

INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

1º semestre de 2026



Educação Corporativa

Conhecimento que
impulsiona a estratégia

No primeiro semestre de 2026, a Educação Corporativa ampliou e renovou o portfólio de aprendizagem do Sicoob, combinando novas soluções, atualização de conteúdos e programas síncronos.

PRINCIPAIS RESULTADOS



90

novas soluções
assíncronas



7

novas trilhas de
aprendizagem



18

ações educacionais
síncronas



410h30

de formação
síncrona ofertada

PORTFÓLIO RENOVADO



37

soluções
revisadas



2

soluções
atualizadas



14

trilhas
atualizadas

FRENTES DE DESENVOLVIMENTO



Liderança e gestão



Negócios e certificações



Governança, integridade e segurança



Transformação e inovação



Cultura, diversidade e relacionamento

Formação contínua para **fortalecer competências,**
apoiar a estratégia e **impulsionar a evolução** dos
negócios do Sicoob.

Melhorias Operacionais em Cartões

Eficiência, segurança e evolução da experiência do cooperado

No primeiro semestre de 2026, as ações abrangeram toda a jornada do produto, com foco na correção de causas estruturais, na simplificação dos processos e na ampliação da autonomia das cooperativas.



01

Regularização da emissão



+3 mil

contas-cartão com fluxo de emissão restabelecido

A correção de inconsistências cadastrais permitiu retomar a emissão de cartões anteriormente impedidos, reduzindo pendências e impactos para cooperados e cooperativas.

02

Entrega mais eficiente



92%

de assertividade nas entregas

A gestão logística passou a considerar prazo, custo e desempenho dos fornecedores. A participação dos Correios nas entregas foi reduzida de **62%** para **38%**, ampliando a diversificação e a eficiência operacional.

Melhorias Operacionais em Cartões

Gestão orientada por dados e processos mais confiáveis

01 Eficiência na renovação

R\$ 11,85 milhões
em custos evitados

A revisão da estratégia de renovação de cartões inativos preservou **67%** do orçamento destinado às renovações, direcionando recursos de forma mais eficiente.

03 Capacitação e padronização

+460 participantes
em ações de capacitação sobre processos e operação de cartões

As ações apoiaram a disseminação das melhorias implementadas, a atualização das equipes e a padronização das orientações prestadas às cooperativas e aos cooperados.

02 Processos e conformidade

Melhorias em contestação, faturamento, concessão de limites e autorização de transações ampliaram a transparência e a rastreabilidade, reduziram intervenções manuais e contribuíram para respostas mais rápidas.

Adequações às regras das bandeiras também reduziram riscos de negativas indevidas, divergências e penalidades.

04 Gestão apoiada por dados

Novos painéis, automações, revisão de manuais e mapeamento de processos ampliaram o monitoramento e fortaleceram a tomada de decisão.

Próximos avanços



Controle do cooperado sobre aumentos de limite



melhoria dos dados de entrega



redução de transações negadas



ampliação da jornada digital de contestação

ADQUIRÊNCIA SIPAG

Evolução de processos, controles e experiência

No 1º semestre de 2026, as iniciativas concentraram-se na redução das principais causas de reclamações, no fortalecimento dos controles financeiros e operacionais e na melhoria da experiência das cooperativas e cooperados.



FINANCEIRO



Atendimento | 32,5% das ocorrências

Reciclagem da Central, com treinamentos operacionais, orientações padronizadas e materiais de apoio, ampliando a autonomia e a consistência das informações.



Créditos não efetivados | 16,9%

Automação da liquidação do domicílio bancário, reduzindo tarefas manuais, riscos e falhas, com potencial de economia de até 480 horas/ano.



Cobrança de aluguel | 9,1%

Implantação do Controle TED — Aluguel, fortalecendo a conciliação, a rastreabilidade e a identificação de divergências e duplicidades.



R\$ 7,9 milhões recuperados

Recuperação de valores por débito em conta corrente das cooperativas.

LOGÍSTICA SIPAG 2.0



- Inventário Sipag
- Automação do rollout das máquinas
- Reposição de chips
- Novo modelo de Consultoria Sipag
- Temas operacionais atualizados no Site Sipag

PÓS-VENDA



- Reestruturação do processo de reativação
- Processos atualizados na Alice Cooperado
- Melhoria da troca de titularidade
- Relatório de ECs Majorados no Sisbr Analítico
- Novo limite padrão de Link de Pagamento
- Temas operacionais revisados no Site Sipag

CAPACITAÇÃO



96%
trilha atribuída
aos agentes



87%
trilha concluída
com aprovação

RESULTADOS E IMPACTOS

Atuação preventiva, informações padronizadas, maior controle financeiro e operacional, redução de tarefas manuais, melhor conciliação e mais agilidade no atendimento.

Mais eficiência operacional, segurança nos processos e qualidade na experiência de cooperados e cooperativas.



Crédito Imobiliário

Processos mais ágeis, integrados e automatizados

No 1º semestre de 2026, as iniciativas combinaram capacitação, revisão de fluxos, automação e monitoramento para reduzir prazos, fortalecer os SLAs e aprimorar a experiência das cooperativas e dos cooperados.



1



Capacitação e atendimento padronizado

- Instrutorias em 12/03: Financiamento Imobiliário — Comercial e Operacional; e 18/06: Operacional do Crédito Imobiliário na Prática.
- Capacitação da Central para solicitações de amortização e emissão de boletos.
- ICs 37167, 37168 e 37169 sobre a nova sistemática de amortização.



2



Gestão operacional e SLAs

- Revisão do acompanhamento das tarefas do Atendimento Centralizado (CCS) e do BPO.
- Novos relatórios da campanha e dos SLAs por operação.
- Melhor acompanhamento dos dossiês digitais e das comissões às cooperativas.



3



Evoluções no Prognum

- Aprimoramentos em cronograma de construção, Habite-se, registro de contratos, matrículas, IOF de terrenos, finalização de tarefas e dossiês digitais.
- Cálculo pro rata em sinistros cobertos pelo MIP.



4



Automação e integração

- Exportação automática das operações para a B3 por processamento em lote.
- RPA para pagamento ao vendedor em fase final de implantação.
- Envio automático das planilhas de extratos do FGTS.



5



Jornada do cooperado e FGTS

- Formulário único para débito em conta, boleto e alteração do vencimento.
- Novo acompanhamento das tarefas de FGTS no fluxo BPO/Cooperativas.
- Pagamento ao vendedor concomitante à regularização de pendências não impeditivas.



Mais agilidade



Gestão dos SLAs



Menos tarefas manuais



Atendimento padronizado

Prevenção a Fraudes (PCF)

Ações e resultados | 1º semestre de 2026



01 Processos operacionais

Evolução da plataforma de Prevenção a Fraudes com foco na eficiência operacional e redução de tarefas manuais.

- Automação do fluxo de pedido de preservação de recursos para transações de TED, Boletão e Intercredis atreladas a ocorrências de fraude, conforme CCI nº 142/2026.

A medida otimizou o tempo de resposta da equipe e a comunicação entre os bancos.



02 Tecnologia

Melhorias expressivas via SWS (Smart Workflow System) para automação das contestações de fraude:

- **Automação de Análise:** triagem e atuação automática em contestações classificadas como de baixo risco, registradas via MED.
- **Conformidade Regulatória (MED/BACEN):** automatização da devolução de valores via SWS com execuções horárias, garantindo o cumprimento do prazo de 7 horas (Res. BCB nº 1/2020) e total conformidade regulatória.
- **Evoluções no Super App:** melhorias contínuas na contestação Pix por fraude/golpe, com as últimas entregas:
 1. Unificação de todos os processos abertos via Super App em uma única ocorrência na PCF.
 2. Alteração no comprovante do MED.
 3. Evolução no acompanhamento das contestações.
 4. Disponibilização do histórico de contestações.
 5. Alerta informativo para contestações de mesma titularidade.
 6. Evolução do questionário parametrizável, trazendo a gestão para a área de Prevenção a Fraudes.
 7. Impedir a comunicação dos casos registrados como "pulverização" no Super App.



03 Atendimento

Reformulação da jornada de suporte corporativo para aprimorar qualidade, rastreabilidade e gestão de prioridades:

- **Canal Prioritário:** centralização do atendimento às cooperativas no Portal de Serviços, assegurando a gestão rigorosa de prioridades e o cumprimento dos SLAs.
- **Especialização do Suporte:** reestruturação da esteira de atendimento para que 90% dos chamados abertos na fila da PCF sejam direcionados diretamente a um especialista da área, enquanto apenas 10% passam pela triagem inicial da Central de Atendimento, garantindo maior resolutividade e alinhamento técnico.



04 Capacitação

Realização de 3 treinamentos focados em Prevenção a Fraudes – Canais:

- Prevenção a Fraudes em Canais Digitais.
- Ressarcimento e Fundo de Fraudes.
- Segurança Bancária e Mitigação de Riscos Operacionais.



05 Demandas recorrentes ou críticas

As demandas mais recorrentes da área concentram-se em:

- **Acompanhamento e Correção de Inconsistências (Bugs):** gestão contínua de ocorrências e chamados abertos junto à TI-PCF.
- **Necessidade de evolução no modelo de segurança utilizado pelo SICOOB,** para melhorar a atuação das regras e serviços utilizados na prevenção e combate a fraudes envolvendo as transações bancárias.
- **Tratativa de casos de erro e desacordo comercial:** análise e acompanhamento de contestações de MED/Notificações de Infração sem respaldo de fraude ou golpe, gerando um extenso operacional em todas as frentes, seja em contestações abertas pelo SICOOB como nas contestações que recebemos.



06 Acompanhamento de ações anteriores

- Automações via SWS e Contestação de transações PIX no Super App e melhoria da comunicação entre a PCF e os serviços de mensageria do PIX: iniciativas de automação concluídas e em produção, com monitoramento contínuo de volumetria e assertividade.
- Entrega do serviço de contestação no Super App e melhorias em serviços essenciais relacionados ao MED, como a automatização dos pedidos de devolução de valores e respostas do MED.



Mais agilidade



Mais segurança



Mais eficiência



Melhor experiência
para o cooperado

Atendimento mais integrado e resolutivo

No primeiro semestre de 2026, as áreas gestoras modernizaram canais, simplificaram processos e ampliaram a autonomia das equipes para oferecer uma experiência mais ágil e integrada ao cooperado.

01 Canais e plataformas

Evoluções na PLAD e na Visão 360, ampliação do atendimento via WhatsApp e centralização da operação na solução NICE CXone.

03 Mais autonomia no primeiro nível

Foram internalizados processos como emissão de boletos imobiliários, exclusão de dispositivos do App Sicoob, habilitação da Conciliadora Cabal e cancelamento e retenção de produtos.

02 Inteligência artificial

A assistente virtual Alice passou a apoiar orientações e simulações relacionadas ao crédito imobiliário, ampliando a disponibilidade de informações nos canais digitais.

04 Solução no primeiro contato

A simplificação dos fluxos reduziu transferências, etapas internas e dependências entre equipes, favorecendo respostas mais rápidas e maior resolutividade.



**Modernização dos canais +
simplificação dos processos +
autonomia para resolver**

Gestão, qualidade e evolução contínua

A modernização do atendimento foi acompanhada pelo fortalecimento dos controles, da supervisão e da qualificação das equipes, ampliando a capacidade de acompanhar demandas e prevenir recorrências.

01 Gestão orientada por dados

Controles unificados de ausências, painéis de chamados e backlog e dados da PLAD no Sisbr Analítico ampliaram a visibilidade da operação e apoiaram decisões mais ágeis.

03 Atendimento especializado

Foram expandidas a retenção pelo chat, as filas especializadas, o uso estratégico do tempo de espera na URA e a atuação da Central de Relacionamento Digital.

02 Qualidade e conhecimento

A supervisão foi ampliada, a monitoria de reclamações descentralizada e as equipes receberam capacitação especializada, além de fluxos, scripts e bases de conhecimento revisados.

04 Conformidade e prevenção

Os processos foram adequados às novas diretrizes do Banco Central e da Susep, fortalecendo a segurança, a aderência regulatória e a identificação das causas das reclamações.

Impactos consolidados



Mais autonomia



Maior resolutividade



Melhor gestão das demandas



Menos transferências e etapas internas

**Atendimento mais integrado,
ágil, seguro e consultivo**

Ações desenvolvidas no âmbito das cooperativas

Visão consolidada

No primeiro semestre de 2026, as cooperativas analisaram as manifestações recebidas pela Ouvidoria e registraram, de forma padronizada, as medidas adotadas para tratar as oportunidades de melhoria identificadas.



313

registros consolidados



183

cooperativas respondentes



117

registros de novas ações



162

novas ações descritas



102

acompanhamentos de ações anteriores



92,6%

concluídas ou em andamento

Situação das ações acompanhadas



51

concluídas



42

em andamento



9

pendentes



Continuidade no tratamento das oportunidades identificadas pela **escuta dos cooperados.**

Ações desenvolvidas no âmbito das cooperativas

Frentes de atuação e critérios de análise

As medidas adotadas concentraram-se no aprimoramento do atendimento, no fortalecimento da gestão e na prevenção de recorrências.



Principais justificativas

- ausência ou baixo volume de reclamações;
- manifestações improcedentes ou pontuais;
- inexistência de recorrências ou falhas sistêmicas;
- atendimento dentro dos prazos e indicadores esperados;
- medidas adotadas durante o tratamento da manifestação;
- continuidade de ações definidas em períodos anteriores.



Análise dos indicadores, tratamento das ocorrências e monitoramento contínuo também representam atuação.

Ações desenvolvidas no âmbito das cooperativas

Destaques por Central

O levantamento evidencia diferentes níveis de abrangência e prioridades de atuação entre as Centrais.

Unicoob

Maior intensidade de registros por cooperativa, com atuação sobre qualidade das respostas, atendimento, capacitação, monitoramento de causas e pesquisa de satisfação.



Central Rondon

Registros integralmente concentrados no acompanhamento de ações anteriores, todas ainda em andamento, especialmente relacionadas ao tempo de resposta.



Sicoob Uni

Predominância de acompanhamentos, com a maior parte das ações já concluída.



Cecremge

Maior abrangência de cooperativas respondentes, com atuação predominante sobre pesquisa de satisfação, qualidade das respostas, capacitação e temas recorrentes.



Cecresp

Presença significativa de novas ações e acompanhamentos, com foco em reclamações recorrentes, satisfação, qualidade das respostas e engajamento das equipes e da governança.



Unimais Rio

Ações direcionadas a produtos e processos, especialmente operações de crédito, conta corrente, cotas-partes e canais de atendimento.



Uma atuação em rede, orientada pelos dados e adaptada às oportunidades identificadas em cada contexto.



Desenvolvimento e disseminação do conhecimento em Ouvidoria

Formação para fortalecer a atuação integrada no Sistema

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria ampliou sua atuação na formação dos profissionais responsáveis pelo tratamento das manifestações nas cooperativas, combinando ações de instrutoria com uma trilha estruturada de aprendizagem.



Instrutoria para Monitores e Agentes de Apoio

Conduzida pela equipe da Ouvidoria, a iniciativa disseminou orientações, alinhou práticas e fortaleceu a atuação dos agentes que apoiam o tratamento das manifestações em todo o Sicoob.



159

participações
aprovadas



111

unidades
representadas



Orientações compartilhadas e práticas mais alinhadas para o tratamento das manifestações.

Aprendizagem estruturada em Ouvidoria

Conhecimento técnico e institucional para uma atuação mais consistente



Trilha de aprendizagem

Destinada a monitores e agentes de apoio, a trilha reuniu conteúdos relacionados à atuação da Ouvidoria, mediação de conflitos, defesa do consumidor e ética, com carga horária de 6 horas e 46 minutos.



65

conclusões



63

profissionais
concluintes



53

unidades
representadas



87%

de aprovação

● Ouvidoria

● Mediação de conflitos

● Defesa do consumidor

● Ética



Impacto das iniciativas

A instrutoria e a trilha fortaleceram a preparação técnica e institucional dos profissionais, favoreceram maior padronização na condução das demandas e ampliaram a capacidade de atuação integrada entre a Ouvidoria, as cooperativas e as demais unidades do Sicoob.

Ações de melhoria – Novo Sistema de Ouvidoria

Infraestrutura única, integrada e segura

No primeiro semestre de 2026, o novo Sistema de Ouvidoria avançou na consolidação de uma infraestrutura única, integrada e segura para o tratamento das manifestações.

01



Um único ambiente de gestão

A substituição de três plataformas por uma solução centralizada simplificou o acesso e reuniu, em um mesmo ambiente, o registro das demandas, o acompanhamento dos prazos, as interações com áreas e cooperativas, o encerramento dos chamados e a gestão dos indicadores.



02



Integração com bases corporativas

A identificação automática da cooperativa de relacionamento e a recuperação de dados cadastrais reduziram registros incorretos, direcionamentos indevidos e o tempo de atendimento.



03



Comunicação e documentos

Foram ampliados os recursos de comunicação, envio e solicitação de documentos e interação com o demandante, proporcionando mais agilidade e segurança na instrução e na análise das manifestações.



Mais integração



Menos erros
e retrabalhos



Mais agilidade
no tratamento



Controle, rastreabilidade e governança

Visão integrada de todo o tratamento da manifestação



1. Prazos e responsabilidades

A plataforma passou a contemplar prazos diferenciados conforme a natureza da demanda e a vincular as consultas internas ao chamado original, fortalecendo a rastreabilidade e o acompanhamento das responsabilidades ao longo do processo.



2. Relatórios e indicadores

A ampliação das opções de relatórios e indicadores fortaleceu o monitoramento da operação e criou melhores condições para decisões orientadas por dados.



3. Perfis, acessos e autenticação

A personalização dos perfis, a autenticação integrada ao Sisbr com duplo fator e a centralização da gestão de acessos reforçaram a segurança e a rastreabilidade das permissões.



4. Comunicação com os usuários

Um espaço próprio para notícias e comunicados passou a apoiar a disseminação de orientações e informações sobre a operação.



Governança fortalecida por controles, informação e segurança de acesso.



Evolução contínua e segurança da operação

Aprimoramentos após a implantação

Após a implantação, a solução permaneceu em evolução contínua, incorporando ajustes operacionais, regulatórios e de segurança.



1 Fluxos mais simples

Foram simplificadas etapas de resposta e encaminhamento, ampliado o acesso dos usuários aos chamados e aperfeiçoados os campos de registro.



2 Adequação regulatória

Foi implementada a adequação ao CNPJ alfanumérico, em atendimento à Instrução Normativa RFB nº 2.229/2024.



3 Segurança cibernética

A atuação integrada com a equipe de Segurança Cibernética e a gestão permanente de incidentes permitiram identificar ocorrências, corrigir causas e implementar medidas preventivas.



4 Síntese de impacto

O novo sistema consolida uma operação de Ouvidoria mais integrada, ágil, confiável e orientada por dados, com maior rastreabilidade, redução de erros e retrabalhos e fortalecimento da governança e da segurança.



Integração



Agilidade



Confiabilidade



Segurança