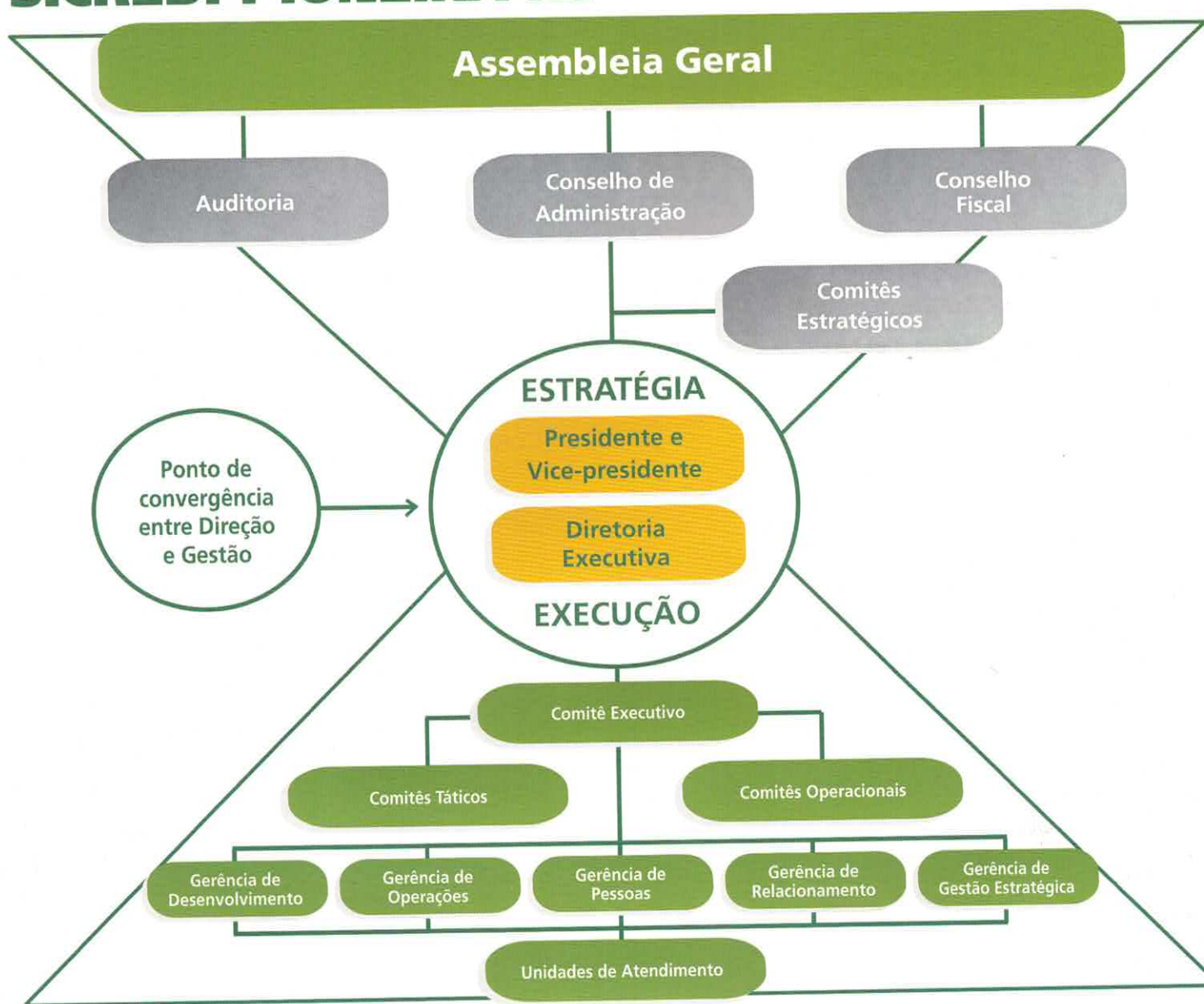
cidade. Retrata, em uma linha do tempo ilustrada, desde a imigração, quando Theodor Amstad veio ao Brasil, até a inauguração da Caixa Rural, em 1954. Também disponibiliza outros fatos relevantes, entre eles a nomeação de Nova Petrópolis como capital nacional do cooperativismo e a irmandade com Sunchales, que é a capital do cooperativismo na Argentina. Este ambiente é um dos pontos do roteiro histórico do cooperativismo e está aberto para visitas, com agendamento prévio.



Agende sua visita através do e-mail:  
[contato@casacooperativa.com.br](mailto:contato@casacooperativa.com.br)



# ORGANOGRAMA DA SICREDI PIONEIRA RS



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É o órgão estratégico da cooperativa, responsável por prestar contas aos associados e por fixar os norteadores estratégicos para a Diretoria Executiva. É composto pelo presidente, vice-presidente e conselheiros titulares e suplentes. Os membros são eleitos para o mandato de quatro anos. A cada mandato, é obrigatória a renovação de pelo menos 1/3 dos membros.

## CONSELHO FISCAL

É um órgão independente dentro da cooperativa. Fiscaliza de forma assídua e minuciosa a administração do patrimônio e das operações da cooperativa em nome dos associados. É composto por três membros titulares e três suplentes, todos associados, eleitos com mandato de três anos.

## DIRETORIA EXECUTIVA

É o órgão responsável pela execução dos objetivos econômicos e sociais da cooperativa. Tem como finalidade cumprir as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, bem como executar planos, metas e estratégias.







# PERFIL DOS 99,7 MIL ASSOCIADOS

## ASSOCIADOS



## ASSOCIADOS POR TEMPO DE ASSOCIAÇÃO



## ASSOCIADOS POR REGIONAL



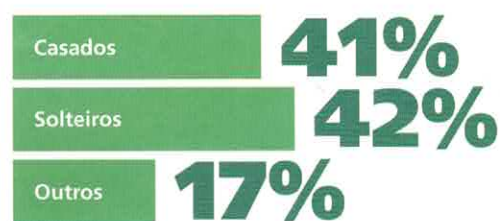
## ASSOCIADOS POR GÊNERO



## ASSOCIADOS POR IDADE



## ASSOCIADOS POR ESTADO CIVIL



## ASSOCIADOS POR TIPO



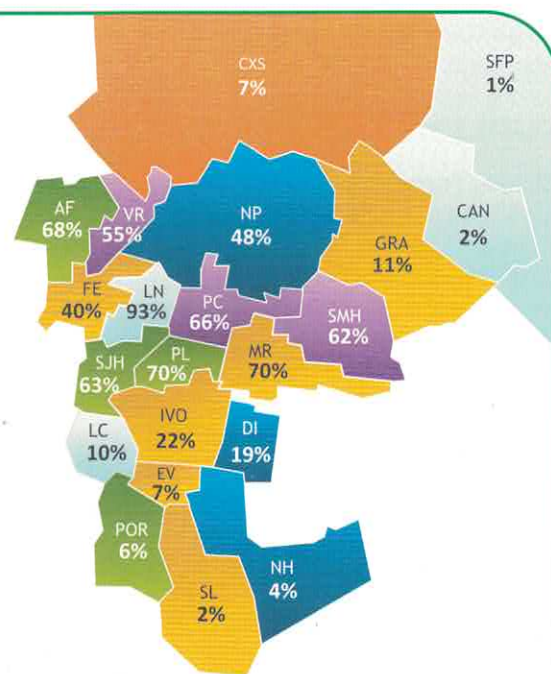
## 21% DA POPULAÇÃO\* ECONOMICAMENTE ATIVA É ASSOCIADA À SICREDI PIONEIRA RS

\* Excluídos os municípios de: Caxias do Sul, Novo Hamburgo e São Leopoldo.

### Legenda

- Mais de 15 mil associados
- Até 9 mil associados
- Até 4 mil associados
- Até 3 mil associados
- Até 2 mil associados
- Até 1 mil associados

O mapa apresenta o percentual da população economicamente ativa associada em cada município.





# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

## PRÊMIO SESCOOP EXCELÊNCIA EM GESTÃO



A Sicredi Pioneira RS celebrou mais uma grande conquista em sua história. No dia 19 de novembro de 2013, a cooperativa recebeu a premiação ouro no prêmio SESCOOP “Excelência em Gestão”, que tem como objetivo incentivar e reconhecer o esforço das cooperativas brasileiras com as melhores práticas de gestão e governança, além de fomentar o aprendizado entre as cooperativas.

Ao total, 316 cooperativas se inscreveram e, destas, 28 conquistaram premiações, sendo que mais duas também ganharam a ouro, assim como a Sicredi Pioneira RS. O prêmio foi organizado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (Sistema OCB) sob as orientações da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O troféu e o logotipo do prêmio tiveram como layout o símbolo da capital nacional do cooperativismo, cedido pela Casa Cooperativa de Nova Petrópolis.



## TOP SER HUMANO

A Sicredi Pioneira RS foi uma das 57 empresas vencedoras do Prêmio Top Ser Humano 2013, promovido pela ABRH RS (Associação Brasileira de Recursos Humanos). O projeto inscrito pela cooperativa foi “Endomarketing na Pioneira: a conexão entre cultura, gestão e resultado”, o que refletiu na aproximação dos colaboradores das estratégias, gerando um nível superior de desempenho. Esta é a segunda vez que a Sicredi Pioneira RS tem o seu trabalho reconhecido por esta instituição que enaltece as melhores práticas de gestão de pessoas do estado.





# VALORIZAR O RELACIONAMENTO

Missão do Sicredi  
Como sistema cooperativo,  
**valorizar o relacionamento**,  
oferecer soluções financeiras  
para agregar renda  
e contribuir para a melhoria  
da qualidade de vida  
dos associados e da sociedade.



# PÚBLICO INTERNO

## COLABORADORES

Com o objetivo de bem atender aos associados, a cooperativa conta com 522 colaboradores, distribuídos nas três regionais de atuação: Serra, Sinos e Caxias; e na Superintendência Regional. No dia a dia, os colaboradores, além de colocarem em prática seus conhecimentos administrativos e negociais, são também associados à cooperativa, o que os torna ainda mais engajados no cooperativismo.

## PROGRAMA A+

O Programa A+ foi um conjunto de ações realizadas ao longo de 2013 que visaram qualificar o atendimento aos associados, com o objetivo de ser referência regional. Os colaboradores receberam um treinamento inicial com o facilitador Ricardo Leite, que realizou atividades dinâmicas para a percepção da importância de um atendimento com excelência, com a preocupação de oferecer soluções financeiras aos associados. As práticas do bom atendimento foram lembradas em diversas oportunidades durante o ano, sempre fazendo conexão ao Jeito Sicredi de Ser.

## ATUAÇÃO

O Atuação é um encontro de colaboradores da cooperativa que acontece periodicamente, a fim de alinhar informações estratégicas com o direcionamento da diretoria, sempre com foco no associado. Em março de 2013, os colaboradores tiveram a oportunidade de assistir a uma palestra do professor Mario Sergio Cortella, com o tema "Cenários Turbulentos, mudanças velozes: negação, proteção ou superação."



## PROGRAMA DE QUALIDADE

O Programa de Qualidade Sicredi tem como foco as cooperativas do Sicredi do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. O programa foi lançado na Sicredi Pioneira RS em julho de 2013. Tem como principal objetivo a promoção da excelência da gestão da cooperativa, avaliadas a partir de duas ferramentas: painel da qualidade (dados quantitativos) e análise qualitativa da gestão (dados qualitativos).

O Programa é guiado pelo crescimento, eficácia, relacionamento e engajamento. Nove unidades de atendimento da cooperativa já foram certificadas: Vila Cristina conquistou a certificação prata e as unidades Alto Feliz, Caxias do Sul/Cruzeiro, Estância Velha/Rincão, Feevale, Gramado, Morro Reuter, Presidente Lucena e Vale Real a certificação bronze.

## JEITO SICREDI DE SER



O Jeito Sicredi de Ser é um programa que visa estabelecer o modelo de relacionamento de todas as cooperativas integrantes ao Sistema Sicredi entre colaboradores, com associados, conselheiros, coordenadores de núcleos e fornecedores. O programa capacita os colaboradores a agirem de acordo com os valores e diferenciais da instituição financeira. Deste modo, o associado sente-se acolhido em qualquer cooperativa do Sicredi no país com o mesmo padrão de relacionamento. O programa é guiado por sete atitudes, que fazem a diferença no atendimento eficaz: cooperação, empatia, segurança, gentileza, confiança, constância e proatividade.





# PÚBLICO EXTERNO

## MODELO DE PARTICIPAÇÃO DOS ASSOCIADOS

O modelo de gestão é democrático e participativo, já que o voto de todos os associados tem o mesmo valor. Por isso, a Sicredi Pioneira RS está organizada em núcleos com coordenadores, a fim de fortalecer a aproximação com os associados. Como funciona? Através de um Programa de Relacionamento e um Programa de Educação, conforme segue.

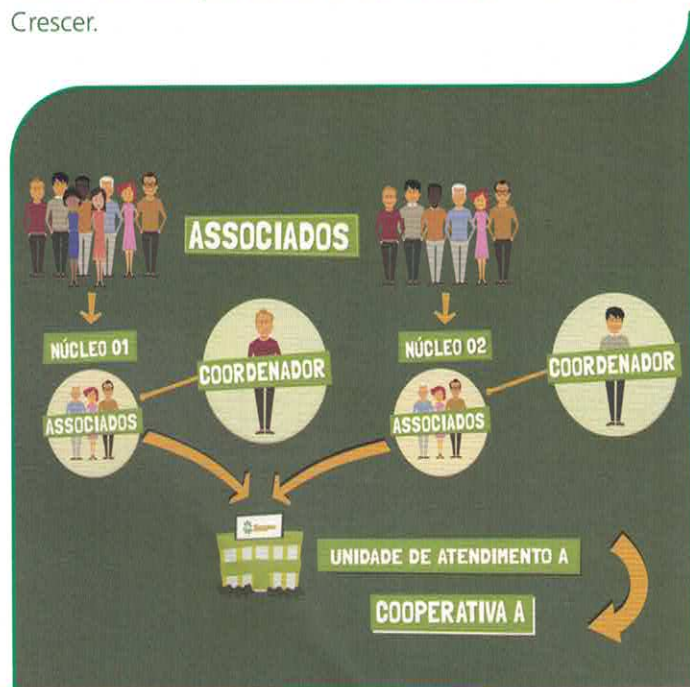
## PROGRAMA PERTENCER



O Pertencer é um programa de relacionamento, que aproxima o associado do dia a dia da cooperativa, incentivando-o a participar das decisões e acompanhar a implantação do que foi planejado.

A cooperativa está organizada através de 160 núcleos, que observam a distribuição geográfica dos associados segundo seu cadastro. Cada núcleo conta com um coordenador titular e até dois suplentes, eleitos pelos associados, que têm a responsabilidade de representar o voto do seu núcleo na Assembleia Geral. Os coordenadores são o elo entre os associados, a sua unidade de atendimento e o conselho de administração.

Para ser coordenador de núcleo é necessário colocar-se à disposição do gerente da sua unidade de atendimento e realizar os dois percursos de aprendizagem do Programa Crescer.



## ASSEMBLEIAS

Através do Programa Pertencer acontecem as Assembleias de Núcleos, no município de cada unidade de atendimento. Neste encontro são discutidos e votados antecipadamente os temas da Assembleia Geral, onde a decisão de cada núcleo será representada pelo coordenador que participará da Assembleia Geral.

É por meio das Assembleias que os associados aprovam reformas no Estatuto Social, regimentos internos e também elegem o Conselho de Administração e Conselho Fiscal da cooperativa, responsáveis por representá-los e defender seus interesses. A assembleia é a instância máxima da decisão e acompanhamento da cooperativa.

Unidade de Atendimento	Participação de Associados	Percentual
Alto Feliz	450	28%
Canela	97	17%
Caxias do Sul / 20 de setembro	184	5%
Caxias do Sul / Ana Rech	116	11%
Caxias do Sul / Julio de Castilhos	131	4%
Caxias do Sul / Lourdes	73	6%
Caxias do Sul / Pio X	116	4%
Caxias do Sul / Rio Branco	95	4%
Caxias do Sul / Santa Lúcia do Piaí	94	41%
Caxias do Sul / São Ciro	139	11%
Caxias do Sul / Vila Cristina	230	21%
Caxias do Sul / Borges de Medeiros	160	4%
Caxias do Sul / Cruzeiro	109	5%
Dois Irmãos	370	9%
Estância Velha / Centro	157	15%
Estância Velha / Rincão	407	12%
Feliz	437	11%
Gramado	322	9%
Ivoti	312	8%
Linha Nova	286	30%
Morro Reuter	443	14%
Nova Petrópolis	522	12%
Nova Petrópolis / Linha Imperial	169	14%
Novo Hamburgo / Canudos	183	8%
Novo Hamburgo / Centro	212	4%
Novo Hamburgo / Feevale	55	7%
Novo Hamburgo / Ouro Branco	29	24%
Picada Café	416	16%
Pinhal Alto	318	24%
Portão	256	11%
Presidente Lucena	275	18%
Santa Maria do Herval	336	12%
São José do Hortêncio	288	13%
São Leopoldo / Centro	133	5%
São Leopoldo / Unisinos	56	5%
Vale Real	346	15%
<b>Total de participação</b>	<b>8322</b>	<b>10,25%</b>

## VOTAÇÃO

No ano de 2013 a cooperativa adotou a votação eletrônica e secreta nas assembleias.





# PROGRAMA CRESCER



O Crescer é um programa de educação cooperativa que oferece cursos e materiais de estudo para qualificar a participação dos associados no desenvolvimento da cooperativa. O associado aprofunda seus conhecimentos sobre cooperativismo e gestão da sua cooperativa, compreendendo melhor seu papel de dono de um empreendimento. O Programa oferece dois percursos de aprendizagem, com conteúdos organizados por rotas temáticas: percurso 1 (contribuindo para o crescimento coletivo) e percurso 2 (compartilhando decisões e resultados).

O associado que quiser ter acesso ao conteúdo para estudá-lo pode solicitar o material enviando um e-mail para cooperativa@sicredipioneira.coop.br.



## PESQUISA PRESENCIAL

A cada dois anos a Sicredi Pioneira RS realiza uma pesquisa presencial com os associados. Em 2013 tivemos os seguintes resultados:

Percebe que a Sicredi Pioneira RS é uma **cooperativa de crédito**

**80%**

Deram nota de 8 a 10 para o **atendimento** da Sicredi Pioneira RS

**95%**

Tem a Sicredi Pioneira RS como sua **principal instituição financeira**

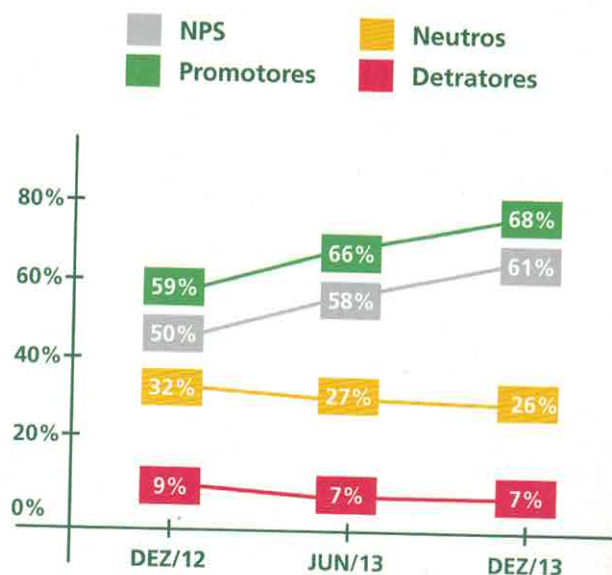
**72%**

## PESQUISA NPS

O NPS (Net Promoter Score) é uma metodologia global de pesquisa para medir a satisfação do associado sobre o atendimento da Sicredi Pioneira RS. Mensalmente são realizadas 6,5 mil pesquisas por telefone que geram uma informação estratégica para cada unidade de atendimento da Sicredi Pioneira RS, sendo possível realizar ações com os colaboradores para a melhoria do atendimento e perceber os resultados imediatamente com os associados.

A metodologia consiste em perguntas objetivas. O associado, ao responder uma nota de 0 a 6 é considerado um detrator. Ao responder 7 e 8, é considerado neutro. E ao responder 9 e 10, é considerado promotor do Sicredi. Para chegar ao índice de NPS, calcula-se o número de promotores menos o número de detratores. O atual índice da Pioneira é 61%, considerado muito bom, pois está na média das cooperativas do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, e bem acima dos bancos que varia entre 0 e 15%.

Em 2013 o foco da cooperativa com os colaboradores foi alinhar o atendimento ao associado através do Programa A+. Para 2014 o objetivo será transformar o atendimento em relacionamento que gera negócios, tornando perceptível para o associado a proatividade do gestor da sua conta em oferecer soluções financeiras de acordo com as suas necessidades.





## PÚBLICO EXTERNO

### ENCONTRO DO AGRONEGÓCIO

Para apresentar as linhas disponíveis do Plano Safra e fomentar soluções financeiras de acordo com as necessidades dos produtores rurais, a cooperativa realizou 28 encontros com os associados de Ana Rech, Santa Lúcia do Piaí e Vila Cristina, comunidades de Caxias do Sul, e também de Alto Feliz, Feliz, Gramado, Morro Reuter, Nova Petrópolis, Picada Café, Pinhal Alto (Nova Petrópolis), Presidente Lucena, Santa Maria do Herval, São José do Hortêncio e Vale Real, reunindo mais de 1.400 pessoas.



### CAMPANHA DO AGASALHO

De 8 a 26 de julho a Sicredi Pioneira RS realizou a Campanha do Agasalho. Diversos associados, coordenadores de núcleo, conselheiros e colaboradores se mobilizaram e levaram até as unidades de atendimento donativos para cooperar com quem mais precisa. Ao todo, foram arrecadadas mais de 2.700 peças, entre roupas e calçados. Cada unidade de atendimento direcionou os donativos para entidades de assistência social do respectivo município.



### LANÇAMENTO DO PLANO SAFRA

Contribuir com o desenvolvimento da agricultura pecuária da região, através de conhecimentos técnicos e recursos financeiros. Com este objetivo, a cooperativa reuniu mais de 300 associados produtores rurais no dia 12 de julho para realizar o evento de lançamento do Plano Safra 2013/2014 da cooperativa, que ocorreu na Sociedade Concórdia, em Linha Imperial, Nova Petrópolis. Um dos mais conceituados consultores em agronegócio do Mercosul, Carlos Cogo, realizou uma explanação sobre o cenário atual do agronegócio no estado e no país, e como os produtos desse segmento estão posicionados no mercado. Foram apresentados gráficos com números de produção, preços e exportação.

### PATROCÍNIOS

Para fomentar o relacionamento com as comunidades onde a cooperativa está inserida, a marca Sicredi se faz presente em eventos e projetos da nossa área de ação. A definição dos patrocínios é estruturada através de um Comitê semanal, que avalia todas as solicitações que chegam à cooperativa. Para avaliá-los de maneira concreta e eficaz, o Comitê segue uma política de patrocínios, que visa orientar o posicionamento da cooperativa, que é apoiar eventos e projetos que tenham como foco a educação e desenvolvimento da comunidade. Em 2013, foram 118 projetos apoiados pela Pioneira, totalizando o investimento de R\$ 276 mil.


### NOVA UNIDADE EM SÃO LEOPOLDO

Dia 09 de julho de 2013 foi inaugurada a unidade de atendimento da Sicredi Pioneira RS no bairro Scharlau, em São Leopoldo.





Missão do Sicredi  
Como sistema cooperativo,  
valorizar o relacionamento,  
oferecer **soluções financeiras**  
**para agregar renda**  
e contribuir para a melhoria  
da qualidade de vida  
dos associados e da sociedade.



# **SOLUÇÕES FINANCEIRAS PARA AGREGAR RENDA**



# SOLUÇÕES FINANCEIRAS

Os associados a uma cooperativa de crédito têm um relacionamento mais próximo com sua instituição financeira por serem donos do negócio. Têm à sua disposição soluções financeiras que agregam renda, devido aos preços justos, e contribuem para a melhoria de qualidade de vida do próprio associado, e, por consequência, da sociedade.

O que a Sicredi Pioneira RS oferece não são simples produtos e serviços bancários, mas sim mais de 100 soluções financeiras que se ajustam às necessidades dos associados

conforme seu perfil. São linhas de crédito, consórcios, investimentos, seguros, cartões, previdência, cobrança e canais de atendimento disponíveis. A cooperativa promove treinamentos sobre atendimento e relacionamento para seus colaboradores, para que tenham condições de identificar as necessidades dos donos do negócio e, assim, oferecer soluções financeiras adequadas. Quanto mais o associado se movimentar com a sua cooperativa, mais gera resultados para ele e para os demais associados.



## QUE TAL TER QUALIDADE DE VIDA TAMBÉM NA SUA VIDA FINANCEIRA?

Soluções que cooperam para você conquistar **mais liberdade**

- Depósito a Prazo • Fundos de Investimento • Poupança

Soluções que cooperam para você realizar **seus sonhos**

- Crédito Pessoal • Crédito Veicular • Consórcio Veicular • Consórcio Imóvel • Cartões de Crédito

Soluções que cooperam para você ter **mais tranquilidade**

- Seguros de Vida • Seguros Residenciais • Seguro Auto • Previdência

Soluções que cooperam para você ter **mais tempo**

- Unidades de Investimento • Caixa Econômica • Vale Rápido • Socio Investidor • Socio Puro • Bônus Associativo • Cartões de Crédito e Débito



# DADOS REGIONAIS DA SICREDI PIONEIRA RS

	Unidade de Atendimento	Inauguração	Quant. Colaboradores	Associados	%	Recursos Totais	%	Oper. de Crédito	%	Patrimônio Líquido	Sobras Acumuladas	%	Economia no dia a dia	Riqueza que ficou na região
REGIONAL SERRA	Alto Feliz	30/11/2000	4	1.936	1,90%	24.117.613	2%	6.778.566	1%	2.312.566	486.109	1%	707.125	1.193.234
	Canela	24/07/2012	10	1.130	1,10%	9.247.175	1%	16.826.417	2%	848.768	31.516	0%	1.260.792	1.292.308
	CXS - Santa Lucia do Piaí	27/11/2012	5	589	0,60%	9.040.407	1%	13.806.906	2%	59.899	-282.828	-1%	338.534	55.706
	CXS - Vila Cristina	23/07/1991	5	1.325	1,30%	21.260.403	2%	14.422.648	2%	6.993.728	830.791	2%	770.934	1.601.725
	Feliz	29/11/1996	17	4.880	4,90%	65.655.572	5%	27.238.351	4%	15.534.411	2.707.947	8%	2.115.983	4.823.930
	Gramado	08/06/2001	24	4.396	4,40%	70.369.959	6%	50.905.059	7%	22.649.167	4.583.811	14%	4.471.394	9.055.205
	Linha Nova	06/02/1995	3	1.198	1,20%	17.389.587	1%	5.732.504	1%	1.963.855	185.457	1%	408.828	594.285
	Morro Reuter	25/07/1991	11	3.632	3,60%	39.322.136	3%	13.742.811	2%	5.767.777	751.329	2%	1.482.458	2.233.787
	Nova Petrópolis - Centro	11/12/1977	21	6.541	6,70%	121.354.952	10%	34.604.728	5%	29.548.902	4.339.929	13%	2.867.431	7.207.360
	Nova Petrópolis - Padre Amstad	07/01/2014	2	181	0,20%	479.181	0,04%	38.594	0%	20.187	-20.198	0%	-	-20.198
	Nova Petrópolis - Pinhal Alto	18/07/1994	6	1.619	1,60%	23.184.593	2%	9.462.443	1%	3.880.013	411.477	1%	587.394	998.872
	Picada Café	01/03/1993	11	3.104	3,10%	49.429.875	4%	13.492.943	2%	10.700.673	1.421.376	4%	1.357.436	2.778.812
	Presidente Lucena	28/06/1996	5	1.840	1,80%	21.280.301	2%	8.412.603	1%	4.323.014	542.080	2%	737.500	1.279.580
	Santa Maria Do Herval	02/10/1989	9	3.634	3,60%	34.198.787	3%	14.375.842	2%	5.392.305	751.328	2%	1.120.454	1.871.782
	São José Do Hortêncio	17/11/2000	7	2.589	2,60%	25.307.037	2%	12.028.027	2%	4.634.512	415.895	1%	1.073.527	1.489.422
	Vale Real	12/03/1997	8	2.706	2,70%	50.541.739	4%	14.687.616	2%	7.214.137	1.387.660	4%	1.186.569	2.574.229
	<b>Total da Regional Serra</b>			<b>148</b>	<b>41.201</b>	<b>41,30%</b>	<b>582.179.317</b>	<b>49%</b>	<b>256.556.157</b>	<b>37%</b>	<b>121.803.540</b>	<b>18.543.681</b>	<b>55%</b>	<b>20.486.358</b>

REGIONAL SINOS	Dois Irmãos	17/12/2003	16	4.976	5%	52.296.966	4%	23.455.688	3%	8.090.941	1.762.023	5%	2.533.068	4.295.091
	Estância Velha - Centro	20/12/2011	12	1.731	1,70%	12.378.213	1%	15.462.229	2%	344.725	-316.391	-1%	1.014.609	698.218
	Estância Velha - Rincão	08/11/1999	19	3.960	4%	49.233.970	4%	24.829.779	4%	11.365.548	2.328.165	7%	2.068.396	4.396.561
	Ivoti	13/11/2002	17	4.803	4,80%	52.853.872	4%	32.708.380	5%	13.642.786	3.358.521	10%	3.346.912	6.705.433
	Novo Hamburgo - Canudos	22/04/2009	15	2.863	2,90%	17.971.818	1%	23.114.673	3%	370.502	242.510	1%	1.551.770	1.794.280
	Novo Hamburgo - Centro	21/11/1999	24	5.123	5,10%	64.112.921	5%	42.830.060	6%	17.317.606	2.385.319	7%	3.291.033	5.676.352
	Novo Hamburgo - Feevale	01/07/2009	4	959	1%	10.609.009	1%	5.989.525	1%	2.038.657	474.158	1%	691.575	1.165.733
	Novo Hamburgo - Ouro Branco	09/10/2012	9	1.383	1,40%	12.133.093	1%	11.618.678	2%	363.945	-448.379	-1%	609.395	161.015
	Portão	19/11/2007	17	2.911	2,90%	21.878.294	2%	23.069.335	3%	3.961.071	1.357.268	4%	2.367.714	3.724.982
	São Leopoldo - Centro	18/06/2008	17	3.064	3,10%	35.386.161	3%	31.171.851	4%	2.635.500	1.141.365	3%	2.295.415	3.436.780
	São Leopoldo - Scharlau	02/07/2013	9	739	0,70%	4.916.027	0,4%	11.178.960	2,0%	647.370	-178.697	-0,5%	559.851	381.154
	São Leopoldo - Unisinos	24/03/2008	6	1.233	1,20%	21.052.618	2%	8.362.697	1%	2.457.450	542.662	2%	967.846	1.510.509
	<b>Total da Regional Sinos</b>			<b>165</b>	<b>33.717</b>	<b>33,80%</b>	<b>354.822.961</b>	<b>29%</b>	<b>253.791.855</b>	<b>35%</b>	<b>63.236.100</b>	<b>12.648.525</b>	<b>38%</b>	<b>21.297.584</b>

REGIONAL CAXIAS	CXS - Ana Rech	11/11/2010	8	1.479	1,50%	19.340.084	2%	31.344.323	4%	1.090.153	430.985	1%	644.212	1.075.197
	CXS - Borges de Medeiros	28/12/1999	11	3.752	3,80%	33.660.926	3%	13.529.506	2%	3.065.568	-22.815	0%	1.761.565	1.738.750
	CXS - Cruzeiro	16/08/2007	13	2.621	2,60%	28.419.731	2%	22.104.364	3%	3.512.058	867.399	3%	1.478.412	2.345.811
	CXS - Júlio de Castilhos	18/04/2008	15	3.831	3,80%	40.038.293	3%	29.809.932	4%	3.850.188	892.082	3%	2.171.006	3.063.088
	CXS - Lourdes	15/09/2009	9	1.498	1,50%	11.680.964	1%	12.643.215	2%	-998.098	6.422	0%	794.226	800.648
	CXS - Pio X	10/09/2004	14	2.996	3%	26.911.482	2%	24.019.537	3%	293.585	847.952	3%	1.663.776	2.511.728
	CXS - Rio Branco	03/04/2009	15	2.464	2,50%	15.686.378	1%	16.556.643	2%	-304.853	-177.244	-1%	1.125.957	948.712
	CXS - São Ciro	18/11/2009	8	1.400	1,40%	11.675.437	1%	10.331.504	1%	-1.231.181	-252.789	-1%	678.015	425.226
	CXS - Vinte de Setembro	09/03/1998	18	3.967	4%	78.127.739	7%	28.551.464	4%	11.499.599	2.646.205	8%	2.184.203	4.830.408
	<b>Total da Regional Caxias</b>			<b>111</b>	<b>23.492</b>	<b>23,60%</b>	<b>265.541.035</b>	<b>22%</b>	<b>188.890.488</b>	<b>27%</b>	<b>20.777.020</b>	<b>5.238.197</b>	<b>15%</b>	<b>12.501.371</b>

CXS - Virtual				712	0,7%	8.625.546		625.262		-9.781.965	-2.171.727			
UA Empresarial			2	1	0,00%	4.363.365		1.316.480		-377.344	-392.483			
<b>Total da cooperativa</b>			<b>522</b>	<b>99.685</b>	<b>100%</b>	<b>1.198.436.015</b>	<b>100%</b>	<b>701.180.242</b>	<b>98%</b>	<b>195.657.350</b>	<b>33.866.194</b>	<b>108%</b>	<b>54.121.987</b>	<b>90.715.717</b>

No total de colaboradores, 88 pessoas trabalham na superintendência regional de Nova Petrópolis e 8 pessoas na centralizadora de processos da Regional Caxias do Sul. Os recursos totais consideram depósito à vista, depósito a prazo, patrimônio líquido, poupança, fundos de investimentos e previdência. E o patrimônio líquido é considerado antes da destinação do FATES, conforme estatuto social.



# BALANÇO PATRIMONIAL DA SICREDI PIONEIRA RS

Ativo	31/12/2013	31/12/2012	Passivo	31/12/2013	31/12/2012
<b>CIRCULANTE</b>	<b>873.345</b>	<b>743.269</b>	<b>CIRCULANTE</b>	<b>979.440</b>	<b>793.464</b>
DISPONIBILIDADES (NOTA 23)	15.601	7.448	DEPÓSITOS	883.924	722.249
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (NOTA 05)	65.079	30.997	Depósitos à Vista	125.496	100.055
Carteira Própria	65.079	30.997	Depósitos a Prazo	758.428	622.194
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	410.827	376.039	RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	39.744	30.155
Pagamentos e Recebimentos a Liquidar	83	70	Recebimentos e Pagamentos a Liquidar	2	14
Correspondentes no País	823	1.252	Repasse Interfinanceiros (NOTA 11)	39.742	30.141
Centralização Financeira - Cooperativas (NOTA 23)	409.921	374.717	RELAÇÕES INTERDEPENDÊNCIAS	1.953	2.756
OPERAÇÕES DE CRÉDITO (NOTA 06)	354.352	312.939	Recursos em Trânsito de Terceiros	1.953	2.756
Operações de Crédito	372.678	331.529	OBRIGAÇÕES POR EMPRÉSTIMO (NOTA 12)	13.158	12.694
(Provisão Operações de Crédito de Liquidação Duvidosa)	(18.326)	(18.590)	Empréstimos País - Outras Instituições	13.158	12.694
OUTROS CRÉDITOS	24.742	14.066	OUTRAS OBRIGAÇÕES	40.661	25.610
Rendas a Receber	2.101	2.706	Cobrança e Arrecadação de Tributos	47	59
Créditos Específicos	253	215	Sociais e Estatutárias	4.686	2.117
Diversos	22.826	11.412	Fiscais e Previdenciárias	4.233	3.480
(Provisão para Outros Créditos de Liquidação Duvidosa)	(438)	(267)	Diversas (NOTA 13)	31.695	19.954
OUTROS VALORES E BENS	2.744	1.780	<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>4.692</b>	<b>3.449</b>
Outros Valores e Bens (NOTA 08)	3.198	2.107	EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	4.692	3.449
(Provisão para desvalorização)	(497)	(497)	RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	4.692	3.449
Despesas Antecipadas (NOTA 09)	43	170	Repasse Interfinanceiros (NOTA 11)	4.692	3.449
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>306.444</b>	<b>224.070</b>	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>195.657</b>	<b>170.421</b>
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	247.059	177.780	CAPITAL SOCIAL (NOTA 16)	118.137	110.771
APLICAÇÕES INTERFINANCEIRAS DE LIQUIDEZ (NOTA 04)	40	88	De Domiciliados no País	118.362	111.021
Aplicações em Depósitos Interfinanceiros	40	88	(Capital a Realizar)	(225)	(25)
OPERAÇÕES DE CRÉDITO (NOTA 06)	247.019	177.691	RESERVAS DE LUCROS	67.974	49.991
Operações de Crédito	257.904	187.123	SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS	9.546	9.651
(Provisão Operações de Crédito de Liquidação Duvidosa)	(10.885)	(9.432)	<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>1.179.789</b>	<b>967.339</b>
OUTROS VALORES E BENS	-	1			
Despesas Antecipadas (NOTA 09)	-	1			
PERMANENTE	59.385	46.290			
INVESTIMENTOS (NOTA 10a)	38.215	27.070			
Outros Investimentos	38.215	27.070			
IMOBILIZADO DE USO (NOTA 10b)	15.622	15.612			
Imóveis de Uso	2.937	2.483			
Outras Imobilizações de Uso	26.053	24.350			
(Depreciação acumulada)	(13.368)	(11.221)			
INTANGÍVEL (NOTA 10c)	5.548	3.608			
Outros Ativos Intangíveis	9.150	6.231			
(Amortização acumulada)	(3.602)	(2.623)			
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>1.179.789</b>	<b>967.339</b>			

## DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DA SICREDI PIONEIRA RS

Descrição de Contas	01/01/2013 a 31/12/2013	01/01/2012 a 31/12/2012
<b>INGRESSOS E RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>	<b>130.388</b>	<b>113.831</b>
Operações de Crédito	126.303	112.981
Resultado Títulos e Valores Mobiliários	4.085	84
<b>DISPÊNDIOS E DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>	<b>(75.000)</b>	<b>(63.288)</b>
Operações de Captação no Mercado	(49.002)	(41.171)
Operações de Empréstimos e Repasses	(3.131)	(2.711)
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(22.867)	(19.399)
<b>RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>	<b>55.388</b>	<b>50.543</b>
<b>OUTROS INGRESSOS E RECEITAS/DISPÊNDIOS E DESPESAS OPERACIONAIS</b>	<b>(20.650)</b>	<b>(19.811)</b>
Ingressos e Receitas de Prestação de Serviços	21.663	18.611
Rendas de Tarifas Bancárias	10.557	9.151
Dispêndios e Despesas de Pessoal	(41.794)	(38.871)
Outros Dispêndios e Despesas Administrativas	(31.041)	(30.171)
Dispêndios e Despesas Tributárias	(577)	(511)
Outros Ingressos e Receitas Operacionais	43.168	42.211
Outros Dispêndios e Despesas Operacionais	(22.626)	(20.381)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>34.738</b>	<b>30.732</b>
<b>RESULTADO NÃO OPERACIONAL</b>	<b>825</b>	<b>(611)</b>
<b>RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO</b>	<b>35.563</b>	<b>30.121</b>
<b>IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>(1.697)</b>	<b>(1.321)</b>
Provisão para Imposto de Renda	(1.032)	(801)
Provisão para Contribuição Social	(665)	(521)
<b>RESULTADO ANTES DAS PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS</b>	<b>33.866</b>	<b>29.301</b>
<b>RESULTADO DE PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>SOBRAS OU PERDAS DO EXERCÍCIO ANTES DAS DESTINAÇÕES</b>	<b>33.866</b>	<b>29.301</b>
<b>DESTINAÇÕES</b>	<b>(24.320)</b>	<b>(19.611)</b>
Juros sobre o Capital Próprio	(8.279)	(7.711)
Fates - Estatutário	(1.061)	(911)
Fates - Ato Não Cooperativo	(76)	-
Reserva Legal - Estatutária	(10.607)	(8.611)
Reserva Legal - Recuperados de Prejuízo	(3.564)	(2.211)
Reserva Legal - Capital a pagar mais de 3 anos não reclamados	(733)	-
<b>SOBRAS A DISPOSIÇÃO DA AGO</b>	<b>9.546</b>	<b>9.691</b>

O Balanço Patrimonial, Demonstrativo de Resultado e respectivas Notas Explicativas estão à disposição no [sicredipioneira.coop.br](http://sicredipioneira.coop.br)



# RESULTADOS ECONÔMICOS

A Sicredi Pioneira RS se compromete com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades em que atua. Por operar com um sistema de distribuição de sobras, as cooperativas de crédito contribuem para o fortalecimento da economia das comunidades, já que os recursos permanecem na região,

aumentando a capacidade de desenvolvimento e de geração de empregos.

Em 2013 a cooperativa apresentou um resultado (sobras) de R\$ 33,9 milhões. Na tabela abaixo consta a proposta elaborada pelo Conselho de Administração e que deve ser deliberada nas assembleias.

## PROPOSTA DE DESTINAÇÃO DAS SOBRAS

Destinações Legais e Estatutárias	Distribuição
Sobra Anual de 2013	R\$ 33.866.193,84
Juros ao Capital Social (7,3% a.a)	R\$ 8.279.582,97
Fundo de Reserva	R\$ 17.300.000,00
FATES (Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social)	R\$ 1.200.000,00
Sobras a Disposição da Assembleia	R\$ 7.086.610,87

Para o valor de R\$ 7,1 milhões, remanescentes após as destinações estatutárias, o Conselho de Administração recomenda a distribuição entre os associados de forma proporcional à rentabilidade gerada individualmente no ano de 2013. Esta rentabilidade foi calculada mensalmente por uma ferramenta de gestão do relacionamento com associados, que apura a

contribuição individual de cada associado no resultado total da cooperativa. Propõe-se, ainda, que 70% deste valor seja creditado na conta capital dos associados e que 30% seja creditado em suas contas correntes. Somando os juros ao capital já pagos em dezembro de 2013 (R\$ 8,3 milhões) aos R\$ 7,1 milhões à disposição da Assembleia, **45% das sobras retornarão para os associados.**

## COMO FUNCIONA A DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS?

A Sicredi Pioneira RS distribui as sobras anualmente entre todos os associados que realizam operações financeiras com a cooperativa, utilizando como critério a rentabilidade individual gerada pelo próprio associado. Esta rentabilidade leva em conta todos os produtos e serviços que o associado possui com a cooperativa.

Verifique na sua unidade de atendimento como você pode aumentar a movimentação e também o valor de sua participação na distribuição das sobras. Lembre-se: quanto mais você movimenta com a cooperativa, mais participa nos resultados e ajuda no desenvolvimento da sua comunidade.

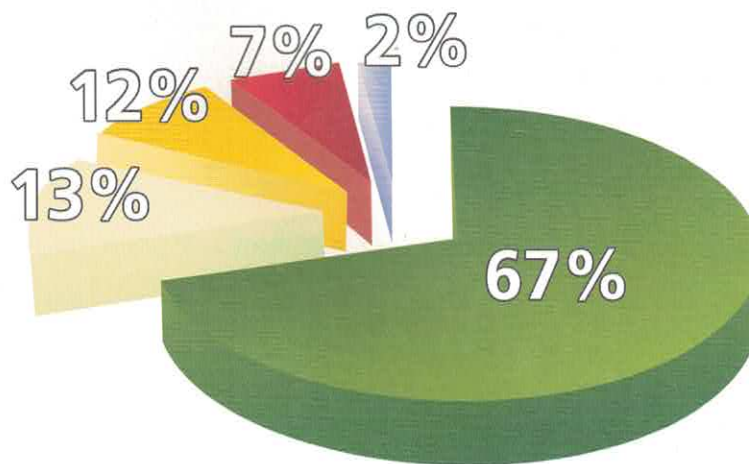
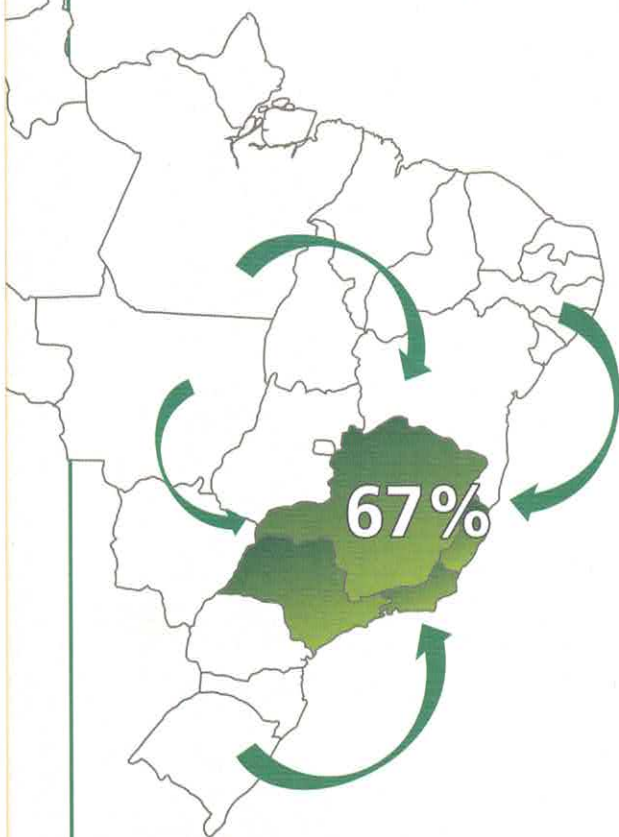
**QUANTO MAIS  
O ASSOCIADO  
MOVIMENTA  
COM A  
COOPERATIVA,  
MAIS ELE  
PARTICIPA  
NOS SEUS  
RESULTADOS.**



## DESENVOLVIMENTO REGIONAL

As cooperativas de crédito são obrigadas por lei a captar e emprestar recursos somente de associados para associados. Os recursos aplicados são emprestados no máximo em algum município vizinho, evitando que a riqueza saia da região. Este fluxo gera novos empregos, investimentos e, acima de tudo, melhoria na qualidade de vida da comunidade, que é parte da missão do Sicredi. Como as cooperativas atuam em uma área de ação delimitada, o desenvolvimento da região é uma das principais

consequências. Quem faz suas movimentações financeiras com a Sicredi Pioneira RS, ajuda a desenvolver o comércio e as comunidades do Vale do Caí, Vale dos Sinos e Serra. Já os bancos destinam 67% do que captam para empréstimos na região sudeste do Brasil. Por tratar-se de uma região mais desenvolvida economicamente, é mais fácil para estas instituições financeiras emprestarem seus recursos e, assim, desenvolverem somente os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo.



A região **Sudeste** concentra **44%** da população do país, **56%** do PIB e recebe **67%** do total dos empréstimos.

Que região do país que queremos que cresça mais? O **Sul** ou o **Sudeste**?

**Pense nisto** ao escolher a sua instituição financeira.



Fonte: Banco Central do Brasil

### ECONOMIA GERADA PARA OS ASSOCIADOS DA PIONEIRA EM 2013:

## R\$ 54 MILHÕES

Uma cooperativa, além de fazer girar a economia da própria região em que atua, pratica também preços mais justos do que as demais instituições financeiras, trazendo um duplo benefício, para os associados e para a sociedade.

Produto	Valor	Taxa Sicredi	Total Mensal	Taxa Média Mercado	Total Mensal	IOF	Diferença
Conta Especial	30.838.462	5,85%	1.804.050	7,92%	2.442.406	77.096	
Crédito Pessoa Física	94.391.716	2,10%	1.983.228	3,48%	3.284.927	235.979	
Veículos	84.834.539	1,33%	1.124.992	1,61%	1.365.836	212.086	
Capital de Giro PJ	175.948.012	1,54%	2.715.653	1,58%	2.777.091	439.870	
Cartão de Crédito	471.958,	5,00%	23.597	9,37%	44.222	1.179	
Consórcios	13.507.016	0,18%	24.887	0,23%	30.979		
Poupança/Aplicações	275.268.163	0,50%	1.370.835	0,49%	1.348.814		
Tarifa Mensal	88.605	16,93	1.500.088	31,07	2.752.967		
<b>Total Mensal</b>			<b>7.805.662</b>		<b>11.349.616</b>	<b>966.211</b>	<b>4.510.165</b>
<b>Desembolso Anual</b>			<b>93.667.951</b>		<b>136.195.397</b>	<b>11.594.540</b>	<b>54.121.987</b>



Missão do Sicredi  
Como sistema cooperativo,  
valorizar o relacionamento,  
oferecer soluções financeiras  
para agregar renda  
e contribuir para a **melhoria  
da qualidade de vida**  
dos associados e da sociedade.



**MELHORIA DA  
QUALIDADE  
DE VIDA**



# EDUCAÇÃO: A PRINCIPAL BANDEIRA SOCIAL DA SICREDI PIONEIRA RS



## PROGRAMA "A UNIÃO FAZ A VIDA"

O programa "A união faz a vida" é a principal iniciativa de responsabilidade social da cooperativa, que funciona através da cooperação entre a Pioneira, Secretarias de Educação e Assessoria Pedagógica (Instituto Superior de Educação Ivoti). Tem como objetivo promover práticas de educação com foco nos princípios da cooperação e cidadania. Ocorre através de formação pedagógica de professores, de acordo com o planejamento da Secretaria de Educação, que aplicam o conteúdo em sala de aula. Além disso, os alunos são incentivados a criar projetos que evidenciam a sua capacidade de participação como agentes empreendedores de seu próprio desenvolvimento.

## FÓRUM REGIONAL

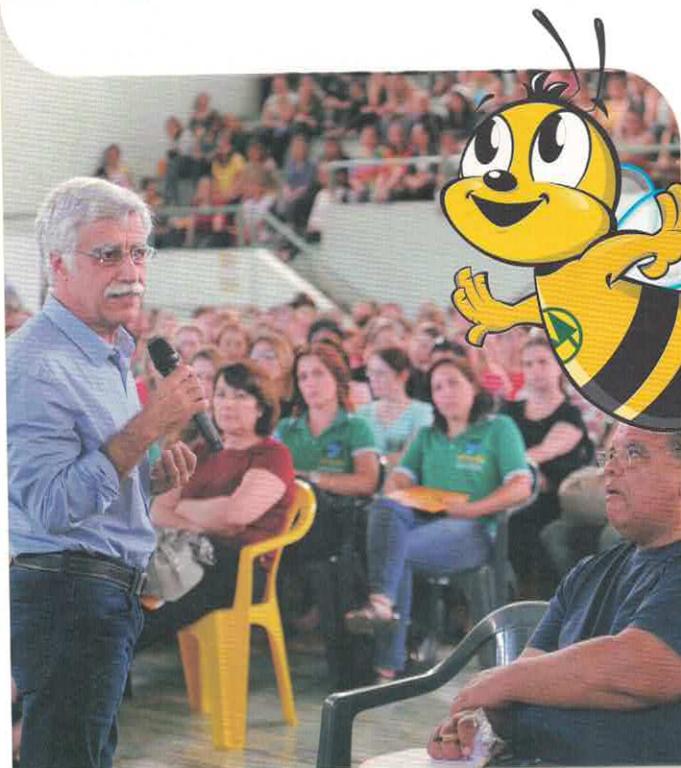
Um dia cheio de aprendizados e inquietações referentes à prática da educação. Este foi o resumo da sexta edição do Fórum Regional do programa "A união faz a vida", que reuniu mais de 850 professores da região em Vale Real no dia 22 de novembro de 2013. O evento, que é realizado anualmente, teve como tema "Projetos que cooperam para a construção de uma educação mais inclusiva", buscando renovar a inspiração dos professores e promover a cooperação nas práticas pedagógicas a partir de projetos, que é a base da metodologia do programa. Foram 9 conferências e uma palestra magna, com o educador de Portugal José Pacheco.

## COMITÊ GESTOR

O Comitê Gestor do "A união faz a vida" surgiu em 2013 da necessidade de pensar estrategicamente o programa e ouvir a opinião de 17 pessoas, entre titulares e suplentes, representantes das secretarias de educação, coordenadores locais do programa nos municípios, Assessoria Pedagógica do Sistema Ocergs/Sescoop RS e da cooperativa Sicredi Pioneira RS. Desta forma, o programa se tornou mais próximo dos municípios com a construção coletiva da estratégia e ações direcionadas aos professores, alunos e comunidade. O Comitê ocorre mensalmente, pautado por ações de educação a curto, médio e longo prazo para serem desenvolvidas nos municípios.

## BIBLIOTECA MÓVEL KOMBI ABELHUDA

A Kombi Abelhuda é uma biblioteca móvel com o objetivo de despertar o espírito de cooperação partilhando um espaço de cultura e estimulando a preservação do material de uso comum. Através da Abelhuda é possível desenvolver o gosto e o hábito da leitura, propiciar o contato com textos diversos, desenvolver a competência de compreender bons textos, valorizar a leitura como fonte de informação e auxiliar os professores no desafio do fomento à leitura e divulgar o programa "A união faz a vida." Em 2013, mais de 10 mil crianças e jovens tiveram contato em escolas e eventos na área de ação.





## PROGRAMA "A UNIÃO FAZ A VIDA"

### ÁREA DE AÇÃO NA SICREDI PIONEIRA RS



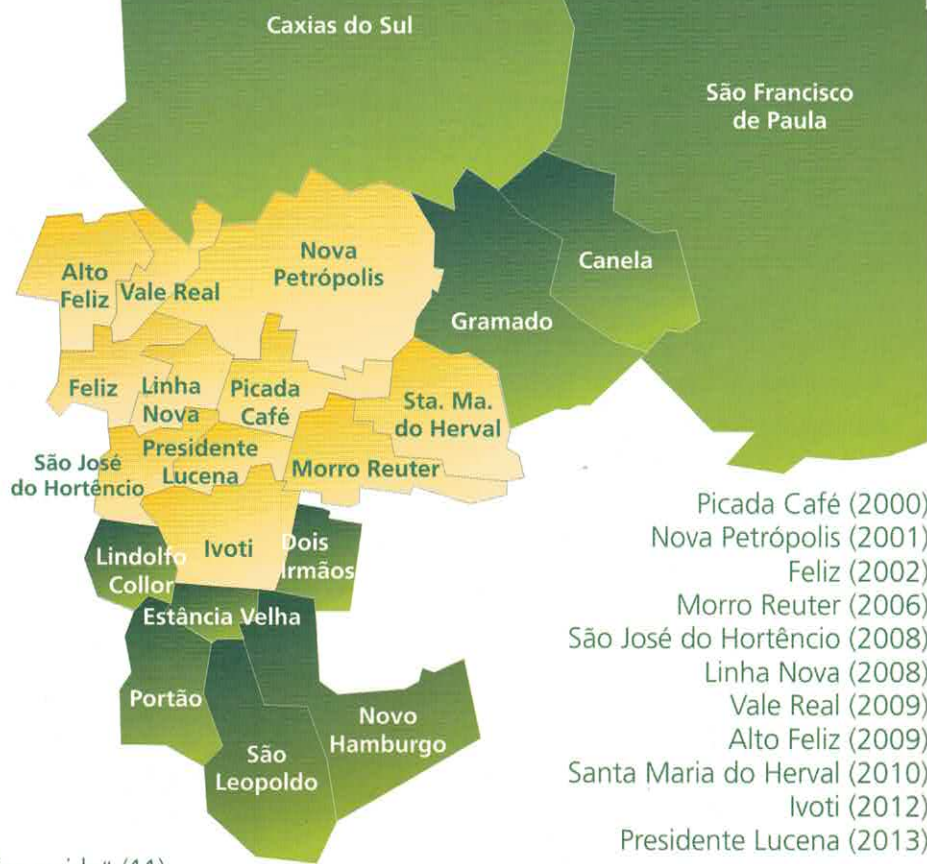
79 Escolas



900 Professores



10.000 Alunos



Picada Café (2000)  
Nova Petrópolis (2001)  
Feliz (2002)  
Morro Reuter (2006)  
São José do Hortêncio (2008)  
Linha Nova (2008)  
Vale Real (2009)  
Alto Feliz (2009)  
Santa Maria do Herval (2010)  
Ivoti (2012)  
Presidente Lucena (2013)

## CONCURSO DE DESENHO E REDAÇÃO

Em 2013, o programa realizou o concurso de desenho e redação "Cooperando no dia das crianças", que visou estimular os diversos talentos de crianças e jovens a partir da temática "Como posso cooperar para construir um futuro melhor." Mais de 200 redações e 300 desenhos concorreram em seis categorias diferentes.

Foram duas premiações por categoria com prêmios individuais e coletivos: o grupo/indivíduo ganhou um prêmio para estimular seu talento na escrita ou no desenho e sua turma foi contemplada também, com ingressos para o Gramado Zoo ou para uma sessão de cinema 3D.





## CETANP

A Sicredi Pioneira RS apoia o Centro Regional de Qualificação Profissional de Produtores Rurais de Nova Petrópolis (Cetanp), coordenado pela Emater/RS, que promove cursos nas diversas áreas do agronegócio. As ações desenvolvidas por esta organização contribuem para a qualificação, o aumento de renda e a melhoria da qualidade de vida dos associados produtores rurais. Apoiar este projeto significa promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental dos associados, estimulando-os para que permaneçam e cresçam no agronegócio. A Pioneira está ao lado deste projeto desde o início das atividades, em 1994, e contribuiu na formação na área do agronegócio de mais de 13.511 pessoas, vindas dos municípios da área de ação da cooperativa.



## ESCOLA TÉCNICA BOM PASTOR

A Sicredi Pioneira RS apoia a Escola Técnica Bom Pastor, através do repasse de bolsas de estudo para formação de alunos no curso técnico de agropecuária. Atualmente são 24 alunos, filhos de associados da cooperativa em diversos municípios da área de ação, beneficiados diretamente com a bolsa de estudo. Com isto, estimula-se nos jovens a sua manutenção no meio rural, contribuindo para o constante desenvolvimento da agricultura familiar.



## PROJETO VÔLEI

O projeto, realizado pela Preventiva Atividades Físicas e promovido pelo Sicredi, Dakota e IECLB, atende a mais de 170 crianças e jovens, nas idades de 8 a 17 anos. Eles têm a oportunidade de participar de um programa de educação com o objetivo de orientá-los no esporte coletivo de vôlei, aprimorar os valores morais, criar hábitos saudáveis e obterem melhor integração social. O projeto é realizado em Nova Petrópolis e contribui para a melhoria da qualidade de vida de jovens da região.









# INVESTIMENTO COM O FATES

Fundo de Assistência Técnica,  
Educativa e Social

As sociedades cooperativas são obrigadas a constituir um fundo destinado à prestação de assistência aos associados, comunidade e colaboradores da cooperativa, de acordo com o Estatuto Social da cooperativa. Em 2013, foi constituído de 5% das sobras líquidas da cooperativa, aprovado pela Assembleia Geral Ordinária. Confira os investimentos realizados pela Sicredi Pioneira RS em 2013 com o Fates:

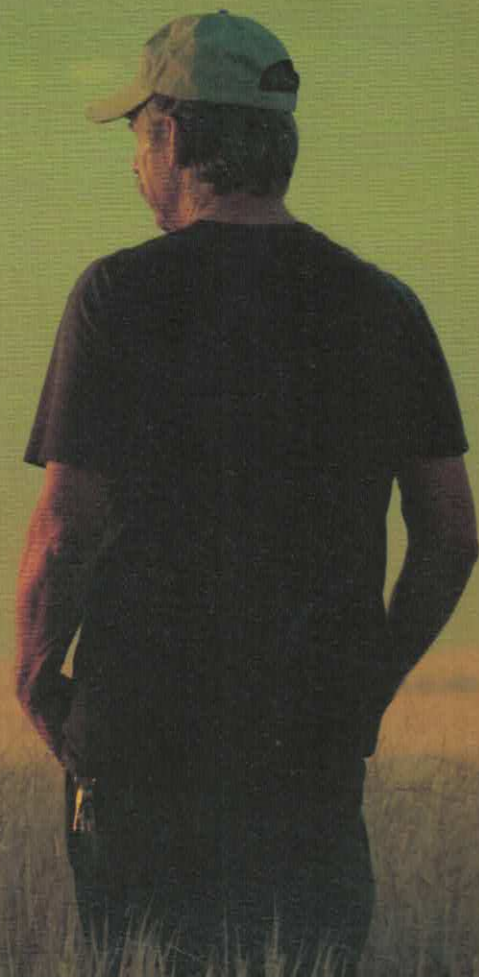
Dispêndio	Valor Investido em 2013	Descrição dos Investimentos
Técnico	R\$ 30.850	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 bolsas de estudos da Escola Técnica Bom Pastor</li> <li>• Centro de Treinamento de Agricultores (Cetanp)</li> </ul>
Educativa	R\$ 533.840	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescer</li> <li>• Pertencer</li> <li>• Assembleias</li> <li>• Casa Cooperativa</li> <li>• Projeto Vôlei</li> <li>• Patrocínios educacionais</li> </ul>
Social	R\$ 335.028	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa "A união faz a vida"</li> <li>• Cooperativas escolares</li> <li>• Eventos com Conselheiros de Administração e Fiscal</li> </ul>
<b>Total de 2013</b>	<b>R\$ 899.718</b>	

Em 2014 estão planejadas ações para fomentar o 5º princípio do cooperativismo (educação, formação e informação) com os associados da Sicredi Pioneira RS, de acordo com o recurso do Fates, previsto em R\$ 1.378.861.



# PLANO ESTRATÉGICO 2014

Missão do Sicredi  
Como sistema cooperativo,  
valorizar o relacionamento,  
oferecer soluções financeiras  
para agregar renda  
e contribuir para a melhoria  
da qualidade de vida  
dos associados e da sociedade.





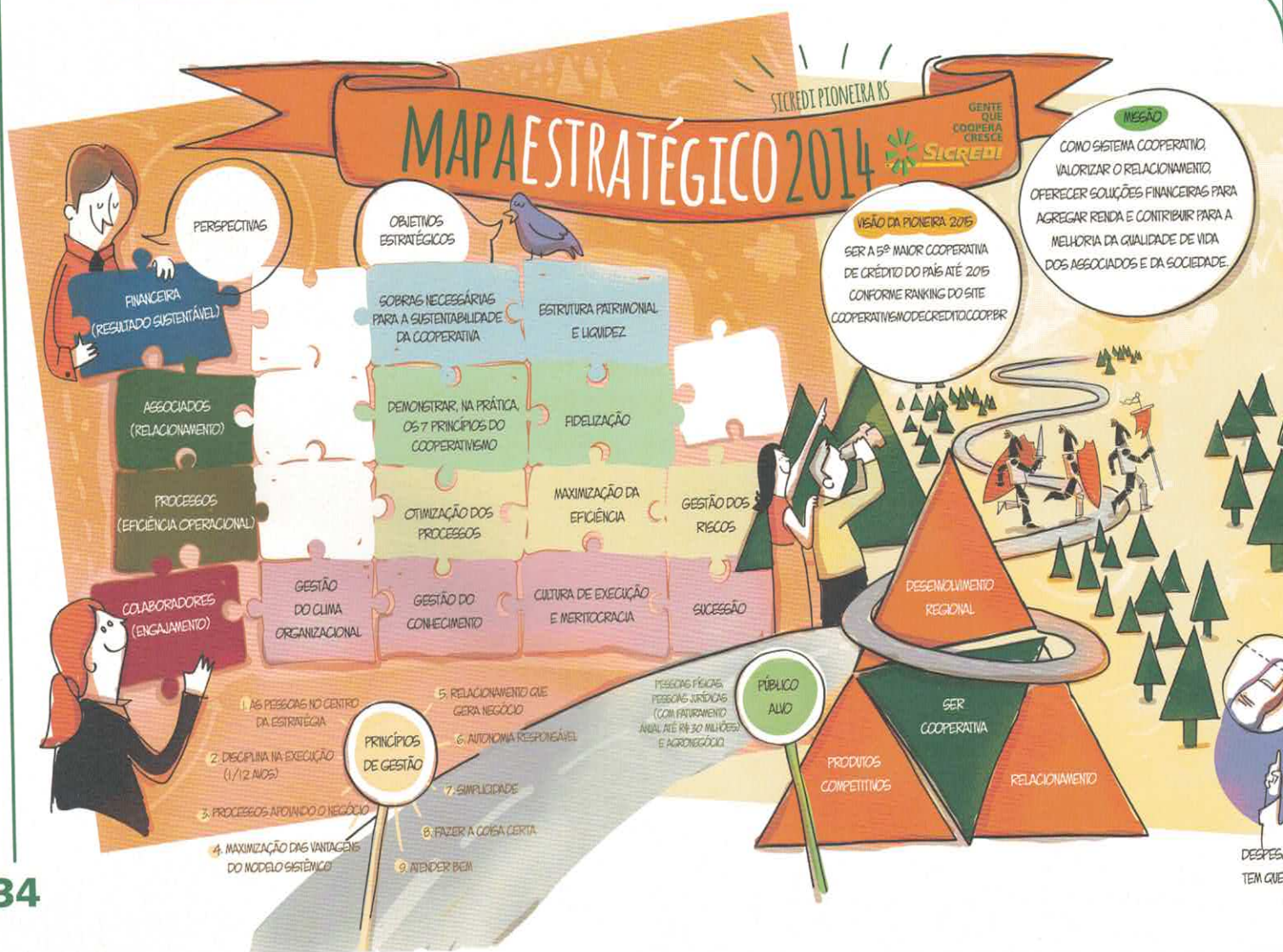
# PLANO ESTRATÉGICO 2014 DA SICREDI PIONEIRA RS

Uma cooperativa de crédito é uma instituição financeira diferente. Não tem clientes, mas sim associados, donos do empreendimento cooperativo. Quanto mais o dono do negócio movimenta com a cooperativa, mais gera resultados, que serão reinvestidos na comunidade e devolvidos aos próprios associados.

Uma organização com a causa cooperativa, que conta com aproximadamente 100 mil associados e R\$ 1,2 bilhão em recursos administrados, necessita de processos alinhados, políticas definidas e pessoas certas nos lugares certos, para que o que foi planejado seja entregue.

A Sicredi Pioneira RS realiza seu plano estratégico anual de acordo com o planejamento estratégico quinquenal (2011-2015) do Sistema Sicredi. Com o objetivo de alinhar o foco da cooperativa aos colaborado-

res, é realizado um plano estratégico anual, representado pelo Mapa Estratégico da Sicredi Pioneira RS, que, em 2014, apresenta os principais direcionadores para gerar mais sobras aos associados e continuar cumprindo com a missão. Através de um relacionamento próximo, oferecer soluções financeiras adequadas ao associado nas 37 unidades de atendimento da cooperativa, considerando a unidade de atendimento histórica Padre Amstad, em Linha Imperial/Nova Petrópolis, inaugurada no dia 7 de janeiro de 2014. Ainda serão inauguradas mais três unidades em Caxias do Sul / Desvio Rizzo, São Francisco de Paula e Lindolfo Collor, afim de desenvolver as comunidades locais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida do associado e sociedade em toda a área de ação da cooperativa.









O Sicredi  
coloca mais  
comodidade ao  
seu alcance.



#### Sicredi Mobi

Saldos, extratos, transferências e pagamentos quando e onde você quiser.



#### Sicredi Internet

Faça consultas, transferências e pagamentos 24h por dia.



#### Agente Credenciado

Pague suas contas perto da sua casa.



#### Débito em Conta

Cadastre suas contas em débito automático e economize tempo.



#### Caixa Eletrônico

Saques, depósitos e pagamentos? No caixa eletrônico é rapidinho.



#### Sicredi Fone

Consultas e serviços de suporte, pagamentos e transferências sem sair de casa.

Saiba mais em:  
[sicredi.com.br/novoscanais](http://sicredi.com.br/novoscanais)