

Relatório de Atividades  
Ouvidoria Sicoob

# Relatório do Diretor

2023

# Índice

1 - Contexto histórico	04
2 - Eficácia e Qualidade	06
3 - Pesquisa de Satisfação	12
4 - Eventos e ações da Ouvidoria	15
5 - Critérios de classificação das reclamações	22
6 - Sicoob	24
7 - Banco Sicoob e Sicoob DTVM	30
8 - Sicoob Seguradora	36
9 - Sicoob Administradora de Consórcios	41
10 - Parecer da Auditoria	45
11 - Considerações finais	46

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Refiro-me à Resolução CMN 4.860/2020, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece que o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, e ao conselho de administração. Na forma definida disponibilizo neste documento as informações citadas.

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

**Rubens Rodrigues Filho**  
Diretor responsável pela ouvidoria

# CONTEXTO HITÓRICO



## Componente

### **A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria**

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

Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010. Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

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

## Responsabilidade

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

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

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

# Divulgação

## Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

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

# Entidades

## Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Banco Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

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



# EFICÁCIA E QUALIDADE



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

## Atividades de Controle

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

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

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

### **Acompanhamento das manifestações**

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

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

### **Gestão do Call Center**

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

## **Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria**

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

## **Manutenções evolutivas do sistema informatizado**

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

# Apoio e Suporte

## **Apoio aos usuários e suporte na elaboração de respostas**

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

## **Intervenção para a solução das manifestações**

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

## **Consulta jurídica**

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

# Adequação de Estrutura

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

No primeiro semestre de 2023 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

# Certificação de Ouvidores

## Processo de certificação de ouvidores

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

## Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

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

## Cursos de Extensão e Eventos de Desenvolvimento

Foram feitos os seguintes cursos de extensão:

- Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento
- Redes Sociais - Sua imagem digital
- Gestão de tempo simplificada
- Gestão do tempo para o alcance de metas
- Introdução à análise de dados - Microsoft Power BI
- Liderança Feminina - o olhar das organizações
- Liderança Feminina - Substantivo Feminino
- Liderança Feminina - Visão das mulheres
- Sharepoint
- Trabalho em equipe
- 13 Dicas para o Sucesso do Trabalho em Equipe
- 4 Minutos de Equipes
- 4 Minutos para planejar apresentações Eficientes
- Carreira e mercado de trabalho
- Habilidades do mercado de trabalho

- Como Fazer Plano de Ação com 5W2H
- Como se comunicar de forma efetiva no mercado de trabalho
- Como ter uma oratória integrativa
- Conhecendo o Planner

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

- Ouvidoria Sicoob: Um canal aberto para mediação de conflitos
- Certificação em Ouvidoria Financeira
- Instrutoria - Ouvidoria para Agentes de apoio
- Pacto de Ética
- Programa de Integridade
- O Risco socioambiental e o Sicoob
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT



## Laboratório de Monitorias

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

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

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, no primeiro semestre de 2023 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

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

### Treinamentos com a equipe de Atendentes

Foram aplicados treinamento voltados especificamente para o atendimento e para compreensão do público que utiliza os serviços.

No 1º semestre de 2023 foram realizados os treinamentos abaixo:

- Língua Portuguesa sem complicações

# Informativos Ouvidoria

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.

No primeiro semestre de 2023 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.

**Vamos falar sobre PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



Disponibilizamos no Sisbr Analítico o resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada nas demandas referentes à data-base de 1º SEMESTRE de 2023

**Incentive o seu cooperado!**

Entre em **contato** com o seu cooperado (ou demandante), e o incentive a **participar** da Pesquisa de Satisfação!



Você tem dúvida? Entre em contato com a ouvidoria!!  
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

**Vamos falar sobre PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

O fechamento dos resultados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria Sicoob segue os critérios definidos pela Instrução Normativa Nº 265/2022, do Banco Central.

**Data-base**

**Como Funciona?**

O mês de referência (data-base) corresponde ao mês em que a **avaliação foi realizada** ou ao mês de **expiração do prazo** da avaliação quando não realizada:

\*avaliação realizada: Data em que o demandante respondeu a pesquisa.  
\*expiração do prazo: Data em que expira o prazo de 5 dias úteis de disponibilização da pesquisa, e em que o demandante não respondeu a pesquisa.

**Resposta por CARTA:**  
Quando a forma de retorno (envio de resposta) for por CARTA, na disponibilização da pesquisa será considerada a data em que o demandante recebeu a correspondência. Desta forma, a pesquisa será disponibilizada até o dia útil seguinte ao recebimento da correspondência, momento em que iniciará a contagem para expiração de 5 dias úteis.



Você tem dúvida? Entre em contato com a ouvidoria!!  
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

**Ouvidoria Sicoob**

**Indicadores de Produtividade**



janeiro e fevereiro de 2023

Apresentamos o resultado alcançado nos Indicadores de Produtividade na Ouvidoria Sicoob.

Você tem dúvida? Entre em contato com a ouvidoria!!  
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

**Ouvidoria Sicoob**

Pesquisa de Satisfação

**maio de 2023**

**5**

1º - Cecresp  
2º - Rondon  
3º - Cecrengê  
4º - Norte  
5º - BA

Relatórios de pesquisa de Satisfação no Sisbr Analítico

**Ouvidoria**

Relatórios de pesquisa de Satisfação no Sisbr Analítico



**Prazos de ouvidoria**

| Fluxo dos atendimentos



1 Registro da demanda  
2 Tempo de resposta  
3 Análise da resposta pela Ouvidoria  
4 Aproveitamento de resposta  
5 Nova análise pela Ouvidoria  
6 Encerramento da demanda e envio de resposta ao demandante

Processo de devolução da demanda para a cooperativa

Tempo de análise da Ouvidoria e prazo de resposta final não interfere no indicador de produtividade da cooperativa.

# FEBRABAN

Durante o primeiro semestre de 2023 o acompanhamento das ações desenvolvidas pelos órgãos reguladores foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:

## PACOTE DE SERVIÇOS



Banco Central do Brasil : Avaliação do aumento no volume referente ao motivo pacotes de serviços no RDR.

## SUPERENDIVIDAMENTO

SEMARC -2023 : Ações voltadas para combate ao Superendividamento.



## MEU BOLSO EM DIA



Procon: Ações voltadas para disseminação do conteúdo do Meu Bolso em Dia.

## ACORDO DE COOPERAÇÃO

MPRS | Acordo de Cooperação Técnica: Assinatura do termo de Cooperação Técnica com finalidade de disponibilizar conteúdo de educação e orientação financeira no endereço do órgão.



## RELATÓRIO ANUAL



Compartilhamento do Relatório anual de Ouvidorias envolvendo as instituições participantes.

## PAINEL ESG

Febraban: Criação do painel com seleção de indicadores ESG relevantes para atuação do setor bancário no Brasil, ampliando transparência e promovendo as ações e o progresso do setor.



## PROGRAMA DESENROLA



Reporte do Programa Desenrola Já, com objetivo de excluir o rol de consumidores negativados com renda abaixo de dois salários mínimos.

## 8ª EDIÇÃO SUMMIT

A Nova Era do Atendimento: 8ª edição do Summit.



## MONITORAMENTO SAC



Plano de Monitoramento do SAC 2023: 2ª edição do monitoramento do SAC após publicação do novo Decreto.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

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

# Pesquisa de satisfação

## REGULAMENTAÇÃO

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

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

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

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

### Perguntas regulamentares e obrigatórias

#### Pergunta 1

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

#### Pergunta 2

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

### Perguntas adicionais aplicada na pesquisa da ouvidoria

#### Pergunta 3

Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

#### Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

## METODOLOGIA

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

## RELATÓRIOS

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

# Pesquisa de satisfação

## EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

### Banco Sicoob

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

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

### Resultado alcançado

No primeiro semestre de 2023 a Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a **nota média<sup>1</sup> de 2,59**.

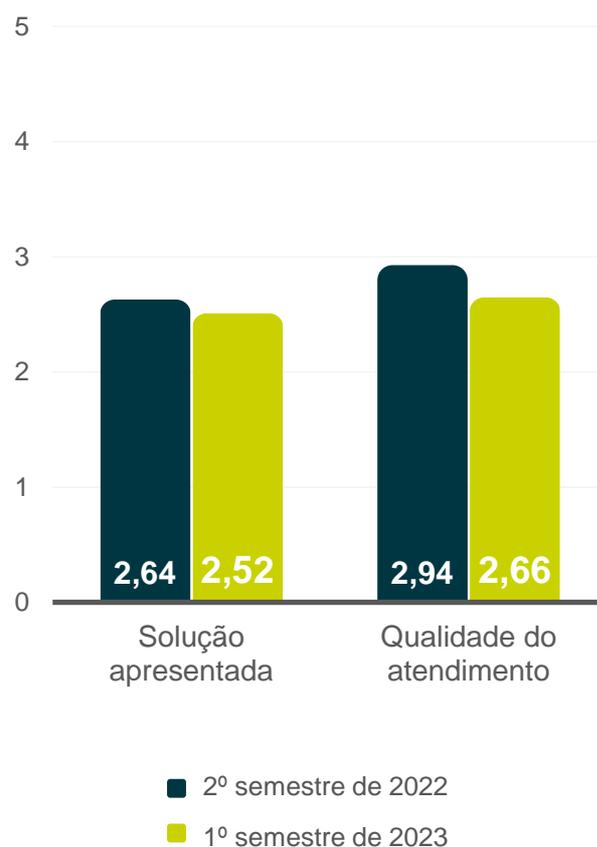
O canal alcançou a nota de **2,52 em relação à solução apresentada** e nota de **2,66 para a qualidade do atendimento**.

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

# 2,59

Nota média<sup>1</sup>  
alcançada no canal

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



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



# EVENTOS E AÇÕES DA OUVIDORIA

No decorrer do semestre foram realizadas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes nas cooperativas e no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

A seguir detalhamos as ações realizadas pelo Componente de Ouvidoria Sicoob com o objetivo de promover maior interação entre os responsáveis e envolvidos no atendimento às demandas recebidas nos canais de ouvidoria.

Assim como as informações e relatórios disponibilizados nesse período.

# Encontro com monitores

No segundo semestre de 2022 foi iniciada uma agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria, com o objetivo de promover maior interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Dando continuidade à agenda, no primeiro semestre de 2023, foram promovidos três encontros nesse formato.

## Primeiro encontro

O primeiro encontro de 2023 foi realizado no mês de fevereiro e foram discutidos e apresentados os seguintes temas: atualizações do Manual de Apoio à Ouvidoria; informação sobre registros de origem RDR do Banco Sicoob e acompanhamento de ações de melhoria (IQS); resultados e divulgação, pelas cooperativas, do relatório semestral do 2º semestre de 2022; Mutirão Nacional de Orientação Financeira e Negociação de Dívidas promovido pela Febraban; Reabertura do Sistema de Valores a Receber (SVR); acessos e divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação no Sisbr Analítico; e aplicação e acompanhamento dos planos de ação para 1º semestre de 2023. A reunião contou com 36 participantes.

## Segundo encontro

Realizado em abril, no segundo encontro de 2023 foram discutidos e apresentados os seguintes temas: proposta para planos de ação em conjunto com Soluções Educacionais; esclarecimentos

sobre o fluxo e rotina relacionadas às demandas recebidas no perfil Consumidor.gov e os indicadores relacionados a essa origem; reforçada a orientação sobre as demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e registradas para as cooperativas no canal de Ouvidoria Sicoob; apresentação do novo fluxo de registros no Sistema CCS implantado para as demandas relacionadas aos produtos Sipag, Cartões e Consórcios; atualização de relatórios de ouvidoria antigos nos sites das cooperativas; atualizações sobre baixa de arquivos e pagamento por Pix no Sistema de Valores a Receber (SVR); apresentação do Ranking da pesquisa de satisfação dos meses de janeiro e fevereiro de 2023. A reunião contou com 46 participantes.

## Terceiro encontro

Realizado em junho, no terceiro encontro de 2023 foram discutidos e apresentados os seguintes temas: principais dúvidas elencadas na instrutoria realizada com os agentes de apoio em 25 de maio de 2023; explanação sobre os registros e diferença entre as demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e RDR das Cooperativas; fluxo e rotina relacionadas às demandas recebidas no perfil Consumidor.gov; fluxo no registro de demandas Sipag, Cartões e Consórcios no Sistema CCS; fatores de medição dos indicadores de produtividade e resultados alcançados em 2023; apresentação do ranking da pesquisa de satisfação no 1º trimestre de 2023; acompanhamento dos planos de ações das centrais e singulares. A reunião contou com 39 participantes.

# Instrutoria

Ainda no segundo semestre de 2022 foi iniciado um processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. Dando continuidade a esses encontros foi ministrada uma turma no dia 25 de maio que alcançou 407 participantes.

Inicialmente foi realizado um alinhamento com os monitores das centrais para levantamento das necessidades para a instrutoria, quanto ao aprofundamento dos assuntos a serem abordados. Foi decidido manter alguns assuntos e aprofundar em relação ao tratamento de demandas.

Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerido aos inscritos que realizassem o treinamento **“Ouvidoria: um canal aberto para mediação de conflitos (ONL 161194)”** que está disponibilizado no Sicoob Universidade.

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

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

## Temas abordados

Na instrutoria realizada no 1º semestre de 2023, foram abordados os seguintes assuntos:

- Explicação de regulamentos e normas;
- Apresentação dos resultados alcançados nos indicadores de produtividade;
- Tratamento das demandas, com respostas conclusivas, fundamentadas e embasadas com documentação.
- Uso do sistema de Ouvidoria;
- Principais atribuições da Ouvidoria;
- Fluxos de registros das demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e das demandas relacionadas aos produtos Cartão de crédito, Sipag e Sicoob Consórcios;
- Apresentação dos resultados de pesquisa de satisfação;
- Explicação sobre a elaboração de planos de ação.

# Webinar

No primeiro semestre de 2023 foi realizado um webinar específico com os monitores da cooperativa central Sicoob Crediminas. Realizado no mês de maio, foram abordados assuntos específicos sobre:

- Indicadores de adesão ao Componente único de Ouvidoria Sicoob;
- Atribuições dos monitores centrais e agentes de apoio;
- Relação de boas práticas;
- Análise de indicadores de produtividade, pesquisa de satisfação, e relatório de demandas;
- Explicação sobre as capacitações de ouvidoria (Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos, Instrutorias Sistêmicas e Webinar promovido pela central);
- Processos e ações no âmbito da cooperativa e agentes de apoio.

Nesse alinhamento a central sanou dúvidas sobre os processos relacionados a monitoração das demandas recebidas, bem como o acompanhamento para alcance da qualidade.

# Sisbr Analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso a alguns indicadores de ouvidoria, no primeiro semestre de 2023, foi disponibilizado no Sisbr Analítico relatórios com os resultados da pesquisa de satisfação aplicada às demandas do canal de Ouvidoria Sicoob.

## **Publicação da CCI 115/2023**

Foi publicada a **CCI 115/2023 - Disponibilização do Painel de Adesão à Pesquisa de Satisfação e dos Relatórios de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Sicoob, no Sisbr Analítico**, com as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

Foi 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.

# Indicadores de Produtividade

No primeiro semestre de 2023 foi feito o acompanhamento mensal e o envio às centrais dos resultados alcançados pelas singulares nos Indicadores de Produtividade. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o resultado consolidado da central e os indicadores individuais de suas filiadas.

A ouvidoria possui dois indicadores principais, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

## **Tempo de resposta**

O indicador representa o percentual de manifestações que foram respondidas pela cooperativa dentro do prazo acordado, cumprindo o acordo operacional.

O acordo operacional estabelece o prazo acordado para que as cooperativas apresentem a resposta às manifestações, para primeira análise pela equipe de ouvidoria no Centro Cooperativo Sicoob - CCS, sendo de até 5 dias úteis para demandas do tipo reclamação e até 7 dias úteis para demandas de outras manifestações.

## **Aproveitamento de resposta**

O indicador representa o percentual de manifestações que foram encerradas sem a necessidade de devolução à cooperativa.

O procedimento de devolução à cooperativa ocorre quando durante a análise da resposta, são identificados itens que acarretam no pedido de adequação das informações. As demandas são reencaminhadas à cooperativa para nova análise, com proposta de minuta com adequações na resposta, solicitação de complemento de informações, solicitação para revisão da resposta, e/ou fornecimento de documentação suporte.

# Centrais e Cooperativas

A ouvidoria realizou, durante o primeiro semestre de 2023, um levantamento sobre planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares. Foi disponibilizado um modelo de documento para que as cooperativas se estimulem a realizar as análises periódicas de indicadores, e promover e documentar os planos de ação que forem desenvolvidos. Ao final do período recebemos o retorno de duas centrais Sicoob Central SC/RS (1005) e Sicoob Central Unicoob (2009).

## Sicoob Central SC/RS

A central SC/RS elaborou um relatório em que apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação recebidas nas singulares filiadas à central durante o segundo semestre de 2022. A partir do levantamento quantitativo dos dados, foi feita uma análise qualitativa das informações e foram apresentados dados comparativos e rankings.

De suas filiadas, nove cooperativas realizarão a inclusão de ações que serão acompanhadas pela Central SC/RS, e para o próximo semestre está previsto a realização de uma ação de conscientização com todos os agentes de apoio à ouvidoria.

## Sicoob Central Unicoob

Ao analisar os assuntos mais recorrentes recebidos nas reclamações de ouvidoria, a central Unicoob realizou o mapeamento das necessidades dos agentes de apoio nas singulares, e partir das necessidades identificadas foram propostas ações. Abaixo um resumo das principais ações:

- Mapear as informações e documentos em desconformidade.
  - Analisar os apontamentos no relatório de ouvidoria, identificar quais os assuntos recorrentes e treinar os colaboradores nos assuntos identificados.
  - Realizar alinhamentos a partir das situações apresentadas nas demandas.
  - Tratar pontualmente os casos procedentes.
  - Atualizar informações sobre produtos nas redes sociais.
  - Com apoio do recursos humanos, elaborar uma agenda de cursos direcionados.
  - Manter contato junto a Central afim de aprimorar a resolução das demandas.
  - Criar um processo educativo para melhorar as habilidades dos colaboradores em tópicos relacionados ao atendimento ao cooperado com a realização do treinamento "Como se comunicar com seus clientes".
  - Acionamento dos Gerentes Regionais e realização de treinamentos com a base de colaboradores
  - Manter o colaboradores atualizados quanto a CCIs e novos dados de procedimentos feitos em atendimentos. Não exclusivamente quanto a novidades, mas também conforme demanda.
- Na cooperativa Sicoob Aliança (4374), foi realizado treinamento com foco na eficácia da comunicação - como tratar inteligentemente momentos de tensão e conflito; formas de eliminar a causa raiz e evitar que o problema se repita, e caso isso seja inevitável, ao menos minimizar o seu impacto.

# Manual de Apoio a Ouvidoria

O Manual de Apoio à Ouvidoria tem por objetivo atender às instruções apresentadas nos normativos do Banco Central do Brasil que autoriza o compartilhamento e a utilização do Componente Organizacional de Ouvidoria Único.

Sendo atualizado por proposta do Componente Organizacional de Ouvidoria Único, mantido no Banco Sicoob, e por sugestões encaminhadas pelas entidades participantes. A seguir apresentamos as atualizações feitas no documento e publicadas no primeiro semestre de 2023.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIUS DE ILICITUDES

### Registro de manifestação no canal de Ouvidoria

As situações recebidas com informações obrigatórias para a identificação do comunicante, que estejam relacionadas aos atendimentos a produtos ou serviços, poderão ser registradas no canal de ouvidoria para tratamento. Nesses casos a resposta ao registro no canal de comunicação de indícios de ilicitudes será a mesma do canal de ouvidoria.

A comunicação registrada no canal de ilicitudes será encerrada com a resposta fornecida pela cooperativa no protocolo registrado no canal de Ouvidoria. O protocolo no canal de ouvidoria seguirá o tratamento e encerramento regular do canal.

**Item atualizado:** Manual de Apoio à Ouvidoria | Título 2 – Atribuições do Componente Organizacional de Ouvidoria Único | Capítulo 2 – Gestão das Manifestações | Item 3 – letra f; página 6

## ESTRUTURA PRÓPRIA DE OUVIDORIA

### Disponibilização de relatórios e acesso a informações

As cooperativas do Sicoob que dispuserem de estrutura própria de ouvidoria não estão sujeitas às instruções apresentadas neste manual, elas deverão disponibilizar, para a cooperativa central a qual estiver filiada e para a Ouvidoria do Componente Organizacional de Ouvidoria Único do Sicoob (CCS), os relatórios periódicos exigidos pela regulamentação e o acesso às informações relativas ao canal de ouvidoria e ao canal de comunicação de indícios de ilicitudes.

**Item atualizado:** Manual de Apoio à Ouvidoria | Título 1 – Apresentação | Item 7 ; página 3

# CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

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

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

A seguir apresentamos os critérios para classificação das reclamações.



## Improcedentes

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

## Procedentes Solucionadas

Reclamação identificada como procedente solucionada por meio da realização de procedimentos identificados como necessários.

# Critérios de Classificação

## Evolução dos resultados

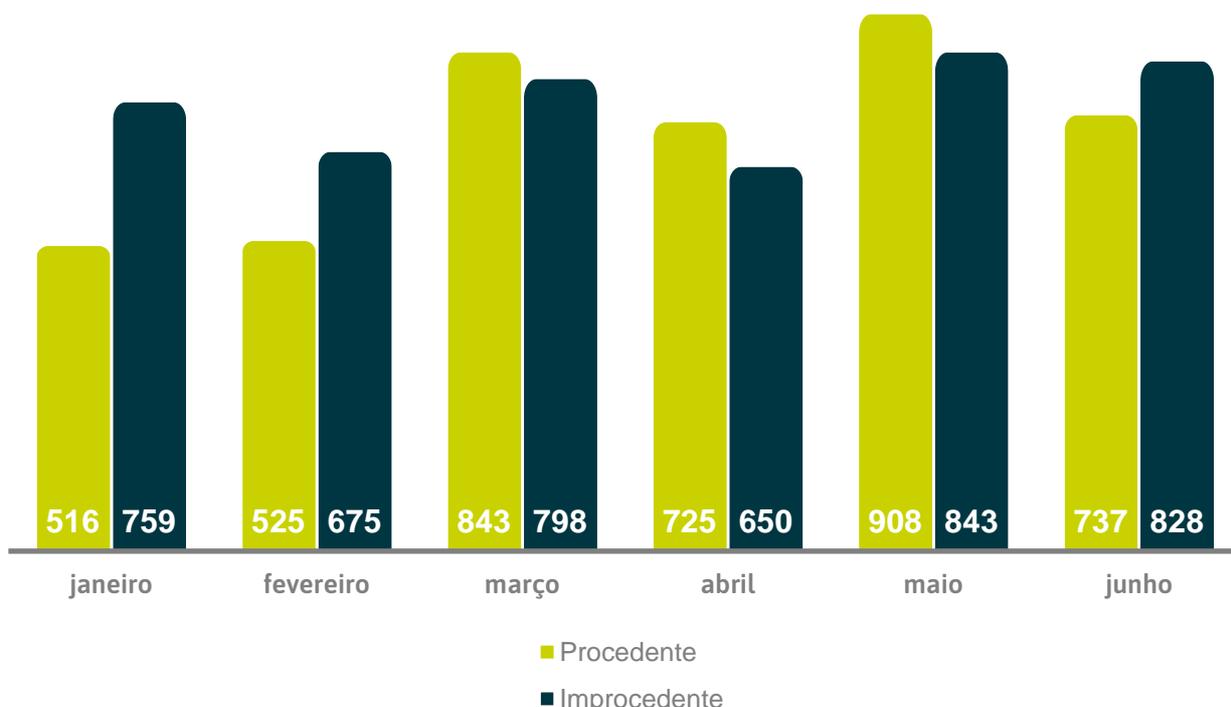
Durante o primeiro semestre de 2023 foram registradas **8.807 reclamações** nos canais da Ouvidoria: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

Dessas reclamações, 4.553 (52%) foram classificadas como improcedentes e 4.254 (48%) como procedentes solucionadas.

A seguir apresentados a evolução mensal quanto à classificação durante o referido semestre.

48%

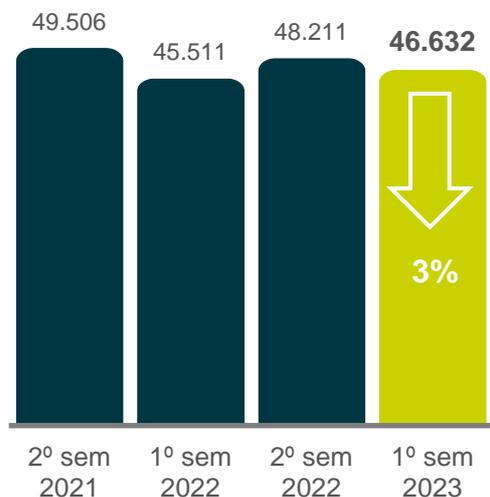
Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**



# SICOOB

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 1º semestre de 2023.

# Finalizadas no ato do atendimento



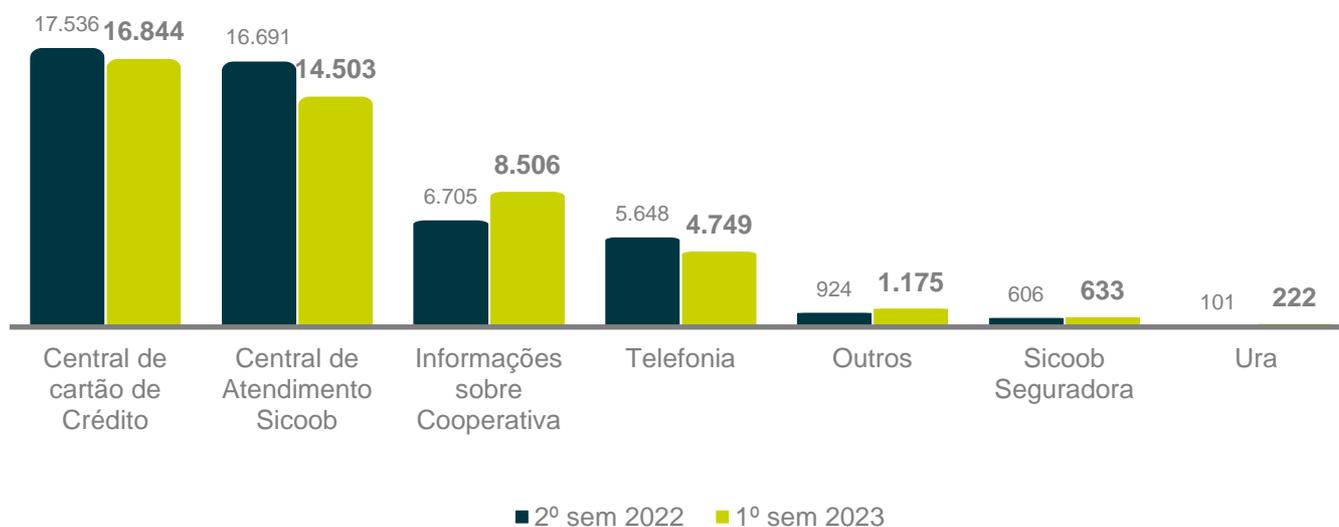
No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 54.390 contatos, dos quais 46.632 (86%) foram finalizados no ato do atendimento e 7.758 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão).

Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 3%.

# 86%

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

## Comparativo - Finalizadas no ato do atendimento



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

# Reclamações

Percentual de Reclamações no 1º semestre de 2023

**90%**

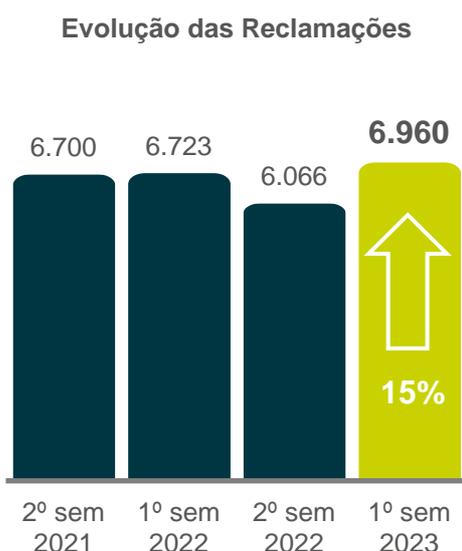
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Foram registradas 7.758 manifestações. Dessas, 6.960 (90%) são Reclamações e 798 (10%) são demandas dos tipos: Outros (406), Elogio (148), Dúvida (129), Consulta (74) e Sugestão (41). E não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

## Evolução das Reclamações

Durante o primeiro semestre de 2023, observou-se um crescimento de 15% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 6.960 reclamações, 77% (5.352) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 45% (3.111) foram procedentes e 55% (3.849) foram improcedentes.



**77%**

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**



**45%**

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

# Reclamações

## Tempo de Resolução

Das reclamações recebidas, 97% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No primeiro semestre de 2023, 3% (221) das reclamações foram prorrogadas.

# 97%

das reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis**



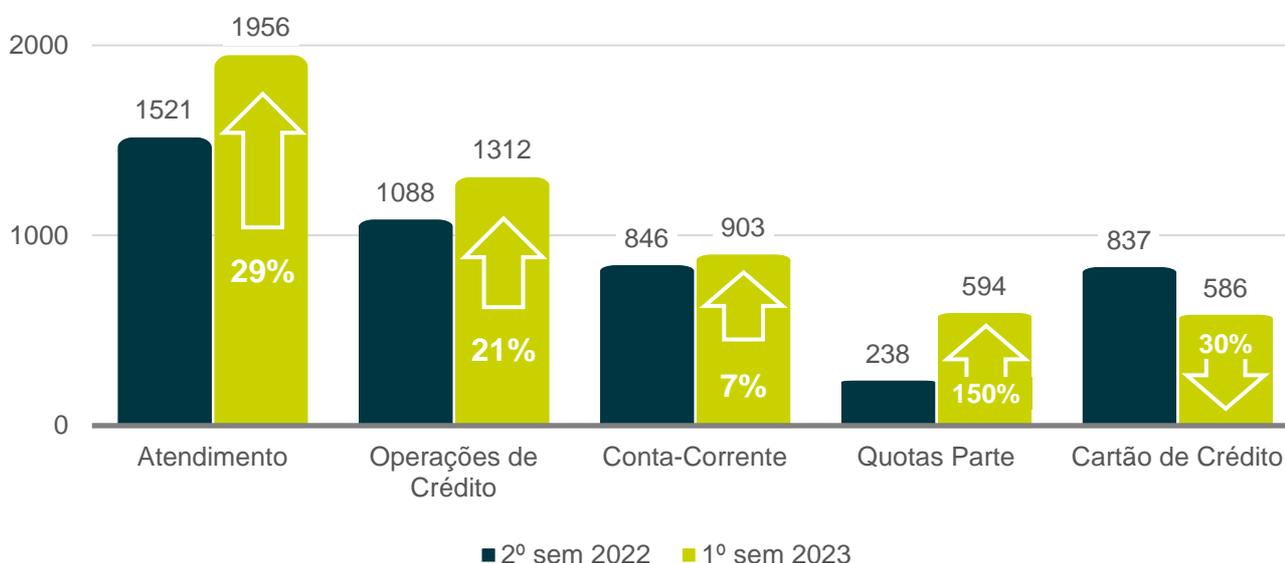
## Temas reclamados

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

**Atendimento** continua sendo o tema mais reclamado, representando 28% das reclamações registradas no canal, com um crescimento de 29% em relação ao semestre anterior.

Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Operações de Crédito (19%), Conta Corrente (13%), Quotas Parte (9%), e Cartão de Crédito (8%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - 5 temas mais reclamados

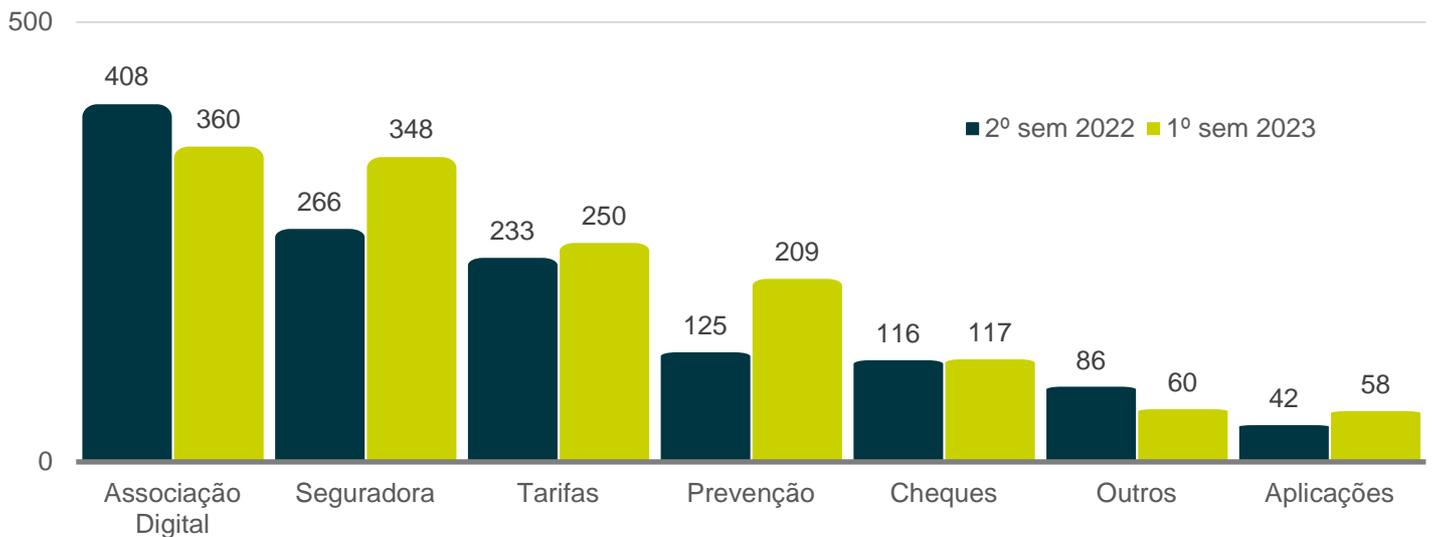


# Reclamações

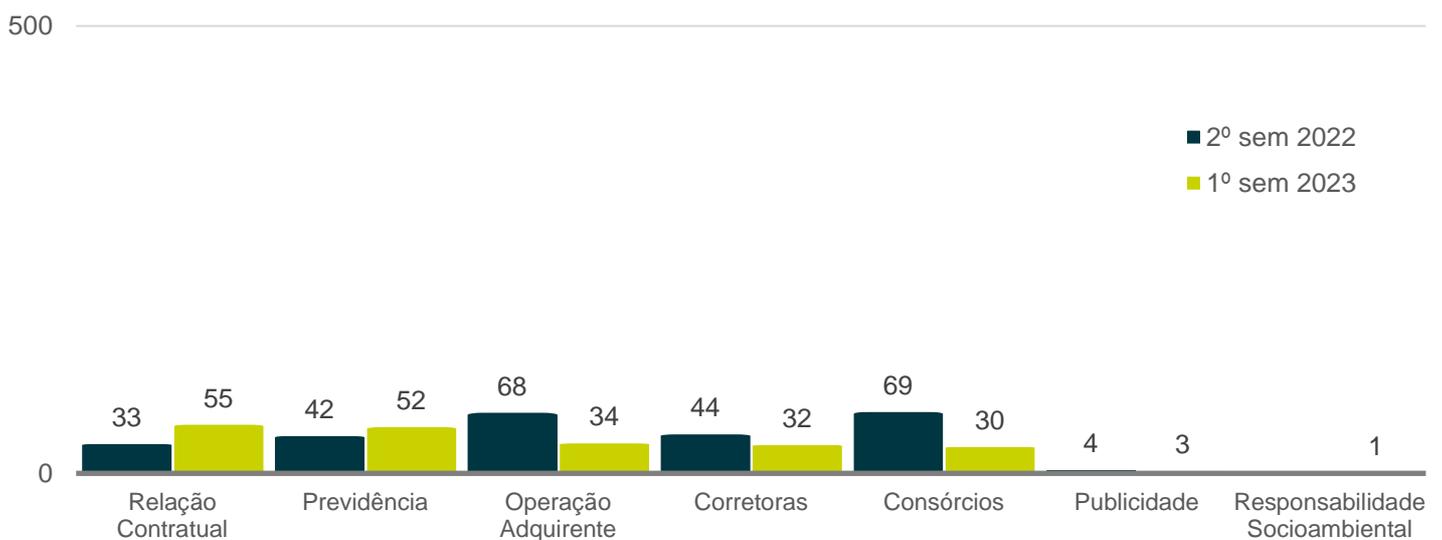
## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações.

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2



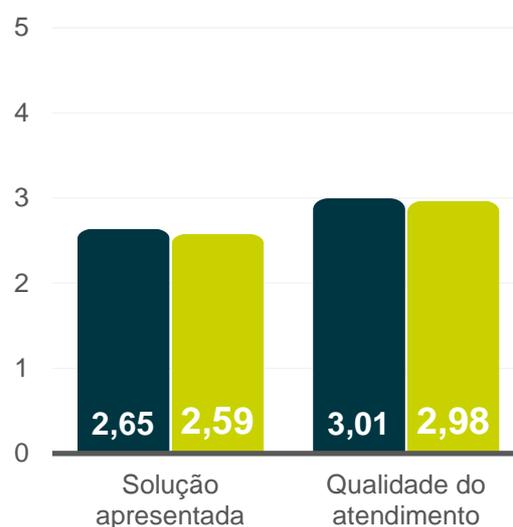
# Pesquisa de Satisfação

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

No primeiro semestre de 2023, 22% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. A nota média alcançada foi de 2,78.

O canal apresentou nota de **2,59 em relação à solução apresentada** e nota de **2,98 para a qualidade do atendimento**.

## Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



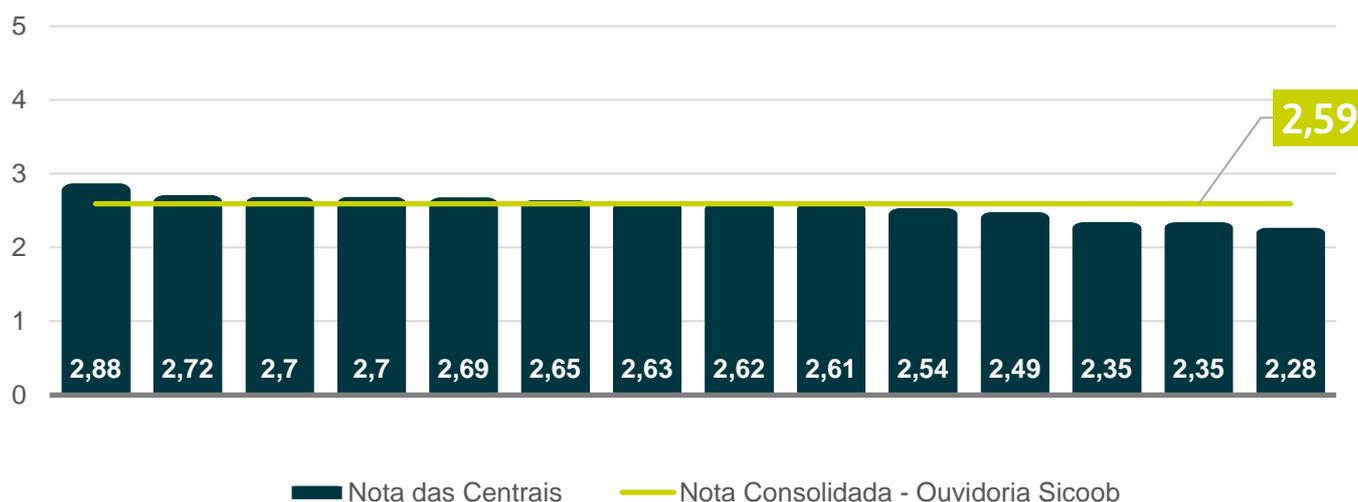
<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

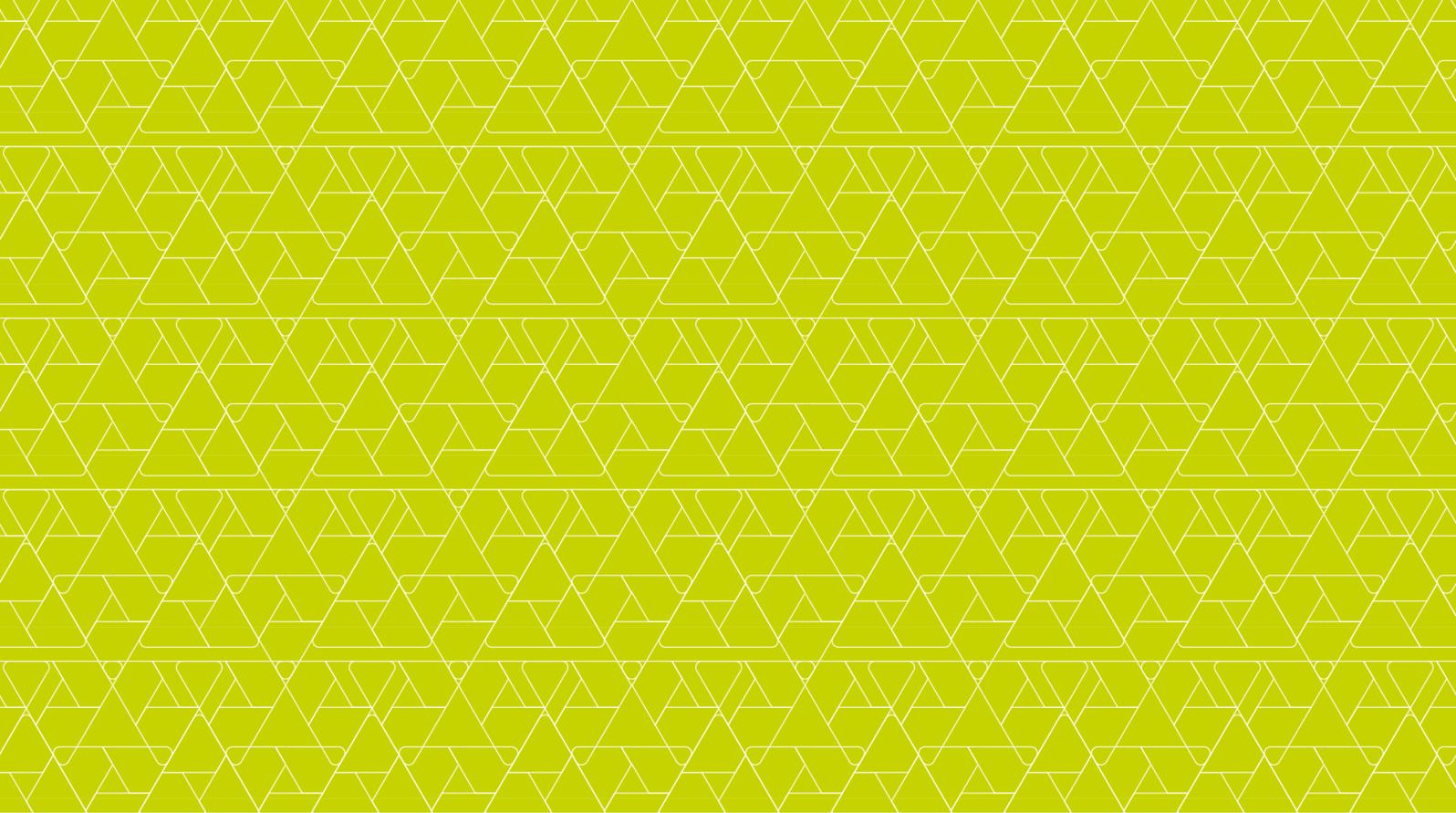
■ 2º semestre de 2022  
■ 1º semestre de 2023

## Ranking das Cooperativas Centrais

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. No primeiro semestre de 2023 a nota em relação ao quesito foi de **2,59**. As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Unimais Rio (2,88), Sicoob Central Norte (2,72), Sicoob Central BA (2,7), Sicoob Central Cecremge (2,7) e Sicoob Cecresp (2,69).

### Satisfação com a solução apresentada

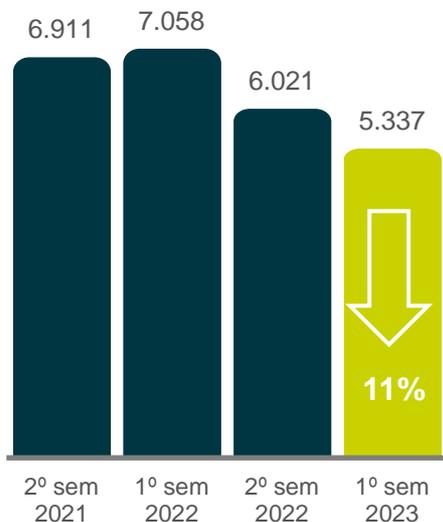




# **BANCO SICOOB E SICOOB DTVM**

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 1º semestre de 2023.

# Panorama Geral



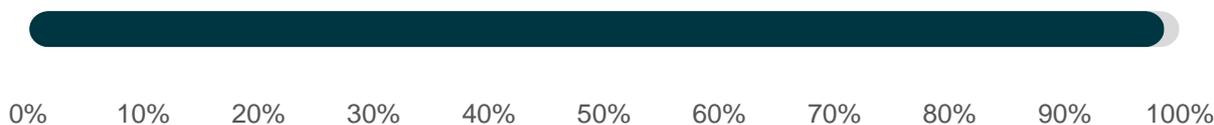
## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **6.864 contatos**, dos quais 5.337 (78%) foram finalizados no ato do atendimento e 1.527 geraram manifestações. Em comparação ao semestre anterior, os contatos finalizados no ato do atendimento reduziram 11%.

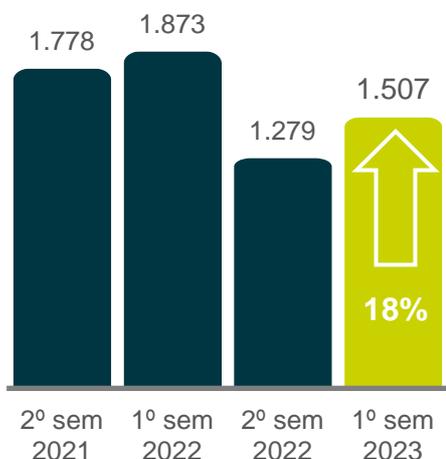
Das 1.527 manifestações, o maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 99% (1.507) dos registros recebidos.

Percentual de reclamações no 1º semestre de 2023

**99%**



## Evolução das Reclamações



## Evolução das Reclamações

Durante o primeiro semestre de 2023, foram registradas **1.507 reclamações**, e observou-se crescimento de 18% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Neste semestre não foram registrados contatos destinados ao Sicoob DTVM.

# Reclamações

Das 1.507 reclamações, 63,3% (954) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 63% (949) foram procedentes e 37% (558) foram improcedentes.



**63,3%**

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**



**63%**

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

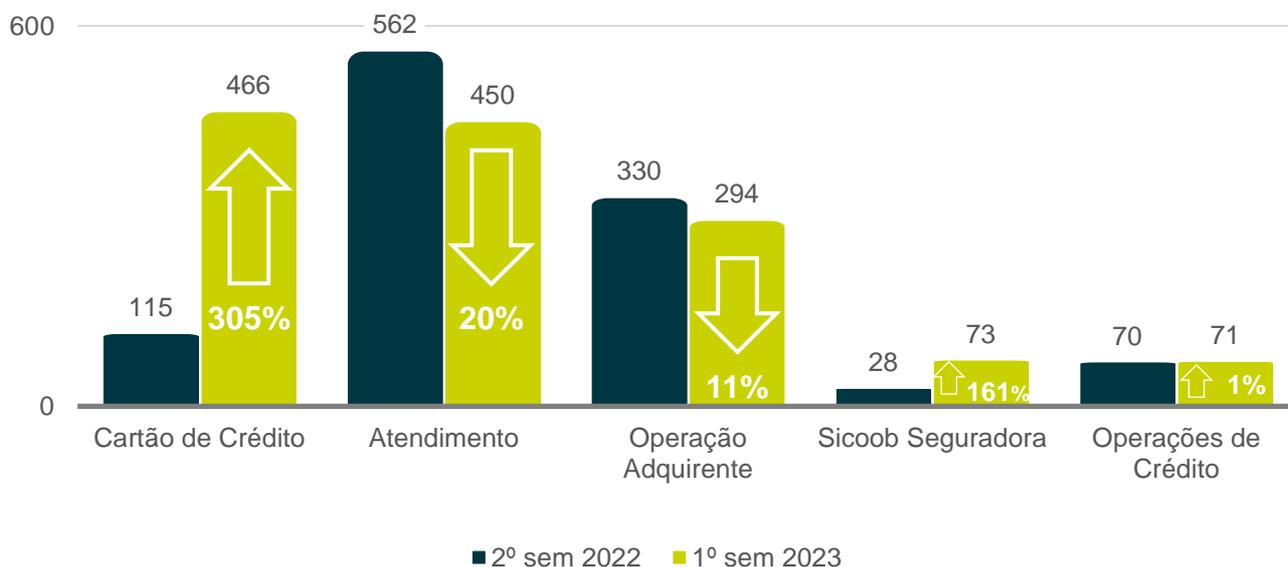
## Temas Reclamados

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

**Cartão de Crédito**, com 466 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 31% das reclamações registradas no canal, com crescimento de 305% em relação ao semestre anterior.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (450), Operação Adquirente (294), Sicoob Seguradora (73) e “Operações de Crédito” (71). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - 5 temas mais reclamados

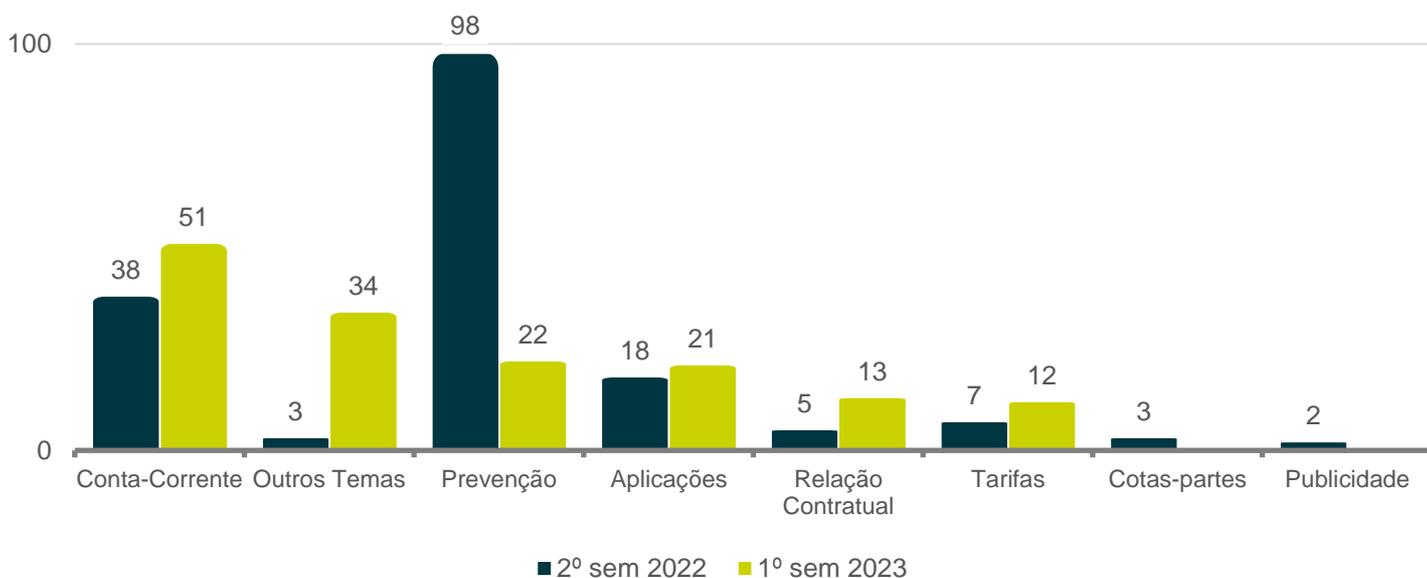


# Reclamações

## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações.

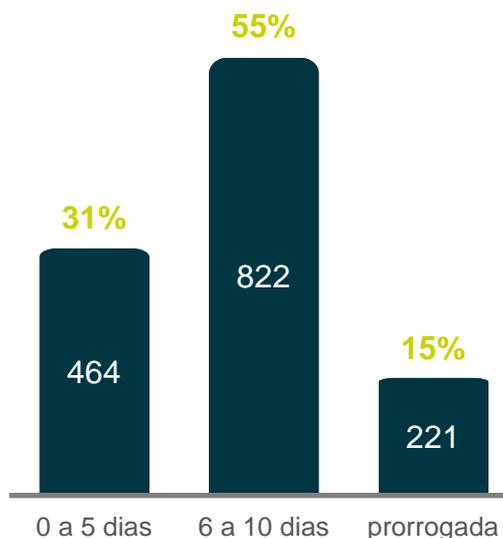
Comparativo – Demais temas reclamados



## Tempo de resolução

85% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No primeiro semestre de 2023, 221 (15%) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações



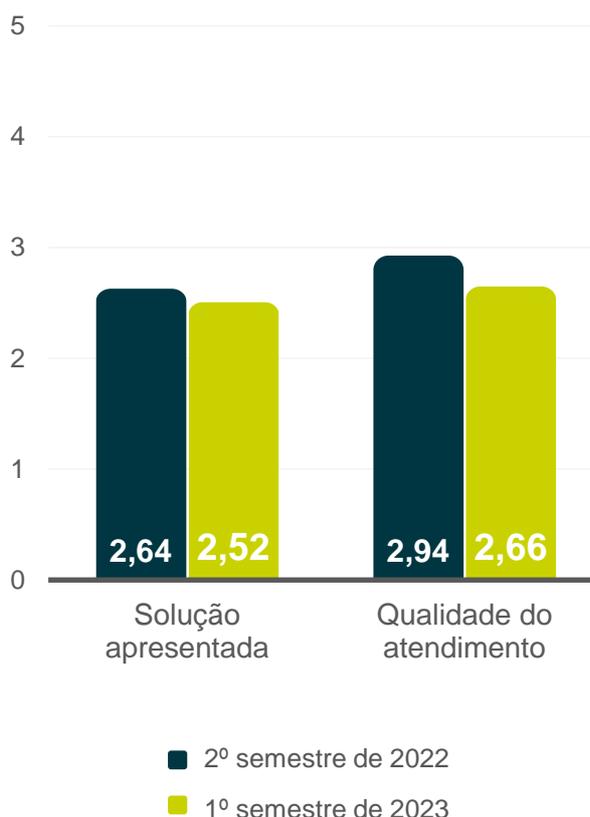
# Pesquisa de Satisfação

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

Neste semestre, 19% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. A nota média alcançada foi de 2,59.

O canal apresentou nota de **2,52 em relação à solução apresentada** e nota de **2,66 para a qualidade do atendimento**.

## Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação

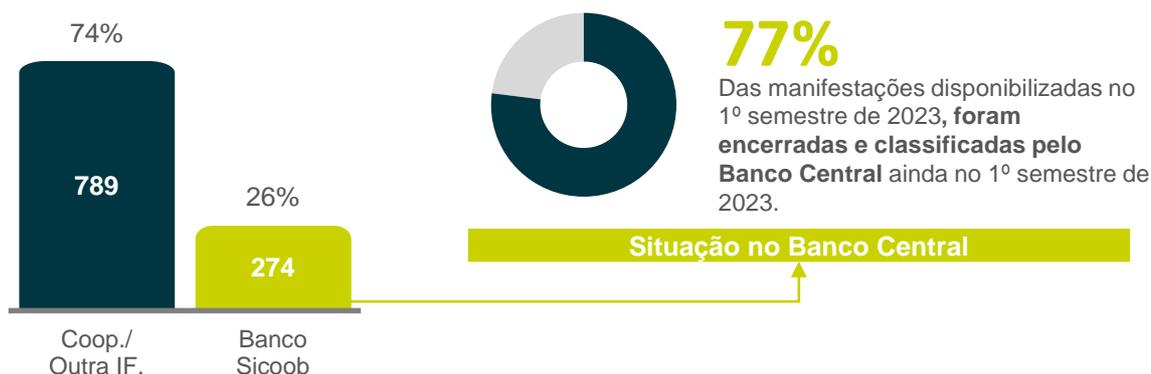


*<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)*

# RDR

## RDR disponibilizados no 1º semestre de 2023

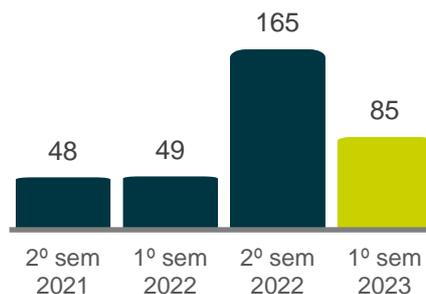
No primeiro semestre de 2023 foram disponibilizadas **1.063 manifestações** para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 789 (74%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento. Do total de manifestações, 274 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 274 registros, 77% (211) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.



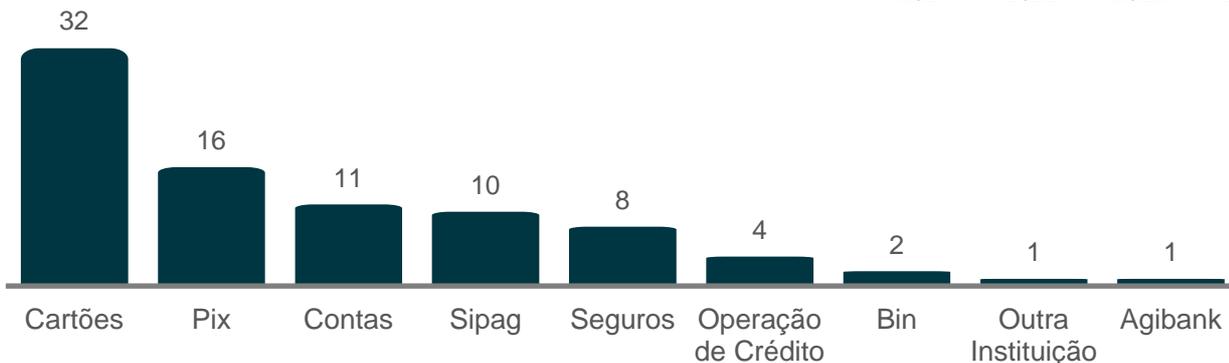
## RDR Encerrados no 1º semestre de 2023

No primeiro semestre de 2023, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 820 manifestações, das quais 85 foram classificadas como procedentes, e 529 foram canceladas. Abaixo apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

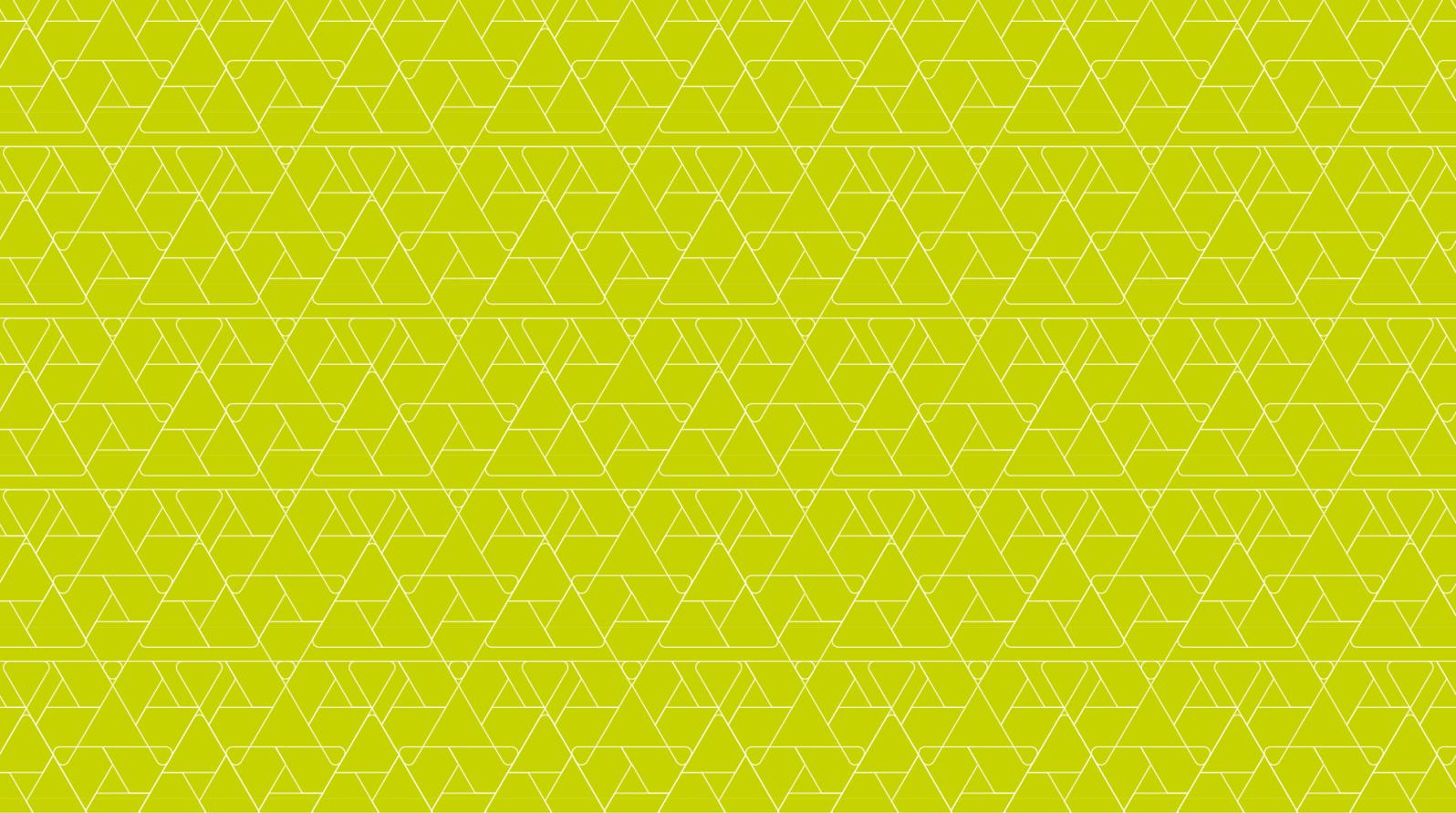
RDR - Evolução semestral - Procedentes



RDR Procedentes - Assuntos abordados



\*as demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2023, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre novembro de 2022 e maio de 2023.

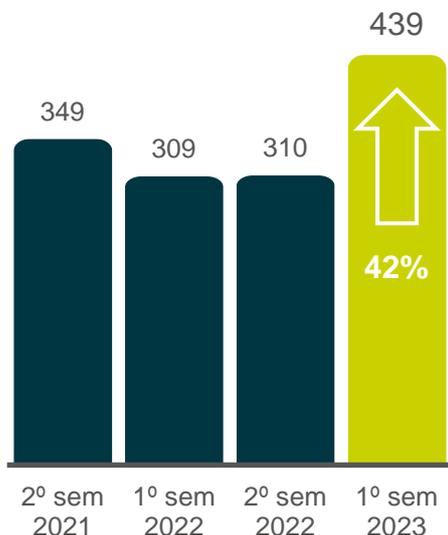


# **SICOOB SEGURADORA**

A seguir apresentamos os indicadores das demandas relacionadas aos produtos do Sicoob Seguradora recebidas no canal de ouvidoria durante o 1º semestre de 2023.

# Panorama Geral

## Evolução das manifestações

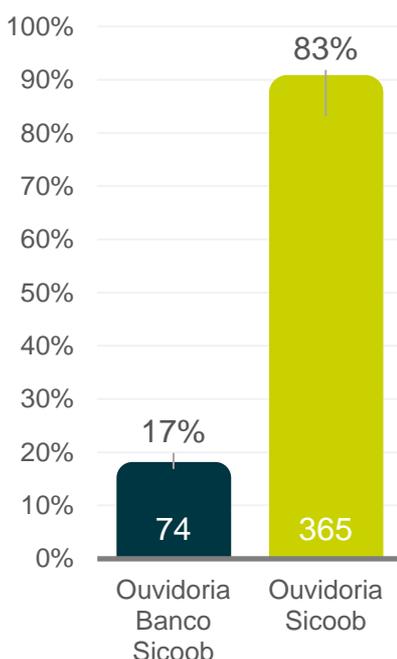


Durante o primeiro semestre de 2023 foram recebidas 439 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora, e em comparação ao semestre anterior, apresentou crescimento de 42%.

O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 96% (421) dos registros recebidos, enquanto 4% (18) são outros tipos de manifestações, sendo 8 demandas do tipo outros, 4 demandas do tipo dúvidas e 6 demandas do tipo consulta.

## Percentual de Reclamações no 1º semestre de 2023

96%

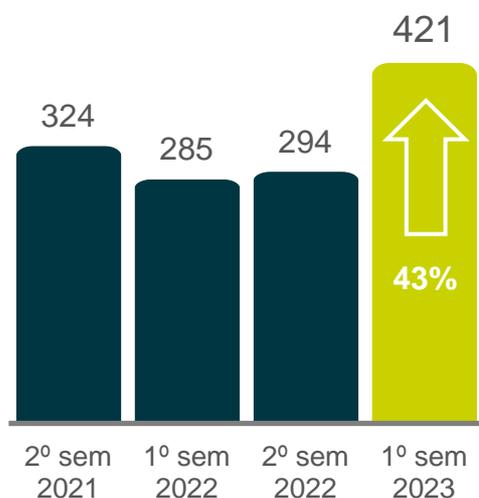


## Canal de Ouvidoria

O canal de ouvidoria Sicoob recebeu 83% (365) das manifestações, enquanto 17% (74) foram recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob.

E dos 74 registros recebidos no canal de Ouvidoria Banco Sicoob, 59% (44) foram destinados à área de Crédito e Câmbio - Adm/Recuperação e 41% (30) foram destinados ao Sicoob Seguradora.

# Reclamações



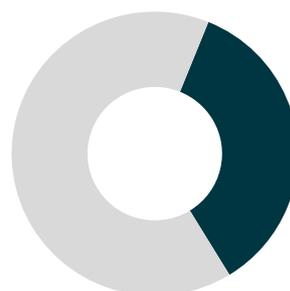
## 92%

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**

## Evolução das reclamações

Durante o primeiro semestre de 2023, observou-se crescimento de 43% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 421 reclamações, 92% (389) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 35% (148) foram procedentes e 65% (273) foram improcedentes.



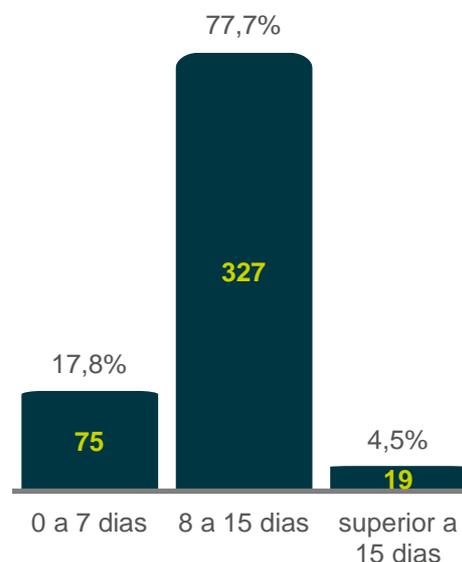
## 35%

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

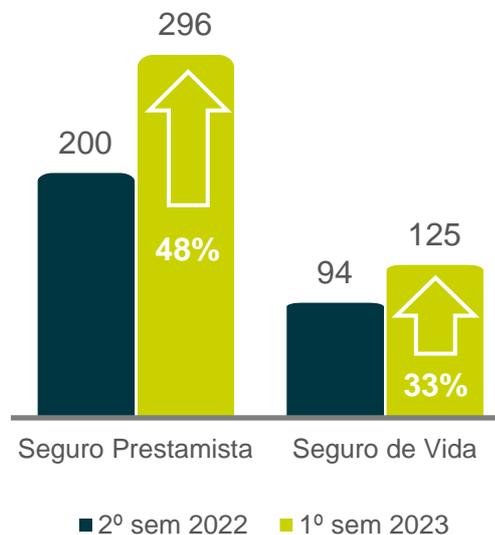
## Tempo de resolução das Reclamações

94,5% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No primeiro semestre de 2023, 4,5% (19) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias.

Tempo de resolução das reclamações



# Reclamações



## Temas Reclamados

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

No período foram registradas 296 (70%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado um crescimento de 48% em relação ao semestre anterior.

E sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 125 (30%) reclamações, apresentando um crescimento de 33% em relação ao semestre anterior.

# Tratamento de denúncias

## CIRCULAR SUSEP 643

### Tratamento das denúncias

Principais pontos dispostos no capítulo III

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

### Previsão regulamentar

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

### Acompanhamento

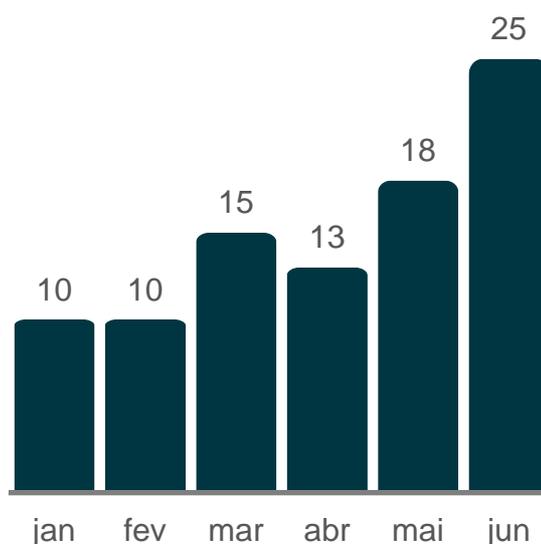
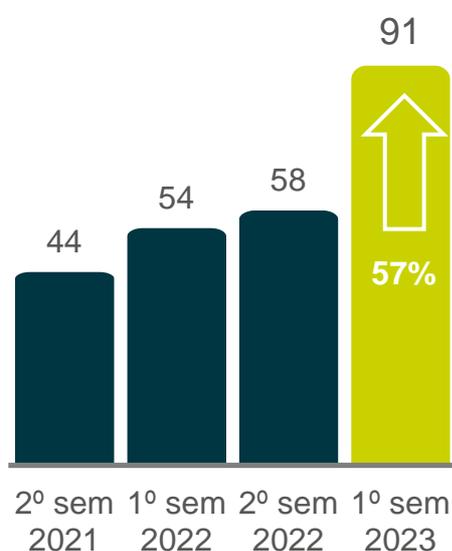
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

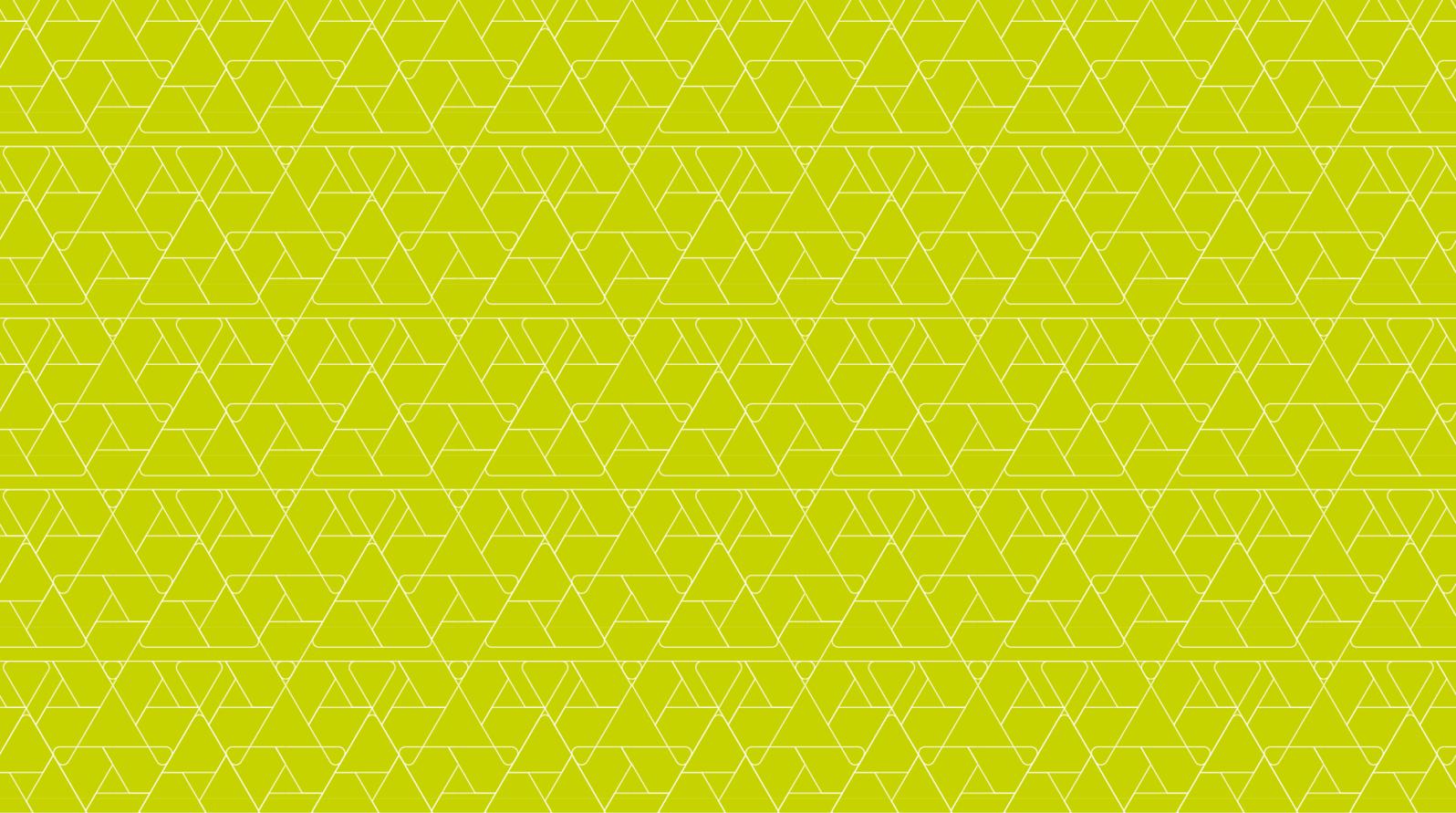
## CIRCULAR SUSEP 643

### Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se crescimento de 57% no primeiro semestre de 2023 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

Evolução Semestral



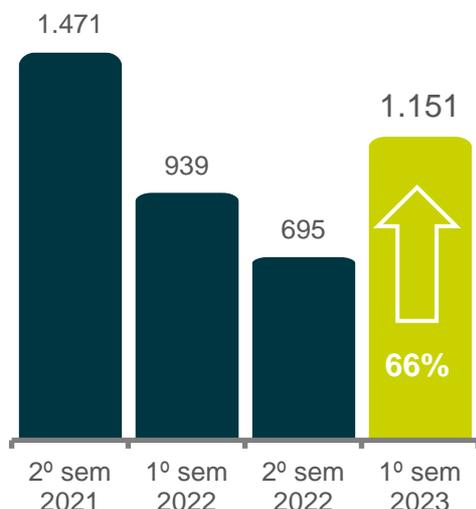


# **SICOOB ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS**

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 1º semestre de 2023.

# Panorama Geral

## Evolução das Manifestações



## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **1.493 contatos**, dos quais 1.151 (77%) foram finalizados no ato do atendimento e 342 geraram manifestações. Em comparação ao semestre anterior, os contatos finalizados no ato do atendimento cresceu 66%.

Das 342 manifestações, o maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 99% (340) dos registros recebidos, enquanto os demais foram sugestão (1) e dúvida (1).

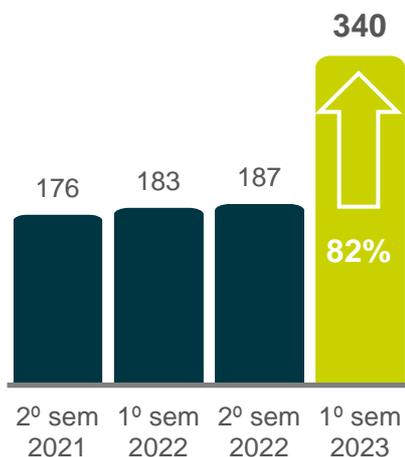
## Percentual de Reclamações no 1º semestre de 2023



## Evolução das Reclamações

Quanto às reclamações, observou-se um crescimento de 82% em relação ao semestre anterior. Das 340 reclamações recebidas, 260 (76%) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 57% (194) foram procedentes.

## Evolução das Reclamações



# 76%

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**

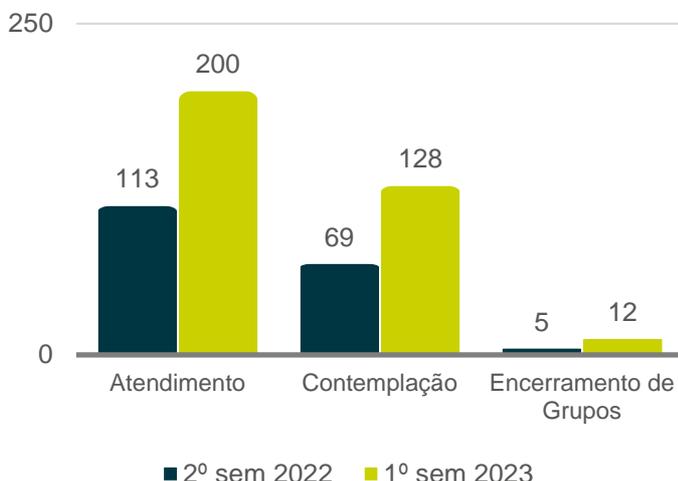


# 57%

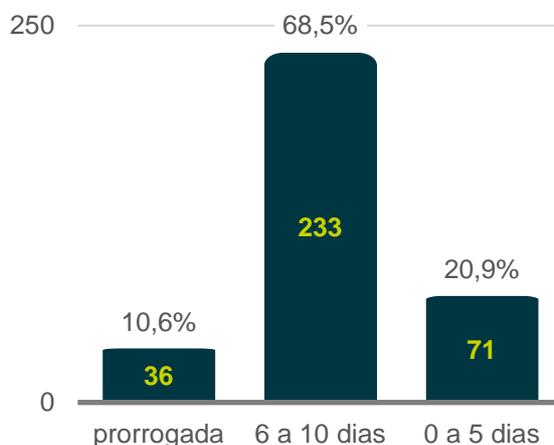
Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

# Reclamações

Comparativo - Temas reclamados



Tempo de resolução das reclamações



## Temas reclamados e tempo de resolução

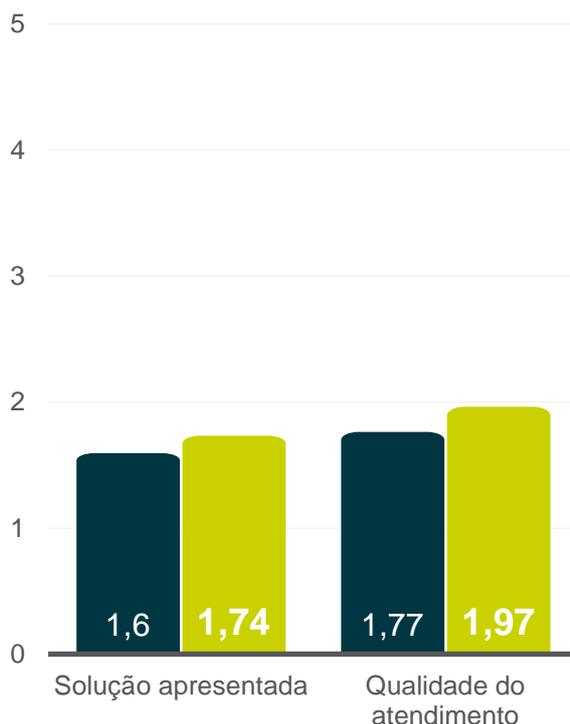
No período foram registradas 200 (59%) reclamações sobre o tema Atendimento, 128 (38%) sobre Contemplação e 12 (3%) sobre Encerramento de grupos. No primeiro semestre de 2023 89,4% (304) das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis e 10,6% (36) foram prorrogadas.

## Pesquisa de Satisfação

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

Neste semestre, 14% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. A nota média alcançada foi de 1,86.

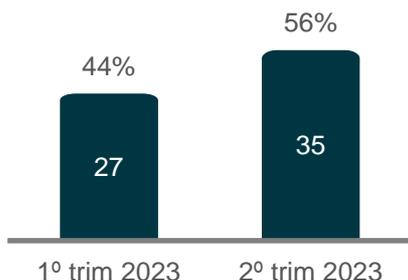
O canal apresentou nota de **1,74 em relação à solução apresentada** e nota de **1,97 para a qualidade do atendimento**.



# RDR

## RDR disponibilizados no 1º semestre de 2023

No primeiro semestre de 2023 foram disponibilizadas 62 manifestações para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 62 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 31 (50%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.



**50%**

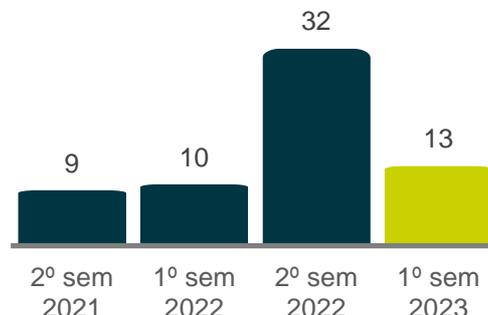
Das manifestações disponibilizadas no 1º semestre de 2023, foram encerradas e classificadas pelo Banco Central ainda no 1º semestre de 2023.

Situação no Banco Central

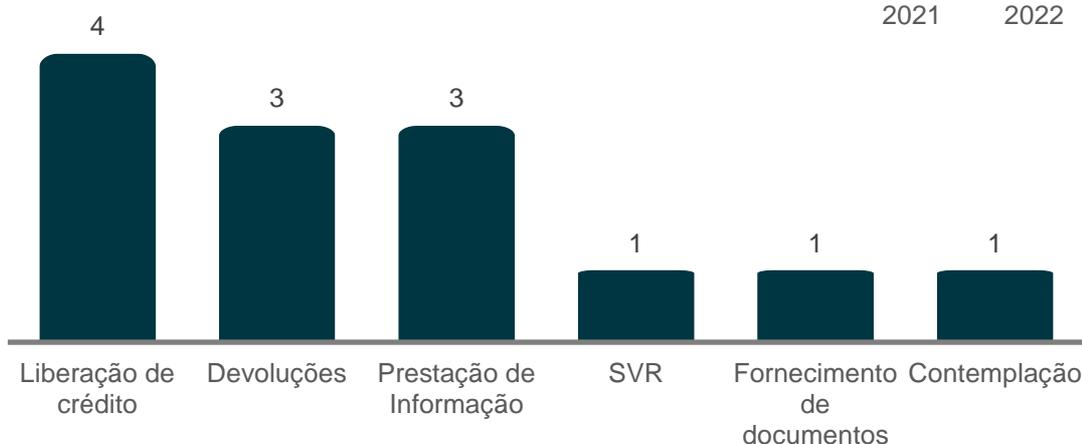
## RDR Encerrados no 1º semestre de 2023

No primeiro semestre de 2023, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 50 manifestações, das quais 13 foram classificadas como procedentes. Apresentados os indicadores das manifestações classificadas como procedentes.

### RDR - Evolução semestral - Procedentes



### RDR Procedentes - Assuntos abordados



\*as demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2023, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre novembro de 2022 e maio de 2023.



# PARECER DA AUDITORIA

## Manifestação de Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantidos pelo Banco Sicoob no semestre findo em 30 de junho de 2023, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);  
Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil (BCB);  
Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);  
Resolução nº 445/2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e  
Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Nossa revisão compreendeu basicamente os seguintes procedimentos: (i) obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações pertinentes à atividade de Ouvidoria; (ii) realização de testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, para avaliação das atribuições, da organização, do funcionamento, das exigências formais e da prestação de informações pela Ouvidoria, bem como da certificação de seus integrantes.

Com base nos testes de auditoria realizados, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantidos pelo Banco Sicoob, relativos ao primeiro semestre de 2023, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria Sicoob DTVM, Sicoob Seguradora, Informações da ouvidoria ao Conselho de Administração, referentes ao 1º semestre de 2023 contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4 860/2020; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

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