COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317



Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

RELATÓRIO SEMESTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1º SEMESTRE DE 2026 | DATA-BASE: 30/06/2026

Resolução CMN nº 4.949/2021

1. IDENTIFICAÇÃO E OBJETIVO

Instituição: COCBAN – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda.

CNPJ:04.158.581/0001-45
Responsável pelo relatório: Graziela Polato Nicolau - Diretora Responsável Relacionamento com Clientes

Período de referência: 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

Este relatório consolida, de forma objetiva e proporcional ao porte, à natureza e à complexidade das atividades da COCBAN, informações sobre o relacionamento com cooperados e usuários, com foco nos resultados da pesquisa de satisfação, na atuação da Ouvidoria e no Canal de Denúncias de Ilicitudes. O documento visa apoiar o acompanhamento pela Diretoria e fornecer subsídios às atividades de Auditoria Cooperativa e Interna e, quando solicitado ou aplicável, ao Banco Central do Brasil.

2. DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com os cooperados deve observar os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, com tratamento justo e equitativo, informações claras, precisas e tempestivas e atenção às necessidades dos cooperados nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação. A COCBAN deve manter procedimentos compatíveis com seus produtos e serviços, monitorar a experiência dos cooperados e utilizar as manifestações e avaliações recebidas como insumos para aperfeiçoar o atendimento.

Atualização da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

A COCBAN informa que a sua Política de Relacionamento com Clientes e Usuários encontra-se em processo de atualização, visando manter suas diretrizes e procedimentos alinhados à regulamentação vigente e às características, ao porte e à complexidade das atividades da Cooperativa.

Durante esse processo, a versão anterior da Política permanece disponível no site institucional www.cocban.coop.br, para consulta e conhecimento dos cooperados, assegurando o acesso às diretrizes de relacionamento atualmente divulgadas.

Após a conclusão da revisão, a versão atualizada será submetida à aprovação das instâncias competentes e disponibilizada pelos canais institucionais aplicáveis.

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEIS

A Cooperativa disponibiliza os seguintes canais, conforme a finalidade do contato:

- **Atendimento e informações gerais:** Sede da Cooperativa; site institucional www.cocban.coop.br, incluindo o canal "Fale Conosco"; aplicativo COCBAN; e canais de atendimento disponibilizados pela Cooperativa.
- **Pesquisa de satisfação:** Pesquisa aplicada por amostragem e disponibilizada aos cooperados, inclusive após liberações de crédito e atualizações cadastrais, além dos canais de atendimento.
- **Ouvidoria:** Telefone gratuito DDG 0800-283-6317; e-mail ouvidoria@cocban.coop.br; formulário "Fale Conosco" no site institucional; e caixa de sugestões.
- **Denúncias de ilicitudes:** Menu "Denúncias" no site www.cocban.coop.br e e-mail denuncias@cocban.coop.br.

Os canais de Ouvidoria e de Denúncias possuem finalidades distintas e devem ser divulgados de forma clara, de modo que o cooperado possa direcionar sua manifestação ao canal adequado. O atendimento deve considerar as necessidades de pessoas idosas, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, observadas as condições e os recursos disponíveis.

4. RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No período de janeiro a junho de 2026, foram registradas 41 avaliações, compostas por sete questões. Em todas as questões, 100% das respostas foram classificadas como "Ótimo". Não foram identificadas avaliações negativas ou apontamentos de insatisfação nos resultados consolidados.

Os resultados indicam percepção positiva dos participantes quanto aos aspectos avaliados na pesquisa. A pesquisa constitui instrumento de monitoramento da experiência do cooperado e pode contribuir para identificar oportunidades de melhoria no atendimento, na clareza das informações, na agilidade e nos serviços prestados. Considerando o resultado do semestre, não foram evidenciadas, a partir das respostas registradas, necessidades específicas de ações corretivas. Recomenda-se, contudo, manter a aplicação periódica, acompanhar a participação e analisar os resultados de forma contínua.

5. OUVIDORIA

Conforme o Relatório Semestral de Ouvidoria e o checklist com data-base de 30/06/2026, não houve manifestações formalmente registradas nos canais da Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2026. Consequentemente, não foram encaminhadas proposições à Diretoria decorrentes de reclamações, nem houve registros a classificar por tema, procedência ou solução.

A documentação examinada informa que a estrutura e os canais de Ouvidoria foram considerados compatíveis com as exigências aplicáveis e com a natureza das atividades da Cooperativa, sem deficiências detectadas para o adequado desenvolvimento das atividades no período. O relatório específico registra que a Ouvidora e Diretora Responsável pela Ouvidoria se encontrava certificada, com certificação emitida em

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

23/04/2025 e validade informada até 23/05/2029. O checklist assinala a existência de políticas e procedimentos, sistema de registro e acompanhamento, divulgação dos canais e segregação em relação à auditoria interna.

A ausência de registros não elimina a necessidade de manter os canais acessíveis, divulgar sua finalidade, preservar os controles e revisar periodicamente os procedimentos. O checklist registra que não foi apresentada seção estatística de reclamações, por inexistirem reclamações no período.

6. CANAL DE DENÚNCIAS DE ILICITUDES

Conforme o Relatório Semestral sobre Denúncias de Ilicitudes, elaborado com data-base de 30/06/2026, não houve contatos formalmente registrados no Canal de Denúncias entre janeiro e junho de 2026. Assim, não foram recebidos reportes, não houve denúncias a classificar ou investigar, não se aplica cálculo de prazo médio de tratamento e não foram registradas medidas decorrentes de ocorrências.

O relatório específico informa que o canal está disponível por meio do menu “Denúncias” no site www.cocban.coop.br e do e-mail denuncias@cocban.coop.br, e considera sua estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos. Caso sejam recebidas denúncias, o documento prevê o tratamento em conjunto com a Diretoria, observados os procedimentos internos aplicáveis.

7. AVALIAÇÃO CONSOLIDADA

Com base nos registros e relatórios examinados, a avaliação do relacionamento com cooperados no primeiro semestre de 2026 é favorável: a pesquisa de satisfação apresentou resultados integralmente classificados como “Ótimo” nas sete questões avaliadas; não houve manifestações formalmente registradas na Ouvidoria; e não foram registrados reportes no Canal de Denúncias de Ilicitudes. Os canais de comunicação indicados nos documentos permanecem como meios de acesso e manifestação dos cooperados.

A inexistência de reclamações ou denúncias deve ser interpretada estritamente como ausência de registros no período, não como prova isolada de inexistência de problemas. Por isso, é importante manter a divulgação dos canais, o acompanhamento dos resultados da pesquisa e a guarda dos registros que demonstrem a execução dos procedimentos.

8. AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

1. Manter a aplicação periódica da pesquisa de satisfação e consolidar seus resultados para análise pela Administração.
2. Preservar evidências da aplicação das pesquisas, dos resultados apurados e das providências eventualmente adotadas.
3. Manter atualizadas e divulgar de forma clara as informações sobre os canais de atendimento, Ouvidoria e Denúncias.
4. Monitorar periodicamente o funcionamento dos canais e assegurar o registro, encaminhamento, tratamento e documentação das manifestações que venham a ser recebidas.
5. Revisar e manter formalizados os procedimentos internos relativos ao relacionamento com cooperados e ao tratamento de manifestações, de forma proporcional à estrutura da COCBAN.

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

6. Submeter este relatório à apreciação e aprovação da Diretoria e disponibilizá-lo às instâncias de auditoria e supervisão, conforme aplicável.

9. CONCLUSÃO

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026, os elementos analisados apontam resultado positivo na pesquisa de satisfação e ausência de manifestações formalizadas nos canais de Ouvidoria e de Denúncias de Ilicitudes. À luz das informações disponíveis, não foram identificadas ocorrências que demandassem medidas corretivas específicas no âmbito deste relatório. A COCBAN deverá manter o acompanhamento contínuo dos canais e indicadores, a documentação dos controles e o aprimoramento dos procedimentos de relacionamento, em consonância com a Resolução CMN nº 4.949/2021 e demais normas aplicáveis.

Juiz de Fora, 30 de Junho de 2026.

Graziela Polato Nicolau

Diretora de Relacionamento com Clientes e Usuários