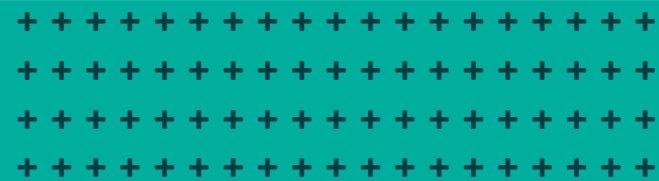


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2025







# SUMÁRIO

**1** Apresentação  
Pág: 03

**2** Estrutura da Ouvidoria  
Pág: 03

**3** Metodologia e Fonte dos Dados  
Pág: 04

**4** Como funciona a Ouvidoria  
Pág: 05

**9** Informações de 2025  
Pág: 13

**5** Certificação de Ouvidores  
Pág: 07

**6** Ações da Ouvidoria  
Pág: 7

**7** Compromissos da Ouvidoria  
Pág: 11

**8** Estratégia de Relacionamento com o Associado  
Pág: 12

**10** Painel de Indicadores  
Pág: 18

**11** Sistema de Gestão da Qualidade  
Pág: 17

**13** Considerações Finais  
Pág: 23

**12** Parecer da Auditoria da Qualidade  
Pág: 20

**14** Canais de Relacionamento e Links Úteis  
Pág: 24



## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Ouvidoria do Sicoob CrediEmbrapa, referente ao exercício de 2025, foi elaborado em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 observando os princípios de clareza, objetividade, rastreabilidade e padronização institucional.

O documento consolida os resultados, análises e ações desenvolvidas pela Ouvidoria, evidenciando sua contribuição para a melhoria dos processos, para o fortalecimento da governança Cooperativa e para a experiência dos associados.

Valorizamos efetivamente o relacionamento com nossos associados, representando sua voz, e é por meio dessa relação de confiança e transparência que construímos todos os dias uma **Cooperativa para o futuro!** Assim, vimos divulgar as ações realizadas, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no ano de 2025.

## 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

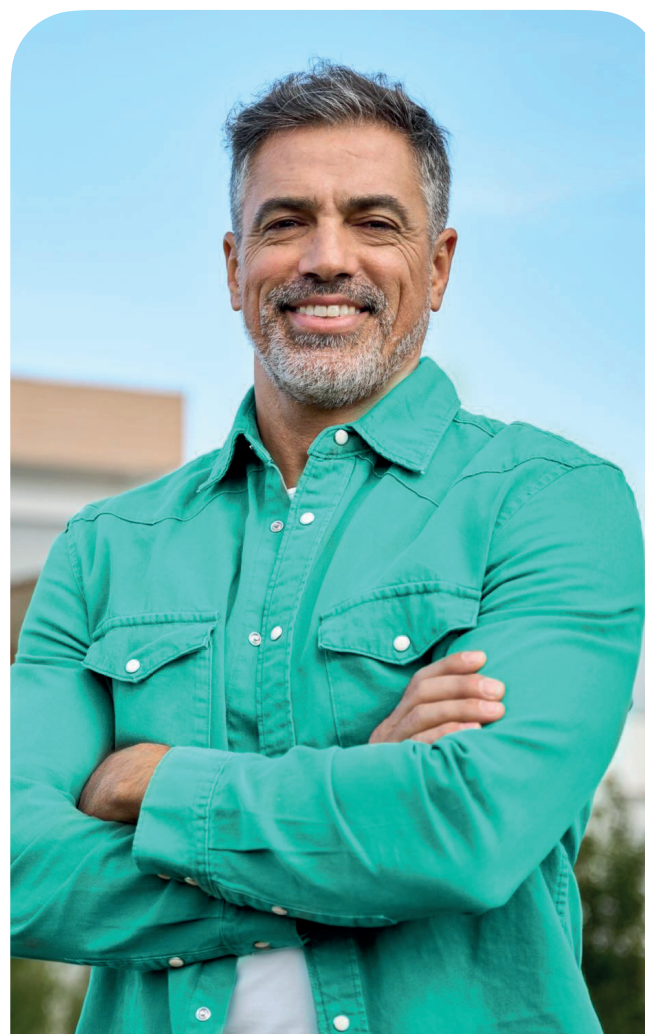
O Componente Organizacional de Ouvidoria atua como instância **independente, imparcial e estratégica**, responsável por:

- Receber, analisar e tratar manifestações após o esgotamento dos canais primários;
- Mediar conflitos entre associados e a Cooperativa;
- Identificar oportunidades de melhoria;
- Subsidiar a Alta Direção com informações estratégicas;
- Contribuir para a conformidade regulatória e a melhoria contínua.

## 3. METODOLOGIA E FONTE DOS DADOS

As **informações consolidadas** neste relatório são provenientes:

- Dos painéis de Ouvidoria do Sicoob (Resultado Geral, Evolução Histórica, Temas e Assuntos);
- Dos relatórios internos de Ouvidoria de 2024 e 2025;
- Dos registros internos da Ouvidoria do exercício de 2025;
- A análise foi realizada com base em abordagem quantitativa e qualitativa, conforme preconiza a NBR ISO 9001:2015 (tomada de decisão baseada em evidências).



### Componente Organizacional Único de Ouvidoria

Banco Central do Brasil  
Ouvidoria Centralizada Centro Cooperativo Sicoob  
Ouvidores responsáveis na Cooperativa

### Ouvidores Responsáveis na Cooperativa

Sílvia Regina Alves da Silva  
**Diretora-Presidente**

Ana Cecília de Oliveira Magalhães Silva  
**Supervisora**

Marina Marce Barbosa  
**Ouvidora**



## 4. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA

O Componente Organizacional de Ouvidoria reporta, mensalmente, todos os registros e demais assuntos críticos, diretamente à Diretora-Presidente para que esta, tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento da missão da Ouvidoria. Mantém o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, informados sobre o resultado das medidas adotadas pelas instâncias responsáveis.

Apesar de receber todas as manifestações, a Ouvidoria não substitui os canais de primeiro atendimento da Cooperativa, devendo ser procurada após exauridas as tentativas de solução pelos respectivos canais. Estão fora dos limites de atuação da Ouvidoria, as manifestações que relatem questões privadas e pessoais, bem como, demandas que estejam na esfera judicial.

A Ouvidoria persegue a melhoria contínua para reduzir o número de reclamações de forma sustentável. E, com o objetivo de atender as demandas dos associados e da sociedade, trabalha de forma a oferecer celeridade e satisfação, em busca de insumos para melhoria de processos, serviços e atendimentos. Assim como, com base nas dores e expectativas dos associados, a Ouvidoria dissemina boas práticas para o alcance da excelência no atendimento.

### FLUXO DE RELACIONAMENTO COM O ASSOCIADO

- 1 O Atendimento da Ouvidoria se inicia, a partir do contato realizado por quaisquer partes interessadas, por meio dos canais digitais ou presencialmente;
- 2 Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise aprofundada da demanda, atestando a sua fundamentação;
- 3 Em seguida, dá ciência ao Gestor responsável e orienta o acompanhamento dos registros até a finalização;
- 4 A Ouvidoria interage com as UORGs (Unidades Organizacionais), com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor, os Normativos vigentes e as boas práticas;
- 5 No prazo legalmente estabelecido, de até 10 dias úteis, a Ouvidoria encaminha resposta às manifestações recebidas;
- 6 A Ouvidoria também acolhe denúncias internas - inclusive sigilosas, e pedidos de acesso à informação na forma prevista na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). Nos casos de denúncias, após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria as encaminha para conhecimento da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho de Administração. A Diretoria executa as recomendações do colegiado em conjunto com o **Setor da Qualidade e Compliance**. Os Controles Internos e/ou a Comissão de Ética realizam a fiscalização.



## 5. CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORES

### PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORES

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas às associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidoria.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020, capacitar os empregados para executarem as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

**FAZ PARTE DO PLANEJAMENTO DE TREINAMENTOS DA OUVIDORIA, A REALIZAÇÃO DE EXAMES DE CERTIFICAÇÃO POR PARTE DE SEUS INTEGRANTES**

## 6. AÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2025

**AVALIAÇÃO GERAL, AÇÕES ESTRATÉGICAS E REALIZAÇÕES IMPORTANTES QUE MARCARAM O PERÍODO.**

### AVALIAÇÃO

A avaliação da qualidade do atendimento que trata, o Capítulo VIII da Resolução CMN 4.860/2020, é realizada pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS), com o objetivo de ratificar a responsabilidade da Diretoria no que diz respeito ao relacionamento com o associado. Os associados podem avaliar com notas de 1 a 5. Confira as médias das notas atingidas durante o ano de 2025:

Adesão	Média das notas	Média das notas
<b>13,33%</b>	<b>3,50</b>	<b>3,67</b>
Participaram da Avaliação	Solução Apresentada	Qualidade do atendimento

### PRINCIPAIS TRATATIVAS

- 1 As demandas registradas por meio dos canais de Ouvidoria, são **catalogadas por temas**;
- 2 O tratamento é realizado à luz da Resolução CMN 4.860/2020, observadas as especificidades dos Normativos internos e sistêmicos e o Código de Defesa do Consumidor, **considerando na íntegra, todas as situações relatadas pelo reclamante**, no sentido de verificar se ocorreu indício de descumprimento de lei ou regulamentação, e para transmitir respostas resolutivas;
- 3 O Componente **trata, tempestivamente, todas as demandas encaminhadas** pelo Canal de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, pelo Canal de Ouvidoria do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Consumidor.GOV e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE);
- 4 **Foco na gestão das reclamações:** a Ouvidoria atua com o compromisso de instruir, analisar e articular soluções em busca da melhor transparência para todos.

### TRANSPARÊNCIA

O acesso às informações produzidas e armazenadas pela Cooperativa é um direito de todos, garantido pela Constituição Federal. Dessa forma, todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas, semestralmente, no site da Cooperativa, em cumprimento ao Art.13, da Resolução CMN 4.860/2020. Destacamos ainda que em atendimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), no intuito de manter a conformidade dos processos, e em parceria com o Sicoob Nova Central, a Cooperativa vem atuando de forma a implementar o Programa de



Privacidade e Proteção de Dados (LGPD), levando em consideração o contexto da legislação Brasileira.

À luz da NBR ISO 37301:2021, a Diretoria Executiva, em conjunto com o Setor da Qualidade e Compliance, com o objetivo de **estar de acordo com as normas, regulamentos e processos**, atua com as práticas relacionadas às diretrizes estabelecidas na Norma mencionada, oferecendo suporte à Alta Direção para avaliar e mitigar de forma contínua os riscos, conscientizando e capacitando todos os envolvidos.

## O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

**1** Durante o ano de 2025, a equipe participou de diversos treinamentos promovidos pelo **Centro Cooperativo Sicoob (CCS)**, entre eles destacam-se: Programa de Integridade, Manual de Compliance, Integridade e Sustentabilidade. Participou de 3 dias de treinamento sobre Oratória de Alto Impacto com Gaya Machado, cientista comportamental. O **Setor da Qualidade e Compliance** promoveu para todos os colaboradores o treinamento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade, realizado nos dias 16 e 17 de julho. O treinamento teve como foco a abordagem de processos da NBR ISO 9001:2015.

**2** Ao longo desse evento foram abordados temas importantes, tais como: Os sete princípios da qualidade de acordo com a NBR ISO 9001:2015, Contexto Organizacional, Sistema de Gestão da Qualidade, Auditorias Interna e Externa, Objetivos e Metas da Qualidade, Não Conformidade, Procedimentos Operacionais Padrão e Manual da Qualidade.

**3** Em junho, o Setor da Qualidade e Compliance, em parceria com a Diretoria, deu início às atividades da Semana da Qualidade, cujo tema em 2025 foi: “Pensar Diferente”, promovendo, nos dias 09 e 11/06, um evento voltado ao Meio Ambiente nas dependências da Cooperativa.

O evento contou com a participação do Presidente do Conselho de Administração, Carlos Ayres, e da Diretora-Presidente, Silvia Regina, que abordaram as boas práticas ambientais adotadas pela Cooperativa, fundamentadas na NBR ISO 14001. Também foram discutidos o impacto das mudanças climáticas no negócio, o tema ambiental de 2025 “Acabar com a poluição plástica”, além de uma palestra sobre Sustentabilidade ministrada pelo Instituto Sicoob.

Na ocasião, reforçaram-se aos colaboradores as práticas ambientais da Cooperativa, como o uso de energia fotovoltaica, a construção e arborização do estacionamento, a redução da impressão de papéis, a coleta seletiva, o Projeto Pata na Tampa e a adesão aos programas do Instituto Sicoob.

**4** Em novembro, nos dias 10 e 11 de 2025, foi realizada a 13ª edição da Semana da Qualidade, com o tema “Pensar Diferente”, consolidando-se como um importante instrumento de sensibilização, capacitação e alinhamento estratégico, com reflexos diretos na atuação da Ouvidoria. O evento contou com a participação do Presidente do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, de empregados e estagiários, reforçando o compromisso da Alta Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a NBR ISO 9001:2015.

Destaca-se a contribuição da Coordenadora de Soluções Corporativas do Sicoob Nova Central, Francisca do Santos, que ministrou palestra voltada a processos, enfatizando a padronização, a eficiência operacional, a visão sistêmica e a mitigação de riscos.

A Semana da Qualidade fortaleceu a cultura da qualidade, a abordagem por processos e a mentalidade de risco, pilares da NBR ISO 9001:2015, além de contribuir para a governança corporativa, a atuação preventiva da Ouvidoria e a busca contínua pela excelência no atendimento aos associados, em alinhamento aos valores da Cooperativa.



## 7. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Atuar obedecendo estritamente a **Política de Relacionamento com o Cliente e os Usuários de Produtos e Serviços**, a qual define que a Ouvidoria deve: manter o Conselho de Administração informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pela Diretoria Executiva para solucioná-los, com base nos princípios: ética, transparência, responsabilidade e diligência, que são os pilares da nossa existência. A Política estrutura e normatiza que tais valores sejam o fundamento dos processos e iniciativas da organização, reafirmando a centralidade do cliente como principal influenciador das nossas decisões.

A Ouvidoria deve ainda, monitorar todas as posturas e processos que a equipe de atendimento adota ao se relacionar com associados, usuários e demais partes interessadas. Observar, sempre que necessário, as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Disseminar o respeito aos Normativos vigentes, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

### DIRETRIZES

**Propósito:** Ser agente promotor da Acessibilidade, Confidencialidade, Empatia, Isenção, Justiça, Respeito e Transparência;

**Missão:** Ser reconhecida pela excelência em Ouvidoria e efetividade na mediação de conflitos;

**Visão:** Representar o associado, em última instância, contribuindo na melhoria dos processos, produtos e serviços;

**Valores:** Ser vetor no cumprimento dos 6 princípios constitucionais das Ouvidorias: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

## 8. ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO COM O ASSOCIADO

Acompanhando as tendências do mercado financeiro, e visando oferecer sempre os melhores serviços e atendimento, a Cooperativa continua investindo em tecnologia e inovação, de modo a proporcionar maior comodidade, agilidade e segurança aos nossos associados.

Nossos canais de atendimento, ampliam o alcance da Ouvidoria, pois, foram projetados para atender as adversidades na era digital e priorizar a usabilidade e a acessibilidade para todos aqueles que nos procuram.

### AGÊNCIA VIRTUAL

Nosso principal canal de relacionamento com os associados, oferece atendimento de **segunda a sexta das 08h às 18h (telefone e caixa), 07h às 20h (WhatsApp) e 07h às 21h (e-mail)**.

### ATENDIMENTO AOS ASSOCIADOS

Desde 2024, o canal de **Atendimento ao Cooperado** consolidou um novo fluxo de relacionamento voltado ao tratamento das demandas de responsabilidade das cooperativas, registradas pelos associados nas Centrais de Relacionamento do CCS. A iniciativa elevou a resolutividade do atendimento e aprimorou a fluidez das tratativas entre o CCS, as cooperativas centrais e as singulares, fortalecendo a integração operacional e a transparência no relacionamento com o cooperado. Este fluxo está plenamente implementado na Cooperativa, e é coordenado pela Agência Virtual, responsável pelo monitoramento, encaminhamento e gestão das interações. Em 2025, foram registradas **74 demandas**, todas devidamente tratadas e concluídas, demonstrando a efetividade do processo e o avanço contínuo da governança e da qualidade no atendimento.

Conheça a nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários [clcando aqui](#).



## 9. INFORMAÇÕES DE 2025

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, NOS CANAIS ACIONADOS PELOS ASSOCIADOS, NO ANO DE 2025.

#### RESULTADOS AVALIADOS

Em 2025 foram registradas 86 manifestações. Todas registradas por meio dos canais disponíveis e distribuídas conforme abaixo:

- 55 manifestações junto à Confederação, das quais 41 foram consideradas improcedentes. As demais 14 foram procedentes solucionadas, distribuídas da seguinte forma: 08 como reclamações, 04 como consultas, 01 como dúvida e 01 classificada como “outros”;
- 17 manifestações registradas junto ao Registro de Demandas do Cidadão do BACEN (RDR), sendo 1 improcedente e 16 enquadradas como “A classificar – Outros temas – Segmento outros”;
- 02 manifestações registradas junto ao Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE);
- 10 manifestações registradas junto ao Reclame Aqui;
- 02 manifestações registradas junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), da Confederação.

As manifestações classificadas como improcedentes, em sua maioria, decorrem de esclarecimentos técnicos, observância contratual e aderência às normas vigentes. Já as procedentes foram tratadas com ações corretivas e orientações às áreas responsáveis.



Com base na análise dos temas mais recorrentes nas manifestações registradas pela Ouvidoria, com destaque para Crédito, a Diretoria Executiva, em conjunto com o Setor de Qualidade e Compliance, identificou oportunidades de melhoria com vistas ao aprimoramento e à otimização dos processos internos da Cooperativa.

Nesse contexto, foram adotadas ações corretivas e preventivas, fundamentadas na análise das causas raiz, em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001:2015, especialmente no que se refere à abordagem por processos, à mentalidade de risco e à melhoria contínua. Ressalta-se que, após análise técnica do gestor responsável, todas as ações corretivas decorrentes das reclamações são devidamente tratadas, registradas e acompanhadas por meio do sistema de Ordem de Serviço da Cooperativa, assegurando rastreabilidade, controle e respectivas evidências.

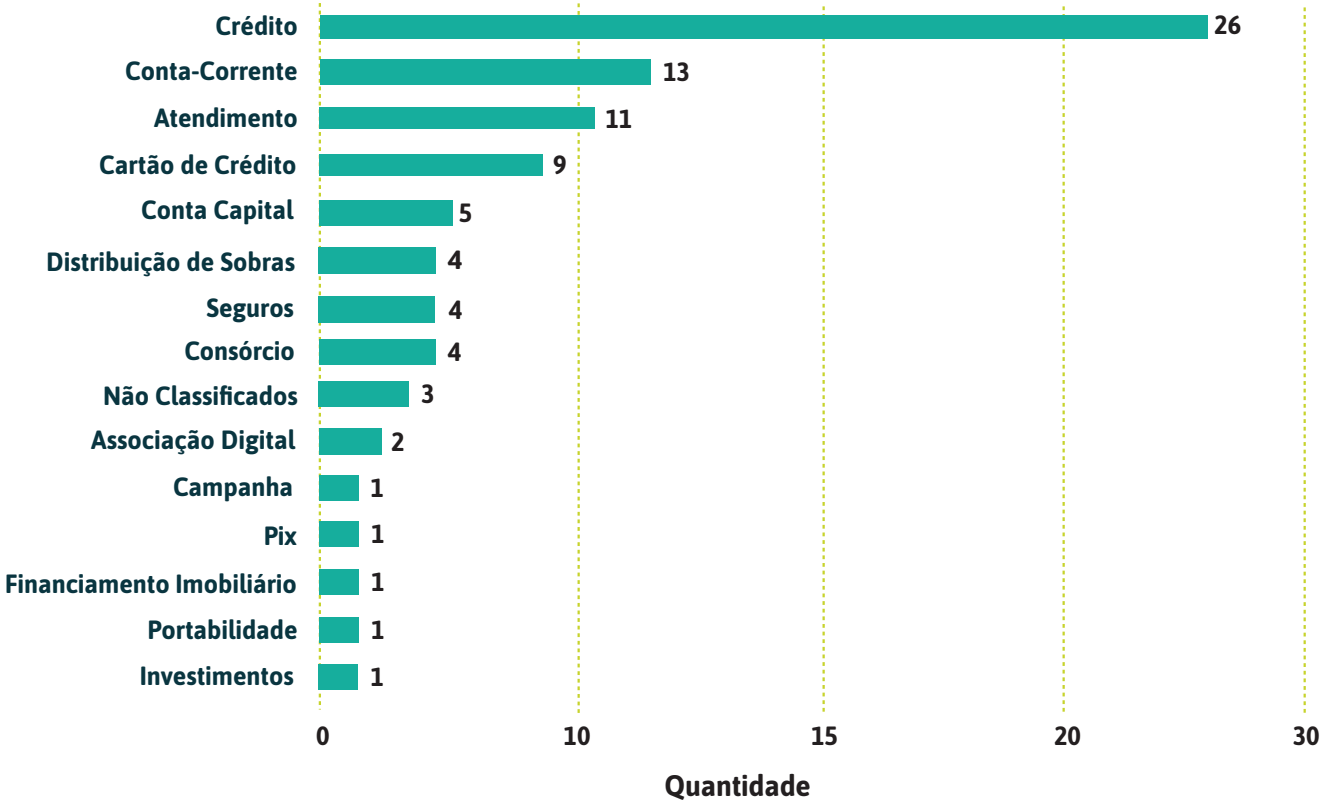
Destaca-se que o tema Crédito, embora figure entre os mais reclamados, apresenta essa recorrência em razão de se tratar do produto mais demandado do portfólio da Cooperativa, aspecto compatível com o modelo de negócios e com o perfil da base de associados da Cooperativa.

Por fim, a análise comparativa em relação ao período anterior evidenciou um aumento de 2,38% no volume de manifestações, resultado que reforça a importância do monitoramento contínuo dos indicadores de Ouvidoria, bem como da atuação integrada entre as áreas estratégicas para mitigação de riscos, aprimoramento da experiência do associado e fortalecimento da governança institucional.

# RESULTADOS AVALIADOS

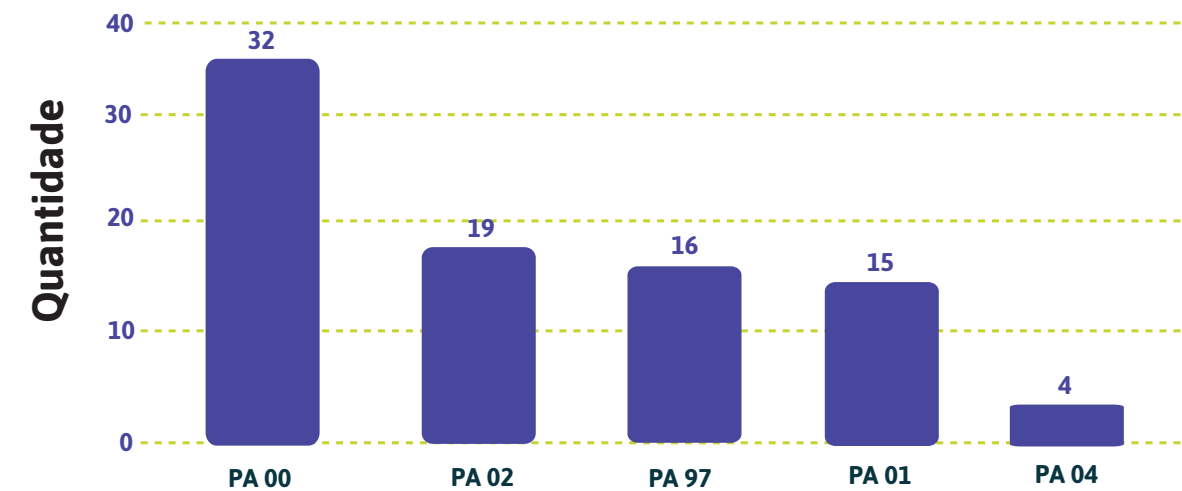
## OUVIDORIA POR ASSUNTO

2025



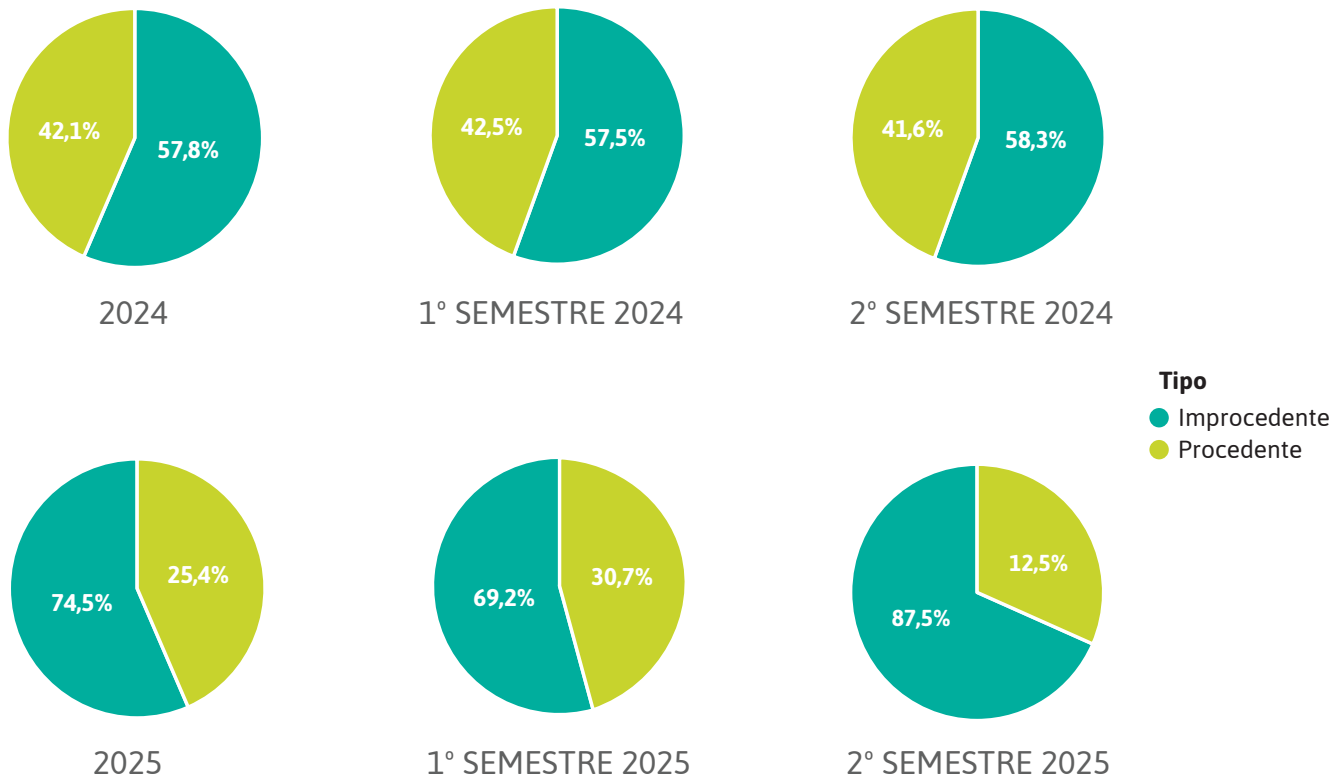
## OUVIDORIA POR PA

2025



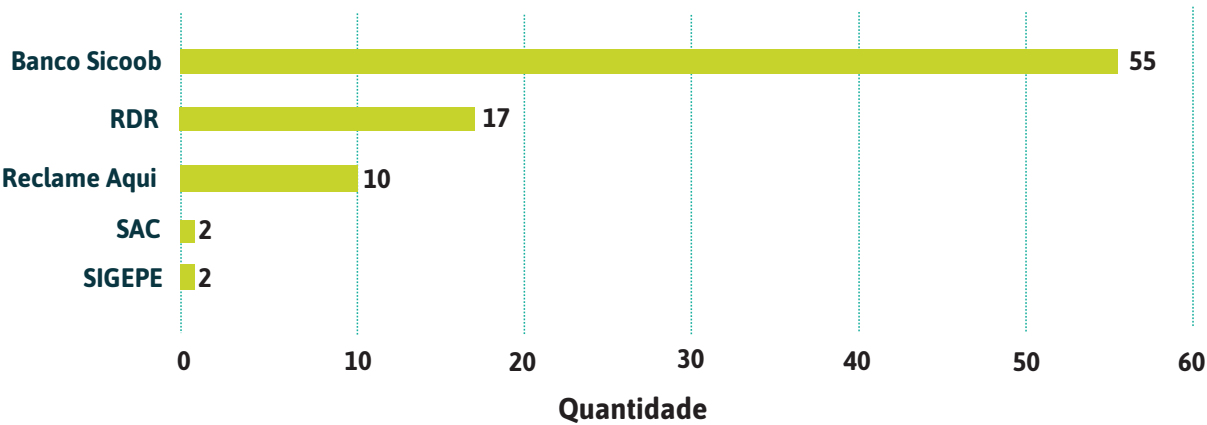
## CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

2024 E 2025



## ORIGEM DO ATENDIMENTO

2025







## 10. PAINEL DE INDICADORES

O Painel de Indicadores da Ouvidoria reúne informações referentes às manifestações registradas no canal de Ouvidoria, bem como dados consolidados dos indicadores de produtividade da Cooperativa.

### Estrutura do Painel

**Resultado Geral:** demonstração da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação, classificação e tempo de resolução;

**Temas e Assuntos:** painel que consolida os principais tópicos abordados nas manifestações;

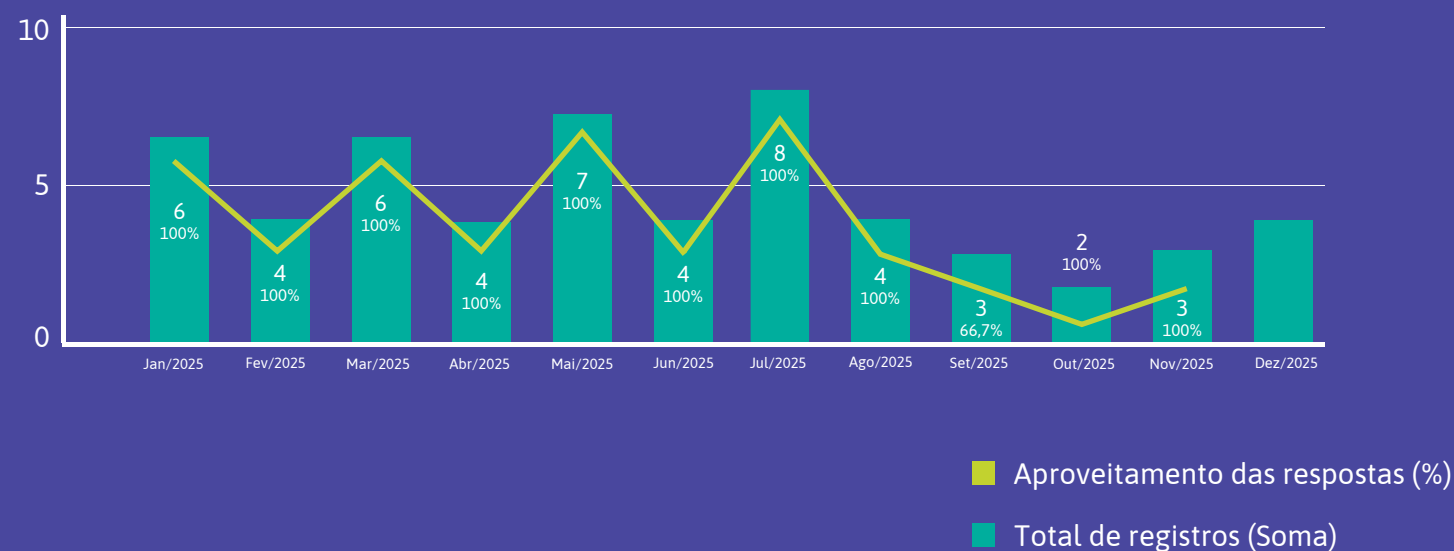
**Evolução Mensal dos Indicadores de Produtividade:** acompanhamento do Tempo de Resposta e do Aproveitamento de Resposta.

### Acompanhamento dos Registros

O monitoramento é realizado para todas as manifestações registradas, incluindo **reclamações** e demais tipos de demandas recebidas.

### Desempenho Recente

Nos últimos semestres, a análise e o acompanhamento das demandas foram intensificados junto às áreas envolvidas. Como resultado, observou-se evolução significativa no indicador **Aproveitamento de Resposta**, que atingiu, no ano, o índice de **98%**, conforme registrado no **Sisbr Analítico** e evidenciado no gráfico abaixo:



## 11. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) constitui-se como um dos principais instrumentos de apoio da governança, da eficiência operacional e da melhoria contínua no âmbito da Cooperativa. Estruturado com base nos requisitos da NBR ISO 9001:2015, o SGQ promove a padronização de processos, a definição clara de responsabilidades, a gestão de riscos, oportunidades de melhoria e a tomada de decisão baseada em evidências, assegurando maior confiabilidade, transparência e consistência na prestação de serviços aos associados.

Para a Cooperativa, o Sistema de Gestão da Qualidade representa um modelo de gestão orientado ao foco no associado, à excelência operacional e à sustentabilidade institucional, contribuindo diretamente para o fortalecimento da cultura organizacional, da conformidade legal e regulatória e do alinhamento estratégico entre as áreas. A aplicação sistemática do ciclo de melhoria contínua possibilita a identificação tempestiva de não conformidades, o tratamento estruturado de desvios e a implementação de ações corretivas e preventivas, em consonância com os princípios do cooperativismo e com as diretrizes do Sistema Sicoob.

No contexto da Ouvidoria, o SGQ desempenha papel estratégico ao fornecer mecanismos formais para o registro, análise, tratamento e monitoramento das manifestações dos associados. As informações oriundas da Ouvidoria constituem importante fonte de dados para a avaliação da eficácia dos processos, para a identificação de riscos operacionais e reputacionais e para a proposição de oportunidades de melhoria, reforçando a integração entre qualidade, compliance e governança. Dessa forma, a Ouvidoria atua não apenas como canal de escuta e mediação, mas também como agente ativo de aprimoramento contínuo do Sistema de Gestão da Qualidade.

Assim, o Sistema de Gestão da Qualidade consolida-se como elemento essencial para a credibilidade institucional, para a proteção do associado e para o desenvolvimento sustentável da Cooperativa, assegurando que as decisões sejam pautadas por critérios técnicos, evidências objetivas e alinhamento estratégico, em plena aderência à NBR ISO 9001:2015 e às boas práticas de gestão cooperativa.

### **Setor da Qualidade e Compliance - SQC**

Ana Cecília de Oliveira Magalhães Silva  
**Supervisora**

Marina Marce Barbosa  
**Ouvidora**

### **Auditor da Qualidade**

Eduardo Henrique Melo de Oliveira  
**Focus Consultoria e Treinamento Empresarial**



## **12. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE**

No exercício de 2025, o Componente Organizacional de Ouvidoria consolidou-se como instrumento estratégico de governança, atuando em plena conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a NBR ISO 9001:2015. Sua atuação fortaleceu os princípios da transparência, eficácia, acessibilidade e imparcialidade, assegurando a adequada mediação entre os associados e a Cooperativa, bem como a proteção dos direitos dos usuários dos produtos e serviços financeiros.

### **Canais de Comunicação e Acessibilidade**

Em atendimento às exigências de ampla divulgação, acessibilidade e efetividade dos canais de atendimento, a Ouvidoria manteve estrutura adequada para o recebimento e tratamento das manifestações, garantindo atendimento tempestivo, isento e eficiente. Foram utilizados, dentre outros, os seguintes canais.

- **Órgãos Externos:** Banco Central do Brasil (BACEN), Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPE);
- **Serviços de Atendimento:** Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e plataforma Consumidor.gov.br.

### **Auditorias e Conformidade**

A atuação da Ouvidoria foi submetida a avaliações periódicas, as quais atestaram sua conformidade, maturidade e efetividade operacional. Destacam-se:



**Auditoria Interna**, realizada nos meses de março e abril de 2025, conduzida pela Focus Consultoria, em conjunto com o Setor de Qualidade e Compliance, que evidenciou a consistência dos processos, a aderência aos fluxos estabelecidos e a eficácia no tratamento das manifestações.

**Auditoria Externa**, realizada em setembro de 2025 pela Certificadora QMS Brasil, que aprovou a aderência da Cooperativa à NBR ISO 9001:2015, com ênfase na melhoria contínua, na abordagem por processos e na gestão de riscos.

### Desempenho e Resultados

No período avaliado, a Ouvidoria apresentou desempenho sólido, atuando de forma independente, responsável e alinhada às melhores práticas de governança corporativa. Entre os principais resultados alcançados, destacam-se:

- Melhoria na integração dos processos, proporcionando maior agilidade, padronização e precisão nas respostas às manifestações;
- Fortalecimento da transparência, por meio da elaboração de relatórios periódicos e da comunicação clara com as partes interessadas;
- Aumento da confiança dos associados, decorrente da imparcialidade, da efetividade e da consistência no tratamento das demandas recebidas.

O tratamento das reclamações, sugestões, elogios e denúncias ocorreu de forma estruturada, assegurando tempestividade, rastreabilidade e prestação de contas à Alta Direção, em estrita observância ao disposto na Resolução nº 4.860/2020.

Diante do exposto, conclui-se que o Componente Organizacional de Ouvidoria da Cooperativa, no exercício de 2025, atendeu integralmente às disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis, em

especial às diretrizes do Banco Central do Brasil e aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, reafirmando seu papel como canal legítimo de diálogo, mediação e aprimoramento institucional.

Não foram identificados fatos relevantes ou evidências que comprometessem a integridade, o adequado funcionamento ou a plena observância do Componente de Ouvidoria à legislação vigente, mantendo-se plenamente alinhado aos princípios e diretrizes do órgão regulador e às orientações do Centro Cooperativo Sicoob (CCS).





## 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

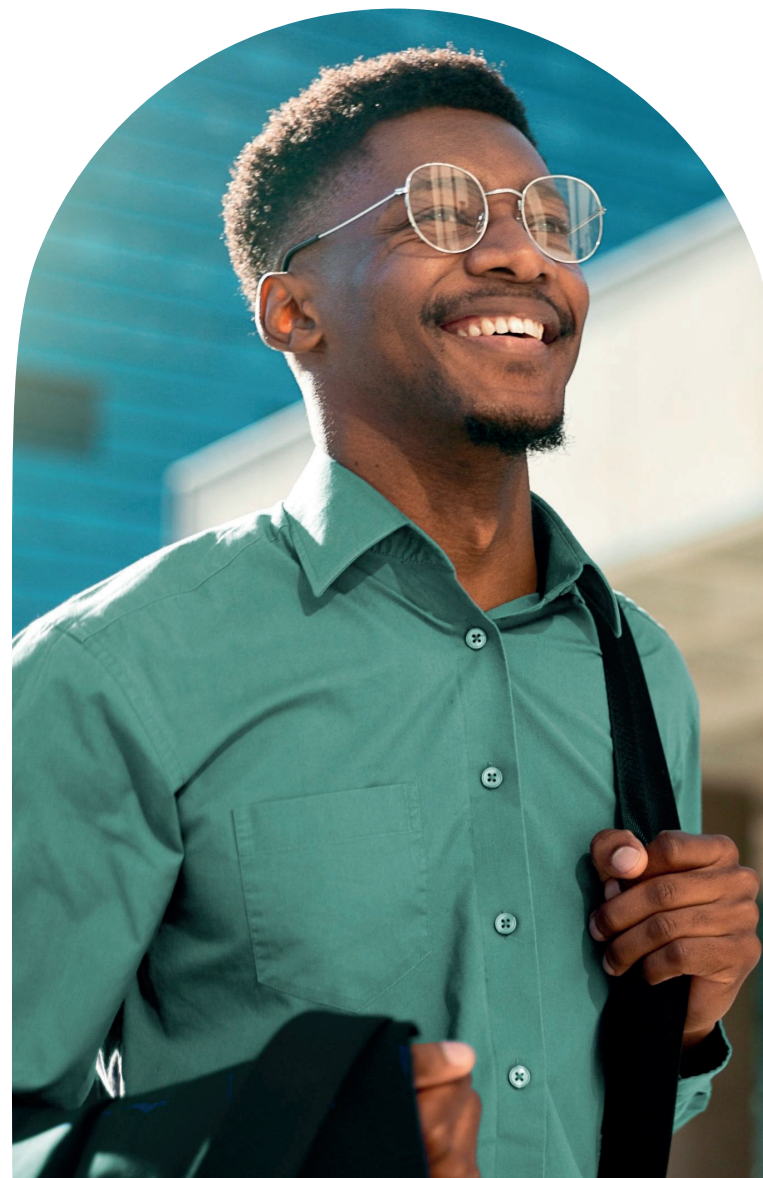
Encerramos este Relatório ratificando que cada manifestação registrada, cada escuta realizada e cada resposta construída representa muito mais do que um procedimento: representa **pessoas**, histórias, expectativas e confiança depositada na Cooperativa. A Ouvidoria existe porque os associados acreditam que sua voz importa, e nós honramos essa confiança com responsabilidade, sensibilidade e profundo respeito.

2025 foi um ano em que reafirmamos, mais uma vez, que ouvir transforma. Foi ouvindo que melhoramos processos, solucionamos conflitos, fortalecemos vínculos e, sobretudo, consolidamos a certeza de que a cooperação é o que nos move. A cada demanda acolhida, reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a integridade e a evolução contínua.

Seguimos, portanto, com a convicção de que uma Cooperativa só é grande quando cresce junto de seu associado, e que nenhum avanço é maior do que aquele que nasce do diálogo verdadeiro.

Que este relatório testemunhe não apenas o trabalho realizado, mas o propósito que nos guia: **ser a ponte que aproxima, a voz que acolhe e o impulso que transforma.**

Porque, para nós, **ouvir não é um processo. É um valor. É um compromisso. É a nossa identidade.**



## 14. CANAIS DE RELACIONAMENTO E LINKS ÚTEIS

### LINKS

#### Site e Aplicativos Sicoob:

[www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa](http://www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa)

[www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/canaisdigitais](http://www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/canaisdigitais)

### COMPLIANCE:

#### Política de Compliance:

<https://bit.ly/SicoobCompliance>

#### Política de Relacionamento com o Cliente:

<https://bit.ly/RelacionamentoSicoob>

#### Política de Segurança da Informação:

<https://bit.ly/SegurancaSicoob>

#### Política da Lei Geral de Proteção de Dados:

<https://bit.ly/SicoobLGPD>



### Central de Atendimento

Atendimento seg. a sex. de 8h às 18h  
Telefones: (61) 2107 4000 | 0800 724 4000  
WhatsApp: (61) 9 9984 2551  
[agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br](mailto:agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br)

### Ouvidoria Sicoob

Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 725 0996  
[www.ouvidoriasicoob.com.br](http://www.ouvidoriasicoob.com.br)

### Deficientes auditivos ou de fala

Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 940 0458

### Ouvidoria Bacen

Central de Atendimento Telefônico: 145 (custo de ligação local)  
Atendimento de 8h às 20h.  
[www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco)



[crediembrapa](#)



[sicoobcrediembrapa](#)



[crediembrapa](#)



[sicoobcrediembrapa](#)

[sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/](http://sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/)