

RELATÓRIO SEMESTRAL
EDIÇÃO 2026.1

OUVIDORIA SICOOB

CONEXÕES

QUE GERAM VALOR

ESCUTAR.
CONECTAR.
EVOLUIR.



Mais que uma escolha financeira.
Uma escolha por valores.

ÍNDICE

RELATÓRIO SEMESTRAL • 1º SEMESTRE DE 2026



01

LIDERAR

Mensagem da Diretoria

3

02

EVOLUIR

Conexões que geram valor

4

Uma trajetória em evolução

5

Uma estrutura que conecta o Sistema

6

03

ATENDER

Atender bem é transformar escuta em resposta

7

A escuta em números

8

Efetividade que gera confiança

9

Qualidade que se traduz em resultado

10

O que a escuta revela

11

Compreender para agir

12

04

TRANSFORMAR

Da análise à melhoria

13

Planos de ação e melhorias em andamento

14

Relações institucionais: foco em colaboração e evolução

15

Parecer de Auditoria

16



Ouvidoria



Mensagem da Diretoria

Uma Ouvidoria forte fortalece todo o Sistema

Prezados cooperados, conselheiros e parceiros,

A Ouvidoria do Sicoob existe para ouvir com atenção, compreender com profundidade e atuar com responsabilidade. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprendizado e de melhoria para todo o Sistema.

No primeiro semestre de 2026, seguimos fortalecendo conexões que geram valor: com os cooperados, por meio de uma escuta qualificada; com as cooperativas, oferecendo suporte e orientação; com as áreas internas, contribuindo para decisões mais assertivas; e com os órgãos reguladores, participando ativamente de fóruns e debates.

Os resultados apresentados neste relatório refletem esse compromisso: relacionamentos fortalecidos, processos aprimorados e recomendações que impulsionam a evolução contínua do Sistema.

Rubens Rodrigues Filho

Riscos de Controles
Diretor responsável pela Ouvidoria
Sistema Sicoob

Destaques



Relacionamento que fortalece

Aumento da participação das cooperativas e engajamento do diálogo contínuo.



Qualidade que gera confiança

Evolução dos indicadores de eficácia e da satisfação dos cooperados.



Inteligência que orienta decisões

Recomendações e análises que impulsionam melhorias e aperfeiçoam processos.



Disseminação de boas práticas

Compartilhamento e orientação para todo o Sistema.



Compromisso com a evolução contínua

Aprender, evoluir e transformar manifestações em valor para cooperados e cooperativas.



Escutar
para
compreender



Conectar
para
gerar valor



Aprender
para
decidir melhor



CONEXÕES

CONEXÕES que geram valor

Em um mundo cada vez mais dinâmico e interconectado, ouvir com atenção, compreender com empatia e agir com responsabilidade é o que nos permite transformar manifestações em aprendizados e resultados concretos.

A Ouvidoria do Sicoob existe para fortalecer relações, promover a justiça financeira e impulsionar a melhoria contínua em todo o Sistema.

Este relatório apresenta os principais indicadores, entregas e aprendizados do 1º semestre de 2026, reforçando nosso compromisso com a transparência, a ética e a geração de valor para cooperados, cooperativas e para o Sistema Sicoob.



**Cada conexão fortalece o presente
e constrói o futuro que queremos.**



REFLEXÃO 01

Ouvir é mais do que captar palavras. É compreender histórias que revelam oportunidades de transformação.

1º SEMESTRE DE 2026

4



Escutar
para
compreender



Conectar
para
gerar valor



Aprender
para
decidir melhor

EVOLUIR

Uma trajetória em evolução

A Ouvidoria do Sicoob nasceu com o propósito de ser ponte entre o cooperado e o Sistema. Desde então, nossa caminhada tem sido marcada por crescimento contínuo, aprendizado e compromisso com a excelência no relacionamento.

Relembre os marcos que fortalecem nossa história e impulsionam nosso futuro.



Do passado aprendemos. No presente evoluímos. No futuro, seguimos transformando.

Cada fase da nossa trajetória reforça o papel estratégico da Ouvidoria como guardiã da confiança e promotora de melhorias para o Sistema.



REFLEXÃO 01

Evoluir é transformar experiências em aprendizado e aprendizado em valor para todos.

1º SEMESTRE DE 2026

5



Escutar
para
compreender



Conectar
para
gerar valor



Aprender
para
decidir melhor

EVOLUIR

Uma estrutura que conecta o Sistema

A Ouvidoria Sicoob atua de forma integrada e independente, conectando pessoas, áreas e instituições para transformar a escuta em melhorias e fortalecer a relação de confiança com os nossos cooperados.

COOPERADOS

Nossa razão de existir. Escutamos para entender suas necessidades e expectativas.



EMPRESAS DO SICOOB

Integramos as empresas do Sicoob, alinhando práticas, compartilhando aprendizados e gerando valor conjunto.



COOPERATIVAS

Atuamos de forma próxima e parceira, apoiando na gestão de demandas e na melhoria contínua dos processos.



AMBIENTE REGULATÓRIO

Atuamos em conformidade com a legislação e as normas vigentes, fortalecendo a transparência e a governança.



ÁREAS INTERNAS

Trabalhamos de forma colaborativa com as áreas, promovendo soluções, prevenções e aprimoramento contínuo.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA

Fortalecemos informações estratégicas para apoiar decisões, gestão de riscos e proteger os interesses dos cooperados.



**OUVIDORIA
SICOOB**



NOSSA ATUAÇÃO EM TRÊS MOVIMENTOS



ESCUTAR

Recebemos e acolhemos manifestações com empatia, sigilo e imparcialidade, valorizando cada voz.



CONECTAR

Analisamos, articulamos e compartilhamos informações para encontrar causas, prevenir e orientar soluções.



TRANSFORMAR

Promovemos melhorias contínuas que geram valor para os cooperados e fortalecem o Sistema.



REFLEXÃO 02

Conectar pessoas, processos e instituições é transformar a escuta em confiança, soluções e valor para todos

1º SEMESTRE DE 2026

6



ATENDER

Atender bem é transformar escuta em resposta

Cada manifestação é uma oportunidade de demonstrar eficiência, cuidado e compromisso com o cooperado.

A qualidade da resposta, o cumprimento dos prazos e a capacidade de solucionar demandas traduzem, em resultados, a efetividade da atuação da Ouvidoria.



ATENDER | MANIFESTAÇÕES

A escuta em números

Da quantidade ao significado: o que as manifestações revelam sobre a experiência do cooperado.



1. VOLUME TOTAL

1º semestre de 2026

17.147

manifestações

VARIAÇÃO VS. 2º SEMESTRE/2025

+ 9,2%
de variação

2º semestre/2025 → 1º semestre/2026
15.702 → **17.147**

① Comparação de volume de manifestações

2. COMO ESSA ESCUTA SE DISTRIBUI

COMPOSIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 1º SEMESTRE DE 2026



	QTD.	%
Reclamações	13.712	79,97%
Acionamento Interno	2.511	14,64%
Solicitações	772	4,50%
Elogios	152	0,89%
Total	17.147	100%

Distribuição por canal de origem | 1º semestre de 2026

0800	Portal	Consumidor.gov	RDR	Outros
42,44%	16,32%	24,23%	16,90%	0,11%
↓ - 6,3%	↑ + 42,2%	↑ + 32,9%	↑ + 2,5%	↑ + 5,6%

① Variação vs. 2º semestre de 2025

3. O QUE MERECE ATENÇÃO

- Aumento no volume total de manifestações, com variação de 9,2% em relação ao semestre anterior.
- Expansão significativa nos canais Portal (+42,2%) e Consumidor.Gov (+32,9%), refletindo a tendência de migração para o ambiente digital.
- O canal 0800 concentra o maior volume das manifestações, o que reforça a importância de manter/elevar o padrão de qualidade do atendimento humano, visto a permanência como principal ponto de contato do cooperado com a instituição.

“

Mais importante que a variação do volume é **compreender onde as manifestações se concentram** e que comportamentos de registro exigem atuação preventiva. Essa leitura **orienta decisões, prioriza ações e fortalece a confiança no Sicoob**



Cada manifestação é um dado.
Quando analisadas em conjunto, elas se transformam em inteligência para decidir melhor.



REFLEXÃO 02

Atender com qualidade é fazer das respostas pontes que constroem confiança e geram valor

1º SEMESTRE DE 2026

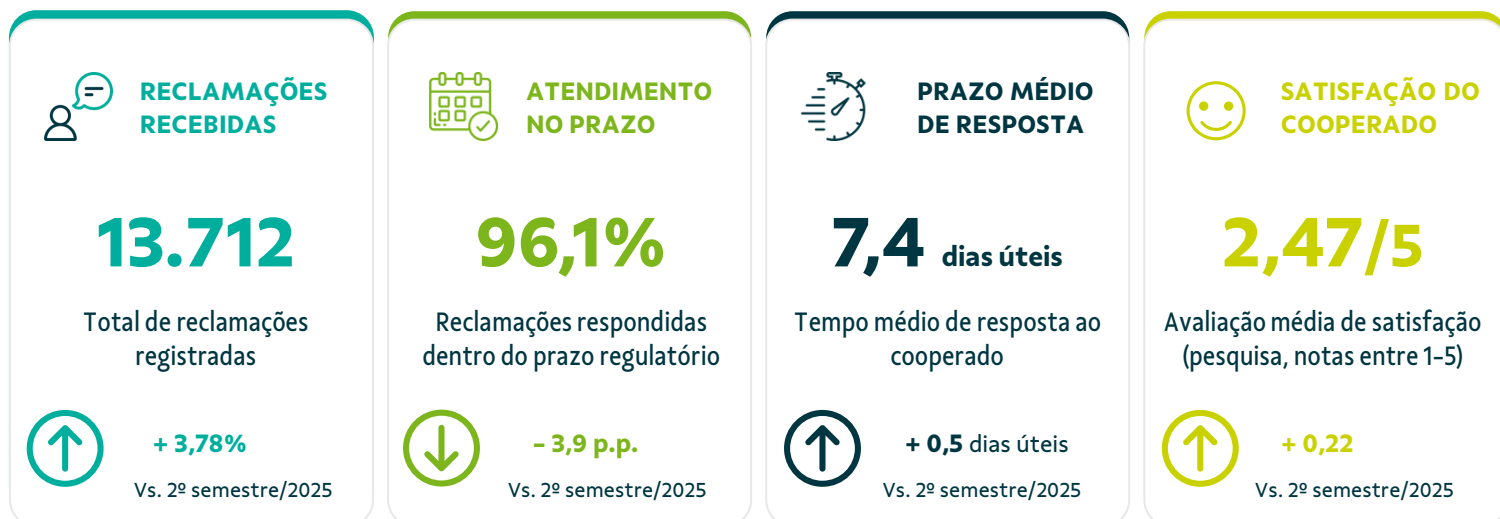
8

ATENDER | RECLAMAÇÕES

Efetividade que gera confiança

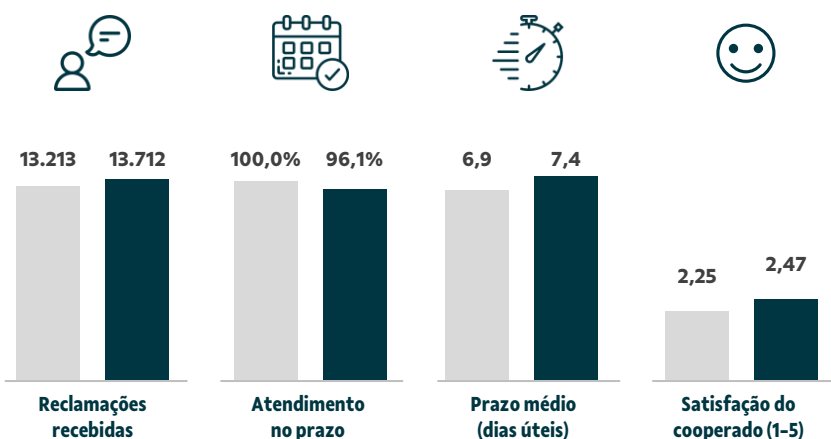
A Ouvidoria atua para oferecer respostas consistentes, dentro do prazo e com foco na solução, fortalecendo a experiência do cooperado e a confiança no Sicoob.

Visão executiva das reclamações | 1º semestre de 2026



EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES

■ 2º semestre de 2025 ■ 1º semestre de 2026



① Variações calculadas com base no 2º semestre de 2025

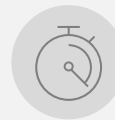
LEITURA EXECUTIVA



Registrou-se aumento no volume de manifestações, refletindo a ampliação da base de cooperados e do uso dos canais.



Manteve-se alto índice de atendimento no prazo, reforçando o compromisso com a agilidade e o cumprimento das normas regulatórias.



Apesar do aumento no número de reclamações recebidas, o prazo médio de resposta se manteve aderente ao prazo regulamentar.



Observou-se evolução na satisfação dos cooperados, resultado de respostas claras, empáticas e resolutivas.



Efetividade é mais que responder:
é gerar solução, confiança e valor para o cooperado.



REFLEXÃO 02

Atender com qualidade é fazer das respostas pontes que constroem confiança e geram valor

1º SEMESTRE DE 2026

9

ATENDER | EFICÁCIA E QUALIDADE

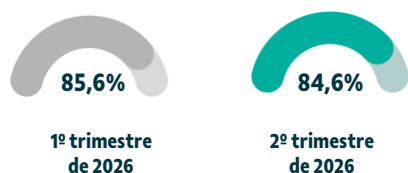
Qualidade que se traduz em resultado

A eficácia da Ouvidoria é resultado da combinação de tempestividade, qualidade da resposta e efetividade no tratamento das demandas.

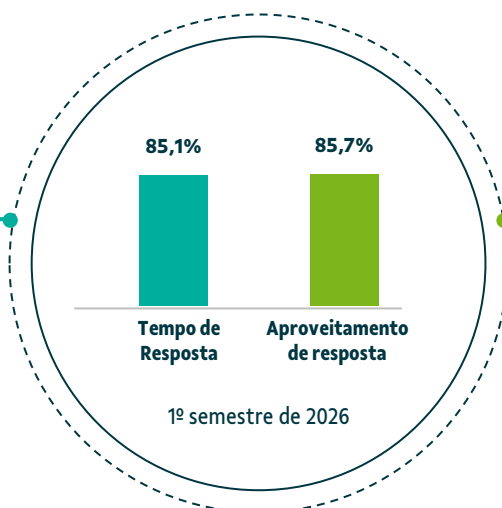
Além dos KPIs gerais, como avaliamos a efetividade da Ouvidoria?


TEMPO DE RESPOSTA

Percentual de manifestações que foram respondidas pela cooperativa/área dentro do prazo acordado (acordo operacional).

Indicador de prazo (dentro do prazo)


Os registros não respondidos pela área/cooperativa foram desconsiderados do cálculo

INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

APROVEITAMENTO DE RESPOSTA

Percentual de manifestações que foram encerradas sem a necessidade de devolução à cooperativa/área.

Indicador de resolutividade (aproveitamento)


Os registros não respondidos pela área/cooperativa e os do tipo Acionamento Interno foram desconsiderados do cálculo

MOTIVOS DE DEVOLUÇÕES


	%
 Complemento	55%
 Minuta	22%
 Documentação	15%
 Revisão	8%

Os registros não respondidos pela área/cooperativa e os do tipo Acionamento Interno foram desconsiderados do cálculo. | O indicador apresenta todas as devoluções realizadas, incluindo aquelas feitas em um mesmo protocolo

Leitura Executiva

- ✓ O aproveitamento de resposta apresenta indicador satisfatório acima de 80%.
- ✓ Motivo de devolução "Complemento" apresenta oportunidade de melhoria para aumento de respostas resolutivas.
- ✓ O indicador de tempo de resposta reflete tempestividade na apresentação de resposta para as manifestações por parte das cooperativas e áreas técnicas.



Qualidade não é apenas responder dentro do prazo:
É compreender a demanda, oferecer uma resposta consistente e utilizar cada manifestação como fonte de aprendizado e melhoria.



ATENDER | RECLAMAÇÕES

O que a escuta revela

Dos registros aos temas: onde se concentram as principais manifestações dos cooperados



TOTAL DE RECLAMAÇÕES

1º semestre de 2026

13.712

reclamações

VARIAÇÃO VS. 2º SEMESTRE/2025

+ 3,78%
de variação

2º semestre/2025 **13.213** → 1º semestre/2026 **13.712**

① Base: total de manifestações registradas no semestre.

TOP 5 PRODUTOS/SERVIÇOS DO SEMESTRE | 1º semestre de 2026

Participação no total de reclamações

Variação vs.
2º semestre/2025

1		Crédito (demais operações)	26,7%	↓ - 11%
2		Conta Corrente	17,0%	↑ + 52%
3		Cartão de Crédito	13,3%	↑ + 32%
4		Cotas-partes	7,3%	↑ + 132%
5		Prevenção/Pix	6,6%	↑ + 116%
Demais produtos/serviços 29,1%				



Os 5 principais produtos/serviços representaram **70,9%** do total de reclamações do semestre.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Representatividade das reclamações classificadas como procedentes.

36%
procedentes

Das **13.712 reclamações** registradas no 1º semestre de 2026, **36%** foram procedentes.

Variação vs. 2º semestre/2025

+ 3 p.p.

2º semestre/2025: 33%

SINAIS QUE MERECEM ATENÇÃO

- Crescimento de temas relacionados a produtos e serviços essenciais, com impacto direto na experiência do cooperado.
- Temas com aumento relevante exigem análise das causas e atuação preventiva das áreas gestoras.
- Recorrência de manifestações sobre o mesmo tema indica oportunidade de melhoria em processos, comunicação ou jornada.
- Monitoraremos a evolução desses temas e acompanharemos as ações de correção e de melhoria implementadas.



Identificar onde as manifestações acontecem é o primeiro passo. Compreender onde elas se concentram é o que transforma a escuta em melhoria.



REFLEXÃO 02

Atender com qualidade é fazer das respostas pontes que constroem confiança e geram valor

1º SEMESTRE DE 2026

11

ATENDER | ANÁLISE

Compreender para agir

A análise das manifestações permite avançar do registro do problema para a identificação de **causas, recorrências e oportunidades de atuação**.

DO REGISTRO AO CONHECIMENTO



1. MANIFESTAÇÃO

Cooperado relata sua experiência.



2. TEMA

Classificação do tema central da manifestação.



3. JORNADA DO CLIENTE

Investigação das causas raízes, fatores associados e atribuição da jornada do cliente.



4. IMPACTO

Avaliação do impacto na experiência e no negócio.



5. OPORTUNIDADE

Identificação de ações para prevenir, corrigir e melhorar.

COMO FAZEMOS ESSA LEITURA



Analizamos volume e recorrência dos temas.



Verificamos concentração e abrangência.



Avaliamos criticidade e impacto na experiência do cooperado.



Consideramos potencial de risco regulatório, reputacional e financeiro.



Consolidamos evidências e padrões para identificar as causas prováveis e identificar a jornada do cliente.

JORNADA DO CLIENTE



① Participação da jornada do cliente no total de reclamações analisadas



Nem todo aumento de manifestações representa, isoladamente, uma deficiência.

A análise conjunta de **volume, recorrência, contexto e impacto** é o que permite identificar os sinais que demandam atuação.



Centrais de Atendimento

Quando a causa raiz da reclamação ocorreu **durante a jornada de atendimento nos canais remotos**. (telefone, chat, WhatsApp).

Cooperativa

Quando a causa raiz da reclamação ocorreu devido a um **problema na estrutura física da cooperativa**. (estacionamento, ar condicionado, quadro de funcionários).

Operacional

Quando a causa raiz da reclamação ocorreu devido a uma **falha de processos, procedimentos internos ou execução** na operação do produto/serviço. (ex: falha humana).

Negócio

Quando a causa raiz da reclamação está ligada a **políticas, regras da instituição ou características do produto/serviço**. (ex: taxas, recusa de crédito, regras de contratação).

Tecnologia

Quando a causa raiz da reclamação ocorreu devido a **indisponibilidade, bugs ou falhas sistêmicas** nos canais digitais e produtos tecnológicos utilizados pelo cliente.



Quando compreendemos a causa, a manifestação deixa de ser apenas um registro e **passa a orientar a prevenção, correção e melhoria**.



REFLEXÃO 04

Analisar causas é transformar escuta em inteligência para decisões que geram valor e fortalecem relações.

TRANSFORMAR | IMPACTO E RESULTADOS

Da análise à melhoria

As manifestações analisadas geram indicadores, evidências e informações que apoiam as áreas gestoras e as cooperativas na identificação de oportunidades de melhoria e na implementação de ações voltadas ao aperfeiçoamento de produtos, serviços, processos e da experiência do cooperado.


1. MANIFESTAÇÃO

O cooperado se manifesta sobre sua experiência, dúvida, sugestão ou insatisfação.


2. ANÁLISE

A Ouvidoria analisa os registros, identifica temas relevantes, recorrências, tendências e oportunidades.


3. INDICADORES E INSIGHTS

Consolida indicadores e insights e compartilha as informações com áreas gestoras e cooperativas.


4. AVALIAÇÃO PELAS ÁREAS GESTORAS

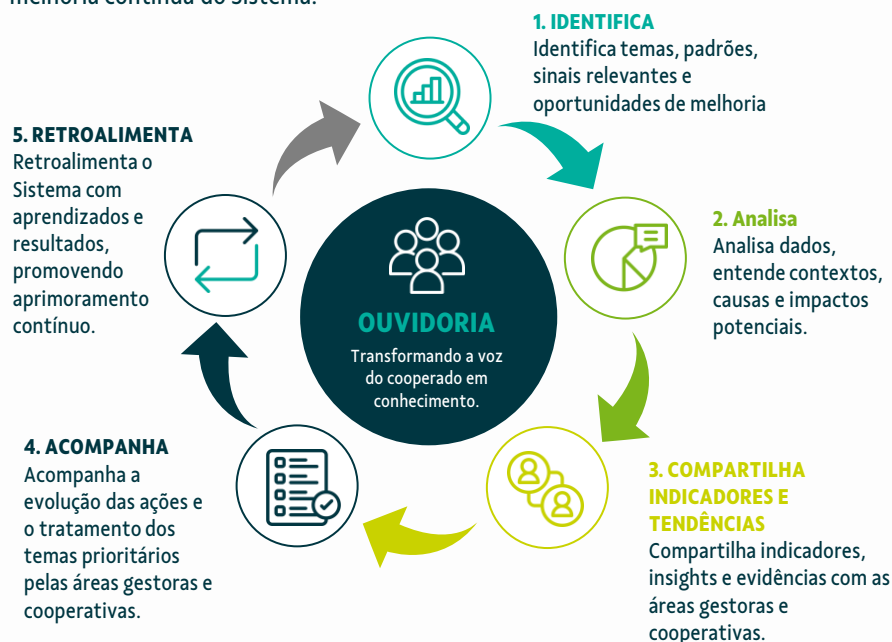
As áreas gestoras e as cooperativas avaliam as informações, priorizam temas e definem as ações.


5. MELHORIAS IMPLEMENTADAS

Ações e projetos são implementados, gerando melhorias para o cooperado e para o Sistema.

O CLICLO DE MELHORIA CONTÍNUA

A Ouvidoria atua como elo entre a voz do cooperado e a gestão, impulsionando a melhoria contínua do Sistema.


O QUE MUDA PARA O COOPERADO

Respostas mais claras

Comunicações mais transparentes, objetivas e assertivas.


Processos simplificados

Fluxos mais ágeis, simples e alinhados às necessidades do cooperado.


Redução de recorrências

Menos problemas repetidos e causas tratadas na raiz.


Melhor experiência

Jornadas mais fluidas, seguras e satisfatórias.


Mais confiança

Maior credibilidade e relacionamento sólido com o Sicoob.



Nem todo aumento de manifestações representa, isoladamente, uma deficiência. A análise conjunta de **volume, recorrência, contexto e impacto** é o que permite identificar os sinais que demandam atuação.



O verdadeiro valor da Ouvidoria está em transformar a voz do cooperado em conhecimento que **apoia decisões, fortalece a gestão** e impulsiona a **melhoria contínua do Sistema Sicoob**.

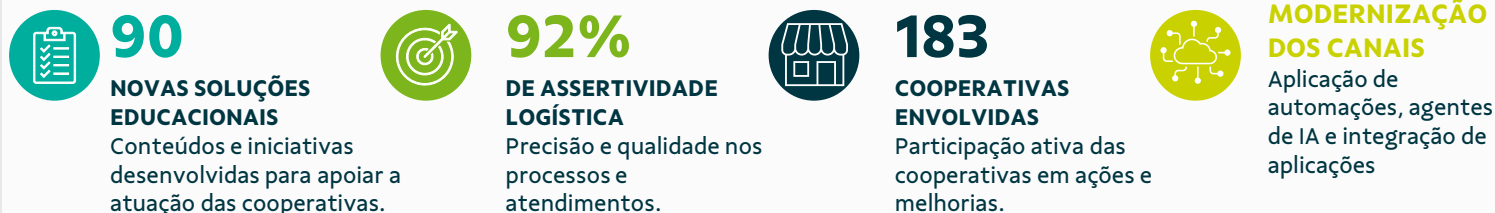


TRANSFORMAR | PLANOS DE AÇÃO E MELHORIAS

Planos de ação e melhorias em andamento



As informações e indicadores gerados pela Ouvidoria apoiam as áreas gestoras e as cooperativas na identificação de oportunidades e na priorização de ações que promovem melhorias contínuas em produtos, serviços, processos e na experiência do cooperado.

VISÃO GERAL – 1º SEMESTRE DE 2026

PRINCIPAIS RESULTADOS DO 1º SEMESTRE DE 2026

TEMA / ÁREA GESTORA	DESTAQUES DO SEMESTRE	PRINCIPAIS NÚMEROS	IMPACTO PARA O SISTEMA
 EDUCAÇÃO CORPORATIVA	- Ampliação do portfólio educacional com conteúdos inovadores. - Novas trilhas de aprendizagem estruturadas por temas prioritários. - Ações síncronas com especialistas e foco prático. - Atualização e revisão de soluções para maior aderência às necessidades.	90 novas soluções 7 novas trilhas 37 soluções revisadas 2 soluções atualizadas 14 trilhas atualizadas 18 ações síncronas 410h30 de formação	- Profissionais mais preparados para oferecer respostas assertivas e humanizadas. - Redução de recorrência no meio do conhecimento e da padronização. - Apoio às cooperativas na evolução de processos e serviços. - Fortalecimento da cultura de aprendizagem e colaboração.
 CARTÕES	- Restabelecimento em escala de contas e emissões. - Modernização da logística e dos processos operacionais. - Simplificação do processo de renovação de cartões. - Integração de processos e melhoria da experiência.	+3 mil emissões restabelecidas 92% de assertividade de logística - R\$ 11,85 milhões em custos evitados	- Mais agilidade na entrega e restabelecimento de serviços. - Maior eficiência operacional e redução de custos. - Melhoria da experiência do cooperado. - Processos mais simples, integrados e seguros.
 ATENDIMENTO E QUALIDADE	- Modernização dos canais e adoção de novas tecnologias. - Inteligência artificial aplicada ao atendimento e análise. - Dashboards e indicadores para gestão da qualidade. - Aprimoramento dos controles e da qualidade das respostas.	- IA e automações aplicadas - WhatsApp e Visão 360 integrados - Central NICE + eficiência operacional - Dashboards e indicadores de qualidade	- Atendimento mais ágil, consistente e resolutivo. - Decisões baseadas em dados e inteligência. - Mais controle, segurança e conformidade. - Redução de reclamações e aumento da satisfação.
 ATUAÇÃO DAS COOPERATIVAS	- Acompanhamento de registros e ações sugeridas pelas cooperativas. - Comportamento de boas práticas e soluções. - Monitoramento de ações e apoio na implementação.	313 registros 183 cooperativas 162 novas ações 102 acompanhamentos 92,6% concluídas ou em andamento	- Cooperativas mais engajadas e participativas. - Ações acompanhadas até a conclusão. - Melhorias contínuas baseadas na realidade local. - Fortalecimento da atuação da Ouvidoria em todo o Sistema.

 Os resultados refletem a atuação da Ouvidoria com as cooperativas e as áreas, orientadas por dados, inteligência e colaboração, para gerar melhorias contínuas e sustentáveis para o Sistema Sicoob..



Escutar, Conectar e transformar.

Esse é o compromisso da Ouvidoria com as cooperativas e com cada cooperado.



REFLEXÃO 07

**Dados geram conhecimento.
Conhecimento gera melhores escolhas. Escolhas geram evolução.**

1º SEMESTRE DE 2026

14

TRANSFORMAR | **RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

Relações institucionais: Foco em **colaboração e evolução**



A participação da Ouvidoria nos fóruns e comitês do Sistema Financeiro fortalece o intercâmbio de experiências, contribui para o aprimoramento das práticas e amplia a conexão entre o Sicoob e o mercado.

DESTAQUE DO SEMESTRE
**Participação no Comitê de Ouvidoria e
Relações com Clientes e Canais – FEBRABAN**

**TROCA DE
EXPERIÊNCIAS**

Compartilhamento de boas práticas e desafios entre instituições financeiras.


**APRIMORAMENTO DE
PRÁTICAS**

Discussões que contribuem para a evolução das práticas e processos do setor.


**ALINHAMENTO
INSTITUCIONAL**

Acompanhamento de temas regulatórios, tendências e práticas do setor.


**VISÃO
COLABORATIVA**

Construção conjunta de soluções que promovam eficiência, transparência e melhor experiência para o cliente.

NOSSA ATUAÇÃO

- ✓ Representamos o Sicoob nas reuniões de Comitê, contribuindo com a perspectiva do Sistema Cooperativo.
- ✓ Trazemos para o Sicoob os aprendizados, discussões e direcionamentos relevantes para nossa realidade.
- ✓ Apoiamos iniciativas que fortalecem e relacionamento com os cooperados e a qualidade dos canais.

PRINCIPAIS TEMAS EM PAUTA NO 1º SEMESTRE DE 2026

**GOVERNANÇA E
REGULAÇÃO**

Acompanhamento de normativos, expectativas dos reguladores e impactos para o setor.


**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE**

Iniciativas voltadas à jornada do cliente, ativa e promovendo os canais.


**DADOS E
INTELIGÊNCIA**

Uso de dados, indicadores e tecnologia para suporte à tomada de decisão e resolução de demandas.


**COMUNICAÇÃO E
TRANSPARÊNCIA**

Fortalecimento da comunicação clara, acessível e da gestão de expectativas.


**COOPERAÇÃO ENTRE
INSTITUIÇÕES**

Projetos, parcerias e debates que estimulam soluções colaborativas para o mercado.

CONTRIBUIÇÕES PARA O SICOOB


Acesso antecipado a tendências e discussões estratégicas do setor.



Benchmarking de práticas que inspiram melhorias contínuas.



Fortalecimento da reputação institucional do Sicoob nos fóruns do Sistema Financeiro.



Alinhamento das nossas iniciativas às melhores práticas do mercado e às expectativas dos reguladores e cooperados.

PRÓXIMOS PASSOS


Dar continuidade à participação ativa no Comitê Febraban.



Acompanhar as iniciativas prioritárias e avaliar aplicações no Sicoob.



Fortalecer o compartilhamento de conhecimento e oportunidades de melhoria.



A atuação institucional da Ouvidoria amplia nossa inteligência, fortalece conexões e contribui para um Sistema cada vez mais cooperativo, inovador e centrado no cooperado.



Conectar, compartilhar e aprender juntos é **transformar conhecimento em melhores experiências** para o cooperado e para o Sistema.





Parecer de auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão dos relatórios semestrais quantitativos e qualitativos referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no semestre findo em 30 de junho de 2026 ("Anexo I"), elaborados por exigência das seguintes regulações:

- Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil (BCB);
- Resolução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Nossa revisão compreendeu, basicamente, a avaliação dos dados quantitativos dos relatórios de acordo com as bases de dados disponibilizadas pela Ouvidoria.

Com base na revisão, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que pudesse comprometer a qualidade e a fidedignidade dos dados apresentados nos relatórios. Esta validação, limitada ao conteúdo do documento, não exclui a possibilidade de futuras avaliações nos processos, sistemas e controles da Ouvidoria apresentarem inconsistências, especialmente em trabalhos com escopo abrangente.

Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento dos seguintes documentos: (i) Relatório da Ouvidoria do Sicoob Seguradora, Sicoob DTVM, Infoweb, contendo as informações previstas na Resolução CNSP 445/2022 e na Resolução CVM 43/2021, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CMN 4.860/2020, referentes ao 1º semestre/2026; e (ii) Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período (art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020).

 Os resultados refletem a atuação da Ouvidoria com as cooperativas e as áreas, orientadas por dados, inteligência e colaboração, para gerar melhorias contínuas e sustentáveis para o Sistema Sicoob..



Escutar, Conectar e transformar.

Esse é o compromisso da Ouvidoria com as cooperativas e com cada cooperado.

