

**OUVIDORIA  
SICOOB**

**RELATÓRIO  
DE ATIVIDADES | 1.2019**

Componente Organizacional de Ouvidoria

# Relatório de Atividades | 1.2019

• Contexto histórico.....	4
• Avaliação de eficácia.....	6
• Programa de qualidade.....	9
• Adequação da estrutura.....	12
• Certificação de Ouvidores.....	13
• Critérios de classificação das demandas.....	15
• Análise de RDR.....	16
• Ouvidoria Sicoob.....	17
• Ações de acompanhamento.....	37
• Considerações finais.....	43

# 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 primeiro 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 úteis 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: 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?

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

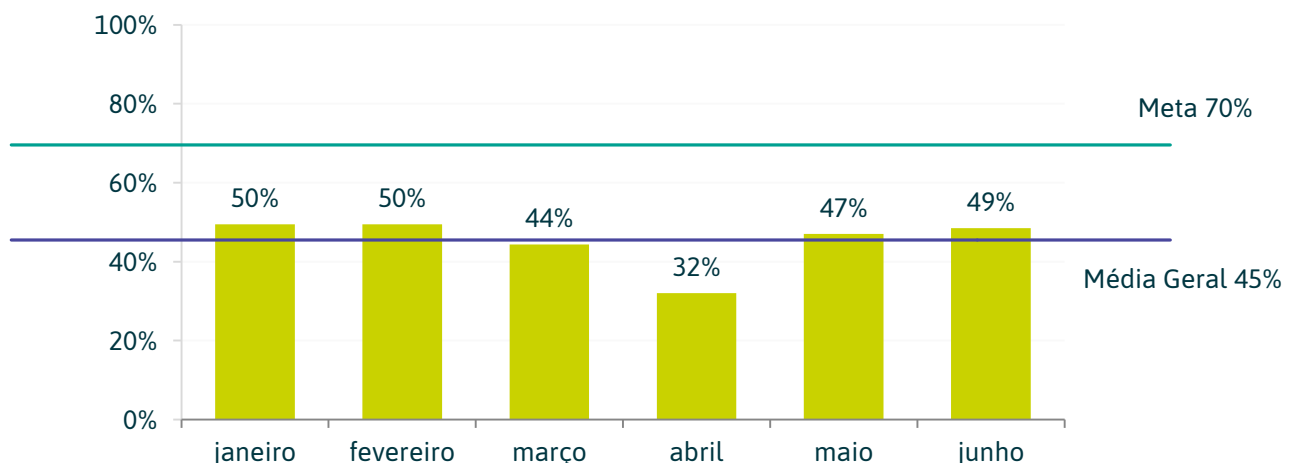
### Relatórios

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 primeiro semestre de 2019 foi alcançado o índice de **45%**. O resultado individual 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 ações de orientação e de treinamento.

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

Foram realizados encontros entre 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 primeiro 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.

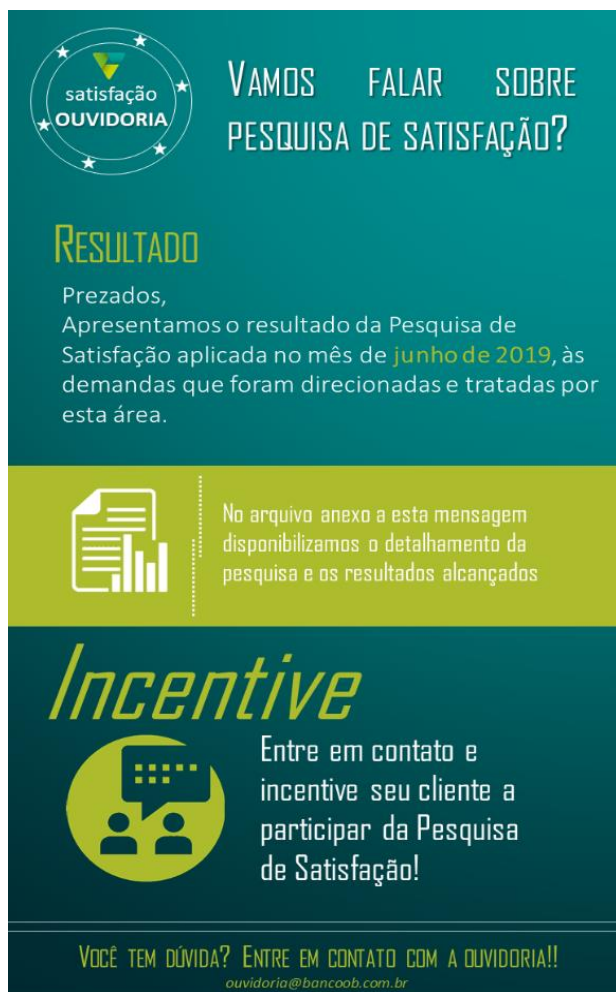


## *Informativos*

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 primeiro 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.



**satisfação OUIDORIA**

### VAMOS FALAR SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO?

#### RESULTADO

Prezados,  
Apresentamos o resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de **junho de 2019**, às demandas que foram direcionadas e tratadas por esta área.

No arquivo anexo a esta mensagem disponibilizamos o detalhamento da pesquisa e os resultados alcançados

## Incentive

Entre em contato e incentive seu cliente a participar da Pesquisa de Satisfação!

VOCÊ TEM DÚVIDA? ENTRE EM CONTATO COM A OUIDORIA!!  
ouvidoria@bancoob.com.br

divulgação dos informativos



### 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.

Neste semestre o workshop foi realizado no **Sicoob Central Cecremge** (*Edição com 2 turmas nos dias 10/4, 11/4*), no **Sicoob Central Norte** (*Edição em 5/6*) e no **Sicoob Cecresp** (*Edição com 2 turmas – São Paulo no dia 11/6 e em Ribeirão Preto no dia 13/6*).

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;  
Atitudes Recomendadas: 10 dicas.
- **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.
- **Discussão de casos/ocorrências**  
Oficinas de aprendizagem.



Cecresp – Ribeirão Preto



### Risco de Imagem

#### Formação do Diretor de Risco – Sicoob Central Crediminas

O Sicoob Crediminas desenvolveu uma programação de capacitação para os diretores de risco das singulares. Fez parte da programação do programa o tema “Risco de Imagem” e a ouvidoria contribuiu com a troca de informações e sobre as possibilidades de monitoração de imagem por meio dos indicadores do canal de ouvidoria, RDR, mídias sociais e outros canais de contato com os associados e usuários dos produtos e serviços Sicoob.

#### Conteúdo Programático:

- **Contextualização**

Gestão Integrada de Riscos: Contexto e Princípio;  
Políticas Institucionais Sicoob e a Política de Relacionamento com o cliente;  
Estrutura de Ouvidoria;  
Risco de Imagem.

- **Ouvidoria**

Princípios da Ouvidoria;  
Código de Ética;  
Papéis e Responsabilidades;  
Sistema de Ouvidoria eficaz.

- **Regulamentação**

Base Regulamentar: Resoluções CMN e Regulamentação Interna.  
Código de Defesa do Consumidor (CDC);  
Sistema RDR - Banco Central.

- **Monitoração dos canais**

RDR  
Reclame Aqui  
Pesquisa de Satisfação  
Canal de Indícios de Ilícitudes



Cecriesp – São Paulo



Cecriemge



Sicoob Norte



Crediminas – Risco de Imagem

# Adequação de estrutura

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

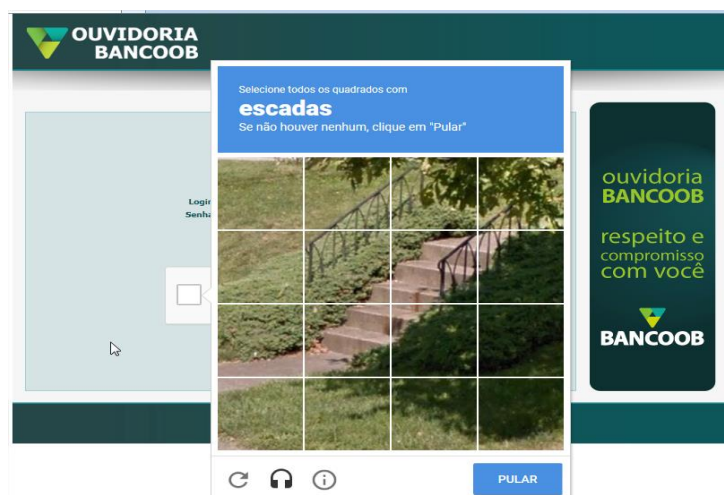
As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

No primeiro semestre de 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.

## Implementação de Segurança

No segundo semestre de 2018 a Gesec – Gerência de Segurança Cibernética do Bancoob, apresentou recomendações para a melhoria da segurança do sistema de ouvidoria.

Dessa forma ao longo do semestre foram adotadas configurações por parte da CTIS/Sonda fornecedor da solução e, da Área de Segurança da Informação do Sicoob Confederação que mantém o domínio da aplicação. Dentre a relação de itens recomendados foi implementado o mecanismo antiautomação (CAPTCHA).



## 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.

Em junho, após a migração, foram desenvolvidas ações de contingência para a utilização de algumas funcionalidades até que fossem concluídos os ajustes na atual configuração do banco de dados.

## Implementação de negócio

No mês de maio, foi implementada uma adaptação

no sistema com a finalidade de melhorar a interação entre a ouvidoria e as áreas gestoras dos produtos e negócios.

Demandas recebidas nas cooperativas podem eventualmente ter necessidades de tratamento em paralelo com áreas gestoras no Bancoob.

Assim o sistema de Ouvidoria Bancoob foi customizado para que demandas recebidas no canal de ouvidoria Sicoob possam ser disponibilizadas aos gestores de produtos, ou de *call centers*, sob a responsabilidade do Bancoob, para a adoção de providências complementares.

# 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.

No primeiro semestre de 2019, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- MBA em *Banking* para Cooperativas de Crédito;
- Prevenção à Fraude;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT;
- Gerenciamento de Risco Operacional;
- Segurança da Informação;
- Política de Responsabilidade Socioambiental;
- Programa de Integridade do Bancoob;
- Gestão de Continuidade de Negócios;
- Ética Sicoob;
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



Acompanhamento das ações desenvolvidas pela 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 primeiro semestre de 2019 foram registradas 7.097 demandas nos canais de Ouvidoria, das quais 3.009 foram classificadas como Improcedentes e 4.088 como Procedentes.

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

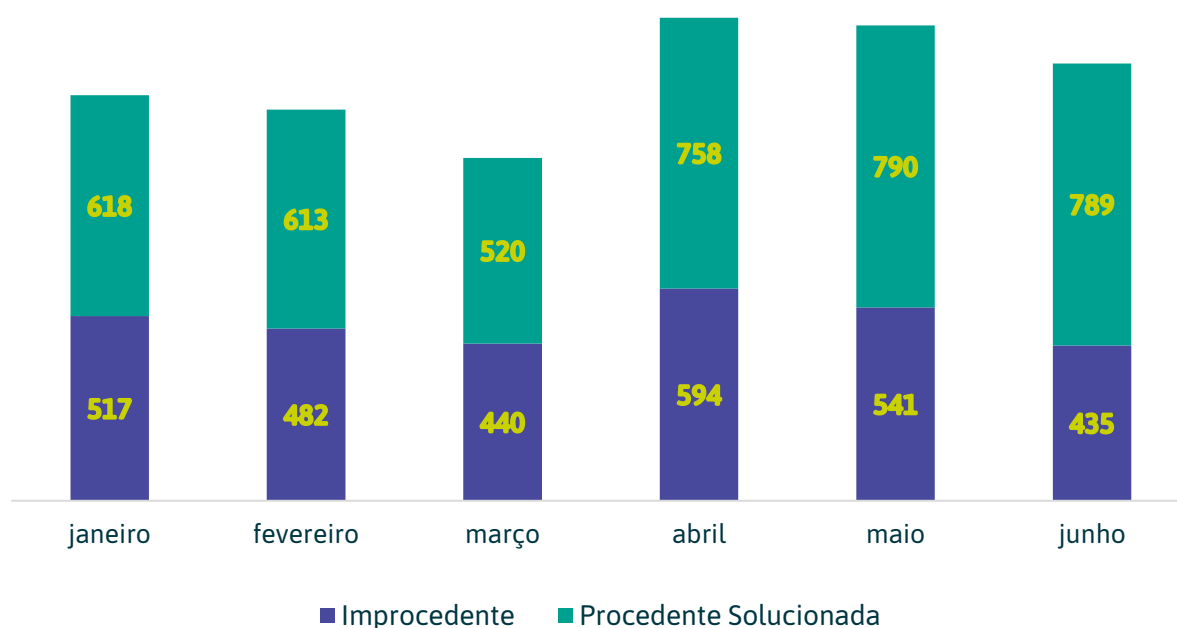
### Improcedente

Característica atribuída a uma reclamação injustificada, aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante, ou quanto 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.

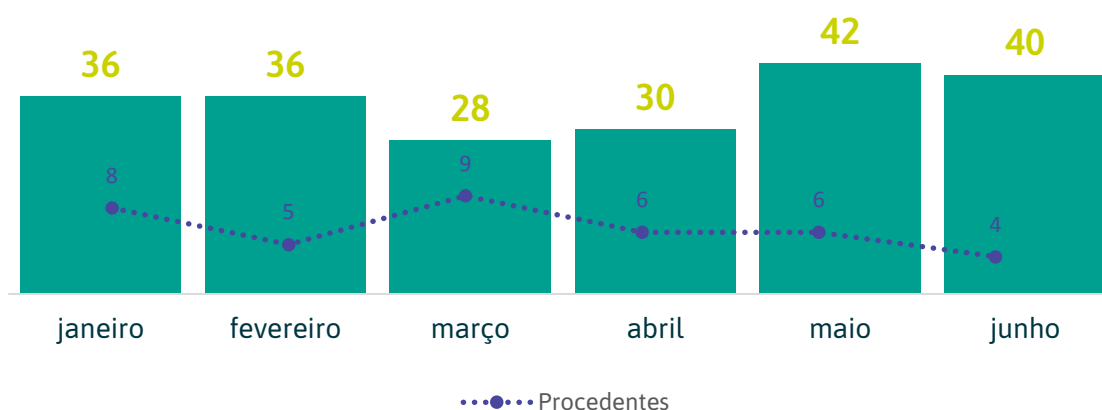
## Declaração de Apetite por Riscos – RAS

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.

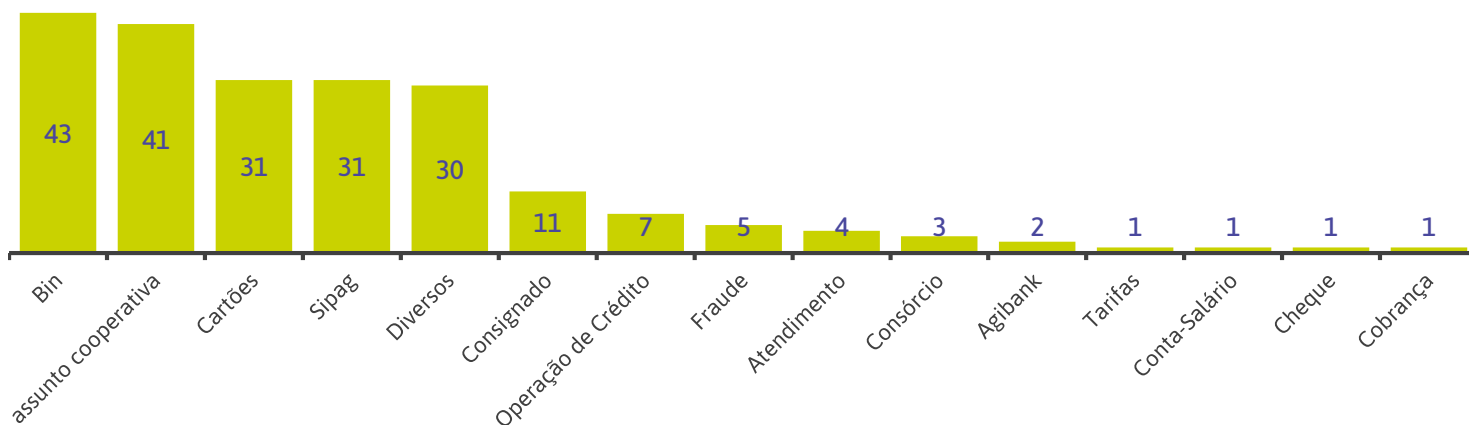
A informação é disponibilizada pelo Bancoob e pela Ponta Administradora de Consórcios, e no documento é apresentada a informação quanto a quantidade de demandas recebidas, o status dado pelo Banco Central no encerramento e o prazo para atendimento da demanda (se a resposta foi enviada dentro do prazo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

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

### RDR - Evolução Mensal



### RDR - Assuntos abordados



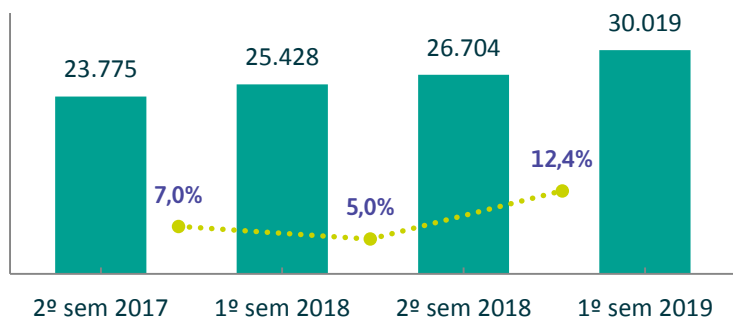


# OUVIDORIA SICOOB

No primeiro semestre de 2019 foram recebidos 34.840 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.

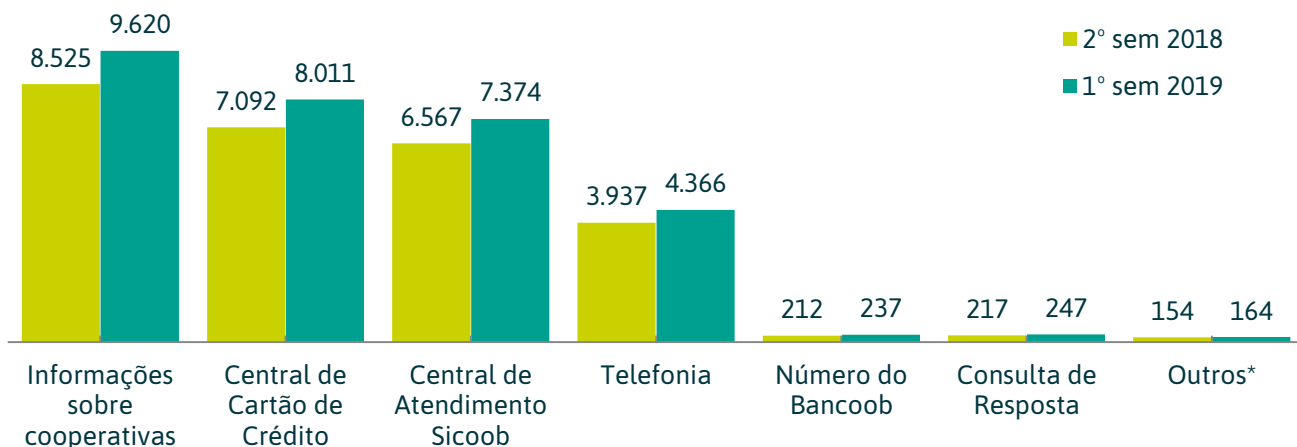
Evolução - Finalizadas em 1º Nível



## 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas “Finalizadas em 1º Nível”. Com o total de 30.019 contatos registrados no primeiro semestre de 2019, em comparação com os semestres anteriores, houve aumento de **12,4%**.

## COMPARATIVO DEMANDAS FINALIZADAS EM 1º NÍVEL



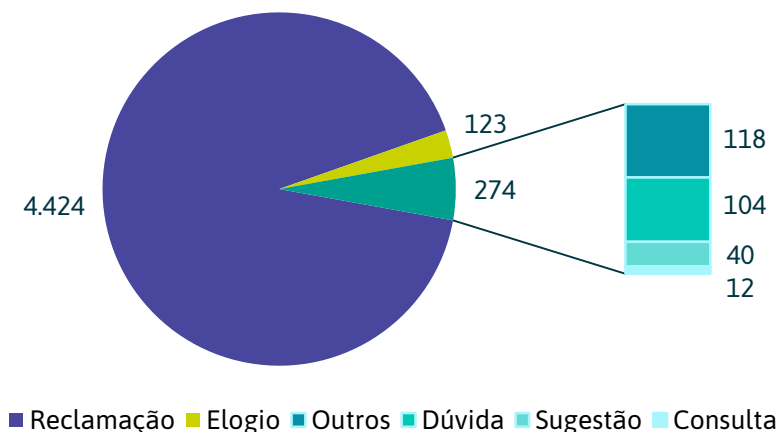
\*englobou os contatos de 1º nível sobre: Sicoob Seguradora, Conta Fácil/Youu, Ouvidoria Consórcio Ponta, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon, Outra Instituição e Ouvidoria Sicoob.

## MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 4.821 manifestações. Dessas, **4.424 (91,8%)** são Reclamações e **397 (8,2%)** 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

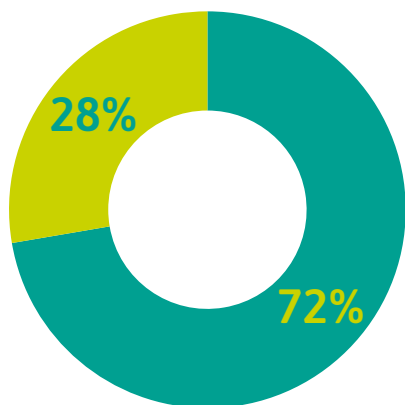
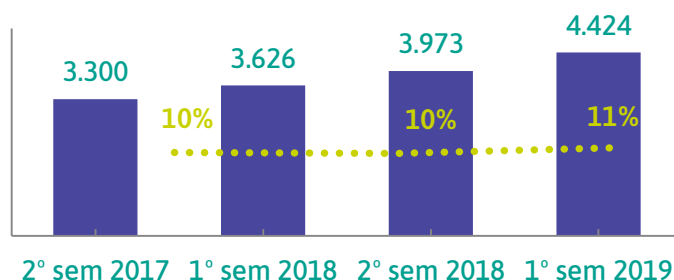


# Reclamações

## EVOLUÇÃO SEMESTRAL DAS RECLAMAÇÕES

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

Durante o 1º semestre de 2019, houve um aumento de 1 ponto percentual nas demandas em comparação com o semestre de anterior, passando de 10% para 11%.



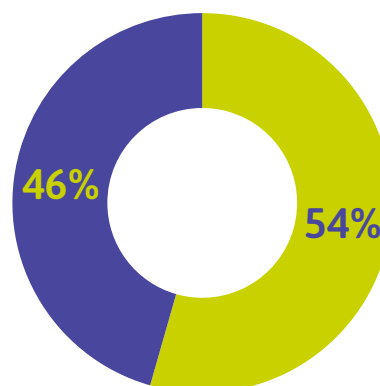
■ Pessoa Física   ■ Pessoa Jurídica

## TIPOS DE USUÁRIO

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 72%, com 3.199 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 54% 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 Previ

15. Sicoob Seguradora
16. Tarifas e Assemelhados

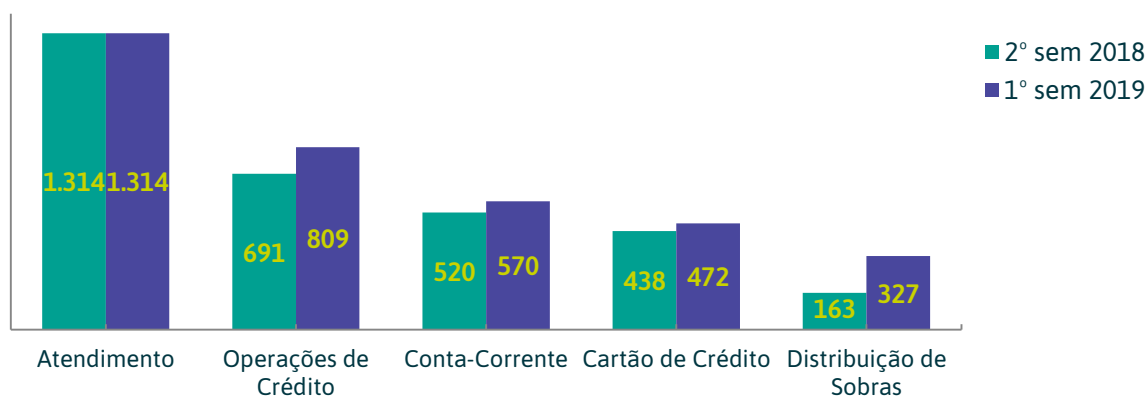
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

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

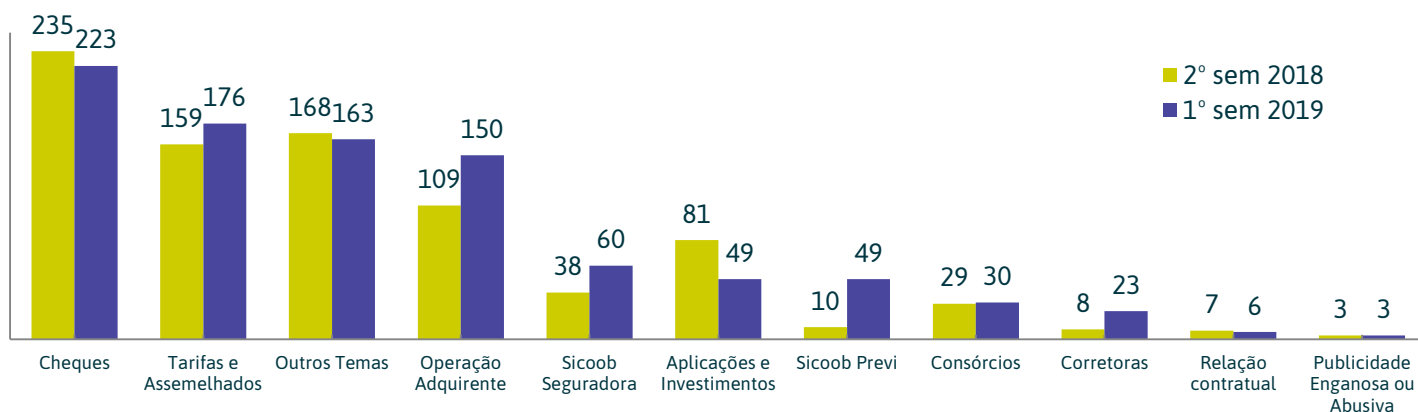
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 30% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito” (18%), “Conta-Corrente (13%) “Cartão de Crédito” (11%) e “Distribuição de Sobras” (7%).

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais temas



# Assuntos mais reclamados

## ATENDIMENTO

### 1. Despreparo de funcionários

Reclamações abordaram insatisfação com: conduta de funcionários da cooperativa em atenção às solicitações dos associados, ausência de funcionários para orientar associados na realização de procedimentos, caixas da cooperativa não possuem divisórias para atendimento, diferença no atendimento da cooperativa para associados que possuem maior poder aquisitivo, desconhecimento dos processos e procedimentos por parte dos funcionários da cooperativa, atendimento de funcionário da cooperativa para orientar quanto ao procedimento para resgate de aplicações, atendimento do gerente no processo para depósito de valores para a cobertura de cheques, falha operacional de funcionário que realiza a soma incorreta nos valores dos boletos a serem pagos no caixa, atendimento dos funcionários pela falta de discrição - sempre falando com o tom de voz elevado, permitindo que terceiros escutem as informações sigilosas das contas dos associados durante o atendimento, recusa da cooperativa para realização de saque pela esposa do titular da conta, recusa de atendimento a terceiro não autorizado a movimentar a conta, necessidade de apresentação de documento de identificação para recebimento de talonário, negativa de funcionário para auxílio na realização de operações nos terminais de autoatendimento, recusa da cooperativa no recebimento de numerário danificado para envio ao Banco Central, recusa em disponibilizar a senha de acesso à rede WIFI da cooperativa para auxiliar na instalação do aplicativo do Sicoobnet, sucessivos erros operacionais gerando transtornos e erros em conta, erro na definição

de data de vencimento do seguro de automóvel - gerando cobrança de juros, condicionamento da contratação de um seguro de vida para aquisição de uma operação de crédito; Dificuldade de: acesso a informações e falta de retorno a solicitações após mudança ocorrida na gerência da cooperativa; Divergência entre o valor apresentado na simulação de empréstimo e o valor de taxa aplicada na operação; Divergência no fornecimento de informações entre funcionários e gerentes; Informações sobre gratuidade de estacionamento da agência a todos os cooperados e quanto ao resgate de Previdência da Quanta Previdências.

### 2. Fornecimento incompleto de informações

Solicitação de informações e documentos sobre: alteração da data de vencimento de operação de crédito, documentos para comprovação de endereço, para integração a sistema de gestão financeira adquirido pelo associado, atualização cadastral para acesso aos produtos da cooperativa, ativação de conta, liberação de limite de crédito, cobertura do seguro contratado, compensação de cheque endossado, entrega do cartão e do talonário de cheques, conta conjunta, contrato de abertura de conta, contrato de empréstimo, cotação para renovação do seguro de veículo, dados de acesso à conta corrente, embasamento legal para a negativa de fornecimento de dados bancários dos associados com apresentação de procuração dos titulares das contas, emissão de boletos, emissão de Informe de Rendimentos, cobranças realizadas em conta corrente, extrato de conta poupança, extratos analíticos da conta corrente, cobrança de taxas em linhas telefônicas adquiridas na cooperativa, atraso no recebimento de boleto para pagamento, ficha gráfica de operação de crédito, financiamento de imóvel, depósito de cheques nominais sem apresentação dos dados completos, negativa de liberação de limite de

crédito, motivos de inclusão do nome nos Órgãos de Proteção ao Crédito, procedimentos para análise de crédito, procedimentos para contestação de compras não reconhecidas e taxas, acesso à DIRF após cancelamento do cadastro na Sipag, recebimento do cartão após abertura de conta, recibos de pagamentos realizados no caixa da cooperativa, regularização de cadastro da conta pessoa jurídica na PagSeguro para recebimento de vendas da maquineta de cartão, regularização de parcelas de crédito consignado, relatório Informativo Anual IRRF, rendimento de capital, renegociação de valores pendentes na cooperativa, resgate automático de aplicação, recuperação da senha de acesso ao autoatendimento, resgate de Previdência Quanta, segunda via de instrumento de protesto, solicitação de Convenção do condomínio registrada, funcionalidade de Cadastro Positivo, suporte para emissão de boletos, transferência de benefício do INSS para recebimento na cooperativa, transferência de conta para outro PA da cooperativa, uso de procuração para movimentação de conta, origem de depósito bancário, posicionamento em relação a solicitação de crédito, prazo para aviso aos associados do fechamento de posto de atendimento da cooperativa, processo de execução de penhora de imóvel contra o antigo proprietário do bem; Ausência de informação ao cooperado quanto a: alteração na data de recebimento do salário, incorporação da cooperativa, acarretando em mudança de número de conta e agência, desconto de valores relacionados ao aluguel da maquineta adquirida na cooperativa, carta de anuência após quitação de boleto protestado; Demora para: retorno da cooperativa para informar que não possuía convênio para o recebimento de IPTU, gerando perda do prazo para pagamento do boleto com desconto, apresentação de solução aos questionamentos feitos pelos associados, atualização cadastral da conta de uma associação, após o envio da documentação necessária, disponibilização de carta de anuência

para apresentação no cartório, recebimento da fatura referente a linha de celular adquirida na cooperativa, aprovar portabilidade de crédito para outra instituição; Dificuldade de: acesso ao Informe de Rendimentos devido a incorporação da cooperativa ter sido realizado após desligamento/encerramento da conta, contato com a central de atendimento de cartões para tratativa de problemas com o resgate de pontos do cartão, reinstalação do aplicativo Sicoobnet Empresarial e ausência de assistência técnica por parte da cooperativa, baixa de títulos após migração da cooperativa, devido à nova cooperativa não trabalhar com o produto de cobrança bancária, obtenção de informações referente a conta corrente e investimentos de pessoa falecida para levantamento de patrimônio para a realização de inventário, troca de titularidade de conta após mudança dos síndicos do condomínio, uso do aplicativo da cooperativa para realização de serviços financeiros; Insatisfação devido: falta de retorno da cooperativa sobre solicitações feitas pelos associados, falta de aviso quanto a alteração no valor da parcela do plano de saúde Unimed, cancelamento de linha telefônica adquirida na cooperativa, informações incorretas fornecidas pela cooperativa, falta de solução da cooperativa para devolução de valores que foram depositados de forma incorreta pelo cliente, procedimento adotado pela cooperativa para encerramento de conta após falecimento do titular/associado, cobrança para emissão do extrato da conta referente ao ano de 2018, cooperativa não acatar comprovantes de endereço emitidos pela própria instituição ou filiadas ao Sicoob para atualização cadastral, exigência de apresentação de cópias coloridas de documentos para atualização cadastral, falta de autonomia dos gerentes na realização de procedimentos de acesso ao Terminal de Autoatendimento, negativa de acesso às informações de conta de terceiros, por não possuir procuração autorizando o acesso, bloqueio da conta após a mudança de síndico do condomínio, desconhecimento da cooperativa

quanto a data limite para o beneficiário do INSS realizar a prova de vida, lançamento de integralização de capital no holerite, liberação de valores depositados em conta, não recebimento do boleto para pagamento, negativa de atendimento por apresentar carteira de motorista digital, negativa para realização de transferência de valores, negativação de nome por ser avalista de operação inadimplente, orientações quanto a boleto pago no Sicoobnet Empresarial que não ocorreu a baixa por divergência no código de barras, recusa para troca de cheque pelo emitente ser associado a outra cooperativa, recebimento de mensagens de texto da cooperativa, divergência nas informações fornecidas de saldo devedor de uma operação de crédito, erros nos relatórios financeiros do cooperado no site do Sicoob; Impedimento para saque devido cadastro desatualizado, implantação de limites na conta, inclusão do tempo de conta de outra instituição, identificação dos funcionários da cooperativa, identificação dos lançamentos de débito em conta corrente; Desconhecimento quanto ao procedimento regulamentar para a retenção de numerário suspeito de falsificação; Bloqueio de acesso a: conta e negativa para fornecimento de extrato de conta, aplicativo do Sicoobnet Pessoal por pendência de atualização cadastral; Dúvida referente a consulta via Internet Banking e sobre produtos e procedimentos da cooperativa.

### 3. FILAS

Reclamações abordaram: demora no atendimento dos caixas da cooperativa; falta de agilidade dos funcionários elevando o tempo de espera para atendimento; falta de organização nos atendimentos das senhas do caixa, elevando o tempo de espera; quantidade caixas insuficientes para atendimento; quantidade de funcionários insuficientes para atendimento no horário de almoço; quantidade insuficiente de caixas de atendimento gerando demora no atendimento; redução na quantidade de caixas para atendimento durante o horário de almoço.

### 4. SOLUÇÃO INADEQUADA

Reclamações sobre contestação de resposta a demandas de ouvidoria sobre: contestação de compras não reconhecidas no cartão, custos quanto a devolução de cheques, liberação de crédito, prazo para devolução de capital social após o encerramento da conta, recebimento de documento com a perícia da nota realizada pelo Banco Central, suspeita de fraude em conta, cobrança em duplicidade, estorno de recurso, descontos superiores a 30% do valor disponível em conta onde são pagos os valores de pensão alimentícia, emissão de títulos utilizando Cobrança Bancária do Sicoob, negativa para abertura de conta salário, mesmo tendo sido informado em resposta que poderia abrir a conta para assim realizar a portabilidade do salário, quanto ao posicionamento da cooperativa em relação a conduta de atendimento do gerente, recebimento da fatura do cartão de crédito com atraso, utilização do capital social para liquidação de dívida na cooperativa, antecipação de contas em débito automático; aquisição de produto financeiro divergente; negativa para aquisição de talão de cheques; cancelamento de serviços; devolução de cheque; estorno de valores; extravio de talão de cheques; liberação de capital social; liberação de crédito; Liberação de folhas de cheque; resgate de cotas partes; resposta insatisfatória; restrição de cadastro; retirada do cooperado da condição de fiador e retirada de seu nome de Órgãos de Proteção ao Crédito; Insatisfação com atendimento e procedimentos realizados por funcionários da cooperativa; Insatisfação com não cancelamento de operações bancárias realizadas pela cooperativa; Insatisfação devido: descumprimento de prazos por parte da cooperativa; reincidência de cobrança de anuidade em cartão já cancelado, alteração no nível de risco acarretando a negativa de operações; discordância com a cobrança de tarifa de adiantamento a depositante; disponibilização de terminais de autoatendimento na cooperativa; encerramento

de conta e resgate de capital social; falta de esclarecimento quanto a classificação de risco adotada pela cooperativa para indeferimento de pleito de crédito; falta de informação se ocorrerá a mudança do gerente responsável pela conta; impedimento de pagamento de cheque sustado; indeferimento do processo de contestação; insatisfação com o posicionamento quanto ao atendimento recebido na cooperativa; devolução de recurso em operação suspeita de fraude; migração de conta e troca de gerência de atendimento; motivo para indeferimento de pleito de crédito; não entrega de produto oriundo de resgate de pontos do cartão de crédito; não foi realizado o contato informado em resposta; não identificação de venda realizada na maquineta, que estabelecimento alega ter feito; pagamento da fatura do cartão; processo de renegociação de operação de crédito; Pedido para suspensão de envio de título para protesto; Cotação de seguro residencial; Cancelamento do seguro de vida Mulher; Erro sistêmico acarretando demora para débito de mensalidade de seguro de vida da Seguradora Mapfre; erro sistêmico ocasionando débitos indevidos de valores em conta; insatisfação pela cooperativa suspender o serviço de depósito dos terminais de autoatendimento limitando a operação aos caixas de atendimento pessoal.

### 5. ACESSO AOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Dificuldade de contato para obter informações sobre: atualização cadastral, obtenção de empréstimo, processo judicial movido pelo associado, emissão da declaração de Imposto de Renda, saque de integralização, fornecimento de Informe de Rendimentos, resgate de sobras, acesso e reinstalação do aplicativo Sicoobcard, desbloqueio da senha de acesso ao Sicoobnet, registro de manifestação na ouvidoria; Dificuldade de: acesso ao aplicativo do Sicoob, acesso à Internet Banking, acesso à agência devido ao travamento da porta giratória, funcionários da cooperativa em atender pedido de configuração de acesso ao aplicativo Sicoobnet Empresarial, acesso ao canal de

ouvidoria da cooperativa, cancelamento de seguro do cartão, atendimento após horário de funcionamento da cooperativa, atendimento antes do horário de abertura da cooperativa, contato com os canais de atendimento disponibilizados pela cooperativa para atendimento aos associados, contato devido manutenção na central telefônica da cooperativa, contato com os funcionários após a migração da cooperativa, contato para solicitar autorização de débito do plano de saúde, contato para solicitar auxílio referente ao seguro funerário, para solicitar cancelamento de previdência Precaver e Prevecooper, comparecer na cooperativa para realizar a liberação de acesso ao Sicoobnet por morar distante da agência, acesso à agência por usar muletas, pagamento dos salários de funcionários após substituição da gerência da cooperativa, contato após indisponibilidade das linhas telefônicas por problemas técnicos da operadora de telefonia na região; Insatisfação devido: dificuldade de contato após alterações realizadas nos aparelhos de telefone da cooperativa, demora no retorno de contato realizada via aplicativo de mensagens disponibilizado pela cooperativa para atendimento aos associados, falta de recursos para realização de operações bancárias, falta de retorno do gerente da cooperativa, procedimentos de segurança adotados pela cooperativa, instalações da cooperativa, atendimento técnico da cooperativa, constante indisponibilidade do gerente para atendimento aos associados, cooperativa não dispor de telefone fixo para contato, desativação da opção de depósito nos terminais de autoatendimento da cooperativa, atendimento de associados antes e após horário de funcionamento da cooperativa, encerramento do atendimento da cooperativa para realização de reunião interna, processo de efetivação em dois passos para realização de transferência pelo Internet Banking, prazos estipulados para a solução de problemas nos contatos realizados nos canais disponibilizados para atendimento aos associados, execução de manutenção nos terminais de caixa durante o horário de atendimento aumentando o tempo de



espera para pagamento de boletos, divulgação incompleta do telefone de contato da Central de Atendimento no Sicoob no site do Sicoob, disponibilização do Informe de Rendimentos de empréstimo consignado contratado na cooperativa, impedimento de acesso às informações do cartão adicional pelo titular, de acesso à cooperativa com sacolas contendo material escolar, de acesso à cooperativa portando mochila, Indisponibilidade de: linhas telefônicas da cooperativa impedindo o contato dos associados à agência, Ponto de Atendimento Digital da cooperativa, devido inoperância do serviço após rompimento da fibra ótica da Operadora Oi.

## **OPERAÇÕES DE CRÉDITO**

### **1. LIBERAÇÃO DE CRÉDITO**

Demora nos processos de: liberação de crédito, análise de crédito devido morosidade nos processos internos da cooperativa, análise de pleito de crédito consignado por inconsistência no sistema SCMC (Sistema de Controle de Margem Consignável) da Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo (SEAD), análise de crédito, demora no processo para análise de pleito de antecipação de imposto de renda, análise de crédito devido inconsistência detectada na proposta, análise de crédito pelo associado possuir pendência de atualização cadastral; Falta de informação do motivo de negativa para concessão de crédito; Falta de retorno quanto a solicitação de crédito, falta de retorno quanto a solicitação de liberação de crédito; Dificuldade para saque do valor após aprovação de pleito de crédito; Dificuldade para solicitar crédito pré-aprovado por instabilidade sistêmica da cooperativa; Fornecimento de informação quanto ao limite disponível para desconto de títulos; Impedimento para realizar desconto de cheques pela empresa estar impedida de emitir nota fiscal por estar com o CNPJ inativo na Receita Estadual do Estado do

RJ; Insatisfação com: ausência de resposta por parte da cooperativa, negativa à liberação de créditos pleiteados na cooperativa, não renovação de crédito junto à cooperativa, postura de gerente da cooperativa diante da solicitação de liberação de crédito, aplicação de custos adicionais a empréstimos, limitação de produtos ofertados pela cooperativa, necessidade de apresentar Imposto de Renda para liberação de crédito, prazo de 48 horas para análise de proposta de custódia de cheques, prazo informado para análise de pleito de crédito, valor baixo de limite disponibilizado por ter realizado a abertura de conta pelo aplicativo Sicoob Faça Parte, opções de produto de crédito oferecidos pela cooperativa, processos adotados para liberação de operações de crédito, procedimentos para liberação de crédito, valor de adiantamento de salário, necessidade de apresentar avalista para liberação de crédito, necessidade de quitação de operações existentes para contratação de novas operações, redução do percentual de antecipação do Imposto de Renda, redução dos limites de crédito pré-aprovado disponíveis para contratação, valor disponibilizado como limite do cartão de crédito do BNDES, instabilidade no sistema da cooperativa acarretando atraso na liberação de valores após aprovação de pleito de crédito, liberação de créditos em conta aberta pelo aplicativo Sicoob Faça Parte, majoração de limite diário para realização de operações pelo Internet Banking, não aprovação dos avalistas apresentados para proposta de operação de crédito, solicitação de capital de giro negada, classificação incorreta de risco por possuir nome homônimo a outra associada, gerando negativa de crédito, débito no benefício da parcela de empréstimo consignado, sem a liberação do valor em conta, desconto em contracheque da parcela de crédito consignado que foi indeferido, diferença entre o valor de crédito pleiteado e o valor aprovado; Negativa à liberação de crédito devido: comprometimento da margem consignável do salário, divergência de informações da conta, não enquadramento nas

políticas de crédito da cooperativa, não possuir margem consignável, pendência de atualização cadastral, histórico de inadimplência em outras operações de crédito, restrição em outras instituições, tempo de abertura de conta, nível de endividamento da empresa ser muito alto; Negativa de financiamento de veículo pelo bem possuir mais de dez anos de uso; Identificação de trava em produtos divergente dos dados como garantia na solicitação de crédito; Informações sobre crédito pré-aprovado, liberação de crédito para ONGs.

### 2. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA/RENEGOCIAÇÃO

Dificuldade de acesso às informações para quitação dos débitos; Dificuldade em realizar renegociações: por não se adequar às propostas da cooperativa ou por não concordar com os juros cobrados, após migração da cooperativa, por não conseguir contato com a empresa de cobrança, por não conseguir contato com a cooperativa; Dificuldade para uso do valor de rescisão, após desligamento da empresa, para quitação de débitos na cooperativa; Dificuldades no adiantamento da quitação de parcelas; Discordância com: aumento no valor de parcela de empréstimo após o terceiro mês da operação, valor de desconto aplicado na antecipação das parcelas para liquidação de uma operação de crédito, valor de juros aplicados na renegociação de uma dívida, valores propostos em renegociação de operação de empréstimo objeto de ação de ajuizamento; Em geral: dificuldade em realizar renegociações e discordâncias quanto a proposta apresentada pela cooperativa; Exclusão do quadro de associados devido inadimplemento; Falha sistêmica na realização dos aditivos dos contratos acarretando atraso no processo de renegociação de dívidas; Falta de contato da cooperativa para comunicar pendências de conta gerando protestos em órgão de proteção ao crédito; Impedimento para utilização do saldo de capital social para quitação de valores pendentes na cooperativa; Insatisfação devido: divergência de informações recebida quanto aos valores para renegociação de uma

operação de crédito, altos valores aplicados a débito existente junto a cooperativa, atendimento e procedimentos realizados por funcionários da cooperativa, modelo de renegociação e taxa de juros adotada, negativa a utilização do saldo de capital social para quitação das parcelas de empréstimo, procedimento para amortização de débitos, dívida existente na cooperativa ter sido encaminhado para cobrança jurídica, necessidade de apresentar avalista para análise de proposta para renegociação de dívida, contatos da cooperativa para cobrança de pendências existentes na cooperativa, cobrança de dívida já quitada, envio de cobrança ao avalista de operação inadimplente, prazo para a liberação de margem consignável após liquidação de empréstimo consignado, prazo para análise de proposta de renegociação de valores, prazo para baixa de gravame após quitação da operação, utilização da cota capital para quitação de operação de crédito, cancelamento de acordo de negociação de dívida.

### 3. PORTABILIDADE

Demora e dificuldades quanto à solicitação de portabilidade de crédito para outra instituição; Dificuldade em realizar portabilidade de conta salário; Dificuldades para formalização de pedido de portabilidade de empréstimo; Fornecimento de contrato de operação de crédito para pedido de portabilidade para outra instituição financeira; Fornecimento de informações para efetivação de portabilidade de operação de crédito; Informações sobre cobrança de empréstimo com portabilidade para outra instituição; Insatisfação pela não emissão de boleto pela cooperativa para quitação de operação de crédito por outra instituição; Insatisfação pela negativa da cooperativa em apresentar contra proposta após pedido de portabilidade de crédito para outra instituição; Negativa da cooperativa em aprovar portabilidade de crédito para outra instituição;

Requisição com número de identificação incorreto, impossibilitando a aprovação do pedido de portabilidade pela cooperativa; Divergência entre a taxa proposta para portabilidade de crédito para a cooperativa e a taxa aplicada após conclusão do processo; Cancelamento automático de requisição de portabilidade devido instituição proponente não ter realizado o pagamento do saldo devedor dentro do prazo; Erros de identificação do contrato no processo de portabilidade de crédito para outra instituição; Cobrança de parcelas de empréstimos após a portabilidade da operação para outra instituição.

### 4. INCLUSÃO/EXCLUSÃO (SPC/SERASA)

Demora no processo de renegociação de valores para baixa de cadastro em órgãos de proteção ao crédito; falta de repasse da cobrança e o não lançamento das parcelas do crédito consignado em folha de pagamento, gerando o cadastro no SPC/SERASA por inadimplência; Identificação de restrições em órgãos de proteção ao crédito sem possuir pendências na cooperativa; Informação incorreta de funcionário da cooperativa quanto a cadastro do associado em órgão de proteção ao crédito; Insatisfação devido: prazo de 5 dias úteis para que a cooperativa regularize o cadastro em órgãos de proteção ao crédito; inclusão do cadastro em órgãos de proteção ao crédito, recebimento de notificação de inclusão de nome em órgãos de proteção ao crédito sem possuir pendências na cooperativa; Reclamação de avalista de operação inadimplente quanto a falta de contato da cooperativa para informar sobre as pendências antes da inclusão do cadastro em órgão de proteção ao crédito; Solicitação de retirada do nome junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito e alegação de acordo realizado com gerente da cooperativa.

### 5. COBRANÇA INDEVIDA

Desconto de parcela superior ao valor de contrato; Desconto em folha relacionado a operação de crédito quitada; Devolução de capital social que foi

abatido de saldo devedor, mas não foi considerado no processo de renegociação; Discordância com a cobrança de Seguro Prestamista em uma operação de crédito; Falha sistêmica acarretando a cobrança de parcelas de operação de crédito em que a portabilidade para outra instituição havia sido efetivada; Falta de energia por dois consecutivos na região de atuação da cooperativa acarretando atraso no processo de baixa de parcelas de empréstimos; Cobrança de: crédito consignado, Cobrança de mensalidades de capitalização em atraso, parcela de empréstimo à avalista falecida, empréstimo já quitado, seguro cancelado, tarifas referentes a financiamento, em duplicidade de parcela de empréstimo, adiantamento de salário; Informações sobre cobranças de tarifas após contrato de empréstimo, cálculo de parcelas de empréstimo, reapresentação de débito já quitado; Insatisfação devido cobrança de seguro prestamista.

### 6. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Atraso para efetivação de operação de crédito para desconto de títulos acarretando prejuízo ao associado; Desconhecimento quanto a: desconto integral de débitos no cartão de crédito, ao processo de parcelamento de débitos do cartão de crédito pelo não pagamento do valor integral da fatura; Dificuldade para renegociar dívida do cartão devido ao valor da entrada; Falta de retorno quanto a pleito de crédito; Identificação de permanência de restrição juntos aos Órgãos de Proteção do Crédito; Insatisfação quanto a: apresentação de avalista para parcelamento de dívidas no cartão de crédito; não cumprimento do prazo de 30 dias para a cobrança da primeira mensalidade de uma operação de crédito; prazo para análise de proposta de antecipação de Imposto de Renda.

### 7. JUROS/SALDO DEVEDOR/PARCELAS

Reclamações abordaram: divergência entre o valor contratado em empréstimo e o valor

creditado em conta; entendimento quanto a diferença de juros incidentes nas operações de crédito no regime de capitalização SAC e no regime Price com parcelas fixas; falha operacional na realização de operação de crédito consignado gerando pendências na operação pelo não lançamento das parcelas na folha de pagamento; informação quanto a bloqueio judicial de valores na conta de avalista de uma operação de crédito; insatisfação com a taxa praticada em empréstimo contratado na cooperativa; migração de contrato de empréstimo para modalidade de consignado com desconto em folha após atraso no pagamento das parcelas pelo tomador do crédito, conforme previsão contratual da operação; necessidade de renegociação da operação para adequação da forma de amortização de parcelas.

## **CONTA CORRENTE**

---

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

Bloqueio de conta corrente pessoa jurídica por falta de atualização cadastral dentro do prazo de 180 dias após a alteração de informações contratuais da empresa pela saída dos sócios; Bloqueio de valor por determinação judicial; Cobrança de tarifas em conta após o pedido de encerramento; Condicionamento de abertura de conta apenas com a contratação da maquininha Sipag; Demora no processo de: alteração do perfil da conta corrente, liberação de dados bancário referente a abertura de conta, abertura de conta e no processo de solicitação de encerramento de conta, abertura ou de encerramento de conta, encerramento de conta após desligamento da cooperativa, encerramento acarretando novas cobranças na conta, transferência de contas para outra cooperativa; Desconhecimento de abertura de conta em cooperativa; Descumprimento de prazo para desbloqueio de valores em conta; Dificuldade de: acesso às informações da conta por

ser segundo titular, para emissão de documentação a ser assinada para o encerramento de conta, abertura de conta por não possuir comprovante de residência no modelo que é aceito pela cooperativa, pois o endereço está localizado em uma reserva indígena, encerramento de conta após a transferência da conta para outro posto de atendimento, encerramento de conta após falecimento do titular, nova associação após eliminação do quadro de associados, encerramento de conta por haver provisionamento de cobrança de IOF (Imposto sobre Operações de Crédito); Divergências na apresentação dos valores pendentes de quitação para o encerramento de conta; processo de encerramento para devolução de quotas partes; Encerramento de conta devido não liberação de cartão de crédito; Encerramento de conta para resgate de capital social; Erro operacional acarretando na abertura de conta poupança desvinculada da conta corrente; Falta de informação quanto ao motivo de negativa de abertura de conta; Fornecimento dos documentos de encerramento da conta; Identificação de restrição junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito devido débitos abertos em conta com solicitação de encerramento; Impedimento para encerramento de conta por existirem obrigações pendentes com a cooperativa; Impedimento para resgate imediato de capital social após o encerramento da conta; Informação quanto a bloqueio de conta; Insatisfação devido: prazo de cinco dias úteis para conclusão do processo de encerramento de conta, apresentação de documentos para abertura de conta, contratação de serviços e produtos para continuidade ao processo de abertura de conta, encerramento de conta para resgate de capital social, necessidade de quitação de débitos para encerramento de conta, negativa quanto a solicitação de abertura de conta, eliminação do quadro de associado após incorporação da cooperativa sendo necessário apresentar solicitação para uma nova associação, exclusão do quadro de associados após quitação

das pendências existentes na cooperativa, impossibilidade de encerramento de conta pela cooperativa por possuir pendências de integralização de capital social, necessidade de apresentação dos documentos para movimentação de conta após falecimento do titular, necessidade de apresentar documentos para encerramento, abertura e desbloqueio de conta, informações de faturamento MEI e renda pessoa física serem incompatíveis para abertura de conta na cooperativa, não fornecimento de comprovante de encerramento de conta com os valores a receber do capital social, Negativa para: abertura de conta pelo não enquadramento nas políticas internas de associação da cooperativa, abertura de conta por ter solicitado uma conta isenta de tarifas, abertura de nova conta devido a localidade do empreendimento estar fora da área de atuação da cooperativa, encerramento de conta por possuir operações de crédito ativas ou pendentes na cooperativa, abertura de conta devido restrição junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito; Solicitação de encerramento de conta por insatisfação com a demora na disponibilização do cartão após abertura da conta na cooperativa; Suspensão de abertura de novas contas devido ao processo de incorporação da cooperativa; Uso do saldo da cota capital para liquidação de dívida e encerramento da conta.

### 2. DÉBITOS NÃO RECONHECIDOS

Antecipação do pagamento da fatura do cartão cadastrada em débito automático, gerando duplicidade de pagamento; Ausência de informações sobre débitos; Cobrança de Seguro Prestamista relativo ao uso do limite de Cheque Especial; Cobrança de taxa de administração referente ao Plano de Saúde; Saques não identificados; Débito confirmado com saque não efetivado; Débito de faturas canceladas; Débito da fatura do cartão de crédito; Débito de serviços não contratados; Débito em conta do valor mínimo da fatura após pagamento integral de fatura; Demora para efetivar solicitação de cancelamento de seguro de vida, gerando cobranças em conta;

Desconhecimento de valores lançados em conta referentes a tarifa de adiantamento a depositante, tarifa de operação de transferência bancária e integralização das parcelas de capital social que estavam em atraso; Dificuldade em obter informações da cooperativa quanto a débitos não reconhecidos em conta; Erro operacional da cooperativa gerando provisionamento de valores negativando a conta indevidamente; Erro sistêmico gerando na duplicidade de cobrança; Identificação de débito em conta referente a coparticipação no plano de saúde, tarifas de utilização máquina Cielo, uso do serviço de cobrança via boletos bancários, cobrança descrita como default; Insatisfação devido débitos de: taxas não reconhecidas, cotas capital em atraso, tarifas por uso de serviços, renegociação da fatura do cartão de crédito, fatura do cartão de crédito, valores de integralização de capital social, parcelas pendentes da integralização mensal de capital após serem creditados valores em conta que seriam usados para pagamento de um seguro; Lançamento de cobrança da cota capital após pedido para cancelamento do débito; Não reconhecimento de cobranças em conta referentes a lançamentos realizados pelo INSS e que não compete à cooperativa esclarecer; Reclamações sobre cobrança de seguro de vida cancelado, débitos de conta sem uso; Reclamações sobre cobrança de taxa de adesão a Planos de Saúde; Reclamações sobre o não reconhecimento de débitos realizados na conta - a origem dos débitos foi esclarecida pela cooperativa, sendo identificado que foram devidos; Saque com valor alto não reconhecido.

### 3. EXECUÇÃO DOC/TED

Reclamações sobre impossibilidade de realizar transferência de valores por DOC para Bancos de Investimentos; insatisfação pela devolução de TED por não conter o dígito verificador da conta corrente do favorecido; não efetivação de DOC devido a uma falha ocorrida na data da operação; não efetivação de TED após erro

sistêmico sendo necessário apresentar comprovação da data de entrada da TED na conta do cliente; prazo para efetivação de DOC/TED; estorno de operação (TED/DOC) realizada com as informações da conta incorretos; rastreamento de TED que não foi creditada na conta do favorecido e que não foi devolvida ao banco emissor.

### 3. DÉBITO AUTOMÁTICO

Cancelamento de débito automático da fatura; cancelamento de débito automático de cotas de consórcio; Cancelamento de débitos automáticos em conta e cancelamento da previdência privada; Desconhecimento do cadastro da fatura do cartão de crédito em débito automático; Envio de registros em duplicidade pela concessionária de telefonia para processamento pelo Bancoob, gerando duas cobranças na conta corrente; Impedimento para cancelamento de cadastro de débito automático sem a presença de sócio da empresa; Prazo para cadastro de contas em débito automático; Reclamações sobre débito automático de fatura que foi paga antecipadamente, gerando duplicidade no pagamento; Sensibilização de saldo aos finais de semana de pagamentos agendados para o dia útil seguinte; Suspensão automática de cobrança mensal relacionada a cota de consórcio cadastrada para débito automático em conta, após a emissão de boleto para lance de quitação, o que gerou pendências no pagamento do consórcio.

### 4. COMPENSAÇÃO DE TÍTULOS

Reclamações abordaram bloqueio de conta impedindo a compensação do pagamento dos boletos gerando devolução dos valores aos sacados; Bloqueio de conta por suspeita de fraude na emissão de boletos pelo sistema de Cobrança Bancária do Sicoob; Dificuldade no processo de acesso ao sistema de cobrança bancária após incorporação da cooperativa; cadastro de débito automático, acarretando atraso no pagamento da fatura; atualização de boleto do Sicoob para pagamento e negativa para pagamento do boleto vencido diretamente em uma cooperativa do

Sicoob; baixa de boletos pelo sistema de Cobrança Bancária do Sicoob, gerando pendências ao sacado; Dúvidas quanto ao prazo entre a liquidação dos boletos e a disponibilização dos valores na conta do beneficiário/cedente; Identificação de recebimento de valores em conta após liquidação de boletos; Insatisfação com prazo para efetivar cancelamento de pagamento realizado pelo Internet Banking; Não recebimento de multas e juros de boletos gerados no sistema Cobrança Bancária do Sicoob; Não recebimento de valores devido a inconsistência no código do cedente que estava informado no boleto; Pagamento de títulos sem a devida cobrança de juros e multas; Recebimento de valores após o pagamento dos boletos que estavam em protesto; Repasse do valor ao cedente após o pagamento na cooperativa de boleto emitido pelo sistema de cobrança do Sicoob; Solicitação para cancelamento de pagamento realizado a maior no terminal de autoatendimento.

### 5. CONTA SALÁRIO

Reclamações abordaram: atraso no crédito de salário após portabilidade de salário para outra instituição; crédito de salário liberado em conta após o horário habitual devido atraso do envio do recurso financeiro pelo órgão pagador; débito da fatura do cartão na conta salário; débito em duplicidade de compra realizada no cartão de conta salário; Demora no crédito de salário após portabilidade de salário para outra instituição, devido atraso no envio do recurso pela fonte pagadora; Demora no prazo de antecipação de salário na conta salário; Dificuldade em realizar a portabilidade de salário para outra instituição, por ter sido cadastrada conta corrente e não conta salário na cooperativa; Dificuldade para abertura de conta salário na cooperativa para novos colaboradores; Duplicidade de débitos na conta salário; Encerramento de conta salário; Erros de operacionalização de conta-salário; Insatisfação com o horário limite para

transferência dos recursos pela fonte pagadora para que o crédito nas contas salários ocorra no mesmo dia; Insatisfação pela impossibilidade de realizar portabilidade de salário, por possuir somente conta corrente na cooperativa; Instabilidade sistêmica acarretando atraso no crédito dos pagamentos em conta salário; Lançamento indevido de integralização de capital em conta-salário; Lançamentos de compras com o uso do cartão da conta salário gerando saldo negativo; Negativa da cooperativa em aprovar portabilidade de salário para outra instituição; Portabilidade de salário; Suspensão de abertura de conta salário, sendo necessária a abertura de uma conta corrente para recebimento dos proventos.

## 6. EFETIVAÇÃO DE DEPÓSITOS

Reclamações abordaram: portabilidade de salário; suspensão de abertura de conta salário, sendo necessária a abertura de uma conta corrente para recebimento dos proventos; débito da fatura do cartão na conta salário; duplicidade de débitos na conta salário; lançamentos de compras com o uso do cartão da conta salário gerando saldo negativo; débito em duplicidade de compra realizada no cartão de conta salário.

# CARTÃO DE CRÉDITO

## 1. LIMITE DE CRÉDITO

Insatisfação devido: antecipação da data de fechamento da fatura sem comunicação ao associado, atribuição de limite do cartão de crédito, demora no retorno quanto a solicitação de aumento e liberação de limite do cartão de crédito, diminuição do limite do cartão sem aviso prévio ao associado, atendimento prestado pela Central de Atendimento de Cartões, necessidade de atualização cadastral para liberação de limite do cartão, prazo de majoração de limite do cartão somente após seis meses de abertura de conta, negativa para liberação de limite do cartão de

crédito devido ao comprometimento da renda, negativa para liberação ou majoração de limite do cartão de crédito, prazo para análise de liberação de limite no cartão de crédito após atualização cadastral, prazo para liberação do limite do cartão após cancelamento de compra, realização de vínculo não solicitado entre cartão de crédito cancelado e cartão de débito; Bloqueio de: limite do cartão após solicitação de um CDC, crédito do cartão mesmo após efetuar o pagamento da fatura, limite do cartão devido falta de pagamento por mais de 80 dias, entrando em cessão de crédito, limite do cartão por inadimplência; Informações quanto a utilização e limite disponível no cartão; Informações sobre liberação de limite do cartão de crédito.

## 2. PROCESSO DE CONTESTAÇÃO DE DESPESA

Reclamações abordaram: abertura de processo de contestação após saques e compras realizadas com cartão que foi roubado; abertura do processo de contestação; Cobranças indevidas após cancelamento de compra; Insatisfação devido cobrança de juros do rotativo do cartão após registro de contestação de despesas não reconhecidas; Contestação de compra devido não recebimento do produto; Demora quanto a: resposta à contestação de compras após suspeita de fraudes; solicitação de cancelamento de compra; envio de formulário de contestação de compras; processo de estorno; Dificuldade de contato na Central de Cartões para contestação de despesas; Discordância com o procedimento para contestação de compras não reconhecidas; Engano no processo de contestação de compra; Impossibilidade de solicitar contestação de compras pela Central de Atendimento de Cartões por se tratar de desacordo comercial; Indeferimento do processo de contestação pois as transações foram aprovadas mediante validação de criptograma e digitação de senha pessoal; Informação divergente no endereço de e-mail impossibilitando o recebimento do formulário para abertura do processo de contestação; Insatisfação devido bloqueio de

suspeita de fraude; Pedido de cancelamento de compra por ter recebido o produto com defeito; Insatisfação com prazo para estorno de valores após cancelamento de compra pelo estabelecimento; Reapresentação de débito.

### 3. CONTRATAÇÃO/ CANCELAMENTO/ BLOQUEIO

Bloqueio de cartão de crédito sem aviso prévio ao associado; Bloqueio do cartão após atraso no pagamento da fatura; Cobrança indevida de encargos em conta devido demora da cooperativa em realizar o cancelamento do cartão de crédito; Demora para cancelamento do cartão após quitação dos valores; Solicitação de desbloqueio de cartão para uso internacional; Desconhecimento quanto ao motivo de bloqueio do cartão; Dificuldade para bloqueio do cartão por meio Internet Banking; Insatisfação pelo bloqueio do cartão de crédito por compra suspeita, seguido de cancelamento de cartão sem a comunicação ao associado; Insatisfação pelo bloqueio do cartão devido inadimplência no pagamento das faturas; Negativa para fornecimento de cartão de crédito por possuir restrições em outras instituições; Negativa para liberação de limite no cartão de crédito por falta de documentos atualizados quanto ao faturamento da empresa.

### 4. PROGRAMA DE VANTAGENS

Dificuldade de contato com os canais de atendimento para obter informações sobre o resgate de pontos do cartão; Divergência de informação no total de pontos no programa de vantagens entre o aplicativo e o site do Sicoobcard; Estorno de pontos após: cancelamento da operação pelo recebimento de produto errado na troca de pontos, erro no processo de troca de pontos no site do cartão, cancelamento de compra, divergência nas informações cadastrais do portador do cartão na PagSeguro; Falha sistêmica no site do Sicoobcard, impossibilitando a troca de pontos; Insatisfação pela impossibilidade de resgatar os pontos do cartão em dinheiro;

Insatisfação pelo resgate de pontos na opção de “Crédito em Conta Capital” ter sido disponibilizado como crédito em conta capital, e não pra saque do valor em conta corrente; Não recebimento do produto adquirido pela troca de pontos no Programa de Vantagens do Sicoobcard; Problema para troca de pontos em companhia aérea devido a divergência nos dados do portador do cartão e nos dados informados no programa de fidelidade da empresa; Problemas para efetuar a transferência dos pontos do cartão; Transferência de pontos do cartão de crédito para a conta Tudo Azul não efetuada.

### 5. FATURA

Reclamações abordaram: alteração da data de vencimento da fatura; Cobrança de rotativo tendo efetuado o pagamento da fatura; Débito indevido da fatura do cartão na conta após cancelamento do cadastro do documento para débito automático; Demora para estorno de pagamento de fatura do cartão feito em duplicidade; Dificuldades no processo de: atualização de endereço no cadastro da cooperativa para recebimento da fatura em sua residência, obtenção fatura do cartão após o bloqueio da conta por inatividade, pagamento da fatura do cartão de crédito pelo aplicativo do Sicoobnet, solicitação de suspensão de fatura impressa pelo aplicativo do cartão e recebimento do e-mail pessoal, por possuir o produto empresarial e os portadores serem adicionais, sendo uma limitação do aplicativo que possui a possibilidade de envio de fatura somente para o endereço de e-mail da empresa; Solicitação de estorno de valor referente a fatura do cartão de crédito que foi paga em duplicidade; Informações sobre datas de fechamento da fatura do cartão de crédito; Insatisfação devido: data de fechamento da fatura, não ativação de Débito Automático para pagamento de fatura do cartão de crédito, não recebimento de faturas do cartão de crédito via e-mail, uso de saldo em conta corrente para pagamento da fatura do cartão de crédito em atraso, atraso na entrega da fatura do



cartão de crédito pelos Correios, estorno do débito automático da fatura por não possuir saldo para o pagamento e a cooperativa não ter realizado o resgate das aplicações para compor saldo para o débito, não pagamento da fatura do cartão cadastrada em débito automático por saldo insuficiente em conta, parcelamento Rotativo da Fatura, Negativa referente a solicitação de cancelamento do débito automático da fatura do seu cartão de crédito para boleto, recebimento da fatura após a data de vencimento, recebimento da fatura sem o código de barras para pagamento, com data de vencimento errada.

### 6. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA

Reclamações abordaram: desconhecimento quanto a aplicação de IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) na primeira parcela de renegociação da dívida do cartão; Desconhecimento quanto ao desconto integral de débitos no cartão de crédito; Desconhecimento quanto ao processo de parcelamento rotativo do cartão de crédito pelo não pagamento do valor integral ou mínimo da fatura - Previsto pela Resolução N° 4.549/2017; Dificuldade em solicitar novo parcelamento da dívida do cartão por ainda possuir parcelas vincendas da renegociação anterior; Dificuldade para renegociar dívida do cartão devido ao valor da entrada; Dificuldade para entendimento dos valores das parcelas de renegociação da dívida do cartão; Discordâncias com propostas apresentadas pela cooperativa para renegociação de dívida do cartão de crédito; Fornecimento de informações divergentes quanto ao valor total da dívida; Identificação de permanência de restrição juntos aos Órgãos de Proteção do Crédito; Insatisfação pelo débito em conta de valores pendentes do cartão de crédito; Insatisfação quanto a apresentação de avalista para parcelamento de dívidas no cartão de crédito; Negativa para utilização do capital social para liquidação de dívidas do cartão de crédito e do cheque especial que constam no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).

### 7. ENTREGA DE CARTÕES

Reclamações abordaram: demora no retorno sobre solicitação de cartão provisório, bloqueio de senha no aplicativo Sicoob; para recebimento de cartão de crédito e débito; Erros de funcionamento do cartão de crédito; Não recebimento de carta senha para uso do cartão de crédito.

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

---

Reclamações abordaram: alteração na data do débito programado para o desconto da integralização de capital social; Cobrança indevida de integralização de capital social; Descumprimento de prazo para o resgate de capital social e falta de rentabilidade do valor após o encerramento da conta; Devolução de capital social em conta divergente da requerida; Dificuldade de contato com a cooperativa para informações quanto ao resgate do capital social; Discordância com o valor recebido relacionado às sobras da cooperativa; Discordância das regras de resgate de capital social; Divergência entre o saldo verificado e o saldo real dos lançamentos dos valores de integralização de capital social no extrato da conta capital; Divergências de informações para resgate de capital social; Divulgação do resultado de assembleia sobre devolução de quotas partes; Falha sistêmica acarretando atraso no pagamento de cotas dentro do prazo informado pela cooperativa; Falta de retorno da cooperativa quanto à data para resgate de capital social após o encerramento da conta; Falta de retorno da cooperativa quanto ao processo para resgate de capital social após desligamento da cooperativa; Identificação dos valores de capital social no Informe de Rendimentos, Informações sobre

débitos, procedimentos e prazos referentes a resgate de capital social; Informações sobre divergências nos valores resgatados; Insatisfação devido: mudanças no estatuto para resgate e uso do capital social, ausência de informações para resgate de cotas partes após falecimento de cooperado, impossibilidade de cancelamento de cobrança de cotas sem a devida regulação de débitos, necessidade de quitação de débitos para resgate de capital social, regras para resgate, necessidade de aguardar aprovação da Assembleia Geral pelo Banco Central para posterior resgate do capital social, necessidade de comparecimento na cooperativa para receber os valores de capital social, necessidade de quitação das pendências na cooperativa e encerramento da conta, para resgate de capital social, realização de débitos em conta para regularização da integralização de cotas partes que estavam pendentes, prazo para devolução de capital social após encerramento de conta; Procedimento para resgate de capital integralizado após negativa para abertura de conta; Processo para o resgate do capital social para tratamento médico; Solicitações de isenção de taxas de integralização de capital e de resgate parcial de capital social; Suspensão indevida de resgate eventual da cota capital.

# Estatísticas das Reclamações

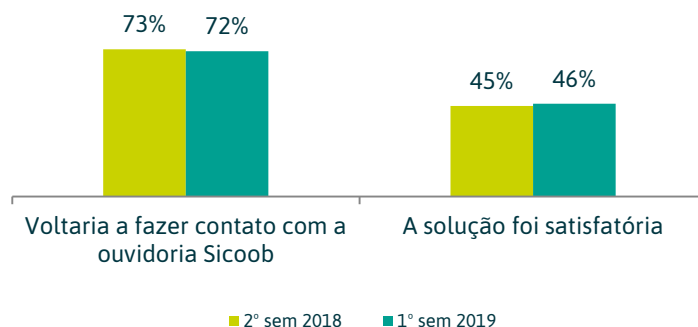
## Análise estatística das Reclamações recebidas no Canal de Ouvidoria Sicoob.



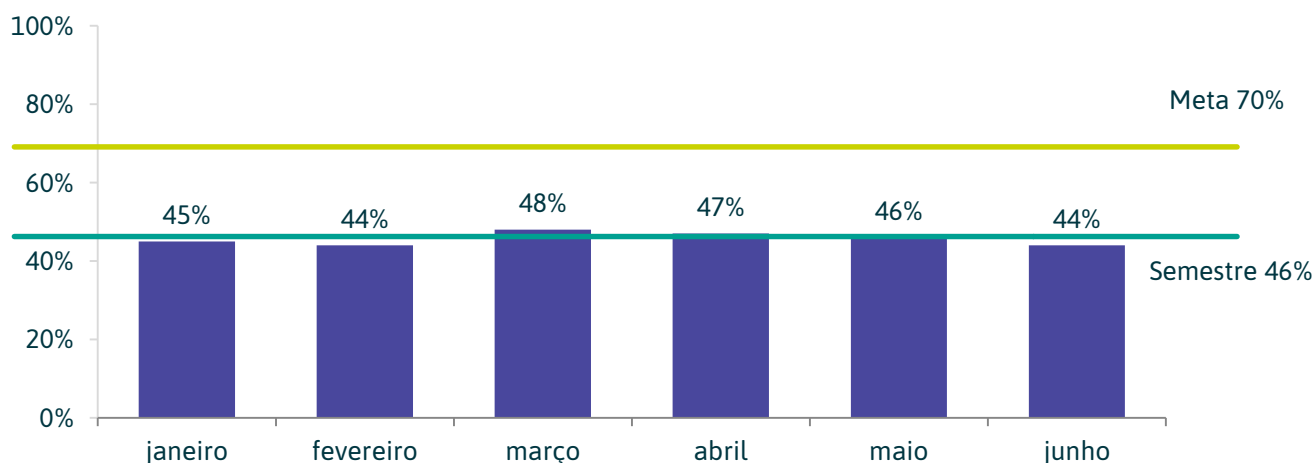
### Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para **46%** dos demandantes, apresentando um crescimento de 1 ponto percentual, quando comparado ao segundo semestre de 2018. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de **72%**.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob



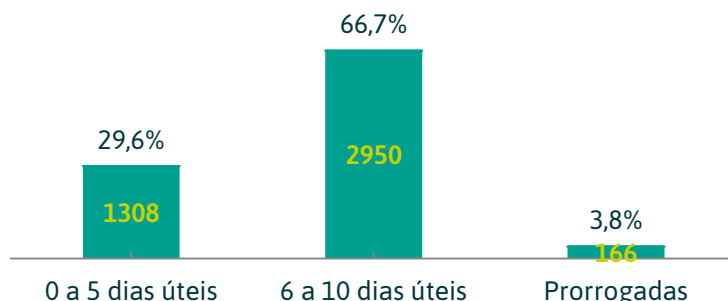


## Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das manifestações, 96,2% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

Foram prorrogadas<sup>1</sup> **166** reclamações no primeiro semestre de 2019.

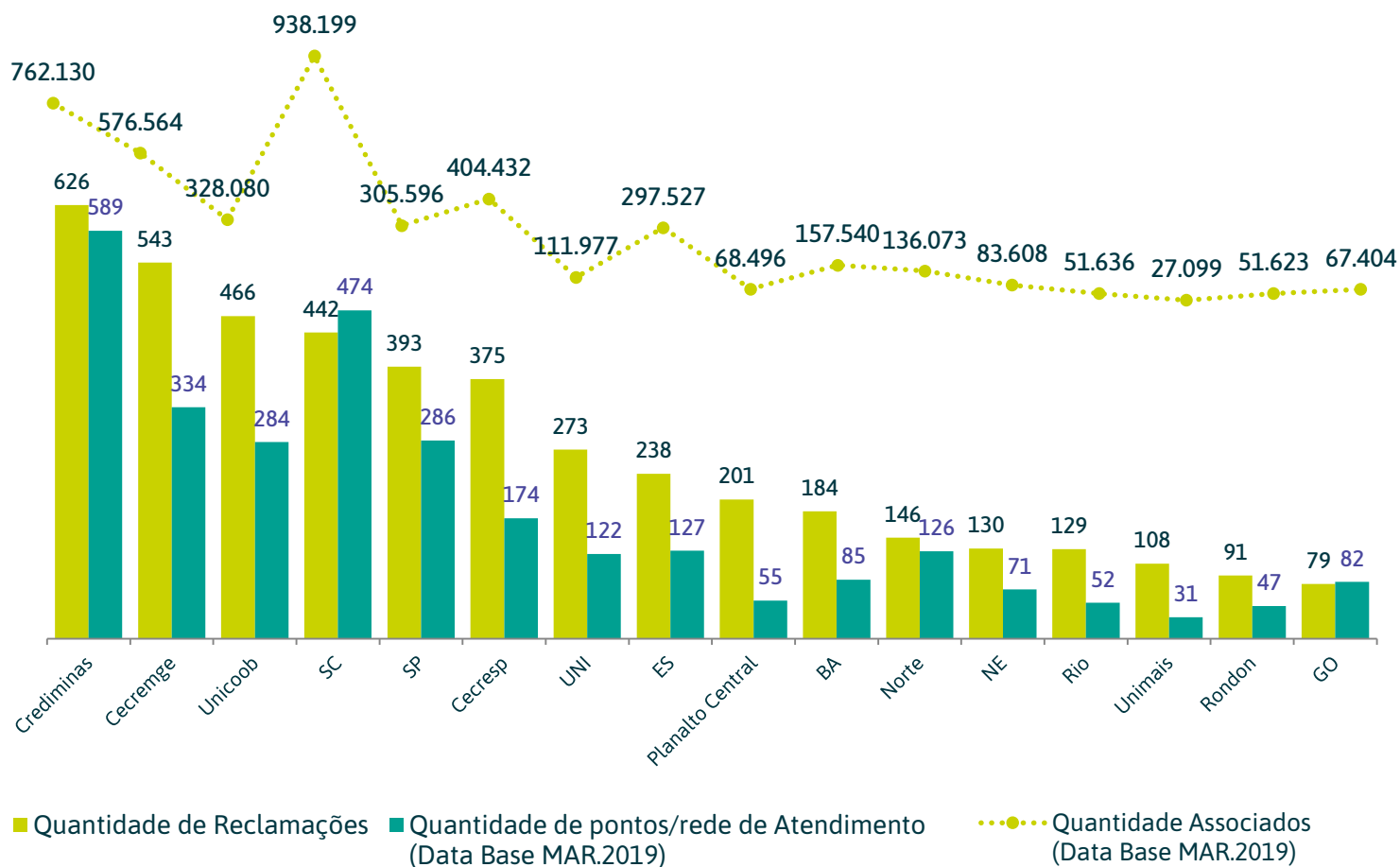
Prazo de atendimento das Reclamações



<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 – 1ª Semestre

1. 13 Dicas para o sucesso do trabalho em equipe
2. Análise de Demonstrativos Financeiros - E-BOOK
3. Análise de Demonstrativos Financeiros – Videoaula
4. Análise e Fundamentação da Proposta de Crédito
5. Bases para a eficiência operacional em cooperativa de crédito
6. BPM
7. Cadeia de valor aplicada a cooperativa
8. Cocriação, colaboração e geração de valor ao associado
9. Cooperativismo, inovação disruptiva e desafios estratégicos
10. Diagrama de Árvore - ferramenta para planejar, resolver problemas e criar oportunidades
11. Economia da experiência para cativar clientes - Transformações Econômicas
12. Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento
13. Fatores Associados ao Risco de Crédito
14. Ferramentas de qualidade
15. Foco no resultado
16. Fundamentos Gerais do Crédito
17. Gestão de Carteira
18. Gestão de Risco de Crédito: Adimplência e Monitoramento
19. Grafoscopia
20. Inspire e promova a inovação em sua equipe
21. Melhoria Contínua - conceitos, princípios e resultados
22. O poder do trabalho colaborativo para fortalecer a mindset de empresas e indivíduos
23. Pensamento Sistêmico aplicado com foco em resultados
24. Pilares da Gestão Comercial
25. Prospecção de Cooperados
26. RoServiços de compensação

27. Serviços de compensação
28. Plataforma Caixa
29. Sisbr - Plataforma de Repactuação de Crédito
30. Sisbr Analítico - Nova Versão

## Online Atualização – 1º Semestre

1. Cadastro e sua Relevância estratégica para o Crédito
2. Cobrança bancária
3. Consórcios
4. Cooperativismo: tudo o que você precisa saber
5. Crédito Rural
6. Formação em instituições financeiras – básico
7. Portfólio de produtos de crédito
8. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – PLD/FT
9. Previdência
10. Processos de Crédito: Instrumentos de Formalização e Garantias
11. Sicoobcard: Aspectos Comerciais
12. Sisbr – Painel Comercial
13. SisBr – Plataforma Conta Capital

### SUCAR

No primeiro 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.

## Treinamentos

No primeiro semestre de 2019, foram realizados vários treinamentos com as Cooperativas Centrais e Cooperativas Singulares, tanto para o Sicoob como para parceiros fora do Sicoob.

O intuito dos treinamentos foi 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 aos nossos associados, evitando reclamações nos canais de atendimento.

Foram cerca de 197 cooperativas treinadas neste semestre de 2019, os treinamentos oferecidos foram tiveram a abordagem comercial e operacional.

## Prevenção à Fraudes

Aumento do volume de Contestação de despesas no primeiro semestre de 2019 - Podemos perceber a evolução das formas de fraudes desenvolvidas. Atentos a esta situação, o Bancoob e a Cabal Brasil, estão trabalhando para a melhoria dos sistemas de informações, para minimizar o impacto das tentativas de ações de fraude contra os produtos SicoobCard, além da promoção de:

1. Reuniões mensais entre as equipes de prevenção às fraude do Bancoob e da Cabal, para debater melhorias nas atividades exercidas pelas áreas, como: automatização do formulário de contestação de despesas, discutido a nova regra de chargeback (disputa de valores) para transações parceladas, incentivo do uso do cartão virtual para evitar fraudes, entre outras.
2. Participação do Bancoob no Comitê de Prevenção à Fraudes da Febraban. A reunião deste comitê é realizada mensalmente onde as instituições compartilham informações e números relevantes ao cenário de fraude.

## Central de Atendimento e Operacionalização de sistemas

A Central de Atendimento – Os acompanhamento de incidentes tem sido realizados por meio da monitoração das demandas recebidas, seja diretamente no call center ou direcionadas pelas cooperativas, por meio da plataforma Top Desk. As situações avaliadas de acordo com o nível de gravidade, que determinará se necessitará de uma atuação pontual (situações isoladas) ou massiva (considerados os incidentes que impactaram mais de um cliente naquele período). Quando o problema é identificado e julgado procedente, de imediato é iniciado um plano de ação que determinará quais ferramentas serão utilizadas na correção.

Planos de ação aplicados na operação da Central de Atendimento SicoobCard

1. Feedbacks pontuais e coletivos com os operadores;
2. Encontros, reuniões e elaboração de projetos com objetivo de desenvolver as competências sociais dos colaboradores, (Exemplo de uma ação: Interação);
3. Dinamismo e transparência na divulgação das metas para os colaboradores, promovendo o sentimento de pertencimento;
4. Alteração, adaptação nos scripts de atendimento;
5. Elaboração de novos processos de atuação na resolução de falhas sistêmicas e serviços; e
6. Novas práticas relacionadas ao processo de mediação entre o cliente e central de atendimento, com a finalidade de eliminar qualquer vestígio de insatisfação e evitar exposição negativa dos nossos processos.

Tivemos algumas instabilidades sistêmicas no primeiro semestre de 2019, que impactaram na reclamação dos associados junto aos canais de reclamações. No entanto todas as ocorrências

sobre as instabilidades foram analisadas e tomadas as devidas providências, para a sua regularização e evitarmos maiores transtornos aos nossos associados.

Aumento no quadro de funcionários na Central de Atendimento:

- 19 operadores;
- 02 monitores de qualidade;
- 01 instrutor de treinamento;
- 01 supervisor.

## CENTRAL DE SUPORTE E SERVIÇOS DO SICOOB

O sistema adota conceitos de processos de atendimento proporcionando otimização na abertura e tratamentos de chamados, autoatendimento do usuário por meio da Base de Conhecimento sem a necessidade de abertura de chamados, aumentando assim, a eficiência operacional e a qualidade do atendimento prestado às cooperativas.

Alguns dos benefícios que a ferramenta de Suporte e Serviços proporciona:

- a) Base de Conhecimento integrada ao portal de abertura de chamados, com a facilidade de campo de busca de informações categorizadas;
- b) possibilidade de ampliar o portfólio de produtos e serviços atendidos por meio da nova ferramenta de Suporte e Serviços;
- c) redução do tempo de atendimento dos chamados;
- d) possibilidade de utilização do sistema pelas Centrais e Singulares para seus processos de atendimentos internos;

e) redução da quantidade de abertura de chamados e ligações telefônicas.

Com o objetivo de facilitar a busca de informações, bem como da abertura de chamados, o catálogo de serviços (filas) de suporte ao Sisbr foi remodelado, de forma que esteja mais aderente aos processos executados pelas cooperativas e também com menos opções disponíveis, o que torna seu uso mais rápido e eficiente.

A nova ferramenta permitirá ainda que as entidades realizem consultas de forma consolidada por meio de relatórios ou dashboard das informações quantitativas e qualitativas referentes as suas solicitações.

Serão realizadas ações de comunicação direcionadas ao público interno das Cooperativas, em seus respectivos canais de relacionamento, com o intuito de divulgar o lançamento e as facilidades do novo sistema.

Base de Conhecimento - A base de conhecimento passou a oferecer instruções baseadas em processo permitindo a transmissão de conhecimentos, fluxo de processos, informações sobre requisitos e descrição de atividades a serem desenvolvidas o desenvolvimento de diversas atividades operacionais, necessárias por parte das cooperativas.

### Chat via app

A implantação do atendimento via *Chat* para os associados via Sicoobnet Celular - e para as Cooperativas – pela Central de Suporte e Serviços do Sicoob, ocorreram no final de 2018 no entanto sua utilização passou a se destacar nesse ano.

Atualmente as cooperativas que aderem à utilização do aplicativo podem atender seu associado de forma mais próxima e facilitada, por meio do *chat* acessado pelo aplicativo Sicoobnet celular.




## Base de conhecimento do Sicoob

Incorporação

IC 9949

Dúvida >

Solicitação >



**Processo de Incorporação das Cooperativas do Sicoob**

O processo de incorporação consiste em várias etapas que deverão ser executadas pelas equipes das cooperativas, Confederação e Bancoob. Essas etapas obedecem uma ordem cronológica, nas quais estão descritas a seguir:

**1º Passo**

As Cooperativas envolvidas no processo, juntamente com o Sicoob confederação, irão deliberar sobre as atividades necessárias para realizar os procedimentos para incorporação.

Para que a Cooperativa possa se preparar para passar por esse processo é necessário conhecer as informações a seguir:

- IC 9688 - Considerações Gerais sobre a incorporação;
- IC 9687 - Condições Básicas para Incorporação;
- IC 9690 - Procedimentos para Incorporação;
- IC 9669 - Confirmação do Resultado da Assembleia Geral Extraordinária;
- IC 9691 - Responsabilidades.

CENTRAL DE SUPORTE E SERVIÇOS DO SICOOB

Ana Cristina Kamimura Andrade

Utilizar palavras-chave para a busca

PÁGINA INICIAL > BASE DE CONHECIMENTO

### Base de Conhecimento

Os 10 itens de conhecimento mais consultados

1. Matriz de Acesso
2. Regras Antecipação de Recebíveis
3. Análise Dispositivo Móvel
4. Como abrir um chamado?
5. Inclusão de Boleto - SicoobNet Empresarial
6. Alteração de Garantias - Condução de Crédito
7. Antecipar recebíveis - SicoobNet Empresarial
8. Como Ationar as Equipes de Suporte?
9. Produtos e Serviços Atendidos
10. Regras da Classificação Automática

Processos	Produtos e Serviços
Incorporação	Atendimento Digital
eSocial	Cadastro de Instituições - SCI
Associação	Canais de Atendimento Sicoob
Configuração do Correspondente Sicoob	Capes (Cadastro de Pessoas)
Regularização Diferença de Saldo no ATM	Cartões
Compensação de Cheques	Cobrança Bancária
Ciclo da Aplicação	Consultas Externas
Cadastro de Limites e Parametrização no Títulos Descontados	Consórcios
Concessão de Limites de Cartão, Cheque Especial e Conta Garantida	Conta Capital
Utilização de Crédito Consignado em Folha	Conta Corrente
Recolhimento de Envelope	Contabilidade
Importação de Arquivo de Remessa	Controle de Acesso - CTA
Cadastro de Operações de Crédito Rural	Convênios
Abertura de Conta Salário	Crédito
Ser um voluntário do Instituto Sicoob	Custódia Qualificada
Acesso ao SicoobNet Celular	Plataforma de Adesão Digital

Claro BR 4G 15:00 86%

Fechar **SICOOB**

Protocolo de atendimento: 0001201907290007

segunda-feira, 29 julho, 2019

**SICOOB**

Olá ana Cristina Kamimura Andrade, tudo bem?

14:59

**SICOOB**

Prezado associado, informamos que o Sicoob não solicita informações de Senha ou Código de Segurança via CHAT, e-mail ou telefone em nenhuma hipótese.

Para dar início ao seu atendimento precisamos saber qual assunto podemos te ajudar. Favor escolher umas das opções: **SicoobNet Pessoal, SicoobNet Empresarial, SicoobNet Celular** ou ATM

14:59

😊 Digite a Mensagem

## Chat via app

### ADQUIRÊNCIA

## Cancelamento de equipamento

Queixas relacionadas ao cancelamento de equipamento por inatividade, sem prévio aviso

Encontra-se em andamento, foi implantado alerta de inatividade do serviço no visor o equipamento Bin que será implantado na marca Sipag até final de 2019.

### **Agenda Financeira**

*Dificuldades do estabelecimento em identificar a movimentação da agenda financeira (créditos de vendas e débitos de despesas) acarretando queixas sobre créditos não efetivados e débitos não reconhecidos*

Tais situações foram avaliadas e foi iniciado em 2019 um Grupo de Trabalho que visa a reestruturação e a implantação de melhorias em toda a jornada do cliente, desde o credenciamento até a sustentação e suportes.

Foi disponibilizado novo Portal de Serviços, em fase piloto para a marca Sipag, o novo portal oferece facilidades para o acompanhamento da agenda financeira e todas as informações de serviços, por parte do Estabelecimento Comercial.

### **Acesso a Canais de Atendimento**

No novo Portal de Serviços um dos principais pontos de melhoria o foi a forma de acesso. O estabelecimento passa a ter como usuário/login o CPF/CNPJ da empresa e, todo o processo de acesso foi simplificado.

### **Navegação/opções de URA**

O Bancoob está conduzindo a migração da Central de Atendimento da Atento para a Cabal Brasil, empresa contratada por nós para prestar o atendimento Central de Atendimentos Sipag. Na transição, será mantido o modelo de URA praticado atualmente, o objetivo é reduzir a quantidade de opções e garantir uma derivação simples e “amigável” do auto atendimento na URA para o atendimento humano.

### **Armazenamento de registros recebidos na URA**

*Tempo de armazenamento de registros na URA*

Para evidenciação de solicitação de pedidos de Antecipação de Recebíveis. Alegações de não reconhecimento do pedido por parte do

estabelecimento. O tempo de guarda dos registros na URA será aumentado de 30 para 90 dias.

### **Fornecimento de informações nas Centrais de Atendimentos**

O tema será reforçado na formação dos operadores e mantido como prioritário nos treinamentos dos operadores da nova operação mantida pela Cabal Brasil. A operação de primeiro Nível tem sido retro alimentada com as reclamações oriundas de Ouvidora para aplicação de feedbacks pontuais e reforço com toda a operação.

### **Domicílio Bancário**

*Verificação de dados referentes ao domicílio bancário no momento do credenciamento acarretando retenção de pagamentos.*

Foi implantada uma ilha (grupo de trabalho no call center) para correção de divergências de domicílio bancário: Quando cliente navega na URA, se estiver dentro da lista de divergências, seu atendimento é transferido para uma ilha de atendimento que atua na correção.

Encontra-se em andamento um projeto para que os estabelecimentos que estiverem com o domicílio bancário divergente visualizem no visor do equipamento uma mensagem informando sobre a necessidade de contato na central de atendimentos para a regularização do cadastro.

Em fase de ajustes na funcionalidade o projeto piloto está previsto para a primeira quinzena de Agosto de 2019.

# 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.