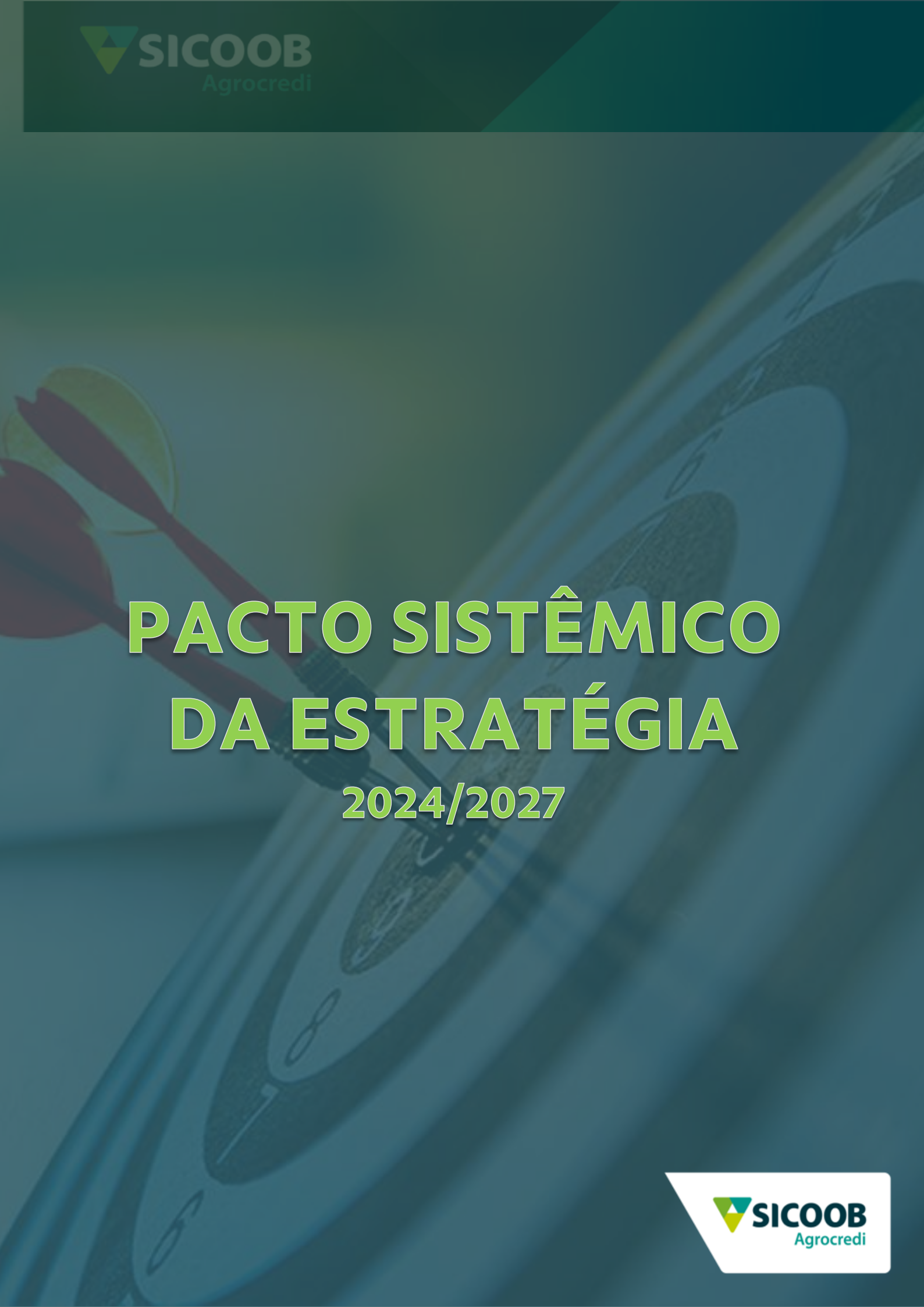




PACTO SISTÊMICO DA ESTRATÉGIA

2024/2027

Sumário

1. PALAVRA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	2
2. INTRODUÇÃO	4
3. PROJETO	5
4. PROPÓSITO E VISÃO SICOOB AGROCREDI	6
5. COOPERATIVISMO DE CRÉDITO	6
6. CENÁRIO MACROECONÔMICO GLOBAL	8
7. CENÁRIO MACROECONÔMICO NACIONAL	10
8. MACROAMBIENTE	14
9. MATRIZ SWOT	16
10. EXECUÇÃO DAS ESTRATÉGIAS (ATÉ O 3º TRI/2025)	18
11. MAPA ESTRATÉGICO	21
12. PLANO TÁTICO-OPERACIONAL PSE	22

1. PALAVRA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Planejamento Estratégico é crucial para manter a perenidade e sustentabilidade de qualquer negócio. Diante das incertezas econômicas, políticas e constantes mudanças no mercado, estruturar um plano de ação, definir objetivos e traçar metas contribui significativamente para minimizar os impactos de mudanças nos ambientes internos e externos.

Nesse aspecto, uma empresa que desenvolve um bom planejamento consegue identificar de forma mais clara os cenários, verificando, ajustando e alinhando ao longo do processo as melhores estratégias para que os objetivos deliberados se mantenham alcançáveis. Nos últimos anos, vimos como foi crucial às empresas atuarem de forma tempestiva e se adaptarem às mudanças exigidas após o cenário econômico deixado pela COVID-19, buscando minimizar os impactos da pandemia em seus resultados.

O pensamento estratégico do Sicoob Agrocredi vem evoluindo a cada novo ciclo e em 2023 a Cooperativa optou por seguir o Pacto Sistêmico de Estratégia diretamente do Sicoob, dessa forma, o *PSE* é nosso guia estratégico, definindo a nossa direção e caminho, indicando para onde vamos e como chegaremos lá.

Nos últimos anos percebemos avanços importantes, que nos permitem manter os objetivos traçados. Mas, para isso, não há dúvidas de que precisaremos contar com cada um dos nossos 503 colaboradores, aprendizes e estagiários, para fazermos mais e melhor para os nossos associados.

Todavia, apesar de termos diretrizes que nos indicam o caminho para alcançarmos patamares ainda maiores no âmbito digital, não podemos deixar de lado nosso diferencial para o bom atendimento local aos cooperados. Não tenho dúvidas de que a melhor instituição financeira será aquela que une qualidade de

atendimento tanto remota como presencialmente.

Além disso, devemos manter nosso foco em levar os diferenciais do Sicoob Agrocredi a um número cada vez maior de pessoas, atuar de forma a ampliar e manter saudável a nossa carteira de crédito, garantindo ainda a pulverização, e promover a inclusão financeira e a prosperidade nas regiões onde mantemos atuação.

Contamos com cada um dos dirigentes, gestores, líderes e empregados nesse processo!

Geraldo Souza Ribeiro Filho
Presidente do Conselho de Administração do
Sicoob Agrocredi



2. INTRODUÇÃO

Anteriormente, o Planejamento Estratégico da Agrocredi seguia o modelo de Balanced Score Card - *BSC*, porém, a Agrocredi adotou o modelo do Pacto Sistêmico de Estratégia (*PSE*), seguindo as diretrizes do *CCS*, pois este Pacto tem o objetivo de permitir a gestão integrada entre os três níveis do Sicoob (*CCS*, *Crediminas* e *Singular*), dessa forma estamos dentro da estratégia sistêmica nacional. O Ciclo 2024-2027 foi cocriado por todas as entidades do Sicoob a partir das melhores práticas de *Strategic Design*.

Em 2025 o Sicoob Agrocredi dá continuidade ao seu ciclo do Planejamento Estratégico 2024-2027 com grandes evoluções e conquistas, porém, com muitos pontos a melhorar. O ciclo começaria em 2024 e se encerraria em 2026, porém, com o atraso das métricas dos objetivos, postergaram o *PSE* por mais um ano.

O *PSE* é nosso guia estratégico: define a direção e o caminho, indicando para onde vamos e como chegaremos lá. Ele consolida os objetivos que conduzem e impulsionam a Agrocredi rumo ao futuro.

Portanto, todo trabalho realizado no Pacto Sistêmico de Estratégia, tem como objetivo garantir a principalidade e a melhor experiência do cooperado, além da excelência operacional, gerando assim mais valor para o associado e comunidade onde a cooperativa está inserida.

3. PROJETO

A elaboração dos planos de ações para o PSE foi alinhada com cada área responsável por determinados indicadores. Nos dias **03, 10, 11 e 12 de dezembro** realizamos reuniões com algumas unidades que estão atuando diretamente e/ou serão responsáveis pelo cumprimento dos objetivos propostos no **Pacto Sistêmico**. Onde os gestores ficaram responsáveis por elaborar e enviar o plano de ação para a área de Performance Corporativa.

Optou-se por realizar as reuniões de forma segmentada para garantir maior direcionamento, além de possibilitar a participação dos gestores e dos técnicos responsáveis pela execução do plano tático-operacional elaborado pelas respectivas unidades.



4. PROPÓSITO E VISÃO SICOOB AGROCREDI

Para chegar ao objetivo final em 2027, focamos em três direcionadores:

- **Experiência do Cooperado.**
- **Principalidade do Cooperado.**
- **Excelência Operacional.**

Assim, nosso propósito e visão é:

Propósito: Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

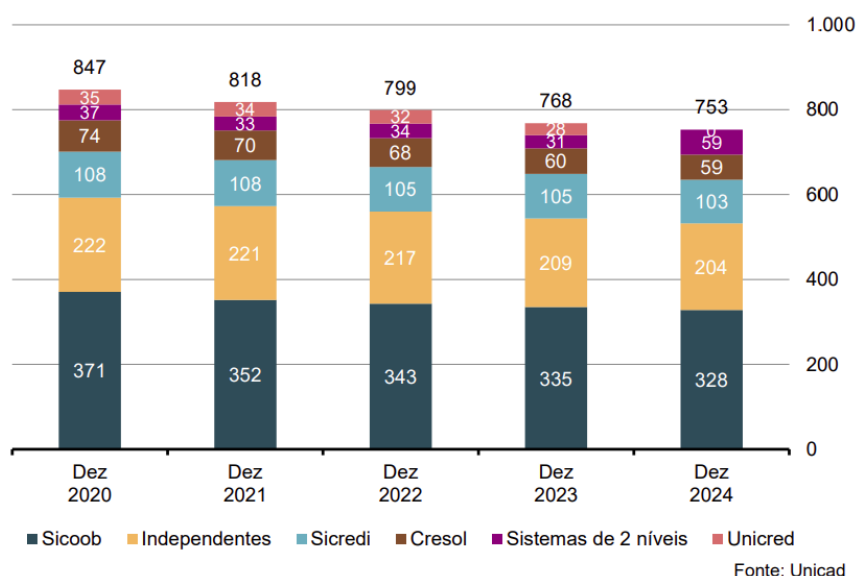
Visão: Proporcionar a melhor experiência financeira aos nossos cooperados.

5. COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

A expectativa para o futuro é que o cooperativismo de crédito no Brasil tenha cada vez mais força e relevância dentro do Sistema Financeiro Nacional (SFN) mantendo uma trajetória de crescimento consistente, possuindo um crescimento de 21,1% em relação ao ano anterior em ativos totais do SNCC.

Além disso, o crescimento da base de cooperados foi um ponto relevante, chegando a 19,2 milhões de associados, sendo 16,2 milhões de pessoas físicas e 3 milhões de pessoas jurídicas. O crescimento foi equilibrado entre os dois grupos, com destaque para o aumento da participação feminina e da presença de jovens, sinalizando uma renovação importante no perfil dos associados.

O total de cooperativas caiu de 768 para 753, uma queda de 2,0%, resultado de 17 incorporações. Segundo o Banco Central, a tendência é de continuidade desse movimento, aliado à expansão da rede de atendimento.



Fonte: Unicadb - 2025

5.1 - O impacto de uma cooperativa de crédito em um município

De acordo com estudo realizado pelo Sistema OCB e pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), há correlação entre a presença de cooperativas de crédito e a redução de famílias no CadÚnico ou beneficiárias do Bolsa Família, programas governamentais destinados às camadas mais pobres da população. Há também aumento em matrículas e conclusões no ensino superior.

O estudo também comprova que **municípios com cooperativas de crédito tendem a prosperar mais**. Nessas cidades, o PIB por habitante está 10% acima da média nacional, há 15,1% mais empregos formais a cada mil pessoas e a população gera mais recursos em arrecadação municipal e federal.

Ou seja: abrir espaço para o cooperativismo é um ótimo negócio para populações e regiões “ignoradas” por outras instituições financeiras.

A presença local de cooperativas de crédito...



...está correlacionado com:

- 20,5 famílias no Cadastro Único (por mil habitantes)
- 12,3 famílias pobres ou extremamente pobres por mil habitantes no Cadastro Único (por mil habitantes)
- 24,8 famílias por mil habitantes que eram beneficiárias do Programa Bolsa Família
- R\$ 134,1 por habitante em recursos repassados ao município no âmbito do Programa Bolsa Família
- + 3,2 matrículas por mil habitantes no Ensino Superior
- + 0,2 concluintes por mil habitantes no Ensino Superior

...o equivalente a:

- 8,1% da média
- 8,1% da média
- 26,2% da média
- 46,5% da média
- + 24,2% da média
- + 13,1% da média
- ...da variável do último período.

Fonte: Sistema OCB - 2025

6. CENÁRIO MACROECONÔMICO GLOBAL

O ano de 2025 encerra-se em um contexto global marcado por **crescimento moderado**, desafios geopolíticos e transição econômica. As principais economias enfrentam um equilíbrio delicado entre **controle da inflação**, **estímulo ao crescimento** e **adaptação tecnológica**.

6.1 Crescimento Global em 2025

O ano de 2025 foi marcado por um crescimento global moderado, com o PIB mundial avançando cerca de 3%, impulsionado principalmente por economias emergentes da Ásia e América Latina. Países desenvolvidos, como Estados Unidos e da União Europeia, apresentaram expansão mais contida devido à política monetária restritiva e à desaceleração do consumo. A China manteve trajetória de recuperação, apoiada por estímulos internos voltados à indústria e tecnologia, enquanto os EUA equilibraram crescimento com controle inflacionário. Apesar das incertezas, o mercado global conseguiu sustentar um ritmo positivo, embora abaixo da média histórica.

6.2 Inflação e Política Monetária

A inflação global seguiu em trajetória de queda, mas permaneceu acima das metas em diversas regiões, exigindo manutenção de juros elevados por parte dos principais bancos centrais. O Federal Reserve e o Banco Central Europeu indicaram cortes graduais apenas a partir do segundo semestre de 2026, reforçando um cenário de aperto monetário prolongado. Essa postura visa garantir a convergência da inflação, mas impõe desafios ao consumo e aos investimentos, especialmente em economias avançadas. Em contrapartida, países emergentes, com inflação mais controlada, começaram a flexibilizar suas políticas monetárias para estimular a atividade econômica.

6.3 Comércio Internacional e Geopolítica

As tensões comerciais e geopolíticas continuaram influenciando o cenário global em 2025. Conflitos no Leste Europeu e no Oriente Médio, somados à disputa tecnológica entre Estados Unidos e China, impactaram cadeias de suprimentos e aumentaram a busca por segurança energética. A tendência de regionalização da produção ganhou força, com países desenvolvidos investindo em reindustrialização para reduzir dependência externa. Esse movimento, embora estratégico, elevou custos e trouxe volatilidade ao comércio internacional, afetando principalmente economias exportadoras.

Apesar das perspectivas positivas, o mercado global demonstra preocupação com a possibilidade de novas taxações sobre importações anunciadas pelo governo americano, como parte de sua estratégia de reindustrialização e proteção da indústria doméstica. Esse movimento pode gerar tensões comerciais, pressionar cadeias globais de suprimentos e aumentar custos para países exportadores, especialmente em setores de tecnologia e manufatura. Caso essas medidas sejam implementadas de forma ampla, há risco de redução

no ritmo do comércio internacional e impacto negativo sobre projeções de crescimento global para 2026.

6.4 Perspectivas para 2026

Para 2026, as projeções indicam um crescimento global mais moderado, entre **2,5%** e **3,1%** (OCDE e FMI), com expectativa de maior estabilidade monetária e redução gradual das taxas de juros. A inflação deve convergir para níveis mais próximos das metas, favorecendo um ambiente econômico menos volátil. A transformação digital e a agenda ESG seguirão como pilares centrais de competitividade, com investimentos crescentes em inteligência artificial, automação e energias renováveis. Estima-se que o mercado global de tecnologias sustentáveis ultrapasse **US\$ 10 trilhões até 2030**, consolidando a transição para uma economia verde.

7. CENÁRIO MACROECONÔMICO NACIONAL

O cenário de desaceleração de crescimento da economia global, também impacta a economia brasileira em sua expansão, porém esta nova tendência de ecossistema trazido pela “desglobalização” traz consigo novas oportunidades para atração de novos investimentos mesmo com ambiente de liquidez restrita.

O Brasil encerra 2025 em um contexto econômico marcado por juros elevados, inflação em desaceleração gradual e crescimento moderado do PIB. A política monetária contracionista, adotada para conter pressões inflacionárias, manteve a taxa Selic em 15% ao ano, impactando o consumo das famílias e os investimentos produtivos. Apesar disso, setores como agronegócio, serviços financeiros e indústria extrativa sustentaram parte do dinamismo econômico.

7.1 PIB

O PIB brasileiro cresceu 0,4% no segundo trimestre de 2025 em relação

ao trimestre anterior, acumulando 16 trimestres consecutivos de alta na série com ajuste sazonal.

Na comparação anual, a expansão foi de 2,2%, e no acumulado dos últimos 12 meses até junho de 2025, o PIB avançou 3,2%. Esse ritmo mais moderado reflete os efeitos da política monetária contracionista (Selic a 15% a.a.), da inflação de serviços ainda resiliente e da incerteza global.

Em valores correntes, o PIB somou R\$ 3,2 trilhões no período, dos quais R\$ 2,7 trilhões em valor adicionado e R\$ 431,7 bilhões em impostos líquidos sobre produtos. O desempenho foi sustentado pelo dinamismo do mercado de trabalho, pelo crescimento da renda real e pela manutenção de políticas de transferência de renda, que suavizaram os efeitos negativos dos juros elevados sobre o consumo.

7.2 SELIC

A pesquisa da Febraban indica que os bancos esperam a Selic em 15,00% a.a. até o fim de 2025, conforme o Copom, que pretende manter a política monetária contracionista por mais tempo. A maioria (85,7%) prevê cortes apenas no 1º trimestre de 2026, com reduções graduais até março. A decisão reflete o cenário doméstico moderado e riscos externos, como a política monetária dos EUA. **O crédito deve crescer 8,7% em 2025 e 7,9% em 2026**, com destaque para o crédito direcionado. **A inadimplência deve se estabilizar em 5,1%**. Juros altos desafiam o consumo, mas favorecem setores menos sensíveis ao crédito, exigindo foco em gestão de riscos e diversificação das instituições financeiras.

7.3 IPCA

O Relatório de Política Monetária (set/2025) mostrou inflação abaixo do esperado, em 5,13% em 12 meses, influenciada por bônus de Itaipu e queda em alimentos. Mesmo assim, deve fechar 2025 em 4,8%, acima da meta, e cair

gradualmente para 3,6% em 2026. O BC vê probabilidade de 26% de ultrapassar o teto em 2026. Riscos incluem energia, mercado de trabalho e commodities. A Selic em 15% é vista como necessária para convergência, embora prejudique a economia. O IPEA aponta IPCA de 5,2% em 2025 e destaca a inflação de serviços (7,1%) como o principal fator de risco, indicando desinflação lenta e dependente de juros elevados.

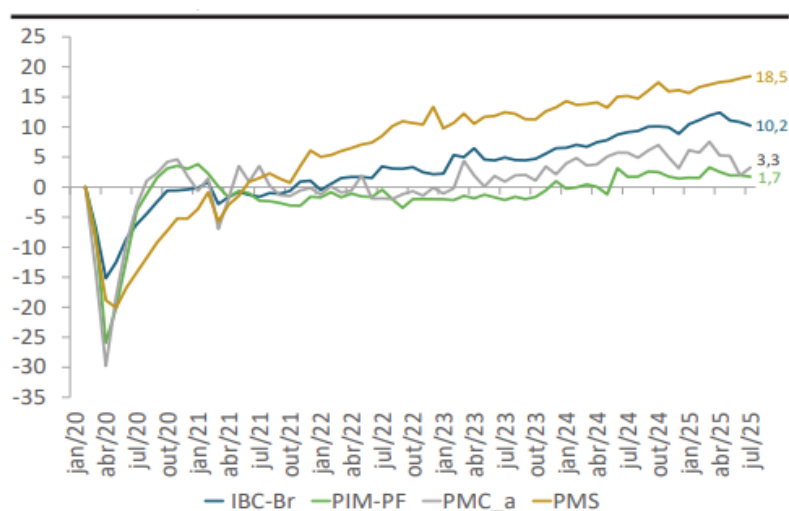
7.4 Atividade Econômica

O comércio varejista (PMC) ampliado apresentou leve recuperação em julho de 2025, com alta de **1,3%**, após três meses consecutivos de retração, impulsionado pelo segmento de veículos, que cresceu **1,8%**. Entretanto, o varejo restrito manteve queda de **0,3%**, refletindo a acomodação do consumo das famílias diante do crédito caro e da inflação persistente. Apesar do mercado de trabalho aquecido, o aumento da inadimplência e do comprometimento da renda com dívidas limitam a expansão do consumo. No acumulado, o carry-over para o terceiro trimestre indica retração de **0,8% na margem** e **-2,2% interanual**, evidenciando fragilidade no varejo tradicional e dependência de políticas de estímulo ao crédito e à renda, sugerindo cautela na concessão de crédito, especialmente para segmentos sensíveis aos juros, como veículos e bens duráveis.

O setor de serviços (PMS) manteve-se como principal motor da economia brasileira em 2025, registrando alta de **0,3% em julho**, completando seis meses consecutivos de crescimento. No acumulado de 12 meses, a expansão atingiu **2,9%**, impulsionada por serviços digitais e empresariais, enquanto atividades voltadas ao consumo das famílias mostraram fragilidade. O segmento de transportes contribuiu negativamente, influenciado pela queda no transporte aéreo devido ao aumento de preços. Com carry-over de **0,6% na margem** e **2,7% interanual**, o setor sustenta dinamismo mesmo sob aperto monetário, indicando oportunidades em serviços corporativos e digitais, mas alertando para

riscos em segmentos dependentes do consumo familiar, que seguem pressionados por restrições financeiras.

O **IBC-Br** (Índice de Atividade Econômica do Banco Central) registrou **queda de 0,5%** em julho, terceira retração consecutiva, reforçando sinais de desaceleração da atividade econômica. A indústria, medida pela **PIM-PF** (Pesquisa Industrial Mensal – Produção Física), também apresentou **recuo de 0,2%**, com destaque negativo para a transformação, enquanto o setor extrativo manteve crescimento. Esses indicadores sugerem um cenário de menor dinamismo para o segundo semestre, com impactos sobre a demanda agregada e possíveis reflexos na concessão de crédito.



Fonte: Ipea e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

7.5 Projeções para 2026

O cenário econômico brasileiro para 2026 aponta para um crescimento mais moderado, com projeções revisadas pelo Banco Central e pelo IPEA para **1,8%**, abaixo das estimativas anteriores. Essa desaceleração será influenciada principalmente pela menor expansão da agropecuária, que deve crescer apenas **1,0%**, devido à forte base de comparação de 2025, condições climáticas menos

favoráveis e custos mais elevados de insumos. A indústria, por sua vez, deverá apresentar avanço tímido de **1,4%**, com melhor desempenho esperado para o setor extrativo, embora ainda limitado pelos segmentos de transformação. Já os serviços devem crescer **1,5%**, com destaque para as atividades de informação e comunicação, ainda que em ritmo inferior ao observado em 2025.

Sob a ótica da demanda, o consumo das famílias tende a registrar alta de **1,4%**, condicionado pelo elevado nível de endividamento e pela desaceleração na geração de empregos. O consumo do governo deve avançar **1,0%**, enquanto os investimentos (Formação Bruta de Capital Fixo) devem apresentar crescimento marginal de **0,3%**, refletindo os efeitos dos juros elevados e da redução nas importações de plataformas de petróleo. No setor externo, as exportações devem crescer **2,5%**, superando as importações, que devem avançar **1,5%**, garantindo uma contribuição líquida ligeiramente positiva para o PIB.

As expectativas para a política monetária indicam **redução gradual da taxa Selic a partir do primeiro trimestre**, favorecendo investimentos e estimulando a atividade econômica. A inflação deve convergir para **3,6%**, aproximando-se do centro da meta, em um ambiente de maior estabilidade de preços. Além disso, o **avanço da digitalização e do Open Finance deve ampliar a competitividade no setor financeiro**, enquanto a agenda ESG e os investimentos em energia renovável continuarão ganhando relevância, consolidando tendências de sustentabilidade e inovação.

8. MACROAMBIENTE

Para esta análise, são levantados vários itens que afetam a cooperativa de forma macro, onde após a classificação é possível a identificação de fatores que impactam de maneira mais acelerada. A ferramenta utilizada para medição

foi a Matriz PESTAL, que analisa fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais.

A análise PESTEL evidencia que o cooperativismo financeiro inicia 2025 diante de um ambiente desafiador, marcado por pressões **econômicas**, **tecnológicas** e **regulatórias**. O cenário de juros elevados, aliado ao risco persistente de inadimplência, reforça a necessidade de gestão prudente do crédito e de atenção contínua às políticas públicas que sustentam o agronegócio e, por consequência, grande parte das carteiras da cooperativa.

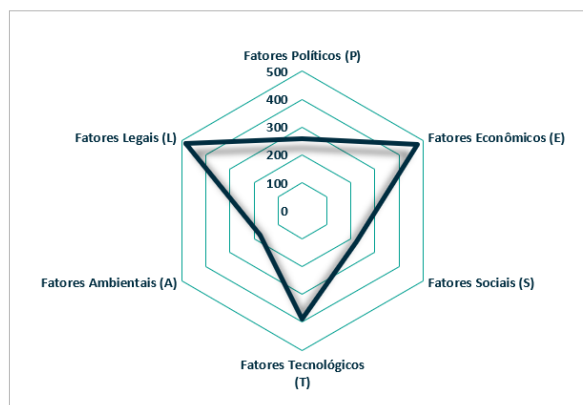
No campo tecnológico e legal, a transformação digital, a adesão ao Open Finance, a conformidade com a LGPD e a crescente ameaça de ameaças cibernéticas assumem papel determinante para a competitividade e a sustentabilidade do modelo cooperativo. Esses fatores demandam investimentos consistentes em inovação, governança e proteção de dados.

Por fim, a pauta socioambiental e política, expressa em temas como ESG, tributação e inclusão digital, reforça o compromisso das cooperativas com o desenvolvimento sustentável e a proximidade com os cooperados. A confiança permanece como diferencial estratégico, mas a sua manutenção dependerá da capacidade do setor de se adaptar com agilidade, equilibrando solidez regulatória, inovação tecnológica e impacto social positivo.

Notas dos Fatores PESTEL

Fatores Políticos (P)	260
Fatores Econômicos (E)	478
Fatores Sociais (S)	224
Fatores Tecnológicos (T)	389
Fatores Ambientais (A)	175
Fatores Legais (L)	485

Gráfico Radar da Análise PESTEL



Fonte: Desenvolvido pela Unidade de Performance Corporativa

9. MATRIZ SWOT

A análise SWOT da cooperativa avalia fatores internos e externos que influenciam sua competitividade. Ela evidencia pontos fortes que geram vantagem, fraquezas que limitam o desempenho, oportunidades que indicam tendências favoráveis e ameaças que representam riscos. Essa visão estratégica apoia decisões mais assertivas e direciona ações para crescimento sustentável.

	FATORES INTERNOS	FATORES EXTERNOS
POSITIVO	FORÇAS • Reconhecimento da marca Sicoob. • Estrutura física para atendimento do associado. • Bom relacionamento local com o cooperado. • Relevância no crédito rural. • Distribuição de sobras.	OPORTUNIDADES • Open Finance. • ESG e finanças sustentáveis. • Novos meios de pagamento (Pix parcelado, Pix internacional, Câmbio). • Cultura de Inovação. • Intercooperação. • Digitalização, inteligência artificial e analytics.
NEGATIVO	FRAQUEZAS • Baixa eficiência nos processos internos. • Disseminação da cultura interna. • Oferta limitada de produtos e serviços de investimentos. • Maior dependência do atendimento físico. • Relacionamento digital.	AMEAÇAS • Concorrência de fintechs e bancos digitais. • Novos <i>players</i> com produtos inovadores. • Selic elevada e inadimplência em alta. • Hiperdigitalização. • Segurança digital.

A análise SWOT 2025 evidencia que o Sicoob Agrocredi mantém importantes pontos de vantagem competitiva. O reconhecimento da marca Sicoob, aliado à relevância no crédito rural, reforça a posição da cooperativa como instituição relevante e confiável. Além disso, o bom relacionamento com os cooperados e a distribuição de sobras já reconhecida, seguem como diferenciais relevantes para sustentar a fidelização dos associados no longo prazo.

Por outro lado, a análise expõe fragilidades internas que limitam a expansão da competitividade. Aspectos como a baixa eficiência de tempo em processos internos, a dependência de atendimento físico e a oferta restrita de produtos de investimentos indicam a necessidade de maior modernização e diversificação. O relacionamento digital, ainda distante do padrão de conveniência das fintechs e bancos digitais, representa um ponto crítico, especialmente em um cenário em que os associados demandam soluções mais ágeis e integradas.

No ambiente externo, surgem oportunidades estratégicas expressivas: Open Finance, novos meios de pagamento, ESG e a incorporação de inteligência artificial e *analytics* oferecem caminhos para inovação, diferenciação e ganhos de eficiência. Em contrapartida, as ameaças se intensificam com a concorrência de fintechs e bancos digitais, a alta inadimplência e as pressões digitais, como hiper digitalização e segurança cibernética. Esse cenário reforça a necessidade de equilibrar a força do relacionamento local com a aceleração da transformação digital, de forma a sustentar o crescimento e garantir relevância em um mercado em rápida evolução.

10. EXECUÇÃO DAS ESTRATÉGIAS (ATÉ 1º SEMESTRE 2026)

Ao final de 2025, foram divulgados os primeiros resultados do PSE. Após uma análise detalhada, identificou-se a necessidade de ajustes nos indicadores para potencializar os resultados. Diante disso, a área de Performance Corporativa conduziu um estudo com foco na melhoria das metas estabelecidas pelo PSE.

Em 2026 a área de Performance Corporativa continuou acompanhando os indicadores e os planos de ação definidos por cada área para buscar atingir cada meta traçada anteriormente. Com o objetivo de assegurar o monitoramento contínuo dos indicadores do Pacto Sistêmico de Estratégia, apresenta-se a visualização da evolução mensal dos resultados organizados por dimensão estratégica.

DIMENSÃO	INDICADOR	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Meta 2026
CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE	Índice de educação financeira, cooperativista e empreendedora	21.159	21.437	22.442	=	35.393
	Volume de liberações em crédito social	=	=	R\$ 115.633.934,00	=	R\$ 182.454.830
COOPERADOS	Benefício econômico total para o cooperado	R\$ 2.699,00	R\$ 5.921,00	=	=	R\$ 5.879
	Quantidade de cooperados	94.083	94.435	95.017	95.669	95.000
EFICIÊNCIA E GESTÃO	E-NPS dos empregados com a entidade em que atuam no Sicoob	68	=	=	=	72
	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	38,26%	38,14%	=	37,95%	39,06%
	Índice de excelência em gestão	57,25%	63,50%	=	61,00%	75
EXCELÊNCIA E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	Índice de tempestividade do crédito	87,33%	87,26%	87,85%	85,10%	90,00%
	Adquirência - Faturamento	R\$ 61.995.432,00	R\$ 107.069.958,00	R\$ 178.422.561,00	=	R\$ 859.156.840
MARKET SHARE	Captação Remunerada - Saldo	R\$ 2.377.901.218,00	R\$ 2.415.316.263,00	R\$ 2.503.788.078,00	R\$ 2.621.473.202,00	R\$ 2.843.654.390
	Cartão de Crédito - Faturamento	R\$ 63.211.543,00	R\$ 120.078.007,00	R\$ 186.991.824,00	=	R\$ 802.423.044
	Consórcio - Saldo Cotas ativas	3.542	3.520	3.682	3.612	3.405
	Crédito - Saldo Total de Operações (com BNDES)	R\$ 1.188.179.037,00	R\$ 1.192.155.414,00	R\$ 1.179.013.041,00	R\$ 1.189.972.925,00	R\$ 1.218.697.218
	Previdência - Com VGBL (Saldo Acumulado)	R\$ 66.332.049,00	R\$ 68.155.999,00	R\$ 69.456.625,00	R\$ 70.792.685,00	R\$ 65.242.151
	Seguro de Vida - Valor de Arrecadação	R\$ 1.595.286,00	R\$ 3.150.489,00	R\$ 4.681.577,00	R\$ 6.320.286,00	R\$ 19.733.229
PROTEÇÃO DO NEGÓCIO	Cobertura da provisão pelas receitas de crédito	4,25%	3,89%	3,85%	3,79%	3,70%
	Índice de maturidade em segurança cibernética	2,73	2,73	2,77	2,77	2,73
RELACIONAMENTO COM COOPERADO	Índice de relacionamento com o cooperado (Q2)	33,47%	33,03%	33,21%	=	41,39%
	NPS dos cooperados com o Sicoob	73	=	=	=	70
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Aquisições de produtos e serviços em canais digitais	35,63%	=	30,11%	=	44%
	Adesão a serviços de backoffice centralizados no CCS	25%	25%	50%	50%	25%

DIMENSÃO	INDICADOR	Status
CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE	Índice de educação financeira, cooperativista e empreendedora	Evolução positiva
	Volume de liberações em crédito social	Evolução positiva
COOPERADOS	Benefício econômico total para o cooperado	Dentro da meta
	Quantidade de cooperados	Dentro da meta
EFICIÊNCIA E GESTÃO	E-NPS dos empregados com a entidade em que atuam no Sicoob	Evolução positiva
	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Dentro da meta
	Índice de excelência em gestão	Oscilando
EXCELÊNCIA E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	Índice de tempestividade do crédito	Resultado em queda
	Adquirência - Faturamento	Consolidando dados
	Captação Remunerada - Saldo	Evolução positiva
	Cartão de Crédito - Faturamento	Consolidando dados
	Consórcio - Saldo Cotas ativas	Dentro da meta
	Crédito - Saldo Total de Operações (com BNDES)	Evolução positiva
	Previdência - Com VGBL (Saldo Acumulado)	Dentro da meta
	Seguro de Vida - Valor de Arrecadação	Evolução positiva
PROTEÇÃO DO NEGÓCIO	Cobertura da provisão pelas receitas de crédito	Resultado em queda
	Índice de maturidade em segurança cibernética	Dentro da meta
RELACIONAMENTO COM COOPERADO	Índice de relacionamento com o cooperado (Q2)	Evolução positiva
	NPS dos cooperados com o Sicoob	Dentro da meta
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Aquisições de produtos e serviços em canais digitais	Oscilando
COOPERAÇÃO INTRASSISTÊMICA	Adesão a serviços de backoffice centralizados no CCS	Consolidando dados

De forma geral, observa-se predominância de indicadores em evolução positiva ou dentro da meta, com destaque para as dimensões relacionadas à geração de valor ao cooperado, market share e relacionamento. Em resumo:

10.1 ESTAMOS NO CAMINHO CERTO

1. **Estamos em um caminho crescente de cooperados.** Apesar disso, sabemos que o ideal é crescer o número de cooperados, mas com qualidade, dessa forma iremos traçar estratégias de cadastros e retenção de associados visando manter a qualidade da nossa base.
2. **Crescemos consideravelmente bem em relação ao E-NPS do ano anterior.** E nosso objetivo é continuar crescendo em qualidade e satisfação dos nossos funcionários, com o auxílio da pesquisa da GPTW traçamos novas rotas.
3. **Estamos com um bom índice de proteção do negócio.** Ao mantermos a maturidade em segurança cibernética e a cobertura de provisão de crédito, conseguiremos atingir nossos objetivos.
4. **Estamos mantendo constância na experiência percebida pelo nosso cooperado.** Estamos 1(um) ponto a frente do objetivo de NPS pretendido, o foco é manter a consistência do bom relacionamento.
5. **Estamos ganhando participação de mercado nos negócios.** Aumentamos as nossas metas em *market share* pois estavam muito abaixo do que podemos fazer, ainda assim, estamos em um ritmo aquém do apetite nacional, ou seja, temos potencial para crescer ainda mais.
6. **Nosso Benefício econômico total teve alta crescente desde a última apuração.** Dessa forma, entregamos valor real para nossos cooperados.

10.2 EVOLUINDO, MAS COM ALERTAS

1. **Melhoramos o nosso relacionamento com o cooperado.** Estamos em crescente melhoria de relacionamento, adicionando cada vez mais os cooperados em Q2, porém, ainda abaixo do esperado.
2. **Estamos focados no índice de Excelência em Gestão.** Como metade do peso desta métrica é voltada a atingir os objetivos do PSE e outra metade é referente as métricas do SONAR, vamos focar nos objetivos estratégicos para alcançar esta meta.
3. **Temos metas desafiadoras em Cidadania e Sustentabilidade.** Ainda assim, com a organização da área de Governança, estamos em uma crescente positiva para atingir este objetivo.

10.3 REPENSAR A ABORDAGEM

1. **Precisamos melhorar a aquisição de produtos e serviços em canais digitais.** Seguimos com esse desafio de melhorar este indicador em cerca de 14 p.p. para atingir este objetivo, e vamos seguir os planos de ações para buscar alcançá-lo.
2. **Seguimos em busca do objetivo de excelência e eficiência operacional.** Com 5% atrás da métrica de 90% em tempestividade do crédito, a área de Crédito tem planos de ação para este objetivo.

11. MAPA ESTRATÉGICO

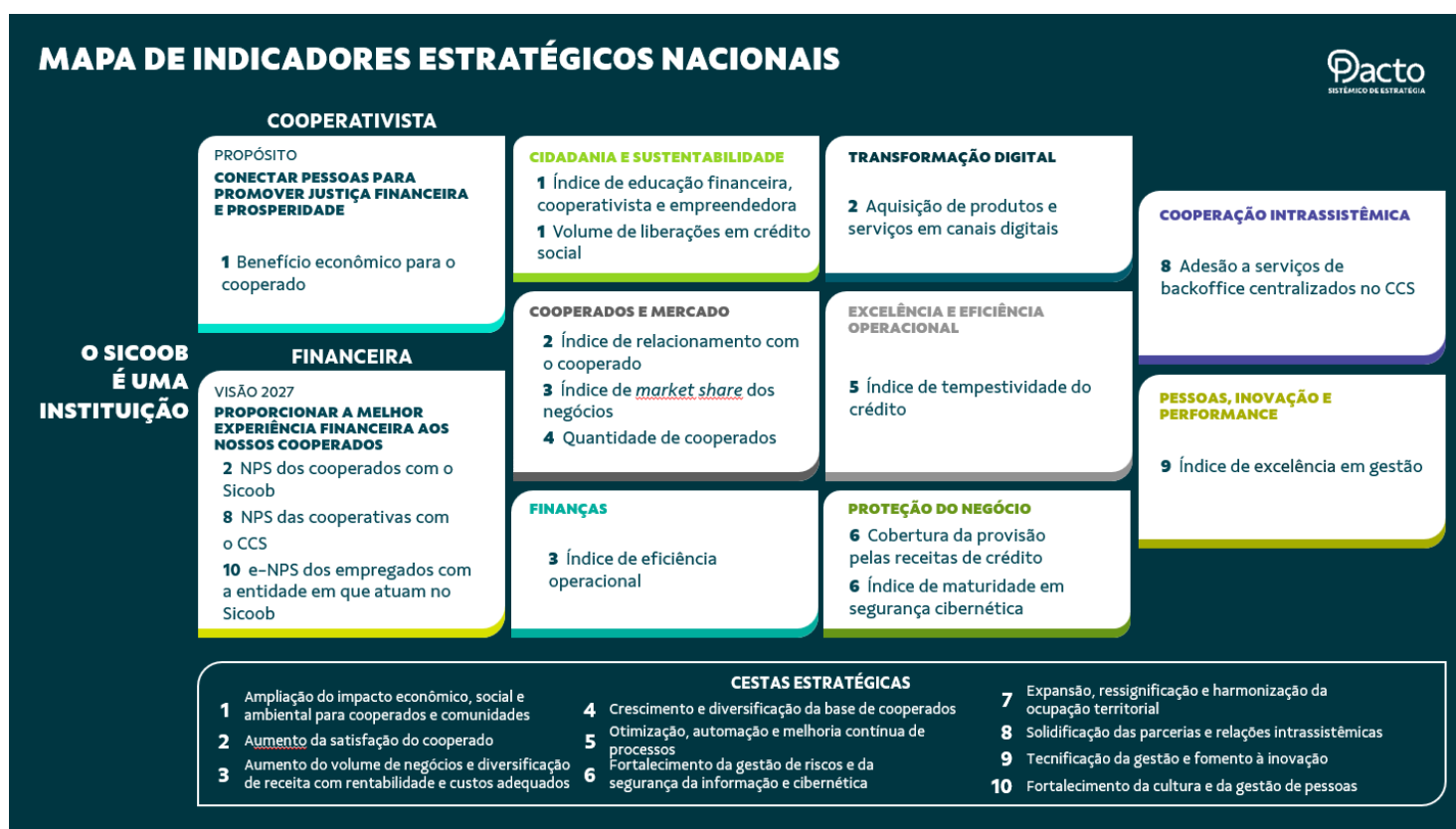
O Mapa Estratégico é uma ferramenta visual que sintetiza os objetivos estratégicos da organização, indicando onde concentrar esforços para alcançar a estratégia definida. Ele traduz o propósito e a visão de futuro em metas claras, organizadas em perspectivas como financeira, cooperativista, cidadania e sustentabilidade, transformação digital, excelência operacional, entre outras.

Para o ciclo 2024-2027, o mapa foi revisado para refletir o propósito e direcionar a missão rumo à visão, mantendo a integração com os valores da instituição. Ele estabelece indicadores estratégicos nacionais, como NPS dos cooperados, índice de eficiência operacional, adesão a serviços digitais, e excelência em gestão, além de cestas estratégicas que abrangem ampliação do impacto econômico e social, diversificação da base de cooperados, transformação digital e fortalecimento da cultura organizacional. Assim, o mapa estratégico atua como guia para decisões e ações, garantindo que todos os níveis da cooperativa trabalhem de forma coordenada para atingir os objetivos definidos.

Seguindo a metodologia de Design Strategy os representantes do Sicoob se reuniram para chegar aos pontos abaixo e criar o Mapa Estratégico.

1. Elaboração de 48 declarações de intenções estratégicas nacionais.
2. Definição de 10 cestas estratégicas, cada uma reunindo declarações de intenções, indicadores e projetos de diferentes dimensões do negócio, auxiliando no entendimento do trabalho multidisciplinar necessário para a execução da estratégia.
3. Definição de 16 indicadores estratégicos nacionais para medir o alcance do propósito, da visão de futuro e das declarações de intenções estratégicas nacionais. Sendo um deles, um indicador apenas do CCS.

4. Identificação de 20 (vinte) projetos estratégicos nacionais para endereçar, inicialmente, a transformação indicada pela estratégia deliberada.
5. Confirmação do propósito do Sicoob: **Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.**
6. Estabelecimento da visão de futuro do Sicoob para 2027: **proporcionar a melhor experiência financeira aos nossos cooperados.**



Em 2026 foi identificado pelo Sicoob a necessidade de não se trabalhar a cesta estratégica 7: *Expansão, ressignificação e harmonização da ocupação territorial.*

12. PLANO TÁTICO-OPERACIONAL PSE

Após análises e deliberações, foram definidos os seguintes planos tático-operacionais, em conjunto com as unidades Estratégica de Negócios/Performance Corporativa, Cadastro, Tecnologia da Informação, Financeiro, Riscos e Controles, Crédito, Produtos, Comunicação e Marketing, Governança, Cooperativismo e Processos, Gestão de Pessoas e Relacionamento.

Esses planos foram elaborados utilizando a metodologia 5W2H, com o objetivo de garantir a execução das ações necessárias para atingir as metas previstas para 2026.

12.1. Cidadania e Sustentabilidade

CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE - Índice de educação financeira, cooperativista e empreendedora							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Dia C de Interooperação	Fortalecer a intercooperação entre cooperativas e levar o espírito cooperativista aos Cooperados e comunidade em geral. Levamos voluntários e itens como roupa, calçados, alimentos, por exemplo.	Planejamento logístico, convites, parcerias e execução com fornecedores locais. Após alinhamento com as cooperativas parceiras, iniciamos o processo de divulgação do evento nas redes sociais. No evento, as ações são divididas entre as cooperativas e temos a participação de voluntários para que todas as atividades sejam divertidas.	Espaços internos ou locais de evento comunitário, praça da Mogiana.	Equipe de Governança, Comunicação, voluntários e comunidade em geral.	01/04/2025	30/08/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Concurso cultural	Investir nas escolas no cooperativismo. O projeto mostra a força das nossas cooperativas, além de estar ligado com dois princípios do Cooperativismo, sendo o 5º (educação, formação de informação) e o 7º (interesse pela comunidade).	Execução direta conforme plano anual da unidade. Após inscrição das escolas participantes, os PAE recebem os materiais de apoio para entregarem às escolas. Após a produção dos trabalhos, são encaminhados para a UAD e posteriormente à Central Crediminas.	Sede e polos regionais.	Equipe da unidade de Governança e Cooperativismo e os voluntários.	01/03/2025	01/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Se Liga Finanças	Amédia da população está 46% endividada, e desse número, cerca de 70% são jovens entre 18 a 29 anos, o que gera a possibilidade de um futuro, através da educação financeira.	Convite para as escolas participarem, acompanhar o processo de inscrição, imprimir certificados. A ideia é iniciarmos uma parceria com as escolas da região, para que os alunos de 16 anos + façam a trilha e isso gere resultado tanto para os participantes quanto para a Cooperativa. Além de ser alinhado com o 5º e 7º princípio do Cooperativismo.	Sede e polos regionais	Equipe da unidade de Governança e Cooperativismo, PA e voluntários.	01/01/2025	31/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Palestras de Educação Financeira	Promover educação financeira e impacto social através do conhecimento sobre a importância de uma vida financeira mais saudável.	Planejamento logístico, convites, parcerias e execução com fornecedores locais. Seguindo as orientações das palestras, com treinamentos e capacitações realizadas para passar confiança e credibilidade ao público, além de uma análise.	Espaços internos ou locais de evento comunitário	Equipe de Governança, Comunicação, embaixadores, voluntários, comunidade e parceiro (caso tenha).	01/01/2025	31/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Livros da Coleção Financeirinha	Educação financeira para crianças, promovendo um futuro com uma vida financeira mais promissora, além de melhores hábitos no futuro.	Convidar escolas públicas e privadas para participarem do projeto. Executar a ação "Livros da Coleção Financeirinha" conforme planejamento da unidade e da escola participante. São livros de educação financeira voltados de forma leve, infantil e dinâmica sobre como as crianças podem lidar com o dinheiro. Após as escolas se cadastrarem para participar, os professores recebem os livros para trabalhar em sala de aula. Após o prazo para o trabalho em sala de aula, os livros são repassados para outras escolas que se cadastrarem.	Sede e polos regionais	Equipe da unidade de Governança e Cooperativismo, PAs, voluntários e escolas participantes.	01/02/2025	01/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Clínicas Financeiras	Como escopo de nossa Cooperativa, reforçando o 6º do Cooperativismo, esse projeto visa auxiliá-los em uma nova vida financeira e mais saudável, além de estar ligado com o cooperativismo, inclusive conectado com os princípios do Cooperativismo.	A plataforma é online, então divulgaremos sobre o projeto em nossas redes sociais, e o Orientador seguirá com os atendimentos de acordo com a demanda e também de acordo com os horários disponíveis. Caso façamos as Clínicas Financeiras Presencial, o encontro pode ocorrer em uma praça atendendo a comunidade.	Sede e polos regionais	Equipe da unidade de Governança e Cooperativismo e orientadores financeiros.	01/01/2025	31/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade

CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE - Volume de liberações em crédito social							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Treinamentos focados nas linhas de crédito social	Elevar volume de liberações em crédito social, que englobam as linhas de Fampe, Pronampe, FGI (exceto média empresa) e operações para produtores com renda anual até 500mil e que possuem CAF.	Treinamentos com pequenas turmas conforme o nível de conhecimento, enfatizando as linhas e os clientes elegíveis ao crédito social. Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	UAD	Unidade de Crédito	01/01/2026	01/06/2026	Deslocamento, alimentação, hospedagem (se necessário) e hora funcionário.
Volume de liberações em crédito social	Garantir que a cooperativa cumpra a meta de crédito social, fortalecendo a principalidade e a satisfação dos cooperados. O acompanhamento contínuo permite identificar oportunidades e agir de forma proativa, contribuindo para resultados sustentáveis e alinhados ao pacto sistêmico.	Monitoramento do painel "Análise de Mercado" para acompanhar o desempenho; Identificação dos PAs com maior potencial ou necessidade de ajuste; Implementação de ações comerciais direcionadas para impulsionar a liberação de crédito social; Feedback contínuo e ajustes conforme evolução dos indicadores.	Na área de Estratégia de Negócios, com suporte do painel "Análise de Mercado" como ferramenta de apoio à tomada de decisão.	Área de Estratégia de Negócios, gerentes de relacionamento, equipes dos PAs e demais áreas envolvidas no negócio, atuando de forma integrada para garantir execução e acompanhamento das metas.	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo.	Acompanhamento contínuo	Envolve principalmente recursos internos e dedicação de tempo das equipes para análise e execução das ações, sem custos adicionais significativos.

12.2. Cooperados

COOPERADOS - Quantidade de cooperados							
Ação (O que?)	Objetivo (Por que?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Treinamento de capacitação interno e externo para atualização, preenchimento e formalização do processo de Cadastro e processo de encerramento e desligamento de conta corrente	Mitigação de falhas no processo de formalização e atualização dos cadastros, bem como o processo de retenção, encerramento e desligamento de conta corrente.	Curso de aperfeiçoamento a ser ministrado pelos empregados da Unidade de Cadastro.	UAD	Empregados da Unidade de Cadastro	01/01/2026	01/05/2026	A definir
Emissão mensal de acompanhamento de encerramento/desligamento e devolução de cotas.	Acompanhamento dos desligamentos e devolução de cotas pelos PAs	O empregado Bruno ficará responsável em fazer um relatório mensal de desligamentos e devolução de cotas para ser enviado para monitoramento dos PAs	UAD	Empregados da Unidade de Cadastro	01/01/2026	31/12/2026	N/A
Analisar as saídas e entradas de capital por posto de atendimento	Identificar oportunidades e fragilidades no processo de retenção de associados	A Unidade de Riscos e Controles realizará uma análise das entradas e saídas de capital social de cada PA, buscando compreender padrões.	Pacote Office/ Print de reuniões	Unidade de Riscos e Controles	15/12/2025	27/02/2026	Horas/ Empregado
Incluir no RAMP o indicador de desempenho referente a gestão de capital e abordar os pontos identificados	Compartilhar as informações levantadas nas análises	A Unidade de Riscos e Controles irá disponibilizar informações no RAMP referente a gestão de capital, abordando as principais oportunidades e fragilidades identificadas no estudo realizado.	Pacote Office/ Print de reuniões	Unidade de Riscos e Controles	31/01/2026	31/12/2026	Horas/ Empregado
Acompanhar o indicador de Capital Social	Garantir o atingimento do Pacto Sistêmico de Estratégia - PSE	A Unidade de Riscos e Controles irá acompanhar as entradas e saídas de capital bem como o atingimento do PSE.	Pacote Office/ Print de reuniões	Unidade de Riscos e Controles	27/02/2026	31/12/2026	Horas/ Empregado
Padronização do processo da Jornada de Onboarding do associado	Assegurar a mesma experiência e viabilidade de serviços a todos os novos associados.	Desenvolver jornada padronizada de Onboarding do Associado, desde o pedido de associação à liberação de limite. Por meio do mapeamento do processo, validações e sugestões aos interessados.	Unidade Administrativa Desmembrada (UAD) e Postos de Atendimento (PA)	Núcleo de P&G, Unidade de Cadastro e PA's.	01/01/2025	01/03/2025	Custo dentro do orçamento da unidade
Projeto Gerenciamento de Chamados do Cadastro na Lecom	Visando mitigar riscos de cibersegurança, reduzir retrabalhos no cadastro central, e levar mais agilidade ao associado ao unificar os meios de compartilhamento e armazenamento de documentos e arquivos.	Inclusão do processo de cadastro na plataforma Lecom, unificando o trânsito de documentos e informações, melhorando a eficiência do processo e diminuindo o retrabalho das áreas. Através de mapeamento do processo, validações e sugestões aos interessados.	Unidade Administrativa Desmembrada (UAD) e Postos de Atendimento (PA)	Núcleo de P&G, Unidade de Tecnologia da Informação, Unidade de Cadastro e PA's.	01/01/2025	01/03/2025	Custo dentro do orçamento da unidade

12.3. Eficiência e Gestão

EFICIÊNCIA E GESTÃO - E-NPS dos empregados com a entidade em que atuam no Sicoob							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Acompanhar os Planos de Ação da GPTW elaborados por cada Unidade/PA	Garantir a efetividade das iniciativas de melhoria do clima organizacional, aumentando o engajamento dos colaboradores e, consequentemente, elevando o índice de e-NPS da cooperativa.	Verificando a eficácia dos planos. Acompanhando o percentual de execução dos planos. Realizando reuniões mensais com representantes das Unidades/PAs para revisar status e desafios. Compartilhando boas práticas entre Unidades/PAs. Criando campanhas internas sobre a GPTW e divulgando as ações advindas dos planos para maior engajamento.	Sicoob Agrocredi	Nicolly (Gestão de Pessoas) com apoio do Fernando (Cobrança) e Fernanda (Produtos).	01/01/2026	01/10/2026	Custo dentro do orçamento da unidade
Evolução da pesquisa de satisfação das ações internas	Realizar monitoramento das ações internas realizadas para entender a percepção e efetividade das ações	Ao realizar ações internas, criar pesquisa de satisfação dos colaboradores, colocando indicadores de engajamento, pertencimento e sugestões, permitindo assim criar um histórico das ações observando as maiores e menores efetividade, apoiando a tomada de decisão	Canais da Cooperativa	Marketing	Mensalmente, a partir de Janeiro quando houverem ações	Acompanhamento contínuo	Custo dentro do orçamento da unidade
Implantação Cronograma Ações Interno	Centralizar em um canal cronograma das ações internas	Incluir no informativo mensal Agrocredi em Pauta as ações já mapeadas das áreas, lives, conteúdos internos para maior programação e antecipação	Canais da Cooperativa	Marketing	Mensalmente, a partir de Janeiro	Acompanhamento contínuo	Custo dentro do orçamento da unidade

EFICIÊNCIA E GESTÃO - Índice de Eficiência Operacional (IEO)							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Acompanhamento e controle mensal das despesas e receitas operacionais, bem como, resultado da intermediação financeira.	Garantir maior eficiência e alinhamento com os objetivos financeiros da Cooperativa.	Mensalmente será realizado o acompanhamento do índice em conjunto com o acompanhamento Orçamentário com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria no indicador.	Excel/Sisbr Analítico	Financeiro/ Negócios	Apartir da competência 01/2026	Acompanhamento contínuo	Sem custo
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Serão definidas metas por carteira e estabelecidos indicadores de desempenho comercial, garantindo maior controle e acompanhamento dos resultados. Além disso, serão realizadas visitas presenciais com o objetivo de efetuar a calibragem dos valores por gerente de relacionamento, sendo em conjunto com os gerentes de PAs e regionais, promovendo alinhamento e melhoria contínua da performance.	Definição das metas por carteira e indicadores de desempenho comercial; Monitoramento contínuo dos resultados; Realização de visitas presenciais para calibragem dos valores e alinhamento estratégico; Feedback e ajustes para melhoria contínua da performance.	Na área de Estratégia de Negócios, com suporte das carteiras dos gerentes e integração aos indicadores de desempenho comercial.	Área de Estratégia de Negócios, gerentes de relacionamento, gerentes de PAs e regionais, atuando de forma integrada para garantir alinhamento e execução das metas.	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo, incluindo fechamentos mensais para controle dos resultados e análises trimestrais para ajustes estratégicos e tomada de decisão.	Acompanhamento contínuo	Envolve principalmente recursos internos e dedicação de tempo das equipes para definição, acompanhamento e calibragem, sem custos adicionais significativos.

EFICIÊNCIA E GESTÃO - Índice de excelência em gestão							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Elaborar plano de ação para os indicadores que estão em situação de "atenção", "atende parcialmente" ou "atende" do SONAR	Melhorar o cenário geral do SONAR para atingir a situação de "Supera"	A Unidade de Riscos e Controles irá elaborar planos de ação para cada indicador com situação "atenção", "atende parcialmente" e "atende" para garantir a melhoria na classificação do SONAR da cooperativa.	Pacote Office/ Print de reuniões	Unidade de Riscos e Controles	15/12/2025	31/01/2026	Horas/ Empregado
Acompanhar os planos de ação e avaliar os resultados	Garantir o atingimento do Pacto Sistêmico de Estratégia - PSE	Unidade de Performance Corporativa	Pacote Office/ Print de reuniões	Unidade de Riscos e Controles	31/01/2026	31/12/2026	Horas/ Empregado

12.4. Excelência e Eficiência Operacional

EXCELÊNCIA E EFICIÊNCIA OPERACIONAL - Índice de tempestividade do crédito							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Treinamentos	Elevar o Índice de tempestividade de crédito: de 87,7% para meta 92,7%	Treinamentos práticos em turmas reduzidas, garantindo maior domínio técnico, minimizando erros e promovendo agilidade nos processos. Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	UAD	Unidade de Crédito	01/01/2026	01/06/2026	Deslocamento, alimentação, hospedagem (se necessário) e hora funcionário.
Fila de distribuição de propostas		Parametrização do sistema e elaboração de critérios mínimos para as faixas de valor de propostas ganhando agilidade em propostas menores que representam maior volume e direcionando as propostas de maior vulto para os analistas com maior expertise, assegurando uma análise mais criteriosa, ganhando eficiência no processo. Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	UAD	Unidade de Crédito	01/01/2026	01/12/2026	Hora funcionário.
Aumentar o % de operações assinadas eletronicamente		Aplicar orientação aos PA sobre o processo, conscientização e incentivo à utilização dos canais digitais para os associados, mostrando o ganho de agilidade para o associado, PA e UAD. Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	Pas	Unidade de Crédito e Pas	01/01/2026	01/12/2026	Hora funcionário.

12.5. Market Share

MARKET SHARE - Índice de market share dos negócios							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Market share	Fortalecer a principalidade e ampliar a participação da cooperativa no mercado, garantindo crescimento sustentável e cumprimento das metas estratégicas. O acompanhamento e as ações direcionadas são essenciais para gerar resultados consistentes e manter competitividade.	Monitoramento da produtividade dos Pas; Apoio na prospecção com agentes externos; Implementação de campanhas direcionadas; Execução de ações massificadas aprovadas pela Direx; Feedback e ajustes conforme evolução dos indicadores.	Na área de Estratégia de Negócios, com atuação nos PAS e integração às ferramentas de acompanhamento de produtividade e execução comercial.	Área de Estratégia de Negócios, gerentes de relacionamento, gerentes de PAS e regionais, atuando de forma integrada para garantir execução das ações e alcance das metas.	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo, incluindo fechamentos mensais para controle dos resultados e análises trimestrais para ajustes estratégicos e tomada de decisão.	Acompanhamento contínuo	Envolve principalmente recursos internos e dedicação das equipes para execução e acompanhamento, podendo incluir custos adicionais para ações massificadas e apoio externo, conforme aprovação da Direx.
Monitorar Uso da Alice nos Pas	Inovação no processo de atendimento ao associado, melhoria na experiência de atendimento, fortalecendo a cultura de inovação na cooperativa.	Monitoramento mensal da utilização da plataforma ALICE para atendimento, visando a satisfação e melhoria na experiência do associado. Atuação in loco e digitalmente, orientando, apoiando, oferecendo suporte e treinamento aos colaboradores, acompanhando a atuação mensal e reajustando a rota quando necessário.	Postos de Atendimento (PA's)	Núcleo de Processos & Governança	01/01/2025	30/12/2025	Custo dentro do orçamento da unidade

12.6. Proteção do Negócio

PROTEÇÃO DO NEGÓCIO - Cobertura da provisão pelas receitas de crédito							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Aumentar a qualidade da carteira de crédito	Manter o índice de cobertura da provisão pelas receitas de crédito de 3,50% a 3,70%.	Treinamento da equipe de análise de crédito com instrutor externo (OCENG) para reciclar e capacitar a equipe para uma análise mais efetiva visando menor inadimplência, maior agilidade, padronização e consequentemente maior resultado. Através do treinamento de análise da equipe técnica, objetiva-se que a concessão seja mais assertiva, alinhada com as políticas da cooperativa e focada na redução de inadimplência, provisionamento e qualidade da carteira (IQC). Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	UAD	Unidade de Crédito	01/01/2026	01/12/2026	Hora funcionário.
Treinamento Provisão		Treinamento contemplando conteúdos desde fundamentos básicos, como Políticas Internas e Normativos do Bacen, até processos operacionais, análise crítica de relatórios, gestão de conglomerados, CRL e acompanhamento integral de carteiras proporcionando uma gestão mais assertiva dos índices de provisão e IQC. Ação já está prevista no plano anual da Unidade para 2026.	UAD e Pas	Unidade de Crédito	01/01/2026	01/06/2026	Deslocamento, alimentação, hospedagem (se necessário) e hora funcionário.

PROTEÇÃO DO NEGÓCIO - Índice de maturidade em segurança cibernética								
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)	
Implantar cofre de senhas corporativo	A implantação de um cofre de senhas é essencial para aumentar a segurança da cooperativa, pois garante que todas as credenciais fiquem armazenadas de forma criptografada e protegidas contra vazamentos, ataques e acessos indevidos. O cofre também evita a reutilização de senhas fracas ou repetidas, reduzindo o risco de invasões e incidentes cibernéticos. Além de facilitar o dia a dia dos colaboradores, que não precisam decorar ou anotar senhas, a ferramenta padroniza a gestão de acessos, permitindo controle centralizado, auditorias rápidas e maior conformidade com normas de segurança. O cofre elimina práticas inseguras, como senhas anotadas em cadernos, blocos físicos ou planilhas, que são um dos maiores vetores de risco operacional. Com isso, a cooperativa ganha mais proteção, mais agilidade na gestão de usuários, menos falhas humanas e mais segurança no atendimento ao associado, reforçando a imagem de responsabilidade e confiabilidade que o setor financeiro exige.	Selecionar a ferramenta adequada, configurar seu uso para todos as Unidades, treinar os colaboradores e realizar a implantação de forma gradual até que toda a cooperativa utilize o cofre de senhas de maneira padronizada.	Servidores Internos	TI – Segurança	02/01/2026	01/06/2026	Hora funcionários	
Adequação da PSS e do Escopo 128 do Banco Central	A adequação ao Escopo 128 e ao PSS é fundamental para manter a cooperativa em conformidade com as normas do Banco Central e exigências sistêmicas, garantindo segurança, estabilidade operacional e proteção contra riscos cibernéticos. Essa adequação reduz vulnerabilidades, fortalece controles internos, padroniza processos, melhora a governança de TI e aumenta a confiança do associado no sistema financeiro cooperativo. Além disso, evita penalidades regulatórias, melhora a qualidade das auditorias, profissionaliza a gestão de fornecedores de TI e reduz riscos relacionados à indisponibilidade de serviços ou falhas tecnológicas. Ao implementar controles mais rígidos, a cooperativa também protege seus dados, reduz a possibilidade de ataques por terceiros e contribui para a imagem de seriedade, segurança e confiabilidade. No final, esses ajustes melhoram a performance, a segurança e a sustentabilidade da operação, impactando diretamente a experiência do associado.	Realizar diagnóstico completo, ajustar processos, revisar fornecedores críticos, implementar controles de segurança exigidos e organizar todas as evidências necessárias para auditorias e conformidade regulatória.	Unidade de TI	Unidade de TI	02/01/2026	31/03/2026	Hora funcionários	
Realizar o reembarque completo no projeto sistêmico do CCS, atualizando padrões de segurança, redes e firewall para o novo modelo adotado pelo sistema, incluindo criação de novas VLANs, reorganização de IPs e implementação das novas políticas de segurança.	O reembarque no projeto sistêmico do CCS é necessário porque o padrão implantado em 2024 quando a cooperativa foi a primeira do sistema a embarcar ficou defasado em relação aos novos modelos de segurança e governança técnica adotados pelo CCS. A atualização garante alinhamento com o padrão atual, mais moderno, robusto e eficiente, permitindo aplicar regras de firewall em massa, fortalecer a segregação de redes e implementar controles de segurança mais avançados. Esse processo aumenta a proteção contra ataques, reduz riscos operacionais, padroniza configurações em todos os PAs e na matriz, melhora a performance da rede e facilita o gerenciamento centralizado pelo CCS e Crediminas. Também contribui para auditorias, conformidade com o PSS, Escopo 128 e boas práticas sistêmicas. Atualizar o embarque é essencial para manter a cooperativa alinhada ao restante do sistema e garantir a segurança da informação em um nível elevado e atualizado.	Criar as novas VLANs conforme o padrão do CCS, reorganizar endereçamento IP dos equipamentos, revisar regras de firewall, acompanhar o CCS e Crediminas durante todo o processo de reembarque, aplicar ajustes nos PAs e matriz, validar conectividade, testar sistemas e documentar as novas configurações como base para futuras auditorias e manutenção.	Toda infraestrutura de TI da cooperativa	TI – Infraestrutura	02/01/2026	31/06/2026	Hora funcionários	

12.7. Relacionamento com o cooperado

RELACIONAMENTO COM COOPERADO - Índice de relacionamento com o cooperado (Q2)							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Índice de relacionamento com o cooperado (Q2)	Fortalecer a principalidade e melhorar os resultados da cooperativa, garantindo um relacionamento mais sólido com associados de maior qualidade, aumentando sua relevância e participação nos produtos e serviços.	Criação e disponibilização de listas mensais com propensos à mudança de quadrante, associados com SOC ou IAP próximos de atingir a próxima faixa de classificação; Identificação de cooperados propensos a crédito ou a produtos e serviços; Integração das listas ao painel de indicadores; Monitoramento e análise de conversão e impacto nos KPIs.	Carteira dos Gerentes de Relacionamento e carteira global de cooperados, com integração ao painel de indicadores.	Área de Estratégia de Negócios, Gerentes de Relacionamento e Gerentes Regionais.	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo, incluindo análises trimestrais para ajustes estratégicos e tomada de decisão.	Acompanhamento contínuo	Não há custos adicionais significativos; envolve principalmente recursos internos e dedicação de tempo das equipes responsáveis para execução e acompanhamento das ações.

RELACIONAMENTO COM COOPERADO - NPS dos cooperados com o Sicoob							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
NPS dos cooperados com Sicoob	Promover maior satisfação e fortalecer a principalidade, garantindo que o cooperado perceba valor na relação com a cooperativa. Um cooperado satisfeito tende a manter vínculo e ampliar negócios, gerando impacto positivo nos resultados de forma indireta.	Teste da funcionalidade Nexcoop (totens e pesquisa de satisfação); Implementação da solução após aprovação (contratação e instalação nos PAs); Disponibilização de listas de detratores e neutros para tratativas; Treinamento aos gerentes sobre NPS e abordagem consultiva; Monitoramento do NPS por carteira via painel.	Pontos de Atendimento (PAs) e carteiras dos gerentes, com integração ao painel de acompanhamento do NPS.	Direx (para aprovação), equipes de tecnologia, gerentes de relacionamento e área de Estratégia de Negócios e Performance Corporativa	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo, incluindo análises trimestrais para ajustes estratégicos e tomada de decisão.	Acompanhamento contínuo	Envolve principalmente recursos internos e dedicação de tempo das equipes para testes, tratativas e acompanhamento, além de gasto adicional caso a ferramenta de pesquisa na Nexcoop seja aprovada e contratada.
Identificar as principais reclamações pontuadas nas ouvidorias	Atuar de forma assertiva nas fragilidades identificadas	A Unidade de Riscos e Controles irá analisar e identificar os principais assuntos abordados nas ouvidorias, a fim de identificar a causa raiz das reclamações.	Relatórios / Pacote Office	Unidade de Riscos e Controles	15/12/2025	31/01/2026	Horas/ Empregado
Reunir com as Unidades responsáveis pelos assuntos abordados nas ouvidorias	Promover alinhamento entre as áreas envolvidas, garantindo que os pontos levantados nas manifestações sejam analisados	A Unidade de Riscos e Controles irá contatar as unidades que mais tiveram reclamações e/ou tratativas de ouvidoria para, posteriormente, traçar ações corretivas.	Reuniões / Pacote Office	Unidade de Riscos e Controles	31/01/2026	27/02/2026	Horas/ Empregado
Acompanhar as ouvidorias após a tratativa	Garantir o atingimento do Pacto Sistêmico de Estratégia - PSE	A Unidade de Riscos e Controles irá acompanhar os resultados das ações implementadas a fim de identificar melhora na quantidade de tratativas e garantir o atingimento do PSE.	Pacote Office/ Relatórios	Unidade de Riscos e Controles	27/02/2026	31/12/2026	Horas/ Empregado
Atualizar comunicação externa	melhorar experiência do cooperado e aumentar confiança na marca	Plano editorial trimestral, automações, linguagem padronizada	Redes Sociais	Marketing	Janeiro, Abril, Julho, Outubro	Janeiro, Abril, Julho, Outubro	Custo dentro do orçamento da unidade
Implementar fluxos automáticos no Instagram	Acelerar atendimento, gerar leads e modernizar presença digital.	Criação de 5 fluxos, realização de testes, ativações e monitoramento	Instagram	Marketing	Março	Março	Custo dentro do orçamento da unidade

12.8. Transformação Digital

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - Aquisições de produtos e serviços em canais digitais							
Ação (O que?)	Objetivo (Por quê?)	Descrição (Como?)	Local (Onde?)	Resp. pela execução (Quem?)	Prazo Inicial (Quando?)	Prazo Final (Quando?)	Custo efetivo p/ cooperativa (Quanto?)
Realizar negócios pela PLAD de forma massiva pelos PA's	O objetivo é expandir a presença digital da cooperativa, aumentar a conveniência para o cooperado e gerar mais negócios de forma escalável.	Treinar equipe para uso da PLAD. Criar campanhas de divulgação para cooperados. Monitorar métricas de adesão e conversão (PA's que utilizam a ferramenta, no momento faremos com 1, 5, 20 e 97)	PA's	PA's que já utilizam a plataforma e Unidade de Relacionamento	Janeiro	Junho	Custo do envio de mensagens massivas e templates.
Implantação da PLAD - Plataforma de Atendimento Digital em todos os PA's	O objetivo é implantar a ferramenta PLAD em todos os Postos de Atendimento, garantindo a realização dos atendimentos digitais de forma segura e em conformidade com a LGPD.	Treinamentos e acompanhamentos para equipes dos PA's. Monitoramento da adesão via relatórios. Feedback contínuo para ajustes.	Unidades de Relacionamento/Processos e PA's	Unidade de Relacionamento e Unidade de Processos	Janeiro	Dezembro	Sem custo direto.
Criar níveis de patrocínio e evoluir análises e mensuração	Agilidade, transparência e melhor controle das contrapartidas e dos resultados	Atualização do Formulário, manual e classificação	GRA e planilhas de controles	Marketing	Janeiro a Abril	Janeiro a Abril	Custo dentro do orçamento da unidade
Evoluir os processos do funil	Aumentar aquisição dos produtos e serviços digitais	Criar orientativos, listas personalizadas e ações direcionadas nos canais digitais.	Canais digitais	Marketing	A partir de Março/2026	Acompanhamento contínuo	Custo dentro do orçamento da unidade
Categorizar produtos de acordo com o nível de facilidade de contratação	O objetivo é avaliar, pelo nível de facilidade de contratação, qual produto trabalhar primeiro	A categorização será feita por validação via app, ou seja, simulando o processo e estabelecendo o nível de facilidade como fácil, médio e difícil	Unidade de Produtos	Unidade de Produtos	Janeiro	Janeiro	Sem custo direto.
Definir ordem de prioridade dos produtos que serão trabalhados para atingir a meta	O objetivo é priorizar os produtos com maior facilidade na contratação, assim como os mais próximos pelos índices apresentados inicialmente	Com o nível de facilidade definido, assim como com os índices do pacto sistêmico, após análise destes dados, será definido o grau de prioridade	Unidade de Produtos	Unidade de Produtos	Janeiro	Janeiro	Sem custo direto.
Validar se todos produtos estão funcionando corretamente no app	O objetivo é validar o correto funcionamento no app mapeando possíveis erros.	Através do acesso em cada produto no app, identificando falhas e a necessidade de liberações	Unidade de Produtos	Unidade de Produtos	Janeiro	Fevereiro	Sem custo direto.
Avaliar e ajustar a forma de pagamento de comissão para adequar ao formato do canal de vendas	O objetivo será fomentar as vendas no app sem criar algum tipo de conflito com vendas feitas via balcão	Dos produtos comissionados ao empregado da ponta, quando vendidos no app, a comissão será paga, no entanto, precisará do cadastro pelo empregado direto no Sharepoint, e assim, ao realizar o fechamento da folha, confrontado com o que foi vendido no app, a comissão será direcionada. Quando não houver o cadastro, a comissão será direcionada a agência.	Unidade de Produtos	Unidade de Produtos	Janeiro	Fevereiro	Sem custo direto.
Aquisição de produtos e serviços em canais digitais	Melhorar qualidade operacional, experiência do cooperado, agilidade e conveniência, reduzir emissão de papel.	Campanhas de incentivo com aceleradores de pontos; Conteúdos educativos (vídeos); Treinamentos para equipes; Reforço dos benefícios da venda digital; Monitoramento do funil de vendas; Feedback contínuo aos PAs.	Nos canais digitais (aplicativo) e pontos de atendimento (PAs) para orientação.	Equipes comerciais, responsáveis pelos produtos, área de Estratégia e Negócios para acompanhamento e análise.	Durante todo o ano de 2026, com acompanhamento contínuo, incluindo fechamentos mensais para controle dos resultados e análises trimestrais para ajustes estratégicos e tomada de decisão.	Acompanhamento contínuo	Custos relacionados a produção de vídeos, treinamentos, campanhas e ferramenta de leads.

Patricia Basilio

**Supervisora de Negócios e
Performance Corporativa**



Thiago Guedes

**Agente de Performance
Corporativa**

