



20
22

Ouvidoria



Informativo da Ouvidoria ao
**Conselho de
Administração**

2022

1

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.860/2020 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece como uma das atribuições da ouvidoria em seu Art. 6º, IV - 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.

Atendendo à referida determinação normativa, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no primeiro semestre de 2022.

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

AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO

Educação Corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionada 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 educacionais atualizadas

1. Cap. 2: Compliance Legal, Ética e Análise do Perfil do Investidor - CPA 20;
2. Cap. 2: Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor - CPA 10;
3. Cap. 4: Princípios de Investimentos - CPA 10;
4. Cap. 7: Mensuração e Gestão de Performance e Riscos - CPA 20;
5. Cobrança Bancária;
6. Comece por Aqui - CPA 10;
7. Comece por Aqui – CPA 20;
8. Coopcerto: Cartões Pré-pagos;
9. CPRF's: Como operar e estratégias de utilização;
10. Governança Corporativa;
11. Marca Sicoob, a nossa identidade;
12. Metodologia performance;
13. Nosso Mundo Sicoob;
14. Sipag: Impulsionando Resultados;
15. Tesouro Direto.

Novas soluções Educacionais

1. Benefícios – Sinistro;
2. Cadastro de Pessoas no Sicoob – Conselheiros;
3. Combate à fraude, corrupção e o Programa de Integridade – Conselheiros;
4. Comercialização de Seguros;
5. Como executar o Programa Financinhas nas Escolas;
6. Comunicação assertiva;
7. Concepção ágil de projetos com o PM Canvas;
8. Conduta nas Redes Sociais;
9. Cotas-Partes: Aspectos Comerciais e Operacionais;
10. Crédito BNDES Empresarial: Aspectos Comerciais e Operacionais;
11. Eixo de Desenvolvimento Sustentável;
12. E-learning: transformação digital na aprendizagem;
13. Estratégias de interatividade para encontros remotos;
14. Feedback;
15. Fundamentos da análise estratégica;
16. Fundamentos da Gestão de Carreira;
17. Fundamentos da inovação com mentalidade de design;
18. Fundamentos da inteligência emocional;
19. Fundamentos de vendas B2B;
20. Gamificação para motivação de pessoas;
21. Gerenciamento do Risco Operacional – Conselheiros;
22. Gestão da Continuidade de Negócios – Conselheiros;
23. Gestão de tempo com MS Project;
24. Gestão Integrada de Riscos: Uma visão geral;
25. Lei Geral de Proteção de Dados – Conselheiros;
26. LGPD: Aplicação do Legítimo Interesse;
27. LGPD: Relatório de Impacto;
28. Liderança e gestão de equipes;
29. Marketing e posicionamento de mercado;
30. Matriz de Relacionamento;
31. Monitoramento e Fiscalização: Plataforma de Vistoria e Fiscalização;
32. Negociação baseada em princípios;
33. O Design Thinking;
34. Os 5 desafios da gestão de equipes;
35. PLD/FT para Correspondente Cooperativo;
36. Princípios da gestão de projetos;
37. Programas do Eixo Desenvolvimento Sustentável;
38. Responsabilização de Dirigentes no Sicoob;
39. Riscos: gestão proativa de problemas;
40. Segurança da Informação – Conselheiros;
41. Tratamento de objeções e conflitos;
42. Webinar: Apoio Amigo;
43. Webinar: Atualização do Fluxo de RSA;
44. Webinar: Fiscalização por Sensoriamento Remoto - Automatização;
45. Webinar: Monitoramento e verificação de conformidade das alterações dos limites gerenciais do CRL.

Criação de novas trilhas

1. Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo;
2. Eixo Desenvolvimento Sustentável ;
3. Relacionamento com Clientes e Usuários;
4. DNA Sicoob;
5. Processos de Governança;
6. Fundamentos de Governança;
7. Desenvolver para crescer;
8. Liderança;
9. Carreira;
10. Comunicação;
11. Apresentações eficazes;
12. Trabalho em Equipe;
13. Gestão de Equipe;
14. Inteligência emocional;
15. Negociação;
16. Inovar: Primeiros passos;
17. Planejamento do Tempo;
18. Gestão do Conhecimento;
19. Gerenciamento de Projetos;
20. Foco em Resultado;
21. Profissional de alto desempenho;
22. DNA Digital;
23. Ferramentas de Qualidade;
24. Modelos Mentais;
25. Apoio a processos;
26. Monitoramento e fiscalização de crédito;
27. Gestão da Captação;
28. Gestão da Carteira de crédito;
29. Ferramentas de apoio aos processos financeiros.

Ouvidoria

Ouvidoria Sicoob: Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos

O treinamento “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos” foi produzido com o intuito de disseminar a cultura de acolhimento às necessidades dos associados, registradas por meio do canal de ouvidoria e demais canais de caráter de “última instância”. As cooperativas apresentavam necessidade de sensibilização por parte do corpo funcional e de maior apoio por parte dos colegas.

Algumas cooperativas registram a dificuldade e resistência em diversas situações em que necessitam de apoio para o recebimento de insumos para as respostas. Assim, o treinamento foi elaborado com a intenção de demonstrar uma visão ampla sobre os processos da Ouvidoria e abordar a importância no apoio ao agente de ouvidoria, apoio este que

reflete no resultado no tratamento das demandas, na imagem do sistema e satisfação do associado. O objetivo do treinamento é de conscientizar todos os empregados sobre os conceitos, regulações e práticas no processo do canal de Ouvidoria do Sicoob.

No primeiro semestre de 2022, 792 funcionários concluíram a aprendizagem do curso “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos”, totalizando 1.370 horas de treinamento.

1.370
horas

Total de horas concluídas no curso
Ouvidoria Sicoob: Um Canal Aberto a
Mediação de Conflitos

Ações Internas Ouvidoria

Indicador - demandas Devolvidas

No início de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas das cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido. Importante percentual destas respostas eram devolvidas para complemento e/ou adição de documentação suporte, o que ocasiona redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal.

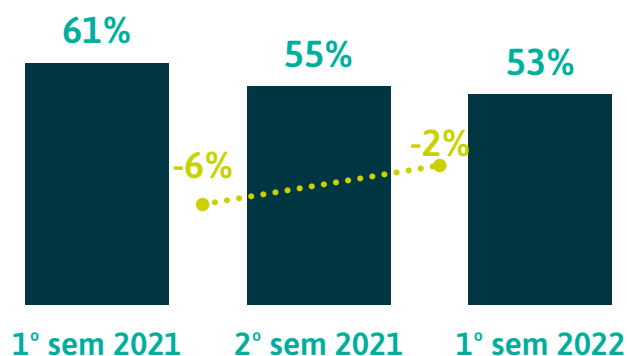
Evolução semestral

Por meio do acompanhamento da evolução semestral de demandas devolvidas para revisão de respostas, por parte das cooperativas singulares foi possível observar uma melhora no indicador em 2 pontos percentuais, quando comparado ao semestre anterior, e redução de 8 pontos percentuais quando comparado ao primeiro semestre de 2021.

Ranking Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de devoluções. As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de devolução entre 41% e 50%.

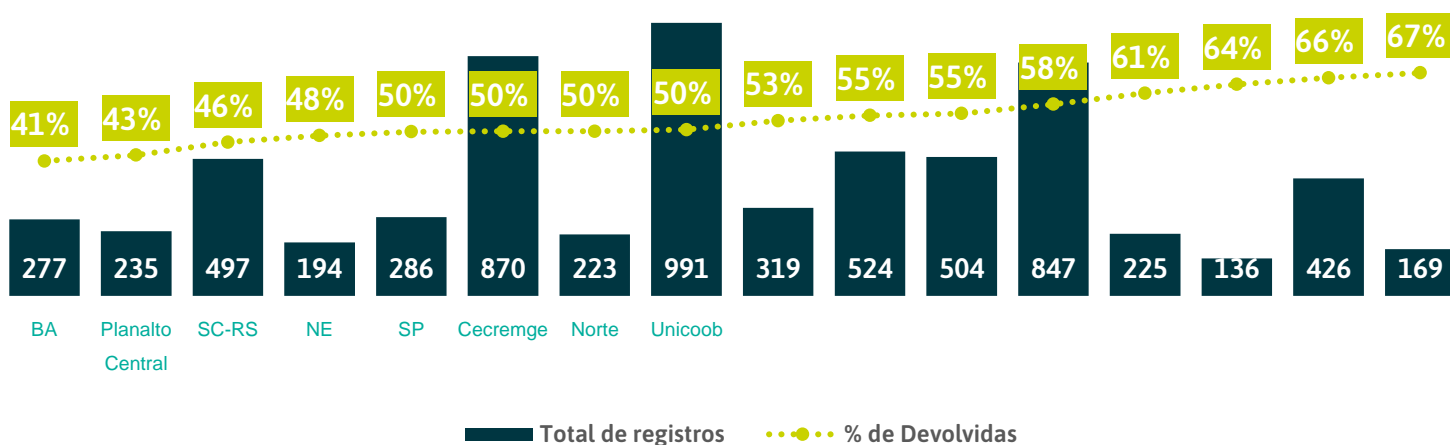
Devolvidas | Evolução semestral



53%

Índice de devolução na
Ouvidoria Sicoob

Evolução Devolvidas | Por Central | Ouvidoria Sicoob | 1º sem 2022



Ações de Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” 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.

Acesso aos canais de atendimento

Foram relatadas insatisfações com os canais de atendimento primários, incluindo dificuldades para acessar o portal/aplicativo e suas funcionalidades, falta de atendimento para solicitações feitas por meio do portal, falhas no reconhecimento dos dados e indisponibilidade de contato com um atendente através das opções da URA do atendimento telefônico.

Plano de ação

Os canais de atendimento disponibilizados aos clientes foram aprimorados. Aumentou-se a quantidade de funcionalidades disponíveis no “Chat”, com inclusão de novos serviços, aprimoramento de navegação e descrição interativa. Com relação à URA, o canal foi humanizado para facilitar o acesso ao atendente e foram incluídos novos serviços para que o cliente faça a solicitação sem aguardar atendimento, incluindo o pedido de bobina (que era um ofensor recorrente de reclamação) e o pedido de antecipação de recebíveis. Da mesma forma, o Portal do Cliente foi atualizado, alterando a navegação na parte de solicitação de serviços para inclusão de novos itens. Nos atendimentos realizados por meio do aplicativo “WhatsApp”, foi implantada a possibilidade de o cliente solicitar alteração cadastral e o pedido de antecipação de recebíveis, seja automática ou eventual.

Funcionamento de equipamentos

Foram relatados problemas na utilização dos equipamentos e dificuldade para a substituição ou manutenção de equipamentos.

Plano de ação

A equipe técnica trabalhou no desenvolvimento e teste de novas versões de software dos terminais (POS). Nesse período, foram implementadas novas atualizações de versão tanto para os novos cadastramentos quanto para o parque antigo de terminais, já em utilização pelos clientes. Foram realizadas diversas ações ativas para atualização forçada e unificação de todo o parque de terminais, incluindo ações de mudança de tecnologia em massa. Após essas ações, foi constatada a melhoria de desempenho para as novas versões, diminuindo assim a quantidade de solicitação de manutenção ou troca de equipamentos.

Ações de Adquirência - Sipag

Logística Sipag 1.0 – Processamento Fiserv

Migração do Software

A migração do Software de terminais para nova aplicação de POS 3iA, teve impacto nas reclamações quanto ao funcionamento dos equipamentos, porém a Fiserv criou uma versão que foi testada em alguns estabelecimentos corrigindo os problemas e deixou a aplicação mais leve e com um maior desempenho.

Suporte Sipag

O suporte Sipag realizou uma força tarefa para atender as demandas dentro do indicador de SLA, impactado devido aos problemas de software, porém já corrigidas e trabalhando dentro do prazo acordado.

O suporte também implementou a criação de case pela plataforma Sales Force para

os acionamentos pelas cooperativas por e-mail, assim criando protocolo de registro nas solicitações, organizando as demandas e dando agilidade nas resoluções.

Novos equipamentos

Abastecimento da base com equipamentos novos (New Good).

SLA de Entrega

No geral os pontos observados de logística a SLA de entrega permanecem a mesma apresentada nas considerações do 2º Semestre - em algumas regiões ocorreram variações de demanda devido ao aumento no credenciamento, porém ajustado o forecast para atendimento dentro do prazo acordado.

Logística Sipag 2.0 – Processamento Sicoob Pagamentos

Novo modelo de negócio e entrega

Internalização do produto Sipag com disponibilidade de POS e SmartPOS com novo modelo de negócio e entrega.

Sistema de gestão

Implantação do sistema de gestão de logística.

Quadro de funcionários

Aumento do quadro de funcionários para o atendimento de 3º nível (BackOffice).

Controle e monitoramento

- Controle diário de casos de exceção e prioridade da central de atendimentos e ouvidoria por uma equipe dedicada.
- Controle e monitoramento dos casos de reenvio e apoio ao setor financeiro para mitigar o repasse de cobranças errôneas às cooperativas.

Criação de base de dados

Criação de uma base de dados com o operador logístico para mitigar gaps de informação e melhorar a informação

disponível para atendimento em primeiro nível.

Ponto de controle

Consolidação do ponto de controle semanal com o operador logístico e novos alinhamentos para intercorrências externas que podem impactar a operação.

Relatórios gerenciais

Novas melhorias no relatório de informações gerenciais, com panorama geral da operação, controle de estoque e monitoramento de ocorrências.

Equipe Dedicada

Equipe dedicada a acompanhar o desenvolvimento do software e hardware e preparada para executar as demandas logísticas de movimentação de terminais e telecard de novas versões.

Controle e monitoramento

Melhoria no controle e monitoramento dos estoques de simcards da operação.

Financeiro Sipag 2.0 – Processamento Sicoob Pagamentos

Fluxo de liquidação para agenda retida por CNPJ e domicílio encerrados

Para a SIPAG 2.0, foi criado um fluxo de liquidação para agenda retida por CNPJ e domicílio encerrados, semelhante ao processo REG da FD que ocorre para CNPJ baixados e com isso a regularização ocorre no CPF do sócio:

Descrição do fluxo:

- Solicitação chega pela central cooperado;
- Direciona o EC para verificar com a sua cooperativa de relacionamento;
- Solicitação chega pela cooperativa / Chamado ou chamado aberto após contato por voz;
- Fila que vai atender: Sipag 2.0;
- Documentos: Cartão CNPJ baixado;
- Evidência da conta corrente encerrada;
- Proposta de credenciamento preenchida;
- Validar que o documento (CPF) da nova proposta é de um sócio que consta no cartão CNPJ na Receita Federal;
- Se tiver mais de um sócio, a cooperativa deve enviar um documento formalizando que todos os sócios estão de acordo com essa transferência;
- Após receber toda documentação necessário, escalona o chamado para o time operacional criar o cadastro REG (D+1);
- O time operacional cria o cadastro e acompanha a aprovação da proposta. Na sequência escalona o chamado de forma oculta para o time financeiro (D+2);
- Financeiro realiza a análise, obtém o de acordo (supervisor ou gerente) e direcionar para o time da TI;
- TI realiza a migração da agenda de modo a zerar no EC original e retorna o chamado ao time financeiro validar;
- Financeiro retorna o chamado para o time de atendimento e ele posiciona a cooperativa. Levando em média 7 dias úteis e todas as etapas internas que deveriam ser escalonadas de forma oculta durante a tratativa.

Acompanhamento das rejeições Sipag 2.0

Foi realizado o levantamento das rejeições Sipag 2.0 ao longo do último ano. Apesar de não ser um volume expressivo, o processo de liquidação atual da processadora Sicoob Pagamentos não realiza reenvio de liquidações rejeitadas (teimosinha) assim como ocorre na processadora FD. Com isso os pagamentos ficam retidos até que o cooperado ou cooperativa acionem a equipe para realizar a atualização dos dados, ainda que a rejeição não esteja atrelada com os dados cadastrados.

Fechamento da agenda

- Dado essa particularidade o mês de junho fechou com 241 estabelecimentos com bloqueio por liquidação - agenda total retida de R\$ 1.350.976,17.
- A partir dos dados acima realizou-se a análise e correção do domicílio de 37 casos com o maior volume de agenda retidas, principalmente os do Sicoob, somando todos um valor de R\$1.122.578,98. Destes, o insucesso foi em apenas três casos (R\$ 105.130,36).

Atualização de descrição de rejeição no SIPPE

Identificou-se que as descrições apresentadas no SIPPE das rejeições, informação disponível na agenda e para o atendimento, estavam obsoletas em relação à base de comunicação direta com a CIP e o SSPB.

Desta forma, foi realizada a atualização de 42 das 121 descrições de respostas de rejeições no SIPPE para apresentar o real motivo das rejeições possibilitando uma eficácia maior no tratamento dos casos.

A maioria dos casos analisados são de “Link de pagamento” cujo dados cadastrais é espelhado da processadora FD.

Financeiro Sipag 1.0 – Processamento Fiserv

Créditos não efetuados

Foi feito um estudo mensal da rejeição da Sipag/BIN para levantamento dos principais motivos que levaram à rejeição dos pagamentos e ranking TOP 10. Foram analisados os estabelecimentos com maiores rejeições, as cooperativas foram acionadas para verificar um domicílio bancário válido, ou realizar a consulta de domicílio ativo junto ao Banco 756 - Banco Sicoob via Sisbr e os pagamentos são ajustados.

O resultado da ação durante o último semestre foi a regularização de mais de R\$ 2,2 milhões tanto para estabelecimentos BIN quanto SIPAG.

Implementação de registros de recebíveis

Com a implementação do registro de recebíveis em julho de 2021, mudando as operações de trava para gravame/cessão observou-se um aumento significativo no volume de rejeição, isso ocorreu devido a estrutura do modelo tornar a credenciadora passiva, apenas acatando as informações de contrato registradora pelas financiadoras.

Com o levantamento do aumento do volume para as instituições CEF, Stone e Sicoob foi feito o alinhamento com essas instituições a fim de viabilizar um fluxo e regularizar os valores em aberto de forma massiva. Estamos atuando desde então fortemente na tratativa de forma massiva e ou individual

de casos nessas instituições financeiras.

Fluxo para gravame

Alinhado um fluxo junto a Fiserv para tratar questões de gravame e passado para o time de atendimento para garantir mais celeridade nas tratativas e assim evitar desgaste com a cooperativa e cooperado. Em média, tanto a validação do status do gravame, processamento da baixa e ajuste do legado de rejeição leva o prazo de 5 dias úteis podendo variar devido a necessidades de terceiros (Fiserv, Registradora e Financiador).

Rejeições Sipag

Estruturação de um piloto para tratar rejeições da SIPAG no próprio domicílio 756 onde será feito os seguintes passos:

- Gerar uma lista das cooperativas com maior índice de rejeição;
- Preparar informações para realizarmos o comparativo (antes e depois da ação);
- Realizar o contato com as cooperativas selecionadas;
- Estabelecer pontos de controle com as cooperativas;
- Compartilhar a ação com a central de atendimento.

O compartilhamento será feito assim que for alinhado com as cooperativas a respeito do período piloto.

Ações para o 2º semestre 2022

- **Melhoria de processos gerais** - debater com o time de projetos para levantamento das possibilidades de melhoria e automatização que possibilite a comunicação com os lojistas por meio SMS ou e-mail;
- **Melhoria de processo paliativa** - Análise mensal dos top 10 e avaliar com o time de atendimento uma ação com os cooperados para regularização das contas;
- Solicitar um **relatório estático** ao time da TI que possibilite visualização de dados retroativos – demonstrativo do que ficou bloqueado até determinada data;
- Seguir com a tratativa do **legado**;
- Conforme evolução, acompanhar a Credenciadora Cabal (Vouchers).

Disputa e Contestação – Sipag

Automatização da abertura dos chamados

Os chamados eram abertos de forma manual, o que demandava muito tempo e muita atenção às informações inseridas.

Atualmente, após a automação do processo, em 30 segundos o robô realiza o registro (abertura) de todos os chamados relacionados aos chargebacks recebidos do dia.

Tela de ajuste financeiro

Quando havia necessidade de ajustar algum valor na agenda financeira do estabelecimento, o fluxo era todo manual, passando também pelas áreas de T.I. e financeira.

Atualmente, o processo foi automatizado e após autorização do gestor o débito ocorre instantaneamente.

Central de Atendimento – Sipag

Ações concluídas

- Receber ligações de celular nos 0800 de todas as nossas Centrais de Atendimento;
- Ampliação do escopo do Suporte Técnico;
- Consolidação e mudança de perfil da ilha de retenção no 1º nível;
- Reestruturação do time de atendimento ativo (foco comercial);
- CTI da URA no CXPhone (opções de navegação) SIPAG 2.0.

Previsão para o 2º semestre de 2022

- Atendimento receptivo de Adquirência, pelo Whatsapp, utilizando a Alice (IA) como 1º nível e com o transbordo humano;
- Migração das operações de atendimento para a Sales Force;
- URA centralizada da SIPAG - Com identificação da processadora

Em andamento

Ampliação do Portal de Atendimento, passando a se chamar Plataforma Visão 360°

Piloto

Implantação do Whatsapp para auxílio nos contatos

Ações para o 2º semestre 2022

Redução significativa no tempo de tratativa dos chargebacks e consequentemente a análise da liberação da agenda dos comércios pela área de prevenção será mais rápida.

Ações de Cartões

Logística

Contingenciamento de chip

Em decorrência da crise mundial de escassez de chips para produção de cartões, o prazo para entrega do produto não é cumprido. Diante desse cenário, buscou-se novos fornecedores de chips para atender a operação de cartão. Está em fase de homologação nos canais (Caixa e ATM) para a implementação do novo chip (SecoraPay).

Gerenciamento de produção e entrega de cartões

Implantação Dash com as informações gerenciais sobre produção e entrega de cartões de fácil acesso, controle semanal e diário a depender da crise de momento.

Gestão de Estoque

Estudo realizado com a área comercial, onde foi alinhado as expectativas para compras futuras (gestão de estoque). A estimativa é alterar as compras de seis

meses para um ano. Também foi validado possíveis campanhas, impacto direto no estoque, quais produtos e sistemas.

Integração de atividades

Integração de atividades com a empresa Jallcard, responsável pela confecção e distribuição dos cartões, com o uso da ferramenta Microsoft Teams:

1. Acompanhamento das atividades da gráfica, diminuindo o tempo de resposta em casos de incidentes.
2. Postagens e agilizações de cartões em casos emergências.
3. Redução no trabalho das atividades internas.
4. Melhoria no processo de controle de estoque de cartão e folheteria.
5. Redução de incidentes causados.

Contestação e Disputa

Processos de automação

- Automação da etapa de disputas de chargebacks para a modalidade fraude cartão não presente;
- Automação da etapa de "Marcação Risk Center";
- Automação da etapa de "Transações Pendentes".

Construção de documentos e entrega de relatórios

- Construção de documento técnico para automação da etapa de "Acompanhamento de Disputa".
- Entrega dos relatórios de "Chamados Abertos por Período" e "Chamados Finalizados por Período".

Treinamentos e Reuniões

Treinamentos e Reuniões com maior recorrência com Central e Cooperativas.

Projetos

Lean Inception – Início do projeto de Redesign de Contestação.

Parecer Técnico

Alteração na construção do Parecer Técnico e alçada de transações com cartão presente (Chip e Contactless).

Coopcerto

Demandas de Ouvidoria

Em abril a área do Operacional Coopcerto passou a tratar e responder as demandas envolvendo o produto Coopcerto registradas no cana de Ouvidoria do Banco Sicoob.

Implantação de ações corretivas

- Com o time financeiro para solucionar os casos de débito indevido nos cartões e transação duplicada;
- No aplicativo Coopcerto, para sanar os problemas de acesso.

Atendimento humanizado na URA

Elaboração de um estudo junto a central de atendimento para melhoria na URA e no atendimento humanizado

Contato com demandantes

Intermediação com o time de atendimento nos casos em que é necessário realizar o contato ativo com o demandante.

Revisão de fluxos de atendimento

Revisão dos fluxos de atendimento entre as áreas envolvidas, conforme teor da demanda (TI, Atendimento, Disputas e Contestação e etc).

Treinamentos

Realização de treinamento com as Cooperativas.

Central de Atendimento

Treinamentos

Nos dias 15 e 16/03/2022 foi aplicado treinamento operacional cartões com os operadores da central de atendimento cooperado. No treinamento, foi abordado os principais assuntos envolvendo cartão, dentre eles: associação digital, plataforma de cartão, anuidade, parcelamento, fatura, limites, cessão de crédito e outros.

Jornada Operacional

Jornada Operacional Sicoobcard na cooperativa Central Sicoob Unimais, nos dias 19 e 20/07/2022, treinamento com foco no desenvolvimento.

Ações Crédito Imobiliário

No 1º semestre de 2022, foram realizadas reuniões com o BPO e ajustes no fluxo para adequação do local de início da tarefa, dar maior velocidade na esteira e assessoramento às cooperativas/associados. Abaixo, elencamos as principais melhorias atreladas ao operacional do imobiliário:

Ações publicadas (CCI's)

1. CCI 105/2020: implementação da possibilidade de financiamento de custas cartorárias e ITBI
2. CCI 268/2020: emissão do boleto da tarifa de avaliação do imóvel (e também da tarifa de vistoria de aferição da obra) pela cooperativa
3. CCI 635/2020: Unificação das Estruturas de Atendimento às Cooperativas e dos Canais de Atendimento.
4. Circular Bancoob 3.937/2020: implementação da portabilidade nos financiamentos imobiliários
5. CCI 283/2021: ampliação do portfólio de atendimento da Central de Atendimento Sicoob (CAS)
6. CCI 439/2021: orientações às cooperativas sobre os processos das portabilidades que estão sendo barrados pelas IFs originais (funding FGTS)
7. CCI 552/2021: orientações às cooperativas sobre o manuseio das tarefas no sistema Prognum (evitar erros no Workflow)
8. CCI 582/2021: orientações às cooperativas sobre o cadastramento de propostas para financiamento de construção de imóvel residencial em terreno próprio
9. CCI 626/2021: orientações às cooperativas sobre a portabilidade de operações de crédito imobiliário
10. CCI 932/2021: lançamento do simulador de financiamento do crédito imobiliário nos canais digitais (site, App e internet Banking)
11. CCI 996/2021: especialização no atendimento do produto Crédito Imobiliário
12. CCI 1128/2021: possibilidade de alteração do indexador do crédito imobiliário Sicoob
13. CCI 1328/2021: reestruturação do sistema de telefonia da Central de Atendimento à Cooperativa – Consórcios e Crédito Imobiliário
14. CCI 003/2022: vigência de taxas para as operações de crédito imobiliário
15. CCI 283/2022: solicitação de amortização com utilização do FGTS em operações do Crédito Imobiliário por meio do sistema Prognum.
16. CCI 593/2022: atualização dos valores das tarifas de avaliação de garantia e vistoria da obra das operações de crédito imobiliário.
17. CCI 1.187/2022: disponibilização do Informe de Rendimentos para o produto Crédito Imobiliário no App Sicoob.

Ações

Sicoob Seguradora

Observação à Resolução CNSP N° 279, de 2013 - 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

Considerando a análises das demandas recebidas no canal de ouvidoria destinadas ao Sicoob Seguradora, observa-se a queda no número de reclamações relacionadas ao produto Seguro Prestamista, na casa de 10,5%, em relação ao semestre anterior. A maioria das reclamações é de cooperados insatisfeitos pela contratação do seguro ao realizar um empréstimo, ainda que seja facultada a possibilidade de cancelar o seguro. No entanto quando da negativa por parte das cooperativas, as situações denotam bastante insatisfação, pois alguns alegam desconhecer o seguro e acreditam ser uma “venda casada”.

Apesar da queda observada no semestre, temos acompanhado o assunto, por meio das reuniões da Comissão de Ouvidorias da Febraban e com o Banco Central, sendo que o tema sinaliza figurar no “radar” do regulador. Observa-se ainda aumento de mídia negativa, que tem incentivado os tomadores a solicitarem o cancelamento recorrendo aos órgãos de proteção e regulação.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre apresentaremos ações que estão sendo tomadas pelo Sicoob Seguradora, que já sinalizam melhorar os processos, no escopo das demandas da Ouvidoria, em substituição às proposições:

1. Disponibilização dos certificados nos canais de autoatendimento, sendo que para alguns produtos os documentos já podem ser consultados;
2. Análise para desenvolvimento de funcionalidade que efetive a devolução automática do prestamista quando da quitação antecipada das operações de crédito seguradas;
3. Apesar da melhora nos indicadores de qualidade da área de benefícios, que indicam cerca de 75% dos processos concluídos em até 15 dias, há uma percepção de que a automação do fluxo de abertura de sinistros, com acompanhamento em tempo real das movimentações e otimização do envio de documentos, trará ainda mais satisfação aos beneficiários; e
4. Continuidade da realização de reuniões com as cooperativas com maior número de registros, visando reforçar o alinhamento do processo de venda do prestamista, em conformidade com o marco normativo.

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.