

Relatório

de Atividades

1. 2015

COMPONENTE ORGANIZACIONAL ÚNICO
DE OUVIDORIA

Ouvidoria Sicoob

Apresentação	3
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	4
Programa de qualidade	7
Adequação da estrutura	8
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	9
Eventos - Atualização de Conhecimentos	10
Critérios de classificação das reclamações	11
Acompanhamento de RDR	12
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	13
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	14
Ações de acompanhamento	23
Detalhamento das proposições do Canal de ouvidoria Sicoob	27

Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 3.849/2010, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuição desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo proposições decorrentes da análise das reclamações recebidas. O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos a seguir o relatório das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional de ouvidoria, durante o primeiro semestre de 2015.

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

Em março de 2010, o Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução 3.849, 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.

Elaboramos semestralmente uma síntese dos eventos ocorridos no canal de Ouvidoria e, associadas a essas informações, incluímos proposições de melhorias ao Conselho de Administração, quando necessário.

Apresentamos, neste documento, o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Bancoob. As informações referentes aos canais de Ouvidoria Sicoob, Ponta Administradora de Consórcios e Bancoob DTVM serão apresentadas em relatórios próprios.

Designação e responsabilidades do Ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional único 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 das instituições.

A disponibilização é feita por meio de acesso telefônico gratuito, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

Entidades participantes do Componente Organizacional Único 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 de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para o atendimento da Bancoob DTVM.

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

Atividades de controle

Para garantir a eficácia das atividades, são realizadas periodicamente ações de controle nos procedimentos do Bancoob, das entidades do Sicoob e dos fornecedores terceirizados. Algumas das atividades estão listadas abaixo:

- ⇒ Manutenção cadastral das cooperativas aderentes ao componente único (descredenciamentos, incorporações e inclusão de novas cooperativas), no sistema informatizado;
- ⇒ Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad - Conferência do cadastro de todas as cooperativas solicitando atualização àquelas que estejam em desconformidade;
- ⇒ Manutenção e guarda de termos de adesão - Para formalização do processo de adesão ao componente único de ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão. Eles são arquivados nas dependências da Ouvidoria;
- ⇒ Acompanhamento das ocorrências - O controle de demandas é feito diariamente por meio de extração de relatórios. Os responsáveis pelo acompanhamento das ocorrências recebem uma notificação sobre as demandas que completam sete dias sem o registro de solução e, a partir do décimo dia de registro, é feito um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo estabelecido pelo Banco Central, de 15 dias;
- ⇒ Gestão do *Call Center* - Atualização da base de conhecimento dos atendentes do *call center*, audição de gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são atividades realizadas com o intuito de garantir a qualidade das informações;
- ⇒ Atualização dos manuais do SOS - Sistema de Ouvidoria do Sicoob e publicação de instruções às cooperativas; e
- ⇒ Manutenção evolutiva do sistema informatizado utilizado para a gestão do canal de ouvidoria.

Apoio e suporte

Atividades desenvolvidas:

- ⇒ Apoio aos usuários na utilização do sistema de ouvidoria;
- ⇒ Apoio na elaboração de respostas - Os funcionários do componente único auxiliam na elaboração das respostas, sempre que solicitado. São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para sanar dúvidas ou promover a conciliação entre a cooperativa e seus associados;
- ⇒ Intervenções na solução de ocorrências que têm como responsáveis áreas do Bancoob e do Sicoob Confederação - Nesses casos é realizado o acompanhamento da demanda até a solução pela área responsável pela prestação do serviço; e
- ⇒ Consulta jurídica - Algumas demandas, cuja natureza apresenta risco legal ou necessidade de observação de legislação específica, são encaminhadas para a análise da Gerência Jurídica.

Pesquisa de Satisfação

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

Ao encerramento das ocorrências são realizados contatos com os demandantes de reclamações classificadas como procedentes. Não participam da pesquisa apenas as pessoas que não têm interesse ou quando não há sucesso no contato.

No segundo semestre de 2013 a ouvidoria propôs o alcance de 70% no resultado da pesquisa de satisfação para o quesito “A solução apresentada foi satisfatória?”.

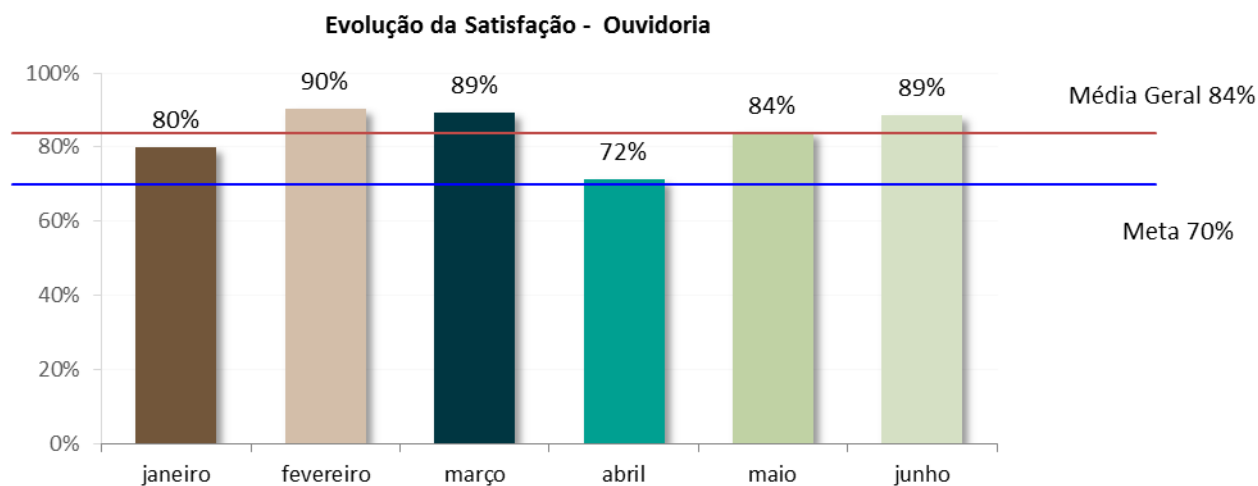
Com o intuito de incentivar o alcance do resultado foi promovida uma campanha premiando os vencedores e divulgando as práticas que contribuíram para o alcance dos resultados, adotadas pelos participantes.

Naquela ocasião, foi possível observar êxito dessas medidas adotadas conseguindo alcançar 71% de satisfação.

A partir da aplicação da campanha, uma prévia da pesquisa passou a ser consolidada mensalmente e os representantes das entidades recebem as informações sobre possíveis insatisfações para que possam avaliar e, considerando pertinente, apresentam novas considerações às manifestações de insatisfação.

O detalhamento do resultado da pesquisa é consolidado trimestralmente em um relatório específico e encaminhado às cooperativas ou às áreas responsáveis pela avaliação e acompanhamento dos resultados.

Os procedimentos realizados durante a campanha foram incorporados à rotina das atividades e, no primeiro semestre de 2015, foi possível alcançar a meta em todos os meses observando o alcance de 84% na média do período uma elevação de 13% em relação à primeira, quando o índice foi definido.



Avaliação de Eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Boletim da Ouvidoria

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais e singulares, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, é realizada a publicação do Boletim da Ouvidoria.

As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob, beneficiando os associados.

São apresentadas situações que correspondem à realidade do canal de ouvidoria, suas implicações e regulamentações.

O material produzido é elaborado com a contribuição das cooperativas singulares, centrais e demais entidades do Sicoob.

Percebendo um período de maior movimentação nas equipes de “agentes de apoio” das cooperativas singulares - seja pela entrada de novos agentes, processo natural de

substituição ou por novas adesões originadas de cooperativas que migraram para o Sicoob - foram elaboradas quatro edições voltadas à esse momento. Saiba quais conceitos foram reforçados em:

- I. Março - A estrutura do componente organizacional único de ouvidoria do Sicoob, os participantes e suas atribuições;
- II. Abril - Mediação de conflitos e a participação da ouvidoria durante o processo de atendimento;
- III. Maio - A importância do acesso à informação, sendo transmitida de forma clara e verdadeira ao associado; e
- IV. Junho - A demonstração de todo o processo de gestão das ocorrências recebidas no canal de ouvidoria, o fluxo das informações, o que o associado espera das respostas e o reflexo de como ele se manifesta na pesquisa de satisfação.

Cooperar é Ouvir
A Ouvidoria é um meio de comunicação entre a instituição e o cliente, de natureza mediadora e eficaz na busca de uma solução para os conflitos. Resulta que o associado se manifesta sobre a prestação de serviços da instituição. Deve agir de forma autônoma, independente, transparente, imparcial e ética, contribuindo para o aperfeiçoamento do relacionamento mantido com os usuários e para o aprimoramento dos processos internos da instituição. Atua no pós-atendimento e não substitui o serviço prestado pelo demais canais de atendimento oferecidos.

O Componente de Ouvidoria
Em julho de 2010 os órgãos de administração do Bancoob e do Sicoob Conferência Instituíram o Componente Organizacional Único de Ouvidoria do Sicoob, mantido no Bancoob, assim, os componentes e entidades do Bancoob passaram a compartilhar o mesmo estrutura de ouvidoria.

Cooperar é Ouvir
Estreitar o relacionamento da instituição com os associados e clientes é uma das ações da ouvidoria, que atua em um canal de comunicação aberta para que o associado seja ouvido.
O associado que recorre à ouvidoria proporciona às cooperativas e demais entidades do Sicoob e Bancoob oportunidades de melhoria nos procedimentos, prioridades e serviços, pois ele não está somente reclamando, mas fornecendo um indicador dos serviços e do desempenho da organização.
A ouvidoria, em sua atuação no operacional, utiliza-se de vários meios para o atendimento, tratamento e solução das ocorrências recebidas.
Nesta edição iremos abordar o importante papel da mediação no atendimento das manifestações.

Mediação
Alíada da ouvidoria!
Denúncia - A mediação é uma forma de lidar com um conflito, no qual uma terceira pessoa (o mediador) ajuda os envolvidos (associado/cliente e instituição) a se comunicarem mutuamente e negociarem e, se possível, chegarem a um acordo ou solução para o caso.
A prática da mediação oferece uma alternativa para solucionar a diferença de interesses. Ela não pretende eliminar o conflito, mas propõe uma maneira de manejar a questão de modo a buscar uma solução. Os agentes de apoio nas cooperativas singulares e demais entidades participantes do componente de ouvidoria - responsáveis em receber, analisar, apoiar os fatos e fornecer uma resposta às demandas - podem utilizar a mediação como uma aliada na busca de uma solução para as ocorrências. A atuação do agente de apoio como mediador ajuda o associado/cliente a instituição, que não se limita a buscar uma solução, e se comunicam de forma mais efetiva. Ao estabelecer uma comunicação, citam o diálogo, o que traz a possibilidade de manter boas relações após o término da mediação, e atendimento da ocorrência de ouvidoria, inclusive com a possibilidade de expansão das negociações entre as partes. Mas, o que fazer para atuar como um mediador?

Acesso à Informação
O acesso à informação é considerado um direito básico e ser requerido. Essa informação deve ser adequada, suficiente e verdadeira. A informação adequada está relacionada ao conteúdo solicitado, que deve estar compatível com o produto/serviço e com o destinatário (associado/cliente). A informação deve ser relevante e compreendida pelo associado/cliente. A quantidade de informações deve ser adequada e suficiente, de acordo com o que o associado/cliente precisa para tomar decisões autônomas e com autonomia, e o direito de escolha pelos produtos e serviços.
Essa forma, para que a informação relacionada à ocorrência de ouvidoria seja considerada adequada e suficiente, deve conter: a) a descrição da ocorrência, com o relato do associado e o relato da instituição; b) a descrição da ocorrência e a informação real e correta; c) o acesso à informação quando se concretizar a percepção e o entendimento pelo associado/cliente; d) a quantidade de informações que é passada aos clientes a um dos canais, e é fundamental para o acesso ao conhecimento e o cumprimento do desempenho e uma maior competitividade das instituições. Isso se trata de uma questão, pois a qualidade desta informação é essencial para que o associado/cliente possa exercer corretamente e com autonomia, o seu direito de escolha pelos produtos e serviços.
Dessa forma, para que a informação relacionada seja considerada adequada e suficiente, deve conter: a) a descrição da ocorrência, com o relato do associado e o relato da instituição; b) a descrição da ocorrência e a informação real e correta; c) o acesso à informação quando se concretizar a percepção e o entendimento pelo associado/cliente; d) a quantidade de informações que é passada aos clientes a um dos canais, e é fundamental para o acesso ao conhecimento e o cumprimento do desempenho e uma maior competitividade das instituições. Isso se trata de uma questão, pois a qualidade desta informação é essencial para que o associado/cliente possa exercer corretamente e com autonomia, o seu direito de escolha pelos produtos e serviços.
Dessa forma, para que a informação relacionada seja considerada adequada e suficiente, deve conter: a) a descrição da ocorrência, com o relato do associado e o relato da instituição; b) a descrição da ocorrência e a informação real e correta; c) o acesso à informação quando se concretizar a percepção e o entendimento pelo associado/cliente; d) a quantidade de informações que é passada aos clientes a um dos canais, e é fundamental para o acesso ao conhecimento e o cumprimento do desempenho e uma maior competitividade das instituições. Isso se trata de uma questão, pois a qualidade desta informação é essencial para que o associado/cliente possa exercer corretamente e com autonomia, o seu direito de escolha pelos produtos e serviços.

Cooperar é Ouvir
No atendimento das manifestações, registradas no canal de ouvidoria, são adotados procedimentos de análise e revisão pelo componente e pelas entidades participantes. Ao receber uma denúncia de Agentes de Apoio Analisar - apuram os fatos e fornecem uma resposta. Ao receber as respostas dos agentes de apoio, a equipe do componente de ouvidoria avalia a resposta fornecida.
Essa verificação visa o enriquecimento da resposta nos requisitos estabelecidos para o atendimento - apresentação de uma resposta adequada, suficiente e verdadeira.
Nesta edição iremos reforçar o processo de análise e revisão das respostas, realizado em parceria entre o componente de ouvidoria e as entidades participantes.

Gestão das Ocorrências
O procedimento de revisão de respostas foi implantado em 2011, com o objetivo de aprimorar a solução das demandas recebidas na ouvidoria.
Nesse fluxo de tratamento o agente responsável examina o sistema e o componente de ouvidoria realiza a análise dessa resposta, antes de encaminhá-la ao demandante.
Após essa análise, a demanda por essa resposta é devolvida ao sistema para que o agente possa adequar a resposta, com o intuito de atender aos requisitos.
Quando o procedimento de revisão foi implantado a pesquisa de satisfação apresentou um índice de 88% de satisfação relacionado por eles relatada.
Essa melhoria visa oferecer aos associados e clientes informações sobre o atendimento e as ações adotadas para solução das situações por eles relatadas.
Atualmente, com o contínuo trabalho e

Laboratório de Monitoria

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por esse motivo é desenvolvido um trabalho intitulado “Laboratório de Monitoria”.

No laboratório de monitoria são realizadas escutas e avaliações das gravações. Depois que as avaliações são concluídas as equipes se reúnem, discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos.

O resultado do laboratório permite a aplicação de trabalhos em forma de orientações e treinamentos.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do *call center*, no 1º semestre de 2015 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram realizados encontros entre os monitores com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria, assim como o aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

Cliente Surpresa — No canal de ouvidoria, não raro identificamos situações em que os clientes iniciam o contato com os “ânimos exaltados”, nesse sentido é necessário que os atendentes estejam preparados para ouvir e contornar a situação, para que então seja possível dar prosseguimento ao diálogo.

Essa preparação é muito importante, pois ao ser pego de surpresa o atendente pode demonstrar insegurança na condução do atendimento. Percebendo situações com essas características, demos continuidade ao programa iniciado no semestre anterior intitulado como “Cliente surpresa”, que tem o objetivo de desenvolver as habilidades dos atendentes com o foco na manutenção da estabilidade emocional.

São simulações de contato com situações típicas de estresse para que o atendente exercite atitudes positivas, possa avaliar sua conduta e ser orientado para que, quando estiver em uma situação real, tenha êxito em seu posicionamento.

Também foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria.

Citamos abaixo os treinamentos realizados ao longo do primeiro semestre de 2015:

- ⇒ Laboratório de Monitoria;
- ⇒ Regência Verbal;
- ⇒ Qualidade no atendimento; e
- ⇒ Autoavaliação.

Sistema informatizado

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 2015 não foi identificada a necessidade de produzir adaptações no sistema de informações, além das manutenções próprias da sustentação do sistema.

Incorporações

Dois grandes processos de incorporação ocorreram neste semestre envolvendo a extinção de duas cooperativas centrais e as singulares que à elas eram vinculadas, passaram a ser assistidas pelas seguintes incorporadoras:

Sicoob Brasil Central - As cooperativas singulares associadas à extinta central das cooperativas de crédito, Unicred Amazônia Ocidental, foram incorporadas pela então Sicoob Brasil Central, que passará ser denominada **Sicoob Uni**.

Sicoob Central Paraná - As cooperativas singulares associadas à extinta central das cooperativas de crédito, Sicoob Central Amazônia foram incorporadas por esta central que passou a ser denominada **Sicoob Unicoob**.

Todas as atividades necessárias no âmbito do sistema de ouvidoria foram providenciadas sem impacto aos associados e às cooperativas singulares envolvidas, os registros foram preservados e as adequações necessárias concluídas.

Processo de certificação

Os integrantes da Ouvidoria lotados no componente organizacional único, participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a entidades 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 3.849/2010 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 da Ouvidoria:

- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal;
- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional Santa Catarina; e
- ⇒ 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 único de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

No primeiro semestre de 2015, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

- ⇒ PPCI - Plano de Prevenção Contra Incêndio e Pânico;
- ⇒ MS Excell 2010 - Básico;
- ⇒ Oficina Reclame Aqui;
- ⇒ Lançamento Sicoob Universidade;
- ⇒ Gestão de Conflitos em Ouvidoria - Ênfase em Negociação e Mediação;
- ⇒ Programa Leme - Desenvolvimento gerencial; e
- ⇒ Workshop de Ouvidoria - Sicoob Unicoob.

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 dinâmicas, utilizando exemplos reais recebidos pelas cooperativas e apresentação de conteúdo audiovisual.

Neste semestre tivemos um encontro com as cooperativas filiadas ao **Sicoob Unicoob** e o enfoque foi nos resultados das pesquisas de satisfação e qualidade das respostas. Foram utilizados exemplos práticos para facilitar a comunicação e a assimilação por parte dos agentes.

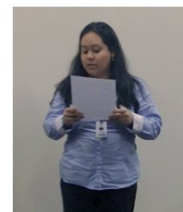
As situações foram discutidas com bastante clareza e de forma descontraída, os agentes participaram e contribuíram bastante com suas experiências.

Como resultado dessas atividades, espera-se que ao longo de 2015 haja redução no número de devolução de respostas para revisão, assim como a melhoria da qualidade das respostas.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1** Princípios, objetivos e valores da ouvidoria;
- 2** Principais Legislações/ Manual Instruções Gerais – MIG Papéis e Responsabilidades;
- 3** Perfil da ouvidoria - mudança cultural x profissionalismo no atendimento - postura técnica x comportamental;
- 4** A importância da comunicação: habilidade em comunicar-se com diferentes perfis associados/usuários;
- 5** Gestão das ocorrências (prazos/qualidade das respostas);
- 6** Ocorrências mais relevantes;
- 7** Relatório Semestral/ Boletim Ouvidoria e Relatório SLA;
- 8** Alinhamento estratégico - Oferecer um atendimento de excelência ao associado;
- 9** Discussão de casos/ ocorrências.



Improcedente

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

Procedente

Característica atribuída a uma reclamação justificada, com fundamento. Quando as afirmações do cliente são confirmadas.

Procedente solucionada

Reclamação identificada como procedente resolvida por meio da realização de procedimentos identificados como necessários para a resolução da reclamação.

Procedente não solucionada

Reclamação identificada como procedente cujos procedimentos identificados como necessários para a resolução não tenham sido suficientes, ou não foram concluídos em tempo hábil.

Acompanhamento de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações do 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 encaminha a demanda para o acompanhamento por parte da Ouvidoria Sicoob, que é

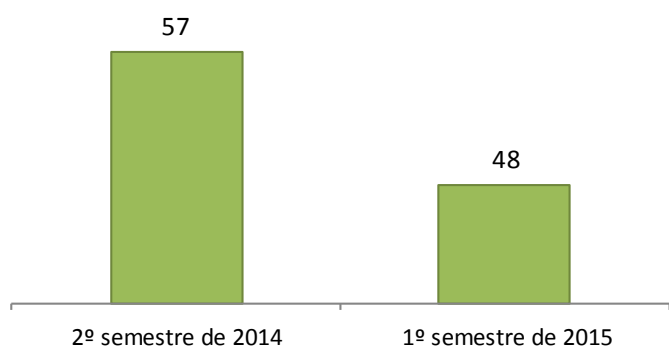
responsável por tratar as ocorrências relacionadas aos serviços prestados pelas cooperativas de crédito.

Durante o segundo semestre de 2014 foram registradas 57 reclamações direcionadas ao Bancoob e no primeiro semestre de 2015 esse número diminuiu em 16%, tendo sido registradas 48 ocorrências.

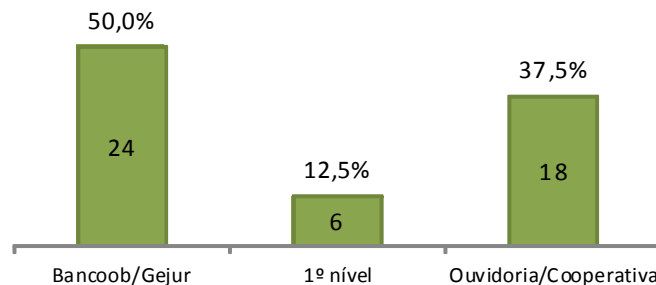
As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 37,5% desse total. Enquanto 50%, de fato, tiveram origem no Bancoob.

Análise estatística das ocorrências de RDR

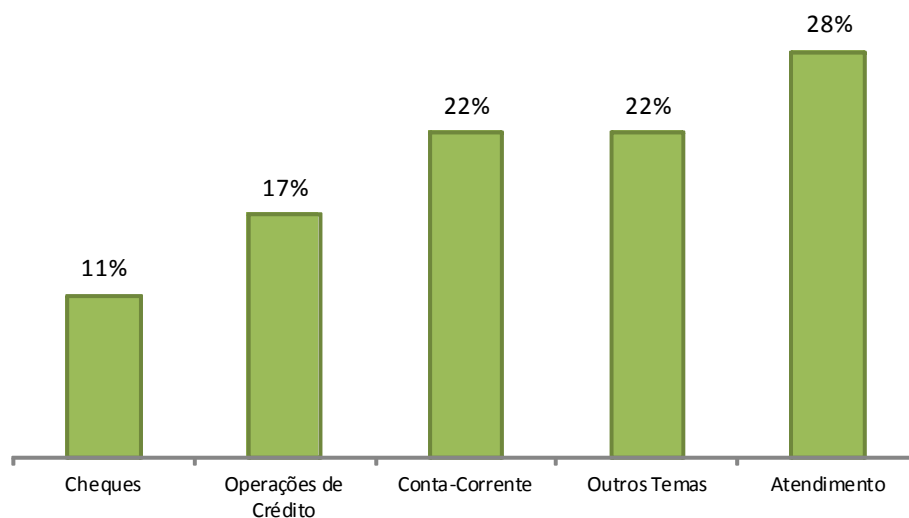
Demandas de RDR



Responsável - 1º semestre de 2015



Temas



A seguir, apresentamos o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob.

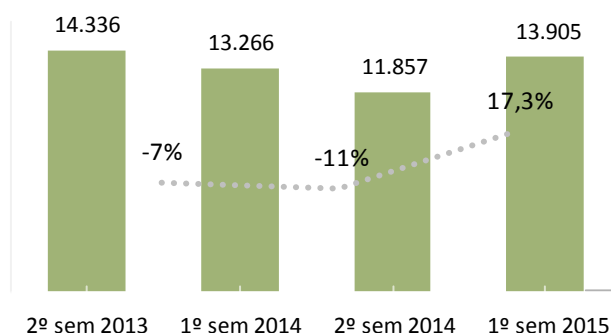
Durante o primeiro semestre de 2015, foram recebidos **15.462** contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

1º Nível de Atendimento

O número de demandas registradas e encerradas no ato do atendimento apresentou um aumento quando comparamos os dois últimos semestres. Com o total de 13.905 contatos, tivemos um crescimento de 17,3%.

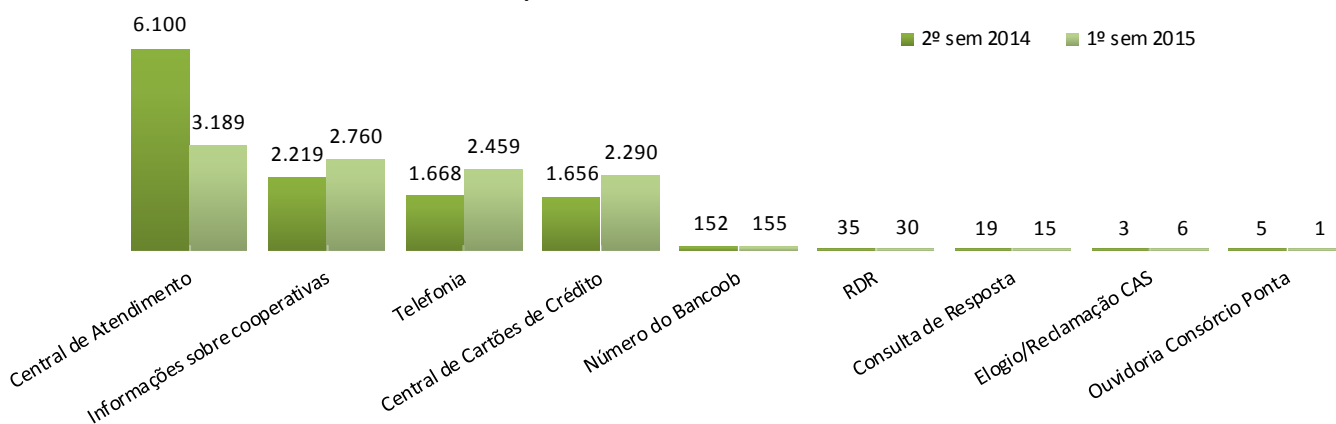
A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro de reclamações. É priorizado o registro de reclamação daquele usuário que já contactou os canais de atendimento de primeiro nível.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução do assunto.

Comparativo - Finalizadas em 1º nível

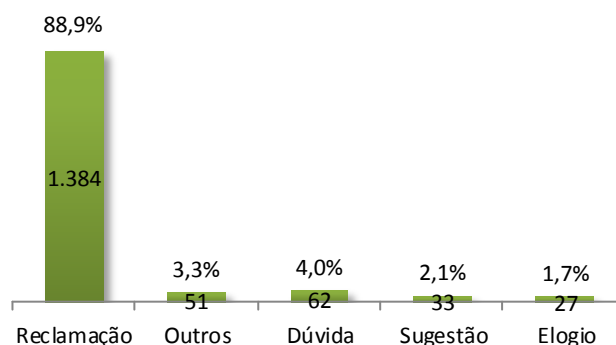


Manifestações

No canal de ouvidoria Sicoob foram registradas 1.557 manifestações. Essas ocorrências estão distribuídas em 1.384 reclamações e 173 demandas segregadas nos tipos dúvida, outros, elogio e sugestão.

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

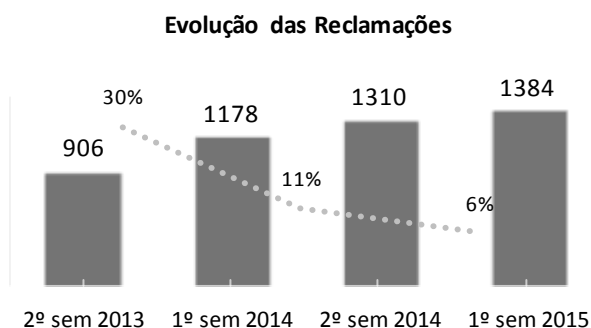
Tipo de Atendimento



Evolução semestral - Reclamações

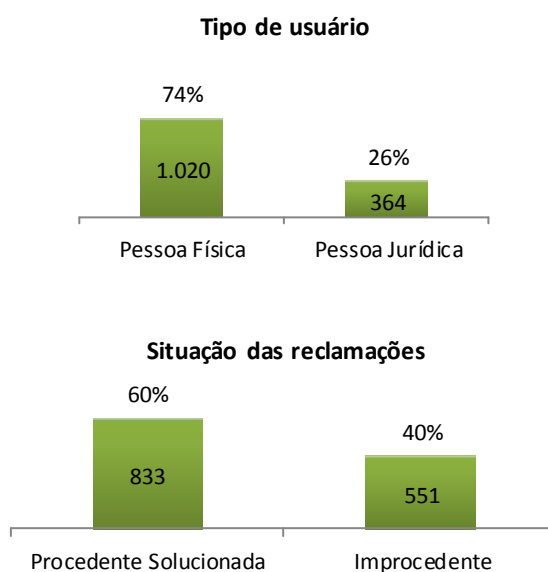
No gráfico abaixo demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Podemos observar um crescimento de 6% no número de reclamações no primeiro semestre de 2015 em relação ao semestre anterior.



Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo pessoa física representam 74% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'procedente solucionada', também representam o maior percentual, correspondendo a 60%.

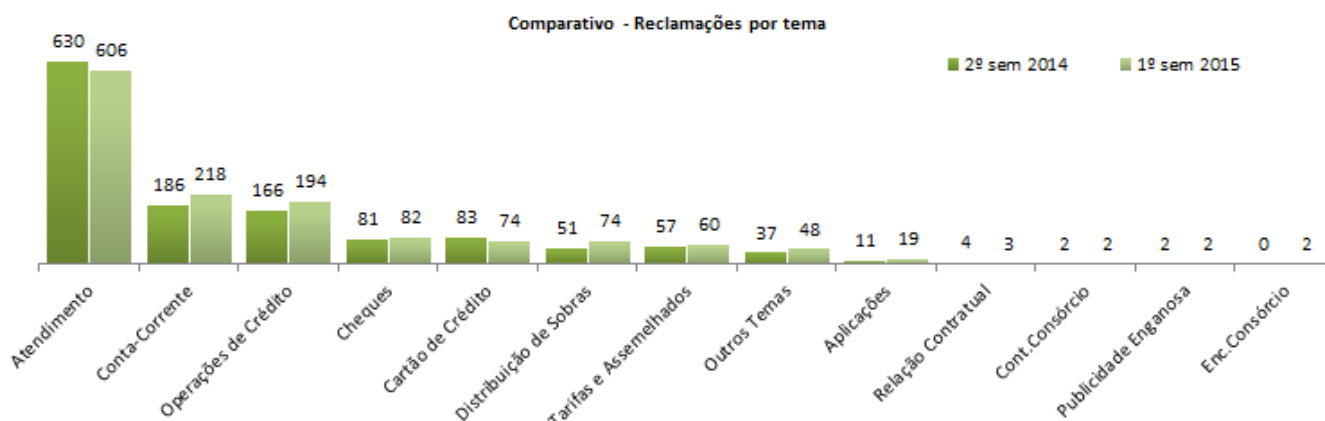


CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

Temas definidos pelo Banco Central

- | | |
|--|--|
| 1 Atendimento | 8 Publicidade Enganosa ou Abusiva |
| 2 Cheques | 9 Relação contratual |
| 3 Conta-Corrente | 10 Contemplação (Consórcio) |
| 4 Operações de Crédito | 11 Encerramento de Grupos (Consórcio) |
| 5 Cartão de Crédito | 12 Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quotas-partes (Cooperativas) |
| 6 Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores | 13 Outros Temas |
| 7 Tarifas e Assemelhados | |

Reclamações/Temas



Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Acima apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

O gráfico demonstra aumento no número de reclamações e, entre os cinco temas mais reclamados, os temas relacionados a “Conta-Corrente”, “Operações de Crédito” e “Cheques” apresentaram crescimento, de 17%, 17% e 1%, respectivamente, em relação ao semestre anterior.

O tema “Atendimento” apesar de continuar sendo o mais reclamado, representando 43,8% das reclamações registradas no canal, apresentou uma queda de 4%.

Observamos um crescimento significativo do tema “Distribuição de sobras”, apresentando um aumento de 45% em relação ao semestre anterior.

A seguir apresentamos uma síntese dos assuntos abordados nas reclamações, segregados por temas.

Neste semestre, foram adotados os critérios para caracterização de “Fato Relevante”, conforme tabela ao lado. No período, não foram identificadas ocorrências com as características relatadas.

FATOS RELEVANTES

Constituem fatos relevantes as ocorrências que evidenciam uma ou mais das seguintes características:

- sigilo bancário:** clara evidência de que o dever de sigilo bancário foi violado;
- comunicação indevida:** evidência de que uma comunicação indevida foi divulgada a grande contingente de associados/clientes;
- falha na operação:** falhas de natureza operacional que podem provocar danos para um grande contingente de associados/clientes e/ou possam ter repercussão na mídia;
- ética corporativa:** problemas de natureza ética no âmbito institucional que possam representar violação a conduta;
- exposições públicas:** manifestações dos associados/clientes alegando que darão grande visibilidade pública a problemas de relacionamento seu com a entidade, ou a posicionamento firmado, que possa trazer dano à imagem;
- reincidência do problema:** manifestação que revela a reincidência na ocorrência de problemas relatados pelo associado/cliente, evidenciando que a entidade não conseguiu identificar a natureza do problema;
- impacto no negócio:** iniciativas que estão sendo desenvolvidas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor ou Órgãos Reguladores (SNDIC) que poderão trazer grande impacto ao negócio da entidade.

Aplicações, investimentos e custódia de valores

i. Transações sem autorização

Realização do débito na conta da integralização de capital depois de pedido de suspensão.

Atendimento

i. Atendimento prioritário

Reclamações relacionadas ao atendimento preferencial nas dependências da cooperativa - não possuir identificação e acomodação adequada para os usuários de terminal de caixa reservado ao atendimento prioritário; não disponibilizar senha preferencial; realizar atendimento prioritário a quem não possui esse direito; não possuir atendimento preferencial.

ii. Discriminação a cliente

Tratamento diferenciado entre associado e não associado à cooperativa, ou por ser associado em outra cooperativa do Sicoob - negativa no pagamento de boletos e outros documentos; cobrança de tarifas ou taxas na realização de operações; exigência de associação à cooperativa para permitir a realização de operações; atendimento prioritário, ou diferenciado, aos associados em detrimento aos não associados; venda de kits exclusivos somente para associados; imposição de limite máximo para utilização dos serviços e pagamento de boletos.

Alegação de definição de limite para realizar saque Intercredis. No caso reclamado o boleto não foi aceito por já estar vencido.

Reclamação relacionada às dificuldades impostas para associação.

Reclamação sobre impedimento para realizar o pagamento do seguro DPVAT, porém, no site do DETRAN informa a cooperativa como conveniada para recebimento do seguro. A cooperativa esclareceu que possui convênio para o recebimento do seguro e que orientou os funcionários quanto ao procedimento correto.

iii. Falha em sistemas

Sicoobnet Pessoal e/ou Empresarial - incompatibilidade da versão do aplicativo Java para a utilização do teclado virtual; dificuldades para habilitar o computador pessoal; pagamento de boletos no Internet Banking, em que os fornecedores não receberam os respectivos valores (após análise do computador foi identificada a existência de vírus que podem ter comprometido a integridade dos boletos, que foram gerados em site); dificuldade de utilização do Internet Banking por falha no teclado virtual.

Apresentação de erro e/ou dificuldades na utilização e/ou instalação do aplicativo Cedente.

Erros ou atrasos no lançamento de pagamentos e crédito de valores em conta, relacionados ao pagamento de boletos gerados no Módulo Cedente do Sicoob. Constatado: problema sistêmico na cooperativa; alteração de boleto pelo emissor ou emissão incorreta; emissão em sistema de terceiros; ou não foram localizados lançamentos pendentes.

Insatisfação relacionada à dificuldade para realizar operações por problemas sistêmicos na cooperativa. Operações como: resgate de aplicações; provisionamento de saques; recebimento de um empréstimo; realização de saques e depósitos no caixa interno e no terminal de autoatendimento; desalienação de bens.

Impossibilidade de utilizar o cartão na função de débito, devido à inconsistência apresentada no servidor de cartões.

iv. Filas

Reclamações relacionadas ao tempo de atendimento da cooperativa - Insuficiência de terminais de caixa e/ou funcionários para atendimento normal e/ou preferencial; falha ou ausência na distribuição de senha; realização de atendimentos convencionais sem a observação da obrigatoriedade de aplicação de atendimento preferencial; demora excessiva para o atendimento preferencial; tempo de espera em filas e lentidão no atendimento.

v. Serviços não solicitados

Reclamações relacionadas à cobrança de seguro após contratação de empréstimo e não atendimento do pedido de cancelamento desse seguro.

vi. Venda Casada

Reclamação de que a cooperativa solicitou a assinatura de seguro prestamista ou seguro do carro como condição para liberar o financiamento. A cooperativa esclareceu a situação, em que não foi caracterizada venda casada.

Cartão de crédito

i. Cobrança indevida

Não reconhecimento de compras e cobranças no cartão de crédito e falta de solução para estorno dos valores.

Realização de débito em conta para liquidação da dívida do cartão de crédito ou débito do valor mínimo da fatura. Tais procedimentos estão em conformidade com o contrato para concessão do cartão de crédito.

Reclamação sobre não reconhecimento de compra no exterior, em que inicialmente foi realizado o estorno, mas o valor foi cobrado novamente na fatura. Constatado que se tratou de um desacordo comercial e não fraude, em que ocorreu o estorno do crédito provisório.

Cobrança indevida do seguro de Proteção contra Perda e Roubo do cartão de crédito. As cobranças e o seguro foram cancelados.

Pagamento da fatura do cartão de crédito antecipado, em que ocorreu o débito na conta na data de vencimento, gerando duplicidade no pagamento.

ii. Contestação de despesas

Falta de resposta referente ao processo de contestação de compras, saques e valores cobrados, mas não reconhecidos no cartão de crédito. Constatado: realização do crédito provisório e processo ainda em análise; abertura do processo de contestação fora do prazo, sendo necessária a tentativa de acordo amigável com o estabelecimento.

Abertura de processo para contestação de compras não reconhecidas no cartão de crédito.

Reclamação sobre nova cobrança na fatura de valores que foram estornados na abertura do processo de contestação. Constatado: crédito provisório foi estornado; estabelecimento reapresentou a cobrança.

Cheques

i. Devolução indevida

Reclamação de devolução do cheque, após realização do depósito para a devida compensação. Constatado que os depósitos foram realizados em data posterior à compensação do cheque.

Reclamações relacionadas ao processo de compensação e devolução de cheques - discordância do motivo para a devolução do cheque; insuficiência de fundos na data da compensação.

ii. Inclusão/exclusão (CCF)

Reclamação sobre nova inclusão do nome no cadastro de negativados, tendo efetuado a regularização do cheque. O cadastro foi regularizado.

Conta Corrente

i. Depósitos não efetivados

Demora no processamento, execução incorreta ou depósito não efetivado - relacionados à: valor creditado em conta de terceiro; dificuldades para o recebimento de créditos da Cielo; execução incorreta do depósito, em que o CPF informado estava incorreto; demora em efetivar o depósito; não efetivação de um depósito realizado no autoatendimento, e somente após realizar o procedimento foi informado que a cooperativa não recolhe os depósitos do terminal.

Impedimento para realizar depósitos de valores altos na cooperativa - constatado que os valores não são compatíveis ao patrimônio e renda informados no cadastro e a origem do recurso não foi declarada.

ii. Débitos não autorizados

Alegação de débitos em conta corrente sem a prévia autorização ou não reconhecidos pelo associado - Relacionados à: plano de previdência; contratação de seguro; documento previamente pago, gerando duplicidade no pagamento; duplicidade de cobranças; desconhecimento de compras que foram debitadas em conta; transferência entre contas de mesma

titularidade; pacote de tarifas e manutenção da conta; erro na cobrança de parcelas; seguro prestamista; adiantamento à depositante; integralização de capital; tarifas de sustação de cheques e inclusão /exclusão de CCF.

Reclamações relacionadas a débitos não autorizados em conta em que foi constatado que a transação foi realizada por meio do Internet Banking e não foi encontrada fragilidade na aplicação.

Reclamações relacionadas ao desconto de seguro, sendo constatado que a cobrança foi indevida e os valores foram estornados pela seguradora.

Débito em atraso de uma parcela do empréstimo, gerando a cobrança de multas na conta, sendo constatado que na data correta do débito não havia saldo suficiente na conta para débito total da parcela.

Reclamações relacionadas ao débito do valor mínimo e/ou total da fatura do cartão de crédito, sem a prévia autorização. Tal procedimento está previsto no contrato de concessão de uso do cartão.

Reclamação sobre débito realizado em conta referente à parcela de um empréstimo no qual é avalista, mas que o tomador do empréstimo realizou o pagamento. Constatado que demandante é avalista em outras operações de crédito que estão inadimplentes, por isso o débito realizado foi correto.

iii. Saques não reconhecidos

Insatisfação quanto a saque em terminal de autoatendimento em que o numerário não foi liberado, mas foi debitado da conta.

Insatisfação quanto a um saque em conta corrente, sem a prévia autorização. - Foi realizado o estorno do débito.

Operações de Crédito

i. Cobrança indevida

Insatisfação ou desconhecimento de cobranças relacionadas a operações de crédito - referentes à: seguro prestamista; crédito consignado; cobrança aos avalistas da operação; cobrança de operação já quitada; erro na cobrança das tarifas e taxas; cobrança referente a um contrato de crédito em juízo; redução de limite para troca de cheques; cobrança de custos advindos de um processo judicial.

Insatisfação quanto à realização de empréstimo para quitação da dívida do cartão de crédito. A realização de empréstimo está prevista em contrato.

Insatisfação relacionada à redução de limite para troca de cheques na cooperativa. Constatado que o procedimento está de acordo com a política de crédito para Antecipação de Recebíveis.

Reclamação sobre antecipação de débitos para o final de semana, que estão agendados para a segunda-feira. Foi esclarecido sobre o processo dos movimentos bancários aos finais de semana.

Insatisfação pelo pagamento de um cheque pela cooperativa, gerando taxas de adiantamento a depositante, sem a devida autorização do associado. - A cooperativa esclareceu que o procedimento foi realizado para evitar o bloqueio de novos talonários. As taxas cobradas foram estornadas.

ii. Descumprimento de prazo

Reclamações relacionadas à demora e prazos estabelecidos nos processos de operações de crédito - referentes à: liberação de desconto de duplicatas;

análise de documentação; dificuldades para realizar a portabilidade de crédito; entrega de cédula hipotecária; liberação de empréstimo; indenização de seguro, após desligamento da empresa; desalienação de veículo após quitação de empréstimo; renovação de descontos de cheques e crédito rotativo; demora em efetivar o crédito do empréstimo na conta; alteração na data de vencimento das parcelas do empréstimo.

iii. Inclusão/ exclusão (SPC/Serasa)

Insatisfações relacionadas à inclusão em Órgão de Proteção ao Crédito e a não exclusão do nome após renegociação da dívida.

Outros

i. Fraudes/golpes

Suspeita de fraudes relacionadas à: emissão e pagamento de boletos em que o valor foi creditado em instituição diferente do banco emissor do boleto; entrega de talonário de cheques utilizando requisição falsificada e pagamento de cheques com assinatura falsificada, resultado da entrega de talonário com solicitação falsificada; recebimento de carta de cobrança do Serasa, sem possuir débitos na instituição.

Transação indevida em conta corrente - constatado que a transação foi realizada por meio do Internet Banking, com uso de senha pessoal e não foi constatada fragilidade na aplicação. (As transações não reconhecidas estão relacionadas ao acesso não autorizado da conta, utilizando credenciais de acesso fornecidas em website falso).

Alegação de fraude no pagamento de boletos na cooperativa - constatado que a cooperativa foi responsável somente por acatar o pagamento dos

boletos e realizou o procedimento padrão para o recebimento de documentos. Não sendo responsável pela emissão do referido documento, adotou os procedimentos necessários para verificação de fraude e orientou o associado sobre as providências a serem adotadas por ele.

ii. Numerário Falsificado

Reclamação relacionada ao recebimento de numerário falso e/ou dilacerado ao realizar saque na cooperativa. A cooperativa adotou procedimento conforme instrução regulamentar.

iii. Outros

Reclamações relacionadas a assuntos gerais - demissão e/ou transferência de funcionários da cooperativa; fornecimento de calendários; recebimento de correspondências de terceiros, enviadas pela cooperativa; alteração do endereço para recebimento de correspondências; realização da convenção; candidatura para conselheiro fiscal efetivo; entrega de premiações; conduta de funcionário fora das dependências da cooperativa; processo seletivo; forma de votação nas assembleias; procedimento adotado para abertura de conta; valores de cédulas disponibilizadas para saque; fornecimento de imagens internas; demandas registradas com informações insuficientes e impossibilidade de contato para apuração dos fatos.

iv. Sigilo bancário

Alegação de quebra de sigilo das informações bancárias - a terceiro, familiares e avalista - praticada por funcionários.

Alegação de quebra no sigilo das informações bancárias relacionadas à abertura de uma conta para o filho menor de idade, em que a funcionária da cooperativa utilizou documentos sigilosos para abertura de processo contra ele - A cooperativa informou que foi instaurada sindicância para apuração da manifestação.

Publicidade enganosa ou abusiva

i. Informação incorreta

Insatisfação com a divulgação da campanha Poupança Mirim, por ter o incentivo de concorrer a prêmios para a criança que abrisse conta na cooperativa. As ações adotadas para a divulgação da campanha foram esclarecidas.

Reclamação sobre informação incorreta em folder da cooperativa relacionada à oferta de empréstimo, pois, após contratação da operação a taxa foi diferente da divulgada. Constatado que o empréstimo contratado pelo associado era diferente e não se enquadrava nas condições da modalidade divulgada.

Relação Contratual

i. Falta de transparência

Reclamação sobre quitação de empréstimo sem o consentimento do associado, sendo informado pela cooperativa que a quitação estava prevista em contrato. A cooperativa realizou o estorno do débito.

ii. Violação de cláusulas

Reclamação sobre recusa da cooperativa no recebimento de taxas do Detran, contrariando o convênio/contrato do banco com o Detran/PR. Após registro da reclamação a cooperativa concordou em realizar o atendimento.

Tarifas e assemelhados

i. Cobranças indevidas

Cobrança de tarifas consideradas indevidas pelos associados referentes à utilização de serviços da cooperativa - baixa de boletos; pacote de tarifas e manutenção de conta; encargos em fatura; tarifas em conta salário; adiantamento a depositante; sustação e/ou devolução de cheques; consulta de microfilmagem de cheques; tarifa de IOF; tarifas referentes ao serviço de adquirência; cartão de crédito; juros de cheque especial; antecipação de Imposto de Renda; realização de saques em terminal de autoatendimento de rede conveniada; integralização de capital.

Débito em conta referente a uma taxa de financiamento, sendo que realizou somente a simulação da operação. A cobrança referente à taxa de inclusão de gravame foi estornada.

Insatisfação com o valor cobrado do pacote de tarifas para manutenção da conta - Foi feita a adequação do pacote de tarifas para o perfil do associado.

Reclamações relacionadas à cobrança de tarifas em conta salário - Constatado que se tratava de conta corrente, na qual incide cobrança para manutenção da conta.

ii. Elevações injustificadas

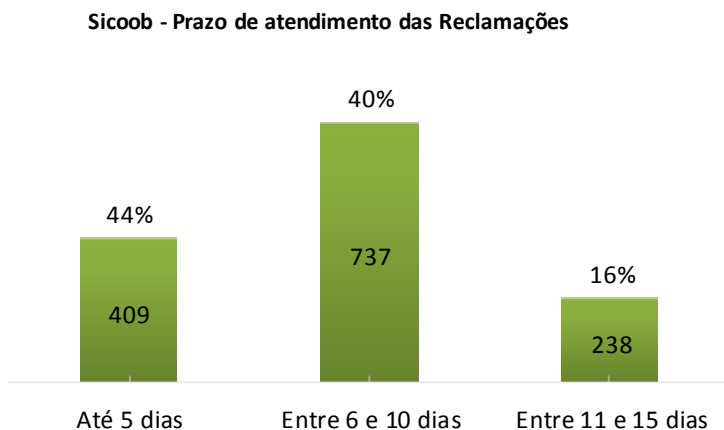
Reclamações relacionadas à alteração de tarifas e juros, considerada indevida pelo associado.

iii. Falta de comunicação/informação

Alegação de falta de comunicação e divulgação, pela cooperativa, de alteração na cobrança de tarifas e/ou do início da cobrança.

Tempo de resolução

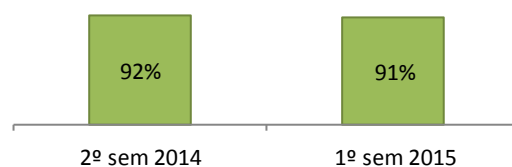
No indicador usado para o acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, todas as reclamações foram encerradas dentro do prazo de quinze dias.



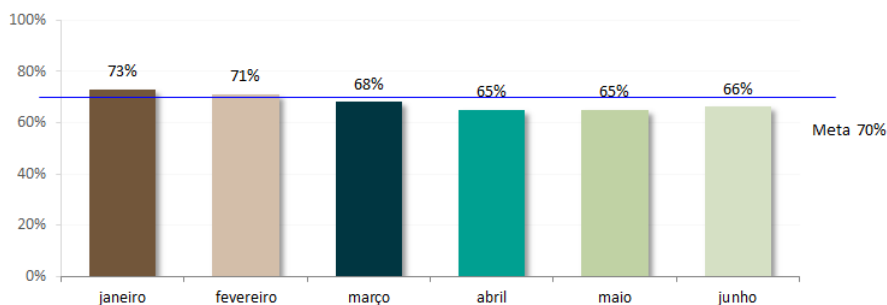
Resultado da pesquisa de satisfação

A solução foi satisfatória para 68% dos demandantes, apresentando um redução de 2 pontos percentuais na satisfação, quando comparado ao segundo semestre de 2014. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de em 91%.

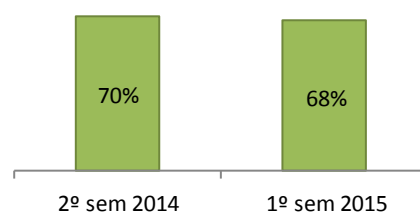
Voltaria a fazer contato com a Ouvidoria Sicoob



Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob

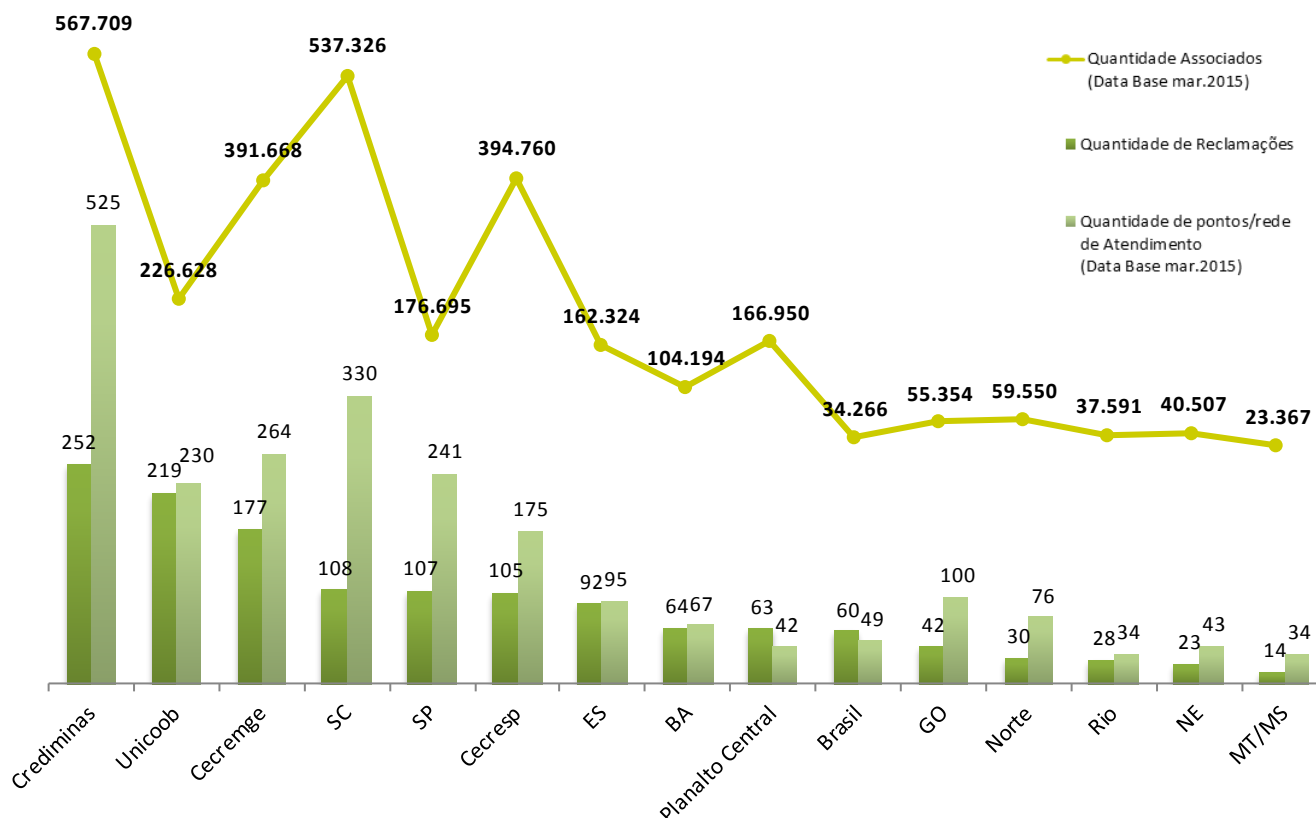


A solução foi satisfatória



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

Acompanhamento de ações relacionadas às proposições do 1º semestre de 2014.

Proposição	Ações de Acompanhamento
<p>1. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao horário de funcionamento e atendimento nas dependências das cooperativas.</p>	<p>Com o intuito de adotar procedimentos sistêmicos, o Sicoob Confederação publicará instruções para que as cooperativas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informem em suas dependências os horários de funcionamento;
<p>3. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao acesso nas dependências das cooperativas, por meio da porta-giratória, em casos de porte de objetos metálicos e arma de fogo.</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Orientem sobre os procedimentos corretos de acesso à porta giratória, no caso de portadores de objetos metálicos/arma de fogo;
<p>4. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao atendimento preferencial ao idoso e lactante e acesso de portadores de mobilidade reduzida (cadeirantes).</p>	<ol style="list-style-type: none">3. Adotem os procedimentos adequados para o acesso preferencial de idosos, lactantes e portadores de mobilidade reduzida;4. Adotem medidas que permitam o controle do tempo de espera em fila;
<p>5. Adotar medidas que permitam o controle do tempo de espera em fila, preparando os funcionários para situações de maior movimento na cooperativa (datas de maior fluxo e de menor contingente operacional).</p>	<ol style="list-style-type: none">5. Preparem os funcionários para as situações de movimento na cooperativa; e
<p>6. Adotar medidas que permitam maior disponibilidade de atendimento aos clientes e associados, por meio de caixas eletrônicos, aprimorando a segurança, o suporte e o abastecimento dos equipamentos.</p>	<ol style="list-style-type: none">6. Ampliem a disponibilidade de caixas eletrônicos, aprimorando os processos de segurança, suporte e abastecimento dos equipamentos.

Ações de Acompanhamento

Proposição	Ações de Acompanhamento - dez/2014
<p>2. Adotar medidas que permitam que os clientes e associados sejam claramente informados e orientados quanto aos tipos de serviços oferecidos prioritariamente aos associados e quais podem ser oferecidos aos não associados.</p>	<p>Não há definição sistêmica quanto aos serviços que são oferecidos aos não associados, podendo haver variações significativas.</p> <p>Consideração Ouvidoria: Identificamos em 2014 recusa no atendimento de não associados referente ao pagamento de boletos diversos. Constata-se, porém, que em algumas situações se referia ao pagamento de convênio com o Detran e esse tipo de atendimento é requisito exigido pelo Detran sem discriminação de tipo de cliente.</p>
<p>7. Adotar medidas de capacitação de funcionários e aprimoramento do suporte às solicitações dos associados (portabilidade de crédito, portabilidade de salário, verificação de lançamentos, operações não reconhecidas e renegociações).</p> <p>9. Adotar medidas de capacitação de funcionários e aprimoramento do suporte às solicitações de crédito, oferecendo mais agilidade e transparência ao processo de liberação de crédito.</p> <p>13. Adotar medidas de capacitação de funcionários e aprimoramento do suporte às solicitações de contestação de despesas realizadas em cartão de crédito</p>	<p>Além de todos os programas de treinamento que as cooperativas centrais e singulares já empreenderam, inclusive com o apoio do Bancoob, responsável por produtos e serviços, do ponto de vista sistêmico, visando à implementação da diretriz estratégica “promover o desenvolvimento de dirigentes e empregados”, o projeto de estruturação da Academia Sicoob foi concluído em dezembro de 2014.</p> <p>A estrutura da Academia será utilizada no aperfeiçoamento de dirigentes e empregada, entre vários temas, também, nos assuntos listados: crédito, portabilidade de salário, lançamentos, operações não reconhecidas, renegociações e contestação de despesas de cartão de crédito.</p> <p>Em janeiro de 2015, o Projeto Academia será detalhado em apresentação para o Conselho de Administração do Sicoob, ocasião na qual será aprovado o cronograma de trabalho.</p>

Ações de Acompanhamento

Proposição	Ações de Acompanhamento - dez/2014
<p>8. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao lançamento de débitos que a cooperativa poderá realizar sem aviso prévio na conta do associado, previstas contratualmente.</p>	<p>A relação entre associados e cooperativa, no tocante a contas-correntes, poupança e vários produtos e serviços que permitem o lançamento de débito é regida por formalização contratual específica.</p> <p>A cobrança de tarifas, que também pode ensejar débitos, é regida pela Resolução CMN 3.919 de 25 de novembro de 2010 e os sistemas e orientações sistêmicas quanto à divulgação foram adequados para que todas as cooperativas estejam cumprindo o normativo.</p> <p>Para que possamos entender melhor situações específicas, solicitamos que as ocorrências relacionadas com esse item sejam encaminhadas a esta Confederação, para que, posteriormente, com total conhecimento de causa, possamos analisar as possibilidades de ação.</p>
<p>10. Adotar medidas de capacitação de funcionários e aprimoramento do suporte às solicitações de encerramento/demissão de associados, oferecendo mais agilidade e transparência ao processo de encerramento de vínculo associativo.</p> <p>11. Adotar medidas de comunicação voltadas ao esclarecimento do associado e pretenso associado sobre os critérios de associação, encerramento de associação, devolução de sobras e rateio de perdas.</p> <p>12. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados sobre os procedimentos de devolução de capital, com o intuito de que a expectativa do associado/ex-associado, esteja de acordo com as definições estatutárias.</p>	<p>Os itens 10, 11 e 12 são naturalmente pontos que tendem a gerar reclamações porque estão relacionados, em linha geral, com o desligamento do associado e encerramento da relação negocial.</p> <p>A admissão de associado e os critérios de demissão, exclusão e eliminação de associados são informações constantes nos Estatutos Sociais das cooperativas que são aprovados em assembleias e divulgados. Vários treinamentos foram e são realizados para preparação das equipes das cooperativas.</p>

Ações de Acompanhamento

O Sicoob Confederação vem promovendo recentemente adequações em sua estrutura organizacional, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte às cooperativas do Sistema, tendo realizado, entre outras:

1. Reestruturação da Central de Atendimento do Sicoob, segregando o atendimento prestado para associados e empregados de cooperativas;
2. Adoção de quadro funcional próprio no processo de atendimento aos empregados de cooperativas, com a internalização dos terceirizados;
3. Substituição da ferramenta de registro de chamados para ser utilizada por empregados e associados das cooperativas;
4. Implementação de controles e *scripts* (roteiros textuais que são utilizados quando do atendimento aos empregados e associados das cooperativas pelos atendedores) mais adequados à realidade das cooperativas;
5. Convergência das estruturas de atendimento em um único ponto, visando à padronização e acompanhamento unificado da qualidade do atendimento.

Considerações finais

São apontadas neste relatório situações que demonstram oportunidades de observação quanto às possíveis vulnerabilidades dos produtos ou serviços, em sua operacionalização ou entrega.

Ao avaliar os resultados qualitativos obtidos no canal de ouvidoria, constata-se que as equipes de apoio à ouvidoria nas cooperativas singulares tem se empenhado no cumprimento dos prazos, pois 84% das manifestações registradas puderam ser finalizadas em até 10 dias.

Outro ponto positivo foi a queda em 4% das reclamações referentes ao tema Atendimento que é o de maior representatividade. Sobre o resultado da pesquisa de satisfação, no canal Sicoob percebemos uma queda em 2 pontos percentuais no quesito “A solução apresentada foi satisfatória” e em 1 ponto, “Se voltaria a fazer contato com a ouvidoria”.

Fraude eletrônica - As demandas que durante o processo de tratamento apresentaram evidências relacionadas com fraude eletrônica, débitos não reconhecidos pelo associado, ou pagamento de boletos adulterados foram identificadas e o tratamento foi realizado com o acompanhamento e orien

tações da Área de Prevenção à Fraude do Sicoob Confederação, conforme protocolos de intenções FEBRABAN e Comunicado Sicoob Confederação 206.

Proposições 2º semestre de 2014 - As proposições apresentadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração, no final do primeiro semestre de 2014, foram acatadas e estão sendo implementadas, conforme observado no item “Ações de acompanhamento”. Ao final do segundo semestre de 2014 apresentamos como proposição que fosse observado o cumprimento das proposições apresentadas no primeiro semestre de 2014, que estão em andamento.

Proposições

Por se tratar de ações estruturantes relacionadas, principalmente, à formação e treinamento do quadro de empregados das entidades do Sicoob, a Ouvidoria propõe que:

- ⇒ Seja mantido o acompanhamento referente às ações de formação e treinamento apresentadas nos 2 últimos semestres.
- ⇒ Os temas apontados pela Ouvidoria sejam considerados nos programas de treinamento a serem oferecidos pela Universidade Sicoob.