



# Ouvidoria

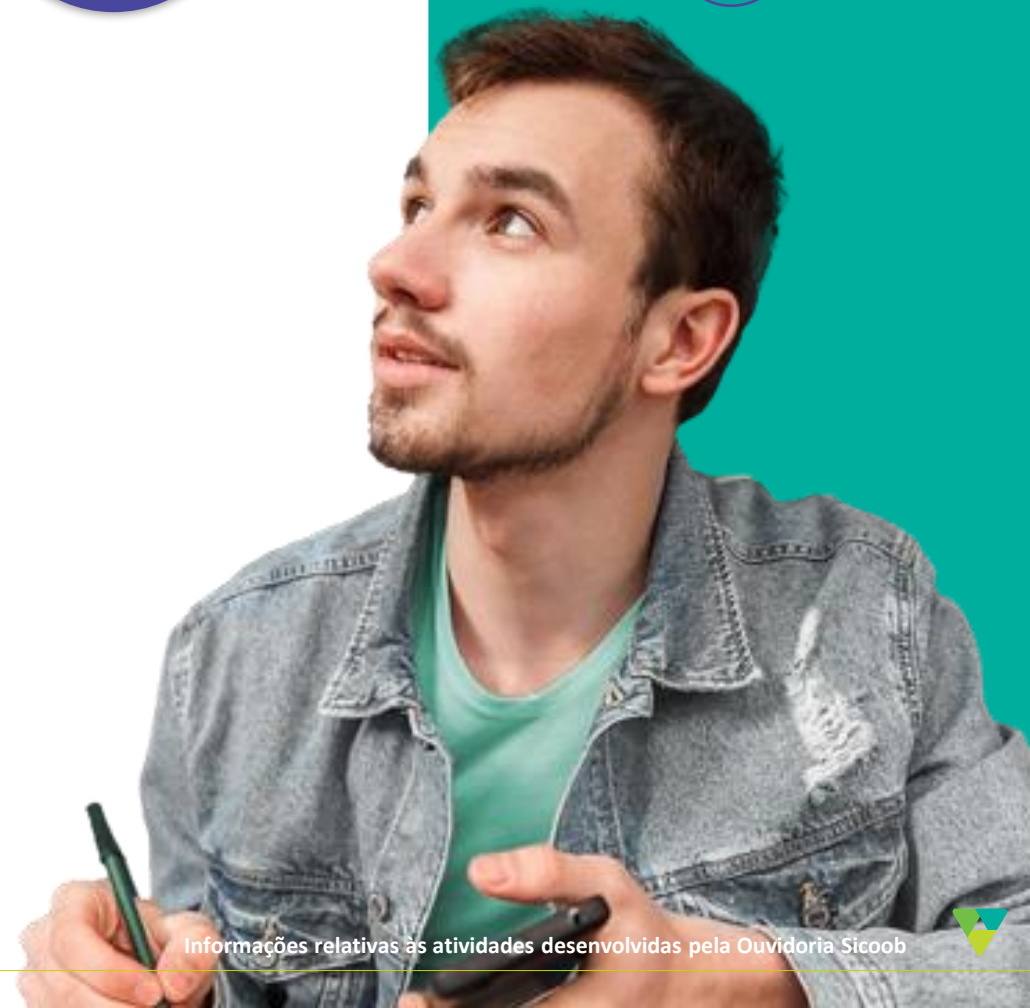
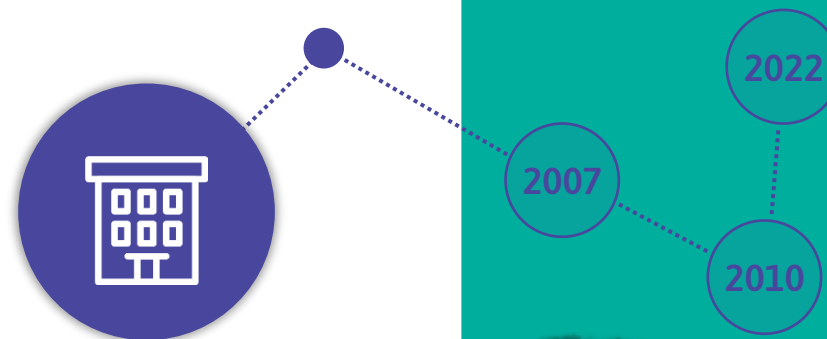
**Informações relativas às atividades desenvolvidas pela**

**Ouvidoria Sicoob**

*1º semestre de 2022*

# Componente Único de Ouvidoria Sicoob

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros. Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010. Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.



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

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.

## Indicadores de atendimento

# Divulgação dos canais

No 1º semestre de 2022, 86% dos chamados recebidos na Ouvidoria Sicoob foram redirecionados aos canais de atendimento de 1º nível.

Os demais chamados, geraram manifestações que necessitaram de acompanhamento e envio de resposta ao demandante.

Foram 6.723 reclamações, sendo 41% classificadas como procedentes.





## Canal de ouvidoria Sicoob

**0800 725 0996**

Atendimento de segunda à sexta, das 08h às 20h.  
Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção da cooperativa Credicitrus - Sicoob SP que optou pela instituição de ouvidoria própria.

## Canal de ouvidoria Banco Sicoob

**0800 646 4001**

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.  
Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.

## Deficientes Auditivos e de Fala

**0800 940 0458**

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.  
Recebe demandas de todos os clientes e usuários de produtos serviços do Banco Sicoob, Cooperativas Sicoob, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.

## Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

**0800 722 6555**

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.  
Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



# Canais de Atendimento da Ouvidoria





# Treinamentos e Certificações

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



Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos, com a realização de eventos de desenvolvimento e cursos e extensão.



# Qualidade

Em relação ao apoio e suporte aos agentes e entidades, são fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes. Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço. Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso, periodicamente, são realizadas escutas e avaliações das gravações dos atendimentos. Após a conclusão das avaliações as equipes discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado desse trabalho permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.

Entre as atividades de controle e acompanhamento realizadas, destacamos a manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria, dos registros obrigatórios no Unicad (Sistema de Cadastro do Banco Central) e dos termos de adesão; O acompanhamento das manifestações, com extração diária de relatórios e gestão do Call Center; constantes atualizações dos manuais e publicação de instruções de processos e atribuições e manutenções evolutivas do sistema informatizado.



# Pesquisa de Satisfação



2,9



nota média

alcançada no 1º semestre de 2022

27%

dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob



2,74

nota em relação à solução apresentada

3,08

nota em relação à qualidade do atendimento

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.



Nos termos do Estatuto Social do Banco Sicoob, semestralmente é feita a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Banco Sicoob. O processo é realizado em conformidade com as exigências estabelecidas em normativos vigentes.

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN); Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil; Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

# Auditoria







Nosso  
propósito



*Conectar pessoas para promover  
justiça financeira e prosperidade*