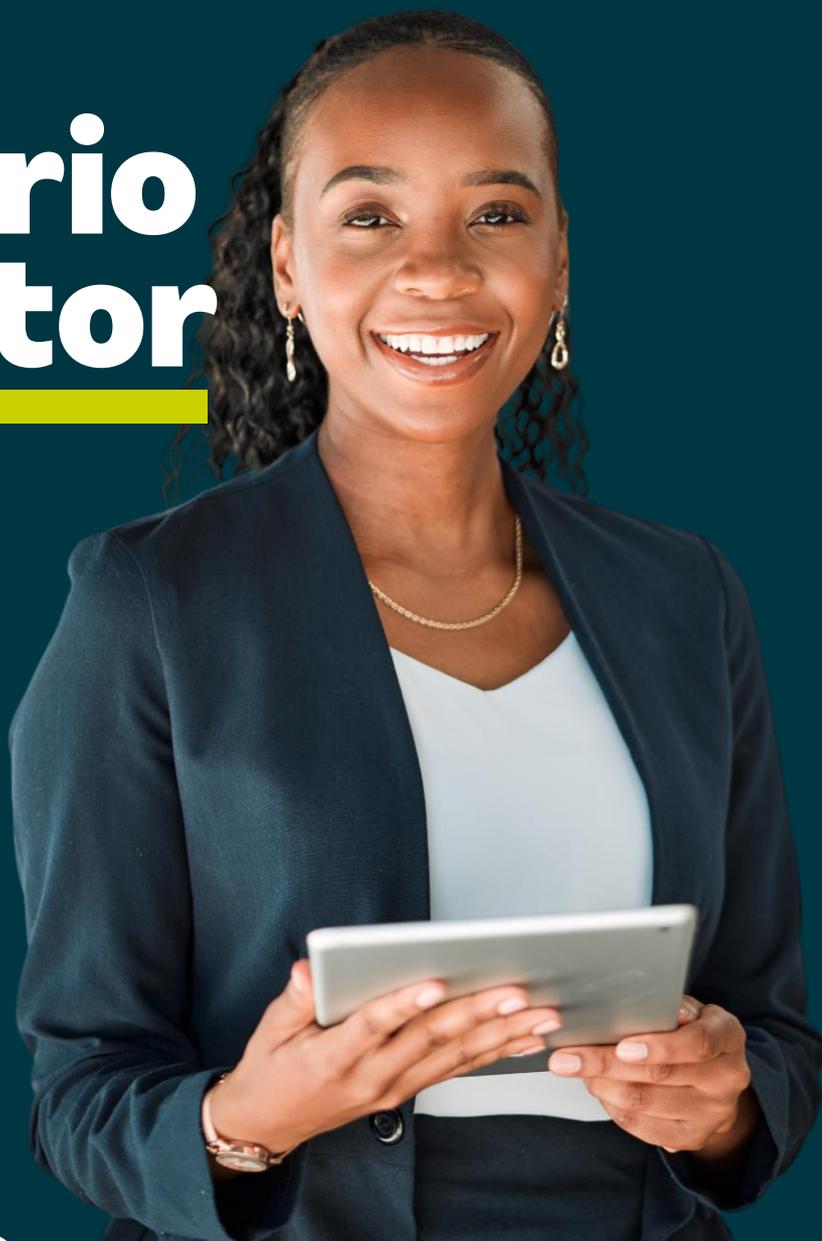


# Relatório do Diretor

---



**1**

**20  
24**

**Atividades da**

**Ouvidoria Sicoob**

# índice

---

1 – Contexto histórico	<b>04</b>
2 – Eficácia e Qualidade	<b>06</b>
3 – Pesquisa de Satisfação	<b>12</b>
4 – Eventos e ações da Ouvidoria	<b>15</b>
5 – Critérios de classificação das reclamações	<b>40</b>
6 – Sicoob	<b>42</b>
7 – Banco Sicoob e Sicoob DTVM	<b>48</b>
8 – Sicoob Seguradora	<b>54</b>
9 – Sicoob Administradora de Consórcios	<b>59</b>
10 – Parecer da Auditoria	<b>65</b>
11 – Considerações finais	<b>66</b>

---

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Em atenção às normas publicadas pelos órgãos reguladores<sup>1</sup>, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria definem, dentre outras atribuições, que o diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria e ao conselho de administração.

Na forma definida na regulamentação, disponibilizo neste documento as informações consolidadas sobre o Componente Único de Ouvidoria do Sicoob, referentes ao primeiro semestre de 2024.

Finalizando, agradeço a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento das atividades e me coloco à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

**Rubens Rodrigues Filho**

Diretor responsável pela ouvidoria

<sup>1</sup>Conselho Monetário Nacional - CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, e da Comissão de Valores Mobiliários.

# contexto histórico



## A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

**2010**

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros.

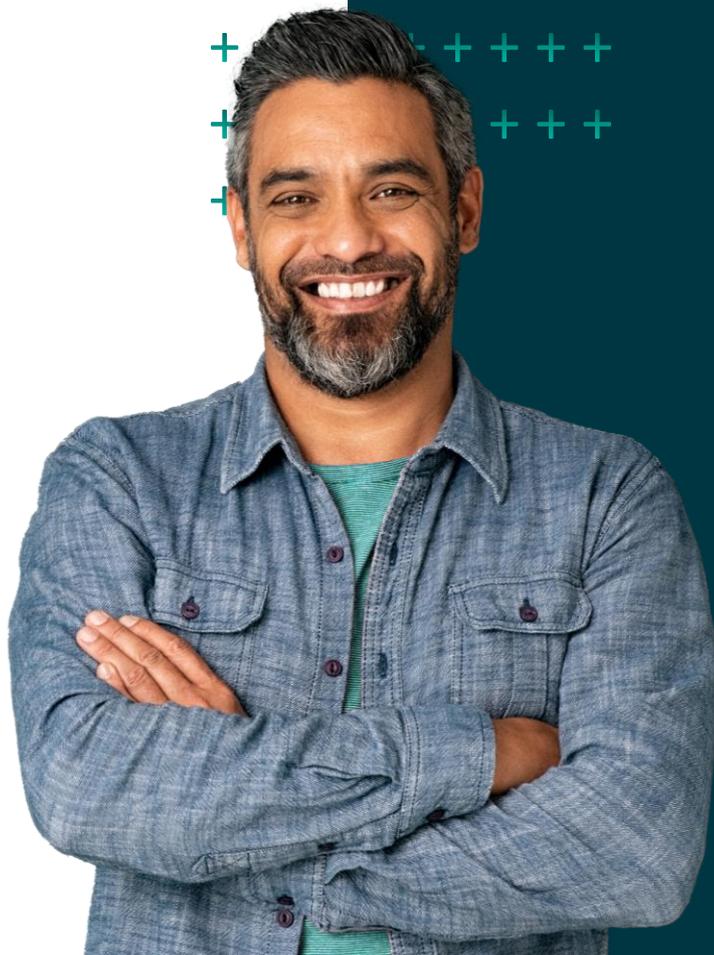
Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

**2017**

Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

**2024**

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.



## Designação e responsabilidades do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, foram designados o Diretor de Riscos e Controles e a Ouvidora.

O Diretor de Riscos e Controles é responsável, perante o Banco Central do Brasil, pelo cumprimento dos procedimentos referentes à unidade de ouvidoria. O Ouvidor deve observar o cumprimento das atribuições regulamentares estatutariamente instituídas.

## Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Os canais de ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Sicoob. O acesso aos canais de atendimento pode ser feito por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

## Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de segregação dos canais de atendimento de ouvidoria. Por esse motivo os canais são disponibilizados com identidades distintas.



### Canal de ouvidoria Sicoob

Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção da cooperativa Credicitrus – Sicoob SP que optou pela instituição de ouvidoria própria.



### Canal de ouvidoria Banco Sicoob

Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.



### Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



# eficácia e qualidade



## atividades de controle

### Manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria

São realizadas ações de descredenciamento, incorporações e inclusão de novas cooperativas no sistema informatizado da ouvidoria e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob do registro obrigatório no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central.

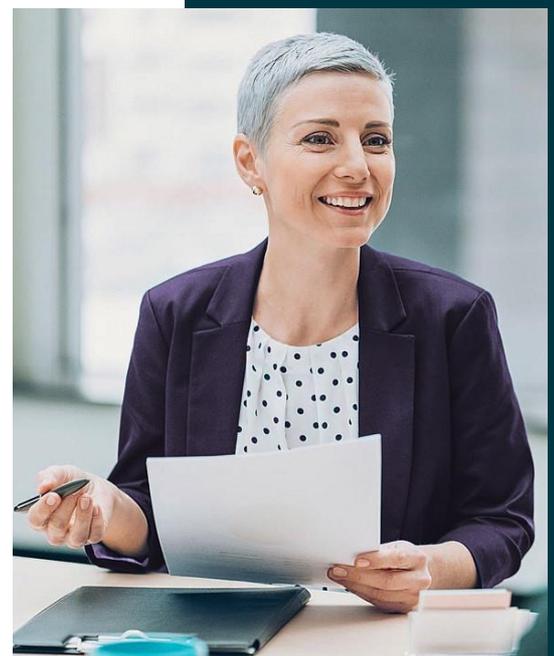
Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

### Acompanhamento das manifestações

A extração diária de relatórios é a principal medida para controle das manifestações, através do acompanhamento da tratativa das manifestações.

Ao ser feito o registro da demanda, é enviada uma notificação aos responsáveis pelo acompanhamento, caso após 5 dias úteis do registro a demanda não apresente solução, é feito envio de notificação como lembrete. A partir do 5º dia útil é realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

*A garantia de eficácia é feita por meio de ações de controle nos procedimentos do Banco Sicoob, das entidades do Sicoob e dos funcionários terceirizados.*



## Gestão do Call Center

Atualização da base de conhecimento dos atendentes do Call Center, audição das gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são algumas das atividades realizadas com o intuito de oferecer uma recepção adequada aos clientes e informações de qualidade para as equipes responsáveis pelo tratamento de demandas.

## Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

## Manutenções evolutivas do sistema informatizado

São realizadas atualizações sempre que identificada a necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.



## Apoio aos usuários e suporte na elaboração de respostas

São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes, e para correta utilização do sistema de ouvidoria.

## Intervenção para a solução das manifestações

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço.

## Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.



## adequação de estrutura

### Sistema de Ouvidoria

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas. As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

No primeiro semestre de 2024 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.



## certificação de ouvidores

### Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020 e capacitar os funcionários para cumprir com as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

Faz parte do planejamento dos treinamentos da Ouvidoria a realização de exames de certificação por parte de seus integrantes.

### Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal);
- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina)
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD
- Fundamentos ITIL - Quint (Wellington Redwood).

## Desenvolvimento e atualização de conhecimentos

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Gerenciamento de Risco Operacional
- Gestão de Continuidade de Negócios
- Instrutoria - Ouvidoria para Monitores e Agentes
- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- O Risco Socioambiental e o Sicoob
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo PLDFT
- Segurança da Informação
- 4 Minutos de Ética
- Pacto de Ética
- Pacto de Ética - uma visão geral
- Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- Mediação de conflitos aplicada à ouvidoria
- Ouvidoria para Agentes de Apoio
- Ouvidoria Sicoob: Um Canal Aberto para Mediação de Conflitos

## Cursos de Extensão

Foram feitos os seguintes cursos de extensão:

- Comercialização de Seguros
- Seguros Gerais - Aspectos Comerciais
- Seguros Residenciais
- Sicoob Seguros - Prestamista
- Sicoob Seguros - Vida Mulher
- Sicoob Seguros - Vida Simples
- Gestão de Projetos do início ao fim
- Modelagem de dados
- Banco de Dados 1 – Fundamentos
- Treinamento Febraban - Governança de Dados
- Oficina de Língua Portuguesa (Gramática)
- Atendimento às Cooperativas – CCS

*total de horas de treinamento*



**135 horas**



# laboratório de monitorias

## Acompanhamento dos atendimentos

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso foi desenvolvido o “Laboratório de Monitoria”.

No Laboratório são realizadas escutas e avaliações das gravações. Após a conclusão das avaliações as equipes se reúnem, discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado do Laboratório permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, no primeiro semestre de 2024 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram realizados encontros com a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria e aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

## Treinamentos com a equipe de Atendentes

No 1º semestre de 2024 foram realizados os treinamentos abaixo:

- Pensamento Computacional
- Qualidade de vida e trabalho

*A equipe presta um atendimento atento e profissional, proporcionando uma experiência satisfatória, que mantém a confiança dos cooperados e clientes.*





# febraban

Durante o primeiro semestre de 2024 o acompanhamento das ações desenvolvidas pelos órgãos reguladores foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:

++ ++ ++ ++ ++  
 ++ ++ ++ ++ ++  
 ++ ++ ++ ++ ++  
 ++ ++ ++ ++ ++  
 ++ ++ ++ ++ ++  
 ++ ++ ++ ++ ++

## AÇÕES

### Órgãos reguladores



- **Lei do Superendividamento:** mapeamento de demandas, com apresentações mensais e nomeação de representantes no GT de Superendividamento da Senacon (Portaria MJSP nº 583).
- **Status e Discussões sobre Código 0303:** consulta pública da Anatel sobre a unificação do código para diferentes tipos de chamadas. Enfoque no estabelecimento de um sistema de validação de telefone versus CPF.
- **Novo Decreto do SAC:** projeto de decreto legislativo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor, com mudanças no atendimento ao consumidor.
- **Autorregulação do Crédito Consignado:** medidas administrativas, informações sobre suspensões e pontuações aplicadas a correspondentes e agentes de crédito.
- **Estado do Rio Grande do Sul:** ações em prol das vítimas da tragédia e mapeamento de renegociações de dívidas.



- **Relatório de Ouvidorias:** validação final das sugestões de instituições financeiras acatadas para a publicação, incluindo versão para redes sociais.
- **Suitability:** apresentação final da auditoria 202 com relatórios de auditoria apresentados e discutidos.
- **Indicadores de reclamações Banco Central e Consumidor.gov:** apresentação de indicadores de reclamações de consumidores e relatórios de qualidade.



- **Programa de Recertificação em Ouvidoria:** apresentação do status do projeto de recertificação em Ouvidoria.
- **Fortalecimento das Ouvidorias:** planejamento de um workshop para mapear desafios e sugerir ações setoriais.
- **Summit 2024 - Temas e Palestrantes:** proposta e discussão sobre os temas e palestrantes para o evento.
- **Plano de Comunicação 2024:** no plano serão abordados os temas de "Autorregulação Bancária: 15 anos" e "Pílulas de Divulgação dos Semarcos Regionais".
- **Patrocínios para XXII Congresso da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON):** Patrocínio não aprovado devido ao evento conjunto com o XVII Congresso do BrasilCon.

# pesquisa de satisfação

## Ferramenta de Gestão Empresarial

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços de uma organização. O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação. Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.



## regulamentação

### Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022

(Revogou a Carta Circular nº 3.880, de 11 de maio de 2018)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil. Determina o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, define conteúdo mínimo e o leiaute de transmissão do documento.

A regulamentação exige a aplicação de duas questões obrigatórias, mas nossa avaliação abrange mais duas questões que já faziam parte da metodologia, estas foram mantidas permitindo a manutenção de histórico e o acompanhamento evolutivo dos indicadores.

## Perguntas regulamentares e obrigatórias

### Pergunta 1

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a solução apresentada** pela Ouvidoria para a sua demanda.

### Pergunta 2

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

## Perguntas adicionais aplicada na pesquisa da ouvidoria

### Pergunta 3

Alguns funcionários fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

### Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

++++++  
++++++  
++++++  
++++++  
++++++  
++++++

## PERGUNTAS

regulamentares e complementares



## metodologia e relatórios

### Metodologia

A pesquisa é aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um link para o formulário eletrônico. De forma complementar, a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA (Unidade de Resposta Audível).

### Relatórios

Os relatórios com os resultados também são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do Centro Cooperativo Sicoob - CCS, cooperativas singulares e centrais.



# evolução dos resultados

## Banco Sicoob

A instituição que ficou sujeita à obrigatoriedade de envio de resultados ao Banco Central do Brasil foi o Banco Sicoob.

Dessa forma, para o canal de ouvidoria Banco Sicoob são enviadas as informações mensais sobre o resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa segue sendo também aplicada para monitoração interna.

## Resultado alcançado

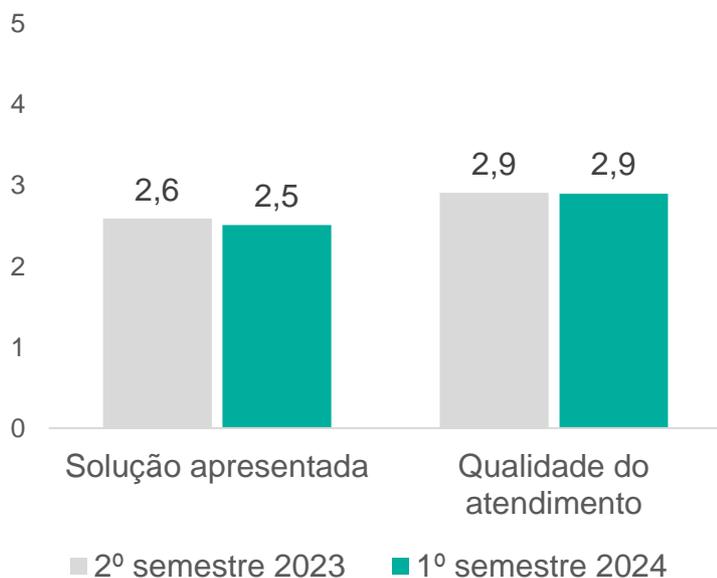
No primeiro semestre de 2024 a **Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota média<sup>1</sup> de 2,7**. A nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

O canal alcançou a nota de 2,5 em relação à solução apresentada e nota de 2,9 para a qualidade do atendimento.

O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.



### Comparativo semestral da pesquisa de satisfação



# 2,7

*nota média alcançada no canal*

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

# eventos da ouvidoria

## Promoção da comunicação e colaboração entre as equipes

No decorrer do semestre, realizamos diversas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes da ouvidoria, cooperativas e áreas gestoras no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

As principais ações realizadas foram voltadas a promover uma maior comunicação e colaboração entre os responsáveis pelo acompanhamento das demandas recebidas nos canais de ouvidoria.

Além disso, informações detalhadas e relatórios analíticos foram disponibilizados regularmente, proporcionando uma visão abrangente das atividades e resultados alcançados durante o período.

A seguir, detalhamos as principais ações realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2024.



*A Ouvidoria intensificou a cooperação com as equipes por meio de reuniões, alinhamentos e treinamentos. Informações e relatórios também foram disponibilizados, fortalecendo o processo de comunicação.*



# ouvidoria no portal sicoob

## Página da Ouvidoria

Com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de manifestações da ouvidoria e divulgar o canal de ouvidoria de forma mais ampla, é mantido no Portal Sicoob Nacional a página da Ouvidoria. Além da possibilidade de encontrar os canais de atendimento primário, o cooperado, e cliente, terá acesso ao canal de Ouvidoria de forma mais prática e rápida.

## Atendimento ao deficiente auditivo e de fala

Para ampliar a disponibilidade do canal de atendimento ao deficiente auditivo e de fala, foi publicado um QR code que direciona ao chat exclusivo para atendimento a este público, sem a necessidade de utilização de equipamentos específicos para o atendimento de 0800, conhecido como TDD.

## Divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria

Além da facilidade do acesso ao portal, na página é feita a divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria. As informações são atualizadas, trazendo facilidade para as cooperativas que utilizam o site único, atendendo as atualizações semestrais referentes às informações da ouvidoria, determinadas pela Resolução CMN 4.860/2020, art.13.

**Canal de Ouvidoria**

Se você já conversou com sua cooperativa ou se manifestou nos canais oficiais de atendimento, mas a solução apresentada não atendeu suas expectativas, conte com a gente para reanalisar o seu caso. Estamos aqui para ajudar a resolver o que você precisa.

**Fale com a Ouvidoria**

É a sua primeira manifestação sobre o tema? Se sim, será preciso falar primeiro com sua cooperativa ou entrar em contato com a Central de Atendimento ou o SAC.

**PELA INTERNET**

Envie uma mensagem ou consulte manifestações em andamento

**PELO TELEFONE**

Caso prefira, estamos disponíveis no:

**0800 725 0996**  
(de segunda a sexta, das 8h às 20h)

**0800 940 0458**  
(para deficientes auditivos ou de fala)

Deficiente auditivo

QR Code

Nosso prazo de resposta regulamentar é de até **10 dias** úteis (podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis).

**Que tal acompanhar nossas informações?**

Filtrar e Ordenar

Inicio

DOCUMENTOS

- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2023.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2023.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2022.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2022.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2021.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2021.pdf



# indicadores no sisbr analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso aos indicadores da ouvidoria, são disponibilizados no Sisbr Analítico relatórios detalhados com os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas às demandas do canal de Ouvidoria, bem como o Painel de Indicadores da Ouvidoria. O acesso a essas informações permite uma visualização clara e abrangente dos dados, facilitando a análise e a tomada de decisões pelas cooperativas.

Foram publicadas as CCI's contendo as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

- **CCI 115/2023** (Disponibilização do Painel de Adesão à Pesquisa de Satisfação e dos Relatórios de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Sicoob, no Sisbr Analítico)
- **CCI 872/2023** (Disponibilização do Painel de Indicadores da Ouvidoria Sicoob, no Sisbr Analítico).

## Resultados da Pesquisa de Satisfação

É disponibilizado um painel referente à adesão à pesquisa de satisfação, um relatório com resultado consolidado da pesquisa, um relatório de resultados em formato de ranking, e um relatório detalhado que apresenta a listagem das manifestações. O painel e os relatórios podem ser filtrados por sistema regional, cooperativa singular e período, e podem ser exportados em formato PDF e Excel.

## Painel de Indicadores de Ouvidoria

O painel de indicadores conta com informações das manifestações registradas no canal de Ouvidoria e com os indicadores de produtividade das cooperativas, consolidados em quatro painéis distintos.

Os dados são apresentados em um Resultado Geral, que consiste na demonstração da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação, tipo de usuário, classificação e tempo de resolução; um painel com os dados de Temas e Assuntos abordados; um terceiro com a Evolução Histórica, apresentando os dados consolidados por semestre e por mês; e um quarto painel com a evolução mensal dos indicadores de produtividade, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

Além dessas informações, as centrais tem acesso a painel adicional para visualizar o resultado consolidado e indicadores individuais de suas filiadadas



# painéis da supervisão auxiliar (PASA)

## Supervisão Auxiliar

A Supervisão Auxiliar tem como um de seus objetivos principais assegurar o cumprimento das normas vigentes, verificando especificamente as regulamentações dentro de sua competência. Isso garante que as cooperativas e CCS atuem em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. Assim, o monitoramento realizado pela Supervisão Auxiliar deve identificar e sinalizar situações que possam ameaçar a estabilidade, a eficiência e a solvência das entidades.

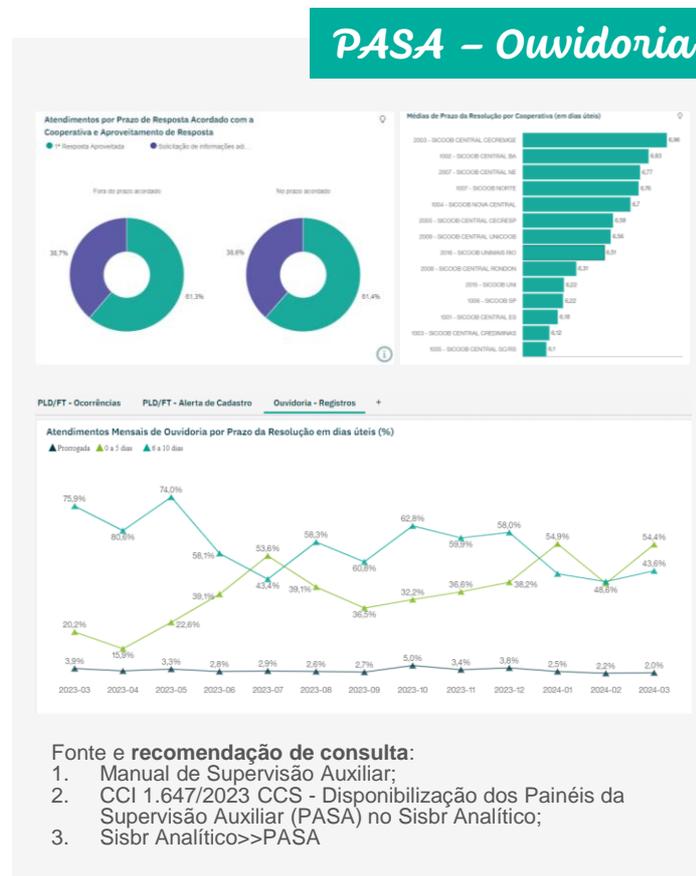
Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), disponíveis no Sisbr Analítico.

Os painéis disponibilizados no PASA utilizam a segregação de acessos, permitindo que o CCS tenha acesso aos dados próprios e aos das cooperativas centrais e singulares; as cooperativas centrais possuam acesso aos seus dados e aos de suas filiadas; e as cooperativas singulares possuam acesso apenas aos seus dados.

## Indicadores da Ouvidoria no PASA

No 1º semestre de 2024 foi disponibilizado nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), os indicadores de Ouvidoria relacionados aos registros de manifestações e produtividade das cooperativas. A Ouvidoria e Controles Internos colaboram de forma integrada na análise desses indicadores, garantindo que as informações fossem posteriormente disponibilizadas pelos Controles Internos de maneira precisa, oportuna e contínua.

O acesso aos indicadores de ouvidoria estão no tema **Conduta**, nos painéis disponíveis para as cooperativas centrais e singulares e poderá ser acessado por meio do caminho: Sisbr Analítico → Números e Negócios → Painéis da Supervisão Auxiliar – PASA → Conduta.





# comunicações da ouvidoria

## Publicações

### Ouvidoria | Comunicação

#### Análise e ações das cooperativas no 1º semestre de 2024

Com a aproximação do encerramento semestral, convocamos as cooperativas a disponibilizar ao componente de ouvidoria, o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucionar os problemas e deficiências identificadas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições.

**Substância de análise dos indicadores de ouvidoria e apresentação de planos de ação.**

Análise de:  
1. Métricas;  
2. Assuntos recorrentes;  
3. Finalidade da cooperativa;  
4. Pesquisa de satisfação

É necessário incluir em um relatório de plano de ação.

**10 julho 2024**

**como compartilhar essas informações?**

Para compartilhar as ações realizadas as cooperativas devem enviar as informações às suas centrais, de acordo com as orientações definidas por estas centrais.

**qual o prazo para o envio?**

Orientamos que as informações sejam enviadas ao componente de Ouvidoria no prazo máximo de **10/07/2024**, para que essas informações possam compor o relatório de atividades do 1º semestre de 2024.

### Ouvidoria | Comunicação

#### Relatório Gerencial

O relatório gerencial do canal de Ouvidoria Sicoob apresenta a evolução mensal e o consolidado dos indicadores.

**Informações**

É apresentado um panorama geral dos indicadores, o Ranking das reclamações por central, o resultado e ranking da pesquisa de satisfação, os indicadores de produtividade da cooperativa (tempo e aproveitamento de resposta), valores e detalhamento dos assuntos abordados ao longo do mês analisado.

**dados individuais das singulares**

Os Relatórios Estatísticos das cooperativas singulares poderão ser emitidos acessando o Painel de indicadores no **Sisbr Analítico**, no seguinte caminho:

<https://sisbranalitico.sicoob.coop.br> → Sisbr Analítico → Número e Navegação → Painéis → 33. Ouvidoria → Ouvidoria Sicoob → Painel Indicadores.

**Em anexo, enviamos o relatório de maio de 2024**

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

### Bem-vindo 2024

Olá pessoal!

A equipe de Ouvidoria do Sicoob-vinda a todos e boas-vindas ao que em 2024 tem sido mais promissor.

O papel de todos é essencial para o sucesso contínuo de nosso trabalho e acreditamos que a contribuição e a participação de todos será valiosa. Ficamos à vontade para fazer perguntas e explorar novas ideias.

Um abraço!

### Ranking de Pesquisa de Satisfação | fevereiro de 2024

Consolidado: **2,49**

Ranking de Pesquisa de Satisfação em fevereiro de 2024

1º - Nova Central  
2º - BA  
3º - Crediminas  
4º - NE  
4º - LSP

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO Destaques Maio 2024

Ranking de Pesquisa de Satisfação em maio de 2024

1º - Nova Central  
2º - BA  
3º - Crediminas  
4º - NE  
4º - LSP

### Ouvidoria | Comunicação

#### Aproveitamento de Resposta

**definição**  
O indicador representa o percentual de manifestações que foram encerradas dentro da necessidade de devolução à cooperativa.

**desenvolvimento, quando ocorrer**  
Só os dados disponíveis e disponíveis via internet para nova análise.  
Contato: Assessor, Coordenador de Atendimento, Gerente de Atendimento, Coordenador de Atendimento e Supervisor de Atendimento.

**atribuições dos responsáveis pelas demandas de ouvidoria**

**Manual de Apoio à Ouvidoria**

1. Atribuições previstas no Manual de Apoio à Ouvidoria, diretamente relacionadas ao indicador de aproveitamento de resposta, sendo: (compreender):  
a. A Direção Executiva da cooperativa deve monitorar se o Agente de Apoio à Ouvidoria apresenta respostas consistentes dentro do prazo estabelecido;  
b. O responsável deve planejar para cada caso agente de Apoio à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, para evitar o comprometimento de resposta e manter o nível de produtividade;  
c. O agente de Apoio à Ouvidoria deve:  
i) seguir os fluxos de trabalho e processos de atendimento, as procedimentos estabelecidos, assim como as informações e documentos utilizados para análise e resposta às manifestações;  
ii) disponibilizar documentação necessária que possa ser: contratos, estatutos, estatuto social, registros eletrônicos, arquivos em formato de áudio, documentos que estejam em processos de criação/emergência.

**Indicador de produtividade: Aproveitamento de resposta**

**META 75%**

Para melhorar os indicadores de produtividade esperamos alcançar um índice mínimo de 75% de aproveitamento nas respostas em cada uma das cooperativas atuantes na ouvidoria.

**ações adotadas pela Ouvidoria**

Para auxiliar no alcance desse objetivo, foi disponibilizada a solução educacional **Trilha: Ouvidoria para Mentores e Agentes de Apoio à Ouvidoria**, e disponibilizado os resultados alcançados pelas cooperativas no Sisbr Analítico.

Além das orientações e detalhamento das ações que devem ser adotadas no acompanhamento e tratamento das demandas de ouvidoria, no **Manual de Apoio à Ouvidoria**.

Estamos confiantes de que a **atuação direta** dos agentes, com o apoio constante da Ouvidoria, permitirá não apenas atingir, mas superar o indicador de aproveitamento de resposta esperado.

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

### Ouvidoria | Comunicação

#### Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria

A Trilha para Mentores e Agentes de Apoio está disponível em **ambiente público** do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob (Successfactors) (001 - 1.47812020).

1. Acesso ao Ambiente de Aprendizagem em Ambiente Público
2. Acesso ao Curso de Aprendizagem em Ambiente Público
3. Acesso ao Curso de Aprendizagem em Ambiente Público (001 - 1.47812020)
4. Acesso ao Curso de Aprendizagem em Ambiente Público (001 - 1.47812020)
5. Acesso ao Curso de Aprendizagem em Ambiente Público (001 - 1.47812020)
6. Acesso ao Curso de Aprendizagem em Ambiente Público (001 - 1.47812020)

**Acompanhamento de Conclusão da trilha de aprendizagem**

A trilha é considerada como concluída com a finalização dos 6 cursos que a compõem + a realização da avaliação final.

**Consolidado Ouvidoria**

**48%**

Na data-base de 31/5, alcançamos 48% de conclusão da trilha de ouvidoria, entre os usuários com trilha atribuída.

**Evolução nas Centrais**

**Conclusão de Trilha - Grupos de resultados**

Assessoria de Atendimento em Ambiente Público - Conclusão de Trilha de Aprendizagem em Ambiente Público

• Grupo 1 - Centrais com 100% de conclusão de trilha de aprendizagem  
• Grupo 2 - Centrais com participação em trilha de 90%, mas com aproveitamento 100%  
• Grupo 3 - Centrais com participação em trilha de 90% ou menos

**Grupo 01**  
Centrais com conclusão de 100% - Conclusão de Trilha de Aprendizagem em Ambiente Público

NOVA 100%  
BA 100%  
CREDIMINAS 100%  
NE 100%  
LSP 100%

**Grupo 02**  
Centrais com participação em trilha de 90% - Conclusão de Trilha de Aprendizagem em Ambiente Público

NOVA 90%  
BA 90%  
CREDIMINAS 90%  
NE 90%  
LSP 90%

**Grupo 03**  
Centrais com participação em trilha de 90% - Conclusão de Trilha de Aprendizagem em Ambiente Público

NOVA 90%  
BA 90%  
CREDIMINAS 90%  
NE 90%  
LSP 90%

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais, cooperativas singulares e entidades do conglomerado, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, são realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos. As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob.

## Publicações de relatórios e resultados

No primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação; material com orientações sobre a data-base para geração dos resultados da pesquisa; material com orientações de como consultar os resultados da pesquisa Ouvidoria Sicoob no Sisbr Analítico; e informações sobre os indicadores de produtividade. Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.

## Comunicações Informativas

Foram disponibilizadas publicações informativas, com orientações e informações relevantes para o desenvolvimento das atividades, sobre: publicação da CCI - 010/2024 com orientações para a melhoria do tratamento e registro de ocorrências de fraudes e golpes via Mecanismo Especial de Devolução (MED); realização do Mutirão de Renegociação (Febraban, Procons); acompanhamento periódico de atribuição e conclusão da Trilha de aprendizagem da Ouvidoria; relatórios gerenciais da Ouvidoria dos meses de janeiro e maio de 2024; acompanhamento do indicador de aproveitamento de resposta e meta 75%; e orientações sobre elaboração de relatórios e planos de ação de ouvidoria.



# acompanhamento do consumidor.gov

## Melhoria do processo

Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo.

Foram realizadas reuniões com a equipe visando levantar as necessidades e identificar os pontos que requeriam adequações. Depois foram implementadas as adequações e as mudanças otimizaram a produtividade, facilitou os registros e eliminou retrabalhos. Descrevemos as principais adequações realizadas:

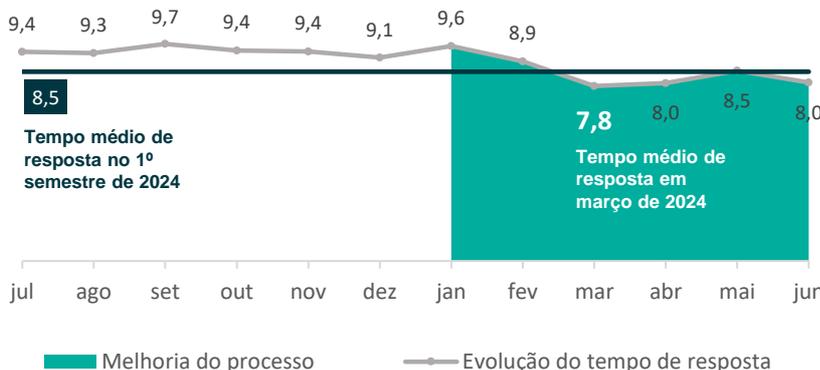
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento via sistema de ouvidoria.
- **Acompanhamento de prazo:** Identificação das manifestações pendentes de resposta no Consumidor.GOV, para acompanhamento de resposta no sistema de ouvidoria e acompanhamento do prazo de encerramento na plataforma do Consumidor.gov.

## Resultado alcançado no tempo médio de resposta

No decorrer do 1º semestre de 2024, podemos constatar a melhoria do tempo médio de resposta apresentada no Consumidor.gov. No 2º semestre de 2023 a média foi de 9,4 dias e no 1º semestre de 2024 alcançamos a média de 8,5 dias - com o menor tempo em março de 2024 com 7,8 dias.



### Evolução do tempo médio de resposta meses de julho de 2023 a junho de 2024



+++++

+++++

+++++

+++++

# 8,5

tempo médio de resposta  
alcançado no 1º semestre  
de 2024



# indicadores de produtividade

## Aproveitamento de resposta

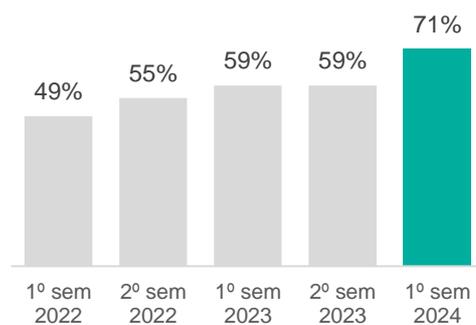
No segundo semestre de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas fornecidas pelas cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido, o que ocasionou redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal. Nos semestres seguintes, o acompanhamento foi intensificado com o envio mensal dos resultados aos monitores para análise e possível aplicação de planos de ações. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o seu resultado consolidado e os indicadores individuais de suas filiadas.

## Evolução dos resultados

O acompanhamento dos resultados é feito para todos os registros, do tipo reclamações e outras manifestações.

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre, e no 1º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 71%.

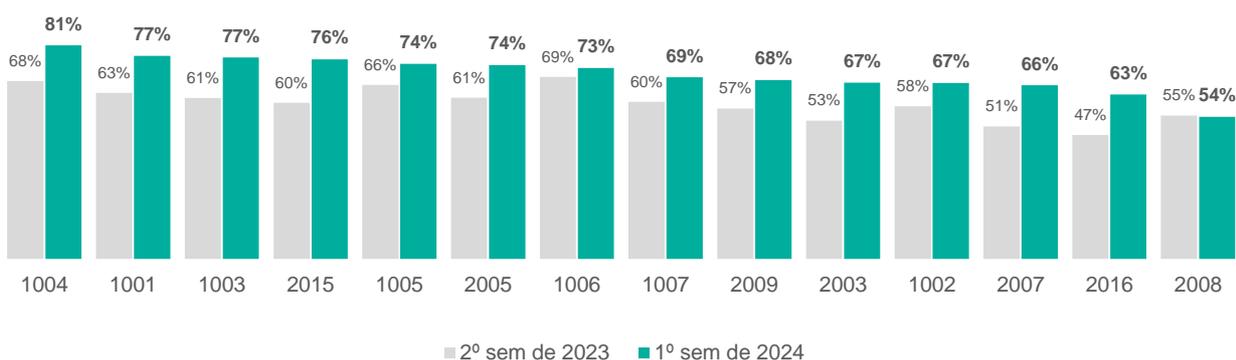
Evolução: aproveitamento de resposta



## Ranking das Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de aproveitamento de resposta. As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de aproveitamento entre 81% e 75%. As centrais com os melhores desempenhos foram: 1004 – Nova Central (81%); 1001 – ES (77%), 1003 – Crediminas (77%), 2015 – Uni (76%), 1005 – SC/RS (74%), e 2005 – Cecresp (74%).

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres





# encontro com monitores

No primeiro semestre de 2024 demos continuidade a uma agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria, com o objetivo de promover maior interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Dando continuidade à agenda, foram promovidos dois encontros nesse formato.

## Primeiro encontro

Foi realizado no mês de março e foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **RAO2023:** Apresentação dos principais pontos relacionados à ouvidoria no Relatório Anual da Febraban (RAO2023);
- **Relatório de Atividades de Ouvidoria do 2º semestre de 2023:** apresentação dos resultados consolidados dos canais de ouvidoria;
- **Mutirão 2024:** Esclarecimentos sobre o Mutirão de Negociação e Orientação Financeira 2024, e demonstração dos impactos dos mutirões nas demandas de renegociação de operações;
- **Trilha de Aprendizagem:** Necessidade de atribuição e realização da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio nas cooperativas;
- **Instrutoria 2024:** alinhamento de conteúdo para a primeira instrutoria de 2024, a ser realizado em maio;
- **Evoluir Juntos:** proposta para elaboração dos Planos de Ação para 2024, e início do programa “Evoluir Juntos”.

## Segundo encontro

Realizado em junho, foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **Orientações Gerais:** sobre publicação da CCI - 494/2024 referente ao registro de ocorrência de fraude envolvendo transações Pix e o comprovante de acionamento MED das ocorrências de fraude;
- **Trilha de Aprendizagem:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas quanto a atribuição e conclusão da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio;
- **Instrutoria 2024:** público alcançado, conteúdo aplicado e reações recebidas;
- **Relatórios Gerenciais:** reforço e orientações gerais sobre disponibilização dos relatórios mensais do Sicoob para as cooperativas;
- **Comunicações 2024:** análise de impacto e receptividade das mensagens pelas cooperativas;
- **Evoluir Juntos:** proposta para elaboração dos Planos de Ação para 2024, e continuidade do programa “Evoluir Juntos”.



# instrutoria sistêmica

No segundo semestre de 2022 foi iniciado um processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. E em continuidade a esses encontros foi ministrada uma turma em maio deste semestre que alcançou 513 participantes.

Inicialmente foi enviado um formulário (Pré-Work) para levantamento das maiores dificuldades identificadas no processo de atendimento das demandas de ouvidoria.

Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerido aos inscitos a realização prévia das soluções educacionais listadas, todas disponíveis no módulo de Educação do Sistema de Gestão de Pessoas do Sicoob: **Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos (ONL 161194); Ouvidoria para Agentes de Apoio (ONL 203101) e Mediação de Conflitos aplicada à ouvidoria (ONL 216111)**, com carga horária de 1h44, 1h e 1h05, respectivamente.

Durante o momento de aplicação da instrutoria foi liberada ferramenta para que os participantes interagissem com os ministrantes e apresentassem questionamentos e contribuições referentes aos conteúdos que foram ministrados.

As dúvidas levantadas durante a instrutoria foram sanadas com o uso do recurso de Q&A (question & answer) da ferramenta. Em seguida, foram consolidadas e apresentadas às centrais no “encontro com os monitores” realizado em junho, para discussão e implementação de ações.

## Temas abordados

Na instrutoria realizada no 1º semestre de 2024, foram abordados os seguintes assuntos:

- Indicadores de Produtividade;
- Análise de dados;
- Gerenciamento de demandas;
- Elaboração de plano de ação;
- Utilização do Sisbr Analítico.

## Elaboração de plano de ação

### *Acesso à gravação*

Foi apresentada uma proposta de modelo e forma de elaboração e preenchimento das informações de indicadores e de planos de ação. A cooperativa pode acessar a gravação da instrutoria no site do Sicoob Universidade

**(Instrutorias: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio à Ouvidoria)**



# trilha de aprendizagem

## Disponibilização

Foi disponibilizada a trilha de aprendizagem Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio e está disponível em catálogo público do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob (CCI -1.473/2023). A trilha é composta por seis cursos e uma avaliação para conclusão e emissão do certificado.

1. 4 Minutos de Ética
2. Pacto de Ética
3. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
4. Ouvidoria para Agentes de Apoio
5. Código de Defesa do Consumidor – CDC
6. Mediação de conflitos aplicada à ouvidoria
7. Avaliação da Trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio

## Acompanhamento

### Atribuição

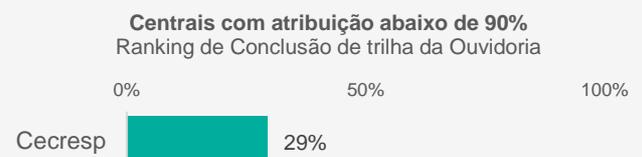
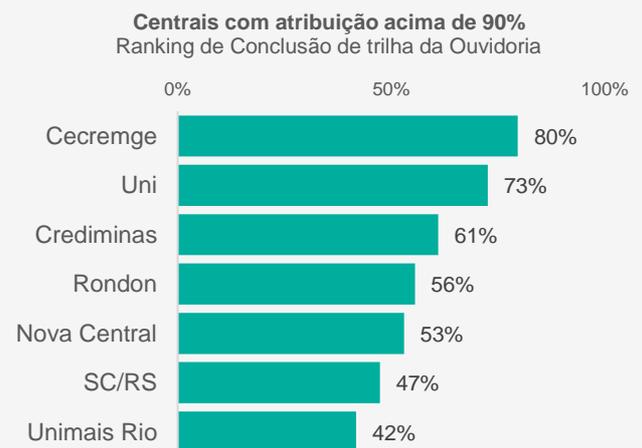
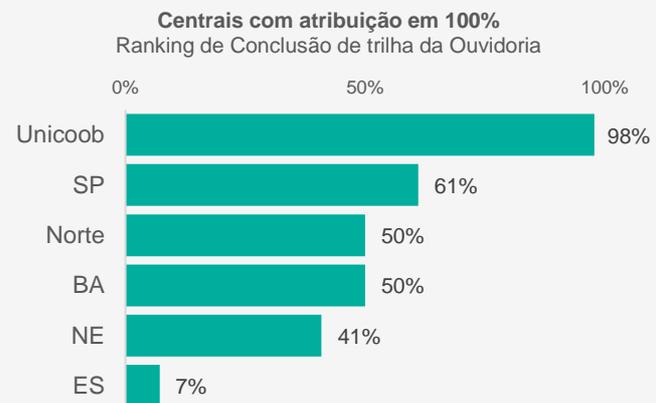
Durante o 1º semestre de 2024 acompanhamos a atribuição da trilha de aprendizagem e na primeira aferição, em abril de 2024, somente 39% dos usuários de Agentes de Apoio e Monitores centrais, ativos no sistema de ouvidoria, estavam com a trilha atribuída no Sicoob Universidade. Após força tarefa e incentivo constante, **ao final do semestre a trilha estava atribuída para 94%** desse público (data-base 7/6/2024).

### Conclusão

Com a última aferição feita com data-base de 7/6/2024, apresentamos três grupos de resultados, de acordo com o percentual de atribuição de trilha aos monitores e agentes de apoio.

Com a mudança da plataforma de aprendizagem em 10/6/2024, não foi possível realizar nova aferição.

### Conclusão em 7/6/2024





# projeto evoluir juntos

O Projeto Evoluir Juntos tem como principal objetivo promover a colaboração e o crescimento conjunto entre a equipe da ouvidoria, monitores centrais e agentes de apoio das singulares. O projeto visa criar um ambiente colaborativo que fortaleça a integração entre equipes, possibilitando um melhor entendimento das metas e desafios, além de facilitar a tomada de decisões estratégicas.

Ao longo do primeiro semestre de 2024 o projeto demonstrou ser uma iniciativa fundamental para o fortalecimento da integração e colaboração, que resultou em melhorias significativas na comunicação, eficiência e alcance de objetivos.

## Atividades desenvolvidas

### Reuniões com as Centrais

Foram realizadas reuniões com todas as centrais para discutir as expectativas e desafios enfrentados pelas cooperativas no acompanhamento e tratamento das demandas de ouvidoria. As reuniões proporcionaram uma visão clara dos objetivos, facilitando o alinhamento estratégico das ações.

### Análise de Indicadores

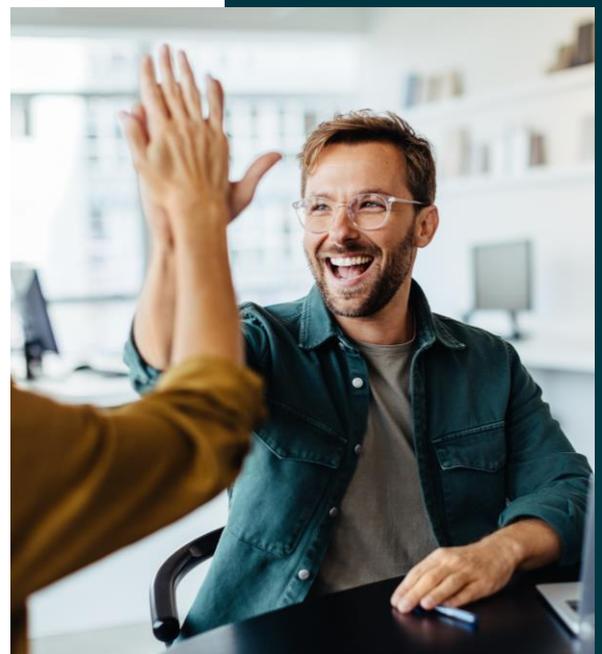
Em cada reunião foi conduzida uma análise dos indicadores de produtividade das cooperativas, dos assuntos mais reclamados recebidos no canal de ouvidoria Sicoob, assim como o acompanhamento quanto a atribuição e conclusão de trilha de aprendizagem da ouvidoria.

Os dados foram utilizados para identificar as oportunidades de melhoria, o que permitiu um acompanhamento contínuo do progresso em relação às metas estabelecidas, garantindo transparência e eficiência.

### Planos de Ação

Com base nos insights obtidos das análises e reuniões, foram desenvolvidos planos de ação conjuntos, visando a implementação de melhorias e superação dos desafios, com a participação ativa de todos os envolvidos no processo.

*Um nome simples e poderoso para um projeto, que transmite a ideia de progresso colaborativo e crescimento conjunto, e ressoa com a visão e os objetivos da Ouvidoria*





# ações nas cooperativas

## Acompanhamento e Modelo de Relatório

No 1º semestre de 2024, foi dado seguimento ao acompanhamento das ações de melhoria adotadas nas cooperativas e foi conduzido um levantamento detalhado dos planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares.

Foi disponibilizado um modelo de documento para estimular as cooperativas a realizarem análises periódicas de indicadores e a promoverem e documentarem seus planos de ação.

Foram elaborados relatórios em que se apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação, resultados da pesquisa de satisfação e indicadores de produtividade. Os dados foram coletados nos relatórios e painéis de indicadores disponibilizados no Sisbr Analítico.

## Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

No final do primeiro semestre de 2024, 29% (96) das 329 cooperativas aderentes ao componente de ouvidoria documentaram e informaram seus planos de ação. A seguir, apresentamos o cenário das contribuições das cooperativas, por central vinculada.

### 1001 – Sicoob Central ES

A central possui 6 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 3001 - Sicoob Sul-Litorâneo
- 3003 - Sicoob Sul
- 3007 - Sicoob Conexão
- 3008 - Sicoob Coopermais
- 3010 - Sicoob Sul-Serrano
- 3260 - Sicoob Credirochas

### 1002 – Sicoob Central BA

A central possui 10 singulares vinculadas, e 3 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**30%**

*As demais informaram não terem identificado necessidade de planos de ação*

- 3025 - Sicoob Sertão
- 3226 - Sicoob Crediconquista
- 3369 - Sicoob Coopec

**1003 – Sicoob Central Crediminas**

A central possui 69 singulares vinculadas, e 24 apresentaram planos de ação no 1º semestre de 2024.

**35%**

- 3053 - Sicoob Credivale
- 3091 - Sicoob Credialp
- 3093 - Sicoob Aracredi
- 3107 - Sicoob Credicarpa
- 3108 - Sicoob Credicarmo
- 3119 - Sicoob Credifor
- 3122 - Sicoob Credinter
- 3123 - Sicoob Guaranicredi
- 3131 - Sicoob Itapagipe
- 3132 - Sicoob Crediuna
- 3137 - Sicoob Credicaf
- 3141 - Sicoob Credimac
- 3152 - Sicoob União Central
- 3161 - Sicoob Credipeu
- 3165 - Sicoob Sacramento
- 3166 - Sicoob Credimonte
- 3167 - Sicoob Credisales
- 3169 - Sicoob Credivass
- 3175 - Sicoob Credisete
- 3178 - Sicoob Uberaba
- 3180 - Sicoob Credivar
- 3182 - Sicoob Credimata
- 3219 - Sicoob Credcooper
- 3330 - Sicoob Credifiemg

**1004 – Sicoob Nova Central**

A central possui 23 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 1º semestre de 2024.

**0%****1005 – Sicoob Central SC/RS**

A central possui 38 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 1º semestre de 2024.

**0%****1006 – Sicoob SP**

A central possui 13 singulares vinculadas, e 3 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**23%**

- 3190 - Credimota
- 3191 - Cooplivre
- 3206 - Coocredivre

**1007 – Sicoob Central Norte**

A central possui 7 singulares vinculadas, e 3 apresentou relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**43%**

- 3315 - Sicoob Amazônia
- 3325 - Sicoob Credisul
- 3337 - Sicoob Centro

**2003 – Sicoob Central Cecremge**

A central possui 54 singulares vinculadas, e 4 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**7%**

- 3150 - Sicoob Credirural
- 3224 - Sicoob Creditril
- 4027 - Sicoob Credicom
- 4030 - Sicoob Divicred

**2005 – Sicoob Central Cecresp**

A central possui 42 singulares vinculadas, e 1 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**2%**

- 4037 - Sicoob Cred Coopercana

**2007 – Sicoob Central NE**

A central possui 11 singulares vinculadas, e 6 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**55%**

- 3358 - Sicoob Centro Nordeste
- 3360 - Sicoob Leste
- 4180 - Sicoob Coopercret
- 4194 - Sicoob Potiguar
- 4293 - Sicoob Pernambuco
- 4436 - Centro Leste e Norte Maranhense

### 2008 – Sicoob Central Rondon

A central possui 8 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4256 - Sicoob União MT/MS
- 4345 - Sicoob Primavera
- 4349 - Sicoob Buritis
- 4354 - Sicoob Ipê
- 4425 - Sicoob Integração
- 4447 - Sicoob Centro Sul MS
- 4598 - Sicoob Norte MT
- 4599 - Sicoob Fronteiras

### 2009 – Sicoob Unicoob

A central possui 15 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4169 - Sicoob Cooesa
- 4170 - Sicoob Coimppa
- 4340 - Sicoob Metropolitano
- 4342 - Sicoob Vale Sul
- 4343 - Sicoob Três Fronteiras
- 4351 - Sicoob Unicoob Meridional
- 4355 - Sicoob Ouro Verde
- 4368 - Sicoob Sul
- 4370 - Sicoob Credicapital
- 4374 - Sicoob Aliança
- 4379 - Sicoob Arenito
- 4385 - Sicoob Confiança
- 4390 - Sicoob Integrado
- 4393 - Sicoob Horizonte
- 4396 - Sicoob Médio Oeste

### 2015 – Sicoob Uni

A central possui 20 singulares vinculadas, e 10 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**50%**

- 3055 - Sicoob Coopercred
- 3056 - Sicoob Mineiros
- 3058 - Sicoob Credigoíás
- 3299 - Sicoob Engecred/GO
- 3300 - Sicoob Centro-Oeste Br
- 4620 - Sicoob Unique Br
- 5004 - Sicoob UniCentro Br
- 5014 - Sicoob Unidades
- 5018 - Sicoob UniRondônia
- 5028 - Sicoob Roraima

### 2016 – Sicoob Unimais Rio

A central possui 13 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4021 - Sicoob Servidores
- 4042 - Sicoob Cecremef
- 4054 - Sicoob Coopjustiça
- 4222 - Sicoob Fluminense
- 4230 - Sicoob Coopvale
- 4310 - Sicoob Circuito das Águas
- 4327 - Sicoob Empresas RJ
- 4338 - Sicoob Coomperj
- 4423 - Sicoob Crediacil
- 4446 - Sicoob Paulista
- 5032 - Sicoob UniMais Mantiqueira
- 5042 - Sicoob UniMais Centro Leste Paulista
- 5122 - Sicoob UniMais Metropolitana

## Planos de ação desenvolvidos

Ao analisar os assuntos mais recorrentes nas reclamações recebidas pela ouvidoria, as singulares mapearam as necessidades e a partir das necessidades identificadas, foram propostas ações específicas. A seguir apresentamos um resumo das principais informações documentadas e das ações desenvolvidas pelas cooperativas singulares.

As necessidades e ações foram classificadas por grupo de interesse: Aproveitamento de resposta, Tempo de resposta. Capacitação e Melhoria Contínua, Pesquisa de Satisfação, Análise de Indicadores, Engajamento da Diretoria, Temas e Assuntos reclamados, além de Ações em Destaque citadas pelas cooperativas.

## Aproveitamento de resposta

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 49% (47) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Aproveitamento de resposta.

### Necessidade identificada

Evitar a devolução das demandas com pedido para anexar documentos comprobatórios, complementação de resposta, e/ou aprovação de minuta.

### Ações propostas

1. Adequar as respostas do canal de ouvidoria conforme a formalização e estrutura apropriadas.
2. Apresentar as providências adotadas para solucionar a reclamação.
3. Responder conclusivamente a todos os pontos da reclamação e ao problema apresentado.
4. Citar o embasamento legal, regulamentar ou estatutário para os procedimentos adotados na resposta.
5. Anexar comprovantes e toda documentação necessária referente à solicitação.
6. Observar as informações do solicitante para evitar quebra de sigilo.
7. Solicitar que outra pessoa revise a resposta.
8. Incluir em ações tomadas as medidas realizadas, informações complementares e evidências suficientes para comprovar a resolução.
9. Utilizar a aba ações tomadas para explicar alguma informação sigilosa ou que não seja necessário constar na resposta do associado, mas que seja importante para esclarecimento da situação.
10. Buscar apoio da ouvidoria para esclarecer dúvidas, evitando respostas inconclusivas e insatisfatórias, e mapear as principais dúvidas para esclarecimento.
11. Realizar reuniões trimestrais com a ouvidoria para garantir respostas completas sem necessidade de retorno, desde que a complexidade não exceda os padrões.
12. Verificar se a minuta enviada atende todas as solicitações da reclamação e solicitar informações adicionais, especialmente comprobatórias, que possam complementar a tratativa.

## Tempo de Resposta

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 3,1% (3) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Tempo de Resposta da cooperativa.

### Necessidade identificada

Evitar que as respostas sejam fornecidas após o prazo estabelecido e evitar a prorrogação de prazos.

## Ações propostas

1. Iniciar o tratamento da demanda no primeiro dia de registro.
2. Ao receber uma nova demanda, o gerente responsável pela agência do reclamante será contatado imediatamente para aquisição de informações complementares - aos casos que se aplica.
3. Será definido um prazo interno de 3 dias úteis para a coleta de informações complementares.
4. Solicitar apoio ao gestor responsável ou diretoria em caso de demora no recebimento de informações de outras áreas.
5. Efetuar a abertura de chamado no CCS com celeridade – aos casos que se aplica.
6. Solicitar apoio da Central em caso de dúvidas e relatar caso precise de mais tempo na análise da demanda.

## Capacitação e Melhoria Contínua

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 66,7% (64) desenvolveram planos de ação relacionados ao aperfeiçoamento, treinamentos e capacitações de agentes de apoio e demais funcionários nas cooperativas.

### Necessidades identificadas

1. Conscientizar os agentes de ouvidoria sobre a estrutura adequada de resposta.
2. Sensibilizar os empregados da cooperativa, disseminar o conhecimento, bem como apresentar a importância da celeridade em responder os questionamentos realizados pelo agente de ouvidoria.
3. Adequar o atendimento prestado aos cooperados, com transparência, clareza e assertividade nas informações.
4. Identificar as principais reclamações e comunicar às agências as áreas de melhoria visando evitar a reincidência dos casos, para reduzir o registro de manifestações na ouvidoria.
5. Capacitar as áreas com maior incidência de registros de acordo com o assunto reclamado, sejam operacionais ou de comportamento.
6. Treinamento contínuo para os colaboradores que atuam no tratamento de Ouvidoria e demais envolvidos no atendimento aos cooperados.
7. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional e identificar necessidade de melhoria nos processos e atendimentos prestados pela cooperativa

### Ações propostas

1. Realizar/Concluir Trilha de aprendizagem da Ouvidoria no Sicoob universidade.
2. Promover o aprimoramento do conhecimento acerca dos processos de ouvidoria e conscientizar sobre a relevância dessa função.
3. Oferecer treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
4. Conscientizar para a realização de cursos: realizar live de conscientização, explicando sobre o processo da ouvidora e a importância do cumprimento dos prazos quando solicitado subsídios e elaborar o mapeamento do processo de ouvidora dentro da cooperativa.

5. Realizar reunião com equipes para melhorar os atendimentos, buscando mitigar a abertura de ouvidorias.
6. Constituir Comitê Interno de Ouvidoria: Formalizar a criação de um comitê interno, para identificação de gargalos e necessidade de adequação dos processos realizados pela Cooperativa.
7. Intensificar o acultramento dos Colaboradores, para agirem sempre proativamente para entender e atender com completude o cooperado, esgotando todos eventuais questionamentos.
8. Sensibilizar os empregados da cooperativa: a Diretoria promoverá ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de ouvidoria.
9. Manter na Base de Conhecimento, no Portal de Atendimento, documentos operacionais para realização dos procedimentos.
10. Realizar encontros de alinhamento com as unidades de atendimento, com ênfase nas principais ocorrências sinalizadas no último relatório semestral de Canais de Comunicação e ocorrências levantadas no 1º semestre/2024.
11. Realizar treinamento com as agências e áreas envolvidas, destacando a importância de adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos, abordagem das principais reclamações e atuação na causa raiz das demandas de Ouvidoria.
12. Estruturar junto a área de capacitação da cooperativa iniciativas de treinamento que viabilize tratar problemas evidenciados nos registros.
13. Semestralmente, realizar levantamentos de casos recorrentes e comunicar a gestão, detalhando as necessidades de melhorias.
14. Elaboração de informativo interno com instruções gerais sobre a estrutura de resposta a ser adotada no atendimento de demandas de Ouvidoria.

## Pesquisa de Satisfação

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 50% (48) desenvolveram planos de ação para melhorar os resultados da Pesquisa de Satisfação.

### Necessidade identificada

Aumentar a participação dos demandantes à Pesquisa de Satisfação e melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela ouvidoria”.

### Ações propostas

1. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos e aproximação com a cooperativa.
2. Envidar esforços nos contatos realizados com os reclamantes para prestar esclarecimentos e realizar a mediação do conflito, buscando uma solução satisfatória para ambas as partes.
3. Estruturar uma abordagem efetiva com as áreas envolvidas ao registro para contato com o usuário.
4. Esclarecer ao demandante sobre a importância da sua participação na pesquisa de satisfação, destacando que o retorno na pesquisa permitirá maior assertividade no atendimento aos cooperados.
5. Esclarecer ao demandante que a pesquisa de satisfação é referente ao atendimento/retorno da ouvidoria, e não ao produto/serviço reclamado.

## Análise de Indicadores

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 6,3% (6) desenvolveram planos de ação relacionado ao acompanhamento de indicadores e necessidade de elaboração de relatórios.

### Necessidades identificadas

Acompanhamento pontual das manifestações, para identificar em quais aspectos a cooperativa precisa atuar para melhorar o atendimento aos seus cooperados.

### Ações propostas

1. Analisar fluxos internos de comunicação com o associado para identificar as principais dificuldades relacionadas aos atendimentos.
2. Analisar as manifestações procedentes, respostas apresentadas e melhorar as informações que comprovem a caracterização da manifestação.
3. Analisar por meio de relatórios os principais assuntos demandados no canal de Ouvidoria.

## Engajamento da Diretoria

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 39,6% (38) desenvolveram planos de ação visando engajamento e envolvimento da diretoria da cooperativa com as demandas e processos da ouvidoria..

### Necessidades identificadas

1. Dar conhecimento e envolver a Diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de ouvidoria.
2. Integrar os gestores das áreas responsáveis no tratamento das demandas recepcionadas no canal de Ouvidoria, que digam respeito à sua área de gestão.
3. Diretoria atuar em conjunto com a Superintendência Comercial na implementação de ações efetivas para melhoria no atendimento aos cooperados.

### Ações propostas

1. Reportar os registros das manifestações de Ouvidoria à diretoria, permitindo um acompanhamento pontual dos casos e maior proximidade das situações recebidas na Ouvidoria, incluindo o registro de eventuais providências recomendadas para acompanhamento.
2. Pautar nas reuniões e encontros com o quadro funcional o assunto sobre Ouvidoria e seus desdobramentos.
3. Disponibilizar o relatório de planos de ação, que servirá como subsídio para a tomada de decisões e promoção da excelência no atendimento aos nossos cooperados.
4. Disponibilização mensal dos indicadores de ouvidoria à diretoria.

## Temas e assuntos reclamados

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 45,8% (44) desenvolveram planos de ação relacionado ao produto ou serviço que foi reclamado dentro dos assuntos abordados em suas manifestações.

A seguir apresentaremos um retorno das necessidades identificadas e ações propostas para as reclamações que abordaram os temas e assuntos sobre: atendimento, operações de crédito, associação digital, conta corrente, cotas partes, pix, previdência, relação contratual e seguros.

## Atendimento

### Necessidade Identificadas

1. Reduzir as reclamações de atendimento, melhorar a experiência do associado e atender as necessidades e dúvidas no primeiro atendimento.
2. Aprimorar o atendimento, seja de maneira presencial ou pelas plataformas de digitais, de forma ágil, com clareza e prezando sempre pela qualidade.
3. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa e padronizar as informações a serem utilizadas.
4. Melhorar o acesso dos cooperados a documentos pertinentes ao processo/contratação envolvida no atendimento.

### Ações propostas

1. Fornecer canal que tenha atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços.
2. Assertividade e transparência no fornecimento de informações, e melhorar o relacionamento afim de que o associado tenha abertura para solicitar suas documentações dentro da agência sem necessidade de abertura de ouvidoria.
3. Garantir a atuação de empregados com conhecimento apropriado e manter um canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
4. Promover a orientação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento na cooperativa, quanto a importância da qualidade no atendimento, retorno das demandas dos cooperados, realização de atendimentos efetivos em primeiro contato.
5. Realizar reunião gerencial informando a necessidade e importância de atender o cooperado em suas solicitações e dúvidas diretamente na ponta, sendo acompanhado.
6. Análise periódica das reclamações por Ponto de Atendimento, e adotar rotina de verificação das plataformas destinadas a este fim com acompanhamento semanal das demandas e solicitações apresentadas.
7. Identificar principais dificuldades relacionadas ao atendimento que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
8. Conclusão das trilhas educacionais do Sicoob Universidade, que estejam correlacionadas com atendimento – a ser realizado por empregados responsáveis pelo atendimento aos cooperados.
9. Tomar as medidas corretivas necessárias para resolver o problema. Implementar mudanças imediatas nos processos, se necessário. Garantir que o cooperado esteja satisfeito com a resolução ou, se necessário, planejar ações adicionais.

## Operações de crédito

### Necessidade Identificadas

1. Agilidade no retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito e fornecimento de informações e esclarecimentos sobre impeditivos.
2. Assertividade ao esclarecer sobre os prazos de sensibilização dos registros junto a SCR/BACEN e sobre prazo legal para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
3. Assertividade ao informar o cooperado sobre o processo e as políticas internas para concessão de crédito.
4. Reduzir a quantidade de reclamações relacionadas a operações de crédito e apresentar solução dos casos no primeiro atendimento, antes do registro na ouvidoria.

### Ações propostas

1. Disponibilizar condições de renegociação de dívidas, dentro do estabelecido nos normativos internos, e com celeridade no processo.
2. Revisar os processos para torná-los mais ágeis e simplificados: para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito.
3. Maior celeridade no retorno das tratativas das dúvidas apresentadas pelos associados no atendimento da cooperativa.
4. Análise Trimestral das Reclamações para identificar os principais motivos das reclamações, analisar possíveis padrões nos perfis dos associados reclamantes e/ou no ponto de atendimento (PA) e oferecer análises aos setores responsáveis para implementar melhorias.
5. Avaliar as solicitações de crédito com base nos normativos e a solicitação do associado proponente eventual renegociação e/ou reestruturação de dívidas, com processos mais ágeis e simplificados para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito.
6. Realizar orientações aos colaboradores da área comercial, para que os atendimentos sejam efetivos em primeiro contato do cooperado, evitando abertura de demandas via canal de ouvidoria.
7. Instruir a equipe de relacionamento da cooperativa a prestar os esclarecimentos necessários aos cooperados que solicitam renegociação de operações de crédito no momento da entrevista inicial.
8. Capacitar os funcionários envolvidos no processo e nos atendimentos: identificar principais dificuldades relacionadas a renegociação de crédito que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados.
9. Criar ações de conscientização para que os atendimentos para retorno das propostas de crédito ocorram com agilidade.

## Cartão de crédito

### Necessidade Identificadas:

1. Fornecimento de informações e esclarecimentos sobre as taxas a serem cobradas na fatura e melhorar os processos de cobranças de faturas, para evitar que o débito duplique.
2. Orientar os cooperados do procedimento de crédito/ análise e liberação afim dos cooperados estarem cientes do processo e posteriormente cientes de uma negativa ou valor menor que o desejável.

## Ações propostas

1. Orientar os colaboradores que fazem o primeiro atendimento na agência com intuito de esclarecer todas as dúvidas pertinentes dos cooperados no primeiro atendimento afim de evitar a frustração de uma eventual negativa de limite no cartão de crédito.
2. Capacitar linha de frente sobre o produto para melhor atender ao cooperado.
3. Prestar esclarecimentos para que ocorra entendimento por parte do cooperado/partes envolvidas no ato da contratação do produto.
4. Efetivar o cancelamento do débito automático no ato do pagamento da dívida (fatura antecipadamente), para evitar futuras reclamações.

## Associação digital

### Necessidade Identificadas

Necessidade de orientação adequada e completa sobre os procedimentos de abertura, encerramento e regras sobre a manutenção do produto conta corrente digital.

### Ações propostas

1. Disponibilizar melhores condições de negociação do produto, clareza e celeridade no processo de suporte.
2. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado e partes envolvidas nos atendimentos.
3. Após o cooperado efetuar a abertura da conta corrente digital, esclarecer sobre todas as informações relacionadas ao produto.

## Conta corrente

### Necessidade Identificadas

1. Agilidade nos processos relacionados a conta corrente: abertura, encerramento e resgate de capital social, regras de manutenção do produto conta corrente, cobrança de tarifas na conta.
2. Assertividade nas informações passadas ao cooperado.
3. Melhorar a comunicação do processo de encerramento e devolução de Cota Capital.

### Ações propostas

1. Aprimorar o procedimento interno relacionado ao produto, identificar as principais dificuldades relacionadas e oferecer treinamentos específicos aos envolvidos nos atendimentos.
2. Disponibilizar melhores condições de atendimento, clareza e precisão nas informações solicitadas, para que o Cooperado compreenda o motivo das informações e documentações solicitadas.
3. Encontros com a equipe comercial para abordar os principais pontos reclamados na ouvidoria e alinhar um procedimento para redução dos casos.
4. Consultar áreas responsáveis (Cadastro e Agência) e solicitar prioridade no chamado de efetivação do processo, e corrigir os erros identificados no processo.
5. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta.
6. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.

## Cotas parte

### Necessidade Identificadas

Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas cotas partes no momento da abertura da conta. E no momento do encerramento, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.

### Ações propostas

1. Transparência no fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.
2. Realizar a conscientização dos associados no ato da admissão, através da criação de folder com conteúdo referente a integralização de quotas e os principais pontos sobre admissão.

## Prevenção à Fraudes – Pix

### Necessidade Identificadas

Evitar que o cooperado caia em golpes.

### Ações propostas

Promover campanhas preventivas de divulgação dos principais golpes e alertar os cooperados sobre os processos de segurança disponibilizados pelo Sicoob para que não ocorra golpe.

## Previdência

### Necessidade Identificadas

Insuficiência na orientação sobre os procedimentos para a negociação do Produto Previdência.

### Ações propostas

Disponibilizar melhores condições de negociação do produto, clareza e celeridade no processo de suporte e promover meios para que ocorra entendimento dos processos internos, por parte dos funcionários da cooperativa.

## Seguros – Seguro Prestamista

### Necessidade Identificadas

Insuficiência no fornecimento de informações sobre o seguro e sua importância nas operações, no ato da contratação do crédito consignado.

### Ações propostas

1. Maior transparência e fornecimento de informações assertivas ao associado, com o detalhamento do seguro prestamista relacionado ao crédito consignado, baseados na fundamentação legal e contratual.
2. Assegurar o entendimento das informações do produto, por parte do cooperado/partes envolvidas, no ato da contratação.
3. Assegurar a assinatura na DPS comprovando a ciência pelo contratante.
4. Realizar ações de orientações em conjunto com as agências, para reduzir o percentual de abertura através dos canais de comunicação referente ao produto seguro prestamista (cancelamento).
5. Fornecer cópia do documento de contratação em separado do processo crédito.

## Relação contratual

### Necessidade Identificadas

Questões relacionadas ao fornecimento de cópia de contratos.

### Ações propostas

Disponibilizar de forma mais ágeis o contrato que o cooperado possua na cooperativa e promover meios para que ocorra entendimento dos processos internos, por parte dos funcionários da cooperativa.

## Ações em destaque

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 12,5% (12) citaram ações desenvolvidas, nas quais tiveram sucesso em melhorar a experiência do cooperado, e em reduzir as queixas em âmbito operacional ou comercial.

### Ações implementadas pelas cooperativas nos seus processos de ouvidoria:

1. Realização de contato com as agências, gerentes e funcionários, para solucionar o problema apresentado.
2. Alinhamento mensal para adequação do processo das demandas de ouvidoria, com ênfase nas últimas manifestações para atuação na causa raiz das reclamações e conseqüentemente, diminuindo a reincidência dos casos.
3. Disponibilização diária e semanal dos registros das manifestações à diretoria. Cada ocorrência é enviada para a Diretoria da Cooperativa, e o colegiado auxilia os agentes de apoio na solução do problema, juntamente com as áreas de apoio ao negócio. Este procedimento permite um acompanhamento pontual dos casos e maior proximidade das situações recebidas, incluindo o registro de eventuais providências recomendadas para acompanhamento.
4. A diretoria promove ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e estimula a padronização e otimização de processos, a fim de garantir o compromisso com a qualidade e tempestividade nas solicitações dos associados.
5. É realizado um acompanhamento das medidas históricas, o qual é possível identificar quais as falhas que podem servir de exemplos para que reclamações semelhantes, não aconteçam em outras agências.
6. Implementação de um canal único para atendimento aos cooperados. Quando acessado pelo demandante, existe a possibilidade de acessar o PA destino com o tema que deseja esclarecimentos.
7. Inclusão de comunicações a respeito do processo de Ouvidoria no Blog interno da cooperativa.
8. Em 2024, houve uma melhora na qualidade de tratativa das ouvidorias, que podem ser observadas no aproveitamento das respostas, e no prazo de atendimento das demandas. Ações que contribuíram para a melhoria nos indicadores de produtividade da cooperativa:
  - Remanejamos o atendimento da atividade dentro do setor de Gestão de Riscos e Qualidade, onde passou a ser tratada por colaborador que mais se adequava a atividade.
  - Live de conscientização - ainda a ser realizada.
  - Conscientização da equipe comercial para atendimento personalizado ao cooperado, tendo em vista que cada situação apresentada na ouvidoria, deve ter uma tratativa exclusiva.
  - Estudo do ranking de reclamações por PA e posterior tratativa pontual.
  - Exigência da comprovação do contato com o cooperado, mesmo se tratando de RDR.
  - Acompanhamento da tratativa junto ao PA, prestando auxílio necessário para solução do caso.
  - Maior engajamento no atendimento de SAC/Reclame Aqui e RDR. Sabemos que estas demandas exigem menos comprovações comparado a Ouvidoria, porém, temos tratado com a mesma importância.
  - Contato com as singulares de maiores notas de satisfação – a ser realizado.
  - Desenvolvimento de um ponto focal de Ouvidoria dentro dos PAs - Em andamento.

9. A cooperativa não estava atendendo o percentual mínimo de aproveitamento das respostas postadas, que é de 75%. Logo, foi identificada a necessidade de adoção de melhorias no processo - como a Ouvidoria é um trabalho conjunto entre as agências que atendem ao público e cooperados e o agente responsável pelo tratamento das demandas, onde temos de cumprir prazos, ter qualidade de resposta e bom aproveitamento, entre outros pontos, solicitamos apoio de todos os envolvidos para adotarem melhorias nos processos de análises e de respostas das demandas que recebemos. Então foram adotadas as ações a seguir:
- Atualização dos cursos sobre o tema, com recomendação do curso Resolução de conflitos.
  - Atendimento ao prazo de retorno ao

agente responsável pelo tratamento das demandas, não deixando para última hora, pois esse processo depende de aprovação dos dados, após revisão das respostas pelo agente de Ouvidoria e o Diretor responsável.

- Atuação de forma a pacificar o conflito entre as partes e solucionar, mesmo que as vezes tenhamos que manter a negativa ao que o cooperado solicita.
- Anexar as evidências, sem poupar esforços em buscar contato e se dispor a ouvir. Mesmo que seja na Ouvidoria, a experiência ao reclamante deve ser favorável/boa.
- Reforço nos contatos e respostas a importância de os demandantes realizarem a pesquisa de satisfação.

## Ações implementadas pela cooperativa relacionadas aos temas reclamados:

### Situação envolvendo pagamento de benefício INSS.

Foram identificadas demandas recorrentes em que a situação foi desencadeada em um posto de atendimento específico, devido a transferência de aproximadamente 2.300 benefícios pelo INSS, ocorrendo por decisão unilateral, mesmo com ciência de que o posto de atendimento não teria estrutura para atender a esta demanda.

*Ações Implementadas:* Remanejamento de dois funcionários para o PA, para dar celeridade ao atendimento. Solicitação de reunião com o CCS para apoio, ficando definido que, após abertura de lotérica na cidade, as contas serão redirecionadas para a nova instituição. Bloqueio do recebimento de novos benefícios INSS.

### Situação envolvendo dificuldade de contato telefônico com a cooperativa.

Após a migração dos serviços de telefonia (entre empresas do ramo), algumas regiões em que a cooperativa possui agências enfrentaram dificuldades no serviço de telefonia. Para melhoria foi feita a adesão a uma nova central telefônica e a contratação do WhatsApp corporativo. Após as mudanças houve o aumento no volume de reclamações definidas com o tema atendimento, quando o motivo da reclamação é ausência de contato em razão das ligações para números inativos obtidos em pesquisa no google e fornecidos pelo CCS.

*Ações Implementadas:* Alteração no google do número da cooperativa e inclusão do WhatsApp corporativo. Formalização junto ao

CCS de novo número. Criação de equipe de atendimento (call center) para suporte digital dos cooperados e realização dos atendimentos primários.

### Capacitação

Necessidade de capacitação da equipe para atendimento – Identificamos colaboradores que atuam no atendimento de associados/clientes da cooperativa que não possuíam a evidência da realização de treinamentos/capacitação adequada sobre relacionamento com o cliente/associado."

*Ações Implementadas:* Realização dos cursos correspondentes à área e trilhas por todos os empregados. Realização por toda a equipe do curso visão do cliente – o atendimento que todos esperamos, na plataforma do Sicoob Universidade. Realização pelo gerente de relacionamento de live sobre atendimento e os impactos na ouvidoria da cooperativa.

### Cotas Partes

Aumento do volume de acionamento de cooperados para desligamento da cooperativa em razão do fechamento das lojas do Carrefour: Registrado o aumento do volume de reclamações de cooperados referente ao prazo de 90 dias estabelecido pelo conselho de administração para devolução das cotas de capital.

*Ações Implementadas:* Realizada a revisão da resolução que define os critérios para devolução de capital. Apresentada proposta ao conselho de administração de revisão do prazo de devolução das cotas.



# comunicação com as áreas

## Projeto de Melhoria da Comunicação com as áreas gestoras de produtos

O projeto tem como objetivo melhorar a comunicação com as áreas gestoras de produtos que atuam no tratamento das demandas recebidas nos canais de ouvidoria, de maneira colaborativa, permitindo a apresentação das expectativas e dificuldades dos envolvidos. Busca-se estreitar o relacionamento com essas áreas, facilitando o entendimento das atividades desenvolvidas, promovendo a colaboração para a melhoria dos processos e desenvolvendo planos de ação conjuntos.

### Operacional Adquirência – Sipag

Iniciamos o projeto com a realização de reunião com a área Operacional Adquirência (Sipag) onde foram apresentados os principais indicadores. Foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **Indicadores de Produtividade:** definição dos indicadores e análise da evolução dos resultados alcançados no 4º trimestre de 2023 e no 1º trimestre de 2024;
- **Evolução dos registros e prorrogações:** apresentação do volume de registros recebidos, histórico do percentual de prorrogação e relação dos principais motivos de prorrogação das demandas.

### Desafios e necessidade apresentadas para discussão

- Entendimento da equipe de Ouvidoria sobre os processos e o funcionamento da Sipag 2.0 (O que é e o que não é de responsabilidade das cooperativas?).
- Identificação mais ágil da necessidade de acionamento das cooperativas.
- Maior eficiência no tratamento de demandas de Ouvidoria para redução da quantidade de prorrogações.
- Comunicações direcionadas à Ouvidoria a respeito das alterações relevantes e mudanças nos processos da Sipag.

### Planos de ação definidos

- Pontos de controle/alinhamentos mensais.
- Inclusão da equipe de Ouvidoria nas comunicações realizadas por e-mail sobre mudanças/atualizações nos processos da Sipag.
- Reunião para comunicação e alinhamento a respeito do novo sistema de Ouvidoria.
- Comunicação com os demais núcleos do Operacional Sipag para estabelecer quais informações e acessos a sistemas serão disponibilizados à equipe de Ouvidoria.
- Elaboração de um treinamento para a equipe de Ouvidoria a respeito dos fluxos internos da Sipag 2.0 e dos processos que se encontram sob a responsabilidade das cooperativas.

# critérios de classificação

Nos canais de Ouvidoria são recebidas manifestações de variados tipos, como: dúvidas, consultas, outros, elogios, sugestões e reclamações. **Contudo, apenas as manifestações do tipo reclamação recebem as classificações de Improcedente ou Procedente Solucionada.**

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados objeto da reclamação, apresentação de evidências de comunicação com o demandante, ações realizadas pelas cooperativas e áreas gestoras de produtos, suficiência das informações na descrição, ações realizadas para resolução da reclamação, contratos de produtos, busca por suporte e auxílios nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), acionamento prévio aos canais primários de atendimento, entre outros.

A seguir apresentamos os critérios para classificação das reclamações.

*A classificação de Improcedente ou Procedente é atribuída somente aos registros do tipo reclamação.*

## Improcedentes

Característica atribuída a uma reclamação injustificada, aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante, ou quando o reclamante transmite informações insuficientes e a Ouvidoria não consegue novo contato para esclarecimentos.

## Procedentes Solucionadas

Característica atribuída a uma reclamação que apresenta indícios de: descumprimento regulamentar ou contratual; falha no fornecimento de informações; queixa resolvida após registro na ouvidoria; e/ou em que houve não observância aos princípios de ética, transparência e qualidade na prestação do serviço/informações.





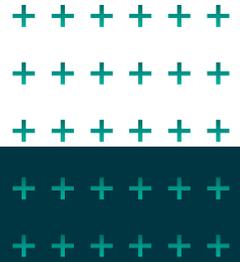
# evolução dos resultados

## Evolução dos resultados

Durante o primeiro semestre de 2024 foram registradas **10.621 reclamações nos canais da Ouvidoria**: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

Dessas reclamações, 5.427 (51%) foram classificadas como procedentes solucionadas e 5.194 (49%) como improcedentes.

A seguir apresentados a evolução semestral da classificação das reclamações.

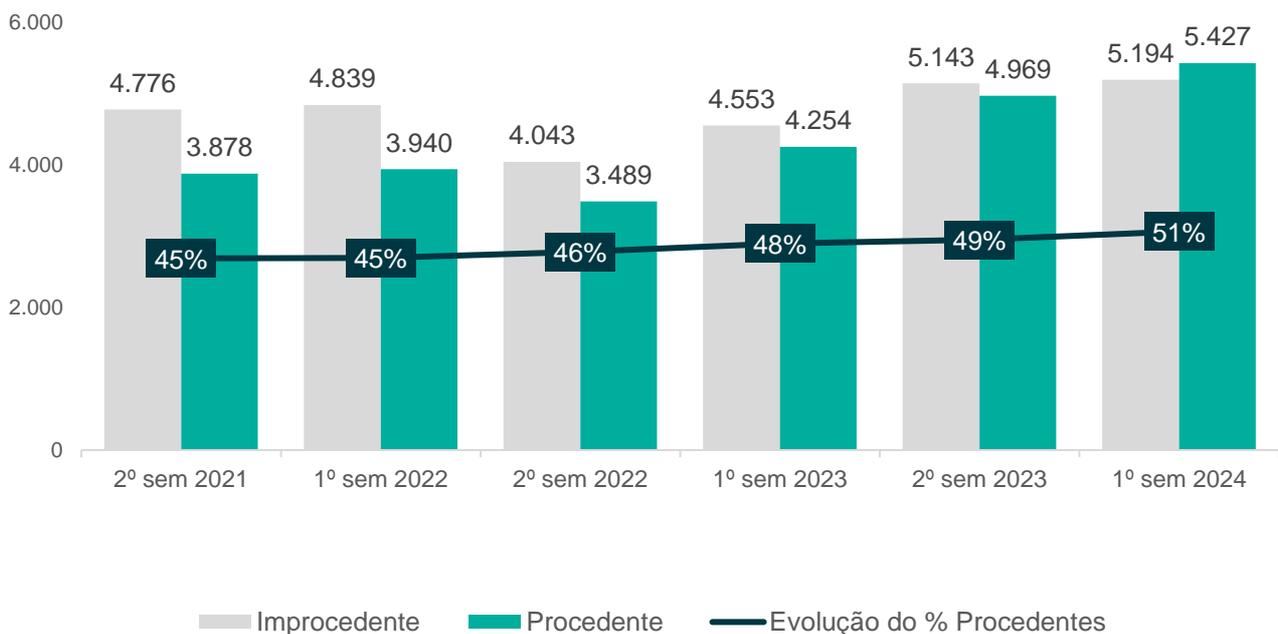


# 51%

das *Reclamações* foram classificadas como *procedentes*



### Evolução semestral das classificações das reclamações





# Sicoob

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 1º semestre de 2024.



## Encerradas no ato do atendimento

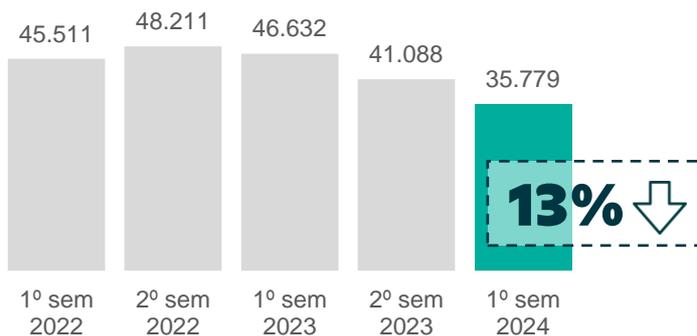
No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 44.379 contatos, dos quais 35.779 (81%) foram finalizados no ato do atendimento e 8.600 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão).

No primeiro semestre de 2024 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 13%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 41.088 contatos.

# 81%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

Evolução: Encerradas no ato do atendimento

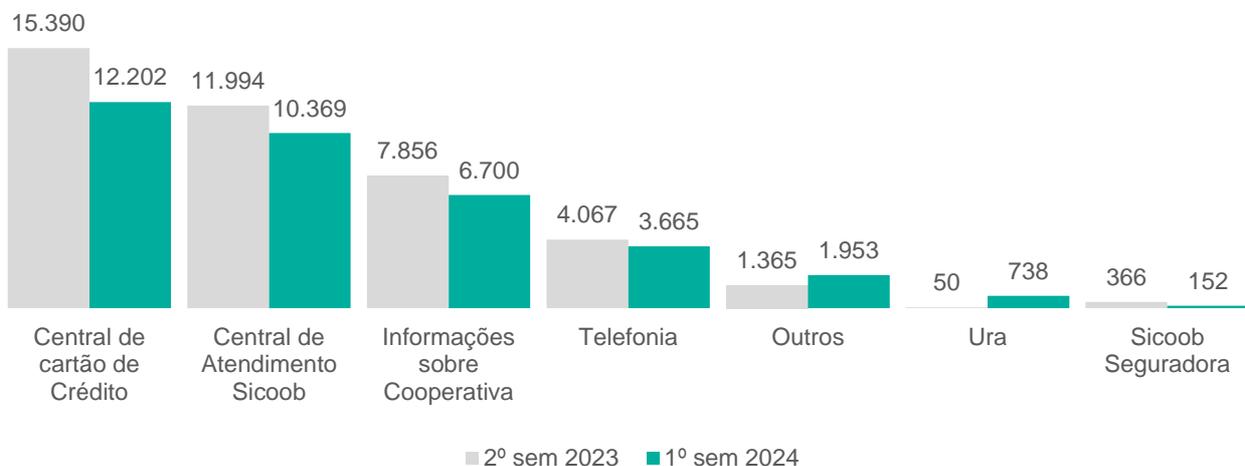


**44.379** contatos recebidos

**35.779** encerrados no ato do atendimento

Redução de 13% - em comparação com o semestre anterior.

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



Outros: englobou os contatos de 1º nível sobre - Outros temas, Consulta de Resposta, Número do Bancoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Sicoob Consórcios, RDR, Elogio/Reclamação CAS e Envio de Ofícios/Procon.

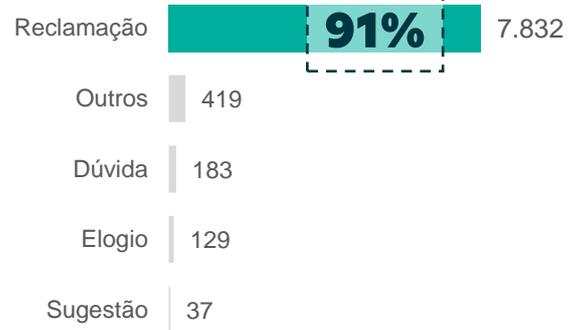


# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 8.600 manifestações no primeiro semestre de 2024. Dessas, **7.832 (91%) foram Reclamações** e 768 (9%) foram demandas do tipo: Outros (419), Elogio (129), Dúvida (183) e Sugestão (37). No período, não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

### Tipo de Atendimento

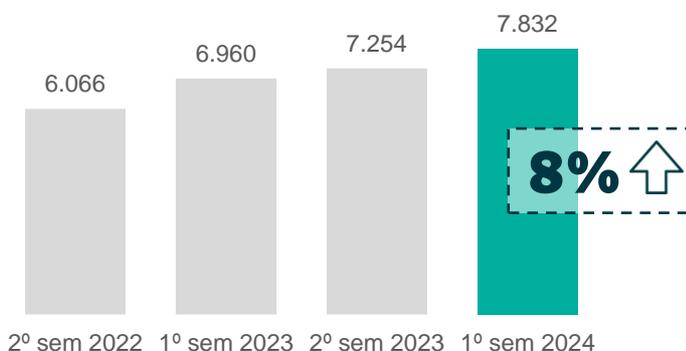


## Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2024, observou-se um crescimento de 8% nas reclamações recebidas, em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 79% (6.169) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 44% (3.441) foram classificadas como Procedente.

### Evolução das Reclamações



# 91%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

# 79%

das reclamações foram registradas por **pessoa física**

# 44%

das reclamações foram classificadas como **procedentes**



# 98,2%

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 98,2% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto, 1,8% (138) das reclamações foram prorrogadas.

Reclamações: Tempo de resolução



## Temas reclamados

Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

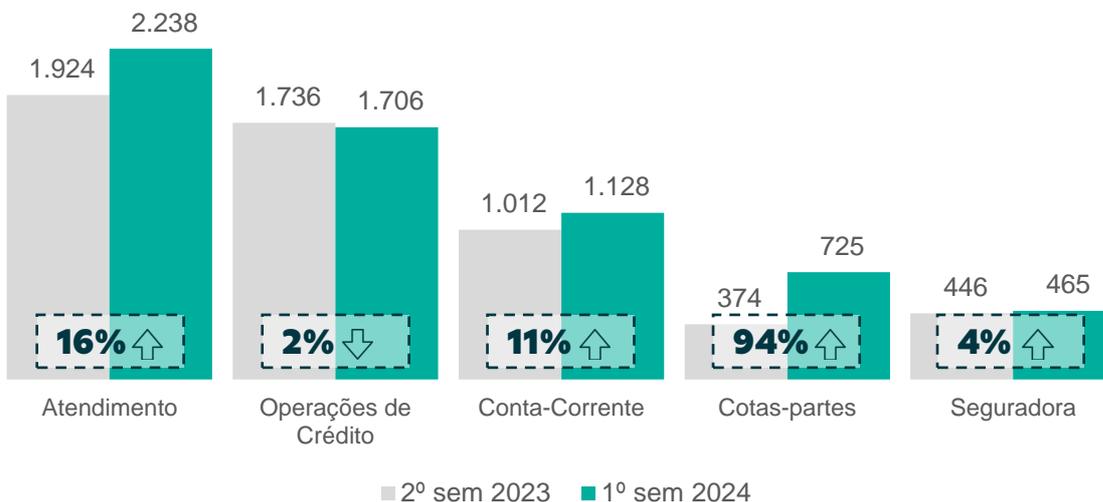
### Atendimento

O tema continua sendo o tema mais reclamado, representando 29% das reclamações registradas no canal, e apresentou crescimento de 16% em relação ao semestre anterior.

### Demais Temas

Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Operações de Crédito (22%), Conta Corrente (14%), Cotas-partes (9%), e Seguradora (6%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

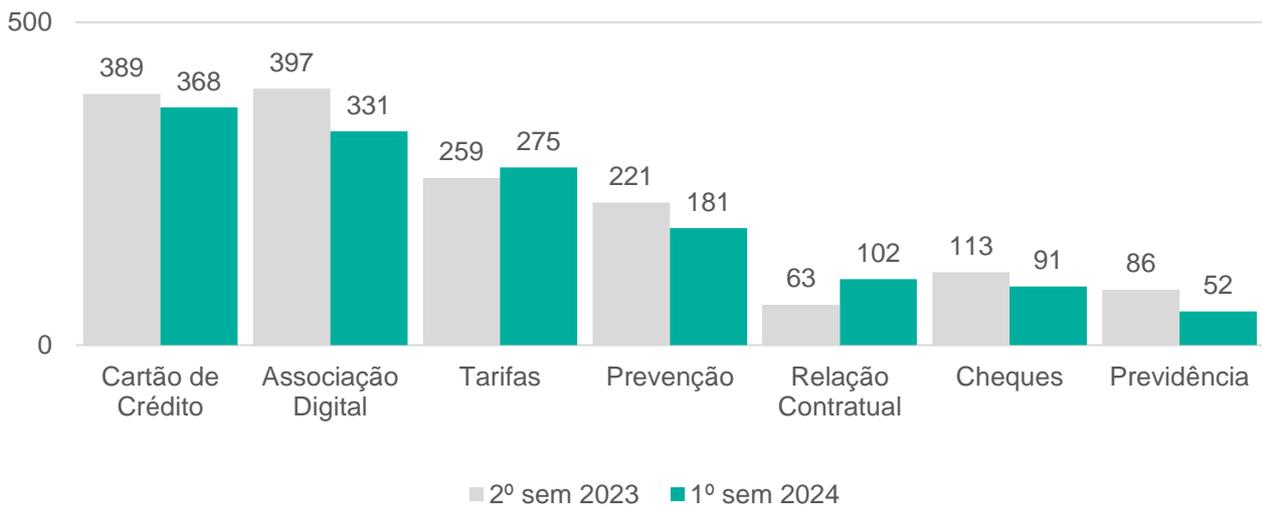
Comparativo - 5 temas mais reclamados



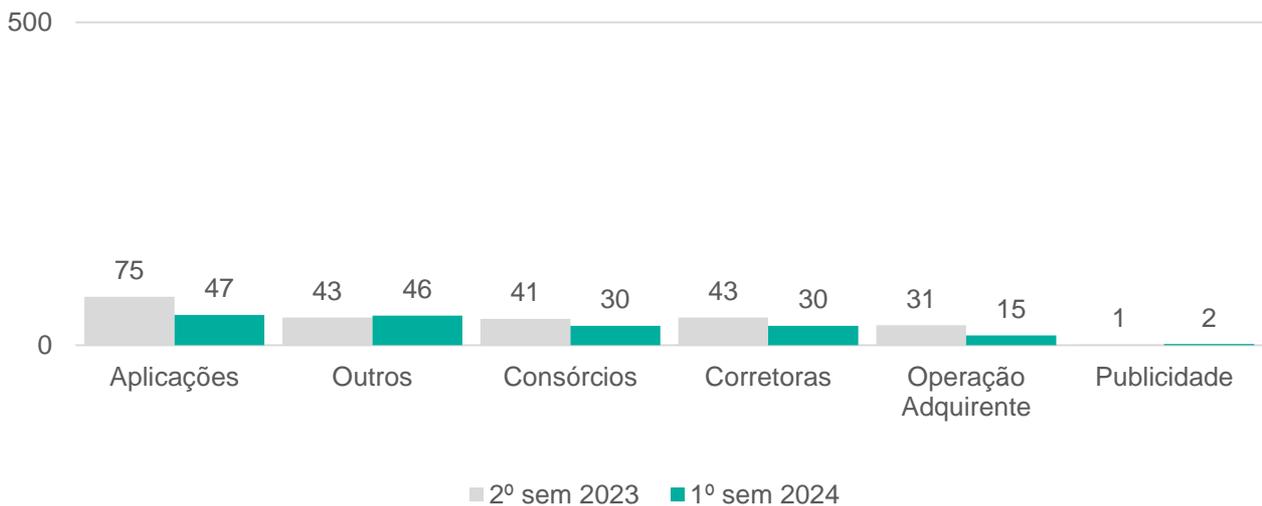
## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no primeiro semestre de 2024, em cada tema.

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2





# pesquisa de satisfação

## Resultados

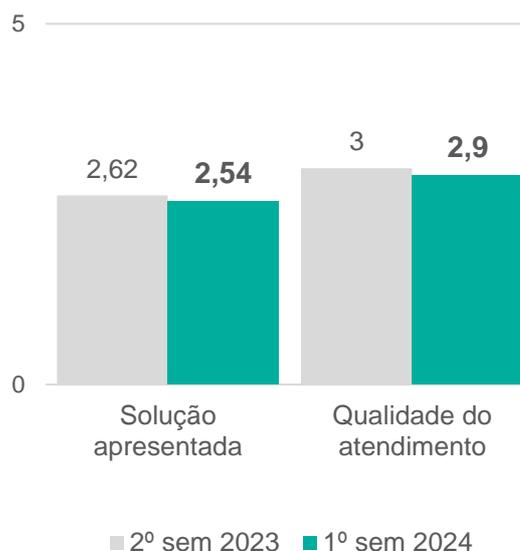
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

No primeiro semestre de 2024, 20% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,72.**

O canal apresentou nota de 2,54 em relação à solução apresentada e nota de 2,9 para a qualidade do atendimento.

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

### Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



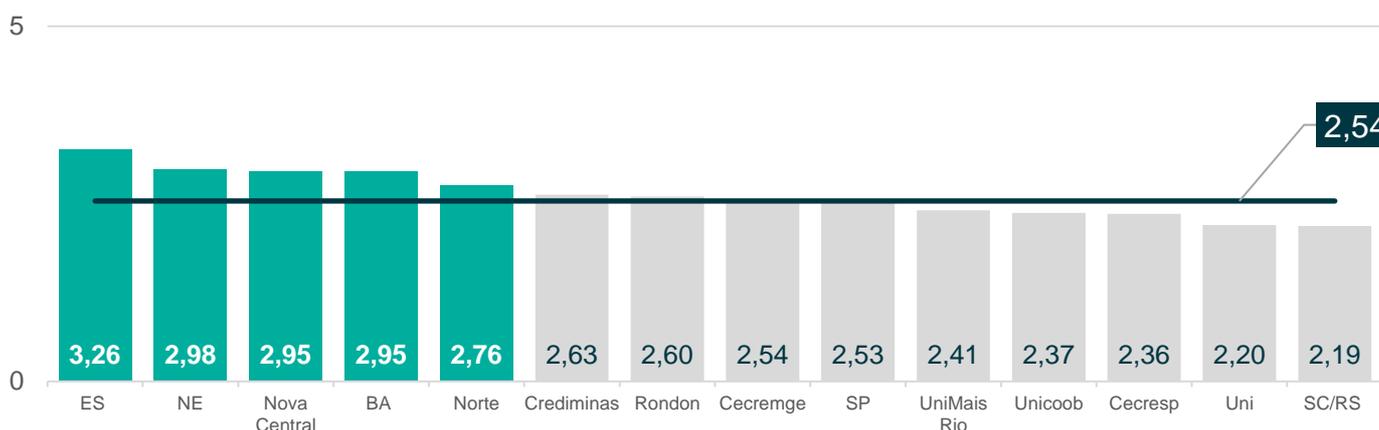
## Ranking das Centrais

### Solução Apresentada

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. **No primeiro semestre de 2024 a nota alcançada no canal Sicoob, em relação a solução apresentada, foi de 2,54.**

As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Central ES (3,26), Sicoob Central NE (2,98), Sicoob Nova Central (2,95), Sicoob Central BA (2,95) e Sicoob Central Norte (2,76).

### Satisfação com a solução apresentada





# Banco Sicoob e Sicoob DTVM

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 1º semestre de 2024.

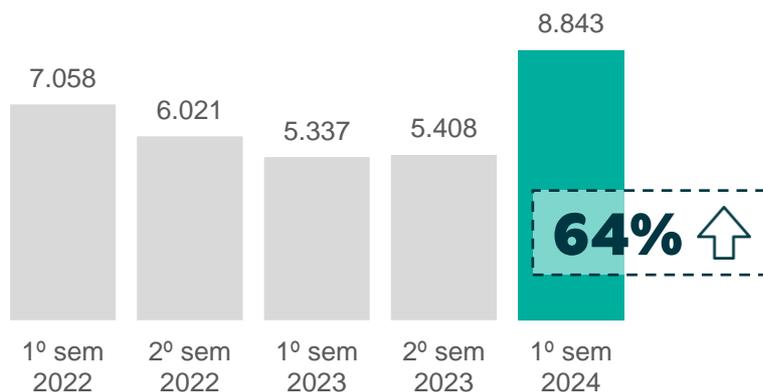


## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **11.240 contatos**, dos quais 8.843 (79%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.397 geraram manifestações.

No primeiro semestre de 2024 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um crescimento de 64%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 5.408 contatos.

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



# 79%

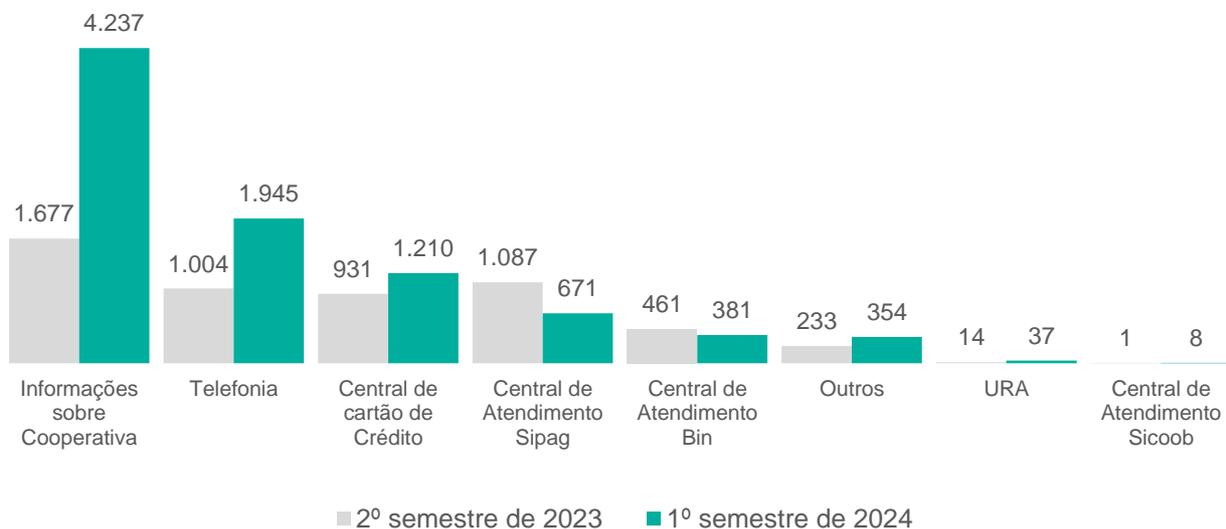
dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

**11.240** contatos recebidos

**8.843** encerrados no ato do atendimento

Crescimento de 64% - em comparação com o semestre anterior.

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento





# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 2.397 manifestações no primeiro semestre de 2024. Dessas, **2.377 (99%) foram Reclamações** e 20 (1%) foram demandas do tipo: Outros (9), Consulta (7), Dúvida (3) e Sugestão (1).

Tipo de Atendimento

Reclamação	2.377	<b>99%</b>
Outros	9	
Consulta	7	
Dúvida	3	
Sugestão	1	

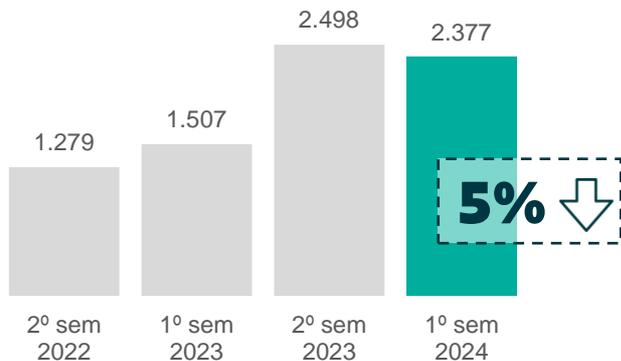
## Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2024, foram registradas **2.377 reclamações**, e observou-se redução de 5% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 73% (1.741) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 74% (1.763) foram classificadas como Procedente.

Neste semestre não houve registros destinados ao **Sicoob DTVM**.

Evolução das Reclamações



# 99%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

**73%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**74%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 90% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto, 10% (236) das reclamações foram prorrogadas.



# 90%

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

Reclamações: Tempo de resolução



## Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

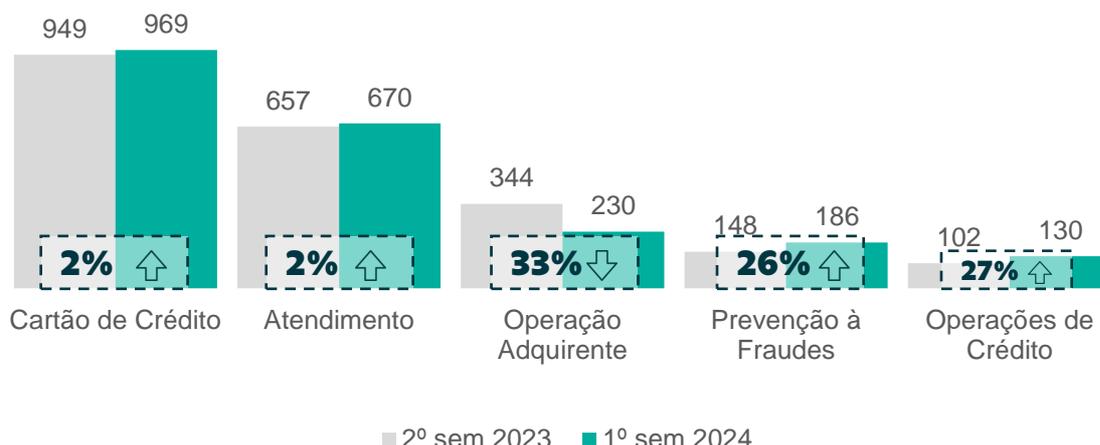
### Cartão de Crédito

Com 969 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 41% das reclamações registradas no canal, com crescimento de 2% em relação ao semestre anterior.

### Demais Temas

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (670), Operação Adquirente (230), Prevenção à Fraudes (186) e Operações de Crédito (130). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

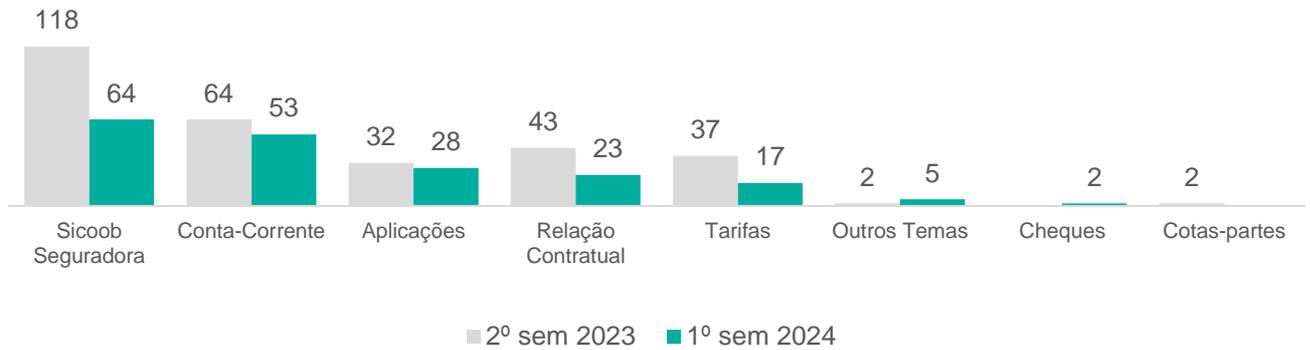
Comparativo - 5 temas mais reclamados



## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no primeiro semestre de 2024, em cada tema.

Comparativo – Demais temas reclamados



## pesquisa de satisfação

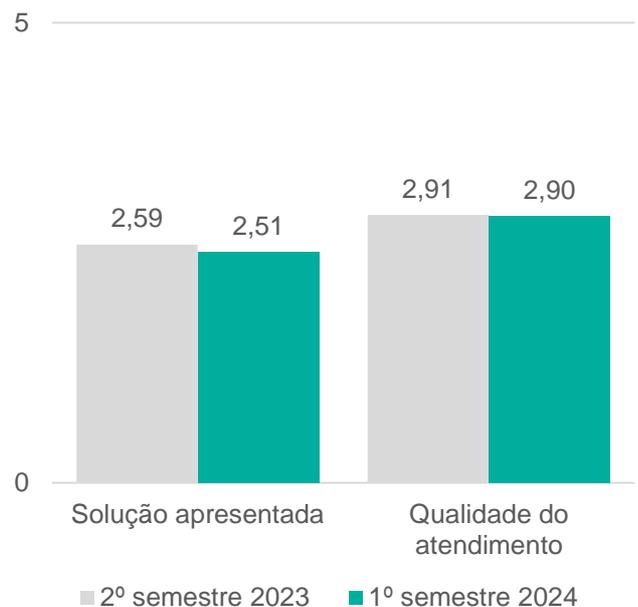
### Resultados

Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 20% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,71.**

O canal apresentou nota de 2,51 em relação à solução apresentada e nota de 2,9 para a qualidade do atendimento.

Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação

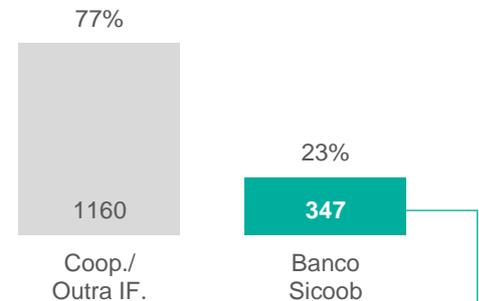


<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)



## RDR disponibilizados no 1º semestre de 2024

No primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas 1.507 manifestações para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 1.160 (77%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento. Do total de manifestações, 347 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 347 registros, 51% (176) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.

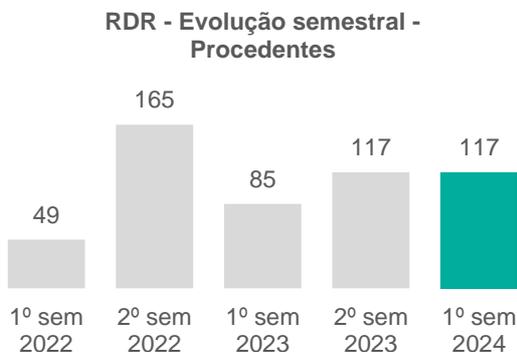


### Situação no Banco Central

# 51%

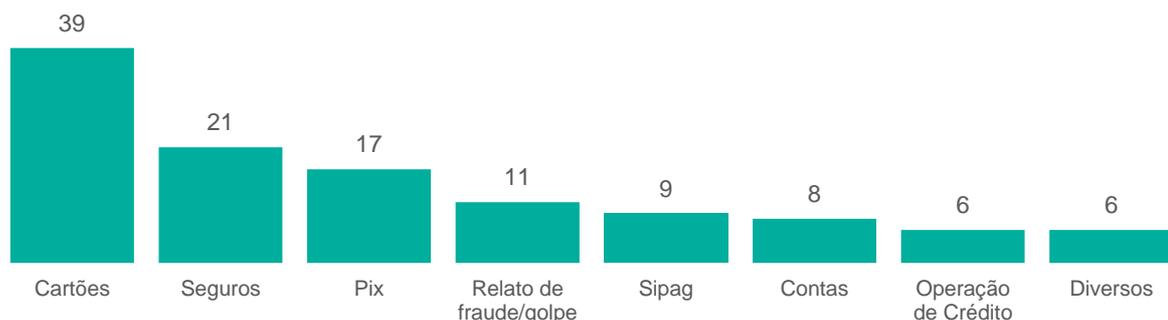
Das manifestações disponibilizadas no 1º semestre de 2024, foram encerradas e classificadas pelo Banco Central ainda no 1º semestre de 2024.

## RDR Encerrados no 1º semestre de 2024



No primeiro semestre de 2024, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 1.246 manifestações, das quais **117 foram classificadas como procedentes**, e 919 foram canceladas. Abaixo apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

### RDR Procedentes - Assuntos abordados



- Diversos: Cooperativa (2), Boletos (1), Bin (1), Outra Instituição (1) e Prestação de informação/documentos (1)
- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2024, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre outubro de 2023 e junho de 2024.



# Sicoob Seguradora

A seguir apresentamos os indicadores das demandas relacionadas aos produtos do Sicoob Seguradora recebidas no canal de ouvidoria durante o 1º semestre de 2024.



## Evolução das manifestações

No primeiro semestre de 2024 foram recebidas **565 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora**, e em comparação ao semestre anterior, apresentou redução de 4%

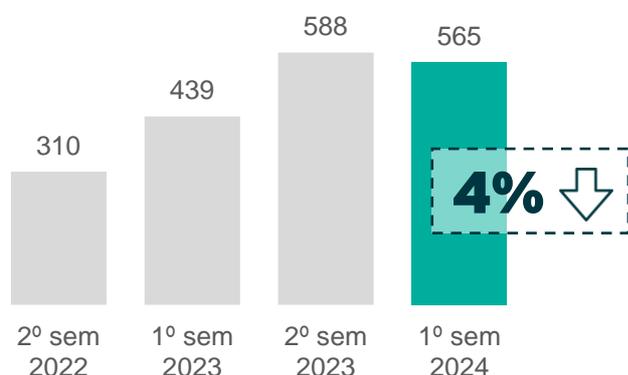
O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 94% (531) dos registros recebidos, enquanto 6% (34) são outros tipos de manifestações, sendo 26 demandas do tipo outros e 8 demandas do tipo dúvida.

# 94%

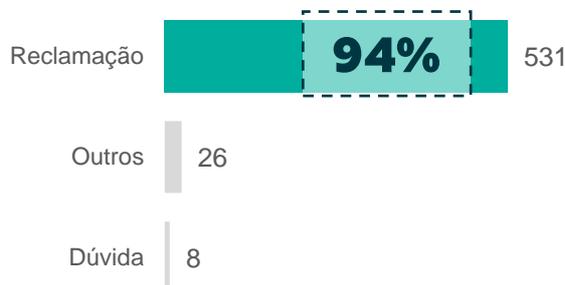
dos manifestações foram do tipo *Reclamação*

**Redução de 4%** - em comparação com o semestre anterior.

Evolução Semestral



Tipo de Atendimento

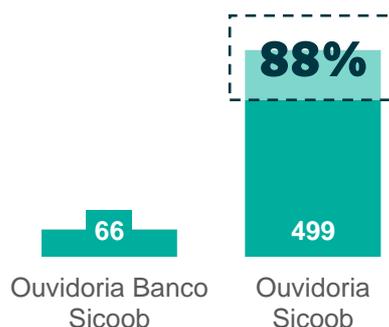


## Canal de Ouvidoria

O canal de ouvidoria Sicoob recebeu 88% (499) das manifestações, enquanto 12% (66) foram recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob.

E dos 66 registros recebidos no canal de Ouvidoria Banco Sicoob, 26% (17) foram destinados à área de Crédito e Câmbio - Adm/Recuperação e 74% (49) foram destinados ao Sicoob Seguradora.

Canal de Ouvidoria





# indicadores das reclamações



## Evolução das Reclamações

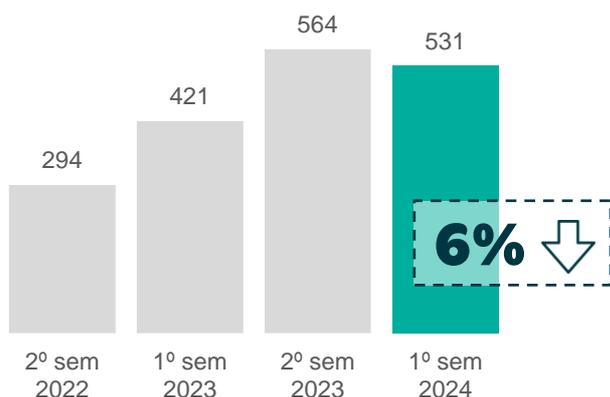
No primeiro semestre de 2024, observou-se redução de 6% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 531 reclamações, 92% (488) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 52% (275) foram procedentes.

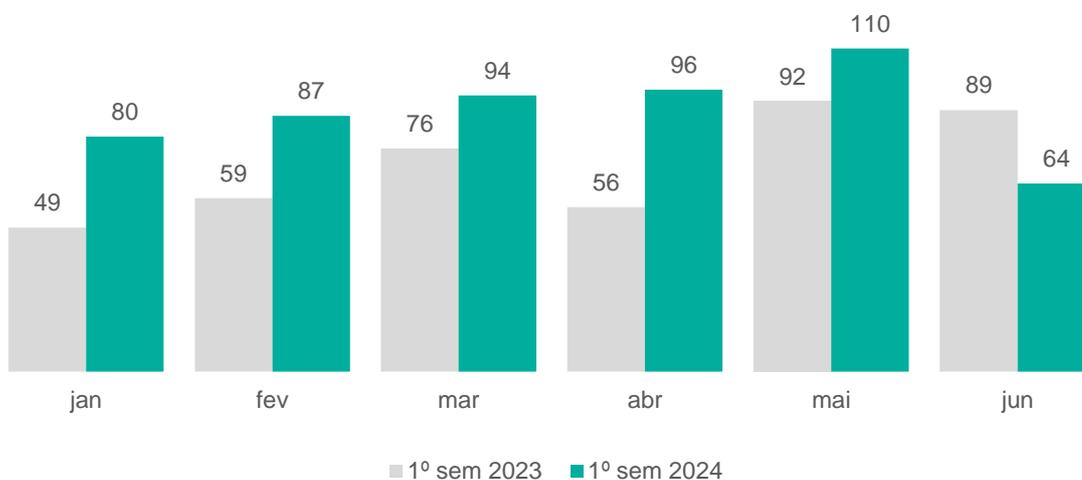
**92%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**52%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Reclamação: Evolução Semestral



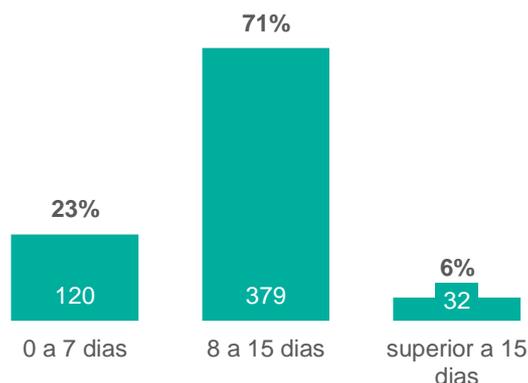
Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024



## Tempo de resolução das Reclamações

94% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No primeiro semestre de 2024, 6% (32) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias, na qual apresentou uma redução de 1 ponto percentual em relação ao semestre anterior

Tempo de resolução das reclamações



## Temas Reclamados

Apresentamos o comparativo dos resultados no 1º semestre dos anos de 2023 e 2024, sobre os temas mais reclamados.

### Seguro Prestamista e Seguro de Vida

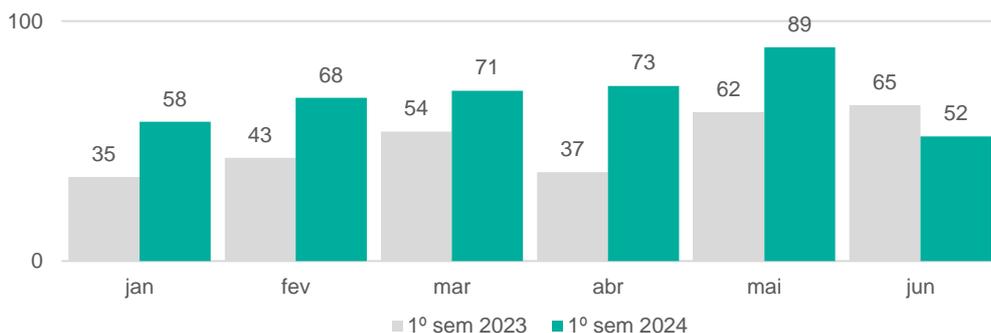
No período foram registradas 411 (77%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado um crescimento de 39% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 296 reclamações.

Sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 118 (22%) reclamações, apresentando um redução de 6% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 125 reclamações.

### Atendimento

Ainda no 1º semestre de 2024 foram registradas duas reclamações no tema Atendimento

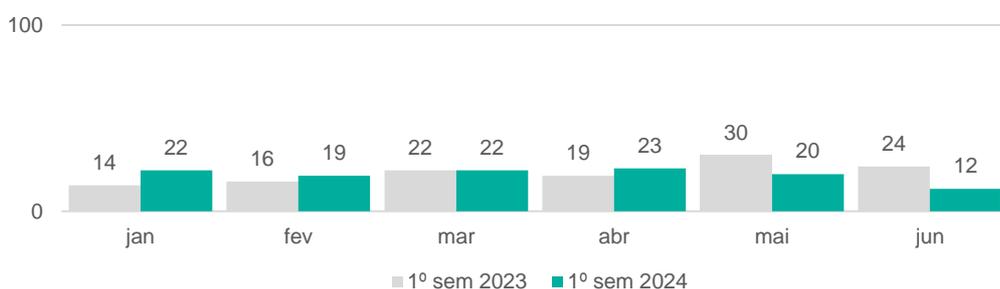
Seguro Prestamista - Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024



**411**

(77%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro Prestamista** no 1º semestre de 2024

Seguro de Vida - Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024



**118**

(22%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro de Vida** no 1º semestre de 2024



# circular Susep 643

## Tratamento de denúncias

### Principais pontos dispostos no capítulo III

- As denúncias serão apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica;
- As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais;
- Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep;
- Sempre que houver a possibilidade, o

denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

### Previsão regulamentar

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

### Acompanhamento

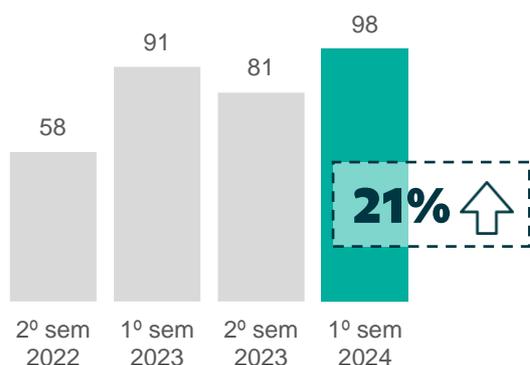
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

## Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov

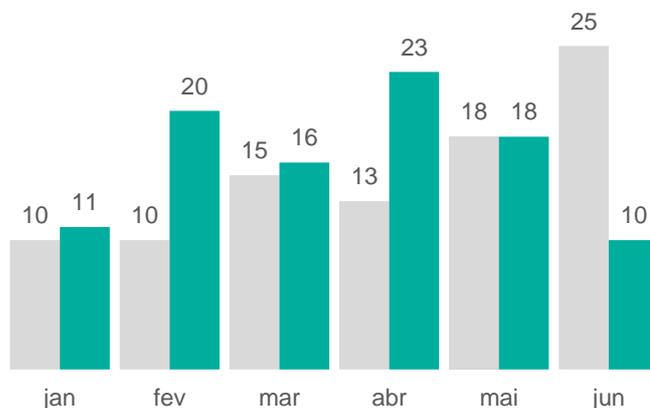
### Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se um crescimento de 21% no primeiro semestre de 2024 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

Evolução Semestral



Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024





# Sicoob Administradora de Consórcios

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 1º semestre de 2024.



## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **3.782 contatos**, dos quais 3.360 (89%) foram finalizados no ato do atendimento e 422 geraram manifestações.

No primeiro semestre de 2024 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um crescimento de 211%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 1.080 contatos.

# 89%

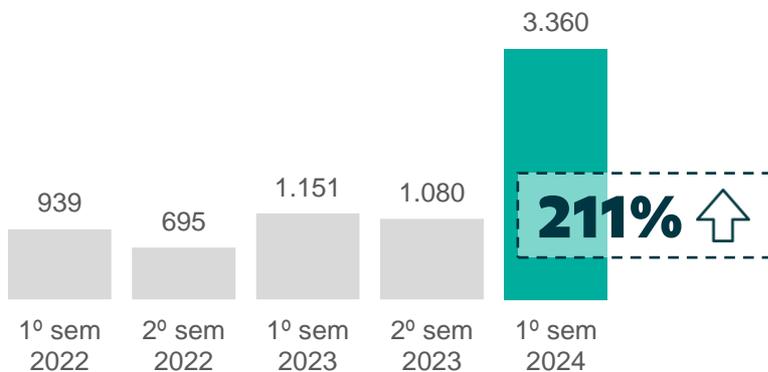
dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

**3.782** contatos recebidos

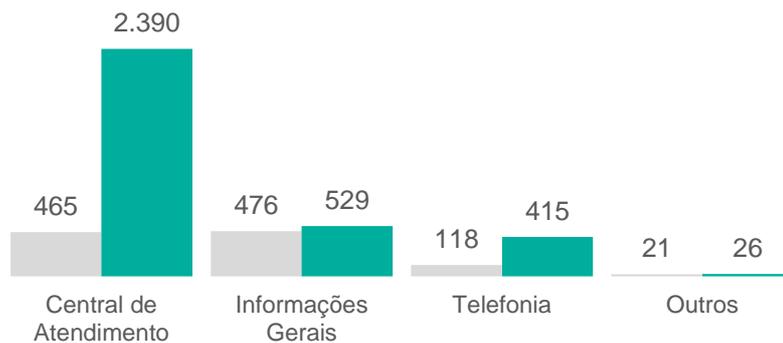
**3.360** encerrados no ato do atendimento

Crescimento de 211% - em comparação com o semestre anterior.

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento

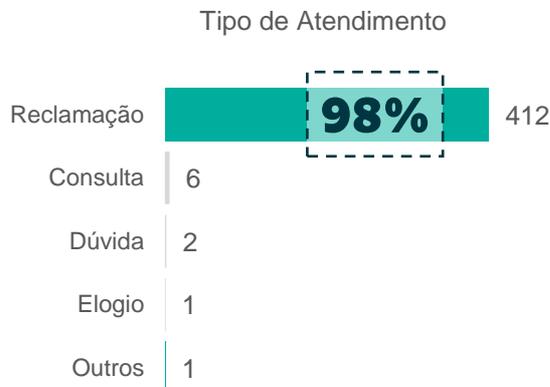




# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 422 manifestações no primeiro semestre de 2024. Dessas, **412 (98%) foram Reclamações** e 10 (2%) foram demandas do tipo: Consulta (6), Dúvida (2), Elogio (1) e Outros (1).

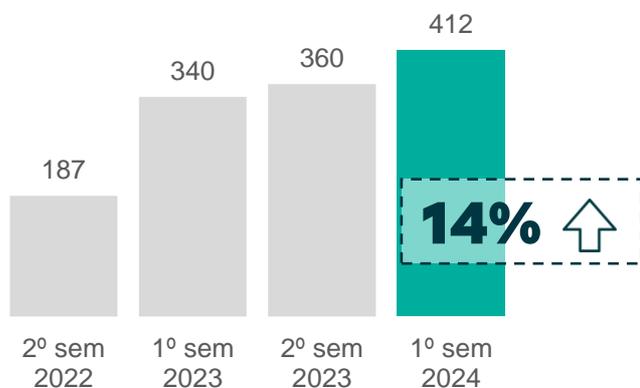


## Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2024, foram registradas **412 reclamações**, e observou-se crescimento de 14% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 77% (319) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 54% (223) foram classificadas como Procedente.

Reclamação: Evolução Semestral



+++++

+++++

+++++

+++++

# 98%

dos manifestações foram do tipo *Reclamação*

**77%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**54%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**



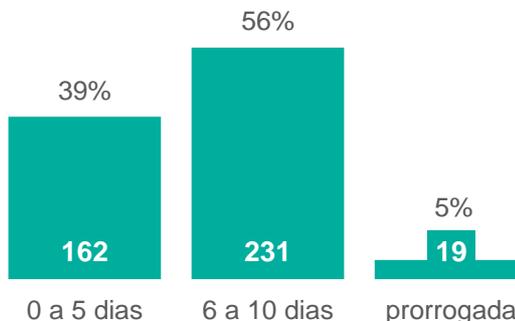
**95%**

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 95% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto, 5% (19) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações



## Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

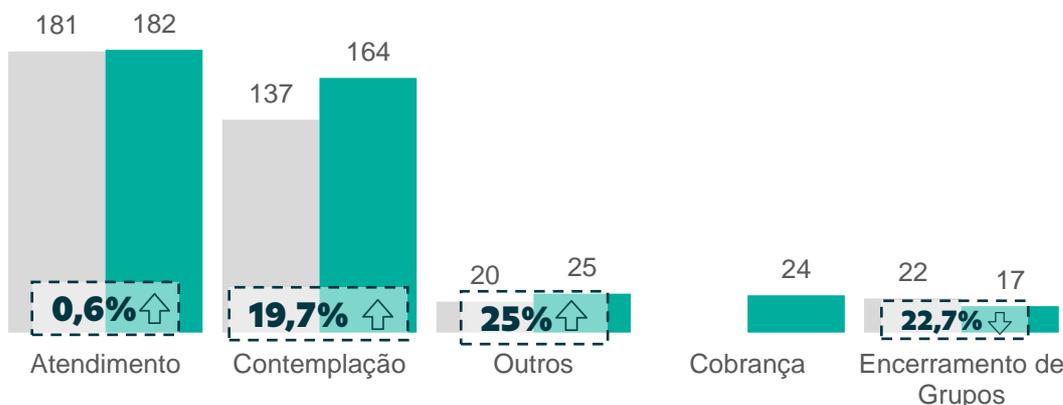
### Atendimento

Com 182 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 44% das reclamações registradas no canal, com crescimento de 0,6% em relação ao semestre anterior.

### Demais temas

Outros temas reclamados, referem-se a Contemplação (40%), Outros (6%) Cobrança (6%), e Encerramento de grupo (4%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - Temas reclamados





# pesquisa de satisfação

## Resultados

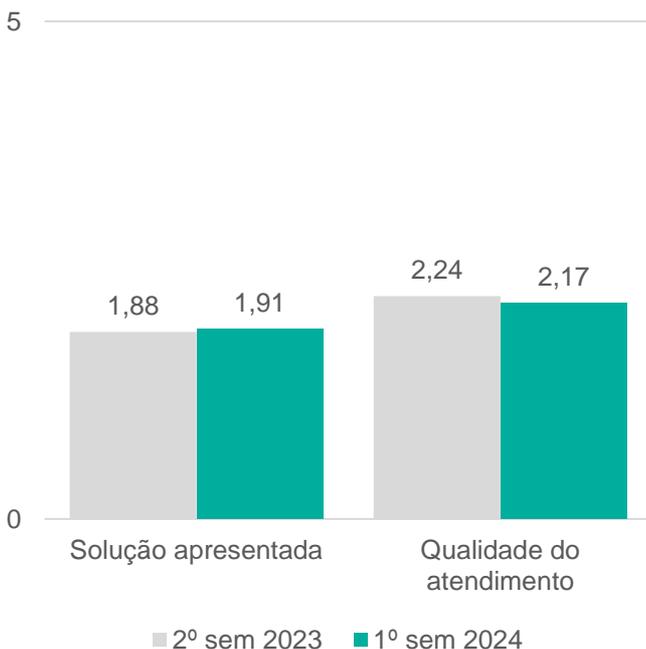
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 19% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. A **nota média**<sup>1</sup> alcançada foi de 2,04.

O canal apresentou nota de **1,91 em relação à solução apresentada** e nota de **2,17 para a qualidade do atendimento**.

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

### Comparativo Semestral

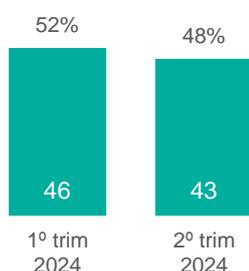




## RDR disponibilizados no 1º semestre de 2024

No primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas **89 manifestações** para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 89 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 71 (80%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.

RDR | Disponibilizados do 1º semestre de 2024



# 80%

Das manifestações disponibilizadas no 1º semestre de 2024, **foram encerradas e classificadas pelo Banco Central** ainda no 1º semestre de 2024.

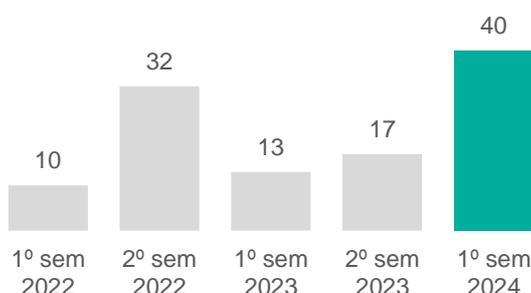
**Situação no Banco Central**

## RDR Encerrados no 1º semestre de 2024

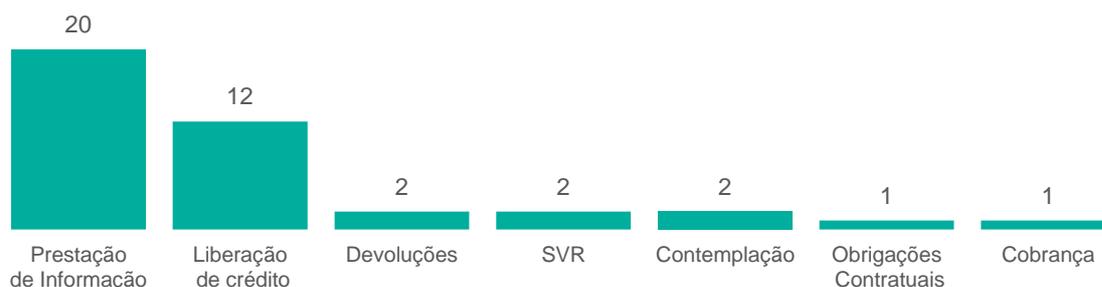
No primeiro semestre de 2024, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou **94 manifestações, das quais 40 foram classificadas como procedentes.**

Apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

RDR | Evolução semestral - Procedentes



RDR | Procedentes - Assuntos abordados



- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2024, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre setembro de 2023 e junho de 2024.

# parecer de auditoria

## Manifestação de Auditoria

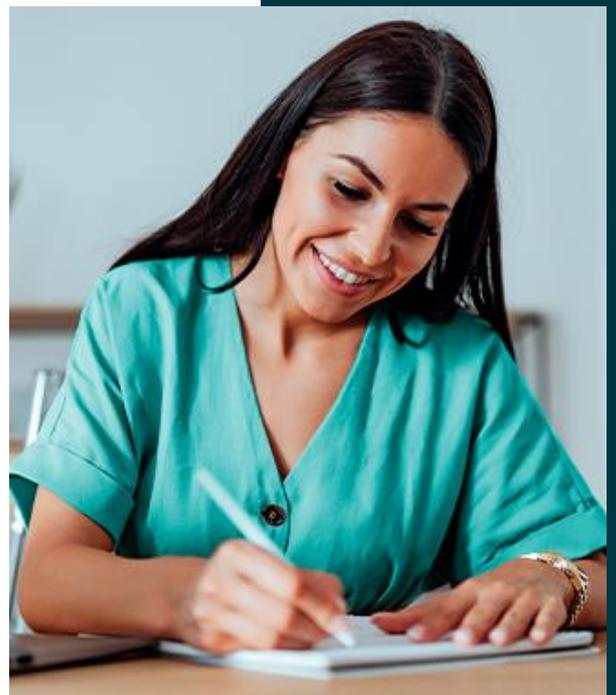
Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão dos relatórios semestrais quantitativos e qualitativos referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no semestre findo em 30 de junho de 2024 (“Anexo I”), elaborados por exigência das seguintes regulações:

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

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

Com base na revisão, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que pudesse comprometer a qualidade e a fidedignidade dos dados apresentados nos relatórios.

Esta validação, limitada ao conteúdo do documento, não exclui a possibilidade de futuras avaliações nos processos, sistemas e controles da Ouvidoria apresentarem inconsistências, especialmente em trabalhos com escopo abrangente.



## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento dos seguintes documentos: (i) Relatório da Ouvidoria do Sicoob Seguradora, Sicoob DTVM, Infoweb (Banco Sicoob, Sicoob e Sicoob Consórcios), contendo as informações previstas na Resolução CNSP 445/2022 e na Resolução CVM 43/2021, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CMN 4.860/2020, referentes ao 1º semestre/2024; e (ii) Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período (art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020).



# Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e mantém o conselho de administração informado sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores das instituições para solucioná-los.