

Informativo da Ouvidoria ao Conselho de Administração

20

21

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.860/2020 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece como uma das atribuições da ouvidoria em seu Art. 6º, IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Atendendo à referida determinação normativa, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no primeiro semestre de 2021.

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

Rubens Rodrigues Filho

Diretor responsável pela ouvidoria

Ana Cristina Kamimura Andrade

Ouvidora



Ações de Acompanhamento

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” corresponde ao maior percentual de situações e queixas registradas no canal de ouvidoria.

O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

Neste sentido, há a necessidade de aprimoramento da transferência de conhecimento do corpo funcional do Sicoob, alinhados aos aspectos aqui citados e no escopo da melhoria dos indicadores de atendimento, informamos a seguir as atualizações proporcionadas pela Superintendência de Educação Corporativa do CCS.



Educação Corporativa

No primeiro semestre de 2021 passaram a ser oferecidas 54 novas soluções educacionais na plataforma de aprendizagem:

1. O dia a dia da Área de Governança Corporativa
2. Propósito Voluntário
3. Instituto Sicoob
4. Voluntário Transformador
5. Educação Previdenciária
6. Gestão de Voluntários
7. Dicas de Segurança em Canais de Atendimento
8. Pacto de Ética
9. Educação Financeira e o Cooperativismo de Crédito
10. Cooperativismo Financeiro e o Desenvolvimento Socioeconômico
11. O Cooperativismo Financeiro e a Responsabilidade Socioambiental
12. Inteligência Emocional
13. Feedback: Ferramenta de comunicação e engajamento
14. Comunicação não violenta
15. Negociação: Como aplicar o método Harvard
16. Conhecendo a Cidadania Financeira
17. Webinar: Supervisão e Coordenação Sistêmica para alinhamento e evoluções
18. *Storytelling*: a Arte de Contar Histórias
19. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
20. Webinar: Fiscalização por Sensoriamento Remoto - Empresas Parceiras
21. Curadoria de conteúdo
22. Cultura de mudança: Como fazer que ela seja permanente
23. Intraempreendedorismo na Prática
24. Letra de Crédito Imobiliário - LCI
25. Construa Experiências com *Design Thinking e Design Sprint*
26. Práticas Inovadoras
27. Presença Online: sua marca pessoal nos meios digitais
28. Redes Sociais: Sua imagem digital
29. O Profissional Antifrágil: Muito além da resiliência
30. Cinco Competências para Vender Mais
31. Ciclo de Vendas: Venda mais em menos tempo
32. Processo de Cadastro no Sicoob
33. Educação Digital em Tempos de Pix e Open Banking
34. Educação Financeira
35. Webinar - A Governança Corporativa no Sicoob - Diretoria
36. Educação Securitária

37. Webinar - A Governança Corporativa no Sicoob - Conselheiros
38. Educação Fiscal
39. Manual de Governança Corporativa na Prática
40. Programas do Eixo Cidadania Financeira
41. Webinar - Cadastro: Evoluções e Adequações para o Novo Ambiente de Negócios
42. Webinar - Cadastro: Evoluções e Adequações para o Novo Ambiente de Negócios
43. Webinar - Gestão Integrada de Riscos: Mais Segurança e Solidez para o Sicoob
44. Prospecção dos Negócios de Crédito
45. Fábrica de Limites e Suas Integrações
46. Webinar - Gestão Integrada de Riscos: Mais Segurança e Solidez para o Sicoob
47. Tutoriais - Módulo de Educação: Administradores
48. Gestão de Finanças Pessoais
49. Webinar sobre Prevenção à Fraudes
50. Gerenciamento do Risco Operacional: Serviços Terceirizados Relevantes
51. Webinar - Crédito: Fazer bem feito para fazer sempre - Diretoria
52. Cooperativismo e Empreendedorismo
53. Webinar - Crédito: Fazer bem feito para fazer sempre - Conselheiros
54. Semana do Cooperativismo 2021: O Cooperativismo e a proposta de sociedade

Ouvidoria

O treinamento “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos” foi produzido com o intuito de disseminar a cultura de acolhimento às necessidades dos associados, registradas por meio do canal de ouvidoria e demais canais de caráter de “última instância”.

As cooperativas apresentavam necessidade de sensibilização por parte do corpo funcional de suas entidades e de maior apoio por parte dos colegas.

Algumas cooperativas registram a dificuldade e resistência demonstrada em diversas situações em que necessitam de apoio para o recebimento de insumos para as respostas. Assim, o treinamento foi elaborado com a intenção de demonstrar uma visão ampla sobre os processos da Ouvidoria e abordar a importância no apoio ao agente de ouvidoria, apoio este que reflete resultado no tratamento das demandas, na imagem do sistema e satisfação do associado.

O objetivo do treinamento foi de conscientizar todos os empregados sobre os conceitos, regulações e práticas no processo do canal de Ouvidoria do Sicoob.

Ações internas da Ouvidoria

No início do semestre foi identificado que o aproveitamento das respostas das cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido. Importante percentual destas respostas tem sido devolvidas para complemento e/ou adição de documentação suporte.

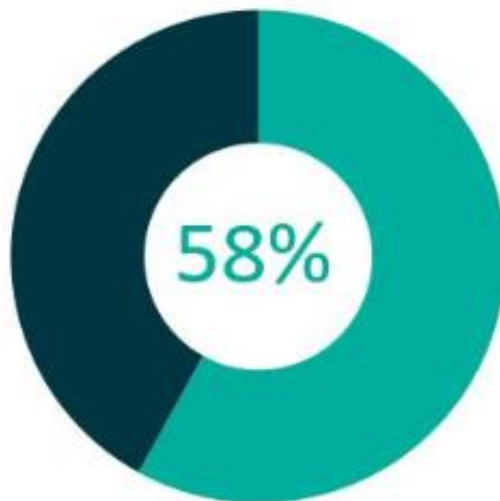
Em março, 58% das respostas das cooperativas foram devolvidas, o que ocasiona redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal.

Com esta constatação, a Ouvidoria encaminhou relatórios para as centrais e em seguida foram realizadas reuniões de trabalho com 10 cooperativas centrais. Nas reuniões foi obtida a indicação da realização de encontros com as cooperativas singulares por meio de webinars.

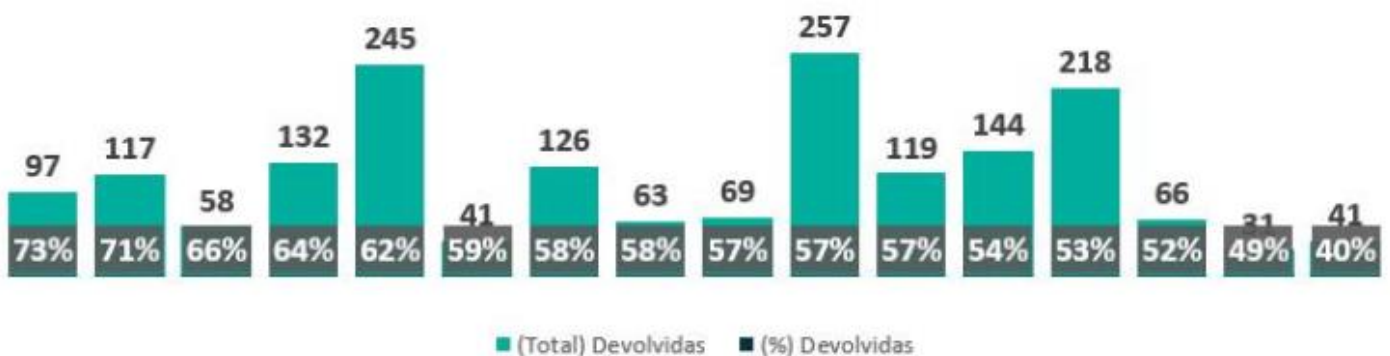
A participação no webinar teve como pré-requisito a realização do treinamento disponibilizado na plataforma de soluções educacionais: “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos”.

Foram realizadas 8 turmas de webinar e mais de 1.874 pessoas realizaram o treinamento oferecido na plataforma educacional.

Visão Geral | Devolvidas | Ouvidoria Sicoob
Período: JAN/21 a MAR/21



Evolução Devolvidas | Por Central | Ouvidoria Sicoob | Período: JAN/21 a MAR/21



Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” vem sendo considerada um dos temas de destaque para a avaliação de medidas corretivas. A ouvidoria acompanha a evolução estatística originada nos canais de ouvidoria e realiza um paralelo com o recebimento de demandas sobre o assunto “Adquirência” nos canais de reclamação de órgão reguladores, proteção do consumidor e canais de visibilidade, por meio de redes sociais. Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas em atenção às dificuldades identificadas:

Reclamação Sobre Créditos Não Efetivados

Ação Bin: em outubro/2020, foi implementado o novo Portal do Cliente, que foi desenvolvido com o intuito de melhorar as informações relacionadas ao histórico financeiro do cliente, incluindo todo o demonstrativo de transações realizadas, taxas aplicadas e aluguel. O novo Portal do Cliente está mais intuitivo e apresenta maior detalhamento de informações, para que o cliente possa sanar suas dúvidas sem ter a necessidade de contatar os canais de atendimento.

Ação Sipag: Foi iniciado o desenvolvimento de um Portal com comunicação simples e intuitiva que apresentará as informações detalhadas relacionadas ao histórico financeiro do cooperado, incluindo todo o demonstrativo de transações realizadas, taxas aplicadas e aluguel. A previsão é que o Portal do Lojista seja entregue até dezembro de 2021. Em paralelo, o time de Atendimento aos Cooperados passou por reciclagens sobre os assuntos financeiros Sipag, a fim de garantir que ao contatar a Central de Atendimento o cooperado obtenha todos os esclarecimentos necessários sobre todo seu fluxo financeiro.

Reclamação Sobre Acesso a Canais de Atendimento

Ação Bin: Com o objetivo de facilitar o acesso aos dados das operações e dos registros de solicitações e esclarecimentos de dúvidas, foram implementadas melhorias na navegação da URA, iniciado o atendimento pelo aplicativo de mensagem “WhatsApp” e desenvolvido o novo Portal do Cliente. Tal ação também teve impacto na redução do volume de contato com a Central de Atendimento e redução no tempo de navegação da URA.

Ação Sipag: Foram realizados treinamentos de capacitação em relação aos processos operacionais a fim de alcançar a solução no primeiro contato. No primeiro semestre foram iniciados projetos com previsão de implementação no 2º semestre de 2021, que têm por objetivo resolver problemas identificado. Os projetos previstos são:

- Implantação de Novo Portal do Lojista com processo de acesso mais simples e amigável;
- Novo formulário de monitoria de qualidade;
- Novo sistema da Comunix, com ferramentas atualizadas para o atendimento;
- Implantação do ponto único de contato;
- Ampliação do escopo do SAC Sicoob

Atendimento

Com o objetivo de melhoria da infraestrutura da central de atendimento e da otimização do trabalho em home office, as ações abaixo foram adotadas:

- Ampliação da quantidade de canais de voz para recebimento de maior volume de ligações simultaneamente;
- Disponibilização de um servidor de contingência para a plataforma Comunix - Ferramenta de gestão do Call Center;
- Aplicação de treinamentos e novas contratações;
- Disponibilização de equipe de retaguarda;
- Transferência de 20% da equipe para regime presencial;
- Realização de campanha de incentivo “Superação para Resultados dos Indicadores”;
- Reestruturação da base de conhecimentos;

Reclamação Sobre Antecipação De Recebíveis

Ação Bin: Foi estabelecido um fluxo automático de comunicação com o cliente, por e-mail, para reiterar as condições de antecipação de recebíveis bem como as taxas negociadas. Essa comunicação ocorre tanto após a contratação quanto em caso de alteração de condições comerciais.

Ação Sipag: Foi realizado alinhamento com área comercial do produto para reforçar que em treinamentos comerciais da Sipaguinha seja enfatizado o modelo de negócios ao efetuar a venda do produto.

Reforço junto aos canais de atendimento sobre a importância de esclarecer ao lojista a necessidade de quitar os valores em aberto de aluguel antes de efetuar antecipação. O Banco Sicoob iniciou uma revisão contratual com a Fiserv, que implicará na descontinuidade nesta barreira de antecipação, todavia, será necessário finalizar a negociação e desenvolver uma ferramenta de gestão da cobrança do aluguel, o que está previsto para ocorrer ao longo de 2022.

Em relação ao processo de *chargeback*, foi reforçado junto a central de atendimento sobre a necessidade em se estimular o lojista a manter seu e-mail atualizado, já que este é o canal em que receberá a comunicação da contestação de compra e toda a orientação sobre como apresentar a documentação.

Reclamação Sobre Descredenciamento/Coleta De Equipamento

Ação Bin: Foi realizado aprimoramento da autonomia sistêmica de cancelamento de cadastro a pedido do lojista, para evitar atrasos e o registro de reclamações.

Ação Sipag: A Fiserv indicou um aumento de credenciamentos com suspeita de fraude, no modelo de autoredenciamento, o que acarretou no aumento de descredenciamento por fraude. Tendo em vista que os descredenciamentos não contemplam apenas fraude, há a necessidade de sinalização às cooperativas antes da efetivação do procedimento pela Processadora. Foram realizadas reuniões de alinhamento com a Fiserv e firmados novos compromissos de melhoria no fluxo de comunicação, envolvendo a área operacional, área de prevenção à fraudes e a própria cooperativa.

Cartões

Reclamação Sobre Contestação De Despesa

Considerando o aumento do volume de reclamações sobre o tema Contestação de Despesas, foram realizadas ações visando redução no tempo de tratativa das contestações e melhoria no processos.

Para redução do prazo de finalização do processo de contestação de despesas foi solicitada a contratação de 12 novos colaboradores e efetuada a contratação de 36 terceirizados para atuar no processo. Por hora, a implementação dessa ação reduziu em 20% os atrasos neste processo.

Foi identificada a necessidade de automatização de processos manuais, dos quais 8 serão automatizados por parte da equipe de tecnologia e 3 deles foram priorizados para entrada em produção no segundo semestre de 2021.

Reclamação Sobre Conta Fácil/YOOU

Ação: Foi iniciado a revisão de todo o processo operacional do produto que tem previsão de conclusão no 2º semestre de 2021. Estão sendo levantadas todas as oportunidades de melhoria tais como:

- Adequação do fluxo de atendimento na Central de Atendimento ao Cooperado;
- Produção de relatórios para acompanhamento de indicadores;
- Monitoração de instabilidades sistêmicas;
- Levantamento de conteúdo para manual e cartilhas do produto.

Acesso a Canais de Atendimento

Ação:

- Implementação de nova URA para central de atendimento para os produtos Cartões e Cartões Black, proporcionando aumento em 26% na retenção dos atendimentos;
- Ampliação do contingente operacional;
- Aplicação de treinamentos e alinhamentos da Qualidade para melhoria no suporte aos aplicativos;

Elaboração de nova árvore de classificação para registro de chamados; e Redesenho do SAC Sicoob.

Consórcios

Neste semestre foi observado importante crescimento no número de reclamações no canal de ouvidoria do Sicoob Consórcios, entende-se que os motivos devem ser o crescimento da base de clientes, as mudanças na estrutura do serviço de atendimento ao consorciado e a desabilitação do requisito de validação de protocolo do SAC no canal de ouvidoria.

Diante do cenário de reestruturação organizacional, foi observada a necessidade de aumentar a receptividade do consorciado por meio do canal de ouvidoria, com o intuito de controlar a procura do consorciados nos canais de proteção ao consumidor e do Banco Central.

Atendimento

Com a mudança da gestão da central de atendimentos aos consorciados e o impacto do aumento do volume de demandas, as ações abaixo foram adotadas:

- Atualização da Wiki - Banco de conteúdos;
- Substituição de colaboradores aprovados em processo seletivo interno “*Opa!*”;
- Realização de treinamentos e alinhamentos da equipe de qualidade;
- Revisão de processos quanto a prazo e nível de solução;
- Direcionamento das demandas originadas na Ouvidoria e no site Reclame Aqui para o Time *BackOffice*;
- Implantação da nova plataforma de registro de demandas - *Salesforce*;
- Realização de Workshop Semana C - Evento com a área de Negócios; e
- Aplicação de *Feedback* de qualidade para os teleoperadores.

Adequação de processo

Foi estabelecido um grupo de trabalho para a discussão de pontos de melhoria e identificação de incidentes que dependem de ação multidisciplinar.

Ações em projeto

Implementação de dupla validação do aplicativo Sicoobnet para pedido de mudança do bem por meio do aplicativo.

Adequação de base de conhecimento nos canais de atendimento, para as situações referentes aos pedidos de transferência para cota contemplada com bem entregue, melhoria da sondagem e da análise das situações.

Proposições Sicoob Seguradora

Observação à Resolução CNSP N° 279, de 2013 - Inciso V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas

Proposições - observa-se que as questões operacionais relacionadas aos atendimentos do produto seguro vida estão sendo acompanhadas pelo Sicoob Seguradora e as ações adotadas foram apresentadas no item “Ações de acompanhamentos”.

O cenário que caracteriza o produto “seguro prestamista” também é monitorado e envolve as equipes comerciais e as cooperativas do sistema.

Considerando o crescimento no número de reclamações, relacionadas ao produto Seguro Prestamista, na casa de 71%, em relação ao semestre anterior, a maioria das reclamações são de cooperados insatisfeitos pela contratação do seguro ao realizar um empréstimo, ainda que seja facultada a possibilidade de cancelar o seguro.

No entanto quando da negativa por parte das cooperativas, as situações são de bastante insatisfação, pois a maioria alega desconhecer o seguro e acreditam ser uma “venda casada”.

Observado o crescimento do cenário a cada semestre, temos acompanhado o assunto, por meio das reuniões da Comissão de Ouvidorias da Febraban com o Banco Central, o tema sinaliza figurar o “radar” do regulador. Observa-se ainda aumento de mídia negativa, que tem incentivado os tomadores a solicitarem o cancelamento recorrendo órgão de proteção e regulação.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, sugerimos analisar a possibilidade de:

1. Realizar atualização das cláusulas do termo de adesão ao seguro prestamista, acrescentando uma cláusula informativa sobre as condições para o cancelamento do seguro, após sua adesão na contratação da operação de crédito.
2. Ampliar a comunicação sobre a contratação do seguro no âmbito das cooperativas singulares, sobre as condições para o cancelamento do seguro e sobre os benefícios da adesão ao seguro durante a contratação da operação de crédito.

Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Bancoob 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.