

**OUVIDORIA
SICOOB**

**Informações relativas às
atividades desenvolvidas
pela ouvidoria**

2019

Total de Demandas	Sem Anterior	Sem. Atual
RECLAMAÇÃO	8	10
ELOGIO	0	0
DÚVIDA	0	0
OUTROS	0	0

Reclamações Procedentes (%)	
Semestre Anterior	Semestre Atual
88%	30%

1. Reclamação por Tipo de Pessoa

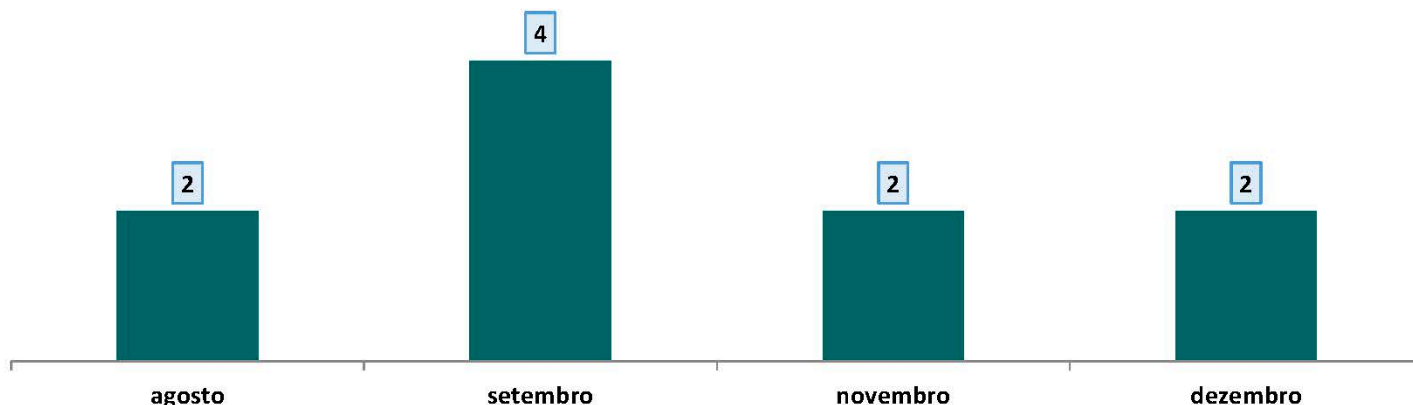
Tipo de Demanda	Semestre Anterior		Semestre Atual		Variação	
	Qtd	% Total	Qtd	% Total	Qtde	(%)
Associado PF	8	100%	10	100%	2	25%
Associado PJ	0	0%	0	0%	0	-
Não Associado (PJ + PF)	0	0%	0	0%	0	-
Total	8	100%	10	100%	2	25%

2. Prazo Decorrido para Atendimento das Reclamações

Prazo de Resposta	Semestre Anterior		Semestre Atual		Média Sicoob BA (%)	
	Qtd	% Total	Qtd	% Total	Atual	Anterior
De 1 a 5 dias úteis	1	13%	4	40%	18%	30%
De 6 a 10 dias úteis	7	88%	6	60%	80%	68%
Maior que 10 dias úteis	0	0%	0	0%	3%	2%

3. Reclamações por Temas (Cinco Maiores)

Temas	Semestre Atual (Qtd)			Total Sem. Anterior (Qtd)	Variação (%)
	Procedente	Improcedente	Total		
Outros	1	3	4	0	-
Atendimento	1	2	3	3	0%
Consórcios	1	0	1	0	-
Sicoob Seguradora	0	1	1	0	-
Tarifas e Assemelhados	0	1	1	0	-
Demais Temas	0	0	0	5	-100%
Total	3	7	10	8	25%

4. Gráfico Evolutivo Mensal das Reclamações na Ouvidoria no Semestre Atual


5. Detalhamento dos Assuntos Reclamados por Assunto no Semestre Atual

Assuntos	Qtde.
Atendimento>>Solução inadequada>>	2
Operações de Crédito>>Portabilidade>>	2
Operações de Crédito>>Liberação de Crédito>>	2
Conta-Corrente>>Conta-salário>>	1
Outros>>Outros>>	1
Atendimento>>Fornecimento de informações e documentos>>	1
Tarifas e Assemelhados>>Cobranças indevidas>>	1