

**OUVIDORIA  
SICOOB**

**RELATÓRIO  
DE ATIVIDADES** | **2.2019**

Componente Organizacional de Ouvidoria

# Relatório de Atividades | 2.2019

• Contexto histórico.....	4
• Avaliação de eficácia.....	6
• Programa de qualidade.....	9
• Adequação da estrutura.....	11
• Certificação de Ouvidores.....	12
• Critérios de classificação das demandas.....	14
• Análise de RDR.....	15
• Ouvidoria Sicoob.....	16
• Ações de acompanhamento.....	30
• Considerações finais.....	36

# Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuições desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados e o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional de ouvidoria durante o segundo semestre de 2019.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento de nossas atividades e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,

**Rubens Rodrigues Filho**  
Diretor de Controle  
Diretor responsável pela ouvidoria

**Ana Cristina Kamimura Andrade**  
Ouvidora

# Contexto histórico

## *A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria*

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

Os órgãos de administração do Bancoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do componente único de ouvidoria, a ser mantido no Bancoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

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

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos no Canal de Ouvidoria, semestralmente, é elaborado o Relatório de Atividades, no qual são apresentados os resultados das medidas promovidas pelos administradores das instituições e o detalhamento estatístico do canal de Ouvidoria.

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

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, o

Diretor de Controle e a Ouvidora, ambos do Bancoob, foram designados para atuar como diretor responsável e ouvidora, respectivamente.

O Diretor de Controle 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 extratos, nos comprovantes eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e de 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 das cooperativas Credicitrus - Sicoob SP e Cooperforte - Sicoob Planalto Central que optaram pela instituição de ouvidoria própria.

### **Canal de ouvidoria Bancoob**

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

### **Canal de ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios**

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pela Ponta Administradora de Consórcios.



# Avaliação de eficácia

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



## Atividades de controle

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

São realizadas ações de descredenciamento, incorporações e inclusão de novas cooperativas no sistema informatizado.

### Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central

É realizada a manutenção e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob.

### Manutenção e guarda de termos de adesão

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 7º dia útil é realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

## Gestão do Call Center

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

## Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

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

## As 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

Para correta utilização do sistema de ouvidoria.

#### 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.

#### Intervenção na solução de ocorrências

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do Bancoob e do Sicoob Confederação recebem acompanhamento até que sejam solucionadas pelas áreas responsáveis pela prestação do serviço.

#### Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da Gerência Jurídica.



### Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços de uma organização.

O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação.

Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução 4.629/2018, Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018. A automação tornou a abordagem imparcial, sem a interferência humana.

#### Regulamentação

##### **Resolução 4.629/2018:**

Alterou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 incluindo o inciso III no artigo 8º: implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

##### **Circular 3.881/2018:**

Estabeleceu a metodologia a ser utilizada na aplicação da avaliação.

##### **Carta circular 3.880/2018:**

Determinou o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, definindo o leiaute de transmissão do documento.

### Nova metodologia

A pesquisa passou a ser 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.

### A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

- 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: Você **voltaria a fazer contato** com a Ouvidoria?

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.

As questões mantidas foram:

- Pergunta 3: Algum **funcionário fez contato** para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?
- Pergunta 4: 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.

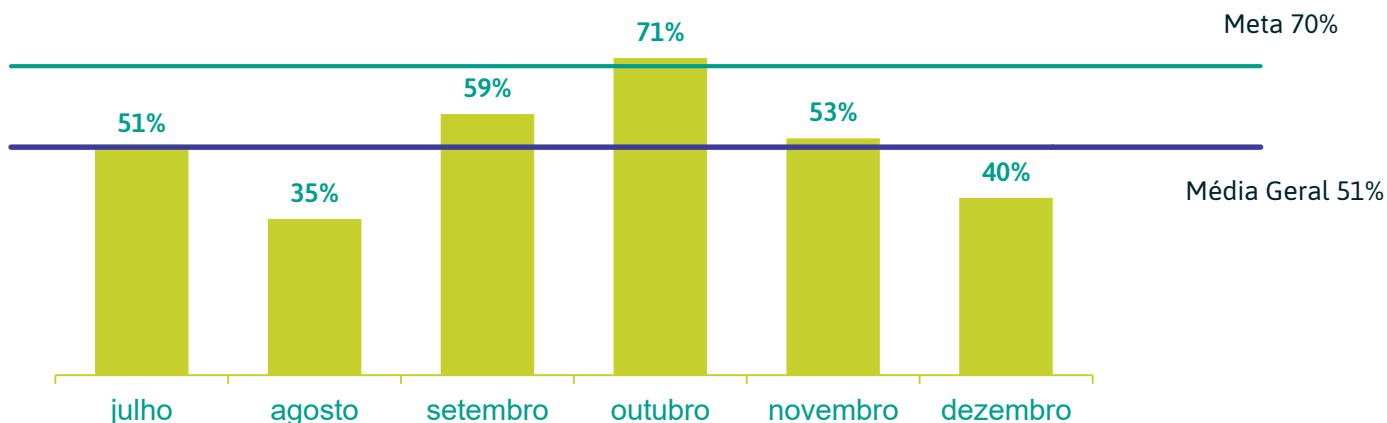
### Relatórios

Os relatórios com os resultados são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o devido acompanhamento das empresas do conglomerado Bancoob: cooperativas Centrais e Singulares.

### Evolução do resultado

No segundo semestre de 2019 foi alcançado o índice de **51%**, que representou seis pontos percentuais a mais que no primeiro semestre. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

### Evolução da Satisfação - Ouvidoria





# Programa de qualidade

*O Programa de qualidade é realizado através de ações de treinamento e informativos para que seja dada a correta tratativa às demandas.*



## Laboratório de Monitoria

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

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

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do *call center*, no segundo semestre de 2019 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

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

## Treinamentos

Foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria. Ao longo do segundo semestre de 2019, foram realizados os seguintes treinamentos com a equipe de atendentes da Ouvidoria.

### Suspeitas de fraude

identificação das situações apresentadas e direcionamento aos canais responsáveis pelo tratamento, a quem devem recorrer.

### Comunicação escrita

o objetivo do curso é trabalhar a segurança ao transcrever as solicitações dos usuários, tornando a escrita mais ágil.



## Informativos

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, foram realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos.

As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob. No segundo semestre de 2019 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação.

**Envio dos resultados:** resultados disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.



### Workshop de Ouvidoria

O *Workshop* de Ouvidoria é uma parceria da Ouvidoria com as equipes de monitoração de ouvidoria no Sicoob. O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

A programação é distribuída em momentos de enfoques conceituais, formação de grupos para estudo de casos, aplicação de dinâmica, utilizando exemplos reais e apresentação de conteúdo audiovisual.

Os *workshops* foram realizados no **Sicoob Central SC/RS** (*Edição com 2 turmas nos dias 12/11, 14/11*) e no **Sicoob Central Uni** (*Edição em 18/10*).

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

- **Ouvidoria**  
Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;  
Código de Ética;  
Papéis e Responsabilidades;  
Sistema de Ouvidoria eficaz.
- **Regulamentação**  
Resolução CMN 4.433 x Alterações  
Resolução CMN 3.849;  
Peças Publicitárias;  
Regulamentação Interna;  
Código de Defesa do Consumidor (CDC);  
Sistema RDR - Banco Central
- **Perfil da Ouvidoria**  
Mudança Cultural X Profissionalismo;  
Postura Técnica X Comportamental;
- **Gestão Operacional**  
Operacionalização do Sistema de Ouvidoria;  
Acompanhamento das Ocorrências/Prazos;  
Relatórios: Pesquisa de Satisfação, Relatório SLA, Boletim Ouvidoria e Relatório Semestral;  
Pesquisa de Satisfação: Evolução dos Resultados, *Ranking*, Ações.

- **Atividades práticas**

Oficinas de aprendizagem: Estudos de casos práticos para tratamento de demandas de ouvidoria e ferramenta para mapeamento de oportunidades de melhorias



Sicoob SC/RS – Florianópolis



Sicoob SC/RS – Chapecó



Sicoob UNI – Goiânia

# Adequação de estrutura

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas.

As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

No segundo semestre de 2019, foi feita a migração do banco de dados e foram realizadas implementações de segurança e de negócio. No período, as áreas envolvidas nos processos realizaram o acompanhamento das adequações para o correto funcionamento do sistema.

## Migração de banco de dados

No primeiro semestre de 2019, por necessidades do fornecedor adequar sua infraestrutura, foi realizada a migração de banco de dados e no segundo semestre foi dada a continuidade ao acompanhamento das correções sistêmicas concluindo as adequações neste período.

## Implementação de negócio

Habilitação da funcionalidade de revisão do registro dos motivos das demandas, encerradas no sistema de ouvidoria.

Foi realizada a inclusão da opção de visualização do “CPF/CNPJ do manifestante”, no relatório “Listagem de Atendimentos”.

Realizada a adaptação no cadastro das origens: Consumidor.gov e Procon, para tratativas de demandas originadas por estes canais.

Disponibilização da opção de “área de atendimento” para filtro no relatório de Listagem de Atendimentos e no relatório Quantitativo.

# 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.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.433/2015 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 Santa Catarina;
- Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

## Cursos de Extensão

- Direito do Consumidor – Fundação Getúlio Vargas;

- Direito do Bancário – Fundação Getúlio Vargas;
- Help Desk Analyst Boot Camp – Help Desk Institute.



## Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob 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:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- Programa Inteligência Emocional;
- Gerenciamento de Projetos;
- Brainwriting – Método 635;
- Gestão de Continuidade de Negócios;
- Programa de Integridade do Bancoob;
- Ética Sicoob;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT;
- Prevenção à Fraude;
- Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA;
- SCRUM para produtividade e
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



# Critérios de classificação de demandas

## Situação das Reclamações

O componente organizacional de Ouvidoria utiliza duas classificações para as Reclamações: Improcedente e Procedente Solucionada. No segundo semestre de 2019 foram registradas 7.431 demandas nos canais de Ouvidoria, das quais 2.996 foram classificadas como Improcedentes e 4.435 como Procedentes.

Abaixo são apresentados os critérios para classificação das demandas e a evolução mensal quanto à classificação.

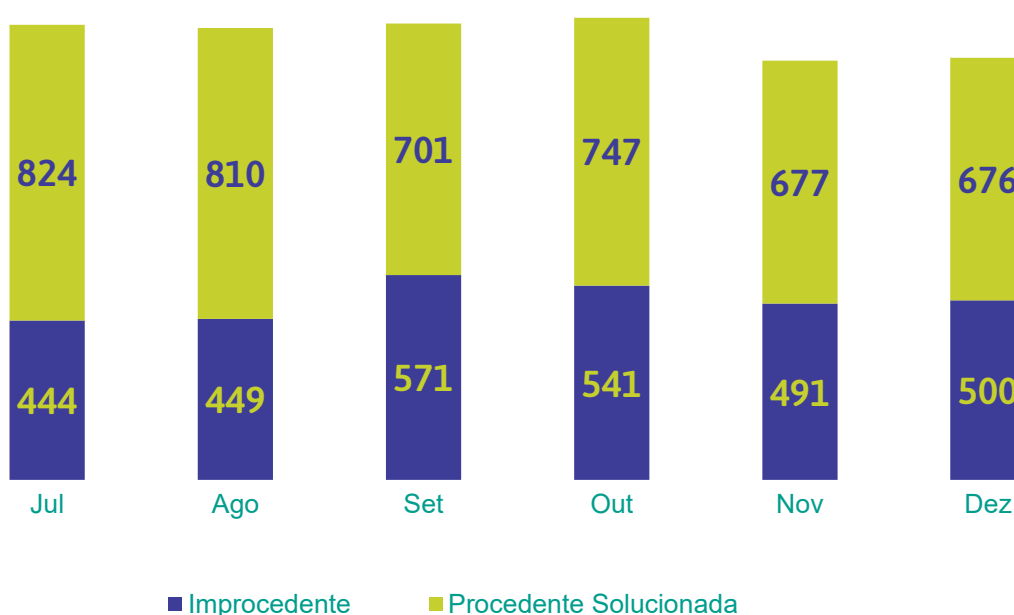
### Improcedente

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

### Procedente Solucionada

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

## Classificação das demandas - Evolução Mensal



# Análise de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central.

As demandas registradas nesse canal são inicialmente recebidas pela Gerência Jurídica do Bancoob – Gejur. Ao identificar que a responsabilidade pela resolução da demanda não cabe ao Bancoob e sim às cooperativas de crédito, a Gejur informa ao Banco Central do Brasil a necessidade de redistribuição para a instituição correta.

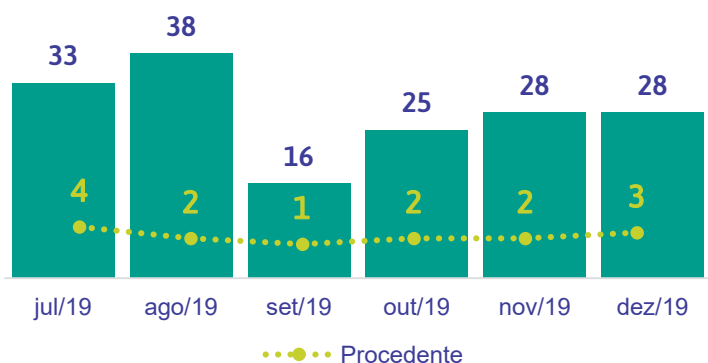
## Declaração de Apetite por Riscos – RAS

Para fins de atualização do controle de indicadores da Declaração de Apetite por Riscos - RAS, é enviado mensalmente à Superintendência de Gestão de Riscos – Suris, o percentual de demandas recebidas por meio do RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão que foram respondidas em até 10 dias úteis.

A informação é disponibilizada pelo Bancoob e pela Ponta Administradora de Consórcios, e no documento é apresentada a informação quanto à quantidade de demandas recebidas, o status dado pelo Banco Central no encerramento e o prazo para atendimento da demanda (se a resposta foi enviada dentro do prazo de 10 dias úteis).

A seguir, apresentamos a evolução dos indicadores no segundo semestre de 2019:

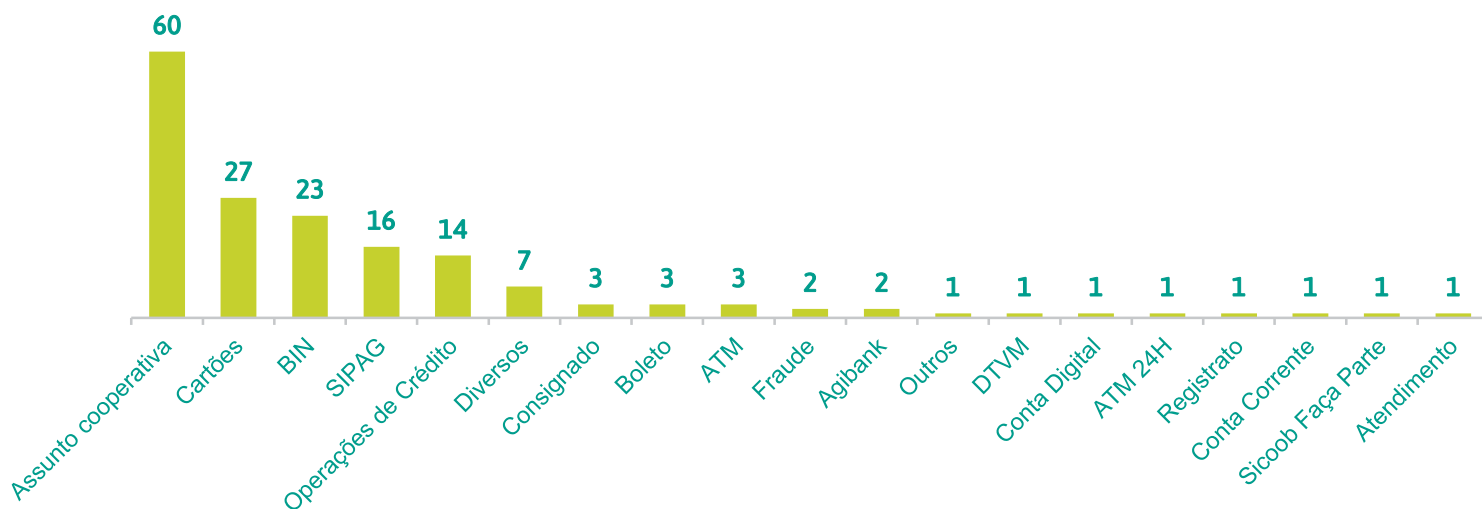
RDR - Evolução Mensal



RDR - Evolução Semestral - Procedentes



RDR - Assuntos abordados



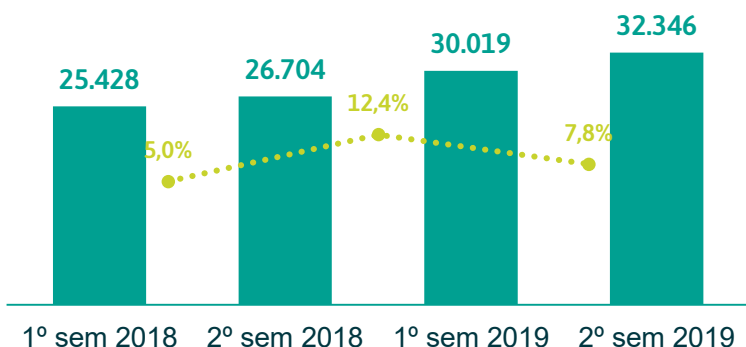
# OUVIDORIA SICOOB

No segundo semestre de 2019 foram recebidos 38.118 contatos, cuja avaliação e segregação estatística são objetos deste capítulo.



A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro das reclamações, sendo priorizado o registro do usuário que contactou os canais de atendimento de primeiro nível. Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução.

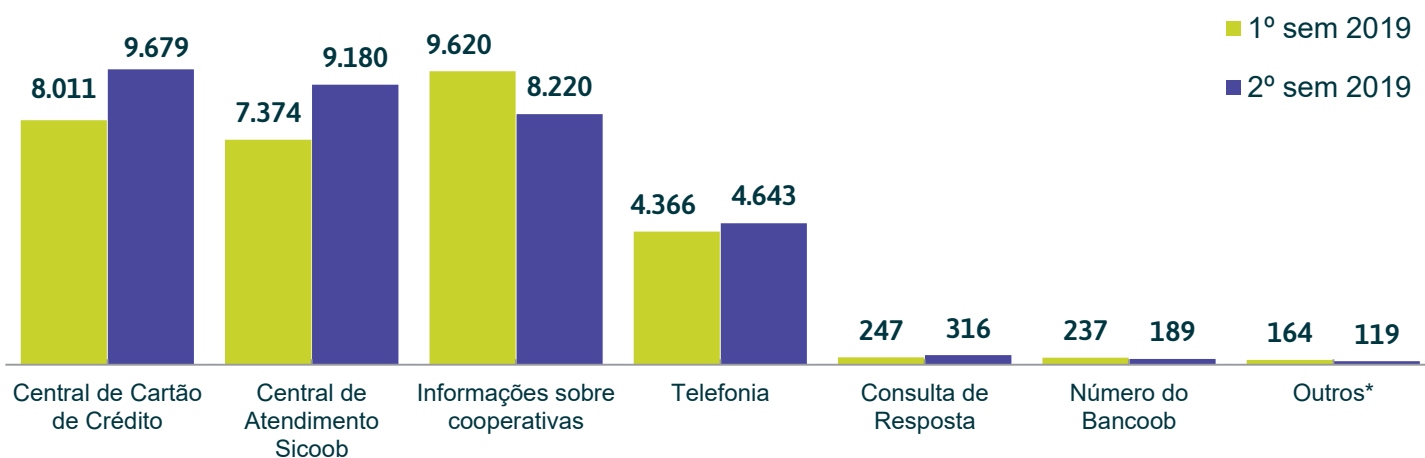
### Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



### 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas "Finalizadas em 1º Nível". Com o total de 32.346 contatos registrados no segundo semestre de 2019, em comparação com os semestres anteriores, houve aumento de 7,8%.

### COMPARATIVO DEMANDAS FINALIZADAS EM 1º NÍVEL



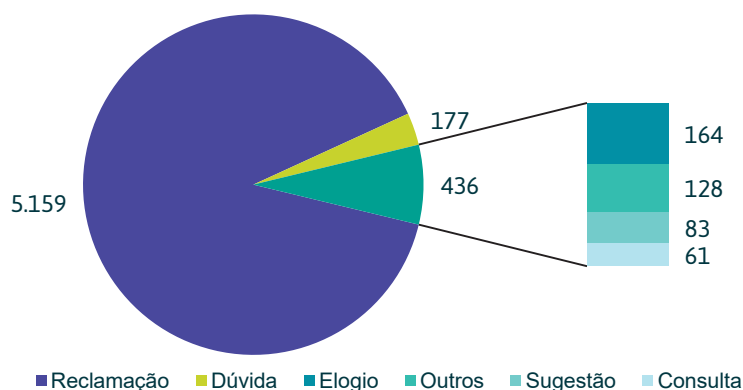
\*englobou os contatos de 1º nível sobre: Sicoob Seguradora, Conta Fácil/Youu, Ouvidoria Consórcio Ponta, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon, Outra Instituição e Ouvidoria Sicoob.

### MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 5.772 manifestações. Dessas, 5.159 (89,4%) são Reclamações e 613 (10,6%) demandas dos tipos: Dúvidas, Elogios, Sugestões, Consultas e Outros.

Não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

Tipo de Atendimento



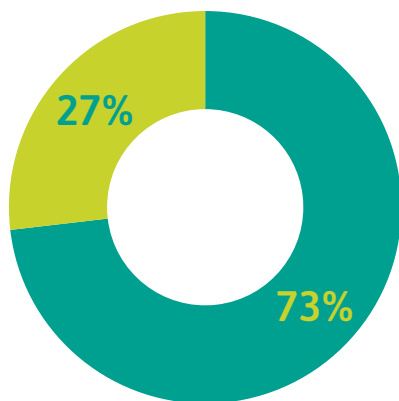
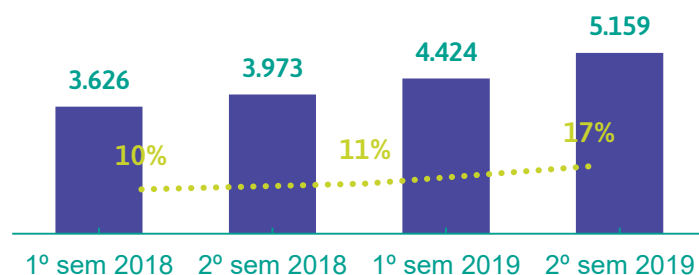
# Reclamações

## EVOLUÇÃO SEMESTRAL DAS RECLAMAÇÕES



No gráfico é demonstrada a evolução semestral da quantidade de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Durante o 2º semestre de 2019, houve um aumento de 6 pontos percentuais nas demandas em comparação com o semestre de anterior, passando de 11% para 17%.



■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

## TIPOS DE USUÁRIO

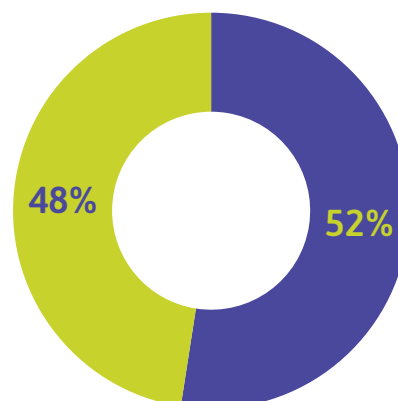


Os clientes do tipo Pessoa Física representam **73%**, com 3.774 reclamantes, dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob.

## SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



Em relação à situação das Reclamações, as Improcedentes representaram o maior percentual com **52%** do total do semestre.



■ Improcedente ■ Procedente

## CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores
2. Atendimento
3. Cartão de Crédito
4. Cheques
5. Consórcios
6. Conta-Corrente
7. Corretoras
8. Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)
9. Operação Adquirente
10. Operações de Crédito
11. Outros
12. Publicidade Enganosa ou Abusiva
13. Relação Contratual
14. Sicoob Faça Parte

15. Sicoob Previ
16. Sicoob Seguradora
17. Tarifas e Assemelhados

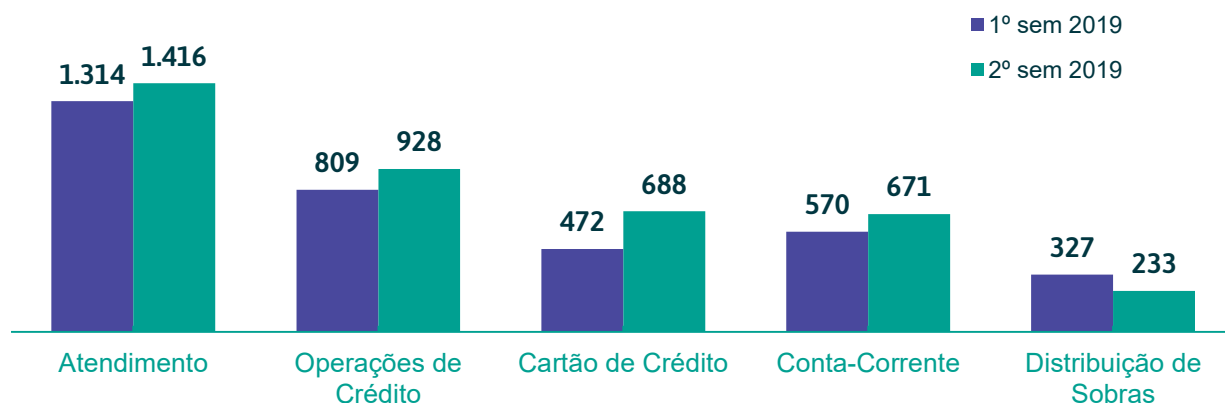
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

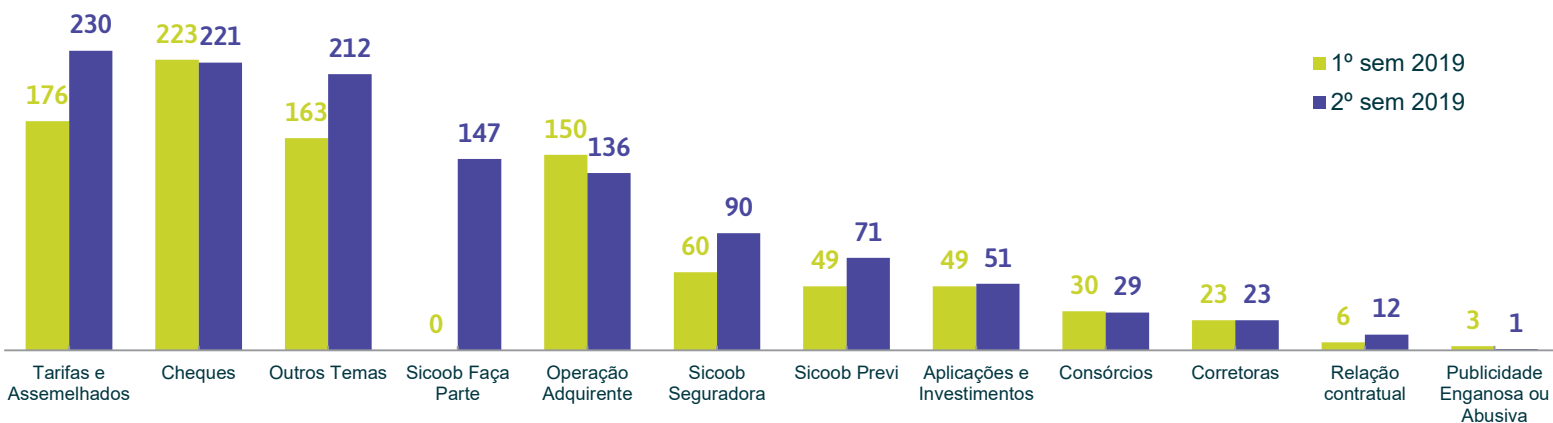
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 27% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito” (18%), “Conta-Corrente (13%) “Cartão de Crédito” (13%) e “Distribuição de Sobras” (5%).

### Comparativo - 5 temas mais reclamados



### Comparativo de Reclamações - Demais temas



# Assuntos mais reclamados

## ATENDIMENTO

---

### 1. ACESSO CANAIS DE ATENDIMENTO

As reclamações abordaram dificuldade de contato nos canais de atendimento disponibilizados pela cooperativa para tratar de reclamações relacionadas à (ao): atendimento de funcionários, insatisfação pela falta de retorno do gerente da cooperativa, insatisfação por não atendimento após horário de funcionamento da cooperativa, procedimentos de segurança adotados pela cooperativa, falta de envelopes para realização de depósitos em terminal de atendimento, falta de retorno sobre solicitação de suporte ao aplicativo do Sicoobnet, liberação de computador para realizar transações bancárias, solicitação de estorno devido ao erro durante saque bancário, simulação de empréstimo, frequência de cobranças por ligações telefônicas, solicitação de auxílio em relação à recuperação do acesso de conta via celular e computador, funcionalidade desabilitada no sistema Sicoob, bloqueio de acesso ao Sicoobnet, mecanismos e normas de segurança da agência, negociação de taxas da maquineta Sipag, falta de retorno no atendimento via “WhatsApp”, dificuldade em obter informações sobre bloqueio de cartão e de conta, insatisfação com a falta de recursos para realização de operações bancárias, solicitação de informação sobre disponibilidade do Canal de Atendimento da Ouvidoria, insatisfação devido à implementação de efetivação em 2 passos para acesso ao aplicativo Sicoobnet, falta de retorno quanto à simulação de empréstimo, solicitação de auxílio em relação à recuperação do acesso de conta por meio do celular e computador.

### 2. DESPREPARO DE FUNCIONÁRIOS

Falta de agilidade e de conhecimento dos funcionários na realização dos procedimentos; Falta de retorno dos funcionários da cooperativa às solicitações dos associados; Ausência de funcionários para orientar associados na realização de procedimentos; Dificuldade na realização de transferências; Insatisfação com o atendimento de gerente da cooperativa; Insatisfação devido à realização de ofertas de produtos da cooperativa por canais alternativos; Relato de atrito de caráter pessoal com um funcionário da cooperativa; Divergência no fornecimento de informações entre funcionários e gerentes.

### 3. FALHA EM SISTEMAS

Falha em sistemas relacionadas à dificuldade: de navegação devido à interface das aplicações mobile do Sicoob, dificuldade para cadastrar senha do INSS, cancelamento de pagamento agendado, dificuldade na emissão boletos, instabilidade no aplicativo Sicoobnet, layout de impressão de boletos, liberação de computador para acesso ao Sicoobnet Empresarial, de utilização da aplicação Sicoob Mapas, para realização de pagamentos via Sicoobnet; Insatisfação devido à (ao): indisponibilidade de Sicoobnet para realização de pagamentos, consultas e apresentação de boletos, necessidade de comparecimento à cooperativa para cadastro de favorecido para realizar transferências, ausência de operação bancária no aplicativo Sicoobnet, erro de recadastramento de senha, solicitação de estorno de boleto pago em duplicidade, necessidade de inserção dos dados bancários para login no aplicativo Sicoobnet.

### 4. FILAS

Reclamações sobre o tempo de espera para atendimento; demora no atendimento dos caixas da cooperativa; quantidade insuficiente de caixas de atendimento gerando demora no atendimento; redução na quantidade de caixas para atendimento durante o horário de almoço; falta de agilidade dos funcionários elevando o tempo de espera para atendimento.

### 5. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS

Reclamações quanto ao fornecimento de informações ou documentos sobre: plano de saúde, seguro, renovação de limites, impressão de boletos, recebimento de salário, contrato social, atualização do valor de boletos, cobrança de boletos, cobrança em duplicidade, convênio, envio de cartões, comprovante de pagamento de boleto, desalienação de bem, acesso de conta, alteração de conta para crédito do INSS, consulta de CPF no Serasa, cancelamento de conta, utilização do saldo capital, registro de gravame, carta de anuência, empréstimo consignado, orçamentos de maquinários, baixa de pagamento efetuado com cartão de crédito, consórcio, fornecimento de contrato de imóvel, fornecimento de extratos, fornecimento de informações sobre saldo de empréstimo consignado, horário de depósito em conta de associado, orientações para baixa de boletos, informação sobre processo de liberação de crédito, informações referentes a título – cobrança bancária, compensação de cheque, documentos para realização de inventário, atualização de informações, baixa de gravame, retorno quanto à solicitação de maquineta, cadastro de senha, depósitos de cheques e portabilidade de contas bancárias e seguro prestamista; Solicitação de informações sobre: motivos de inclusão do nome nos Órgãos de Proteção ao Crédito, procedimentos para análise

de crédito, consórcio, procedimentos para contestação de compras não reconhecidas e taxas, normalização de contratos, transferência de imóvel, fornecimento de documento de conta corrente, envio de parcelas e reajuste do valor de seguro.

### 6. SICOOB FAÇA PARTE

Demora na análise de abertura de conta via app Sicoob Faça Parte; Demora para atualização cadastral; Dificuldades para: acesso à conta através de App Sicoob Faça Parte, abertura de conta via app Sicoob Faça Parte, atendimento devido ao erro no vínculo com a cooperativa; Insatisfação devido à (ao): envio de documentação correspondente a outro associado, não alteração de tarifas de serviços em conta aberta via Sicoob Faça Parte, demora no prazo para resgate de cotas, devido à cobrança de Seguro prestamista não contratado em conta aberta via Sicoob Faça Parte; Negativa a: liberação de crédito pré-aprovado no Sicoob Faça Parte, fornecimento de informações sobre conta aberta no Sicoob Faça Parte via telefone.

### 7. SOLUÇÃO INADEQUADA

Contestação de respostas referentes a: antecipação de contas em débito automático; negativa para aquisição de talão de cheques; cancelamento de serviços; devolução de cheque; alteração de cadastro em documentos; seguro prestamista; estorno de valores; liberação de capital social; liberação de crédito; liberação de folhas de cheque; resgate de cotas partes; resposta insatisfatória; restrição de cadastro; Insatisfação com atendimento e procedimentos realizados por funcionários da cooperativa; Insatisfação devido ao descumprimento de prazos por parte da cooperativa.

## CARTÃO DE CRÉDITO

---

### 1. FATURA

Informações sobre datas de fechamento da fatura do cartão de crédito; Insatisfação devido à (ao): não recebimento de faturas do cartão de crédito via e-mail, não ativação de Débito Automático para pagamento de fatura do cartão de crédito; uso de saldo em conta corrente para pagamento da fatura do cartão de crédito em atraso; Não efetivação de cancelamento de compras; Parcelamento Rotativo da Fatura; Recebimento de fatura do cartão de crédito: após a data de vencimento, com data de vencimento errada.

### 2. LIMITE DE CRÉDITO

Reclamações sobre Limite de crédito referentes a: negativa para aumento de limite do cartão de crédito; Demora quanto à solicitação de liberação do limite do cartão de crédito; Informações sobre liberação de limite do cartão de crédito; Demora quanto à liberação de crédito; Dificuldade de contato para solicitação de liberação de crédito; Solicitações de análise do valor referente ao parcelamento automático e de informações a respeito do uso do limite de cartão de crédito; Insatisfação de associado devido à negativa de liberação da função crédito, atribuição limite de cartão de crédito não solicitado e falta de agilidade na liberação do limite de cartão de crédito.

### 3. PROCESSO DE CONTESTAÇÃO DE DESPESA

Reclamações no processo de contestação de despesa sobre: reapresentação de débito, contestação de compras não identificadas, demora no estorno, demora no envio de formulário de contestação de compras; demora no processo de estorno, dificuldade de contato na Central de Cartões para contestação de despesas

e contestação de despesa indeferida; Insatisfação devido à (ao): bloqueio de cartão por suspeita de fraude, reapresentação de compra contestada, não conclusão de seu processo de contestação de despesa e falta de retorno da Central de Cartões.

### 4. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA

Dificuldades de renegociação de débitos devido à (ao): opções de renegociação não contemplam cooperado, demora para atendimento na Central de Atendimento; Insatisfação devido à (ao): impossibilidade de reversão de processo de renegociação de débitos, bloqueio de crédito após não pagamento de fatura, bloqueio de saldos gerando pagamento de fatura com atraso, cobrança de débitos já quitados, débito integral de fatura após realização de renegociação, demora para encerramento de conta e renegociação de débitos junto à cooperativa, inclusão do nome junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito sem possuir débitos com a cooperativa, não cancelamento do parcelamento rotativo do cartão após pagamento integral da fatura, regras para parcelamento rotativo do cartão de crédito.

### 5. COBRANÇA INDEVIDA

As reclamações abordaram: cancelamento de compra e estorno, valor do parcelamento do cartão de crédito, cobrança de anuidade, cancelamento do cartão de crédito, cobrança de anuidade referente a cartão de crédito cancelado, cobrança de anuidade de cartão de crédito não ativado, cobrança em duplicidade após mensagem de erro em processo de compra cobrança de serviço de proteção perda ou roubo, cobrança de compra cancelada, demora para liberação de saque de valores na função crédito e posterior cancelamento da operação, débito automático referente a fatura do cartão de crédito realizado devido ao encerramento de conta,

débito em conta corrente da fatura de cartão em cessão de crédito, dificuldade em obter informação sobre pagamento de boleto fraudado; Identificação de cobranças em duplicidade; Reapresentação de cobranças referentes a contratos com empresas parceiras cancelados. Insatisfação de associado devido à (ao): falta de agilidade em estorno de valor de saques indevidos, cobrança de taxa de seguro prestamista não solicitado e cobrança de valores provenientes de cartão de crédito não solicitado.

### 6. FALHA EM SISTEMAS

Reclamações abordaram: compra não autorizada devido ao bloqueio de estabelecimento comercial; Compra não autorizada devido à função de pagamento incorreta; Compra não autorizada devido à instabilidade sistêmica; Falha sistêmica impediu cadastro de aparelho móvel; Não apresentação de Securecode para realização de compras internacionais; Sistema não reconhece pagamento de fatura.

### 7. ENTREGA DE CARTÕES

Reclamações abordaram: atraso na entrega ocasionado por problema na processadora; Cartão com endereço de entrega divergente do cadastrado; Cartão devolvido por ausência de pessoa para receber; Disponibilização de cartão provisório; Emissão de novo cartão devido à suspeita de clonagem; Entrega não efetuada pois não foi identificada solicitação.

### 8. CONTRATAÇÃO/CANCELAMENTO/BLOQUEIO

Reclamações abordaram bloqueio de cartão de crédito devido à (ao): recorrentes períodos de inadimplência, necessidade de atualização cadastral, comunicação de perda do cartão; Bloqueio de cartão para compras via internet devido à suspeita de fraude; Insatisfação devido à (ao): bloqueio de cartão em cessão de crédito, bloqueio de cartão realizado por falha operacional, falta de agilidade para realizar migração para conta digital, bloqueio de cartão ou

de suas funcionalidades, demora para realizar desbloqueio de cartão por suspeita de fraude, demora para realizar cancelamento de cartão de crédito; Insatisfação devido à dificuldade em realizar desbloqueio de cartão via Central de Atendimento de Cartões; Insatisfação devido ao não cancelamento da função crédito. Solicitações de reativação de cartão de crédito/débito e de informações sobre datas de fechamento da fatura do cartão de crédito.

### 9. PROGRAMA DE VANTAGENS

As reclamações contemplaram: conversão de pontos em dinheiro, compra de passagens aéreas por meio dos pontos SicoobCard, troca no programa de vantagens, correção de erro no site do SicoobCard Prêmios, solicitação de informações de conta para resgate de pontos no programa de vantagens do Sicoob, falta de retorno em relação a troca de produto resgatado no programa de vantagens, impedimento de resgate de pontos por motivos de atualização cadastral, atendimento de funcionário da central SicoobCard, falta de auxílio para trocar os pontos de seu cartão SicoobCard.

## CONTA CORRENTE

---

### 1. ABERTURA/ENCERRAMENTO/BLOQUEIO DE CONTA

Reclamações a respeito de: atendimento de funcionários da cooperativa, solicitação de encerramento de conta negado por dívidas pendentes com a cooperativa, falta de retorno para efetivar abertura de conta, falta de atendimento à solicitação de encerramento de conta e estorno de taxas cobradas, encerramento de conta não atendido, solicitações de informações a respeito de encerramento de conta e resgate de saldo, solicitação de desbloqueio de conta, informação sobre o saque de cotas e

cobrança de taxas de abertura, demora na alteração do perfil da conta corrente, no processo de abertura de conta, no processo de encerramento de conta após desligamento da cooperativa, para encerramento de conta; Dificuldade para: iniciar processo de abertura de conta, encerramento de conta pós falecimento do associado; Negativa quanto à abertura de conta devido à restrição junto a Órgãos de Proteção ao Crédito; Insatisfação devido à (ao): apresentação de documentos para abertura de conta, contratação de serviços e produtos para continuidade ao processo de abertura de conta, necessidade de quitação de débitos para encerramento de conta, negativa quanto à solicitação de abertura de conta, encerramento de conta para resgate de capital social; Solicitação de informações sobre bloqueio de conta. Relato de insatisfação de associado devido à (ao): suspeita de estar sofrendo racismo por causa da falta de agilidade em sua solicitação de abertura de conta, falta de agilidade para encerrar conta de associado, falta de agilidade para encerrar seguro, recusa de abertura de conta, falta de agilidade para remoção de nome de associado do Serasa, falta de consideração da cooperativa em solicitação empréstimo e falta de atenção da cooperativa para abertura da conta.

### 2. CONTA SALÁRIO

As reclamações abordaram solicitação de estorno do valor cobrado pelas TED's entre conta salário de associado e portabilidade de conta salário Sicoob; Insatisfação de associados por atraso em relação ao depósito de conta salário, falta de agilidade no processo de portabilidade de conta salário, falta de informação ao associado sobre conta salário; Solicitação de portabilidade de salário; Erros de operacionalização de conta-salário; Demora no prazo de antecipação de salário na conta salário; Negativa da cooperativa em aprovar portabilidade de salário para outra instituição; Duplicidade de débitos na conta salário.

### 3. DÉBITO AUTOMÁTICO

Reclamações sobre antecipação no pagamento de fatura cadastrada em débito automático, gerando duplicidade de pagamento; Identificação de débito automático de serviço não contratado; Pagamento de fatura em débito automático devido à inadimplência do cartão de crédito; Sensibilização de saldo aos finais de semana de pagamentos agendados para o dia útil seguinte; Solicitação de cancelamento de Débito Automático não realizada; Informações sobre convênios com Sicoob para cadastrar fatura em débito automático.

### 4. DÉBITOS NÃO RECONHECIDOS

Débitos referentes a: seguro não reconhecido, repactuação de dívidas do cartão de crédito; Demora para estorno de valor excedente pago referente à fatura do cartão de crédito; Descumprimento de prazo referente a ressarcimento de vítima de fraude; Insatisfação devido à (ao): cobrança de seguro não contratado, cobrança para emissão de extrato bancário; cobranças de convênios; pagamento em duplicidade; Reapresentação de débito de compra cancelada; Reapresentação de débitos de seguro de vida cancelado; Transferências de recursos para conta negativada sem autorização; Erro na transação de pagamento da maquineta Sicoob com desconto em conta de associado; Contestação de compras não reconhecidas e dificuldade de contato nos canais de atendimento; Débito de seguro auto não contratado e de seguro prestamista em atraso; Insatisfação devido aos débitos de: cotas capital em atraso, tarifas por uso de serviços, renegociação da fatura do cartão de crédito.

### 5. EXECUÇÃO DOC/TED

Insatisfação de associado devido à (ao): falhas tentativas de transferências, de outras instituições



bancárias, via TED ou DOC para o Sicoob, pois o dinheiro é estornado para a conta de quem fez a transferência e vice-versa, falha tentativa de transferência de outra instituição para o Sicoob por conta de CPF em estado "inapto", equívoco na realização de DOC por parte de associado e falta de agilidade para atender à solicitação de estorno. Além disso, nos casos de falha de transferência, houve associados descontentes com o tempo aguardado para que o dinheiro voltasse para a conta de quem realizou a transferência.

### 6. FORNECIMENTO DE CARTÃO

As reclamações abordaram insatisfação devido ao descumprimento de prazo para entrega de cartão e demora na emissão de cartões devido às inconsistências cadastrais.

### 7. SAQUES NÃO RECONHECIDOS

Reclamações sobre saques efetuados em ATM e caixas da Rede 24h em que o numerário não foi liberado e o valor debitado da conta; Saques realizados em conta corrente através de cartão furtado; Recebimento de valor de numerário inferior ao solicitado em caixa eletrônico e solicitações de estorno de saques; Insatisfação de associados por falta de agilidade para estornar valor de saque realizado por suspeita de fraude.

## DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS E RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)

---

Reclamações referentes a: ausência de informações sobre devolução de sobras; Cobrança indevida de integralização de capital social; Descumprimento do prazo informado para o resgate do capital social; Divergências de

de informações para resgate de capital social; Informações sobre débitos, procedimentos e prazos referentes a resgate de capital social; Insatisfação devido ao débito em conta referente a integralização de capital social, regras para resgate e quanto à necessidade de quitação de débitos para resgate de capital social; Solicitações de isenção de taxas de integralização de capital e de resgate parcial de capital social.

## TARIFAS E ASSEMELHADOS

---

### 1. COBRANÇAS INDEVIDAS

As reclamação contemplaram: cobrança de tarifas indevidas, cobrança relativa a pacote de serviços não solicitado, cobrança de tarifa bancária sem comunicação prévia, solicitação de informação a respeito de cobrança de tarifas de manutenção de conta de associado não informadas no momento de abertura da conta, tarifas de manutenção, cobrança indevida relativa à mensalidade da maquina Sipag, alteração de pacote de serviços e solicitação de alteração não atendida, cobrança de tarifas de IOF, juros, taxa de cheque, taxa de adiantamento, cota capital, taxa administrativa e solicitações de estorno dessas cobranças.

### 2. ELEVAÇÕES INJUSTIFICADAS

Reclamação acerca de aumento do valor de parcelas do pagamento de empréstimo e solicitação de informações de cobranças.

### 3. FALTA DE COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO

As reclamações abordaram: falta de retorno em solicitação de informação referente a tarifa

cobrada, solicitação de cancelamento de adiantamento a depositante, estorno das tarifas cobradas em conta de associado, reclamação de associado referente aos valores cobrados pela integralização, manutenção de contas e plano Unimed, solicitação de informação referente a cobrança de tarifa bancária e pacote de serviços.

## SICOOB FAÇA PARTE

---

### 1. ABERTURA/ENCERRAMENTO/BLOQUEIO DE CONTA

Demora no retorno sobre abertura de conta via Faça Parte; Dificuldade de acesso à conta via aplicativo onde é apresentada a informação de conta bloqueada; Informações divergentes sobre procedimentos para encerramento de conta; Encerramento de conta aberta via Sicoob Faça Parte; Informações de dados da conta aberta via Faça Parte; Demora no prazo para compensação de boleto para efetivação de abertura de conta; Processo de abertura não efetivado após pagamento de taxa.

### 2. ANÁLISE/LIBERAÇÃO DE LIMITE

Divergência na informação sobre solicitação de limite de cartão de crédito; Não atribuição de limite, necessidade de análise de crédito para liberação de crédito; Divergência na atribuição de limites e pagamento de cartão de crédito em duplicidade.

### 3. CANCELAMENTO DE LIMITE PRÉ-APROVADO

Cancelamento de limite pré-aprovado após análise de crédito; Demora na liberação de limite do cartão de crédito.

### 4. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

Atualização do endereço para recebimento do

cartão; Solicitação de cancelamento de produtos; Informações sobre conta aberta via Faça Parte; Informações sobre processo de alteração de senha via aplicativo; Insatisfação com atendimento prestado por funcionários via telefone.

## OPERAÇÕES DE CRÉDITO

---

### 1. LIBERAÇÃO DE CRÉDITO

Reclamações abordaram atualização cadastral para análise de crédito; Falta de retorno quanto à solicitação de liberação de crédito; Informações sobre demora para liberação de crédito, crédito pré-aprovado; Insatisfação devido à negativa a liberação de crédito para ONGs; Insatisfação com os prazos de processo de liberação de crédito, atualização cadastral para análise de crédito, devido à necessidade de apresentar avalista para liberação de crédito; Negativa à solicitação de liberação de crédito.

### 2. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA/RENEGOCIAÇÃO

Reclamações abordaram ausência de informações sobre liberação de bem após processo de renegociação; Dificuldade de acesso às informações para quitação dos débitos; Dificuldade para renegociação de valores por não conseguir contato com a cooperativa; Dificuldades no adiantamento da quitação de parcelas; Em geral: dificuldade em realizar renegociações e discordâncias quanto à proposta apresentada pela cooperativa; Insatisfação com: procedimento para amortização de débitos, modelo de renegociação e taxa de juros adotada, negativa a utilização do saldo de capital social para quitação das parcelas de empréstimo; Exclusão do quadro de associados devido ao inadimplemento; Cancelamento de acordo de negociação de dívida.

### 3. PORTABILIDADE

Reclamações abordaram demora e dificuldades quanto à solicitação de portabilidade de crédito para outra instituição; erros de identificação do contrato no processo de portabilidade de crédito para outra instituição; Informações sobre cobrança de empréstimo com portabilidade para outra instituição; Negativa da cooperativa em aprovar portabilidade de crédito para outra instituição.

### 4. COBRANÇA INDEVIDA

Reclamações abordaram cobranças referentes a: crédito consignado não contratado, parcela de empréstimo à avalista falecida, empréstimo já quitado, seguro cancelado, tarifas referentes a financiamento, duplicidade de parcela de empréstimo, adiantamento de salário; Insatisfação devido ao débito integral de mensalidades de cota capital em atraso; Informações sobre: cobranças de tarifas após contrato de empréstimo, cálculo de parcelas de empréstimo, reapresentação de débito já quitado; Insatisfação devido à cobrança de seguro prestamista.

## OUTROS

---

### 1. FRAUDES E GOLPES

As reclamações contemplaram: ausência de retorno quanto ao processo de contestação de compras com suspeita de fraude, identificação de golpe através de boleto emitido com marca Sicoob, Insatisfação devido à demora para estorno de transações não reconhecidas, Insatisfação devido ao estorno parcial de transações não reconhecidas.

### 2. OUTROS

As reclamações abordaram: ausência de retorno quanto à solicitação de cancelamento de DDA, auxílio para correção de e-mail cadastrado para recebimento de boleto, demora no processo de cancelamento de título de capitalização, para confirmação de pagamento de boletos cadastrados em Débito Direto, para disponibilização de valores de títulos de capitalização; Insatisfação devido à (ao): alegação de quebra de sigilo bancário, ausência de cartão para poupança PJ, ausência de vaga de estacionamento preferencial, constantes ligações de cobrança, mensagens com ofertas de produtos, demissão de funcionários da cooperativa, demora para pagamento à empresas parceiras do Sicoob, devolução de cheques por insuficiência de fundos, não aprovação em processo seletivo da cooperativa, negativa quanto à solicitação de patrocínio, procedimentos internos para realização de cobranças, recebimento de ligações destinadas a outro cooperado, recusa de atestado médico de funcionário por ausência de CID; Solicitação de baixa de gravame.

### 3. SIGILO BANCÁRIO

Todas as reclamações tratam de alegação de quebra de sigilo bancário.

# Estatísticas das Reclamações

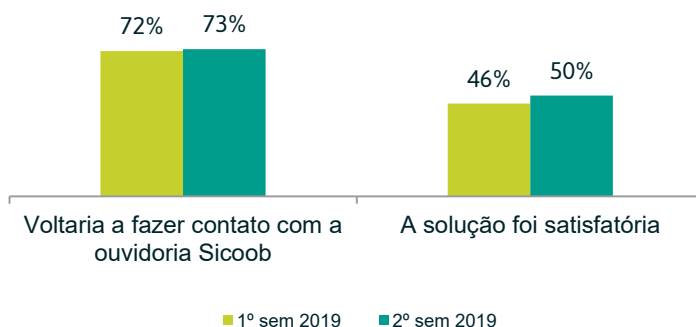
## Análise estatística das Reclamações recebidas no Canal de Ouvidoria Sicoob.



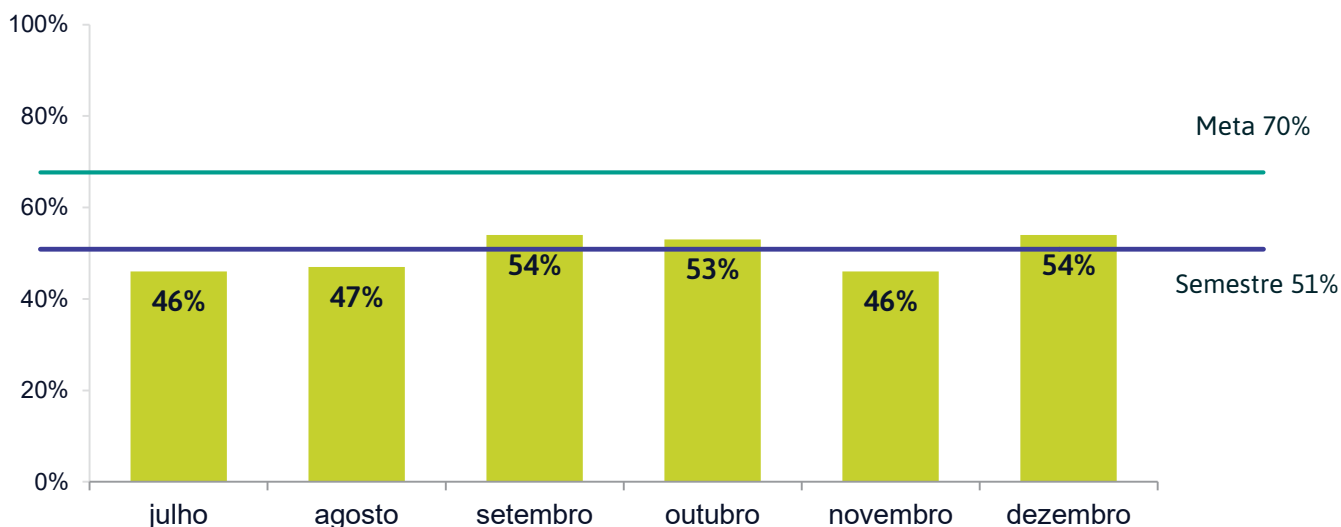
### Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para **50%** dos demandantes, apresentando um crescimento de 4 pontos percentuais, quando comparado ao primeiro semestre de 2019. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de **73%**.

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



### Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob





## Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das manifestações, 95,2% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

Foram prorrogadas<sup>1</sup> **247** reclamações no segundo semestre de 2019.

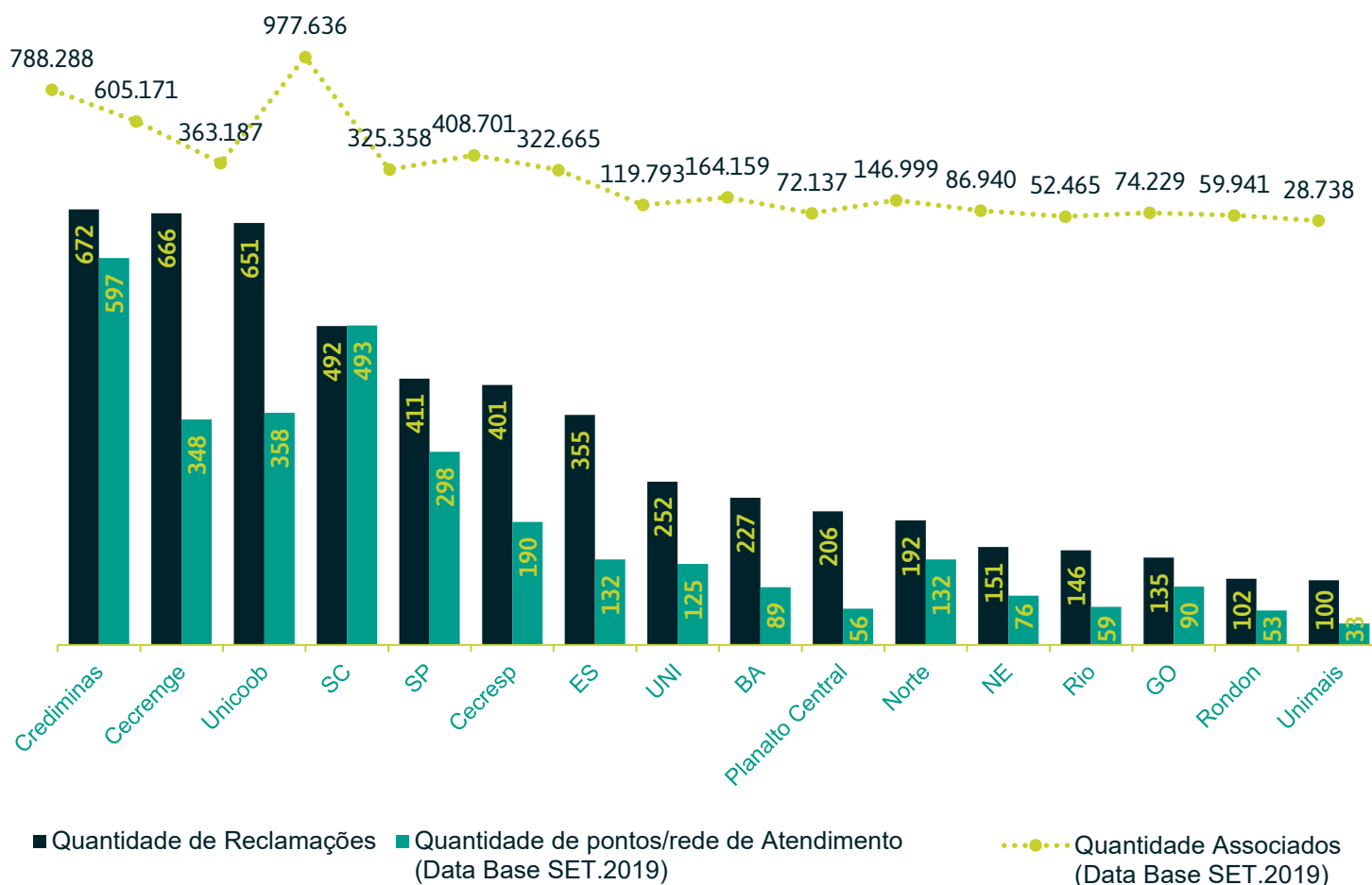
Prazo de atendimento das Reclamações



<sup>1</sup> Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/2015. As prorrogações são solicitadas pela cooperativa singular.

## Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo, apresentamos o *ranking* das cooperativas centrais em relação à quantidade de reclamações recebidas pelas singulares, o comparativo da quantidade de postos de atendimento das cooperativas e a quantidade de associados.



# Ações de acompanhamento

O Sicoob Confederação e demais instituições participantes do Sicoob vem promovendo adequações em suas estruturas organizacionais, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte e relacionamento com as cooperativas e associados .

Diante do acompanhamento desses indicadores, foram identificadas importantes ações sistêmicas que fazem parte do planejamento estratégico das instituições participantes do Sicoob e estão alinhadas às necessidades de desenvolvimento e capacitação contínua dos empregados em todos os níveis organizacionais.

A seguir, apresentamos algumas das medidas adotadas pelos órgãos de administração, no âmbito dos diferentes níveis das entidades sistêmicas - Sicoob Confederação, Conglomerado Bancoob, Cooperativas Centrais e Cooperativas Singulares.

## SICOOB UNIVERSIDADE

Em dezembro de 2015 o Sicoob Universidade foi idealizado com 4 Escolas de Formação, sendo estas de acordo com a área de conhecimento específico, as quais são:

### **Escola de Liderança e Governança:**

Objetiva formar e homologar líderes para a gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.

### **Escola de Cooperativismo, Cultura e Cidadania:**

Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os valores do cooperativismo junto aos empregados, associados e comunidade em geral.

### **Escola de Excelência Operacional:**

Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos processos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.

### **Escola de Negócios:**

Garantir a presença nacional do Sicoob e a preferência do associado por meio de uma expansão assertiva e eficaz de suas operações.

Cada Escola é formada por pilares, cujo objetivo é sustentar a estrutura conceitual da escola e seus propósitos de atuação.

## Online Novos – 2º Semestre

1. Câmbio e Comércio Exterior
2. Câmbio e Comércio Exterior: Câmbio Pronto
3. Câmbio e Comércio Exterior: Trade Services
4. Classificação de Riscos e Limites
5. Classificação e Proteção de Arquivos Office 365
6. Letra de Crédito do Agronegócio - LCA
7. Marca Sicoob, a nossa identidade
8. Performance Sicoobcard
9. Seguro Vida Individual
10. Sisbr - Carteirização
11. Sisbr Analítico Autor - Relatórios
12. WCUC - Singapura - 2018
13. Webinar - Sisbr - SGE Compras
14. Webinar - Sisbr - SGE Contratos
15. Webinar - Sisbr - SGE Orçamento
16. Webinar de Implantação da Fábrica de Limites
17. Webinar: Gerenciamento de Risco Operacional na Prática

## Online Atualização – 2º Semestre

1. Boas vindas Sicoob
2. Cadastro - Avançado
3. Cadastro - Básico
4. Cobrança Bancária - Sisbr Metaframe
5. Cobrança Bancária - Sicoobnet Empresarial
6. Plataforma de Crédito
7. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo – Diligenciamento

8. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT
9. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - Dirigentes
10. Seguro Vida Individual
11. Seguros Agrícolas - Tutoriais Mapfre
12. Seguros Gerais: Aspectos Comerciais
13. Seguros Gerais: tudo o que você precisa saber
14. Sicoob Seguros - Vida Simples
15. Sipag: Aspectos Comerciais
16. Sisbr - Crédito Rural: Parametrização da Nova Plataforma de Crédito Rural
17. Sisbr - Plataforma Captação Remunerada
18. Sisbr - Plataforma de Atendimento
19. Sisbr - Plataforma de Cartões
20. Soluções Financeiras Sicoob
21. Voluntário Transformador – Instituto Sicoob

## CARTÕES

No segundo semestre de 2019, foram realizados vários treinamentos com as Centrais e Cooperativas, com o intuito de levar o conhecimento dos produtos como também aprimorar o entendimento das ferramentas utilizadas, para analisar as contas cartões.

Esperamos que com os treinamentos, os colaboradores possam prestar um atendimento adequado dentro dos padrões aos nossos associados, tendo conhecimento dos assuntos tratados e evitando abertura de reclamações nos canais de atendimento.

## Lançamento do SicoobCard VOOZ

O cartão focado nos cooperados que são digitais, que querem anuidade gratuita e dispensam milhas aéreas.

Resultado esperado: Satisfação do público que busca isenção da anuidade.

## Ação “Fatura No App, Prêmio Na Mão”

Começou em 25 de novembro de 2019 e terminou em 10 de janeiro de 2020, teve como objetivo incentivar as cooperativas a promoverem a Fatura Digital. Conquistou o resultado de 262.779 novas faturas digitais, sendo 400% acima do esperado.

Resultado esperado: Reduzir a quantidade de faturas expedidas por Correios, facilitar o acesso do portador.

## SicoobCard com Limite

Desde 02/12/2019, todos os novos cartões múltiplos que forem emitidos terão obrigatoriamente um limite de crédito.

Resultado esperado: Evitar que a cooperativa conceda cartão sem limite, o que causa muita insatisfação nos portadores.

## Ajuste de Pagamento

Para facilitar e agilizar o atendimento ao cooperado com relação a: estorno de pagamento duplicado, estorno de juros, multa, anuidade ou mora, o processo foi melhorado! Agora, é possível realizar ajustes diretamente no Sipagnet, no momento do atendimento.

Resultado esperado: Atendimento eficiente na cooperativa, dispensa a necessidade de abertura de chamado para o banco.

## Entrega Individual de Cartão

No modelo atual de entrega de cartão, nos casos de reposição, cada cooperativa determina o tipo de entrega se é no endereço do portador ou da cooperativa e todos os cartões são entregues no destino escolhido. Com a nova funcionalidade, a cooperativa poderá alterar por cartão o tipo de entrega nos casos de reposição, atendendo a necessidade de cada cooperado individualmente.

## Central de Atendimentos e Operacionalização de sistemas

Algumas das ações realizadas pela Central de Atendimento consistem em:

- I. Avaliação de conformidade: análise de atendimentos aleatórios para identificar o operador que necessita de reciclagem. Atua pontualmente nos casos que precisam de ajuste.
- II. Ilha exclusiva para Contestação e fraude: Operadores especialistas realizam o atendimento. Redução no tempo de atendimento em 30%.
- III. Pesquisa de satisfação: realizar contato com o portador que fez uma avaliação ruim para reverter a percepção. Identificar no detalhe o motivo da insatisfação e buscar melhorias.
- IV. Novas contratações: foram abertas novas vagas (09). São 97 operadores no total, distribuídos em escala de 24x7.



## ADQUIRÊNCIA

### *Insatisfação com atendimento*

Clientes que demonstram insatisfação pelo atendimento eletrônico (URA) da central de atendimento ou dificuldade em realizar contato para obter informação ou alterar dados bancários.

No segundo semestre/2019, houve a reformulação da URA de atendimento para facilitar a navegação do cliente. Além disso, é possível alterar os dados bancários também por meio dos serviços disponibilizados nos demais canais de comunicação (como pelo WhatsApp, por exemplo).

### *Cancelamento de cadastro*

Clientes alegam demora ou não atendimento do pedido de cancelamento de cadastro, ocasionando a cobrança indevida de aluguel.

O fluxo de cancelamento cadastral sofreu alterações relacionadas à automatização sistêmica da rotina de cancelamento e à redução do prazo para retenção do cliente.

Estas alterações foram implementadas em outubro/2019, gerando uma redução contínua no número de reclamações sobre esse motivo a partir dessa data. Continuaremos acompanhando esse indicador e a efetividade das alterações implementadas.

Com o processo de migração da Central de Atendimento ao cliente para a Cabal (aproximadamente 50% migrou), os clientes que entram em contato solicitando cancelamento de cadastro, são transferidos para o setor "ilha de retenção", onde o operador verifica o motivo do cancelamento e tenta reverter a decisão do cliente, não sendo o interesse, o cadastro é cancelado na hora, sendo informado o número de OS de recolhimento do equipamento e protocolo de atendimento.

### *Créditos não recebidos*

Clientes reclamam do não recebimento de créditos por divergência do domicílio bancário cadastrado, em especial para contas bancárias de titularidade de pessoa física, mas vinculadas ao cadastro de pessoa jurídica.

O fluxo de correção deste tipo de cadastro, para alteração de domicílio bancário que seja de titularidade do cliente cadastrado (seja pessoa física ou pessoa jurídica), foi otimizado internamente dentro do BackOffice (sem atuação da equipe comercial), para que a regularização ocorra de forma mais célere, evitando atrito com o cliente.

Portanto, assim que o cliente apresenta a documentação e/ou informação necessária, a regularização do domicílio bancário é providenciada e os valores são corretamente creditados ao cliente.

A otimização desse procedimento também acarretou a diminuição da quantidade de reclamações.

### *Entrega de equipamento/suprimento*

Clientes alegam demora para entrega de bobinas e/ou troca de máquinas.

A equipe de Logística tem monitorado o SLA das fabricantes que realizam entregas de bobinas e trocas de equipamento, para evitar atrasos fora dos prazos acordados contratualmente.

A ação preventiva apontou uma diminuição de atrasos, o que impactou na redução de reclamações na Ouvidoria também.

## COOPERATIVAS CENTRAIS E SINGULARES

### *Acompanhamento do Plano de Ação*

A partir das análises das informações contidas nos relatórios de Ouvidoria, foi realizado envio de sugestão de desdobramento de planos de ação em nível de cooperativas singulares com apoio das centrais para que possam ser analisadas ações sistêmicas em âmbito dos sistemas regionais.

As centrais receberam orientações de utilização de ferramenta de análise para identificarem oportunidades de melhorias voltadas para adequações de processos, comunicação e capacitação.

Por meio de análise de macroprocessos foi proposto pela ouvidoria, a princípio abordar:

1. Estudo de perfis, por parte das equipes de gestão de pessoas, das equipes de atendimento nas cooperativas para a adequação à função exercida;
2. Estudo de perfis, por parte das equipes de gestão de pessoas, das equipes que apoiam o tratamento de demandas de ouvidoria e dos agentes de apoio à ouvidoria, com o intuito de realizar estudo de adequação do perfil à função exercida;
3. Definição das necessidades de capacitação, alinhadas com as fragilidades relacionadas ao tema "Atendimento" apresentados no relatório de Ouvidoria;
4. Identificação das principais dúvidas relacionadas aos produtos e processos mais relevantes e com maior frequência de queixas para a promoção de capacitação; e
5. Elaboração de cronograma de capacitação das equipes para o ano de 2020 com foco em atendimento, produtos e processos.

As centrais se manifestaram favoráveis em analisar e desenvolver plano de implementação ao longo do semestre.

O Sicoob Unicoob informou sobre as ações que já tem adotado no âmbito de suas singulares:

Programas de treinamento, visitas e apoio às singulares de forma rotineira. A Gerência de Produtos e Serviços conta com dois Agentes de Negócios em contínuo trabalho com esse foco, valendo-se inclusive de consultores do Bancoob em suas visitas de treinamento nas filiadas.

Os Agentes de Negócios foram treinados como multiplicadores de conhecimento e estão aptos a atender às demandas das singulares sobre o portfólio de produtos do Sicoob e as práticas de vendas. Adicionalmente, é incentivado o aprendizado por meio da Universidade Sicoob, além de cursos presenciais desenvolvidos para qualificação da nossa força de vendas.

Prática atuação proativa e multiplicação do conhecimento com o objetivo de promover o atendimento de qualidade e a prática das ações de vendas, por meio de colaboradores qualificados.

A Gerência de Produtos e Serviços desenvolveu uma programação de treinamentos 2020:

- I. Janeiro – Treinamentos que estão sendo realizados nas cooperativas do Paraná referente a Olimpíada e CNV 2020 e agenda negocial;
- II. Janeiro - Treinamento no Pará referente a Olimpíada e CNV 2020 e agenda negocial;
- III. Fevereiro – Treinamento de câmbio e comércio exterior – realizado na central para todas as cooperativas;
- IV. Março – treinamento Sipag (Vale Sul e Meridional);

Está sendo agendado treinamento sobre Investimentos e serão abordados os seguintes temas:

- I. Análise do cenário econômico;
- II. Renda fixa - pré e pós fixado;
- III. Estrutura dos fundos de investimento;
- IV. RGPS – Regime Geral de Previdência Social;
- V. RPPS – Regime Próprio de Previdência Social;
- VI. Fundos de Investimento Sicoob;
- VII. Demais fundos de investimento;
- VIII. Abordagem de venda;
- IX. Introdução à Gestão de Carteira.

A Área de Governança, Riscos e Conformidade elaborará comunicado às cooperativas filiadas, incentivando-as a utilizarem os relatórios da Ouvidoria para demandar treinamentos específicos, se entenderem necessário, junto ao Sicoob Central Unicoob.

# Considerações finais

---

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

- Relatórios mensais: Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.
- Relatórios trimestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Gerência - Estatístico e analítico.
- Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.

Conforme Instrução CVM nº 529/12, art. 12, o ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 da referida norma.

Para efeito de acompanhamento das manifestações das cooperativas que operam com Distribuição de Valores Mobiliários - em conformidade com os critérios estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional por meio da Resolução 3309/2005 e da Instrução CVN 424/2005 - Registramos que não foi identificada a recepção de manifestações desta natureza.