

Ouvidoria



2 20
24

Informativo da

Ouvidoria ao Conselho

de Administração

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

As determinações dos órgãos reguladores¹, estabelecem que a ouvidoria deve manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no segundo semestre de 2024.

Finalizando, agradecemos 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

Ana Cristina Kamimura Andrade

Ouvidora

¹Conselho Monetário Nacional - CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP e Comissão de Valores Mobiliários.



Educação corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionadas a queixas registradas no canal de ouvidoria. O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

Neste sentido, há a necessidade de aprimoramento da transferência de conhecimento do corpo funcional do Sicoob, alinhados aos aspectos aqui citados e no escopo da melhoria dos indicadores de atendimento.

Informamos a seguir as atualizações proporcionadas pela Superintendência de Educação Corporativa do CCS.



Soluções Educativas

Novas

Durante o segundo semestre de 2024 foram disponibilizadas **87 novas soluções educacionais** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

1. 08 regras de ouro para proteger mais com Seguros de Vida
2. 7º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
3. 8º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
4. 9º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
5. 10º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
6. 11º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
7. 12º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
8. 13º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
9. 14º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
10. 15º Workshop do Produtor Rural
11. 15º CONCREDE - Belo Horizonte 2024
12. Abertura - Trilha Sempre Alerta - Riscos - Conselheiros
13. Abertura - Trilha Sempre Alerta - Riscos - Diretoria
14. Ambientes livres de assédio — promova segurança e respeito no trabalho
15. Antecipação e Controle de Recebíveis de Cartão
16. API: Conectando Negócios ao Sicoob
17. Apostas Online e Consciência Financeira: como proteger as finanças e orientar os cooperados
18. ASTEC Digital do Sicoob - Cooperativas
19. ASTEC Digital do Sicoob - Prestadores de Serviços
20. Auditoria Interna, Externa e Cooperativa
21. Aula Inaugural - Programa Gestão para Resultados (Turmas 1, 2 e 3)
22. Bioeconomia e Governança Ambiental no Sistema Financeiro
23. Cartilha - Fiscalização de Crédito Rural
24. Como executar os programas educacionais do Instituto Sicoob?
25. Consciência Financeira: Impacto das Apostas Online nas Finanças Pessoais
26. Consórcios Sicoob: Transforme seus sonhos em conquistas reais
27. Coopcerto - Formação de Rede
28. CSA - PGPC - Centrais e CCS
29. CSA - PGPC - Singulares
30. Curso de extensão: Negociação e tomada de decisão
31. Curso de extensão: Sucessão e mentoria
32. Dashboard com Excel (Office 365)
33. Demonstrações Financeiras - Conselheiro Fiscal 2024

34. Diversidade: muito além de um discurso
35. Estratégia e Cultura - Diretor Executivo 2024
36. Ética na liderança
37. Ética, Práticas e Políticas de Uso de Redes Sociais no Sicoob
38. Ética: sempre alerta
39. Excel: Fórmulas Poderosas
40. Excel: Gráficos
41. Excel: Relatórios Gerenciais
42. Fechamento - Trilha Sempre Alerta - Riscos - Conselheiros
43. Fechamento - Trilha Sempre Alerta - Riscos - Diretoria
44. Gestão Comercial: Estratégias e Relacionamento Eficiente
45. Gestão da performance profissional no Sicoob - Liderando com excelência
46. Gestão de Riscos - Conselheiro de Administração 2024
47. Gestão Integrada de Riscos I - Diretor Executivo 2024
48. Gestão Integrada de Riscos II - Diretor de Riscos 2024
49. Jornada dos Processos de Atendimento às Cooperativas
50. Liderança de Impacto: Conectando pessoas aos resultados - Mód. 1 - Diretor de Riscos 2024
51. Liderança de Impacto: Conectando pessoas aos resultados - Mód. 1 - Diretor Executivo 2024
52. Liderança de Impacto: Conectando pessoas aos resultados - Mód. 2 - Diretor Executivo 2024
53. Liderança de Impacto: Conectando pessoas aos resultados - Mód. 2 - Diretor de Riscos 2024
54. Melhores práticas em Riscos e Segurança Cibernéticos - Conselheiros
55. Novas regras sobre constituição e funcionamento de grupos de Consórcios
56. Novo Sistema do Instituto Sicoob - SINS
57. Pacto Sistêmico de Estratégia (2024 - 2026)
58. PASA - Governança - Controles Internos - Centrais
59. Phishing: Aprenda a detectar e-mails maliciosos
60. Planejamento dos processos sucessórios no Sicoob
61. Plano de Sucessão do Sicoob
62. Práticas de Conselheiro de Administração - Conselheiro de Administração 2024
63. Proteção das Informações no Sicoob
64. RSAC para Dirigentes
65. Se meu Bolso Falasse - Coopera
66. Se meu Bolso Falasse - Cooperativismo
67. Segurança Psicológica e o Papel da Liderança
68. Sicoob Summit 2024 - Encontro 2: ESG - Governança
69. Sipag + Negócios
70. Sipag: Conhecendo a operação
71. Sisbr - SGE - Contas a pagar – Guia ao menu documentos – Cooperativas do CSC
72. Soluções de Seguro de Vida Pessoa Jurídica
73. Soluções de Seguros de Vida Pessoa Física
74. Supervisão e o papel do conselheiro fiscal - Conselheiro Fiscal 2024
75. Sustentabilidade do sistema Sicoob: uma visão integrada - Diretor de Riscos 2024
76. Sustentabilidade do sistema Sicoob: uma visão integrada - Diretor Executivo 2024
77. Valores
78. Vamos conhecer sobre a Política de Sucessão?
79. Vídeo de Abertura - Trilha - Ambiente Regulatório para Dirigentes
80. Vídeo de Encerramento - Trilha - Ambiente Regulatório para Dirigentes
81. Você é uma pessoa com bom senso?
82. WCUC - EUA - 2024
83. Webinar – Evoluções da Política de Recuperação e do Sonar
84. Webinar - Projeto Corporativo Gestão Sistêmica de Risco e Segurança Cibernéticos
85. Webinar: Novo Internet Banking
86. Webinar: Novos Painéis para Gestão da Esteira de Crédito
87. Webinar: Resolução CMN nº 4.966/2021 - Dirigentes

Atualizadas

Durante o segundo semestre de 2024 **32 soluções educacionais foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Análise Socioambiental Manual
2. Cap. 1: Sistema Financeiro Nacional e Participantes do Mercado - CPA 10
3. Classificação de Riscos e Limites
4. Comece por Aqui - CPA 10
5. Comece por Aqui – CPA 20
6. Como evitar o superendividamento
7. Consórcio Sicoob - Comercial e Operacional
8. Consórcios – avaliação de bens móveis e análise da documentação
9. Cooperado e sua Cooperativa
10. Dívidas e superendividamento: tudo o que você precisa saber
11. Finanças Sustentáveis
12. Financeiro Operacional de Cartões
13. Gerenciamento de Riscos
14. Governança Corporativa
15. Introdução ao PENTEST
16. Lei Geral de Proteção de Dados - Conselheiros
17. Lei Geral de Proteção de Dados - Diretoria
18. Nosso Mundo Sicoob
19. Nosso Mundo Sicoob
20. PLD/FT - Febraban - Módulo: Profissionais de PLD/FT
21. Responsabilização de Dirigentes no Sicoob
22. Responsabilização de Dirigentes no Sicoob
23. Segurança da informação
24. Segurança da Informação - Conselheiros
25. Segurança da Informação - Diretoria
26. Segurança da Informação - Diretoria
27. Seguros Agrícolas - Tutoriais Mapfre
28. Sisbr - Plataforma Consultas Externas
29. Sisbr - SGE - Contas a pagar – Guia ao menu documentos – Cooperativas do CSC
30. Sisbr - SGE Contas a Pagar
31. Sistema do Instituto Sicoob - SINS
32. Webinar - Projeto Corporativo Gestão Sistêmica de Risco e Segurança Cibernéticos



trilhas de aprendizagem

Novas

Durante o segundo semestre de 2024 foram disponibilizadas **9 novas trilhas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

- | | |
|--|---|
| 1. Governança para Conselheiros | 6. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro Fiscal 2024 |
| 2. Governança para Diretoria | 7. Ética e Consciência |
| 3. Gestão de Riscos para Diretoria | 8. Sicoob Summit 2024 |
| 4. Gestão de Riscos para Conselheiros | 9. Comunicação Empática e Inclusão no Ambiente de Trabalho |
| 5. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2024 | |

Atualizadas

Durante o segundo semestre de 2024 **24 trilhas foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

- | | |
|--|---|
| 1. Prevenção e Combate à Fraude | 14. Sempre Alerta - Conselheiros |
| 2. Análise Ambiental de Imóveis Rurais | 15. Governança para Conselheiros |
| 3. Gestão da Captação | 16. Sempre Alerta - Diretoria |
| 4. Estratégia Sicoob | 17. Mais Negócios - Sicoob Seguros Gerais |
| 5. Consórcio Sicoob - Aspectos operacionais e de cobrança | 18. Mais Negócios - Soluções em Pagamentos Digitais |
| 6. Governança para Diretoria | 19. Sicoob Summit 2024 |
| 7. Gestão de Riscos para Diretoria | 20. Boas Práticas na Gestão Administrativa de Agências |
| 8. Gestão de Riscos para Conselheiros | 21. Suporte à TI |
| 9. Consórcios Sicoob - Comercial e Pós contemplação | 22. LGPD para DPO'S |
| 10. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2024 | 23. Programa Educacional - Gestão para Resultados |
| 11. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro Fiscal 2024 | 24. MÓDULO I - Economia, mercados e atratividade financeira - Programa Educacional - Gestão para Resultados |
| 12. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor de Riscos 2024 | |
| 13. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro de Administração 2024 | |



aprendizagem na ouvidoria

Trilha de aprendizagem da Ouvidoria

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.

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

Durante o segundo semestre de 2024, **694 funcionários concluíram a trilha Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio.**

Instrutoria

Com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria, em 2022, foi iniciado um processo de ministração de instrutoria. E em continuidade a esses encontros **foi ministrada uma turma em novembro deste semestre que alcançou 367 participantes.**

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

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.

Assuntos abordados

- Indicadores de Produtividade;
- Análise de Indicadores;
- Gerenciamento de demandas;
- Elaboração de plano de ação;
- Acesso ao Sisbr Analítico.



Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” a cada semestre vem sendo considerada um dos temas de destaque para o acompanhamento de medidas corretivas.

Acompanhamos a evolução estatística originada nos canais de ouvidoria e realizamos um paralelo com o recebimento de demandas nos canais de reclamações recebidas de órgão reguladores, órgão de proteção do consumidor e canais de exposição ao público e em redes sociais.

Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas em atenção às situações mapeadas neste semestre.



adquirência sipag

Atendimento aos cooperados

URA de Atendimento (Unidade de Resposta Audível)

Desativação dos números 3004 2013 e 0800 757 1013.

Registro de chamados

- Implementada uma nova aplicação na operação de atendimento aos cooperados da Sipag para registro de chamados.
- Revisão das nomenclaturas do catálogo de serviços da Sipag.
- Revisão relacionada ao processo de retenção de cooperados Sipag.

ChatBot

- Implementação do chat nos canais de autoatendimento: Portal Sipag, Site Sipag e App Sipag.
- Implementação do número de WhatsApp Sipag: (61) 3004-9474.
- Implementação de nova tecnologia para cognição do bot.
- Maior jornada de curadoria no bot da Sipag, trazendo maior eficiência e retenção.

Melhorias no atendimento humano de primeiro nível

- Atendimento por chat 24h para Suporte Técnico das novas soluções Sipag.
- Atendimento por telefone 24h para Suporte Técnico das novas soluções Sipag.
- Ilha de reativação de cadastro Sipag.

- Ilha de habilitação de antecipação de recebíveis Sipag.

Novos processos de atendimento

- Campanha Salto em Vendas Sipag - tem como base realizar um contato de “boas-vindas” para esse Estabelecimento Comercial, com o intuito de tirar dúvidas a respeito da POS, auxiliar na usabilidade do App Sipag ou Portal do Lojista.
- Elaboração do processo para atendimento dos estabelecimentos em situações de Black List, colaborando para o pagamento das vendas destes comércios bloqueados.
- Realização de contato ativo por meio do WhatsApp para atualizações dos domicílios bancários dos cooperados que estão dados incorretos.
- Mapeamento e melhoria do processo referente aos chamados do financeiro da Sipag, trabalhando nas possibilidades de resolutividade no segundo nível de atendimento dos chamados.
- Implementação do processo de Alteração de Taxa de MDR e Antecipação da Sipag.
- Atuação da equipe de suporte técnico no apoio aos estabelecimentos que utilizaram a maquininha da Sipag 2.0 durante o Unaí Rodeio Festival.
- Estruturação para atendimento a respeito da LEI 13.121/2024 – PB.

- Reestruturação do atendimento para alteração do Quadro societário de filiais;
- Implementação do novo processo de validação de dados para atendimento aos produtos Sipag.

Melhorias de processos

Foram atendidas 863 solicitações de manutenção de itens da base de conhecimento providas de sugestões da central de atendimento

Quadro de Funcionário

Contratação de novos profissionais para o atendimento da Sipag. Reposição: um profissional na Central de Relacionamento e um para Suporte Técnico Sipag.

Treinamentos

Foram realizados os treinamentos “Suporte Técnico Sipag 2.0” e “Sipag 2.0” - totalizando 92 horas de treinamento.

Atendimento às cooperativas

URA de Atendimento (Unidade de Resposta Audível)

- Realizado o ajuste na URA, para que as chamadas recebidas sejam categorizadas por assunto e direcionado a equipe correta.
- Ajustes de nomenclaturas e adição de novos subitens.
- Retirada a avaliação do atendimento da URA e adicionada ao registro de ligação no Portal de Serviços.

ChatBot

- Revisitação e ajuste em todas as categorias da Sipag;
- Inclusão da demanda da Registradora.

Novos processos de atendimento

Recepção da demanda de:

- Validação de pagamento de aluguel via TED.
- Ajustes de aluguéis indevidos;
- Contestação dos gravames indevidos.
- Análise de cadastros dos Estabelecimentos em situação de Black List, contribuindo para ajuste

dos domicílios bancários;

- Preenchimento da aba de angariador.

Melhorias de processos

- Ajuste na fila de atendimento de Credenciamento Sipag 2.0 para minimizar transbordos.
- Inclusão de subcategoria para priorização na fila de link de pagamento.
- Otimização do atendimento com a unificação do grupo de operadores.
- Ação pontual de recuperação de ajustes em aberto até setembro de 2024, conforme CCI 1639/2024.

Melhorias em Formulários

Inclusão de formulário para:

- Cancelamento de venda no catálogo de link de pagamento.
- Consulta de venda no catálogo de link de pagamento.
- Consulta de terminais no catálogo Sipag 2.0.
- Utilização de pedido de retirada de taxa de reserva.
- Dúvida para fila de DIRF Sipag 2.0.

Ajustes nos formulários de:

- Adquirência cabal na intenção de minimizar os impactos nos indicadores.
- Bandeiras Sipag 2.0 na intenção de minimizar os impactos nos indicadores.
- Formulário de domicílio bancário da SIPAG 2.0.

Especificação de formulários de:

- Quadro societário.
- Reativação de link de pagamento;
- Para minimizar os impactos devido a CCI 1.034/2024.

Treinamentos

Foram realizados os seguintes treinamentos durante o 2º Semestre de 2024:

- Reciclagem antecipação de recebíveis;
- Ampliação dos atendentes que realizam habilitação de antecipação;
- Contestação de gravame;
- Análise devolução CNAB;
- Ajustes de faturas para recebimento via TED e aluguéis indevidos;
- Conciliação de agenda.

Financeiro

Ações realizadas

- Realização de um estudo mensal sobre as rejeições da SIPAG/BIN, identificando os principais motivos para os pagamentos não aprovados e elaborando um ranking com o TOP 10;
- Tratamento de casos de rejeição por gravame, que inclui análise, abertura de contestação e validação dos valores, com o fluxo alinhado entre os times de atendimento ao cooperado, pós-venda e financeiro;
- Validação dos domicílios ativos no sistema em casos de solicitações internas.

Logística Sipag 2.0

Ações realizadas

- Crescimento do parque tecnológico de comodato com o total de 431 mil equipamentos distribuídos e 311 mil instalados em 1.576 pontos de atendimento do Sicoob (UAD's e PA's).
- Melhorias na gestão e no monitoramento dos simcards para redução de custos e melhoria na disponibilidade dos serviços de comunicação.
- Criação do painel para o acompanhamento dos testes de atualização de software em produção, e da evolução da

aplicação dos terminais.

- Participação ativa no projeto de implantação e integração sistêmica do novo sistema de gestão de logística.

Iniciativas de Sustentabilidade

Compilação das iniciativas de sustentabilidade como:

- Utilização de papel com certificação FSC.
- Bobinas sem tubetes plásticos.
- Descarte ecológico.
- Operação de Last Mile com redução de emissão de carbono.

Treinamentos e Alinhamentos

- Criação da nova agenda de instrutorias para cooperativas centrais e singulares em 2025, abordando temas como: procedimentos operacionais de armazenagem, controle de estoque, logística reversa e recuperação de terminais.
- Alinhamento anual com o operador logístico (Ógea), sobre o planejamento e estratégia do Sicoob, visando melhorias no processo de armazenagem e distribuição.

Pós Venda Operacional

Referente a “créditos não efetivados”, listamos as ações para os casos de Devolução CNAB (rejeição de pagamentos):

Resultado alcançado em ações anteriores

Ações anteriores ajudaram a reduzir cerca de 33% do volume de recebíveis retidos.

Novas ações realizadas

Foram realizadas novas ações:

- Desenvolvimento de um dashboard para auxiliar na visualização dos indicadores de valores retidos para pagamento.
- Ações massivas com a área de TI para reprocessamento de alguns casos.

Internalização de demandas para a área operacional

- Criação de novos acessos sistêmicos para enriquecer a análise, levando à internalizarmos para a área operacional a tratativa dos casos.

- Após essa internalização, conseguimos mais uma redução expressiva do backlog de estabelecimentos com rejeição de pagamentos, partindo dos maiores valores, reduzindo mais de 62% do volume total de recebíveis retidos.

Força tarefa

Atualmente a área de Pós Venda está realizando uma força-tarefa em parceria com a área de Atendimento às Cooperativas, para:

- Reduzir a quantidade de estabelecimentos em cenário de rejeição
- Reduzir o volume financeiro retido
- Tratamento de novos casos à medida que chegam, simultaneamente ao backlog (casos antigos).



adquirência bin

Ações relacionadas aos assuntos das reclamações recebidas.

Antecipação de Recebíveis

Melhorias na usabilidade do “Portal do Cliente” e do “APP Gestão” para que o associado possa solicitar e cancelar a Antecipação de recebíveis com facilidade.

Crédito não Efetivados

- Continuidade das ações de envios automatizados de SMS e e-mail para os clientes que tiveram os recebíveis bloqueados por Crédito e Risco.
- Alertas sobre os eventuais bloqueios de agenda em razão de transações fora do perfil do estabelecimento comercial.
- Orientações sobre os procedimentos a serem adotados e a documentação que deve ser apresentada para a possível liberação do crédito.

Conciliação de Venda

Continuidade na atualização e ampliação de funcionalidades do “Portal do Cliente”, incluindo novos relatórios para consulta das transações, taxas e recebíveis antecipados, minimizando a necessidade de contato do cliente com os canais de atendimento para fazer a conciliação de pagamentos.



Cartões

A seguir apresentamos as ações realizadas pelas equipes para atender às demandas recebidas nos canais de ouvidoria, assim como as melhorias implementadas em seus processos e atendimentos relacionados ao produto cartão.

As gestoras reportaram ações realizadas no segundo semestre de 2024 relacionadas ao Coopcerto, logística de cartões, Coopera, desbloqueio de cartões, fatura do cartão, processos de autorização, processos de contestação, limites e sistemas (ferramenta de segurança).



ações coopcerto

Reformulação completa do APP Coopcerto

O novo App Coopcerto, lançado em 28/08/2024, foi desenvolvido para atender as demandas dos nossos usuários de maneira abrangente, facilitando o acesso e controle dos benefícios, promovendo maior utilização e aceitação do app, além de melhorar a experiência dos usuários.

Principais funcionalidades

Destacamos algumas das principais funcionalidades:

- Gerenciamento de carteira de benefícios.
- Bloqueio de cartão.
- Alteração de senha.
- Acompanhamento detalhado de movimentações e consulta a extratos em tempo real.
- Notificações e alertas em tempo real.
- Localização de estabelecimentos credenciados.
- Login por CPF com biometria.
- Configuração de gastos diários.
- Customização de dados.
- Acesso rápido à Central de Ajuda.

Follow UP das ações planejadas no 1º semestre de 2024

Concluída

Solução de segurança para débito automático para contratação online

Essa solução irá trazer mais segurança para os cooperados que optarem na forma de pagamento débito automático.

A solução consiste em um envio de notificação de segurança para o Aplicativo da Conta do responsável pela conta, fazendo com que seja cadastrado o débito automático somente com autorização do titular, evitando fraudes e cadastramento indevidos.

Em Andamento

Identificação IP da Máquina (Sistema da Pedidos)

projeto que visa guardar o IP dos usuários de empresas e cooperativas que utilizam o produto Coopcerto, facilitando o processo de auditoria e prevenção à fraude interna ou externa.



logística de cartões

Melhorias no processo de envio dos cartões

Nova transportadora

Com o objetivo de melhorar a experiência dos portadores em relação à coleta de cartões, informamos a entrada da transportadora Flash Courier na operação de envio dos cartões Sicoob, desde 22/07/2024. Foi contemplado nessa ação o envio de cartões Sicoob, Salário, Poupança e BNDES, parametrizados para entrega direta ao portador.

Resultado da fase Piloto

A fase piloto incluiu 6 (seis) cooperativas e 10 (dez) Postos de Atendimento (PAs), incluindo aqueles localizados em capitais, interior e localidades críticas em que o volume de devoluções dos Correios foi superior a 40% (quarenta por cento). No piloto, foi possível apurar um perfil elevado de qualidade e rapidez na entrega dos cartões.

Acompanhamento do processo

A Área de Operações de Cartões do Centro Cooperativo Sicoob (CCS) realiza acompanhamento, garantindo o controle das entregas e a mensuração dos prazos, bem como efetuando possíveis correções junto ao parceiro de forma imediata.

Rastreabilidade dos cartões

A rastreabilidade dos cartões postados pela nova transportadora pode ser feita nos sistemas Sipag e Multigestor (Pré-Pago), bem como pelo site público da transportadora.

Treinamento da plataforma Flash Courier para time de atendimento

Capacitação realizada em setembro/24, com a Central de Atendimento, para atender solicitações das cooperativas sobre entrega do cartão.

Follow UP das ações planejadas no 1º semestre de 2024

Em andamento

Rastreamento

Melhorar informações de rastreamento junto à equipe de aplicativo, a fim de fornecer aos cooperados uma comunicação mais clara sobre o status de entrega do cartão.

Revisão de dados de endereço

Revisão dos dados de endereço disponibilizados nos arquivos de personalização de cartões, com o objetivo de minimizar a falta de complementos e informações relevantes para formação do endereço de cooperados.



Otimização de Processos

Criação de fila de atendimento no sistema de Ouvidoria

Foi recomendada a criação de uma fila no sistema de ouvidoria para a equipe de atendimento Cooperera nível 2. A fila possibilitará a avaliação sobre as situações relacionadas a dificuldade ou deficiência no canal de atendimento primário, bem como a necessidade para abertura de chamados internos para acionamento de áreas/parceiros envolvidos. O principal objetivo com a criação de uma nova fila é propiciar a possibilidade de acompanhamento da

disponibilidade dos canais e a qualidade do atendimento prestado.

Implementação do Tracking

Foi aberta solicitação interna para que ocorra melhoria na página de pedidos no site Cooperera, para implementação do Tracking do Pedido.

Ação no pós venda

Ação de pós-venda implementada com a cobrança dos parceiros cujo pedidos não foram faturados e entregues acima de 7 dias.



Desbloqueio de cartões

Solução de desbloqueio rápido dos cartões Sicoobcard

Cartão Virtual

Os cooperados do Sicoob que solicitarem cartões Sicoobcard (1ª via, bandeiras Visa e Mastercard) podem, desde 12/12/2024, realizar compras antes do recebimento do plástico, utilizando os cartões virtuais de compra única e recorrente.

Desbloqueio rápido

Para conseguir realizar compras virtuais, antes do recebimento do cartão físico, o cooperado deve realizar o desbloqueio do cartão novo por meio da solução de desbloqueio rápido no Super App Sicoob e gerar o cartão virtual para realização de compras, desde que a conta cartão tenha limite de crédito atribuído.

Fluxo do desbloqueio rápido

O fluxo de desbloqueio rápido, realizado exclusivamente no Super App Sicoob, permite que o cooperado realize o desbloqueio do cartão de forma simples, fluida e intuitiva, enquanto o plástico segue para o seu endereço, sem prejuízos à segurança no processo de entrega do cartão.

Nova jornada e experiência moderna

A nova jornada busca fortalecer o uso dos cartões do Sicoob, atraindo novos cooperados e fidelizando os atuais. Essa solução oferece uma experiência moderna, prática e alinhada às demandas atuais.



fatura do cartão

Suspensão definitiva da emissão de fatura impressa e adequação da nova fatura digital

Evolução do processo de suspensão da fatura impressa

Desde 12/08/2024, as faturas são disponibilizadas apenas no formato digital, sendo suspensa de forma definitiva as faturas impressas dos cartões Sicoobcard. A medida visou cumprir informações exigidas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme a Resolução BCB nº 365, de 21/12/2023.

Objetivo

A alteração permite que o cooperado acesse o demonstrativo para pagamento de forma prática, sempre que necessário, possibilitando a conferência dos seus gastos e melhor dia de compra, via aplicativo.

Emissão da fatura digital

Cooperado Pessoa Física

Para emitir a fatura, o cooperado pessoa física pode acessar os canais

de atendimento: app Sicoob; app Sicoobcard; site do portador (Sipagnet); cooperativa de relacionamento e Central de Atendimento de Cartões.

Cooperado Pessoa jurídica

Os cooperados pessoa jurídica podem acessar suas faturas por meio do site do portador (Sipagnet); cooperativa de relacionamento e Central de Atendimento.

Comunicação

Os cooperados foram comunicados sobre a transição para fatura digital por meio do App Sicoob, dos ATMs (caixa eletrônico automático), de atendimento eletrônico por telefone (URA) e da assistente virtual do Sicoob, Alice. Orientações sobre como acessar as faturas digitais também foram disponibilizadas no App Sicoob e no App Sicoobcard.

Funcionalidade Gerenciar Débito Automático no produto Cartão do App Sicoob – Acesso pessoal

Objetivo

A nova função fornece ao cooperado autonomia para fazer a gestão do seu cartão de forma ainda mais facilitada.

Acesso

Para ter acesso a funcionalidade, basta acessar o App Sicoob, opção Cartões, escolher o cartão desejado, ver todas as opções e, em seguida, acessar os menus Faturas e Pagamentos, e a opção Gerenciar Débito Automático.

Funcionamento

Os titulares Pessoa Física podem realizar o cadastramento e o cancelamento do débito automático da fatura dos cartões. Além disso, o cooperado pode visualizar o histórico de alterações e acompanhar as últimas alterações relacionadas ao débito automático.



processos de autorização

Lançamento Apple Pay e outras melhorias

Lançamento Apple Pay (Carteira Digital)

Funcionamento

A carteira digital Apple Pay é uma solução que permite aos portadores de cartões pagamentos utilizando seus dispositivos móveis iPhone (iOS), Apple Watch, Mac e iPad.

A solução contribui para a melhoria da experiência do portador para efetuar pagamentos de forma segura e tokenizada, contribuindo com a diminuição dos índices de fraude

Disponibilização

Foi disponibilizada em 20/08/2024, para todos os produtos Sicoobcard com bandeiras Visa e Mastercard, tanto para Pessoa Física como para Pessoa Jurídica.

Pagamentos

Os pagamentos com o Apple Pay podem ser realizados para compras nas funções de débito e crédito, inclusive na internet, para compras à vista, parceladas e todos os outros tipos de compras que são realizadas com os cartões do Sicoob.

Ajuste de limite na aprovação de transação nas carteiras digitais (Apple Pay e Samsung Pay)

Regras e funcionamento

Anteriormente, as carteiras só aprovavam transações que

estivessem abaixo de R\$1.000 (mil reais). Em agosto (2024), esse limite foi ajustado para R\$ 5.000 (cinco mil reais), e em novembro (2024), as regras de limite por transação foram desativadas. Atualmente, as transações seguem apenas o limite diário por produto.

Melhorias na descrição do motivo das transações negadas

Atualização no Sipagnet

Com o objetivo de melhorar a compreensão do motivo pelo qual algumas transações são negadas e aprimorar a experiência da Área de Soluções de Atendimento no suporte aos portadores de Cartão Sicoobcard, informamos que o campo de descrição da regra foi atualizado no Sipagnet.

Criação do campo no Super App Sicoob

Por meio do App Sicoob, o portador também poderá verificar por qual motivo sua transação foi negada, sendo assim, foi adicionado um campo no aplicativo que contém a mesma descrição, com o objetivo de otimizar a experiência dos cooperados e diminuir a quantidade de chamados relacionados a essas transações.

Novas descrições

Com essa ação, as regras de autorização tornaram-se mais claras e de fácil entendimento.

As novas descrições:

- Disponível no App Sicoob: indicação de quais canais acessar para esclarecer suas dúvidas
- Disponível no Sipagnet: indicações do que deve ser comunicado ao portador sobre o motivo da rejeição.
- Disponíveis no Sipagnet e App Sicoob: o motivo da recusa da transação e possíveis ações que o operador ou cooperado pode tomar para tentativa de uma nova transação que possa ser aprovada

Adição de novos estabelecimentos para compras on-line na função débito dos cartões Sicoob

Em continuidade a melhoria da experiência dos cooperados com os cartões Sicoob, informamos a adição de 25 (vinte e cinco) novos estabelecimentos para compras on-line, utilizando o cartão virtual puro débito ou múltiplo na função débito.

Novos estabelecimentos

Os novos estabelecimentos são: 99 Taxi; Adobe; Amazon; Autopass; Bemobi; Cartao de Todos; Cinemark; Claro; ConectCar; Cornershop; Cornershop by Uber; Deezer; Disney Worldwide Services; Grupo Globo; Gympass; Habib's; HBO Max; Ipiranga; PayPal; Privalia; Smart Fit; TIM; Veloe; Vivo; Zul Digital.

Outros estabelecimentos existentes

Esses estabelecimentos se juntam a Disney+, Globoplay, Uber, Rappi, iFood, Spotify e Netflix, disponíveis desde 2022. Com essa adição, agora temos um total de 32 (trinta e

dois) estabelecimentos credenciados para a utilização da função débito na internet.

Limite para transações on-line

As transações on-line na função débito, utilizando o cartão físico, passarão a ser aprovadas para valores de até R\$300,00 (trezentos reais).

Disponibilização do recurso Overlimit

Regras

O recurso Overlimit está disponível para os cartões Sicoob desde 29/11/2024. Agora, é possível aprovar transações que ultrapasse o limite total do cooperado em até 10% (dez por cento), respeitando o teto de R\$10.000,00 (dez mil reais). Após o uso, o cooperado só poderá utilizar o Overlimit novamente quando o pagamento da última fatura liberar parte do limite disponível.

Autorização automática da transação

A autorização da transação será automática, desde que o cooperado esteja elegível e o valor excedente respeite as limitações.

Alerta por SMS ou Push

A transação aprovada via Overlimit, assim como aquelas que forem realizadas nas demais modalidades, será alertada por SMS ou notificação push e não haverá cobrança de tarifa ao portador pelo uso do recurso.



processos de contestação

Disponibilização da Plataforma de Contestação e Chargeback no Sisbr 3.0 para contestação de transações

A disponibilização da plataforma ocorreu em 16/9/2024, para contestação de transações não reconhecidas no e-commerce em compras efetuadas na função crédito dos cartões da bandeira Mastercard.

Objetivo

O objetivo da Plataforma de Contestação e Chargeback é aprimorar a experiência dos cooperados, bem como das cooperativas centrais e singulares, além de otimizar toda a operação envolvida no processo de contestação, permitindo o acesso e acompanhamento dos protocolos abertos e tratados na referida plataforma.

Funcionalidades

A solução permite a abertura de chamado de contestação de forma mais ágil e simplificada, por meio da Central de Atendimento, possibilitando a redução de erros operacionais e o monitoramento diário dos processos.

Evolução

Todos os cenários de contestação serão migrados gradativamente para a nova plataforma. O primeiro cenário migrado é o de não reconhecimento de transações e-commerce na função crédito dos cartões da bandeira Mastercard, que representa 71% (setenta e um por cento) da operação de disputa.

Renovação de contrato com a empresa Dinâmica (atendimento terceirizado)

O contrato com a empresa Dinâmica foi renovado até novembro/25, com o objetivo de manter o SLA esperado e assegurar a qualidade nos processos de contestação no atendimento dos chamados abertos pelos cooperados.



limites

Solução de Limite Único e Fábrica de Limites

Solução de limite único nos cartões de crédito Sicoob

Modelo

Desde 18/11/2024, a base de contas de cartões com dois limites tem sido migrada para a solução de limite exclusivo nos cartões de crédito do Sicoob. Nesse modelo, o limite total do cartão será o valor máximo que o cooperado poderá utilizar, incluindo o valor total das compras parceladas.

Evolução

As alterações estão em andamento para a base legada e foram padronizadas para as novas emissões, levando em consideração o valor disponível no módulo Controle de Limites Sicoob (CLS) e o risco do cooperado.

Objetivo

A medida visa adequação ao modelo praticado pelo mercado, além de

facilitar o entendimento do cooperado na utilização do seu limite e proporcionar maior controle de seus gastos com cartão de crédito.

Atualização na regra de cartões para majoração de limites por meio da Fábrica de Limites, em 24/10/2024.

Modelo

A nova regra estabelece que o valor calculado pelo perfil-limite será incrementado ao limite atual do cartão, respeitando o teto máximo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Objetivo

A regra visa melhorar e padronizar o processo de majoração na Fábrica de Limites, contribuindo com a escolha do limite adequado ao perfil do portador e aumentando seu poder de compra.



sistemas

Evolução na ferramenta de segurança de duplo fator de autenticação no site do portador de cartões para permitir o recebimento do código de acesso via e-mail

Com o objetivo de aprimorar a segurança no acesso ao Site do Portador, foram implementadas novas medidas de segurança para todos os portadores de cartões que utilizam o site para acessar informações como faturas, consulta de limites e outros serviços.

Mudanças implementadas

Inclusão de CAPTCHA

Na tela inicial de login, é obrigatório o preenchimento do CAPTCHA, além do usuário e da senha. Essa medida visa garantir que apenas humanos consigam acessar o site;

Duplo Fator de Autenticação (2FA)

Após preencher os campos de usuário, senha e CAPTCHA, o cooperado recebe um Código de Autenticação (token) via SMS para o número de celular cadastrado no sistema SipagNet, o qual deverá ser preenchido no campo correspondente, para completar o acesso ao site, proporcionando uma camada adicional de segurança.

De forma alternativa, desde 07/10/2024, é possível receber o código de autenticação no celular e no e-mail cadastrados no Sipagnet para acesso ao site do portador.



Produtos e operações

A seguir detalhamos as ações que foram realizadas, assim como as ações propostas pelas áreas gestoras, em relação a reclamações relacionadas aos processos de Sicoob Consórcios, Recuperação de Ativos, Prevenção à Fraudes e Sicoob Seguradora.



sicoob consórcios

Publicação de CCI durante o 2º semestre

Em relação ao produto consórcio foram implementadas melhorias que foram amplamente divulgadas por meio de Carta Circular Interna - CCIs. Citamos abaixo cartas que impactaram significativamente o produto:

1. CCI 713/24 - Disponibilização da funcionalidade Votação AGE no APP Sicoob.
2. CCI 830/24 - Evolução do Relatório de Acompanhamento de Vendas de Consórcios no Sisbr Analítico.
3. CCI 838/24 - Disponibilização do menu Vendas e Atendimento.
4. CCI 896/24 - Implantação do processo de pós-contemplação de consórcios na Central de Relacionamento aos Cooperados.
5. CCI 944/24 - Disponibilização do Painel de Acompanhamento das Pendências de Formalização de Cotas no Portal Sicoob Negócios, realizada em 5/7/2024.
6. CCI 1.052/24 - Uniformização dos critérios Comprovação de Renda e Classificação de Riscos.
7. CCI 1.102/24 - Melhorias no fluxo de abertura de dossiê Pós Contemplação - Bens Móveis e Serviços.
8. CCI 1.127/24 - Envio de notificação - Fluxo Pós Contemplação Imóveis.
9. CCI 1.168/24 - Implantação do processo de pós-contemplação de consórcio de imóveis na Central de Relacionamento aos Cooperados do CCS, realizada em 19/8/2024.
10. CCI 1.186/24 - Reformulação das informações necessárias para abertura de dossiê de pós-contemplação de imóveis na Plataforma GED, realizada em 19/8/2024.
11. CCI 1.189/24 - Inclusão da criptografia em boletos de remessa, referente à prevenção e ao combate a fraudes no produto Consórcios.
12. CCI 1.515/24 - Aceitação de motos elétricas como garantia para operações de consórcios.
13. CCI 1.596/24 - Registro eletrônico - Contrato de alienação Imóveis.
14. CCI 1.618/24 - Painel Sicoob Negócios Contemplações e Resultado Assembleias.
15. CCI 1.619/24 - Flexibilização na aceitação de vendedor ou fornecedor quando da indicação de bem ou serviço nas operações de Consórcios.

Treinamentos

Diante de tantas mudanças, identificamos ainda no 2º semestre de 2024 a necessidade de realizar programação de instrutorias para abordar os temas. Foi realizado o agendamento de instrutorias com foco em novidades e com foco na operacionalização.



Cobrança e recuperação de ativos

Registros de ouvidoria

Cobrança Agese

Algumas ouvidorias recebidas no segundo semestre de 2024 foram relacionadas aos produtos sob a responsabilidade da cobrança da Agese, como cotas partes e consignado. Esses produtos envolvem negociações diretas com a equipe da área de cobrança, uma vez que possuem prerrogativas definidas no manual. Assim que acionada, a área de cobrança responde de forma ágil, atendendo prontamente a todas as solicitações de negociação, seja para repactuação ou para fornecimento de informações sobre a dívida.

Cobranças das Assessorias

Também recebemos ouvidorias relacionadas a questionamentos sobre os acionamentos realizados pelas assessorias. Nesse contexto, sempre realizamos uma consulta prévia para verificar se o número de telefone informado está cadastrado na base de outro cooperado. Caso seja identificado um erro, solicitamos à cooperativa que faça o ajuste necessário. Quando o telefone informado não é encontrado em nossa base, entramos em contato com todas as assessorias envolvidas para confirmar a origem do acionamento e, se for o caso, solicitamos a suspensão imediata da ação.

Ações realizadas

Ações implementadas visando melhorias nos procedimentos:

- Treinamentos pontuais sobre os produtos Sicoob e os formatos de cobrança que devem adotar;
- Conferência de scripts enviados aos cooperados para manter o padrão Sicoob;
- Todo layout segue o padrão da área de canais, interna do Centro Corporativo Sicoob;
- Calibragem semanal com ligações específicas para verificar como está o atendimento ao cooperado;
- Analisamos as réguas de todas as assessorias e realizamos as adequações necessárias;
- Conferência das fichas de cobrança do cooperado para verificar os formatos de atuação;
- Em casos pontuais, entramos com as assessorias para resolver casos específicos;
- Reforçamos com as cooperativas a importância da qualidade cadastral;
- Para garantir maior assertividade nos acionamentos, apenas os telefones enriquecidos, que passam por uma validação, são incluídos no cadastro do cooperado.



prevenção à fraudes

Produto PIX

Criação de recibo do acionamento do MED

Criação do recibo referente ao acionamento do Mecanismo Especial de Devolução – MED para contestações referentes a transações na modalidade PIX.

O recibo possui de forma resumida e sintética, as principais informações relativas ao funcionamento do MED.

A cooperativa ao imprimir e entregar para a pessoa, passa a apresentar orientações sobre o funcionamento do processo do MED.

Implementação de mensagem Push

Foi implementado o envio de mensagem Push para o App do cooperado para cada Pix que tem o MED acionado. Desta forma, o cooperado passa a ter ciência do acionamento, do MED.

Quando a ocorrência de fraude ou contestação é realizada através do SAC (0800), antes do encerramento da ligação, o MED é acionado e o cooperado recebe a mensagem Push.

Publicação de CCI

Visando melhor comunicação e orientação das cooperativas, foi emitida Carta circular Interna para orientar às cooperativas sobre o processo de registro de ocorrências de fraudes/golpes e acionamento do MED (CCI – 010/2024).

Recibo

SICOOB
SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL
SISBR - SISTEMA DE INFORMÁTICA DO SICOOB

RECIBO DE ACIONAMENTO MED

IDPCF 157490 IMPRESSÃO EM : 09/01/2025

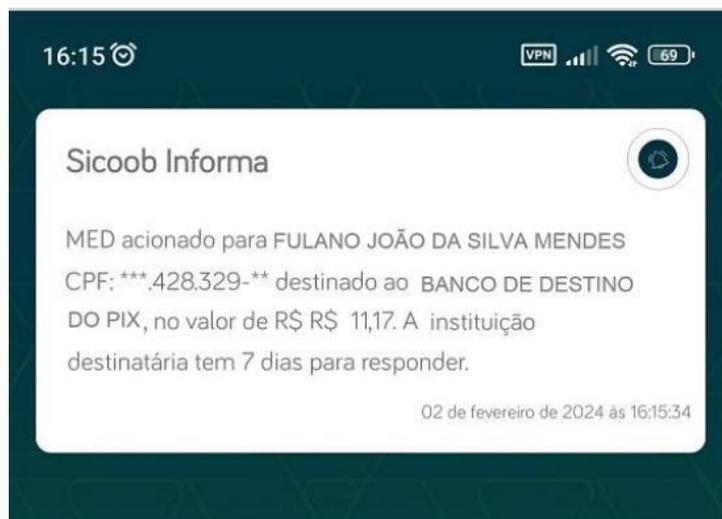
COOP.: 3125 - COOPERATIVA DE CRÉDITO AGROCREDI LTDA. - SICOOB
CONTA: 173371 /VICENTE JOSE DA SILVA

Data emissão MED	IF Destinatária MED	Valor
08/01/2025 13:14:07	60746948 - BRADESCO EST UNIF	210,00
08/01/2025 13:14:06	60746948 - BRADESCO EST UNIF	1315,00

Observações:

1. Após realizar a contestação a notificação de infração é automaticamente registrada via MED junto à instituição destinatária do Pix.
2. O recebedor é notificado e se houver saldo disponível em conta ele será bloqueado, até o valor total contestado e o término da análise.
3. A instituição destinatária tem até 7 dias para responder. E a finalização do processo pode ocorrer em até 11 dias.
4. Se a contestação for recusada, o valor será desbloqueado. Se aprovada o recurso bloqueado (total ou parcial) será devolvido.
5. Informações sobre andamento dessa contestação deverão ser obtidas em sua cooperativa de relacionamento.

Push



Acionamento automático do MED via Plataforma PCF

Foi implementado na PCF - Plataforma de Combate a Fraudes o acionamento automático do MED. Assim que a transação é selecionada na movimentação/extrato e inserida na ocorrência o MED é acionado. Garantindo assim tempestividade.

Melhoria para o Atendimento realizado pelo SAC

No SAC (0800) o atendimento de contestações de transações (canais), incluindo o Pix, é realizado via PCF. Assim o número do protocolo gerado é o próprio número da ocorrência registrada, que é utilizado pela cooperativa para o tratamento e acompanhamento.

Como o atendimento no SAC ocorre direto na PCF – Plataforma de Combate a Fraudes o acionamento do MED é automático, não dependendo de ação por parte do atendente, assim que ele localiza a transação contestada/relatada pelo cooperado e a seleciona (insere na ocorrência), o MED é acionado. Assim mesmo antes do final do atendimento, desligar a ligação, o MED foi acionado.

Treinamentos

Novos treinamentos foram realizados para as cooperativas.



Observação à Resolução CNSP N° 445, de 2022 - Inciso V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.

Proposições

No semestre analisado, observou-se a diminuição no número de reclamações de 10% em relação ao semestre anterior.

Ao analisarmos a origem das manifestações, pudemos identificar que na plataforma do Consumidor.Gov, registrou-se um crescimento de 20% (de 98 para 118), na qual apresentou mesmo comportamento do semestre anterior (crescimento). Já em relação a evolução das demandas categorizadas como “Procedentes” pelo Banco Central, por meio do sistema RDR, não houve registros relacionados ao tema Seguros.

Portanto, ao analisar os indicadores dos registros recebidos nestes canais, é possível observar uma tendência dos demandantes de preferirem o canal Consumidor.GOV em vez do Portal de Registro de Demandas do Cidadão – RDR.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre apresentamos as seguintes proposições para o Sicoob Seguradora:

- Atendimento aos pedidos de cancelamento do seguro prestamista nos canais primários: aperfeiçoar o atendimento nos canais primários (Central de Atendimento), com foco na redução de demandas registradas nas plataformas Consumidor.gov, RDR - Banco Central e Reclame Aqui, assim como na celeridade de atendimento aos registros. Tem como resultados esperados a melhoria da eficiência do suporte prestado e a consequente redução de demandas relacionadas ao tema 'cancelamento da apólice' no painel SusepCon;
- Atualização do MPS: atualizar as instruções contidas nos procedimentos voltados às cooperativas, relacionados ao Seguro Prestamista, incluindo os fluxos de cancelamento das apólices, solicitados no canal de Ouvidoria;
- Comunicação sobre Regulamento Susep: elaborar comunicado para conscientizar as cooperativas sobre o atendimento da condição contratual que garante ao segurado o direito de cancelar o Seguro Prestamista a qualquer momento;
- Instrutoria com público específico das cooperativas, que exercem atividades operacionais e de atendimento, com ênfase nos temas comumente registrados no canal de Ouvidoria, especialmente os relacionados ao cancelamento do Seguro Prestamista, com o objetivo de reduzir o tempo de resolução das manifestações (Ouvidoria e SusepCon) e aprimorar a experiência dos segurados;
- Atualização da árvore de assuntos: ampliar os itens da árvore de assuntos da Ouvidoria para melhor segregação das situações relacionadas aos produtos de seguros.



Ouvidoria

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 segundo semestre de 2024.



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

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.

Durante o semestre foi realizada a manutenção e atualização mensal dos indicadores de ouvidoria no Sisbr Analítico, garantindo a precisão e a confiabilidade dos dados. Esse processo envolve a revisão periódica dos dados e a validação das informações para refletir com fidelidade os indicadores de atendimento, permitindo uma análise assertiva e embasada.

O acesso a essas informações permite uma visualização clara e abrangente dos dados, facilitando a análise e a tomada de decisões pelas cooperativas.

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 filiad



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

É 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 2º 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 nos registros recebidos na Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições.

10 jan 2025

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 **10/1/2025**, para que essas informações possam compor o relatório de atividades do 2º semestre de 2024.

Ouvidoria | Comunicação

CCI - 1.353/2024

Informa sobre instabilidades nos canais Sicoob nos dias 30/9/2024 e 19/10/2024.

Na CCI constam o detalhamento das informações sobre: incidente, impacto, período, causa identificada, e ações tomadas e/ou em andamento.

Canais afetados em 30/9/24:
Super App Sicoob 7i e 7i App, App Privacidade, Internet Banking e Novo Internet Banking

Canal afetado em 19/10/24:
Novo Internet Banking

Na CCI há informação sobre o suporte do componente de desativação das funcionalidades do Internet Banking Empresarial instalado. Posteriormente será comunicada a nova estratégia e programação do próximo reinício de migração para o novo canal.

Recomendamos a leitura da CCI na íntegra

CCI - 1.353/2024 - CCI, publicada em 1/10/2024

Ouvidoria | Comunicação

acompanhamento dos atendimentos na Ouvidoria

Com o incidente apresentado nos dias 30/9/2024 e 19/10/2024, identificamos o aumento no acionamento do canal de ouvidoria com relatos de dificuldades e/ou problemas no uso dos aplicativos afetados pela instabilidade.

recomendações

Posicionamento nas respostas
As respostas podem destacar o compromisso da cooperativa em lidar com as reclamações dos seus cooperados relacionadas ao funcionamento dos aplicativos.

Medidas de Correção
Em resposta às dificuldades, a cooperativa pode informar que a equipe de tecnologia está trabalhando para corrigir as falhas relatadas.

Orientações e Suporte
A cooperativa pode prestar o suporte diretamente aos cooperados, seja por meio de contatos telefônicos, WhatsApp ou visitas presenciais às empresas para resolver os problemas de acesso e utilização das funcionalidades.

Compromisso com a Melhoria
A cooperativa pode reforçar seu compromisso com a satisfação dos cooperados, e destacar que as mudanças visam aumentar a segurança e oferecer uma experiência de uso mais moderna e eficiente. No entanto, reconhecendo que a transição pode ser desafiadora e que se compromete a melhorar continuamente os serviços.

Faça um checkup e converse com a gente!
ouv@sicoob.com.br@sicoob.com.br

Ouvidoria

Resultado de Pesquisa de Satisfação
97 pontos em 2024

Ouvidoria | Comunicação

Nova Plataforma de Aprendizagem

O Módulo de Aprendizagem do Sistema de Gestão de Pessoas foi substituído por uma nova plataforma. O novo sistema é destinado a todos os empregados e agentes do Sicoob, podendo ser acessado de duas formas.

Formas de acesso
Site da Universidade Corporativa (sicoob.com.br/universidade)
Portal Gênia no Sicoob (módulo do Sênior 2.0)

conclusão da trilha de ouvidoria

Com a aproximação do encerramento semestral, convocamos as cooperativas a concluir a trilha de aprendizagem da ouvidoria.

Nossa Meta é alcançar 100% de conclusão da trilha até o dia 31/12/2024!

31/12/2024

atribuição da trilha na nova plataforma

Para darmos continuidade na apuração de conclusão da trilha de ouvidoria pelos monitores e agentes de apoio nas cooperativas, é necessário que a trilha esteja atribuída corretamente na nova plataforma.

Na nova plataforma o aluno (usuário) deve **gostaria de fazer** dessa forma o seu progresso será apresentado nos relatórios de acompanhamento.

Em anexo, enviamos o material de apoio com as orientações necessárias para que possam realizar essa atribuição na nova plataforma de aprendizagem, assim como, confirmar se a trilha está corretamente atribuída.

Já concluí a trilha, o que devo fazer?

Mesmo após que concluímos a trilha de ouvidoria, na nova ou na antiga plataforma, deve participar da trilha na nova plataforma para que o seu progresso seja apresentado nos relatórios de acompanhamento.

Na nova plataforma a forma de atribuição da trilha é participar de trilha de aprendizagem.

Em anexo, enviamos o material de apoio com as orientações para atribuição da trilha na nova plataforma de aprendizagem

Material de apoio Trilha de Ouvidoria - plataforma de aprendizagem Sicoob

Faça um checkup e converse com a gente!
ouv@sicoob.com.br@sicoob.com.br

Ouvidoria | Comunicação

Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria

A trilha para Monitores e Agentes de Apoio está disponível no catálogo de aprendizagem do Sicoob Universidade (CCI-1.479/2023)

Formas de acesso
Site da Universidade Corporativa (sicoob.com.br/universidade)
Portal Gênia no Sicoob (módulo do Sênior 2.0)

conclusão da trilha de ouvidoria

Convocamos as cooperativas a concluir a trilha de aprendizagem da ouvidoria. Nossa Meta é alcançar 100% de conclusão da trilha até o dia 31/12/2024!

Conhecemos as cooperativas a concluir a trilha de aprendizagem da ouvidoria. Nossa Meta é alcançar 100% de conclusão da trilha até o dia 31/12/2024!

Meta Conclusão
META alcançar 100% de conclusão até **31/12/2024**

visão

PROPORCIONAR a melhor experiência financeira aos nossos cooperados

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 segundo 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 - 1.353/2024 com orientações : sobre instabilidades nos canais Sicoob; orientações sobre a nova plataforma de aprendizagem, com as orientações de como realizar a atribuição da trilha de ouvidoria; acompanhamento periódico dos indicadores de atribuição e de conclusão da Trilha de aprendizagem da Ouvidoria; relatórios gerenciais da Ouvidoria dos meses de julho e novembro de 2024; atualização do processo de solicitação de acessos na ouvidoria; e orientações sobre elaboração de relatórios e planos de ação de ouvidoria para o 2º semestre de 2024.



acompanhamento do consumidor.gov

Melhoria do processo

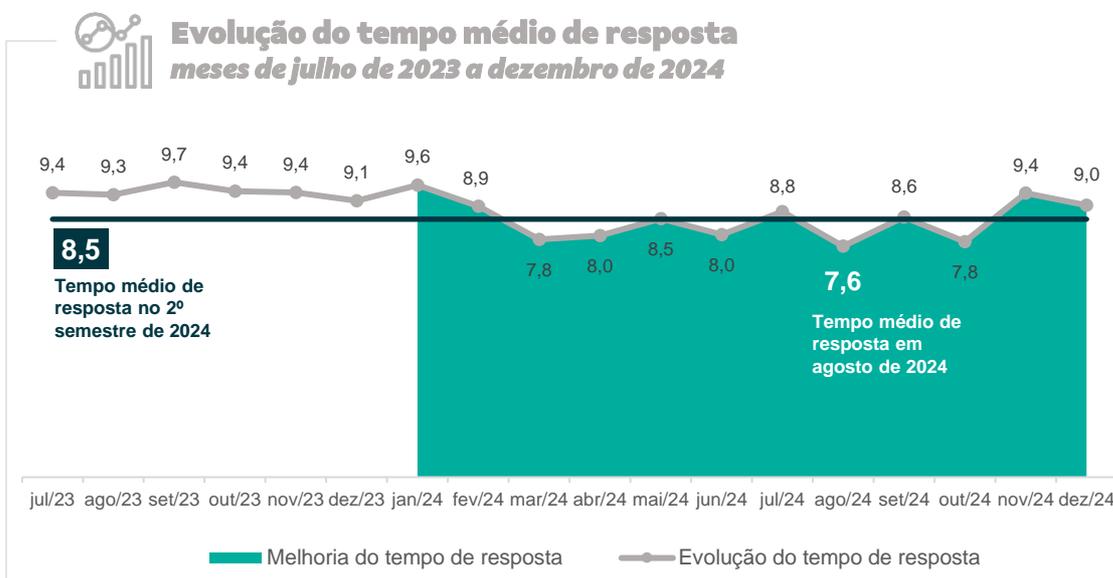
Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo.

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 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. No segundo semestre de 2024 foi mantida a média de 8,5 dias - com o menor tempo em agosto de 2024 com 7,6 dias.



8,5

tempo médio de resposta
alcançado no 2º
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.

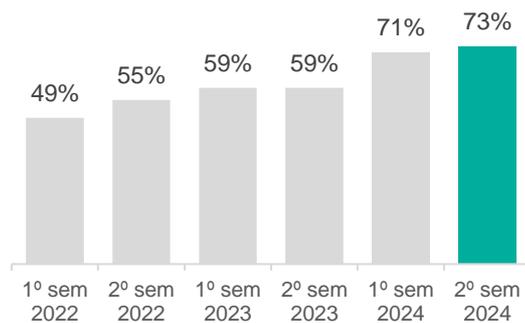
Evolução dos resultados

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 2º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 73%.

Nesse semestre podemos destacar que 79% (11) das centrais alcançaram ou superaram o percentual de 70% no aproveitamento de resposta.

Evolução: Aproveitamento de resposta

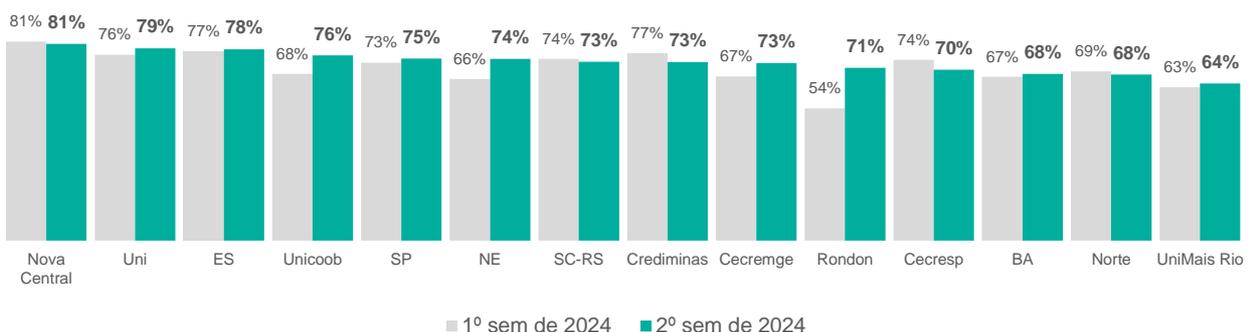


Ranking das Centrais

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%), 2015 – Uni (79%), 1001 – ES (78%), 2009 – Unicoob (76%) e 1006 – SP (75%).

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres





encontro com monitores

Continuidade da agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria - Com o objetivo de promover interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos, foram promovidos três encontros nesse formato.

Primeiro encontro

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

- **Análise conjunta do relatório de Atividades de Ouvidoria do 1º semestre de 2024:** apresentação do relatório de ouvidoria com foco nas contribuições e ações propostas pelas cooperativas;
- **Recomendação de Instrutoria:** recomendação para que os Agentes de Apoio nas cooperativas participassem da Instrutoria “Prevenção a Fraudes para Especialistas”, que foi realizado em 6/8/2024.

Segundo encontro

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

- **Encontro do Banco Central com CCS:** explanado sobre a reunião com o Banco Central em que ouvidoria apresentou a “Estrutura de interação e supervisão entre entidades do Sicoob no âmbito das atividades da ouvidoria e prestação de informações”;
- **Relatório Gerencial Sicoob de Agosto:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas no mês de agosto/24;
- **Planos de ação para o 2º semestre de 2024:** proposta para a elaboração de relatório de acompanhamento e planos de ação pelas cooperativas para o 2º semestre de 2024;
- **Evoluir Juntos:** proposta para novos encontros e continuidade do programa “Evoluir Juntos”.

Terceiro encontro

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

- **Trilha de Aprendizagem:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas quanto a atribuição e conclusão da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio;
- **Relatório Gerencial Sicoob de Novembro:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas no mês de novembro/24;
- **Evoluir Juntos:** reporte e acompanhamento dos resultados apresentados nas reuniões com as centrais;
- **Planos de ação para o 2º semestre de 2024:** apresentação do quantitativo de ações recebidas no ultimo semestre e apresentação de ações que podem ser adotadas pelas cooperativas.



Acompanhamento da 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. A trilha é composta por seis cursos e uma avaliação para conclusão e emissão do certificado.

Cursos

1. 4 Minutos de Ética
2. Pacto de Ética: uma visão geral
3. Código de Defesa do Consumidor - CDC
4. Mediação de conflitos aplicada à ouvidoria
5. Ouvidoria para Agentes de Apoio
6. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos

Avaliação da trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio

Acompanhamento

(data-base 8/1/2025)

Atribuição

Durante o semestre acompanhamos a atribuição da trilha de aprendizagem e **ao final do semestre a trilha estava atribuída para 80%** desse público.

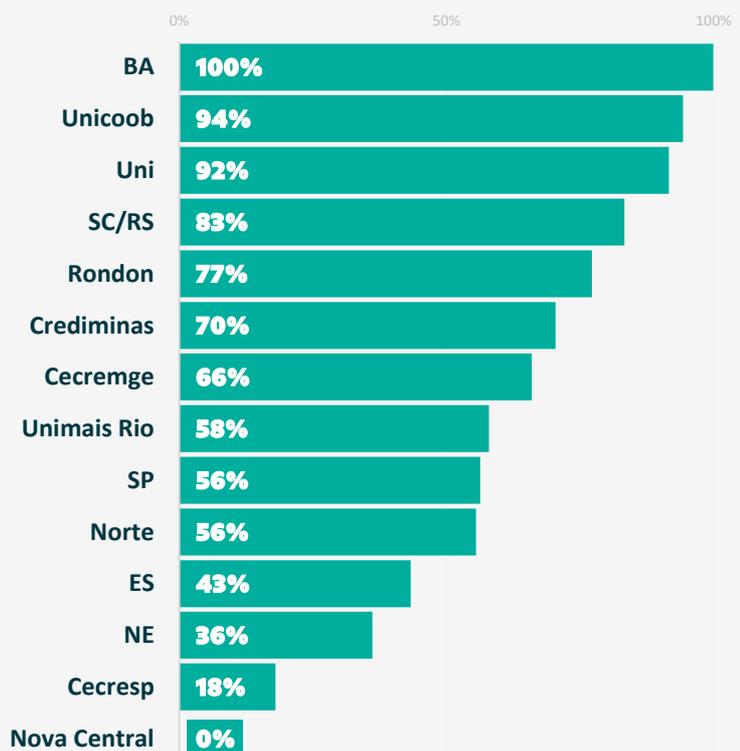
Conclusão

Durante o semestre acompanhamos a conclusão da trilha de aprendizagem e **ao final do semestre a trilha estava concluída por 60%** desse público.

A trilha é considerada concluída após a realização e aprovação na avaliação.

Ao lado apresentamos o Ranking das centrais em relação ao percentual de conclusão da trilha entre os agentes de apoio de suas singulares e os monitores nas centrais.

Ranking de Conclusão





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 segundo 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 2º 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, indicadores de produtividade e acompanhamento do painel PASA. Os dados foram coletados nos relatórios e painéis de indicadores disponibilizados no Sisbr Analítico.

Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

No final do segundo semestre de 2024, 54,7% (179) das 327 cooperativas aderentes ao componente de ouvidoria elaboram e analisaram seus indicadores de Ouvidoria. Dentre os reportes recebidos, 77,7% (139) desenvolveram 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 não apresentaram relatórios ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

0%

1002 - Sicoob Central BA

A central possui 10 singulares vinculadas e 4 apresentaram planos de ação no 2º semestre de 2024.

40%

As demais informaram não terem identificado necessidade de planos de ação

- 3289 - Sicoob Coopemar
- 3292 - Sicoob Cred Executivo
- 3025 - Sicoob Sertão
- 3237 - Sicoob Credcoop

1003 - Sicoob Central Crediminas

A central possui 69 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

0%

1004 – Sicoob Nova Central

A central possui 23 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

0%**1005 – Sicoob Central SC/RS**

A central possui 38 singulares vinculadas e todas apresentaram relatórios e/ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

100%

- 3031 - Sicoob Credicanoinhas
- 3032 - Sicoob Credial SC
- 3033 - Sicoob Credirio
- 3034 - Sicoob Alto Vale
- 3035 - Sicoob Credinorte
- 3036 - Sicoob Creditaipu
- 3037 - Sicoob Vale do Vinho
- 3038 - Sicoob Vale dos Pinhais
- 3039 - Sicoob São Miguel
- 3066 - Sicoob Valcredi
- 3067 - Sicoob Crediauc SC
- 3068 - Sicoob Oestecredi SC
- 3069 - Sicoob Maxicredito/SC
- 3070 - Sicoob Credija
- 3071 - Sicoob Novos Campos
- 3072 - Sicoob Creditapiranga SC
- 3074 - Sicoob Credisulca
- 3075 - Sicoob/SC Credimoc
- 3076 - Sicoob Original
- 3078 - Sicoob Credivale SC
- 3080 - Sicoob Credicanoos
- 3081 - Sicoob Credicarua
- 3084 - Sicoob Crediplanalto
- 3087 - Sicoob Euro Vale
- 3088 - Sicoob Crediserra
- 3234 - Sicoob Crediunião
- 3236 - Sicoob Crediarauçária
- 3242 - Sicoob Trentocredi
- 3249 - Sicoob Multicredi
- 3251 - Sicoob Credisserrana
- 3258 - Sicoob Credisc
- 3288 - Sicoob Transcredi
- 3305 - Creditrán
- 3317 - Credpom
- 3326 - Sicoob Advocacia
- 3366 - Sicoob Cejascred
- 3372 - Sicoob Cooperando
- 5166 - Sicoob Cruz Alta

1006 – Sicoob SP

A central possui 13 singulares vinculadas, e 4 apresentaram relatórios e/ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

31%

- 3190 - Credimota
- 3191 - Cooplivre
- 3206 - Coocreivre
- 3214 - Cocred

1007 – Sicoob Central Norte

A central possui 7 singulares vinculadas, não apresentaram relatórios ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

0%**2003 – Sicoob Central Cearemge**

A central possui 54 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e/ou planos de ação no 2º semestre de 2024

100%

- 3100 - Sicoob Credisucesso
- 3105 - Sicoob Credicapi
- 3133 - Sicoob Credipontal
- 3150 - Sicoob Credirural
- 3171 - Sicoob Sarom
- 3224 - Sicoob Creditril
- 3339 - Sicoob Credileite
- 4027 - Sicoob Credicom
- 4028 - Sicoob Cofal
- 4029 - Sicoob Arcomcredi
- 4030 - Sicoob Divicred
- 4031 - Sicoob Credivale
- 4033 - Sicoob Credicopa
- 4034 - Sicoob Ascicred
- 4036 - Sicoob Vale Do Açõ
- 4071 - Sicoob AC Credi
- 4083 - Sicoob Cecref
- 4084 - Sicoob Cecremec
- 4086 - Sicoob Coopsef
- 4090 - Sicoob Coopjus
- 4092 - Sicoob Nossacoop
- 4095 - Sicoob Creditábil
- 4097 - Sicoob Credesp
- 4101 - Sicoob Centro Oeste
- 4103 - Sicoob Credicenm
- 4104 - Sicoob Acicredi
- 4105 - Sicoob Cosmipa
- 4106 - Sicoob Cosemi
- 4108 - Sicoob Credimepi
- 4113 - Sicoob Lagoacred Gerais
- 4117 - Sicoob Credinova
- 4119 - Sicoob Credigerais
- 4126 - Sicoob Paraisocred
- 4128 - Sicoob Copesita
- 4130 - Sicoob Credimed
- 4133 - Sicoob Sertão Minas
- 4134 - Sicoob Credimontes
- 4141 - Sicoob Coopcredi
- 4143 - Sicoob Copermec
- 4149 - Sicoob Coopemata
- 4208 - Sicoob UFVCredi
- 4215 - Coopçoos
- 4236 - Sicoob Crediserv
- 4262 - Sicoob Coopemg
- 4264 - Sicoob Aracoop
- 4276 - Sicoob Jus-MP
- 4297 - Sicoob Coopercorreios
- 4312 - Sicoob Credpit
- 4329 - Sicoob Sudeste Mais
- 4346 - Sicoob Credileste
- 4427 - Sicoob Credialto
- 4452 - Sicoob Credjus
- 4486 - Credichapada
- 4487 - Sicoob Imob.vc

2005 – Sicoob Central Cecresp

A central possui 42 singulares vinculadas, e 31 apresentaram relatórios e planos de ação no 2º semestre de 2024.

74%

- 4037 - Sicoob Cred Coopercana
- 4140 - Sicoob Credsaúde
- 4277 - Sicoob Credimogiana
- 4284 - Copercred
- 4285 - Sicoob Credmetal
- 4317 - Sicoob Cressem
- 4321 - Sicoob 3 Colinas
- 4376 - Sicoob Crediçucar
- 4378 - Magiscred SP
- 4381 - Sicoob Crediconsumo
- 4399 - Ouricred
- 4400 - Sicoob Crediacisc
- 4406 - Sicoob-Credicor/SP
- 4411 - Sicoob Cooperac
- 4429 - Sicoob Cred-Aci
- 4434 - Sicoob
- 4441 - Sicoob Acicred
- 4445 - Sicoob Cooperaso
- 4474 - Cooperserv Lençóis Paulista
- 4489 - Nossa Terra
- 4491 - Sicoob Coopernapi
- 4493 - COOPEREMB
- 4500 - Sicoob Coocresb
- 4502 - Cred Serv Orlândia
- 4508 - Cooper 7
- 4512 - Sicoob Usagro
- 4528 - Cooperjs
- 4539 - Eaton Valinhos
- 4543 - Sicoob Coopmond
- 4574 - Novelis
- 5052 - Sicoob Cred São Paulo

2007 – Sicoob Central NE

A central possui 11 singulares vinculadas, e 9 apresentaram relatórios e planos de ação no 2º semestre de 2024.

82%

- 3358 - Sicoob Centro Nordeste
- 3360 - Sicoob Leste
- 4180 - Sicoob Coopercret
- 4194 - Sicoob Potiguar
- 4293 - Sicoob Pernambuco
- 4353 - Sicoob Piauí
- 4436 - Centro Leste e Norte Maranhense
- 4437 - Sicoob Oeste Maranhense
- 4618 - Sicoob Sul Maranhense

2008 – Sicoob Central Rondon

A central possui 8 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 2º semestre de 2024.

100%

- 4256 - Sicoob União MT/MS
- 4345 - Sicoob Primavera
- 4349 - Sicoob Burity
- 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 14 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

93%

- 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

2015 – Sicoob Uni

A central possui 19 singulares vinculadas, e 16 apresentaram relatórios e planos de ação no 2º semestre de 2024.

84%

- 3055 - Sicoob Coopercred
- 3056 - Sicoob Mineiros
- 3058 - Sicoob Credigoiás
- 3246 - Sicoob Credseguro
- 3299 - Sicoob Engecred/GO
- 3300 - Sicoob Centro-Oeste Br
- 3343 - Sicoob Empresarial
- 3350 - Sicoob Cooprem
- 4616 - Sicoob Uni Sul MS
- 4620 - Sicoob Unique Br
- 5004 - Sicoob UniCentro Br
- 5014 - Sicoob Unicidades
- 5024 - Sicoob UniCentro Norte Br
- 5028 - Sicoob Roraima
- 5038 - Sicoob Uni Acre
- 5631 - Sicoob Uni Sudeste

2016 – Sicoob Unimais Rio

A central possui 12 singulares vinculadas, e 1 apresentou relatórios e planos de ação no 2º semestre de 2024.

8%

- 4042 - Sicoob Cecremef

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 e o acompanhamento do status das ações propostas no semestre anterior.

Aproveitamento de resposta

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 53,6% (96) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Aproveitamento de resposta.

Necessidade identificada

1. Evitar a devolução das demandas com pedido para anexar documentos comprobatórios, complementação de resposta, e/ou aprovação de minuta.
2. Melhorar o índice de aproveitamento de resposta.
3. Atingir a meta de 75% no aproveitamento de resposta.
4. Minimizar a necessidade de devolução de demandas, respeitando o acordo de tempo de resposta.
5. Evitar a devolução de respostas por falta de informações e não resolução completa de demandas.

Ações propostas

1. Adequar as respostas postadas no canal de ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, responder a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares.
2. Citar o embasamento legal, regulamentar ou estatutário para os procedimentos adotados na resposta.
3. Anexar comprovantes e toda documentação necessária referente à solicitação.
4. Solicitar que outra pessoa revise a resposta, antes de formalizar no sistema de ouvidoria.
5. Incluir em ações tomadas as medidas realizadas, informações complementares e evidências suficientes para comprovar a resolução.
6. Fazer um acompanhamento das devolutivas para identificar os pontos de atenção e assim, apresentar melhorias que atendam à necessidade do canal de ouvidoria.
7. Criação de um checklist validado pela Diretoria de Riscos para respostas adequadas.
8. Ajustar as respostas enviadas, para garantir que estejam formatadas de acordo com os padrões formais e estruturais para o canal.
9. Adotar nova estrutura de modelo para resposta da manifestação, contemplando contato com o cliente, evidências e ações tomadas.

Tempo de Resposta

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 3,4% (6) 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 de forma imediata.
2. Realizar reunião com os líderes das áreas para solicitar que enviem todas as informações necessárias, junto aos comprobatórios com celeridade para que a resposta consiga ser formalizada em tempo hábil.
3. Acompanhar os prazos para o cumprimento do acordo operacional.
4. Será definido um prazo interno de 3 dias úteis para a coleta de informações complementares.

Capacitação e Melhoria Contínua

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 48,6% (87) desenvolveram planos de ação relacionados ao aperfeiçoamento, treinamentos e capacitações de agentes de apoio e demais funcionários nas cooperativas.

Necessidades identificadas

1. Treinamento contínuo para os colaboradores que atuam no tratamento de Ouvidoria e demais envolvidos no atendimento aos cooperados.
2. 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. Concluir a 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, explicar sobre o processo da ouvidoria e a importância do cumprimento dos prazos quando solicitado subsídios.
5. Realizar cursos inerentes aos produtos e processos internos, no que tange aos processos mais recorrentes nos atendimentos das demandas de ouvidoria.
6. Realização de cursos voltado para o tratamento de demandas de Ouvidoria.
7. Realizar encontros de alinhamento (presenciais ou virtuais) com as unidades de atendimento, com ênfase nos assuntos mais recorrentes sinalizados no último relatório semestral de Canais de Comunicação e no relatório d Ouvidoria.
8. Padronização documentada de processos e procedimentos por meio de checklist e/ou fluxogramas.

9. Todos os funcionários e estagiários, principalmente os que tenham contato com os cooperados se apropriem sempre dos Normativos do CCS, dos Normativos Internos, das características dos produtos e serviços, e das linhas de crédito.
10. Disponibilizar aos funcionários recém-admitidos, um Treinamento Introdutório, na sede da Cooperativa, elaborado e ministrado pelas Coordenadorias: Administrativa, de Estratégia de Negócios, de Crédito, de Cobrança e Recuperação de Crédito
11. 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.
12. Melhorar a comunicação interna, alinhando as informações a todos os colaboradores.

Pesquisa de Satisfação

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 56,4% (101) desenvolveram planos de ação para melhorar os resultados da Pesquisa de Satisfação.

Necessidade identificada

1. Aumentar a participação dos demandantes à Pesquisa de Satisfação, para que seja possível a mensuração do nível de satisfação com o atendimento do canal de ouvidoria.
2. Melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela ouvidoria”.
3. Atingir a meta de 4,0 na nota média da cooperativa.

Ações propostas

1. Realizar o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivar sua participação na pesquisa de satisfação. E avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado.
2. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos sobre a manifestação e manter uma aproximação com a cooperativa.
3. 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.
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. Contatos e mensagens são encaminhados aos cooperados demandantes solicitando participação na pesquisa de satisfação, na resposta, e, por aplicativo de mensagens, em média 03 dias após o envio da resposta formal pela ouvidoria.
6. Trabalhar com os envolvidos no processo de tratamento das demandas de Ouvidoria para incentivar a participação dos cooperados na Pesquisa de Satisfação, buscando alcançar resultados mais eficazes.

Engajamento da Diretoria

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 40,2% (72) 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. Diretoria atuar em conjunto com a Superintendência Comercial na implementação de ações efetivas para melhoria no atendimento aos cooperados.
3. Utilização das informações sobre Ouvidoria disponíveis no Painel da Supervisão Auxiliar – PASA, no Sisbr Analítico.
4. Manter o processo de conhecimento à diretoria das demandas que são recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria.

Ações propostas

1. Acompanhar mensalmente os indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA.
2. Disponibilizar mensalmente os registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da ouvidoria no Sisbr Analítico, e/ou no sistema de ouvidoria, e apresentar as ações adotadas às manifestações recebidas.
3. Sensibilizar os empregados da cooperativa sobre a atuação da ouvidoria;
4. Promover 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.
5. 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.
6. Comunicar à Diretoria Executiva todas as manifestações registradas, e as respostas fornecidas aos reclamantes.

Análise de Indicadores

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 4,5% (8) desenvolveram planos de ação relacionado ao acompanhamento de indicadores, necessidade de elaboração de relatórios e adoção de ações para outros temas recorrentes.

Necessidades identificadas

1. Acompanhamento pontual das manifestações, para identificar em quais aspectos a cooperativa precisa atuar para melhorar o atendimento aos seus cooperados;
2. Acompanhar a correção de falhas nos sistemas, como no Novo internet Banking;

3. Dar conhecimento e envolver a diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de ouvidoria.
4. Agilidade no retorno das demandas relacionadas as tarifas, sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre o processo.
5. Criar ações que visam mitigar as reclamações recebidas e/ou utilizar das informações encaminhadas nas demandas para melhorar nossos processos internos.
6. Agilidade no retorno do fornecimento do contrato sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.
7. Estruturar o processo de renegociação de dívidas;
8. Em relação contratual, possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas a documentação das operações de crédito;
9. Informar ao cooperado sobre o prazo estipulado no Estatuto Social para a liberação das operações de crédito.

Ações propostas

1. Permanecer com monitoramentos e avaliações, a fim de acompanhar a tempestividade das respostas ao cidadão com resposta conclusiva adequada e /ou dirimir fragilidades.
2. Informar os cooperados sobre as mudanças no sistema de forma antecipada, explicando os benefícios da nova plataforma e oferecendo suporte adicional, caso necessário.
3. Disponibilizar de forma clara as condições e contatos da Cooperativa para se adequar a necessidade do Cooperado. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
4. Criação do Comitê de Análise de Demandas de Cooperados e Clientes.
5. Sensibilizar os empregados da cooperativa com os assuntos mais abordados nas demandas.
6. Revisar a Política de Recuperação de Créditos e demais normativos internos a fim de disponibilizar melhores condições de renegociação de dívidas e maior celeridade no processo.
7. Ajuste na comunicação com o associado, visando atender as demandas de solicitações de documentação em tempo hábil.

Temas e assuntos reclamados

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 53,1% (95) 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, cotas partes, conta corrente, cartão de crédito, seguros (Sicoob Seguradora), associação digital e prevenção.

Atendimento

Necessidade Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil, com clareza e prezando pela qualidade da comunicação.
2. Fornecer suporte ao cooperado que necessitam de orientação para utilização de aplicativo e demais demandas pertinentes a atendimento.
3. Melhorar o atendimento telefônico/whatsapp prestado ao cooperado, direcionando para a central de relacionamento da cooperativa, de forma ágil, prezando pela qualidade da informação e atendimento.
4. Acompanhar as manifestações em que os cooperados relatam dificuldades de contato com a central (CCS) para obter informações.
5. Reforçar a divulgação dos canais de atendimento entre os cooperados e aperfeiçoar o processo de tratamento e comunicação acerca das reclamações/sugestões apresentadas.
6. Proporcionar uma devolutiva mais eficiente ao cooperado quando houver a negativa de alguma solicitação.

Ações propostas

1. 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.
2. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
3. Fornecer um canal de atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
4. Disponibilização de um QR Code nas dependências da agência que direciona o cooperado para atendimento virtual da Alice ou chatbot da singular;
5. Divulgar aos cooperados os canais de atendimento, possibilitando aos associados exporem necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
6. 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.
7. Implementar ferramentas de automação (chatbots) para filtrar e direcionar as solicitações, proporcionando soluções rápidas para questões simples e permitindo que os atendentes se concentrem em questões mais complexas.
8. Apresentar as questões relatadas pelos cooperados para os colaboradores, reforçando a importância dos devidos esclarecimentos dos negócios que são realizados, evitando interpretações equivocadas.
9. Enviar mensagens de confirmação ou feedback quando o cooperado entra em contato, garantindo que o cooperado saiba que a solicitação foi registrada e está sendo tratada adequadamente.
10. Estabelecer protocolo de atendimento digital, com definição de tempo médio para atendimento, considerando critérios como horário e tipo de agência (física ou digital).
11. Divulgar dos canais de atendimento imediato nas redes sociais da Cooperativa.

12. Orientar os postos de atendimento sobre documentos que podem ser disponibilizados aos cooperados, bem como os meios adequados para disponibilização, garantindo maior transparência, segurança e agilidade no fornecimento de informações
13. Intensificar a divulgação do atendimento digital por meio da assistente virtual Alice, a qual está interligada com a cooperativa para prestar atendimento aos cooperados e está disponível no app Sicoob, além disto divulgar no ato da finalização da abertura de conta o número de contato direto para atendimento ao cooperado de acordo com o posto de atendimento ao qual está vinculado.
14. Reforçar a necessidade de fornecer respostas claras e acessíveis ao cooperado, evitando o uso de termos técnicos.
15. Avaliar funcionamento do canal de atendimento digital contratado pela cooperativa (MaisCoop) e analisar instabilidades, realizando o reporte à Diretoria Executiva.
16. Citar o embasamento legal, regulamentar ou estatutário para os procedimentos adotados na resposta.
17. Acrescentar novas opções no Menu do WhatsApp com o objetivo de facilitar a comunicação e agilidade no atendimento ao cooperado.
18. Fazer manutenção periódica dos equipamentos afim de manter seu funcionamento efetivo.
19. Fortalecimento do Canal de Apoio ao Cooperado (CAC) - um canal de atendimento imediato, que possibilita ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
20. Envio mensal do material de boas-vindas para os novos cooperados explicando sobre a cooperativa, seus produtos, serviços, canais de atendimento, suporte e demais dúvidas.
21. Implementação de métrica de satisfação do atendimento prestado, seja por meio digital, seja nas agências físicas.
22. Oferecer treinamento de atendimento ao público aos empregados da cooperativa que trabalham diretamente com o cooperado, por meio da plataforma Sicoob Universidade.
23. Orientar e conscientizar os gerentes de relacionamento sobre a importância de dar continuidade às solicitações dos cooperados.
24. Disponibilizar mensalmente, informativo publicitário nos canais de comunicação da Cooperativa, acerca das maneiras de acesso aos canais de atendimento.
25. Prestar atendimento personalizado aos Cooperados mais idosos, esclarecendo todas as suas dúvidas e buscando atender as suas solicitações de modo célere e mais conveniente, sempre que possível.
26. Realizar treinamento aos colaboradores responsáveis pelo PABX, para que tenham as informações básicas sobre produtos e serviços agilizando o contato do cooperado com a cooperativa.

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. Comunicação sobre prazo para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
3. Agilidade no retorno dos casos que estão em cobrança judicial, e documentos comprobatórios.

3. Esclarecer no atendimento inicial sobre algum impeditivo no processo.
4. Assertividade ao informar o cooperado sobre o processo e as políticas internas para concessão de crédito.
5. Tornar mais fluido os processos de retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito;
6. 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.
7. Automatizar processos de renegociação.
8. Reduzir o tempo de análise de crédito.
9. Melhorar a comunicação quando ocorre a negativa da operação de crédito.

Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de crédito e adequar o tempo de análise do pleito, com processos mais ágeis e simplificados para a atualização de cadastro, a análise e a liberação.
2. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
3. 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.
4. Avaliar as propostas 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.
5. Disponibilizar condições de renegociação de dívidas, dentro do estabelecido nos normativos internos
6. Conscientizar os gerentes sobre o processo de inadimplência e os prazos específicos para a cobrança, garantindo o cumprimento adequado das etapas.
7. Formalização dos contratos de crédito, devidamente assinados pelos proponentes.
8. Implementar um sistema digital para simulações e renegociações de dívidas, permitindo maior agilidade e autonomia aos associados, reduzindo a necessidade de atendimento presencial para demandas operacionais que podem ser resolvidas de forma automatizada.
9. Realizar reunião gerencial com os envolvidos e identificar as principais dificuldades relacionadas ao atendimento que necessite de reforço educacional, ofertando treinamentos específicos aos empregados
10. Reforço e orientação para os escritórios de advocacia para um retorno ágil e com as comprovações necessárias para a resposta.

Cartão de crédito

Necessidade Identificadas:

1. Necessidade de orientação adequada e completa sobre os procedimentos inerentes ao processo de aquisição e liberação do cartão de crédito ao cooperado.
2. Definição do canal dedicado para contestação de cobranças.
3. Melhorar o atendimento ao cooperado, no momento da contratação do limite de cartão de crédito e/ou no acompanhamento de atrasos de recebíveis.

Ações propostas

1. Esclarecer ao cooperado no ato da entrega do produto sobre as regras de bloqueios e desbloqueios de limites, prezando pela qualidade da comunicação.
2. Explicar com clareza os procedimentos para a liberação ou aumento de limite.
3. Apresentar de forma clara as condições para a liberação do limite de crédito.
4. Disponibilizar de forma eficiente os contratos e comunicações relacionadas ao cartão de crédito, detalhando de forma clara as condições de cobranças, como anuidades e tarifas de proteção contra perda e roubo, e garantir que essas informações sejam entregues no momento da contratação.
5. Promover meios para que ocorra o entendimento por parte do cooperado e partes envolvidas.
6. Orientar as áreas Atendimento e Comercial a importância de informar de forma simples e clara aos cooperados os procedimentos de uso vinculados cartão de crédito.

Associação digital

Necessidade Identificadas

1. Necessidade de orientação adequada e completa sobre os procedimentos de abertura, encerramento e regras sobre a manutenção do produto conta corrente digital.
2. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas a conta digital, após o encerramento.

Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as condições de suporte dos canais de atendimento. Identificando a comunicação do associado para sanar os problemas facilitando o acesso aos aplicativos e resolvendo a demanda.
2. Analisar a viabilidade da redução de limites realizada hoje para todas as contas abertas para R\$ 0,01, visto que é motivo de reclamação recorrente.
3. 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.

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. Melhorar a comunicação do processo de encerramento e devolução de Cota Capital.

Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as regras do produto conta corrente e disponibilizar o contrato de abertura da conta corrente ao cooperado, bem como instruí-lo quanto ao uso do app Sicoob Net Pessoal.
2. Assertividade nas informações passadas ao cooperado em relação a operações realizadas em conta corrente.

3. Disponibilizar material digital no momento da integração para abertura de conta e contatos direto com o gerente de relacionamento e área de atendimento em que será possível contatar a cooperativa de forma ágil e segura.
4. Realizar publicações em redes sociais, sobre produtos específicos semanalmente, com a opção de “saiba mais” para que possa de forma fácil ter acesso detalhado sobre aquele produto ou serviço.
5. Fornecer capacitação para equipe de atendimento, no intuito de auxiliar e sanar todas as dúvidas dos cooperados quando solicitadas

Cotas parte

Necessidade Identificadas

1. 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.
2. Procedimentos para resgate do capital nos casos de doenças.
3. Capacitar os colaboradores envolvidos no processo de devolução de capital, visando a melhoria do fluxo.

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. Está sendo realizada ação de envio de mensagens aos cooperados desligados para lembrá-lo do processo de devolução de quotas após deliberação do Conselho na Assembleia do exercício seguinte à homologação do encerramento da conta.
3. Disparo em massa com o fornecimento de informações sobre o Estatuto Social da Cooperativa para conhecimento dos associados.
4. Dar continuidade ao informativo relativo as regras de integralização e resgate de cotas.
5. Criação de cláusula no Estatuto Social que possibilita que o cooperado faça o resgate eventual do capital em casos de doenças graves.
6. Rever o material de boas-vindas, incluindo os detalhes sobre quotas partes e encerramento de conta, fundamentados no Estatuto Social.

Prevenção

Necessidade Identificadas

1. Diminuir as solicitações de tratativas de fraude por meio da ouvidoria.
2. Tornar o cooperado ciente dos golpes e fraudes mais utilizados no mercado.
3. Avaliação no atendimento inicial, para certificar que o tomador possui real interesse em realizar a operação de crédito consignado.

Ações propostas

1. Fomentar a divulgação do número 0800 para tratativas de fraude, assim como orientar corretamente os cooperados sobre o procedimento.

2. Disparar de maneira periódica informativos sobre os golpes e fraudes mais aplicados no mercado financeira, de modo a tornar o cooperado mais informado e menos propenso a ser vítima de um possível estelionato. As publicações deverão ser feitas via redes sociais, e-mail e site da Cooperativa.

Seguros – Seguro Prestamista

Necessidade Identificadas

1. Insuficiência no fornecimento de informações sobre o seguro e sua importância nas operações, no ato da contratação do crédito consignado.
2. Diminuir o percentual de abertura através dos canais de comunicação referente ao produto seguro prestamista (cancelamento).

Ações propostas

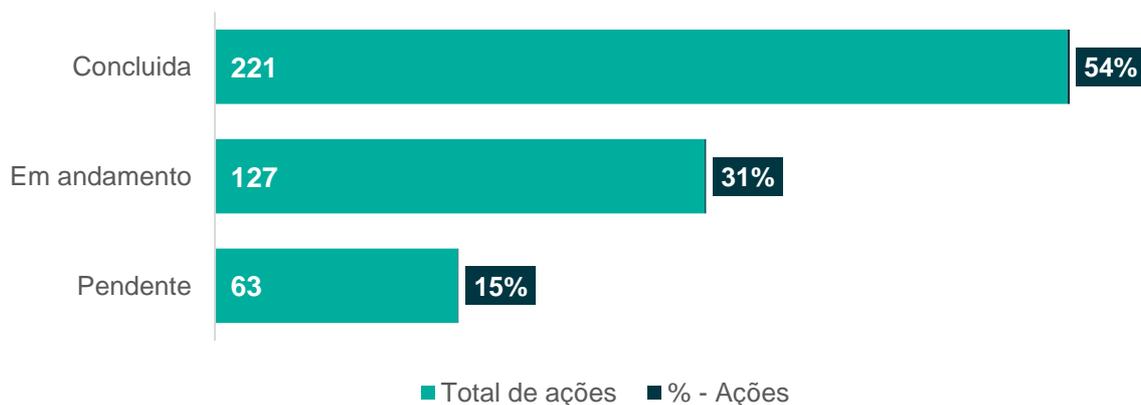
1. Seguir orientando e disseminando a importância do seguro prestamista, considerando que as solicitações recebidas têm sido relacionadas ao cancelamento.
2. Disponibilizar de forma clara as condições para a contratação do seguro e adequar ao perfil do associado.
3. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
4. Realizar análise criteriosa das demandas recebidas, uma vez que foi identificada a atuação de aliciação advocatícia entre os cooperados.
5. Identificar principais dificuldades relacionadas a comercialização do seguro prestamista que necessita de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.

Follow Up das ações do 1º semestre de 2024

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios para o segundo semestre de 2024, 47% (85) apresentaram o acompanhamento de ações propostas no 1º semestre de 2024, categorizadas conforme o status de concluída, em andamento e pendente.

Esse acompanhamento permite uma visão geral do progresso e direciona esforços para o cumprimento das metas estabelecidas.

Quadro Resumo do Status das Ações propostas no 1º semestre de 2024



Ações em Destaque

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 28,5% (51) 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 para o acompanhamento de indicadores da Ouvidoria, melhorar a comunicação com o cooperado e a oferta dos produtos e serviços.

1. Acompanhamento mensal sobre os temas das reclamações registradas, com envio de relatório a diretoria para uma análise pontual e tempestiva.
2. Apresentação semestral de relatório compilando as informações de ouvidoria e dos demais canais de acionamento.
3. Implementação da iniciativa "Aprendendo com a Ouvidoria", que consiste na criação e envio semanal de materiais visuais educativos para todos os colaboradores.
4. Acompanhamento mensal dos indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar – PASA.
5. Reuniões trimestrais com a equipe gerencial dos postos de atendimento para instrução e orientação sobre o atendimento na cooperativa.
6. Aprimoramento dos canais de atendimento aos cooperado.
7. Implementação de Central de Relacionamento com os cooperados.
8. Promoção da Transparência e Reconhecimento das Áreas Sem Registro de Ouvidoria: A ação tem como objetivo disponibilizar o conhecimento sobre as áreas da cooperativa que não possuem registros de ouvidoria, com o intuito de identificá-las e promover um reconhecimento adequado.
9. Alteração do atendimento de demandas passando a ser uma atribuição do gerente de carteira, gerando aproximação com os cooperados e maior celeridade na adoção de providências.
10. Projeto – “Momento com o Especialista” – Mensalmente os colaboradores recém-admitidos serão capacitados pelo departamento.
11. A cooperativa implementou uma campanha de incentivo a melhoria nos processos mais morosos da Cooperativa.
12. Utilização de mensagem incentivando a adesão na participação na pesquisa de satisfação.
13. Consórcio - Equipe da Estratégia de Negócios aciona o consociado no ato da contemplação. Esse momento é primordial para que o cooperado compreenda o passo-a-passo de todo o processo da entrega do bem
14. Em relação a investimentos, a Diretoria criou a LCI – Linha de Crédito Imobiliário e uma linha de crédito especial.
15. Após analisar temas das manifestações foi decidido pelo acompanhamento em relação a alterações de pacote de tarifas na conta, realizando comunicação junto aos postos de atendimento.

16. Cooperativa realizou envio de mensagem via WhatsApp e E-mail para todos os cooperados desligados, com o intuito de informá-los sobre prazo e formas de devolução do Capital Social.
17. Realizado treinamento aos colaboradores em conjunto com a Diretoria Executiva, abordando temas sobre processo de desligamento e Capital Social.
18. Criação de documento interno, com detalhamento das regras sobre o capital social. Após recolhimento da ciência é anexado ao dossiê do cooperado.
19. Intensificação do “Boas-vindas” ao cooperado digital
20. Intensificação da cultura da Cota Capital junto ao cooperado não digital.

Ações implementadas para melhoria do processo de tratamento das demandas recebidas no canal de Ouvidoria.

1. Validação da resposta por mais de um colaborador visando melhoria na resposta com adequação e estrutura.
2. Processo de avaliação e tratamento da causa raiz das demandas buscando evitar reincidência.
3. Acompanhamento do volume de demandas encerradas com a classificação de procedência para identificação de falhas operacionais.
4. Intensificação na atuação nas demandas com maior agilidade no retorno ao cooperado.
5. Alteração no fluxo de tratamento das demandas com centralização em um agente de apoio que fica responsável pela apuração e o contato com o demandante. Após o encerramento da demanda é compartilhado com os gestores da área para apresentação de plano de ação.
6. Encaminhamento das demandas para os gerentes dos posts de atendimento para identificação dos gargalos nos atendimentos prestados aos cooperados
7. Palestra sobre a Essência do Cooperativismo.
8. Realizado o acompanhamento das manifestações e ao identificar recorrência de tema é realizada anotação no perfil do atendente. A anotação é utilizada como critério de análise pelos gestores em feedbacks e afins.
9. Realização de contato com o demandante no momento de recebimento da demanda, bem como para apresentar a resposta.
10. Política mais rígida quanto a apresentação de evidências nas respostas para o sistema de ouvidoria.
11. Disponibilização diária/semanal dos registros das manifestações à diretoria, possibilitando a promoção de ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e estimula a padronização e otimização de processos.
12. A cooperativa possui um controle através do Microsoft Lists, onde todos os fluxos de atendimento das demandas de Ouvidoria e demais canais de manifestação, são encaminhados para conhecimento dos diretores, onde há envolvimento na tratativa dos casos, quando necessário.

Ações implementadas para melhoria contínua e capacitação dos agentes envolvidos nos atendimentos aos cooperados.

1. Atribuição da trilha de ouvidoria aos agentes de apoio e acompanhamento da atualização de cursos.
2. Visando aperfeiçoamento na realização da atividade colaborado realizou a certificação da FEBRABAN FBB200 – Ouvidoria para aprimoramento dos conhecimentos sobre o tema de atuação.
3. Projeto – “Momento com o Especialista” – Mensalmente os colaboradores recém-admitidos serão capacitados pelo departamento.
4. Ministração de palestra sobre a Essência do Cooperativismo.
5. Realização de três aulas de “Encerramento de Contas” no segundo semestre de 2024. Essa capacitação buscou melhorar o entendimento sobre os assuntos “Quotas-partes” e “Abertura/Encerramento/Bloqueio de conta”.
6. Realização de dois aulas de “CCI de Tarifas” no segundo semestre de 2024. Essa capacitação buscou melhorar o entendimento sobre o assunto de tarifa.
7. Proposta "Talk colaborador" mensal, que aborda diversos assuntos, sendo um dos temas a Ouvidoria.

Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Banco Sicoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

Relatórios mensais: Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.

Relatórios trimestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação - Estatístico e analítico.

Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.