

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

1.2017

Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

1.2017 - Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

Apresentação	3
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	5
Programa de qualidade	7
Adequação da estrutura	9
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	10
Critérios de classificação das reclamações	12
Acompanhamento de RDR	13
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	14
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	15
Ações de acompanhamento	26
Considerações finais	31

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 no cumprimento de suas atribuições e sobre 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 2017.

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

Apresentação

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.

Elaboramos semestralmente uma síntese dos eventos ocorridos no canal de Ouvidoria e, associadas a essas informações, apresentamos o resultado das medidas promovidas pelos administradores das instituições, em virtude da ocorrência desses eventos.

Apresentamos, neste documento, o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob. As informações referentes aos canais de Ouvidoria Bancoob, Sicoob Seguradora, 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 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 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 atendimento 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



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 entidades aderentes ao componente de Ouvidoria (descredenciamentos, incorporações e inclusão de novas cooperativas), no sistema informatizado;
- ⇒ **Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad** - Conferência do cadastro de todas as entidades, solicitando atualização àquelas que estejam em desconformidade;
- ⇒ **Manutenção e guarda de termos de adesão** - Para formalização do processo de adesão ao componente 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 cinco dias sem o registro de solução e, a partir do sétimo dia de registro, é feito um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo estabelecido pelo Banco Central, de 10 dias úteis ou pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSA, de 15 dias úteis.
- ⇒ **Gestão do Call Center** - Atualização da base de conhecimentos 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 Sistema de Ouvidoria** - publicação de instruções às entidades participantes; 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 de Ouvidoria 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 as entidades e seus clientes;
- ⇒ **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 análise da Gerência Jurídica.

Avaliação de Eficácia



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 da 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 campanha premiando os vencedores e divulgando as práticas adotadas pelos participantes que contribuíram para o alcance dos resultados.

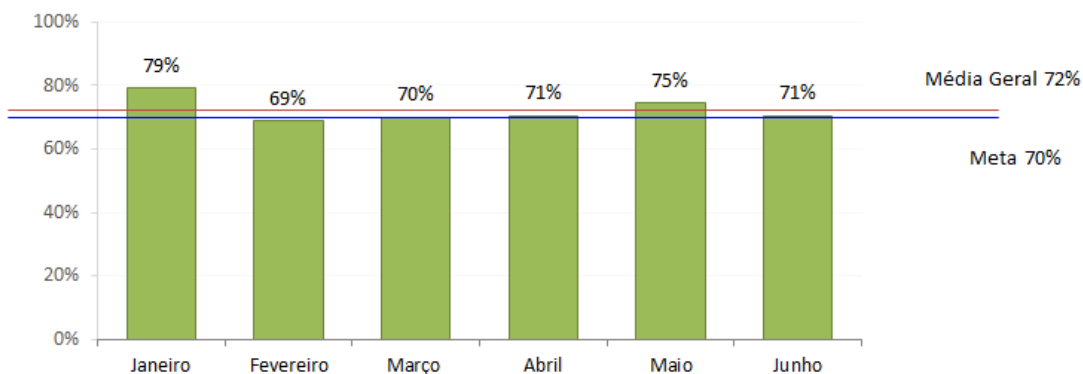
Naquela ocasião, foi possível observar o êxito das medidas adotadas, conseguindo alcançar 71% de satisfação.

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 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 nos semestres seguintes à campanha a meta foi alcançada. No primeiro semestre de 2017, foi alcançado o índice de 72%.

Evolução da Satisfação - Ouvidoria



Programa de qualidade



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 2017 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.

Treinamento - 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 2017:

- ⇒ Gramática normativa da língua portuguesa: Regência verbal e acentuação ortográfica;
- ⇒ Qualidade no atendimento: Comunicação; Procedimentos; Interação com o cliente; e Laboratório de Monitoria;
- ⇒ Cooperativismo: Estrutura, Componente organizacional de ouvidoria e seus canais de atendimento.



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.

Programa de qualidade



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 e apresentação de conteúdo audiovisual.

Neste semestre o workshop foi realizado no Sicoob Central Cecremge e um encontro no Sicoob Planalto Central.

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 - SOS;
- ✓ 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.



Sicoob Central Cecremge
Fevereiro de 2017



Sicoob Planalto Central
Junho de 2017

Adequação de estrutura



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 2017 foram implementadas algumas adaptações de melhoria no sistema com a finalidade de reduzir as interações operacionais para a manutenção de histórico das manifestações.

1. **Histórico de ações** - O sistema passou a registrar automaticamente o histórico das ações realizadas pelas cooperativas e áreas técnicas.

2. **Lembretes de prazos** - Além da manutenção de histórico de ações, o sistema foi customizado para enviar alertas aos usuários durante todo o período em que as manifestações estão sem resposta.

Estas atividades permitem a otimização do tempo de operação da equipe da ouvidoria.

Canal de Indícios de Ilícitude

E atendendo a Resolução CMN 4.567/2017, foram providenciadas as adequações sistêmicas para a disponibilização do Canal de Indícios de Ilícitude, mantido pelo Componente Organizacional de Ouvidoria Sicoob.



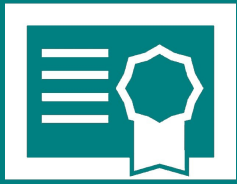
Atendimentos Sicoob Seguradora

Ao iniciarem as atividades do Sicoob Seguradora com a homologação da SUSEP - Superintendência de seguros privados, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao componente organizacional de ouvidoria Sicoob - As providencias foram adotadas para a adequação desse componente organizacional de ouvidoria, ao atendimento da Resolução CNSP nº 279/2013 e Carta-Circular SUSEP nº 008/2013.

A relação de atividades para o cumprimento regulamentar envolveu equipes do Bancoob, Sicoob Seguradora e Mongeral Aegon.

Março de 2017 deverá ser considerado então o marco inicial do registro de manifestações originadas no canal de ouvidoria para o Sicoob Seguradora.

Certificação



Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a 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 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 de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

No primeiro semestre de 2017, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

⇒ Analista Financeiro;

⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;

⇒ Segurança da Informação ;

⇒ Ética Sicoob;

⇒ Semarc - Sul/Sudeste - Promovido pela Febraban, participaram os monitores de ouvidoria do Sicoob SC/RS; e

⇒ Reuniões na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



FEBRABAN

Acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN

Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes:

- ⇒ SEMARC Sudeste;
- ⇒ Reunião com PROCON Campinas (criação do Núcleo de Superendividamento);
- ⇒ Selo PROCON Carioca;
- ⇒ Resoluções 4.539 e 4.549;
- ⇒ Educação Financeira e Negociação de Dívidas – Semana ENEF;
- ⇒ SEMARC Sul e Sudeste;
- ⇒ SEMARC Nordeste;
- ⇒ Ranking positivo;
- ⇒ Refinanciamento/ Portabilidade – Comissão de Crédito Consignado: reporte;
- ⇒ ‘Consumidor.gov’: reporte da reunião do Comitê Gestor; e
- ⇒ Nova Plataforma de Cobrança.
- ⇒ Diálogo com o IDEC
- ⇒ Formação do Grupo de Trabalho - Atendimento Digital
- ⇒ Evento BACEN “Ouvidoria de Bancos – aprimorando o relacionamento com clientes”

Critérios de Classificação



Situação das Reclamações

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 solucionada

Reclamação identificada como procedente resolvida por meio da realização de procedimentos identificados como necessários.

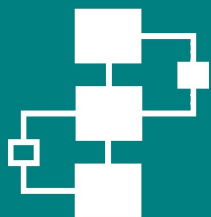
Procedente

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

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



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.

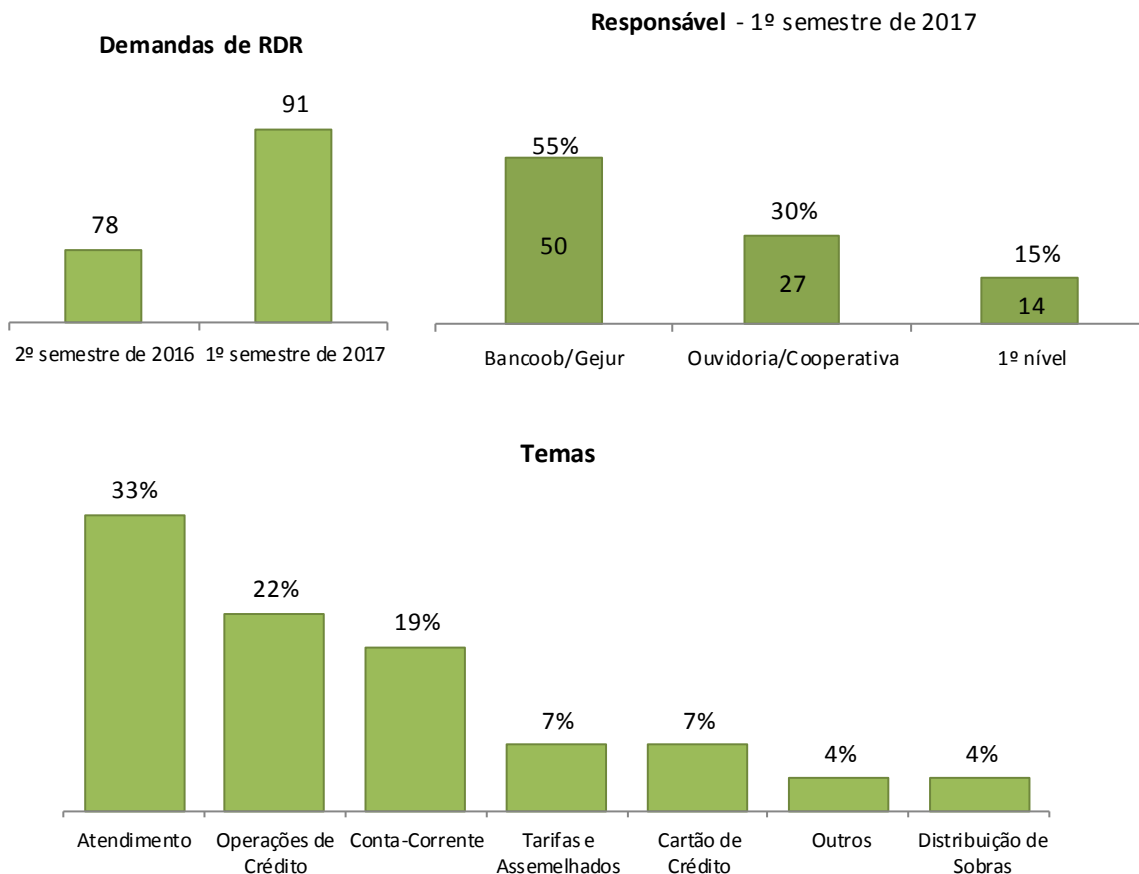
As demandas registradas nesse canal são inicialmente recebidas pela Gerência Jurídica do Bancoob – Gejur. Ao identificar que a responsabilidade pela resolução da demanda não cabe ao Bancoob e sim às cooperativas de crédito, a Gejur encaminha a demanda para o acompanhamento por parte da Ouvidoria Sicoob, que é responsável por tratar as ocorrências relacionadas aos serviços prestados pelas cooperativas de crédito.

Durante o segundo semestre de 2016 foram registradas 78 reclamações direcionadas ao Bancoob, já no primeiro semestre de 2017 esse número cresceu em 17%, tendo sido registradas 91 ocorrências.

As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 30% desse total, enquanto 55% tiveram origem no Bancoob. Os outros 15% estão relacionados a demandas em que havia registro no canal de ouvidoria, ou em contato com o demandante para obtenção de informações, a situação havia sido resolvida.

Não foram recebidos registros no canal de RDR, destinados ao Sicoob Seguradora.

Estatística das ocorrências de RDR





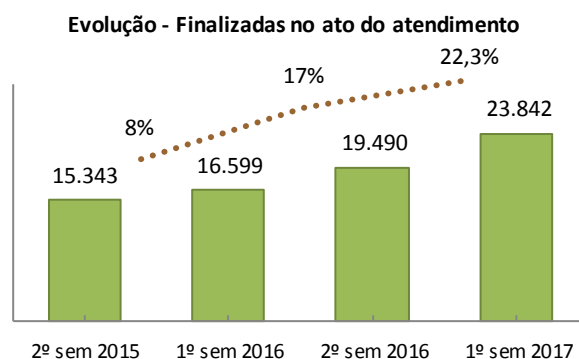
Panorama Geral

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

Durante o primeiro semestre de 2017, foram recebidos **28.031** contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

1º Nível de Atendimento

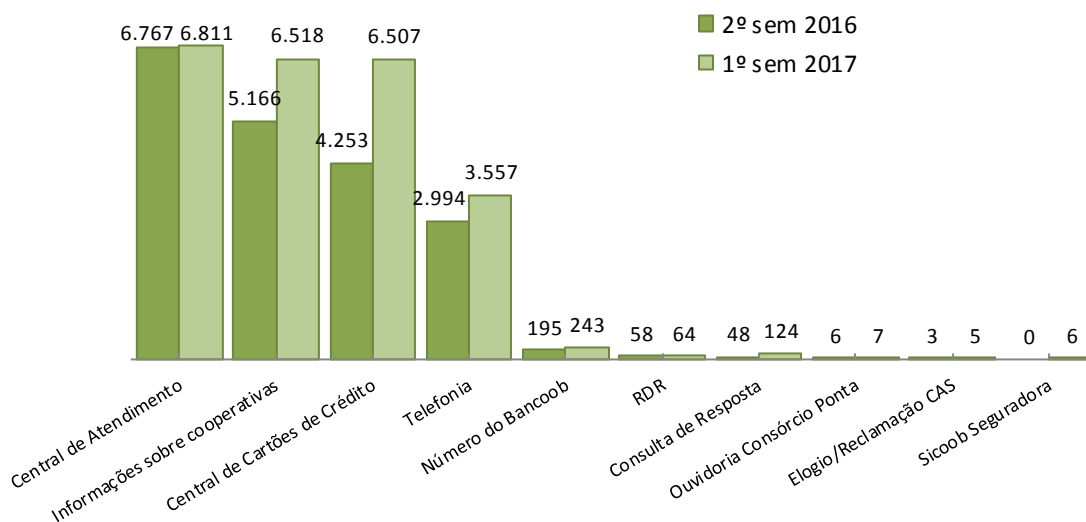
O número de demandas registradas e encerradas no ato do atendimento apresentou aumento, quando comparamos os dois últimos semestres. Com o total de 23.842 contatos, tivemos um crescimento de 22,3%.



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

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

Comparativo - Finalizadas em 1º nível



Ouvidoria Sicoob



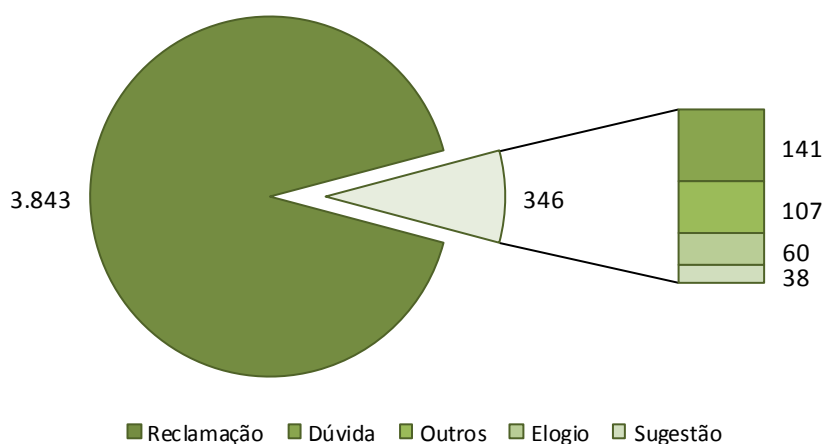
Panorama Geral

Manifestações

No canal foram registradas **4.189** manifestações. Esses registros estão distribuídos em 3.843 (92%) reclamações e 346 (8%) 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



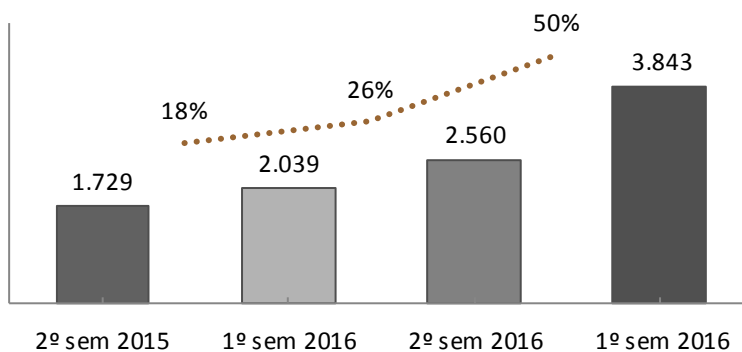
Reclamações

Evolução semestral das reclamações

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

Podemos observar um crescimento de 50% no número de reclamações no primeiro semestre de 2017 em relação ao semestre anterior.

Evolução das Reclamações

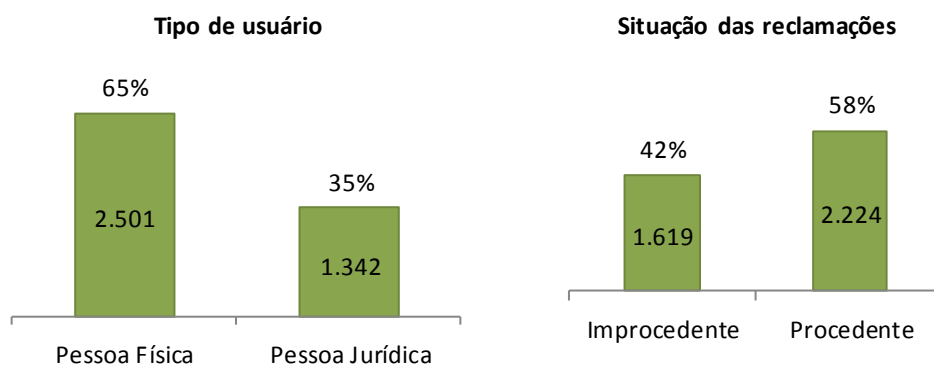




Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 65% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'procedente solucionada', também representam o maior percentual, correspondendo a 58%.

Reclamações



Critérios de classificação - Temas definidos pelo Banco Central

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



Temas das reclamações

Reclamações - Temas

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

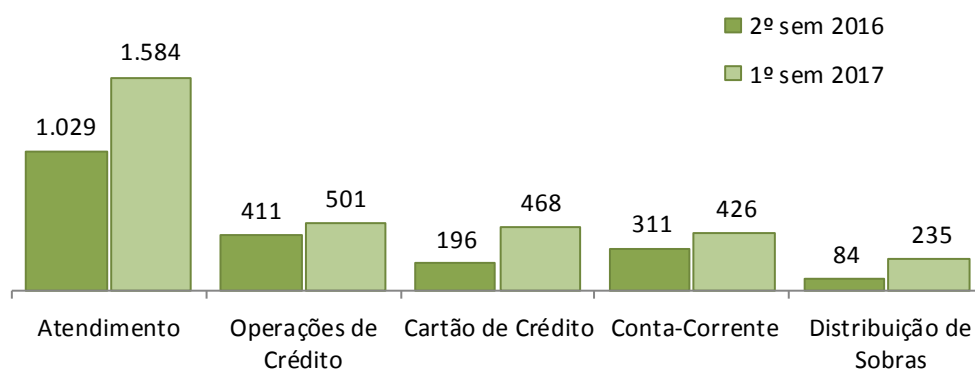
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 41% das reclamações registradas no canal, e um crescimento de 54% no período.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de

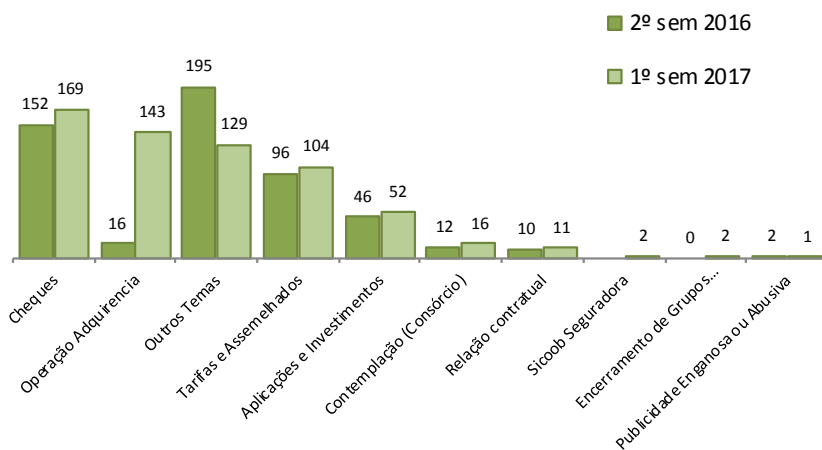
Crédito”, “Cartão de Crédito”, “Conta-Corrente”, e “Distribuição de Sobras”. O tema “Operações de crédito” apresentou crescimento de 22% e “Cartão de Crédito” 139%. Enquanto “Conta-Corrente” e “Distribuição de Sobras” apresentaram aumento de 37% e 180%, respectivamente.

O tema “Operação Adquirência (Sipag)”, representou 4% das reclamações, no entanto teve o maior crescimento percentual, 794%.

Comparativo - Cinco temas mais reclamados



Comparativo - Reclamações portema



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

Aplicações, investimentos e custódia de valores

i. Plano de Previdência

Reclamações relacionadas à mudança no prazo de carência para o resgate dos valores, que foi alterado para 36 meses contados a partir da data de inscrição no plano de benefícios, conforme Resolução CNPC nº 23 de 25 de novembro de 2015.

Atendimento

i. Central de Atendimento de Cartões

Reclamações sobre a dificuldade no contato com a Central de Atendimento Sicoobcard, apresentando tempo de espera elevado, sinal de ocupado e indisponibilidade. Insatisfações com a qualidade do atendimento e as informações recebidas no canal.

ii. Fornecimento incompleto de informações

Reclamações geradas devido ao desconhecimento dos demandantes quanto aos procedimentos da cooperativa, e/ou quando não recebem orientações adequadas e informações seguras dos funcionários que realizam os atendimentos.

iii. Despreparo de funcionário

Reclamações relacionadas à insatisfação com o atendimento recebido na cooperativa.

iv. Discriminação a cliente

Reclamações sobre problemas no atendimento por não ser associado, por ser associado em outra cooperativa do Sicoob e/ou por possuir somente conta-poupança. Situações: dificuldade em realizar operações diversas por ser associado de outra cooperativa; tratamento diferenciado para quem não é associado à cooperativa, pois há diferença no horário de atendimento; limite para o pagamento de boletos de quem não é associado; dificuldade em realizar o pagamento de boleto, operações diversas e limite para o pagamento de boletos por não ser associado.

v. Falha em sistemas

Reclamações sobre o sistema de cobrança do Sicoob. Situações: problemas na utilização e emissão de relatórios no Sicoobnet Empresarial, relacionados ao cadastro, emissão e liquidação dos boletos; erros para realizar a importação de arquivos na geração dos títulos e falha no envio do arquivo de cobrança; erro na transmissão do “arquivo de remessa de entrada de títulos” pelo Sicoobnet Empresarial; erro no sistema que possibilitou a quitação de boletos emitidos pelo cedente sem os juros devidos; falta de crédito em conta referente ao pagamento de títulos emitidos pelo módulo de cobrança do Sicoob; informação disponibilizada no arquivo de retorno que não separa os títulos baixados dos títulos liquidados.

Reclamações sobre a dificuldade em emitir segunda via de boletos no site do Sicoob.

Reclamação sobre a demora no crédito do salário na conta.

Reclamações sobre o Sicoobnet (Empresarial e Pessoal). Situações: falha para a instalação e acesso ao sistema; problemas de acesso ao Sicoobnet Empresarial após atualização do aplicativo; insatisfação com a implantação e dificuldade na utilização do “QR Code” nas operações; impossibilidade de utilizar o Sicoobnet no navegador Google Chrome e em equipamento Mac; não recebimento de informações de boletos agendados no DDA; bloqueio do Sicoobnet no horário de 17h até as 9h; necessidade de realizar recadastramento de dispositivos para acesso ao Sicoobnet, sendo que no cadastro foi selecionada a opção por tempo indeterminado.

Reclamações sobre falhas apresentadas no sistema da cooperativa. Situações: impossibilidade em realizar procedimento de desconto de duplicata e pagamento de boletos no caixa devido à manutenção no sistema da cooperativa; alegação de que os clientes realizam o pagamento dos boletos emitidos, porém os valores não são creditados em conta devido a uma inconsistência sistêmica; impossibilidade de disponibilização dos talonários de cheques por inoperância sistêmica; falha no sistema para desconto de empréstimo consignado; informação inconsistente no site de cooperativa.

Reclamação sobre dificuldade de contato com o atendimento da Cabal para verificação de problemas no cartão de benefícios.

vi. Filas

Reclamações sobre o tempo de espera para atendimento na cooperativa: Situações: demora no atendimento em geral; insatisfação com a qualidade do atendimento da cooperativa após substituição da gerência; insatisfação com falta de critérios na emissão de senhas, pois qualquer pessoa recebe atendimento no caixa preferencial; insatisfação com a quantidade de terminais de caixa disponibilizados para atendimento; redução de caixas para atendimento em horário de almoço; questionamento sobre os normativos que estabelecem o prazo máximo para espera nas cooperativas de crédito.

vii. Serviços não solicitados

Reclamação sobre a cobrança de um Seguro Prestamista que não foi contratado.

Insatisfação com o recebimento de correspondência sobre adesão ao Seguro do Cartão de Crédito que não foi solicitado.

viii. Solução inadequada

Reclamações relacionadas à contestação de resposta recebida em reclamação registrada na Ouvidoria, onde são solicitados mais esclarecimentos e resolução das situações reclamadas.

ix. Central de Atendimento do Sicoob

Reclamações sobre a dificuldade no contato com a Central de Atendimento do Sicoob, apresentando indisponibilidade e insatisfação com a qualidade do atendimento e das informações recebidas no canal.

Cartão de crédito

i. Cobrança indevida

Reclamações para informar sobre cobranças não reconhecidas no cartão. Situações: cobrança de juros desconhecidos e multas sobre serviços não utilizados; demora na disponibilização do limite do cartão após pagamento da fatura; cobrança de anuidade de um cartão de crédito não solicitado ou cartão cancelado; insatisfação com a cobrança do Seguro Proteção Perda e Roubo.

ii. Contestação de despesas

Reclamações sobre demora e/ou falta de informações sobre o processo de contestação de compras não reconhecidas. Situações: dificuldades em cancelar compra que não reconhece; cobrança em duplicidade na fatura devido a um erro apresentado na tentativa de compra; realização de novo débito referente a valores estornados na fatura; demora na análise do processo de contestação; utilização do cartão após o bloqueio preventivo por suspeita de fraude; demora em realizar o estorno provisório de compras não reconhecidas; clonagem do cartão de crédito e demora em estornar os valores das compras indevidas; não efetivação do crédito de valores referentes a uma compra que foi cancelada e que o estabelecimento estornou os valores.

Insatisfação com a implantação de limite de cheque especial em conta corrente para o pagamento do cartão de crédito.

Insatisfação com compras desconhecidas nos cartões de crédito, mesmo após bloqueio e recebimento de um novo cartão de crédito. (Foi verificado que tratou-se de uma nova modalidade de fraude, onde os fraudadores clonam o chip do celular do portador e de posse das

informações do cartão são realizadas compras via internet. A situação do tomador foi regularizada.)

iii. Limite de crédito

Reclamações sobre solicitações para aumento no limite do cartão de crédito e disponibilidade do limite após o pagamento da fatura.

iv. Programa de Vantagens

Reclamações sobre as dificuldades em realizar a troca e transferência de pontos do cartão; problemas em compra realizada com a troca de pontos no programa de vantagens, como a não entrega dos produtos adquiridos; e dificuldade de acesso ao site para a troca de pontos.

v. Entrega de cartão

Reclamações sobre demora na entrega do cartão e dificuldade de desbloqueio devido a demora no recebimento da senha do cartão.

vi. Renegociação de dívida

Reclamações sobre renegociação da fatura do cartão; falta de retorno em relação ao parcelamento da fatura e bloqueio do cartão de crédito.

Cheques

i. Devolução indevida

Reclamações quanto ao procedimento de compensação e devolução de cheques. Situações: devolução de cheque pela alínea 22 (divergência de assinatura), em que alega alteração indevida de assinatura; reapresentação indevida de cheque por falha operacional da cooperativa; dificuldade em conseguir

retirar cheque devolvido; débito em conta referente a cheques devolvidos por inconsistências sistêmicas na cooperativa; insatisfação com reapresentação de cheque devolvido primeiramente por alínea 39 (Imagem fora do padrão).

Conta Corrente

i. Abertura/Encerramento de conta

Reclamações sobre o encerramento da conta para recebimento de capital social; insatisfação com o prazo para o resgate do capital após o encerramento da conta; dificuldades para abertura ou encerramento de conta na cooperativa; e também sobre bloqueio da conta.

ii. Depósitos não efetivados

Reclamações sobre o prazo para o processamento dos depósitos realizados nos caixas eletrônicos da cooperativa; e sobre a divergência no valor creditado em relação ao valor do depósito.

iii. Débitos não autorizados

Reclamações sobre o não reconhecimento de débitos realizados em conta. Situações: devido a uma falha sistêmica ocorreu atraso no débito da parcela de um empréstimo, acarretando juros; débito de seguro não contratado; débito da dívida do cartão de crédito ou cobrança acima do valor mínimo da fatura; dificuldade no cancelamento da cobrança mensal da Integralização de Capital Social; débitos suspeitos de fraude relacionados a boletos e TEDs; cobrança em duplicidade

de valores e operações diversas; falta de informação em relação a taxas cobradas para a baixa de boletos; existência de débitos não autorizados em conta e falta de informação sobre o motivo dos débitos.

Reclamação sobre o débito em conta de taxas de uma maquineta que não utiliza.

iv. Saques não reconhecidos

Reclamações sobre saques nos terminais de autoatendimento Sicoob e Banco 24 horas em que o numerário não foi liberado, mas o valor foi debitado da conta.

Insatisfação com a demora em receber posicionamento da cooperativa sobre tratativa de saque em que não ocorreu a liberação do numerário.

Desconhecimento de saques realizados no exterior.

v. Transferência sem autorização

Suspeita de fraude em transferência realizada em conta poupança.

Reclamação sobre a transferência de valores de conta Pessoa Física para conta de Pessoa Jurídica sem a devida autorização.

Operações de Crédito

i. Cobrança indevida

Nova cobrança de taxa pelo uso do limite de cheque especial, após quitação de pendência existente .

Insatisfação pela cobrança em duplicidade de parcela do empréstimo.

Reclamação sobre a exigência de contratação de seguro para a liberação de crédito.

Insatisfação com a demora em receber estorno do débito de uma parcela do empréstimo que foi debitada indevidamente.

ii. Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa)

Reclamações sobre a permanência de restrições após quitação ou renegociação de operações de crédito.

iii. Portabilidade

Reclamações sobre dificuldades em efetivar a portabilidade de operações de crédito por divergência nas informações recebidas ou enviadas pela cooperativa.

Reclamação sobre o procedimento do estorno de valores ao banco solicitante da portabilidade de operação de crédito.

iv. Liberação de crédito

Reclamações sobre insatisfação com a não liberação de créditos pleiteados na cooperativa ou a falta de informação quanto ao motivo para a negativa do crédito.

v. Liquidação antecipada/renegociação

Reclamações sobre a dificuldade em realizar renegociações de dívida, por não se adequar às propostas da cooperativa, ou por não concordar com os juros cobrados nas operações inadimplentes.

Distribuição de sobras e rateio de perdas e quota-parte

Insatisfação com os valores a receber após realização de assembleia; necessidade de aguardar a realização da AGO para receber os valores; pela cooperativa ter tido rateio de perdas.

Outros

i. Fraudes e golpes

Suspeitas de fraudes na realização de transferências e pagamento de títulos em contas de associados. (Foi realizado o procedimento de análise e verificação do computador para a devida apuração dos casos de suspeita de fraude)

Relato de desconhecimento de boleto quitado pelo Sicoobnet e sobre a demora no ressarcimento dos valores.

Reclamação sobre boleto emitido pela cooperativa para uma loja virtual. (As demandas foram acompanhadas pela área de prevenção à fraude do Sicoob Confederação e foi constatada fraude na emissão dos boletos por meio de site mantido pelo associado de uma cooperativa. Foram tomadas as medidas judiciais cabíveis e o reclamante recebeu a informação de contato para ressarcimento.)

ii. Outros

Insatisfação pelo não recebimento de brindes e ofertas de créditos.

Reclamação sobre atraso no crédito de salário e insatisfação com a localização do Posto de Atendimento da cooperativa.

Reclamação sobre o contato para cobrança de dívidas de pessoas com as quais não possui vínculo.

Reclamação sobre dificuldade em conseguir o encerramento da conta e receber os créditos de associado falecido.

Insatisfação pelo Sicoobnet não aceitar o pagamento de títulos, pois a prefeitura não possui convênio firmado com a cooperativa.

Insatisfação com a dificuldade de realizar atualização cadastral.

Reclamação sobre erros no contrato de apólice do seguro de veículo que foi contratado com a cooperativa.

Insatisfação com a dificuldade em conseguir aumento dos limites diários de transferências e pagamentos.

Tarifas e assemelhados

i. Cobranças indevidas

Reclamações sobre a cobrança de tarifa em conta que: não possui movimentação, conta inativa, conta encerrada, e conta isenta de pacote tarifário (contas salário e universitária).

Insatisfação quanto ao valor cobrado para a manutenção de conta.

Reclamação sobre a incidência de juros do cheque especial em dia não útil (feriado local).

Insatisfação pela cooperativa não ofertar contas com serviço essenciais, sem a cobrança de pacotes tarifários.

Reclamação sobre a dificuldade em obter esclarecimentos em relação a uma tarifa pré-depósito descontada em conta.

Relata que a empresa onde trabalha abriu uma conta salário na cooperativa sem custos. Reclama que seu nome foi inserido no órgão SCR em virtude de cobrança de tarifa do limite de cheque especial e de manutenção de conta.

Reclamação sobre a demora em estonar tarifa debitada indevidamente.

Reclamação sobre a abertura de uma conta sem autorização após realizar operação de crédito consignado e sobre o desconto de tarifas de um limite de cheque especial que não foi contratado

Reclamação sobre a alteração do perfil da conta de investimento para conta-corrente acarretando a cobrança de tarifas.

ii. Elevações injustificadas

Insatisfação com o valor de tarifa cobrada na realização de transferências e com o aumento do pacote de tarifas para manutenção de conta.

iii. Falta de comunicação/informação

Reclamações sobre início de cobrança de pacote tarifário em conta que era isenta de tarifas.

Reclamação sobre a cobrança de tarifas para a realização de depósitos.

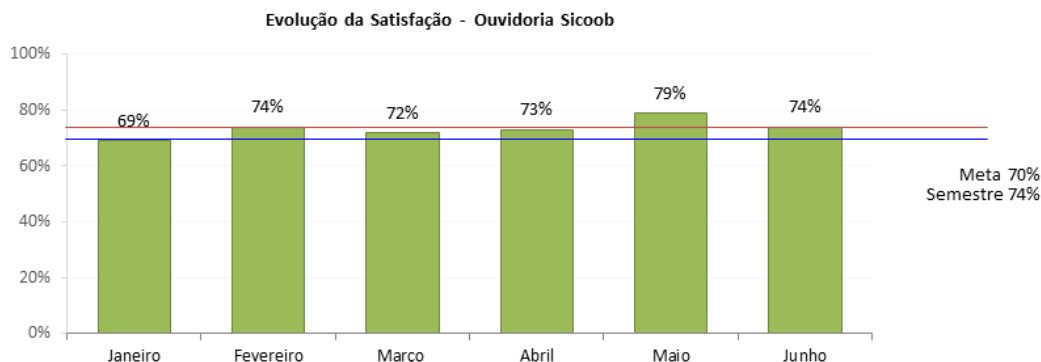
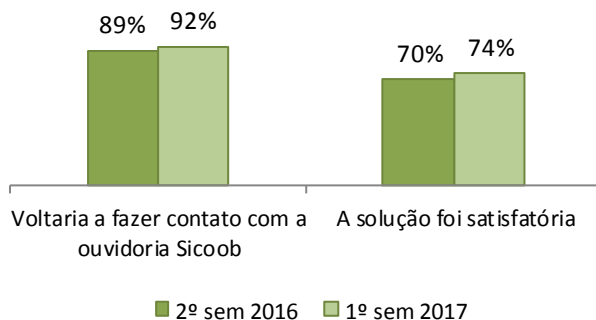


Reclamações

Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para 74% dos demandantes, apresentando um aumento de 4 pontos percentuais, quando comparado ao segundo semestre de 2016. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 92%.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



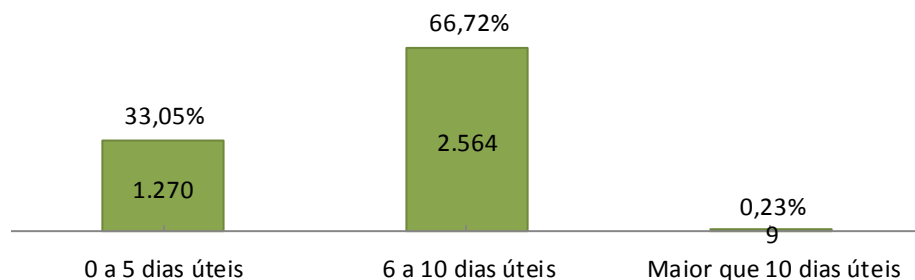
* Quesito - A solução apresentada foi satisfatória? - Ref.: Consolidado semestral do canal de ouvidoria Sicoob.

Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 99,77% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

No primeiro semestre de 2017 nove reclamações foram prorrogadas¹.

Prazo de atendimento das Reclamações

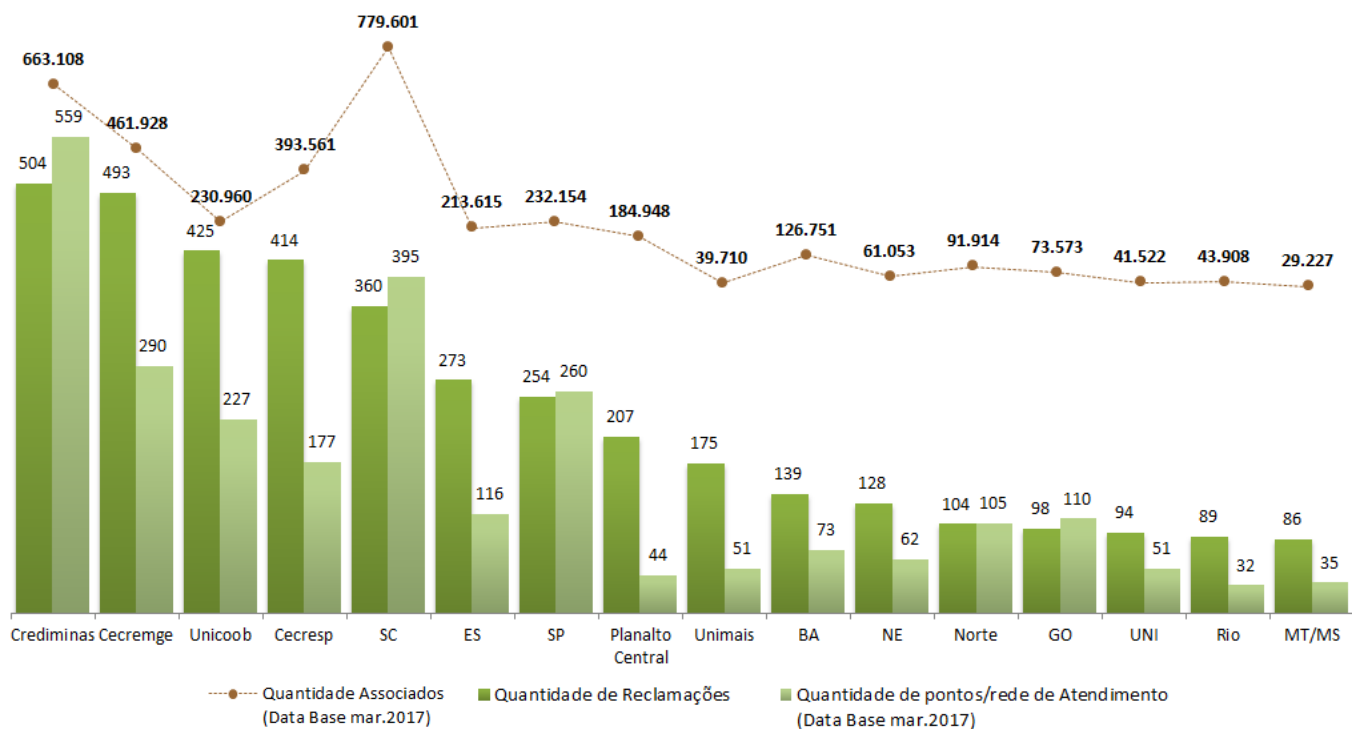


¹ Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/2015, solicitada pela cooperativa singular.

Ouvidoria Sicoob

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 .

Observa-se que o tema “Atendimento” segue ao longo do semestre como o de maior representatividade e os assuntos relativos ao tema que foram mais abordados são: Despreparo de funcionários, Fornecimento incompleto de informações e Solução inadequada.

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 era composto por 26.693 empregados e 6.806 dirigentes, totalizando 33.499 pessoas envolvidas direta e indiretamente no atendimento das demandas dos associados. Neste contexto, 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.



Ações de Acompanhamento

Portal de Intranet Sicoob—Transferência de Conhecimentos

A Base de Conhecimentos desenvolvida pela Unidade de Suporte Operacional do Sicoob Confederação é uma base de dados ou de conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto.

Quando consultada com regularidade melhora a qualidade de atendimento, auxilia na padronização do suporte e é uma ferramenta que existe para facilitar o trabalho.

Estão dispostas informações detalhadas dos produtos, procedimentos operacionais, regras de negócios dos produtos e serviços atendidos.

Essa base poderá ser grande aliada nos trabalhos diários, sanando dúvidas e gerando aprendizado.

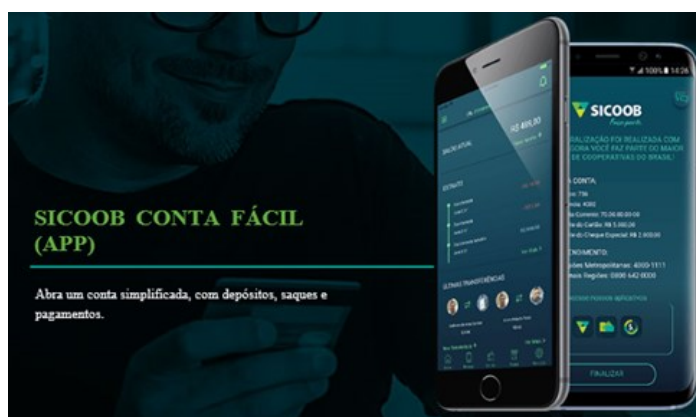


Canais Sicoob

Sicoob Conta Fácil

O Sicoob Conta Fácil é uma conta de pagamento pré-paga, totalmente digital, acessível a todos os brasileiros maiores de 18 (dezoito) anos, um produto com forte apelo junto ao público jovem.

Trata-se, também, de uma possibilidade para inclusão financeira da população não bancarizada ou mesmo para aqueles que querem começar a se relacionar com o Sicoob de uma maneira mais simples.



O produto poderá ser especialmente útil aos associados do Sicoob que precisarem pagar trabalhadores ou mesmo a terceiros por serviços eventuais, que, por qualquer motivo, não estejam bancarizados.

Ouvidoria Sicoob



Ações de Acompanhamento

Não há restrições para o associado abrir uma Sicoob Conta Fácil, entretanto, a movimentação que realizar nessa conta não guardará qualquer relação com seu vínculo na cooperativa.

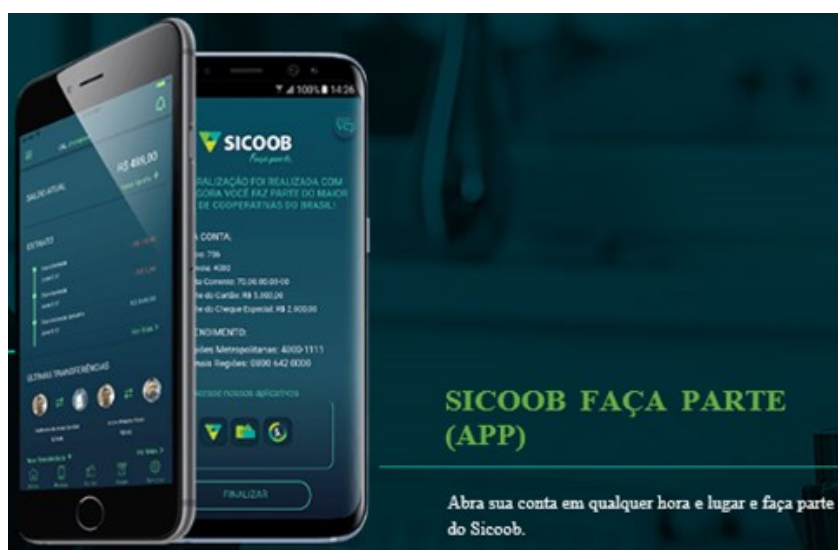
O usuário contará com um cartão de débito da bandeira Cabal, poderá enviar e receber transferências de contas-correntes no Sicoob e de outra Conta Fácil, enviar e receber TED, realizar saques na rede Sicoob e no Banco24Horas, pagar títulos e convênios, recarregar celular dentre outros serviços.

O aplicativo está disponível para *download* nas lojas virtuais *Apple Store* e *Google Play* e já nasce integrado ao aplicativo Sicoob Minhas Finanças, ferramenta que ajuda o usuário a controlar melhor sua vida financeira.

O usuário contará com atendimento por *chatbot* e *fale conosco*, disponíveis, exclusivamente, no aplicativo *Sicoob Conta Fácil* e com a *Central de Atendimento Telefônica* pelos números 4007 1256 (regiões metropolitanas) e 0800 702 0756 (demais regiões), além de poder acionar a ouvidoria do Sicoob pelo número 0800 725 0996. Esses números estão disponíveis no aplicativo e no verso do cartão de débito .

Faça Parte

Com o intuito de proporcionar uma alternativa de conveniência para pessoas físicas que residem no Brasil e que pretendem associar-se a uma instituição financeira cooperativa do Sicoob, sem a necessidade de comparecer em uma de nossas agências, foi lançado o aplicativo *Faça Parte*.





Ações de Acompanhamento

Novas funcionalidades no Sicoobnet Celular

Saque Digital

Permite a realização de saques nos ATMs do Sicoob usando apenas o celular, sem a necessidade do uso do cartão. Antes de cada saque, o cooperado deve cadastrar a intenção de saque no Sicoobnet Celular, por meio da nova opção Saque Digital. Para efetivar o saque no ATM, deve-se pressionar qualquer tecla lateral de funções (ao lado do monitor), escolher a nova opção *Saque Digital* e ler o *QR Code* com o celular. O limite por saque é de R\$2.000,00 (dois mil reais), respeitado o limite diário individual da conta-corrente.

Transferência Digital

Permite aos cooperados realizarem transferências de uma maneira rápida, prática e segura, por meio da leitura do QR Code, utilizando o aplicativo Sicoob. O cooperado também pode compartilhar o QR Code ou o link com os dados: da cooperativa, da conta-corrente e do valor a receber via WhatsApp, e-mail, SMS ou redes sociais. A partir desse momento, o responsável pela transferência pode ler a imagem na tela do *smartphone* ou abrir o *link* recebido na mensagem. Para concluir a transferência, o cooperado será direcionado ao ambiente seguro do aplicativo Sicoob para digitar a senha da sua conta-corrente e confirmar a transação. A geração do QR Code deve ser feita por meio da opção Transferência Digital.

A efetivação da transação deve ser feita na opção Transferência Entre Contas Sicoob →

Ler QR Code ou por meio da mensagem compartilhada.

Atendimento Digital

Permite aos cooperados terem o mesmo atendimento de qualidade de nossas cooperativas na tela do celular. Com essa novidade, o cooperado terá um canal direto com os especialistas de onde ele estiver mesmo em horários em que a cooperativa não estiver aberta.

O atendimento digital é opcional e as cooperativas que aderirem terão a opção de realizar a liberação por cooperado, por meio da funcionalidade Atendimento Digital na Plataforma de Atendimento → Segurança → Funcionalidades. Para realizar o atendimento, as cooperativas utilizarão o seguinte portal exclusivo: <https://clienteatendimento.sicoob.com.br/index.html>.

Notificação

O cooperado que tiver o Sicoobnet Celular instalado receberá notificações no dispositivo quando realizar transferências, pagamentos e saques da conta-corrente. Para liberar a notificação no dispositivo, o cooperado deverá permitir o recebimento da notificação durante o acesso ao aplicativo Sicoob. Quando achar conveniente, o cooperado pode ativar ou desativar a funcionalidade no aplicativo, por meio do menu Outras opções → Configuração → Notificações.



Ações de Acompanhamento

Reestruturação da Central de Atendimentos Sicoob

A Central de Atendimentos Sicoob passou por reestruturação aumentando o nível de disponibilidade ao associado e disponibilizando acesso por meio de telefones celulares. A ação permitiu a elevação no número de atendimentos recebidos mensalmente.

Além da ampliação no canal de atendimento ao associado foi criada nova operação de atendimentos aos empregados das cooperativas, permitindo que a cooperativa tenha maior suporte para atender os seus associados.

Central de Atendimentos Sicoob

Atendimento ao Cooperado 24 horas - todos os dias da semana

Regiões Metropolitanas e aparelhos celulares - 4000-1111

Demais Regiões - 0800 642 0000

Atendimento exclusivo às cooperativas (61) 37716600

Reestruturação da Central de Atendimentos SicoobCard

Foram realizadas adequações estruturais na Central de Atendimentos SicoobCard com o aumento no quadro de empregados, ampliação do espaço físico, ampliação dos canais de telefonia.

Encontra-se em andamento a automatização de serviços que poderão ser realizados por meio de autoatendimento, no canal de atendimento telefônico, usando mensagens disponibilizadas na URA – Unidade de Resposta Audível.

Considerações finais

Reporte de informações

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.