Perguntas Frequentes

SICOOB

Índice de perguntas frequentes sobre os seguintes temas

Título 1.	Pacto de Ética	3
Título 2.	Comissão de Ética	5
Título 3.	Canais de Gestão da Ética no CCS	7
Título 4.	Sistema de Gestão da Ética no CCS	9
Título 5.	Conflito de interesses	11
Título 6.	Jornada de trabalho e outros vínculos empregatícios	18
Título 7.	Atendimento às Cooperativas e/ou Cooperados	20
Título 8.	Eleições	23

Título 1. **Pacto de Ética**

1. **O que é o *Pacto de Ética*?**

   É o documento sistêmico que expressa o compromisso assumido por todos que fazem parte das entidades que compõem o Sicoob, com os valores e padrões éticos institucionais nele definidos.

2. **Qual é o objetivo do *Pacto de Ética*?**

   Inspirar e orientar condutas e decisões pessoais e institucionais, alinhando-as aos padrões éticos, morais, legais e normativos da organização e aos bons costumes reconhecidos como identidade institucional do Sicoob.

3. **Por que o *Pacto de Ética* é considerado um compromisso e não apenas um normativo?**

   Porque ele é um acordo entre todos os envolvidos, o que mostra os valores compartilhados por todos no Sicoob e serve como base para orientar as relações dentro e fora da organização sistêmica.

4. **O que é a *Declaração de Ciência, Esclarecimento e Compromisso*?**

   É o documento assinado por todas as pessoas que fazem parte das entidades do Sicoob para evidenciar a ciência, o esclarecimento e o compromisso com os valores e as condutas do Sicoob.

5. **A quem se aplica e desde quando é válido o *Pacto de Ética*?**

   Aplica-se a todas as pessoas que fazem parte das entidades do Sicoob, incluindo fornecedores e prestadores de serviços, desde 12/1/2021.

6. A quais entidades o *Pacto de Ética* é aplicado?

A todas as entidades do Sicoob – cooperativas singulares, cooperativas centrais e entidades do Centro Cooperativo Sicoob (CCS) – Confederação, Banco Sicoob, empresas coligadas e fundação patrocinada.

7. Como são comunicadas as atualizações?

Por meio de resolução divulgada pelo CCS, sendo recomendada a divulgação interna pelas cooperativas.

Título 2. Comissão de Ética

1. A Comissão de Ética é obrigatória?

Não. Mas, por ser a principal instância responsável pela gestão da ética, a sua instituição é recomendável por cada entidade do Sicoob. Caso a comissão não seja instituída, suas atribuições serão exercidas pelo Conselho de Administração, pela Diretoria ou por outro órgão designado pela administração da entidade.

2. Como deve ser instituída e qual é a alçada responsável?

Pelo Conselho de Administração ou, na sua ausência, pela Diretoria, de acordo com o porte e quantitativo de pessoas que compõem a entidade do Sicoob.

3. Qual é o papel da Comissão de Ética?

Promover a legitimação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento do *Pacto de Ética*. Entre suas atribuições, definidas em regulamento, aprovado e divulgado pelo Conselho de Administração da entidade, cabe-lhe disseminar a cultura ética, dirimir dúvidas, arbitrar e mediar conflitos, acatar e analisar sugestões, bem como receber e processar denúncias de transgressão ao *Pacto de Ética*.

4. Como são tratados os casos de exceção às diretrizes do *Pacto de Ética*?

No CCS, são analisados pela Comissão de Ética do CCS, sempre com base nos valores éticos do Sicoob. Nas cooperativas, os casos são tratados pelo órgão responsável pela Gestão da Ética na entidade, que pode ser a Comissão de Ética ou, na sua ausência, o Conselho de Administração – ou, ainda, na sua falta, a Diretoria.

5. Qual é a natureza das decisões da Comissão de Ética?

As decisões tomadas pela Comissão de Ética possuem natureza educativa, de modo a enfatizar a responsabilidade institucional e pessoal de cada um dos profissionais e desenvolver a cultura ética da entidade.

O descumprimento de algum dos princípios ou compromissos de conduta expressos no *Pacto de Ética*, apurado pela Comissão de Ética, ou no caso de ausência, pelo Conselho de Administração ou pela Diretoria, pode resultar na adoção de medidas disciplinares, de caráter educativo, sem prejuízo da adoção de eventuais medidas administrativas e/ou judiciais, quando se tratar de infrações contratuais e/ou legais.

6. Posso ser responsabilizado por atitudes pessoais que desrespeitem o *Pacto de Ética*?

Sim. As pessoas que compõem a estrutura organizacional das entidades do Sicoob podem ser responsabilizadas quando uma atitude pessoal inadequada tiver repercussão negativa sobre o Sicoob, incluindo medidas disciplinares internas (advertência e/ou suspensão ou demissão) e, quando cabível, responsabilização civil, administrativa ou penal.

Título 3. Canais de Gestão da Ética no CCS

1. Quais canais estão disponíveis para reportar desvios éticos no CCS?

Os canais para reportar um desvio de conduta ou comportamento antiético são:

a) contato direto com membros da Comissão de Ética;

b) Urna Ética Eletrônica: **etica.sicoob.com.br**;

c) *e-mail*: **comissao.etica@sicoob.com.br**;

d) telefone: 0800 6464 001;

2. Os canais de comunicação do CCS são os mesmos das cooperativas?

Não. Cada entidade do Sicoob é responsável pela implementação da própria estrutura de gestão da Ética e, com isso, pela implantação de seus canais de acesso.

3. Qual é o papel dos canais de ética?

Receber relatos de condutas antiéticas e promover a escuta ativa e segura.

4. Como é garantido o compromisso de não retaliação ao usar um canal de ética?

Aos que se manifestam por meio dos Canais de Acesso, é garantida a inteira confidencialidade, não sendo admitidas retaliações ou punições contra os profissionais que os utilizarem ou contra quaisquer outras pessoas que apresentem reclamações, críticas, sugestões ou denúncias.

5. Como reportar um desvio de conduta?

Escolha um dos canais disponíveis, relate com detalhes e, se possível, anexe provas/evidências.

6. Qual é a diferença da Urna Ética para o Canal de Indícios de Ilicitude?

O Canal de Indícios de Ilicitude é um canal de denúncia utilizado para relatar atividades ilícitas ou suspeitas dentro de uma instituição financeira, conforme o regramento estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BCB) – Resolução CMN nº 4.859, de 23/10/2020. Sua implantação é compulsória e visa a garantir a detecção e o combate a práticas indevidas no sistema financeiro.

Por sua vez, os canais de comunicação com a Comissão de Ética são disponibilizados pela entidade do Sicoob de acordo com o Pacto de Ética do Sicoob, como parte do sistema de gestão da ética. Esses canais têm como objetivo receber ocorrências relacionadas à ética e questões ligadas ao dia a dia.

7. Por que manter os dois canais separados – Urna Ética e Canal de Indícios de Ilicitude?

Para tratar adequadamente tanto questões legais quanto comportamentais, respeitando suas especificidades.

O Canal de Indícios de Ilicitude trata de ilícitos financeiros (Resolução CMN nº 4.859), enquanto a Urna Ética trata de condutas éticas do dia a dia. Essa abordagem visa a garantir a eficácia e a adequação dos processos de denúncia e tratamento, proporcionando um ambiente seguro e ético para todos os envolvidos nas atividades do Sicoob.

Título 4. Sistema de Gestão da Ética no CCS

1. O que é e como ela funciona?

É uma solução disponibilizada pelo CCS, de uso voluntário, como canal de comunicação com a Comissão de Ética, e na cooperativa ou outra entidade do Sicoob conforme previsto no *Pacto de Ética*. Seu funcionamento é regrado por meio de normativos internos específicos, disponíveis na intranet do Sicoob.

2. Quem trata as ocorrências?

A Comissão de Ética da entidade indicada ou o órgão designado pela administração de acordo com o previsto no *Pacto de Ética*. No caso do CCS, a Comissão de Ética do CCS.

3. Quem pode registrar?

Qualquer pessoa interessada (empregados, cooperados, ex-integrantes, prestadores de serviços etc.).

4. É possível registrar ocorrências de forma anônima na Urna Ética?

Sim, podem ser registradas ocorrências de forma anônima. Todas as ocorrências enviadas são analisadas, tratadas e é dado retorno ao remetente (por meio do protocolo gerado no momento do cadastro). No entanto, em razão do anonimato, alguns detalhes sobre as providências adotadas ficam limitados de serem reportados, para preservar as partes envolvidas, incluindo o(a) denunciante.

5. Como o sigilo é garantido?

A Urna Ética foi desenvolvida de forma a garantir o sigilo, preservando a identidade do remetente, quando identificado. Apenas o Gestor de Ocorrências da entidade possui acesso às informações relatadas.

6. Quem é responsável pela gestão das ocorrências?

Cada entidade do Sicoob designa um ou mais profissionais como Gestor de Ocorrências. Esse profissional tem a responsabilidade de acessar as informações relatadas na Urna Ética e iniciar as providências de tratamento, reportando-se diretamente à Comissão de Ética, no caso do CCS. Na cooperativa ou outra entidade do Sicoob a outro órgão responsável (caso não tenha a comissão de ética). Por serem base de dados segregadas, as entidades do Sicoob não visualizam ocorrências de outro CNPJ que não seja o seu.

Título 5. Conflito de interesses

1. O que é o conflito de interesses?

É uma situação em que o indivíduo possui tanto interesses pessoais quanto deveres profissionais envolvidos, e os seus interesses podem influenciar suas decisões ou ações, prejudicando a imparcialidade da decisão.

2. Quais são as diretrizes sobre contratação de parentes?

Na mesma entidade do Sicoob, não podem ser contratadas pessoas com relações de parentesco e/ou vínculo afetivo, nas seguintes hipóteses:

a) cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, de diretor e superintendente;

b) quando houver ascensão hierárquica (subordinação);

c) existir possibilidade de influência entre as áreas que atuam (casos que são analisados pela Diretoria da entidade antes da contratação);

d) qualquer outra situação que possa configurar conflito de interesses.

No caso de relação de parentesco e/ou vínculo afetivo surgido durante a vigência do contrato, é admitida a continuidade dos empregados, devendo o gestor e a área de recursos humanos comunicados, para efeito de cumprimento do Pacto de Ética.

3. **Quais são as diretrizes sobre a contratação de fornecedores ou prestadores de serviços que tenham parentesco com membros das entidades do Sicoob?**

As entidades do Sicoob não podem contratar fornecedores ou prestadores de serviços que tenham na estrutura organizacional desses contratados:

a) pessoas que tenham parentesco em linha reta ou colateral por afinidade, até o segundo grau ou cônjuge/companheiro, de profissionais integrem a entidade do Sicoob contratante (p.ex.: o CCS não pode contratar para prestar serviço uma empresa do cônjuge de empregado do CCS);

b) pessoas com quem o profissional da entidade Sicoob contratante tenha vínculo societário ou comercial (p.ex.: o CCS não pode contratar como fornecedor empresa cujo empregado do CCS seja sócio).

4. **É permitido comercializar produtos nas dependências da entidade?**

Não é permitido, exceto em casos formalmente autorizados e desde que não interfira no tempo de trabalho, não resulte em desequilíbrio do ambiente profissional ou traga prejuízo financeiro ou ainda afete o relacionamento entre as partes.

5. **O que significa não dar tratamento preferencial a quem quer que seja?**

Significa tratar todas as pessoas de forma justa e igual, sem favorecer ninguém por amizade, posição, influência ou qualquer outro motivo.

6. **O que implica não usar o cargo para solicitar favores ou serviços pessoais a terceiros e subordinados?**

Não solicitar ou aceitar favores com base na posição ocupada, para não gerar constrangimentos ou obrigações indevidas.

7. O que o *Pacto de Ética* estabelece sobre o recebimento ou oferecimento de brindes e favores?

O *Pacto de Ética* estabelece que as pessoas que compõem as entidades do Sicoob devem abster-se de aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores, dinheiro/pagamento, vantagens, presentes, viagens ou qualquer outro benefício de caráter pessoal que resultem de relacionamentos com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

8. O que o *Programa de Integridade do Sicoob* prevê sobre o recebimento de brindes e favores?

O *Programa de Integridade do Sicoob* foi instituído em observância à Lei nº 12.846, de 1º/8/2013 (Lei Anticorrupção), que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. O programa estabelece que os empregados das entidades do Sicoob não têm permissão para aceitar pagamentos, vantagens, presentes, viagens e outros benefícios que tenham valor comercial superior ao equivalente a um salário-mínimo.

Além disso, qualquer recebimento de presentes, brindes, benefícios ou gratuidades fora dos casos permitidos no Pacto de Ética deve ser comunicado imediatamente à Comissão de Ética e à Diretoria Executiva da entidade.

9. Quando os brindes ou benefícios são permitidos?

São permitidos aqueles que atendem aos critérios de publicidade (que atinja público conhecido), caráter promocional (que o brinde tenha a marca da empresa que o oferecer), não exclusividade (que não seja exclusivo para uma só pessoa) e gratuidade (que não gere constrangimento para a continuidade da parceria), como definido pelo *Pacto de Ética*, e que tenham valor comercial equivalente a até um salário-mínimo.

10. O que fazer se eu receber um brinde ou benefício fora dos critérios estabelecidos no Pacto de Ética?

Caso o brinde ou benefício não atenda aos critérios de publicidade, caráter promocional, não exclusividade e gratuidade, como definido pelo *Pacto de Ética* e/ou tenha valor comercial superior ao equivalente a um salário-mínimo, deve-se comunicar à Comissão de Ética, por meio de um dos canais de acesso. Assim, a Comissão de Ética avaliará o destino a ser dado ao brinde.

11. O que fazer se um presente for entregue diretamente a mim – inclusive, em minha residência?

Nos casos de presentes que eventualmente sejam entregues ou enviados à pessoa (incluindo a sua residência) que compõe a estrutura organizacional de entidades do Sicoob, a gestão imediata e/ou a Comissão de Ética deve ser informada para a adoção das providências cabíveis, que incluem a notificação da empresa/do fornecedor e a destinação adequada desses presentes.

12. Como posso responder se eu for consultado acerca da possibilidade de recebimento de um brinde ou benefício?

Não posso receber qualquer brinde ou benefício, exceto se for algo oferecido de forma promocional, a título de gratuidade, que não seja exclusivo para mim e de forma transparente.

13. Há regra diferente para os casos de recebimento/concessão de brindes e favores entre entidades do Sicoob?

Não, são aplicadas as mesmas regras para os casos de recebimento/concessão de brindes e favores entre entidades do Sicoob.

14. Os empregados do Sicoob podem participar de eventos educativos custeados por fornecedores externos?

Não. É vedada a participação em eventos externos, educativos ou comerciais, custeados por empresas fornecedoras ou potenciais fornecedoras, ou outras entidades externas, quando o custeio das despesas de tal participação correr a cargo integral de quem convida.

Todavia, quando as despesas de participação forem custeadas pela entidade do Sicoob convidada, cumulativamente à garantia de que o convite não é direcionado exclusivamente ao Sicoob ou a alguns de seus empregados, essa participação é possível.

15. É permitido que os empregados participem de campanhas/ações promocionais realizadas por qualquer entidade do Sicoob?

Sim, desde que não estejam envolvidos no planejamento, desenvolvimento e execução dessas campanhas, e que não haja qualquer outro conflito de interesses.

Empregados responsáveis pela parametrização dos critérios dos sorteios ou que estejam envolvidos no planejamento, no desenvolvimento e na execução dessas ações não podem participar das campanhas promocionais, assim como os diretores da entidade promotora da campanha/ação, para manter a transparência e evitar conflitos de interesses.

Em caso de dúvidas sobre a participação em uma campanha promocional, o empregado deve consultar a Diretoria Executiva da sua entidade para obter orientação.

16. **É permitida, durante o tempo de trabalho, usando o computador corporativo ou nas instalações físicas da empresa, a prática de jogos de azar, tal como plataforma de apostas (p.ex.: BETs)?**

Não. Às pessoas que compõem as entidades do Sicoob não é permitida a prática de jogos de azar, incluindo plataforma de apostas, ou colaborar, de qualquer forma, com a prática desses jogos nas dependências de qualquer entidade do Sicoob, envolvendo o uso de recursos corporativos (como tempo de trabalho, equipamentos ou acesso à internet da empresa), de forma a evitar prejuízos materiais e pessoais para o empregado e/ou para a entidade.

17. **De que forma o *Pacto de Ética* regula a vida financeira de empregados do Sicoob?**

O *Pacto de Ética* estabelece, em vários pontos, normas e compromissos que orientam a conduta financeira das pessoas que atuam nas entidades do Sicoob, com foco na integridade, na transparência e na prevenção de conflitos de interesse. Especificamente no subitem 3.9, estão previstas regras diversas que objetivam garantir que a situação financeira do empregado não comprometa sua atuação profissional e evitar que ativos pessoais sejam usados como garantia ou de forma indevida.

18. **Nesse contexto, é permitido aos empregados do Sicoob realizar empréstimos pessoais e/ou consórcios informais com colegas de trabalho?**

O Pacto de Ética veda a concessão, obtenção ou intermediação de empréstimos entre colegas de trabalho, restrição essa caracterizada pela habitualidade da prática ou quando houver previsão de qualquer espécie de contrapartida, vantagem ou benefício, de natureza financeira ou não, ainda que de forma eventual. De igual forma, não é admitida a promoção, organização ou divulgação de grupos informais de consórcio entre empregados, considerando, inclusive, a existência de soluções institucionalmente disponibilizadas pelas cooperativas e o potencial conflito de interesses decorrente de tais práticas.

19. Qual o papel dos líderes no apoio da vida financeira dos empregados?

Os líderes das entidades do Sicoob precisam estar atentos para promover, monitorar e proteger a saúde financeira dos empregados, assegurando que estes não sejam expostos a práticas informais que possam comprometer seu bem-estar ou a integridade da entidade. Essa responsabilidade está diretamente alinhada aos princípios de responsabilidade, prudência e transparência que permeiam o *Pacto de Ética*. Por esse motivo precisam ser exemplo não participando e orientando os liderados para que não incorram em práticas não admitidas pelo *Pacto de Ética*.

Título 6. Jornada de trabalho e outros vínculos empregatícios

1. Posso exercer outra atividade profissional além do meu trabalho no Sicoob?

O *Pacto de Ética* orienta que todos devem abster-se de acumular atividades conflitantes ou desenvolver negócios particulares, dentro ou fora das dependências das entidades, que interfiram no tempo de trabalho e nas decisões necessárias ao pleno exercício e desempenho das atividades.

Assim, qualquer atividade profissional externa – remunerada ou não – deve ser avaliada quanto à sua compatibilidade com as funções exercidas, evitando situações que possam gerar conflito de interesses ou desalinhamento com os valores institucionais.

Cabe a cada entidade do Sicoob observar o que sdispõem seus regulamentos internos, seus contratos de trabalho e suas políticas de gestão de pessoas, garantindo que a dedicação profissional esteja em conformidade com os princípios de integridade, transparência e responsabilidade, previstos no *Pacto de Ética*.

2. Atividades externas (como bicos ou trabalhos *freelancer*) são permitidas?

Atividades sem interferência na jornada de trabalho podem ser toleradas, desde que:

a) não envolvam concorrência direta ou indireta com o Sicoob;

b) não utilizem recursos, imagem ou informações da entidade;

c) não gerem conflito de interesses ou prejudiquem o desempenho das funções.

No âmbito das entidades do CCS, importante destacar que a manutenção de outro vínculo empregatício ou o exercício de qualquer atividade profissional, mesmo que informal, que interfira na jornada de trabalho definida, é vedada pelo contrato de trabalho e pelo *Manual de Gestão de Pessoas do CCS*.

3. **O que o *Pacto de Ética* estabelece sobre atividades externas e conflito de interesses?**

A alínea *a* do subitem 3.3.1 do *Pacto de Ética* dispõe que todos devem se abster de acumular atividades conflitantes ou desenvolver negócios particulares, dentro ou fora das dependências das entidades, que interfiram no tempo de trabalho e nas decisões necessárias ao pleno exercício das atividades nas entidades do Sicoob. Portanto, qualquer atividade paralela que interfira na disponibilidade, imparcialidade ou tempo de dedicação constitui conflito.

4. **Posso exercer atividade remunerada durante a jornada de trabalho no Sicoob?**

Não. O uso de tempo, equipamentos, sistemas ou informações da entidade para fins pessoais ou comerciais configura desvio ético e contratual, sujeito a medidas disciplinares. No âmbito das entidades do CCS, o tempo de trabalho deve ser integralmente dedicado às funções contratadas, conforme disposto no *Manual de Gestão de Pessoas do CCS*.

5. **Preciso informar ao meu gestor se eu participo de empresa familiar ou se exerço atividade autônoma fora do horário de expediente?**

Sim. Se você participa de empresa familiar ou exerce atividade autônoma, é importante dar conhecimento ao seu gestor imediato e, se necessário, à área de gestão de pessoas da entidade, para avaliação de eventual conflito de interesses.

6. **O que fazer se eu identificar um colega que mantém outra atividade profissional de forma contínua?**

Caso não se sinta confortável em conversar e/ou orientar o colega, procure seu gestor imediato e peça orientações/esclarecimentos sobre o tema. Lembrando que a área de gente estará à disposição para apoiá-los, se for necessário.

Título 7. Atendimento às Cooperativas e/ou Cooperados

1. Quais princípios devem orientar o atendimento realizado pelas entidades do Sicoob às cooperativas e/ou aos cooperados?

O atendimento às cooperativas e/ou aos cooperados deve refletir os valores institucionais do Sicoob: respeito, cooperação, transparência, responsabilidade e integridade.

Essas diretrizes orientam todas as interações, assegurando que o relacionamento seja pautado na confiança mútua, no profissionalismo e no espírito cooperativista.

2. O que significa atuar com postura ética no relacionamento com as cooperativas e cooperados?

Tratar todas as cooperativas de forma justa, imparcial e acolhedora, sem distinções ou preferências pessoais.

A postura ética envolve:

a) manter conduta respeitosa e colaborativa em todas as comunicações e interações;

b) agir com empatia e escuta ativa, compreendendo as necessidades de cada cooperativa/cooperado;

c) preservar o sigilo de informações obtidas no exercício da função;

d) evitar julgamentos, favoritismos ou tratamento diferenciado;

e) agir com neutralidade, mantendo o foco no propósito sistêmico e não em interesses individuais.

3. Como o *Pacto de Ética* orienta o comportamento de quem realiza atendimento?

O *Pacto de Ética* prevê que todos os integrantes do Sicoob devem atuar com respeito à dignidade das pessoas, transparência nas relações e ao comprometimento com o interesse coletivo.

Assim, o atendimento às cooperativas e/ou aos cooperados deve ser guiado por três compromissos:

a) serviço: agir de forma proativa, buscando soluções que fortaleçam o Sicoob;

b) responsabilidade: zelar pela qualidade técnica e ética das informações transmitidas;

c) exemplo: ser referência de conduta e coerência com os valores institucionais.

4. Como lidar com divergências ou situações de conflito no relacionamento com cooperativas e/ou cooperados?

Em situações de divergência, o profissional deve:

a) agir com serenidade e respeito, mantendo postura conciliadora;

b) ouvir ativamente e compreender os diferentes pontos de vista;

c) evitar linguagem reativa ou defensiva;

d) buscar o diálogo construtivo, priorizando o interesse coletivo e o propósito comum;

e) reportar situações sensíveis à liderança imediata ou à Comissão de Ética, quando houver risco de conflito de interesses ou quebra de conduta.

5. **É permitido emitir opiniões pessoais ou críticas sobre cooperativas ou seus representantes?**

   Não. O profissional deve abster-se de emitir opiniões, comentários ou críticas pessoais sobre cooperativas, dirigentes ou empregados – especialmente, em meios públicos, redes sociais ou ambientes informais (inclusive em grupos de WhatsApp).

   Toda comunicação deve ser institucional, respeitosa e alinhada à missão do Sicoob, conforme os princípios de reserva, prudência e lealdade, previstos no *Pacto de Ética*.

6. **O que fazer se eu presenciar conduta inadequada durante o atendimento?**

   A conduta deve ser registrada pelos canais de ética disponíveis (Urna Ética Eletrônica, *e-mail* ou contato direto com a Comissão de Ética).

   O relato é sigiloso e amparado pela regra de não retaliação, conforme o *Pacto de Ética* e o *Programa de Integridade do Sicoob*.

7. **Por que o comportamento no atendimento às cooperativas e/ou aos cooperados é tão importante?**

   Porque cada interação representa o Sicoob como um todo.

   A forma como o empregado se comunica, se posiciona e atende as cooperativas e/ou os cooperados reflete a cultura e os valores do Sicoob.

   Atuar com ética, empatia e compromisso coletivo fortalece a imagem institucional, a credibilidade e o vínculo de confiança que sustentam o modelo cooperativista.

Título 8. **Eleições**

1. **Quais princípios devem orientar o processo eleitoral nas entidades do Sicoob?**

   As eleições realizadas nas entidades do Sicoob devem refletir os princípios cooperativistas e os valores éticos que norteiam o Sicoob – transparência, equidade, responsabilidade e respeito às pessoas.

   O processo eleitoral deve assegurar isonomia entre os candidatos, lisura nos procedimentos, imparcialidade nas decisões e participação democrática dos cooperados, conforme previsto no *Pacto de Ética* e no *Manual de Governança Corporativa*, além de observar os dispositivos regulamentares internos da própria entidade do CCS.

2. **É permitido utilizar a estrutura, recursos ou o tempo de trabalho da entidade para fins eleitorais?**

   Não. O uso de recursos institucionais, equipamentos, canais de comunicação, imagens oficiais, eventos corporativos ou tempo de expediente para apoiar, divulgar ou promover candidaturas é vedado, por configurar uso indevido de bens e imagem da entidade. A atuação dos empregados e dirigentes durante o período eleitoral (seja na entidade do Sicoob ou na comunidade) deve observar o princípio da imparcialidade, evitando qualquer tipo de influência indevida sobre o processo.

3. **Os empregados e dirigentes podem manifestar apoio pessoal a candidatos (seja em processo eleitoral interno na entidade do Sicoob ou na comunidade)?**

   O apoio pessoal é um direito individual, mas deve ser exercido fora do ambiente institucional, sem o uso da imagem ou do cargo ocupado, e sem que o vínculo com a entidade seja associado à manifestação.

As manifestações devem preservar a neutralidade institucional, evitando qualquer percepção de favorecimento, coação ou conflito de interesses.

4. **Como o *Pacto de Ética* orienta a conduta durante o período eleitoral (seja em processo eleitoral interno na entidade do Sicoob ou na comunidade)?**

O *Pacto de Ética* estabelece que todas as pessoas que compõem as entidades do Sicoob devem:

a) abster-se de utilizar cargos, funções ou influência para obter vantagens pessoais ou favorecer terceiros;

b) manter conduta íntegra e respeitosa – especialmente, em contextos de divergência de opinião;

c) agir com transparência e lealdade, fortalecendo a confiança nas entidades e no processo cooperativo;

d) conduzir o processo eleitoral de forma ética, transparente e educativa, reforçando o compromisso do Sicoob com a boa governança e o fortalecimento da democracia cooperativista.

5. **O que fazer se eu identificar conduta inadequada ou irregularidade durante o processo eleitoral na entidade do Sicoob?**

Qualquer indício de comportamento antiético, favorecimento indevido, uso de recursos institucionais ou assédio relacionado ao processo eleitoral deve ser comunicado à alçada responsável na cooperativa pelas questões éticas da entidade, por meio dos canais de comunicação disponíveis (p.ex.: Conselho de Administração, Comissão de Ética ou Diretoria).

O tratamento é conduzido com sigilo, imparcialidade e proteção contra retaliações, conforme preveem o *Pacto de Ética* e o *Programa de Integridade do Sicoob*.

6. Por que a ética é essencial nas eleições realizadas nas entidades do Sicoob?

Porque o processo eleitoral é uma das expressões mais importantes da autogestão e da confiança no modelo cooperativo.

Agir com ética nas eleições significa respeitar a vontade dos cooperados, preservar a imagem institucional e reforçar a credibilidade das lideranças.

A integridade nas eleições fortalece a governança sistêmica e garante que o Sicoob continue sendo exemplo de responsabilidade, transparência e cooperação no cooperativismo financeiro.