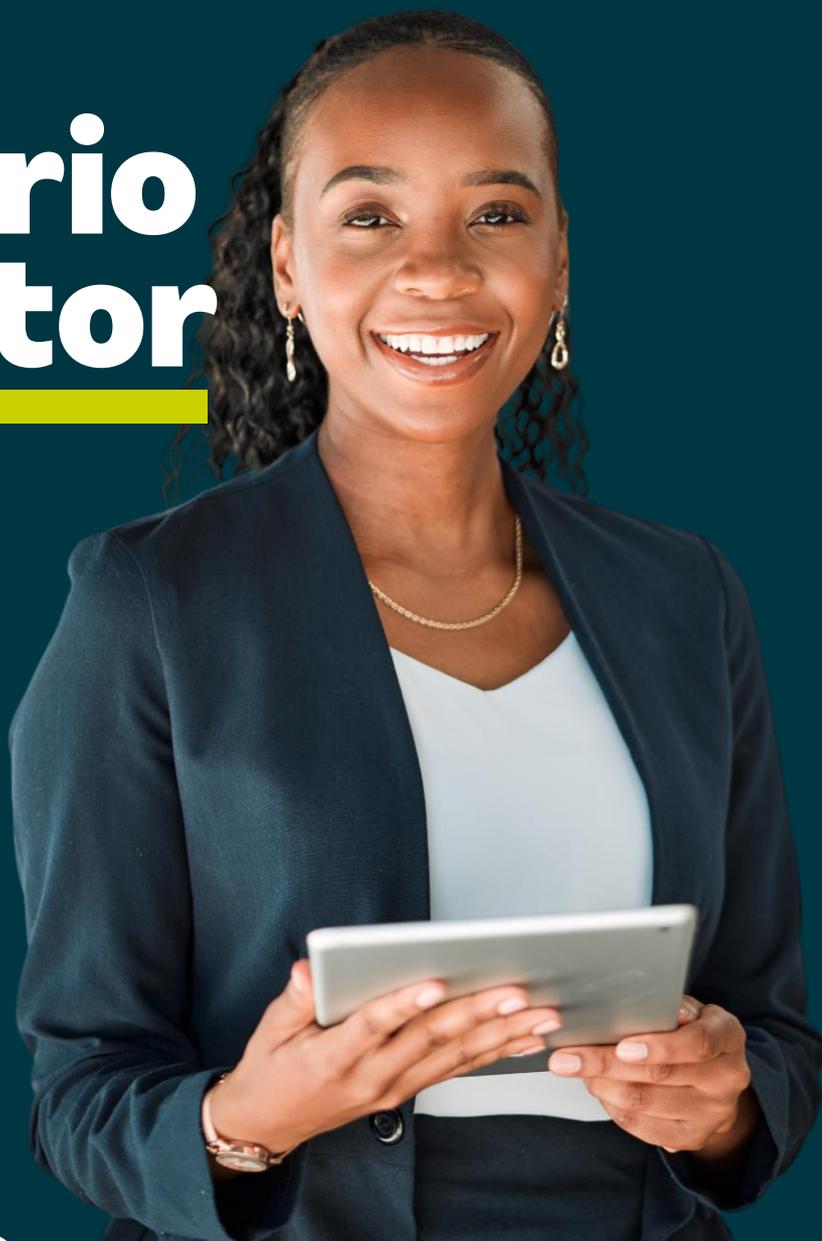


# Relatório do Diretor

---



**2** 20 **Atividades da**  
24 **Ouvidoria Sicoob**

# índice

---

1 - Contexto histórico	<b>04</b>
2 - Eficácia e Qualidade	<b>06</b>
3 - Pesquisa de Satisfação	<b>12</b>
4 - Eventos e ações da Ouvidoria	<b>15</b>
5 - Critérios de classificação das reclamações	<b>43</b>
6 - Sicoob	<b>45</b>
7 - Banco Sicoob e Sicoob DTVM	<b>51</b>
8 - Sicoob Seguradora	<b>57</b>
9 - Sicoob Administradora de Consórcios	<b>62</b>
10 - Parecer da Auditoria	<b>68</b>
11 - Considerações finais	<b>69</b>

---

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

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

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

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

**Rubens Rodrigues Filho**  
Diretor responsável pela ouvidoria

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

# contexto histórico

## A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

**2010**

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

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

**2017**

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

**2024**

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



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

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

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

## Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

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

## Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Banco Sicoob

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



### Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

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



# eficácia e qualidade



## atividades de controle

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

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

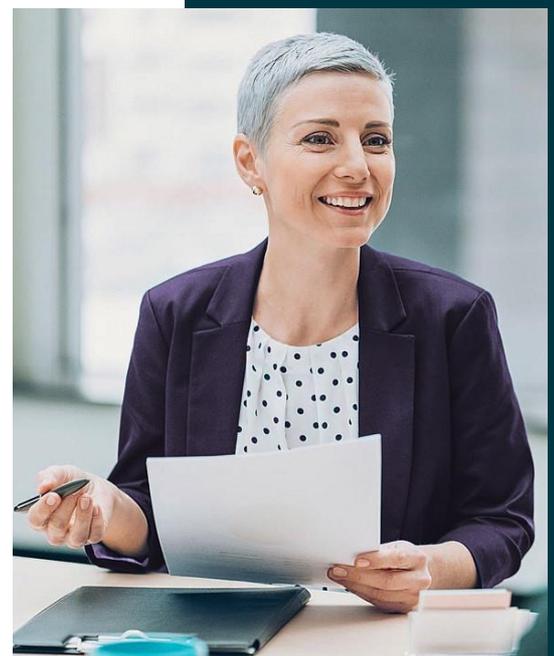
Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

### Acompanhamento das manifestações

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

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

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



## Gestão do Call Center

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

## Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

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

## Manutenções evolutivas do sistema informatizado

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



**apoio 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

### Sistema de Ouvidoria

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

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



## certificação de ouvidores

### Processo de certificação de ouvidores

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

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

### Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

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

## Desenvolvimento e atualização de conhecimentos

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

- 4 Minutos de Ética
- Código de Defesa do Consumidor - CDC
- Conscientização e melhores práticas em Risco e Segurança Cibernéticos
- Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
- Gerenciamento de Risco Operacional
- Gerenciamento de Riscos
- Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático no Sicoob
- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- Mediação de conflitos aplicada à ouvidoria
- Ouvidoria para Agentes de Apoio
- Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio
- Ouvidoria Sicoob - Um canal aberto para mediação de conflitos
- Pacto de Ética uma visão geral
- Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS
- Prevenção a Fraudes - Cooperativas singulares
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD-FT
- Segurança da Informação
- Sempre Alerta
- Trilha de Ouvidoria - Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio
- Webinar - Ações de Prevenção e Combate à Fraudes

## Desenvolvimento complementar

Foram realizados treinamentos com maior área de abrangência, conforme segue:

- 08 regras de ouro para proteger mais com Seguros de Vida
- A nova reunião, práticas para reuniões online
- BPM - Business Process Management
- Cocriação, colaboração e geração de valor ao associado
- Consórcios avaliação de bens imóveis, pagamentos e encerramento de grupo
- Consórcios Comercial e pós contemplação
- Consórcios avaliação de bens móveis e análise da documentação
- Consórcios formalização da venda contemplação e análise do risco de crédito
- Diversidade qual a importância
- Educação Financeira
- Engenharia Social
- Mercado de Seguros no Brasil
- Outros Softwares PPT Além das Apresentações
- Processo de Cadastro no Sicoob
- Seguro Vida Individual
- Sicoob Seguros - Prestamista
- Sicoob Seguros - Vida Mulher
- Treinamento Ética na IA

*total de horas de treinamento*



**173,4 horas**



# laboratório de monitorias

## Acompanhamento dos atendimentos

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

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

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, a cada semestre são 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

- Política de Qualidade
- Código de Ética
- Política Anticorrupção

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





# febraban

Acompanhamento das ações desenvolvidas pelo Comitê de Ouvidorias da Febraban



- **SCR:** envio de ofício sobre desinformação nas redes sociais a respeito de relatórios do SCR e alinhamento de ações para melhorar a comunicação com os consumidores.
- **Redes Sociais (TikTok):** levantamento de vídeos com informações incorretas a respeito do SCR para avaliação de ações corretivas.
- **Registrato:** Novo módulo de visualização de demandas e opção de "proteção de dados" previsto para 2025.
- **Incentivo ao uso da Ouvidoria:** Santander apresentou modelo de chat que reduziu acionamentos no Bacen. Levantamento apontou que apenas 20% das demandas ao Bacen passaram previamente pela Ouvidoria.
- **Aumento de Demandas no 145 do Bacen:** 62% das instituições relataram aumento nas demandas pelo telefone (aumento entre 1,9% e 65%).
- **Uso do Gov.br pelos Procons:** Procons poderão usar o Gov.br, com uma camada extra de autenticação para vincular usuários ao CNPJ, a ser desenvolvida pelos Procons.
- **2º Renegocia 2024:** mutirão de renegociação priorizou as vítimas de enchentes no RS, mulheres chefes de família endividadas e idosos.
- **Novo Decreto SAC:** Inclusão de sugestões no texto final - o tempo máximo de espera no atendimento será de até 20 segundos para 80% das chamadas e 300 segundos no máximo.
- **Proconsumidor (Instabilidades):** discussão de ações para comunicar previamente fornecedores sobre falhas no sistema, alterar termos de uso e evitar bloqueios indevidos.
- **10 anos do Consumidor.gov:** Evento debateu melhorias, incluindo campanhas para divulgação, módulo para renegociação de dívidas e integração com ferramentas que facilitem interação com consumidores.
- **Semarc Nacional 2024:** Contou com a participação de 254 participantes, sendo 25 palestrantes, 175 representantes do sistema financeiro e 54 do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. Se discutiu crédito consignado e medidas para melhorar transparência na fase pré-contrato, contratação e pós-venda; o tema "Golpes e Fraudes – As principais ações do setoriais em prol do consumidor".
- **Summit de Relacionamento com Clientes:** 9ª edição do evento teve 93% de aprovação e próxima edição pode ser presencial ou híbrida.
- **Lei do Superendividamento:** no mapeamento mensal de demandas de superendividamento, observou-se um crescente aumento no número dos casos recebidos de julho à setembro, mas uma queda no total geral de 41% no mês de outubro.
- **Autorregulação do Crédito Consignado e Portabilidade:** Atualização sobre penalizações a correspondentes e agentes de crédito (1.378 penalizações a correspondentes bancários e 233 agentes de crédito pontuados até setembro de 2024).
- **Monitoramento de IFs e Correspondentes do Consignado:** apresentação dos resultados do monitoramento de 2023 pela A Ernst & Young (EY).
- **Código 0303 e Validador de Chamadas:** Bancos discutiram impactos da obrigatoriedade do código 0303 para ligações de cobrança; Dúvidas sobre limitação técnica do stir shaken (protocolo de autenticação de chamadas que visa combater fraudes e chamadas indesejadas) e necessidade de dilação do prazo de implementação; Anatel organizou workshop para esclarecer uso do validador centralizado.
- **Indicador Consumidor de Autorregulação (ICA):** Novo indicador avaliará monitoramento da autorregulação combinando métricas internas e externas.

## AÇÕES

### Órgãos reguladores

# pesquisa de satisfação

## Ferramenta de Gestão Empresarial

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

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



## regulamentação

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

(Atualizada pela Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários. Após atualização pela Instrução Normativa BCB nº 550/2024, passou a determinar a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

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

## Perguntas regulamentares e obrigatórias

### Pergunta 1

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

### Pergunta 2

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

## Perguntas adicionais aplicada na pesquisa da ouvidoria

### Pergunta 3

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

### Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?



## PERGUNTAS

regulamentares e complementares



## metodologia e relatórios

### Metodologia

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

### Relatórios

Os relatórios com os resultados são consolidados e apresentados mensalmente, trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do Centro Cooperativo Sicoob - CCS, cooperativas singulares e centrais. Os resultados são disponibilizados para consulta em relatórios e painéis no Sisbr Analítico, e em relatórios gerenciais.



# evolução dos resultados

## Banco Sicoob

Durante o segundo semestre de 2024 o Banco Sicoob ficou sujeito à obrigatoriedade de envio de resultados ao Banco Central do Brasil, dessa forma foram enviadas as informações mensais sobre o seu resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa foi aplicada para monitoração interna.

## Resultado alcançado

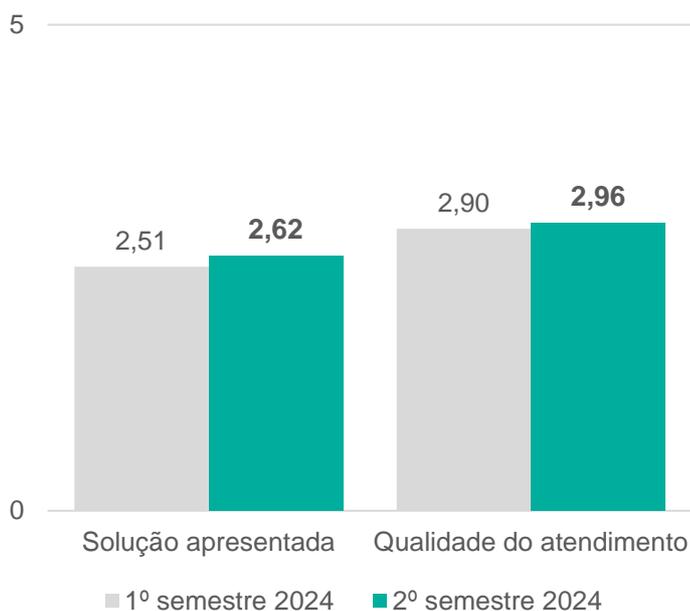
No segundo semestre de 2024 a **Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota média<sup>1</sup> de 2,79**. A nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

O canal alcançou a nota de 2,62 em relação à solução apresentada e nota de 2,96 para a qualidade do atendimento.

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



### Comparativo semestral da pesquisa de satisfação



# 2,79

*nota média alcançada no canal*

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

# eventos da ouvidoria

## Promoção da comunicação e colaboração entre as equipes

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

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

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

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



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



# ouvidoria no portal sicoob

## Página da Ouvidoria

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

## Atendimento ao deficiente auditivo e de fala

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

## Divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria

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

**Canal de Ouvidoria**

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

**Fale com a Ouvidoria**

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

**PELA INTERNET**

Envie uma mensagem ou consulte manifestações em andamento

**PELO TELEFONE**

Caso prefira, estamos disponíveis no:

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

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

Deficiente auditivo

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

**Que tal acompanhar nossas informações?**

Filtrar e Ordenar

Inicio

DOCUMENTOS

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



# indicadores no sisbr analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso aos indicadores da ouvidoria, são disponibilizados no Sisbr Analítico relatórios detalhados com os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas às demandas do canal de Ouvidoria, bem como o Painel de Indicadores da Ouvidoria.

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

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

## Resultados da Pesquisa de Satisfação

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

## Painel de Indicadores de Ouvidoria

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

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

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



# painéis da supervisão auxiliar (PASA)

## Supervisão Auxiliar

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

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

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

## Indicadores da Ouvidoria no PASA

É disponibilizado, nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), os indicadores de Ouvidoria relacionados aos registros de manifestações e produtividade das cooperativas. A Ouvidoria e Controles Internos colaboram de forma integrada na análise desses indicadores, garantindo que as informações fossem posteriormente disponibilizadas pelos Controles Internos de maneira precisa, oportuna e contínua.

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





# comunicações da ouvidoria

## Publicações

**Ouvidoria | Comunicação**

**Análise e ações das cooperativas no 2º semestre de 2024**

Relatório de análise dos indicadores de ouvidoria, apresentação e acompanhamento das metas de ação.

**Análise:**

1. Parecer geral das Melhorias;
2. Principais pontos de reclamação;
3. Pontuação de satisfação;
4. Realização de Planos de Ação.

**Conclusão:**

Concluído a análise e a elaboração dos planos de ação, com a apresentação dos resultados de acompanhamento.

**Próximos passos:**

Apresentar o relatório de análise e o plano de ação aos membros da ouvidoria.

**10 jan 2025**

**como compartilhar essas informações?**

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

**qual o prazo para o envio?**

Orientamos que as informações sejam enviadas ao componente de Ouvidoria no prazo máximo de **10/1/2025**, para que essas informações possam compor o relatório de atividades do 2º semestre de 2024.

**Ouvidoria | Comunicação**

**CCI - 1.353/2024**

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

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

**Canais afetados em 30/9/24:**

- Suger App Sicoob 7i e 7i App
- Plataforma Internet Banking e Novo Internet Banking

**Canal afetado em 19/10/24:**

- Novo Internet Banking

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

**Recomendamos a leitura da CCI na íntegra**

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

**Ouvidoria | Comunicação**

**acompanhamento dos atendimentos na Ouvidoria**

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

**recomendações**

**Posicionamento nas respostas**

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

**Medidas de Correção**

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

**Orientações e Suporte**

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

**Compromisso com a Melhorias**

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

Faça um checkup? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

**Ouvidoria**

Resultado de Pesquisa de Satisfação 2º Trimestre de 2024

**Ouvidoria | Comunicação**

**Nova Plataforma de Aprendizagem**

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

**Formas de acesso**

Site da Universidade Cooperativa ([sicoob.com.br/universidade](http://sicoob.com.br/universidade))

Portal Gênia no Sicoob (módulo do Sibr 2.0)

**conclusão da trilha de ouvidoria**

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

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

**31/12/2024**

**atribuição da trilha na nova plataforma**

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

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

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

**Já concluí a trilha, o que devo fazer?**

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

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

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

Material de apoio Trilha de Ouvidoria - plataforma de aprendizagem Sicoob

Faça um checkup? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

**Ouvidoria | Comunicação**

**Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria**

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

**Formas de acesso**

Site da Universidade Cooperativa ([sicoob.com.br/universidade](http://sicoob.com.br/universidade))

Portal Gênia no Sicoob (módulo do Sibr 2.0)

**conclusão da trilha de ouvidoria**

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

**Meta Conclusão**

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

**visão**

**PROPORCIONAR a melhor experiência financeira aos nossos cooperados**

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

## Publicações de relatórios e resultados

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

## Comunicações Informativas

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



# acompanhamento do consumidor.gov

## Melhoria do processo

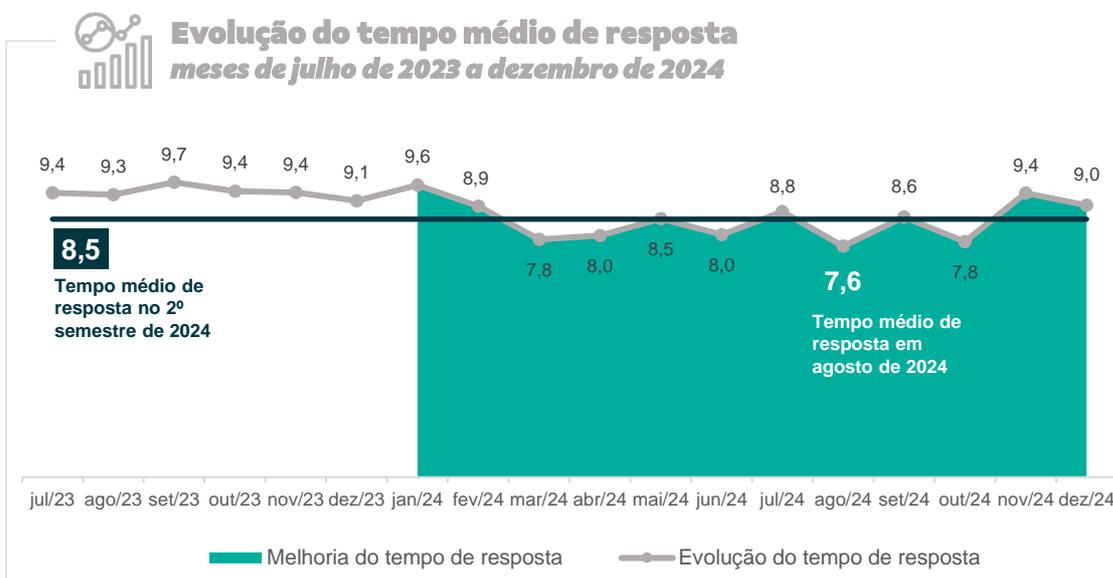
Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo.

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

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

## Resultado alcançado no tempo médio de resposta

No decorrer de 2024, podemos constatar a melhoria do tempo médio de resposta apresentada no Consumidor.gov. No 2º semestre de 2023 a média foi de 9,4 dias e no 1º semestre de 2024 alcançamos a média de 8,5 dias. No segundo semestre de 2024 foi mantida a média de 8,5 dias - com o menor tempo em agosto de 2024 com 7,6 dias.



# 8,5

tempo médio de resposta  
alcançado no 2º  
semestre de 2024



# indicadores de produtividade

## Aproveitamento de resposta

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

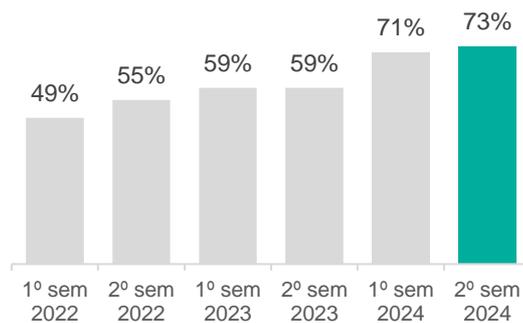
## Evolução dos resultados

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

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre, e no 2º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 73%.

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

Evolução: Aproveitamento de resposta

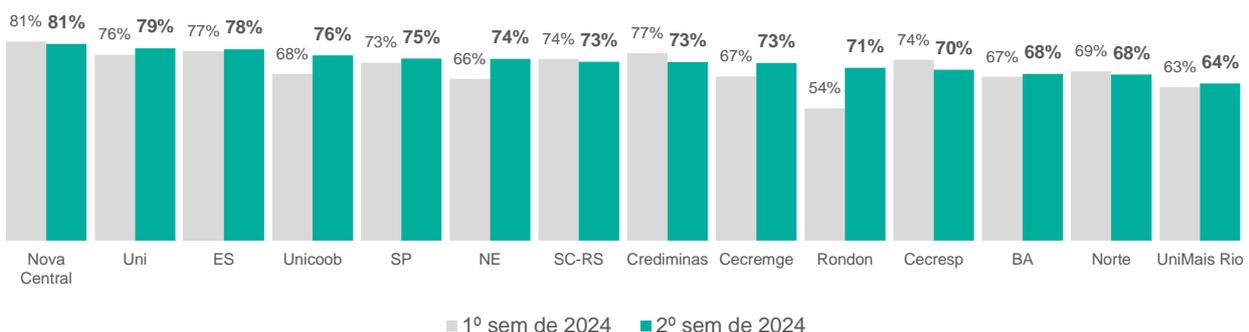


## Ranking das Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de aproveitamento de resposta.

As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de aproveitamento entre 81% e 75%. As centrais com os melhores desempenhos foram: 1004 – Nova Central (81%), 2015 – Uni (79%), 1001 – ES (78%), 2009 – Unicoob (76%) e 1006 – SP (75%).

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres





# encontro com monitores

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

## Primeiro encontro

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

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

## Segundo encontro

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

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

## Terceiro encontro

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

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



# instrutoria sistêmica

Em continuidade a esses encontros **foi ministrada uma turma em novembro deste semestre que alcançou 367 participantes.**

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

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

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

As dúvidas levantadas durante a instrutoria foram sanadas com o uso do recurso de Q&A (question & answer) da ferramenta.

## Temas abordados

Na instrutoria realizada no 2º semestre de 2024, foram abordados os seguintes assuntos:

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

## Elaboração de plano de ação

*Acesso à gravação*

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

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



# trilha de aprendizagem

## Disponibilização

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

### Cursos

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

**Avaliação da trilha:** Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio

## Acompanhamento

(data-base 8/1/2025)

### Atribuição

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

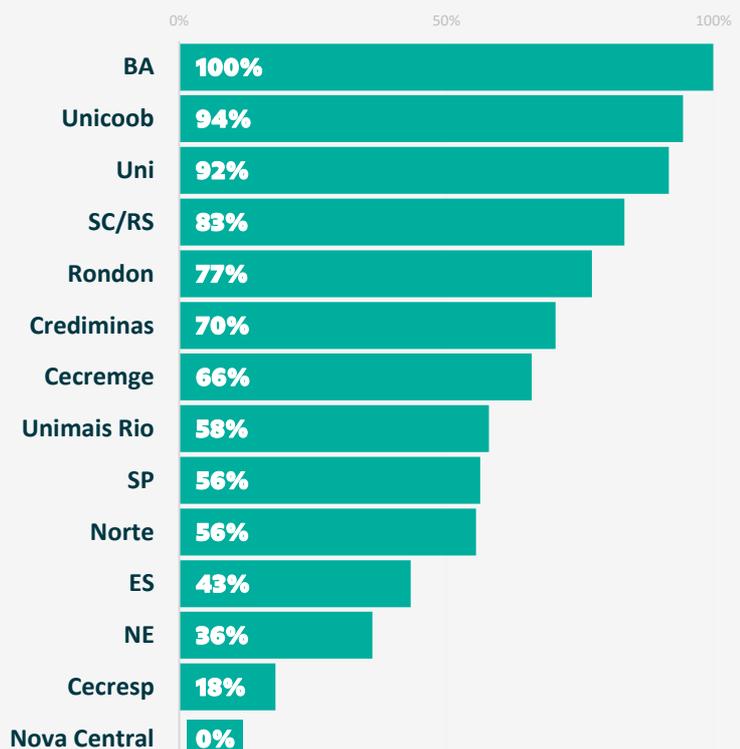
### Conclusão

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

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

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

### Ranking de Conclusão





# projeto evoluir juntos

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

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

## Atividades desenvolvidas

### Reuniões com as Centrais

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

### Análise de Indicadores

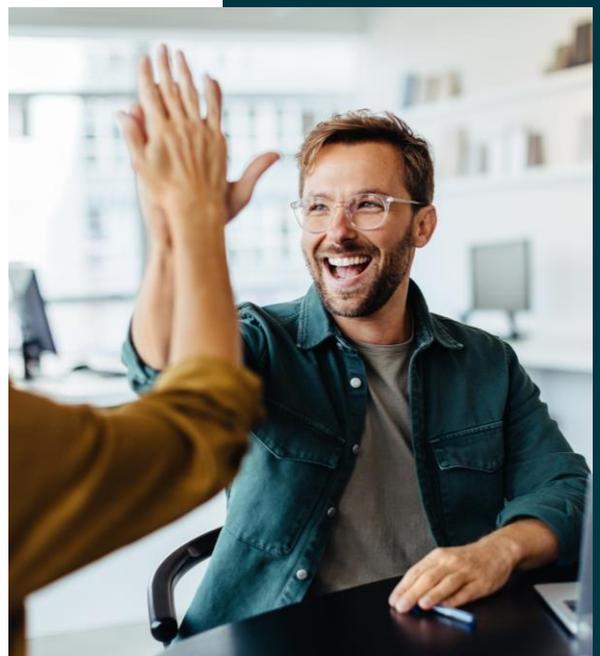
Em cada reunião foi conduzida uma análise dos indicadores de produtividade das cooperativas, dos assuntos mais reclamados recebidos no canal de ouvidoria Sicoob, assim como o acompanhamento quanto a atribuição e conclusão de trilha de aprendizagem da ouvidoria.

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

### Planos de Ação

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

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





# ações nas cooperativas

## Acompanhamento e Modelo de Relatório

No 2º semestre de 2024, foi dado seguimento ao acompanhamento das ações de melhoria adotadas nas cooperativas e foi conduzido um levantamento detalhado dos planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares.

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

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

## Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

No final do segundo semestre de 2024, 54,7% (179) das 327 cooperativas aderentes ao componente de ouvidoria elaboram e analisaram seus indicadores de Ouvidoria. Dentre os reportes recebidos, 77,7% (139) desenvolveram planos de ação. A seguir, apresentamos o cenário das contribuições das cooperativas, por central vinculada.

### 1001 - Sicoob Central ES

A central possui 6 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 2º semestre de 2024.

**0%**

### 1002 - Sicoob Central BA

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

**40%**

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

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

### 1003 - Sicoob Central Crediminas

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

**0%**

**1004 – Sicoob Nova Central**

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

**0%****1005 – Sicoob Central SC/RS**

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

**100%**

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

**1006 – Sicoob SP**

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

**31%**

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

**1007 – Sicoob Central Norte**

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

**0%****2003 – Sicoob Central Cearemge**

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

**100%**

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

## 2005 – Sicoob Central Cecresp

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

**74%**

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

## 2007 – Sicoob Central NE

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

**82%**

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

## 2008 – Sicoob Central Rondon

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

**100%**

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

## 2009 – Sicoob Unicoob

A central possui 15 singulares vinculadas, e 14 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**93%**

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

## 2015 – Sicoob Uni

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

**84%**

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

## 2016 – Sicoob Unimais Rio

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

**8%**

- 4042 - Sicoob Cecremef

## Planos de ação desenvolvidos

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

As necessidades e ações foram classificadas por grupo de interesse: Aproveitamento de resposta, Tempo de resposta, Capacitação e Melhoria Contínua, Pesquisa de Satisfação, Análise de Indicadores, Engajamento da Diretoria, Temas e Assuntos reclamados, além de Ações em Destaque citadas pelas cooperativas e o acompanhamento do status das ações propostas no semestre anterior.

### Aproveitamento de resposta

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

#### Necessidade identificada

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

#### Ações propostas

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

## Tempo de Resposta

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 3,4% (6) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Tempo de Resposta da cooperativa.

### Necessidade identificada

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

### Ações propostas

1. Iniciar o tratamento da demanda de forma imediata.
2. Realizar reunião com os líderes das áreas para solicitar que enviem todas as informações necessárias, junto aos comprobatórios com celeridade para que a resposta consiga ser formalizada em tempo hábil.
3. Acompanhar os prazos para o cumprimento do acordo operacional.
4. Será definido um prazo interno de 3 dias úteis para a coleta de informações complementares.

## Capacitação e Melhoria Contínua

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

### Necessidades identificadas

1. Treinamento contínuo para os colaboradores que atuam no tratamento de Ouvidoria e demais envolvidos no atendimento aos cooperados.
2. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional e identificar necessidade de melhoria nos processos e atendimentos prestados pela cooperativa

### Ações propostas

1. Concluir a Trilha de aprendizagem da Ouvidoria no Sicoob universidade.
2. Promover o aprimoramento do conhecimento acerca dos processos de ouvidoria e conscientizar sobre a relevância dessa função.
3. Oferecer treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
4. Conscientizar para a realização de cursos, explicar sobre o processo da ouvidoria e a importância do cumprimento dos prazos quando solicitado subsídios.
5. Realizar cursos inerentes aos produtos e processos internos, no que tange aos processos mais recorrentes nos atendimentos das demandas de ouvidoria.
6. Realização de cursos voltado para o tratamento de demandas de Ouvidoria.
7. Realizar encontros de alinhamento (presenciais ou virtuais) com as unidades de atendimento, com ênfase nos assuntos mais recorrentes sinalizados no último relatório semestral de Canais de Comunicação e no relatório d Ouvidoria.
8. Padronização documentada de processos e procedimentos por meio de checklist e/ou fluxogramas.

9. Todos os funcionários e estagiários, principalmente os que tenham contato com os cooperados se apropriem sempre dos Normativos do CCS, dos Normativos Internos, das características dos produtos e serviços, e das linhas de crédito.
10. Disponibilizar aos funcionários recém-admitidos, um Treinamento Introdutório, na sede da Cooperativa, elaborado e ministrado pelas Coordenadorias: Administrativa, de Estratégia de Negócios, de Crédito, de Cobrança e Recuperação de Crédito
11. Sensibilizar os empregados da cooperativa: a Diretoria promoverá ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de ouvidoria.
12. Melhorar a comunicação interna, alinhando as informações a todos os colaboradores.

## Pesquisa de Satisfação

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

### Necessidade identificada

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

### Ações propostas

1. Realizar o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivar sua participação na pesquisa de satisfação. E avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado.
2. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos sobre a manifestação e manter uma aproximação com a cooperativa.
3. Envidar esforços nos contatos realizados com os reclamantes para prestar esclarecimentos e realizar a mediação do conflito, buscando uma solução satisfatória para ambas as partes.
4. Esclarecer ao demandante sobre a importância da sua participação na pesquisa de satisfação, destacando que o retorno na pesquisa permitirá maior assertividade no atendimento aos cooperados.
5. Contatos e mensagens são encaminhados aos cooperados demandantes solicitando participação na pesquisa de satisfação, na resposta, e, por aplicativo de mensagens, em média 03 dias após o envio da resposta formal pela ouvidoria.
6. Trabalhar com os envolvidos no processo de tratamento das demandas de Ouvidoria para incentivar a participação dos cooperados na Pesquisa de Satisfação, buscando alcançar resultados mais eficazes.

## Engajamento da Diretoria

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 40,2% (72) desenvolveram planos de ação visando engajamento e envolvimento da diretoria da cooperativa com as demandas e processos da ouvidoria..

### Necessidades identificadas

1. Dar conhecimento e envolver a Diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de ouvidoria.
2. Diretoria atuar em conjunto com a Superintendência Comercial na implementação de ações efetivas para melhoria no atendimento aos cooperados.
3. Utilização das informações sobre Ouvidoria disponíveis no Painel da Supervisão Auxiliar – PASA, no Sisbr Analítico.
4. Manter o processo de conhecimento à diretoria das demandas que são recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria.

### Ações propostas

1. Acompanhar mensalmente os indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA.
2. Disponibilizar mensalmente os registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da ouvidoria no Sisbr Analítico, e/ou no sistema de ouvidoria, e apresentar as ações adotadas às manifestações recebidas.
3. Sensibilizar os empregados da cooperativa sobre a atuação da ouvidoria;
4. Promover ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de ouvidoria.
5. Disponibilizar o relatório de planos de ação, que servirá como subsídio para a tomada de decisões e promoção da excelência no atendimento aos nossos cooperados.
6. Comunicar à Diretoria Executiva todas as manifestações registradas, e as respostas fornecidas aos reclamantes.

## Análise de Indicadores

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

### Necessidades identificadas

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

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

### Ações propostas

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

### Temas e assuntos reclamados

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 53,1% (95) desenvolveram planos de ação relacionado ao produto ou serviço que foi reclamado dentro dos assuntos abordados em suas manifestações.

A seguir apresentaremos um retorno das necessidades identificadas e ações propostas para as reclamações que abordaram os temas e assuntos sobre: atendimento, operações de crédito, cotas partes, conta corrente, cartão de crédito, seguros (Sicoob Seguradora), associação digital e prevenção.

## Atendimento

### Necessidade Identificadas

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

### Ações propostas

1. Identificar principais dificuldades relacionadas ao atendimento que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
2. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
3. Fornecer um canal de atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
4. Disponibilização de um QR Code nas dependências da agência que direciona o cooperado para atendimento virtual da Alice ou chatbot da singular;
5. Divulgar aos cooperados os canais de atendimento, possibilitando aos associados exporem necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
6. Promover a orientação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento na cooperativa, quanto a importância da qualidade no atendimento, retorno das demandas dos cooperados, realização de atendimentos efetivos em primeiro contato.
7. Implementar ferramentas de automação (chatbots) para filtrar e direcionar as solicitações, proporcionando soluções rápidas para questões simples e permitindo que os atendentes se concentrem em questões mais complexas.
8. Apresentar as questões relatadas pelos cooperados para os colaboradores, reforçando a importância dos devidos esclarecimentos dos negócios que são realizados, evitando interpretações equivocadas.
9. Enviar mensagens de confirmação ou feedback quando o cooperado entra em contato, garantindo que o cooperado saiba que a solicitação foi registrada e está sendo tratada adequadamente.
10. Estabelecer protocolo de atendimento digital, com definição de tempo médio para atendimento, considerando critérios como horário e tipo de agência (física ou digital).
11. Divulgar dos canais de atendimento imediato nas redes sociais da Cooperativa.

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

## Operações de crédito

### Necessidade Identificadas

1. Agilidade no retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito e fornecimento de informações e esclarecimentos sobre impeditivos.
2. Comunicação sobre prazo para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
3. Agilidade no retorno dos casos que estão em cobrança judicial, e documentos comprobatórios.

3. Esclarecer no atendimento inicial sobre algum impeditivo no processo.
4. Assertividade ao informar o cooperado sobre o processo e as políticas internas para concessão de crédito.
5. Tornar mais fluido os processos de retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito;
6. Esclarecer sobre os prazos de sensibilização dos registros junto a SCR/BACEN e sobre prazo legal para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
7. Automatizar processos de renegociação.
8. Reduzir o tempo de análise de crédito.
9. Melhorar a comunicação quando ocorre a negativa da operação de crédito.

### Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de crédito e adequar o tempo de análise do pleito, com processos mais ágeis e simplificados para a atualização de cadastro, a análise e a liberação.
2. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
3. Análise Trimestral das Reclamações para identificar os principais motivos das reclamações, analisar possíveis padrões nos perfis dos associados reclamantes e/ou no ponto de atendimento (PA) e oferecer análises aos setores responsáveis para implementar melhorias.
4. Avaliar as propostas com base nos normativos e a solicitação do associado proponente eventual renegociação e/ou reestruturação de dívidas, com processos mais ágeis e simplificados para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito.
5. Disponibilizar condições de renegociação de dívidas, dentro do estabelecido nos normativos internos
6. Conscientizar os gerentes sobre o processo de inadimplência e os prazos específicos para a cobrança, garantindo o cumprimento adequado das etapas.
7. Formalização dos contratos de crédito, devidamente assinados pelos proponentes.
8. Implementar um sistema digital para simulações e renegociações de dívidas, permitindo maior agilidade e autonomia aos associados, reduzindo a necessidade de atendimento presencial para demandas operacionais que podem ser resolvidas de forma automatizada.
9. Realizar reunião gerencial com os envolvidos e identificar as principais dificuldades relacionadas ao atendimento que necessite de reforço educacional, ofertando treinamentos específicos aos empregados
10. Reforço e orientação para os escritórios de advocacia para um retorno ágil e com as comprovações necessárias para a resposta.

## Cartão de crédito

### Necessidade Identificadas:

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

### Ações propostas

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

## Associação digital

### Necessidade Identificadas

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

### Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as condições de suporte dos canais de atendimento. Identificando a comunicação do associado para sanar os problemas facilitando o acesso aos aplicativos e resolvendo a demanda.
2. Analisar a viabilidade da redução de limites realizada hoje para todas as contas abertas para R\$ 0,01, visto que é motivo de reclamação recorrente.
3. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.

## Conta corrente

### Necessidade Identificadas

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

### Ações propostas

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

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

## Cotas parte

### Necessidade Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas cotas partes no momento da abertura da conta. E no momento do encerramento, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.
2. Procedimentos para resgate do capital nos casos de doenças.
3. Capacitar os colaboradores envolvidos no processo de devolução de capital, visando a melhoria do fluxo.

### Ações propostas

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

## Prevenção

### Necessidade Identificadas

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

### Ações propostas

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

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

## Seguros – Seguro Prestamista

### Necessidade Identificadas

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

### Ações propostas

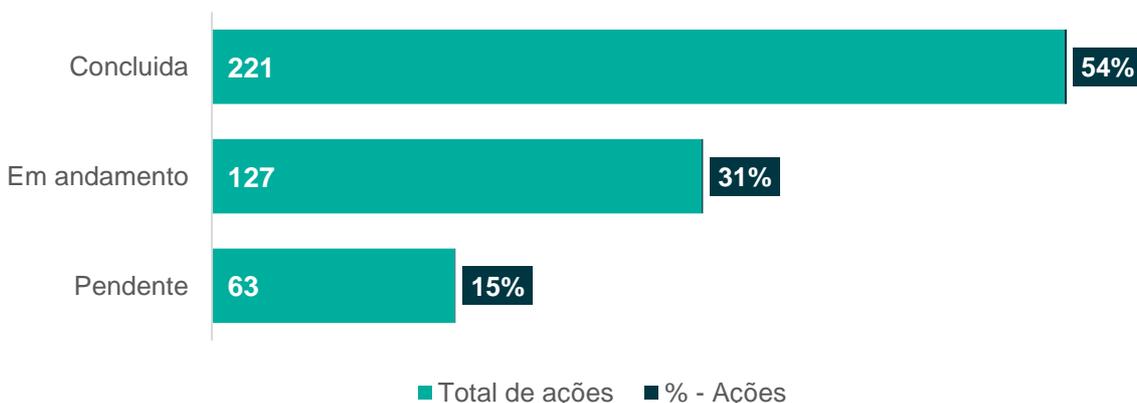
1. Seguir orientando e disseminando a importância do seguro prestamista, considerando que as solicitações recebidas têm sido relacionadas ao cancelamento.
2. Disponibilizar de forma clara as condições para a contratação do seguro e adequar ao perfil do associado.
3. Promover meios para que ocorra entendimento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

## Follow Up das ações do 1º semestre de 2024

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

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

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



## Ações em Destaque

Dentre as 179 cooperativas que elaboraram relatórios, 28,5% (51) citaram ações desenvolvidas, nas quais tiveram sucesso em melhorar a experiência do cooperado, e em reduzir as queixas em âmbito operacional ou comercial.

### Ações implementadas para o acompanhamento de indicadores da Ouvidoria, melhorar a comunicação com o cooperado e a oferta dos produtos e serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Improcedentes

Característica atribuída a uma reclamação injustificada: aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante com as devidas evidências de que o assunto havia sido resolvido antes do registro da reclamação na Ouvidoria; ou quando a manifestação é registrada com informações insuficientes, não sendo possível a apuração por intermédio das bases cadastrais existentes e não se consegue contato com o demandante para a complementação da situação narrada; ou quando evidenciado que houve a prévia prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte do demandante, sendo destacado direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

## Procedentes Solucionadas

São reclamações que apresentam indícios de descumprimento regulamentar ou contratual, de falha no fornecimento de informações sobre as condições do produto ou serviço; quando a queixa somente foi resolvida em função do registro no canal de ouvidoria; e demandas relacionadas a atendimento, em que há indício de que não houve total observância aos princípios de ética, de transparência e na qualidade da prestação do serviço e/ou informações.





# evolução dos resultados

## Evolução dos resultados

Durante o segundo semestre de 2024 foram registradas **10.097 reclamações nos canais da Ouvidoria**: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

Dessas reclamações, 4.859 (48%) foram classificadas como procedentes solucionadas e 5.238 (52%) como improcedentes.

A seguir apresentados a evolução semestral da classificação das reclamações.

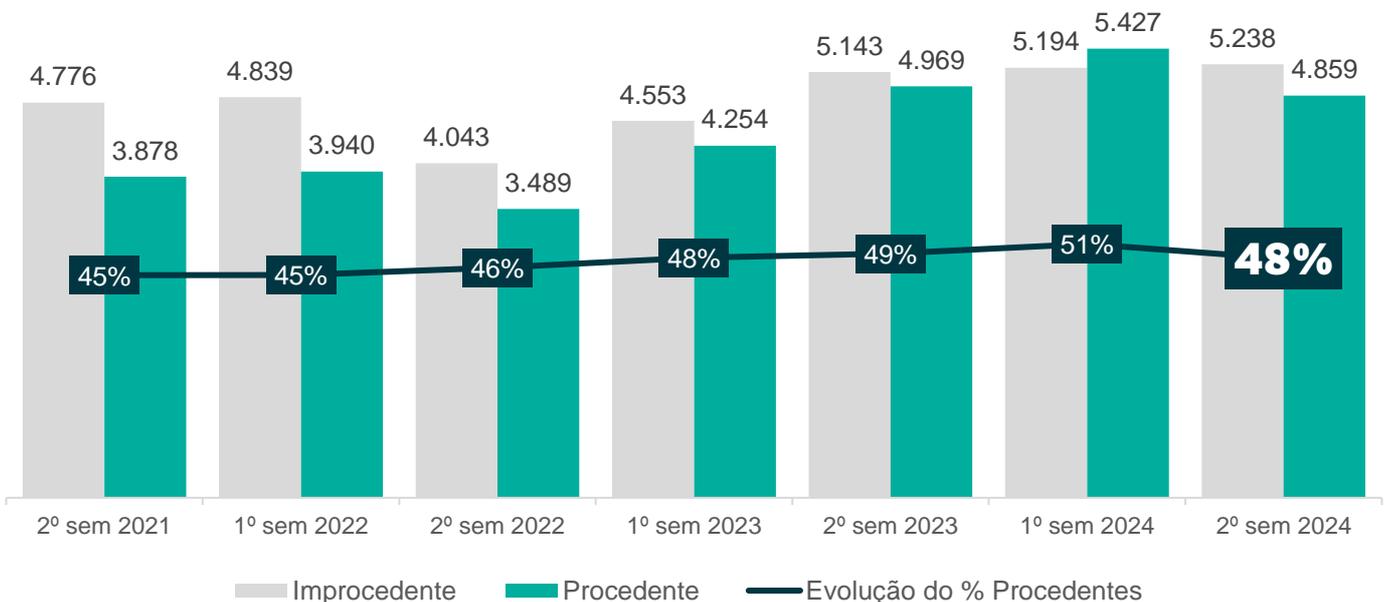


# 48%

das *Reclamações* foram classificadas como *procedentes*



### Acompanhamento semestral das classificações das reclamações





# Sicoob

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 2º semestre de 2024.



## Encerradas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 37.073 contatos, dos quais 28.894 (78%) foram finalizados no ato do atendimento e 8.179 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão).

No segundo semestre de 2024 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 19%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 35.779 contatos.

**78%**

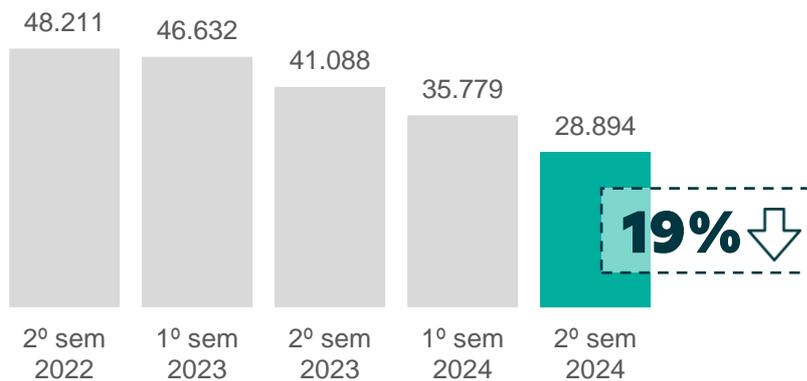
*dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento*

**37.073** contatos recebidos

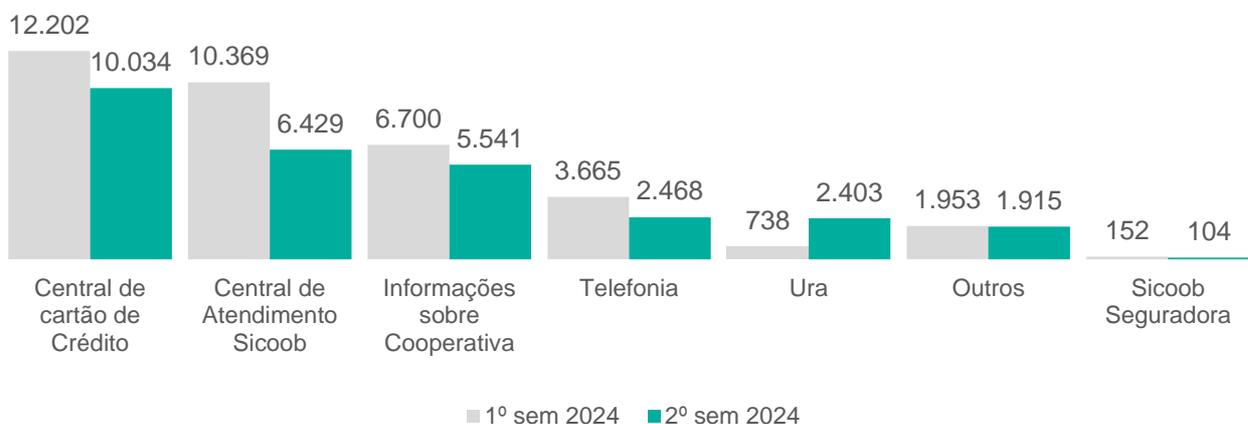
**28.894** encerrados no ato do atendimento

Redução de 19% - em comparação com o semestre anterior.

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



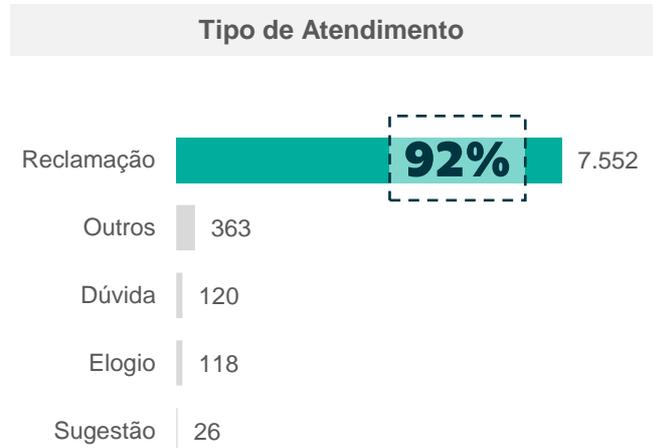
Outros: englobou os contatos de 1º nível sobre - Outros temas, Consulta de Resposta, Número do Banco Sicoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Sicoob Consórcios, RDR, Elogio/Reclamação CAS e Envio de Ofícios/Procon.



# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 8.179 manifestações no segundo semestre de 2024. Dessas, **7.552 (92%) foram Reclamações** e 627 (8%) foram demandas do tipo: Outros (363), Dúvida (120), Elogio (118), e Sugestão (26). No período, não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

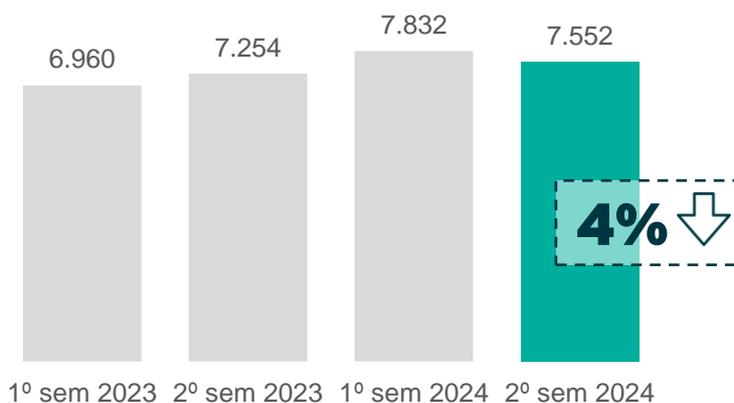


## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2024, observou-se uma redução de 4% nas reclamações recebidas, em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 80% (6.009) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 42% (3.141) foram classificadas como Procedente.

### Evolução semestral das reclamações



# 92%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

# 80%

das reclamações foram registradas por **pessoa física**

# 42%

das reclamações foram classificadas como **procedentes**

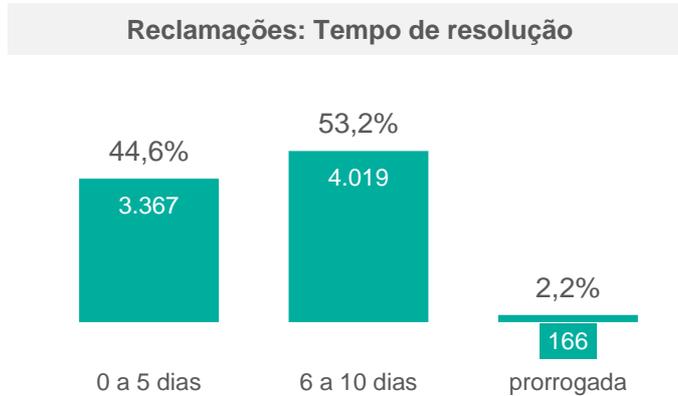


# 97,8%

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 97,8% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto 2,2% (166) das reclamações foram prorrogadas.



## Temas reclamados

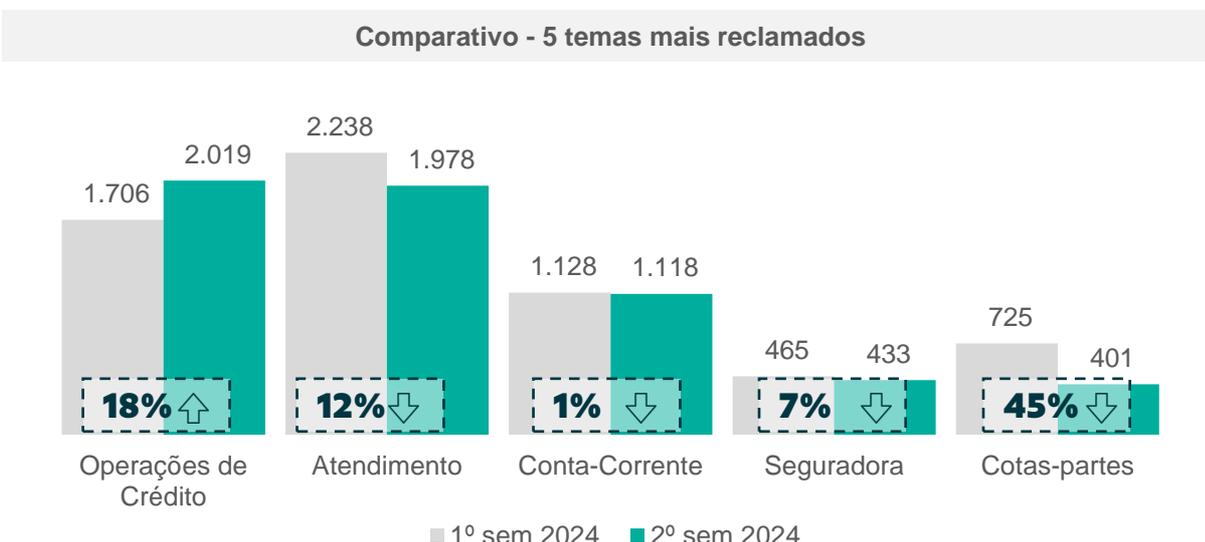
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

### Operações de Crédito

No segundo semestre de 2024, operações de crédito foi o tema mais reclamado representando 27% das reclamações registradas no canal, e apresentou crescimento de 18% em relação ao semestre anterior. Dentro seus assuntos, 37% (747) foram relacionados a liquidação antecipada/renegociação, apresentando um crescimento de 41% em relação ao semestre anterior.

### Demais Temas

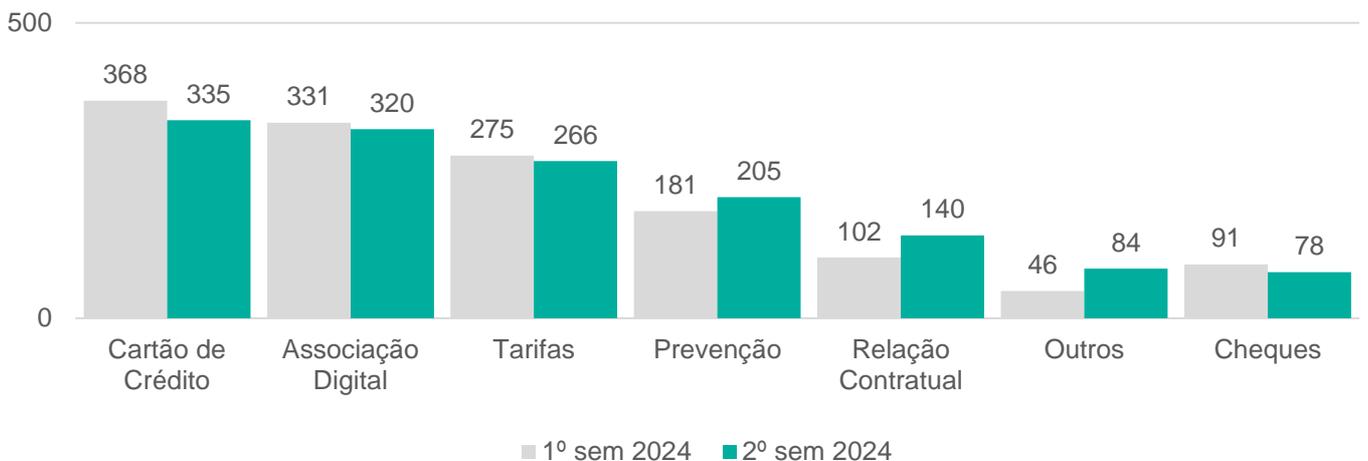
Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Atendimento (26%), Conta Corrente (15%), Seguradora (6%) e Cotas-partes (5%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.



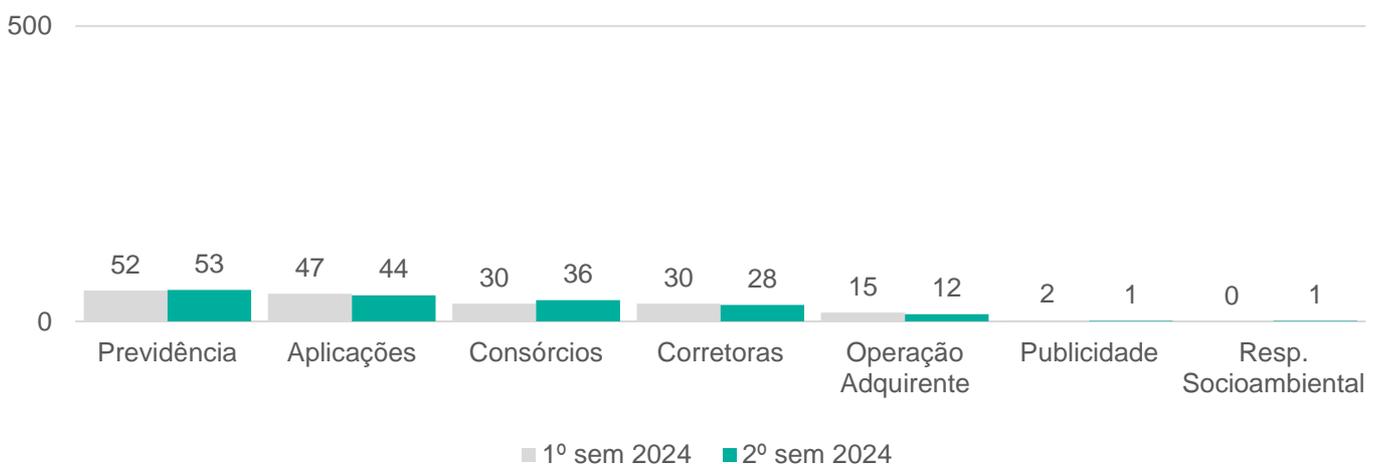
## Outros temas reclamados

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

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2





# pesquisa de satisfação

## Resultados

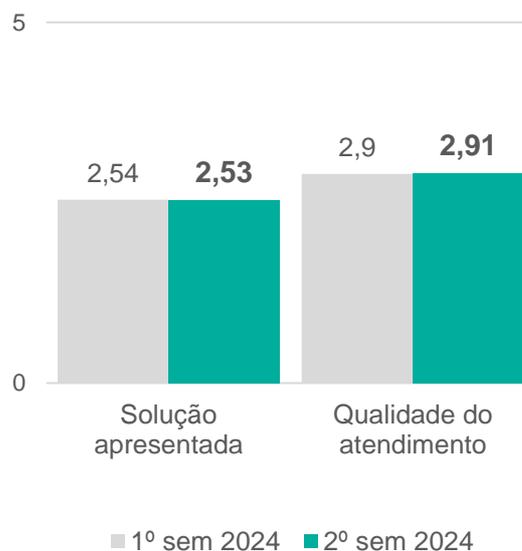
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

No segundo semestre de 2024, 19% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,72.**

O canal apresentou nota de 2,53 em relação à solução apresentada e nota de 2,91 para a qualidade do atendimento.

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

### Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



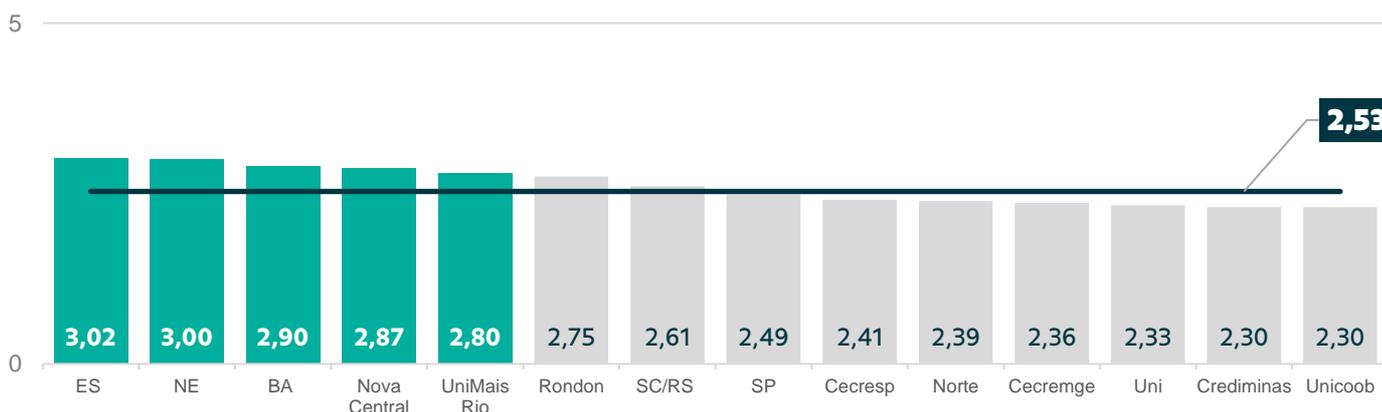
## Ranking das Centrais

### Solução Apresentada

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. **No segundo semestre de 2024 a nota alcançada no canal Sicoob, em relação a solução apresentada, foi de 2,53.**

As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Central ES (3,02), Sicoob Central NE (3), Sicoob Central BA (2,9), Sicoob Nova Central (2,87) e Sicoob UniMais Rio (2,8).

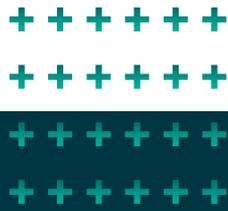
### Satisfação com a solução apresentada





# Banco Sicoob e Sicoob DTVM

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 2º semestre de 2024.



## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **10.153 contatos**, dos quais 8.008 (79%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.145 geraram manifestações.

No segundo semestre de 2024 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um redução de 9%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 8.843 contatos.

**79%**

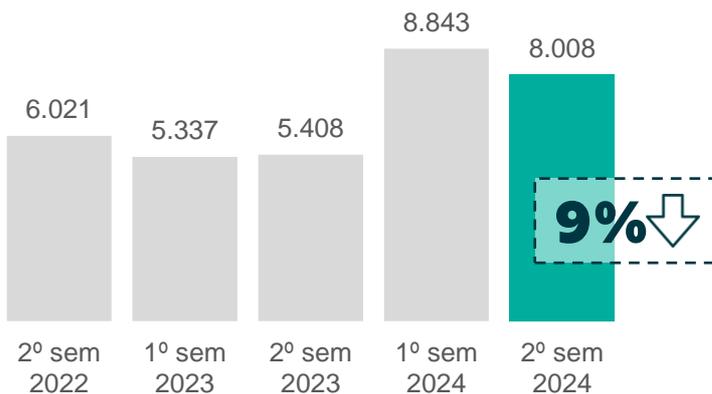
*dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento*

**10.153** contatos recebidos

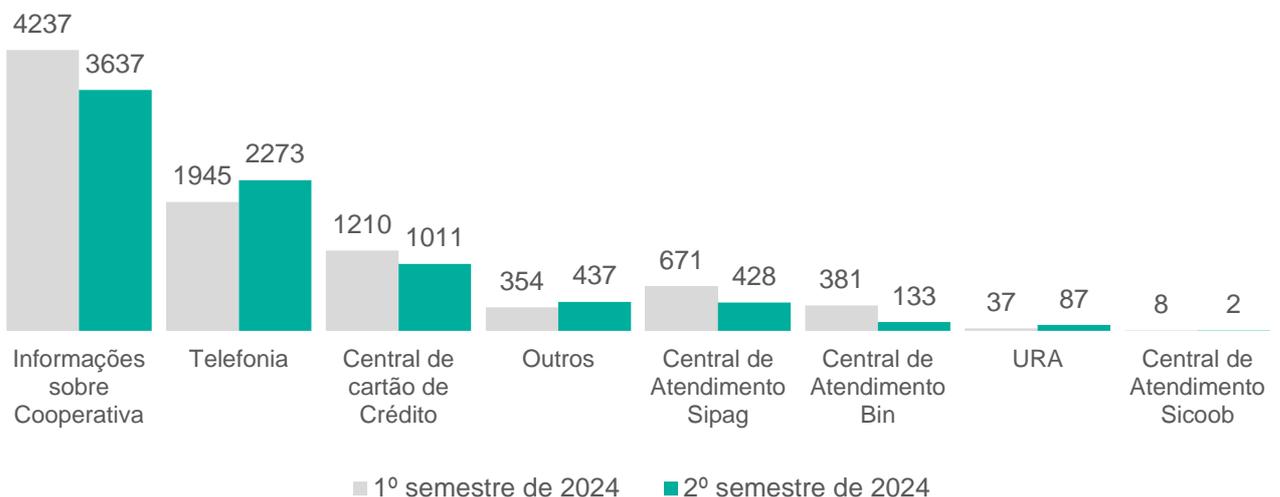
**8.008** encerrados no ato do atendimento

Redução de 9% - em comparação com o semestre anterior.

**Evolução: Encerradas no ato do atendimento**



**Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento**





# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 2.145 manifestações no segundo semestre de 2024. Dessas, **2.124 (99%) foram Reclamações** e 21 (1%) foram demandas do tipo: Outros (7), Dúvida (7), Sugestão (5) e Consulta (2).

Tipo de Atendimento		
Reclamação	2.124	<b>99%</b>
Outros	7	
Dúvida	7	
Sugestão	5	
Consulta	2	

## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2024, foram registradas **2.124 reclamações**, e observou-se redução de 11% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

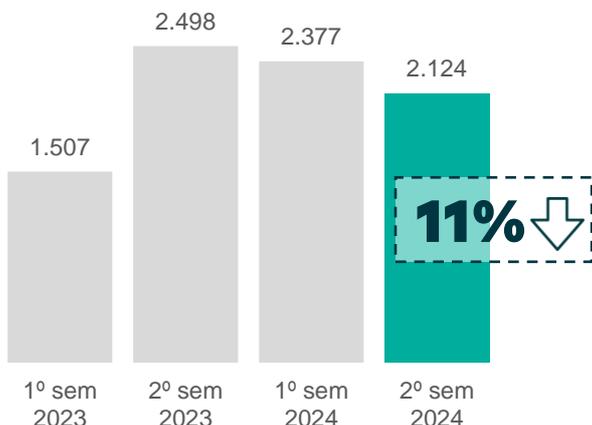
Em relação aos registros do tipo reclamação, 80% (1.705) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 69% (1.474) foram classificadas como Procedente.

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



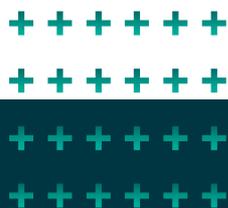
**99%**  
dos manifestações foram do tipo *Reclamação*

Evolução das Reclamações



**80%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**69%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

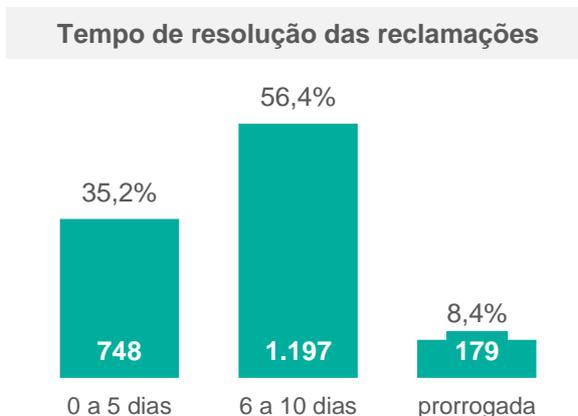


**91,6%**

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 91,6% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto, 8,4% (179) das reclamações foram prorrogadas.



## Temas reclamados

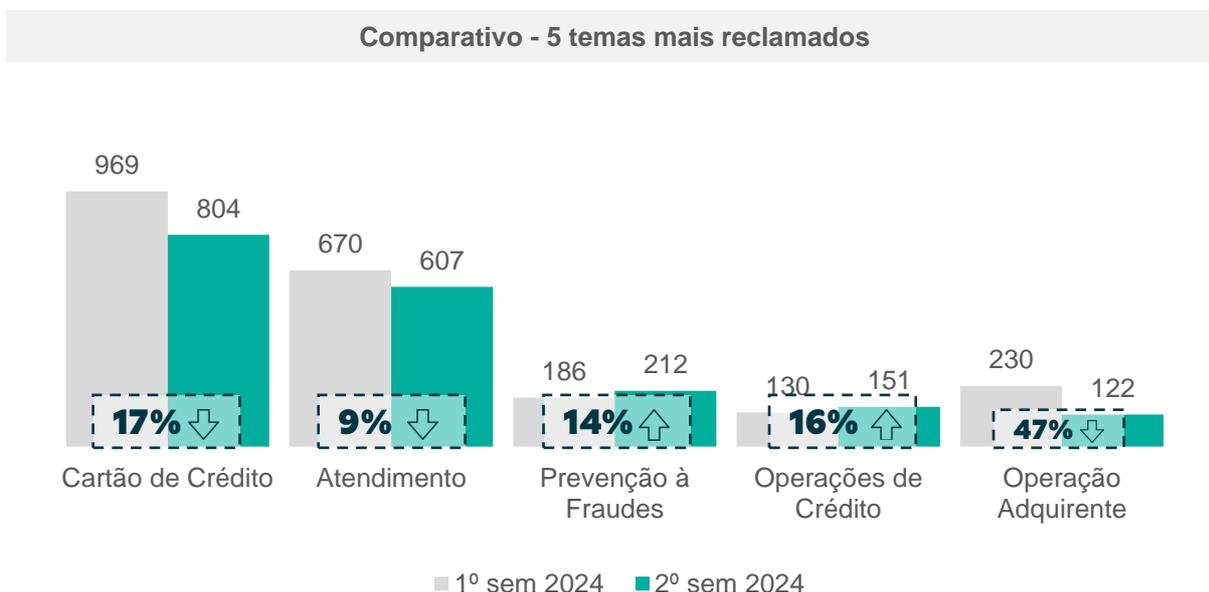
Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

### Cartão de Crédito

Com 804 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 38% das reclamações registradas no canal. Entretanto, com redução de 17% em relação ao semestre anterior.

### Demais Temas

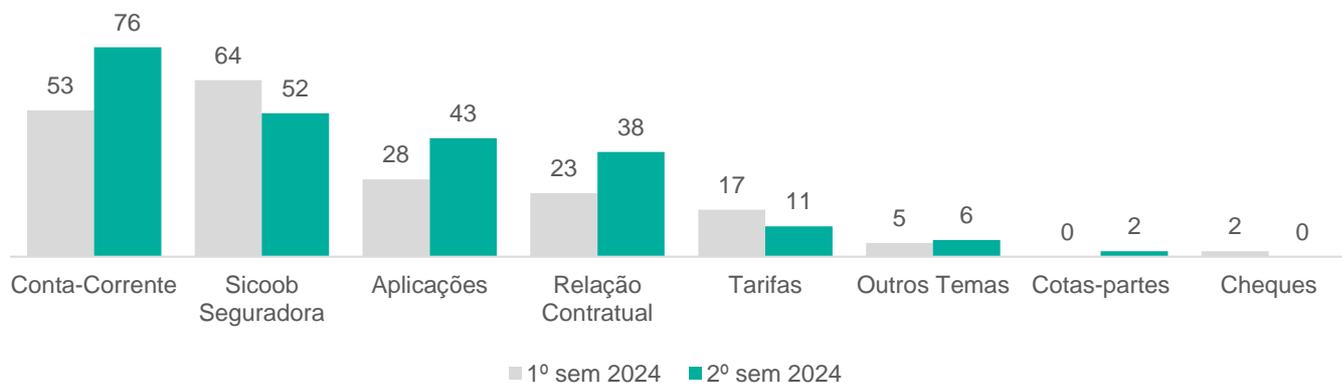
Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (607), Prevenção à Fraudes (212), Operações de Crédito (151) e Operação Adquirente (122). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.



## Outros temas reclamados

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

Comparativo – Demais temas reclamados



## pesquisa de satisfação

### Resultados

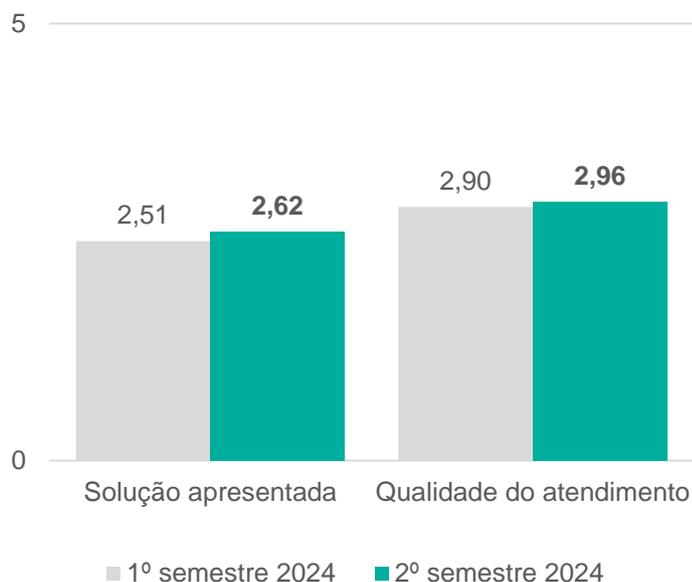
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 21% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,79.**

O canal apresentou nota de 2,62 em relação à solução apresentada e nota de 2,96 para a qualidade do atendimento.

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

Comparativo Semestral  
Pesquisa de Satisfação





# registros de RDR

## RDR disponibilizados no 2º semestre de 2024

No segundo semestre de 2024 foram disponibilizadas 1.587 manifestações para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 1.257 (79%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento.

**Do total de manifestações, 330 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 330 registros, 49% (161) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.**

## RDR Encerrados no 2º semestre de 2024

### Indicadores Gerais

No segundo semestre de 2024, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 1.047 manifestações, das quais, 806 foram desconsideradas no perfil Banco por se tratar de demandas de cooperativas ou erro de distribuição.

### Ranking de Reclamações do Banco Central

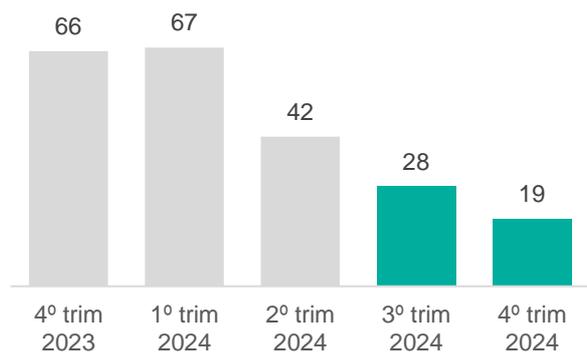
O ranking é gerado com a lista das instituições que tiveram no mínimo 30 reclamações procedentes no trimestre analisado.

### Resultado no 2º semestre de 2024

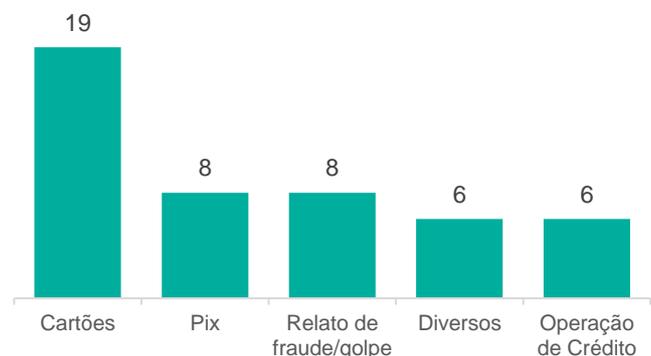
No período o Banco Central **ranqueou 47 manifestações como procedentes**. Apresentamos a evolução das demandas procedentes apresentadas no Ranking do Banco Central, e os assuntos abordados nos registros.

Nos dois últimos trimestres, o Banco Sicoob não constou no Ranking do Banco Central por contabilizar menos de 30 demandas procedentes no 3º e 4º trimestre de 2024.

### Evolução e Ranking do Banco Central



### Assuntos apresentados no Ranking



- Diversos: App Sicoob (1), Prestação de informação/documentos (1), Previdência (1), ATM (1), Outra Instituição (1) e Sipag\* (1)
- Demanda Sipag: apesar de ser demanda de credenciadora, no RDR, foi classificada como cartão pelo Banco Central.
- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2024, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre maio e dezembro de 2024.



# Sicoob Seguradora

A seguir apresentamos os indicadores das demandas relacionadas aos produtos do Sicoob Seguradora recebidas no canal de ouvidoria durante o 2º semestre de 2024.



## Evolução das manifestações

No segundo semestre de 2024 foram recebidas 511 manifestações no canal de Ouidoria Sicoob Seguradora, e em comparação ao semestre anterior, apresentou redução de 10%.

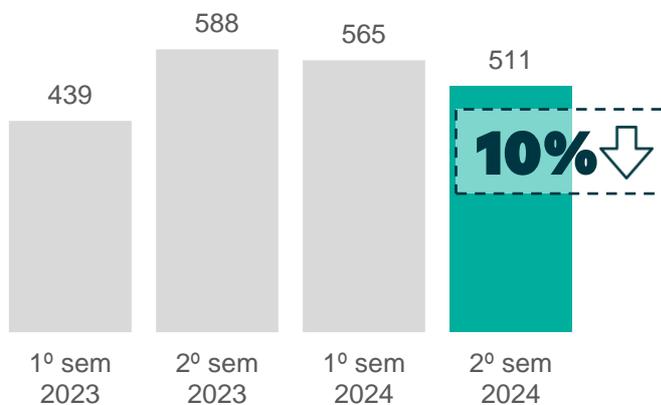
O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 96% (488) dos registros recebidos, enquanto 5% (23) são outros tipos de manifestações, sendo 16 demandas do tipo Outros e 7 demandas do tipo Dúvida.

# 95%

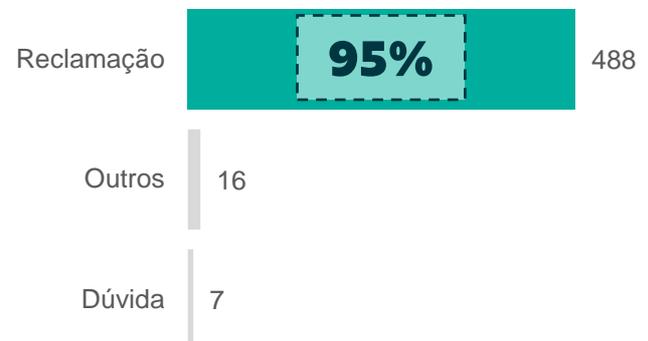
dos manifestações foram do tipo *Reclamação*

Redução de 10% - em comparação com o semestre anterior.

Evolução Semestral



Tipo de Atendimento

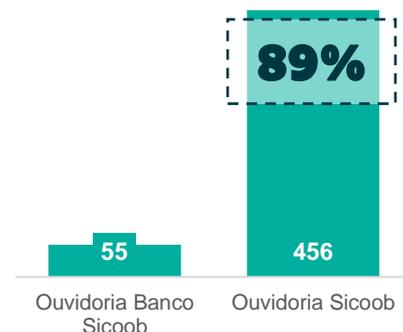


## Canal de Ouidoria

O canal de ouidoria Sicoob recebeu 89% (456) das manifestações, enquanto 11% (55) foram recebidas no canal de Ouidoria Banco Sicoob.

E dos 55 registros recebidos no canal de Ouidoria Banco Sicoob, 33% (18) foram destinados à área de Crédito e Câmbio - Adm/Recuperação e 67% (37) foram destinados ao Sicoob Seguradora.

Canal de Ouidoria





# indicadores das reclamações



## Evolução das Reclamações

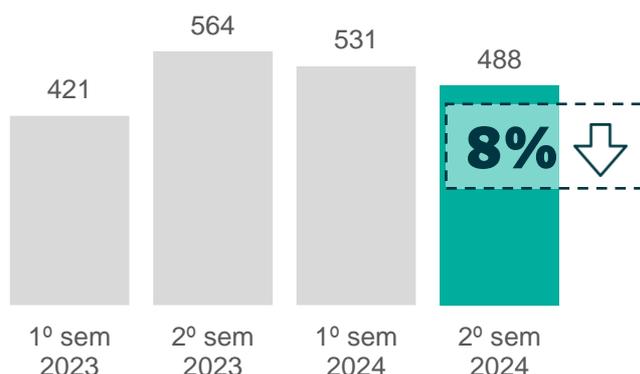
No segundo semestre de 2024, observou-se redução de 8% nas reclamações recebidas em comparação semestre anterior.

Das 488 reclamações, 92% (451) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 52% (254) foram procedentes.

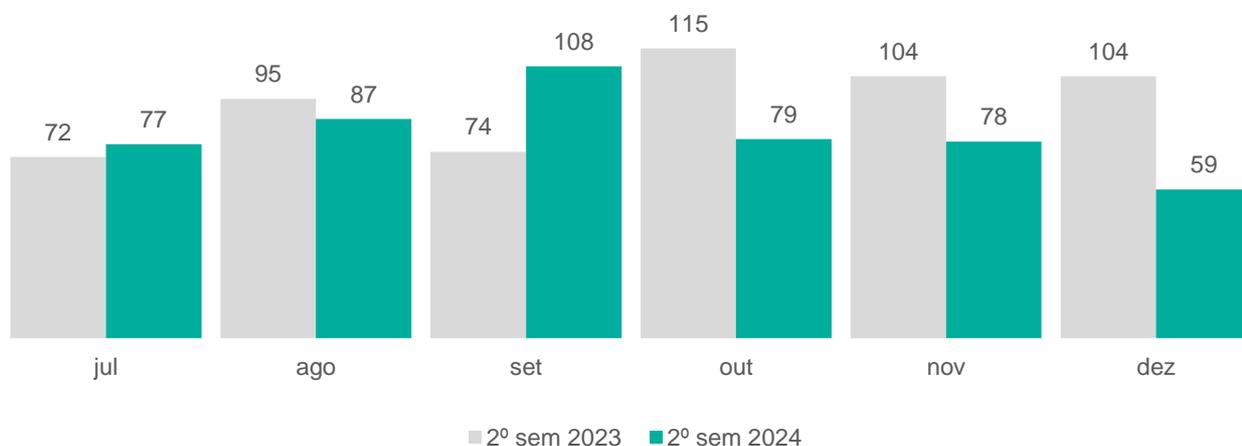
**92%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

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

Reclamação: Evolução Semestral



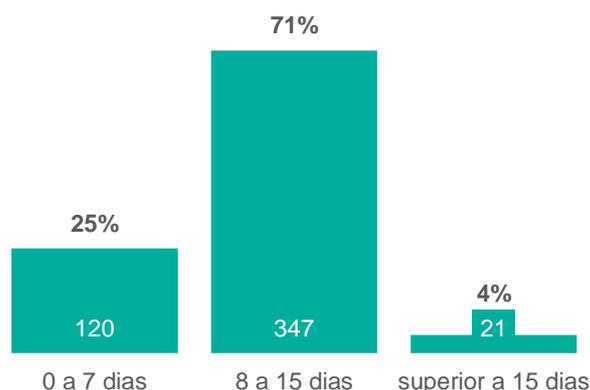
Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024



## Tempo de resolução das Reclamações

96% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No segundo semestre de 2024, 4% (21) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias, na qual apresentou uma redução de 2 pontos percentuais em relação ao semestre anterior.

Tempo de resolução das reclamações



## Temas Reclamados

Apresentamos o comparativo dos resultados no 2º semestre dos anos de 2023 e 2024, sobre os temas mais reclamados.

### Seguro Prestamista e Seguro de Vida

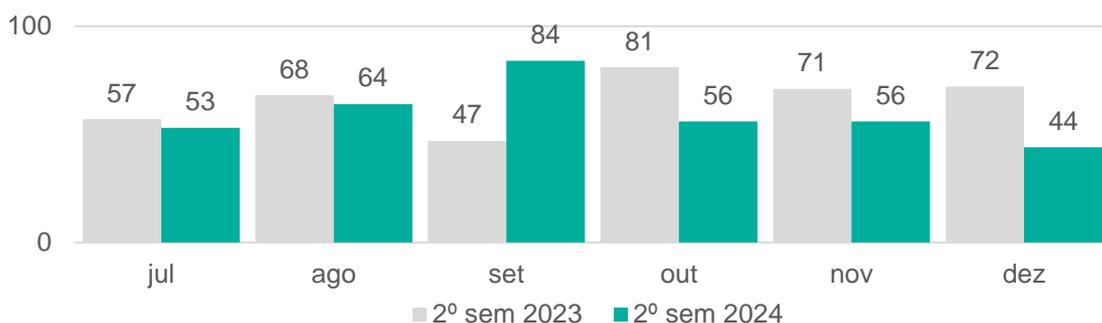
No período foram registradas 357 (73%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado uma redução de 10% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 396 reclamações.

Sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 128 (26%) reclamações, apresentando um redução de 24% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 168 reclamações.

### Atendimento

Ainda no 2º semestre de 2024 foi registrada 1 reclamação no tema Atendimento e 2 reclamações no tema Operação de Crédito.

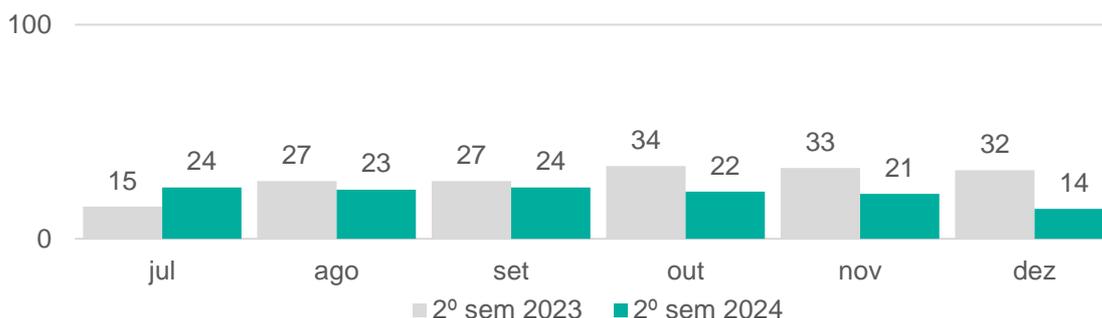
Seguro Prestamista - Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024



# 357

(73%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro Prestamista** no 2º semestre de 2024

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



# 128

(26%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro de Vida** no 2º semestre de 2024



# circular Susep 643

## Tratamento de denúncias

### Principais pontos dispostos no capítulo III

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

denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

### Previsão regulamentar

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

### Acompanhamento

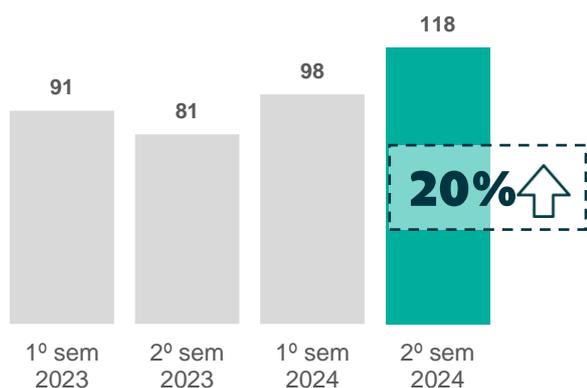
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

## Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov

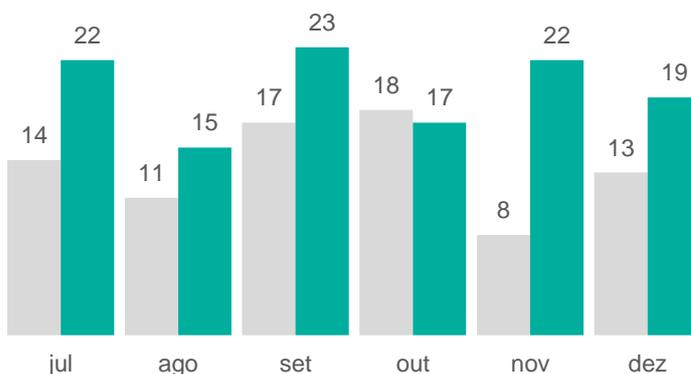
### Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se um crescimento de 20% no segundo semestre de 2024 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

Evolução Semestral



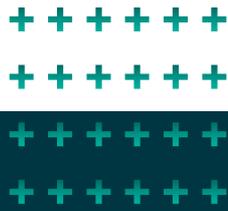
Evolução mensal: Comparativo anos de 2023 e 2024





# Sicoob Administradora de Consórcios

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 2º semestre de 2024.



## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **3.507 contatos**, dos quais 3.078 (88%) foram finalizados no ato do atendimento e 429 geraram manifestações.

No segundo semestre de 2024 o número de contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 8%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 3.360 contatos.

# 88%

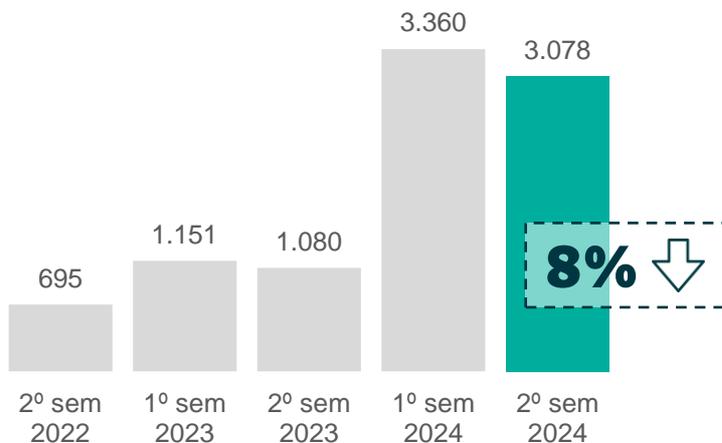
dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

**3.507** contatos recebidos

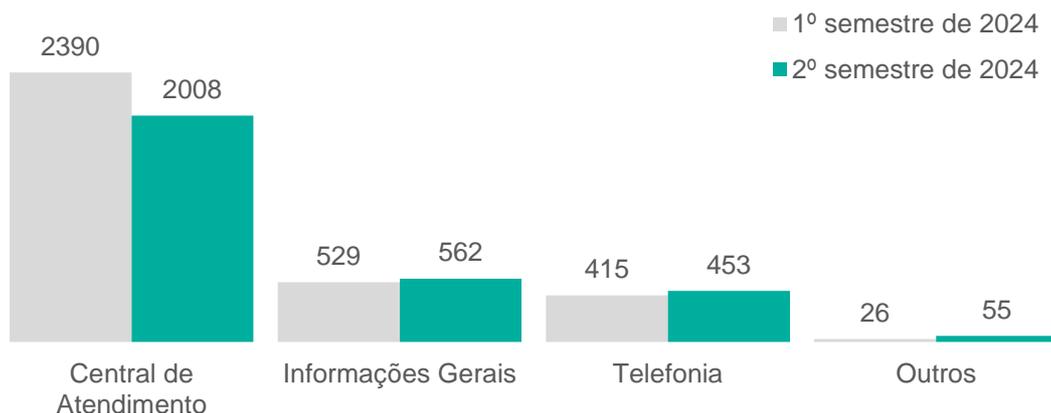
**3.078** encerrados no ato do atendimento

Redução de 8% - em comparação com o semestre anterior.

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento





# indicadores das reclamações

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 429 manifestações no segundo semestre de 2024. Dessas, **421 (98%) foram Reclamações** e 8 (2%) foram demandas do tipo: Outros (4), Consulta (2), Dúvida (1) e Sugestão (1).

Tipo de Atendimento	
Reclamação	98% 421
Outros	4
Consulta	2
Dúvida	1
Sugestão	1

## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2024, foram registradas **421 reclamações**, e observou-se crescimento de 2% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

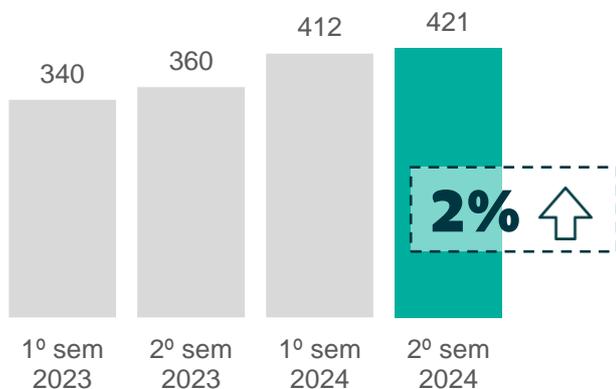
Em relação aos registros do tipo reclamação, 81% (341) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 58% (244) foram classificadas como Procedente.



# 98%

dos manifestações foram do tipo *Reclamação*

Reclamação: Evolução Semestral



**81%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**58%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

## Tempo de resolução

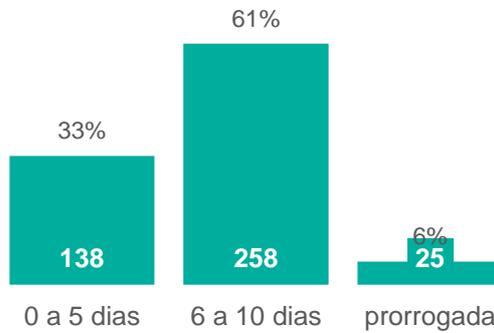
Das reclamações recebidas, 94% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto, 6% (25) das reclamações foram prorrogadas.



# 94%

dos reclamações foram encerradas no prazo de 10 dias úteis.

Tempo de Resolução das reclamações



## Temas reclamados

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

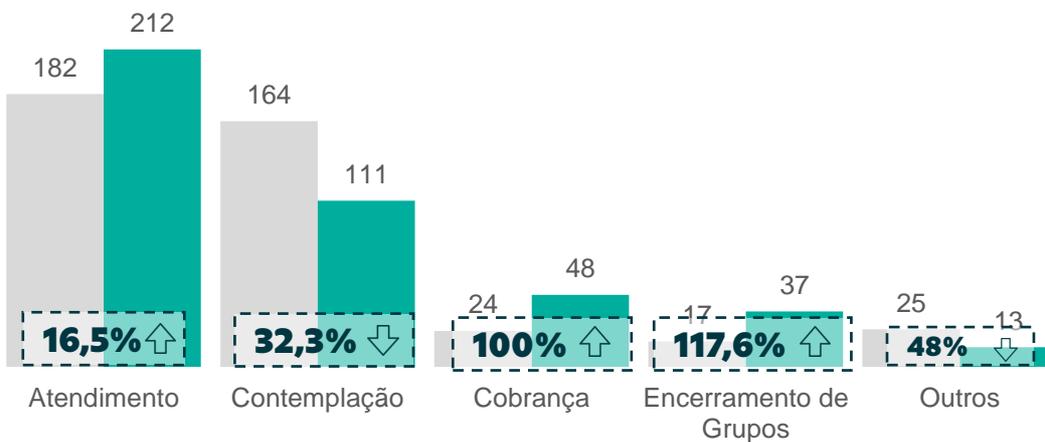
### Atendimento

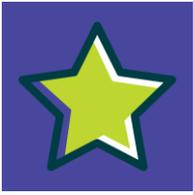
Com 212 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 50,4% das reclamações registradas no canal, com crescimento de 16,5% em relação ao semestre anterior.

### Demais temas

Outros temas reclamados, referem-se a Contemplação (26,4%), Cobrança (11,4%), Encerramento de grupo (8,8%) e Outros (3%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - Temas reclamados





# pesquisa de satisfação

## Resultados

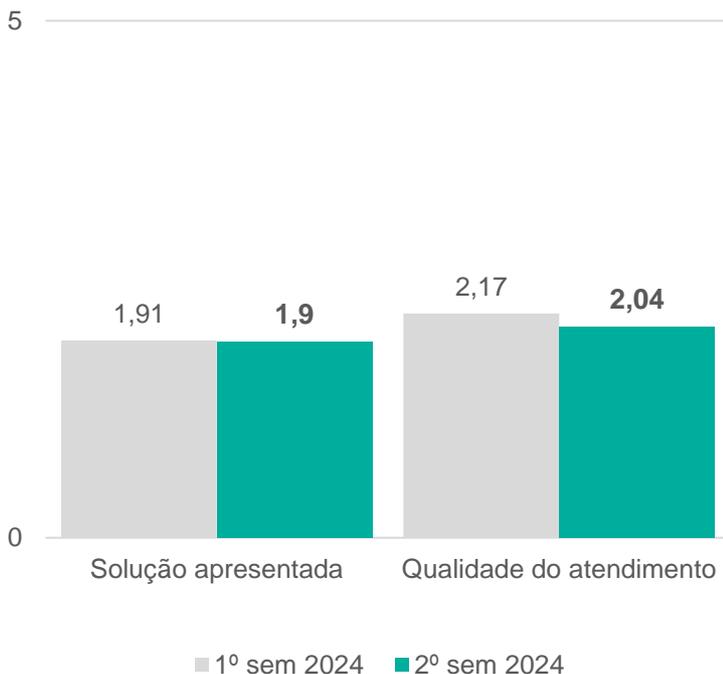
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 38% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 1,97.**

O canal apresentou nota de **1,9 em relação à solução apresentada** e nota de **2,04 para a qualidade do atendimento.**

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

### Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação





# registros de RDR

## RDR disponibilizados no 2º semestre de 2024

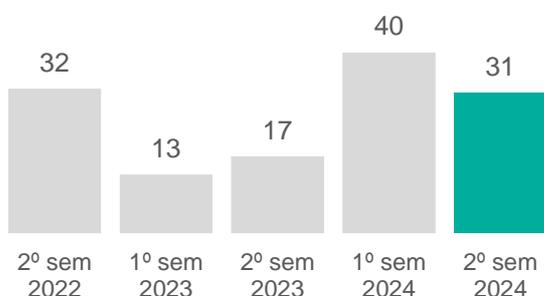
No segundo semestre de 2024 foram disponibilizadas **78 manifestações** para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 78 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 59 (76%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.

## RDR Encerrados no 2º semestre de 2024

No segundo semestre de 2024, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou **83 manifestações, das quais 31 foram classificadas como procedentes.**

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

RDR | Evolução semestral - Procedentes



### Ranking de Reclamações

É gerado com a lista das instituições que tiveram no mínimo 6 reclamações procedentes no semestre analisado.

RDR Procedentes - Assuntos abordados



- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2024, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre maio a novembro 2024.

# parecer de auditoria

## Manifestação de Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão dos relatórios semestrais quantitativos e qualitativos referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no semestre findo em 31 de dezembro de 2024 (“Anexo I”), elaborados por exigência das seguintes regulações:

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

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

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

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



## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento dos seguintes documentos: (i) Relatório da Ouvidoria do Sicoob Seguradora, Sicoob DTVM, Infoweb (Banco Sicoob, Sicoob e Sicoob Consórcios), contendo as informações previstas na Resolução CNSP 445/2022 e na Resolução CVM 43/2021, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CMN 4.860/2020, referentes ao 2º semestre/2024; e (ii) Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período (art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020).

# Considerações finais

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