

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

1.2018

Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

1.2018- Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

Apresentação	4
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	5
Programa de qualidade	7
Adequação da estrutura	10
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	14
Critérios de classificação das reclamações	16
Acompanhamento de RDR	17
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	18
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	19
Ações de acompanhamento	35
Considerações finais	41

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 e 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 2018.

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 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 manifestações** - O controle de demandas é feito diariamente por meio de extração de relatórios. Os responsáveis pelo acompanhamento das manifestações recebem uma notificação sobre as demandas que completam cinco dias úteis sem o registro de solução e, a partir do sétimo dia útil 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 necessário. 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 tem 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?”.

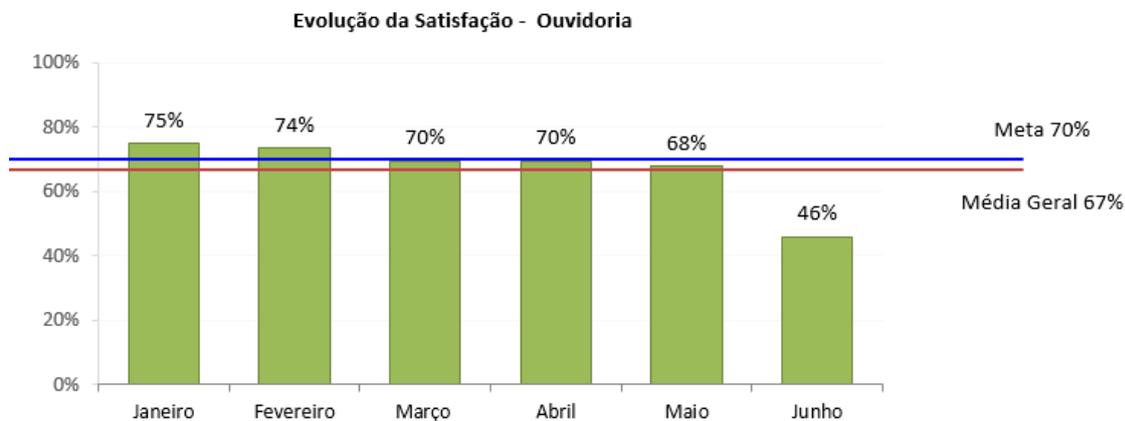
Com o intuito de incentivar o alcance do resultado foi promovida campanha premiando os vencedores e divulgando as práticas adotadas pelos participantes que contribuíram para o alcance dos resultados.

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 2018, foi alcançado o índice de 67%.



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 primeiro semestre de 2018 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram realizados encontros entre a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos 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.

TREINAMENTOS

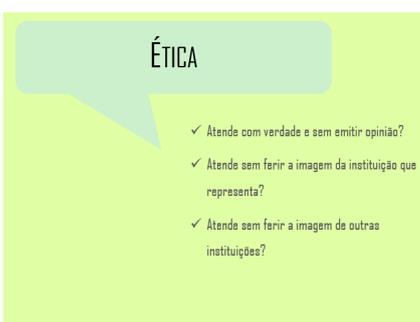
Foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria. Citamos a seguir os treinamentos realizados ao longo do primeiro semestre de 2018, com a equipe de atendentes da ouvidoria:

⇒ Língua Portuguesa: Linguagem Falada x Escrita; Regência; Crase; ; Concordância Nominal e Verbal; Coesão; Coerência Textual; e Colocação Pronominal.

⇒ Língua Portuguesa - Pronomes: definição; e classificação dos pronomes.

⇒ Qualidade no atendimento: Laboratório de escuta de atendimento.

⇒ Qualidade no atendimento - *Report* do Laboratório de monitoria: apresentação do trabalho de Laboratório de Monitoria; definição dos critérios de avaliação; apresentação do cenário atual do atendimento; apresentação de pontos a evoluir e corrigir; apresentação dos pontos fortes do atendimento.



Programa de qualidade



Comunicação

INFORMATIVOS

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais, cooperativas singulares e entidades do conglomerado, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, foram realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos.

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

No primeiro semestre de 2018 foram disponibilizadas publicações abordando:

⇒ O embasamento das respostas às demandas de ouvidoria: com orientações quanto à disponibilização de documen-

tação (Anexos) e ações de tratativa (Ações Tomadas)

⇒ Alinhamento de procedimentos: com orientações quanto ao fornecimento de resposta conclusiva e atendimento do prazo regulamentar.

⇒ Vamos falar sobre pesquisa de satisfação? - Prévia: com orientações quanto ao envio de Prévia do resultado, para que as cooperativa e entidades possam acompanhar e realizar novas ações para melhorar os resultados.

⇒ Vamos falar sobre pesquisa de satisfação? - Resultados: informativo com os melhores resultados e relação das centrais que atingiram a meta de 70%.

É A RESPOSTA, COMO FICA? EMBASAMENTO

É SEMPRE BOM RELEMBRAR!

A Resolução DMN 4.433/2015 dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria e dentre as atribuições deve-se **REGISTRAR** o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas (art. 7º). Além disso, estas informações devem **PERMANECER REGISTRADAS NO SISTEMA** pelo prazo mínimo de cinco anos (art. 7º, Parágrafo único). A Ouvidoria deve certificar que a documentação utilizada para suportar as respostas aos demandantes se encontra efetivamente armazenada no Sistema de Ouvidoria.

Para isso é disponibilizada duas opções no sistema da Ouvidoria para armazenamento dessas informações: mantendo o histórico e o embasamento usado para a tratativa da demanda.

Anexos

O Sistema de Ouvidoria possibilita que a DOCUMENTAÇÃO utilizada para responder às demandas seja anexada ao registro de cada manifestação.

Ações Tomadas

O Sistema de Ouvidoria possibilita o registro de todo o HISTÓRICO DE AÇÕES ADOTADAS durante a tratativa da demanda até a disponibilização da resposta ao demandante.

Recomendamos a leitura dos boletins da sicoob ouvidoria (III e IV)

III – Acesso à Informação: Aborda a importância do acesso à informação, que deve ser transmitida de forma clara e verdadeira; a informação na Ouvidoria; e Orientações de como lidar habilmente com uma reclamação.

IV – Processo (Ciclo das Diretrizes): Demonstração de todo o processo de gestão das ocorrências recebidas no canal de ouvidoria, o fluxo das informações, o que o demandante espera das respostas e o reflexo de como ele se manifesta na pesquisa de satisfação.

Você tem dúvida? ENTRE EM CONTATO COM A OUVIDORIA!!
ouvidoria@sicoob.com.br

É A RESPOSTA, COMO FICA? ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTOS

Semestralmente o componente organizacional de ouvidoria tem seus procedimentos revisados pela Auditoria Interna, e em nossa última avaliação recebemos como recomendação:

Assegurar que sejam encaminhadas respostas conclusivas para as demandas nos prazos previstos para atendimento aos demandantes.

Reforçar sobre a necessidade de atendimento segundo o acordo de nível de serviços estabelecido sob pena de o Bancoob vir a sofrer danos à sua imagem em função do aumento do número de casos não atendidos nos prazos regulamentares.

Para assegurar que sejam encaminhadas respostas conclusivas para as demandas nos prazos previstos para atendimento aos demandantes, as seguintes ações foram implementadas:

Prazo

Enviar aos Diretores responsáveis pelas Áreas de Atendimento das demandas da ouvidoria e pela Ouvidoria, a relação de demandas que estejam com 8 dias úteis de registro sem recebimento de resposta conclusiva.

Resposta conclusiva

Necessar respostas que não tenham atendido o objeto da reclamação e dar conhecimento aos Diretores responsáveis pelas Áreas de Atendimento das demandas da ouvidoria, quando da necessidade de prorrogação de prazo.

Você tem dúvida? ENTRE EM CONTATO COM A OUVIDORIA!!
ouvidoria@sicoob.com.br

VAMOS FALAR SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO?

O resultado da pesquisa de satisfação foi ruim?

Não se desespere, você ainda tem mais uma oportunidade para reverter essa situação: A PRÉVIA.

MAS COMO FUNCIONA A PRÉVIA?

A ouvidoria encaminha mensalmente à prévia com os resultados em que o demandante não ficou satisfeito.

A área realiza novo contato com o demandante a fim de reverter a situação, quando for o caso.

A área responde ao e-mail de prévia à ouvidoria dentro do prazo estipulado, para que as ações impactem o resultado da pesquisa no período avaliado.

A pesquisa é realizada novamente com os demandantes, a critério da ouvidoria, com o intuito de conseguir melhorar o índice de satisfação.

Você tem dúvida? ENTRE EM CONTATO COM A OUVIDORIA!!
ouvidoria@sicoob.com.br

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.

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 4.433/2015 x Alterações Resolução CMN 3.849/2018;
- ✓ 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.

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 2018 iniciou-se a implementação de adequações no sistema para atendimento regulamentar quanto à implantação de pesquisa de satisfação, conforme Resolução 4.629/2018, Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018.

Implantação [Regulamentar] de pesquisa de satisfação

A partir de 2 de julho de 2018, o Bancoob enquadrado como Banco Comercial deverá realizar pesquisa de satisfação com os clientes que forem atendidos por suas ouvidorias.

Os dados relativos a essa avaliação poderão ser usados como um dos indicadores que compõem o Ranking de Qualidade de Ouvidorias, criado pelo BC em novembro de 2017 para fornecer ao público informações qualitativas sobre o desempenho das ouvidorias das IFs.

A seguir listamos as adequações sistêmicas implementadas, ainda no primeiro de semestre de 2018, para atender ao requisitos regulamentares.

Disponibilização da pesquisa

Para atendimento do prazo de disponibilização da pesquisa em até um dia útil após o encerramento da manifestação, foi feita a implementação do link de acesso ao formulário da pesquisa na resposta enviada a cada manifestação.



Resposta à mensagem nº 41160

Prezado(a) Sr.(a) Pet Shop Duarte e Souza LTDA - ME

Agradecemos o contato com a Ouvidoria.

Referência: Acesso aos canais de atendimento e funcionamento da maquineta.

"Em atenção ao registro de sua manifestação, identificamos que a equipe Sispag realizou contato com a senhora em 03/07 às 10h48 no telefone (69) 98421-3704, oportunidade em que confirmou que dia no 02/07 um analista de suporte técnico entrou em contato e que mediante testes, as máquinas voltaram a funcionar. O protocolo 33500810 no dia 02/07 às 17h04, confirma tal informação

Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação."

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria do Bancoob está fazendo uma pesquisa de qualidade do serviço prestado aos usuários que registraram reclamação e que receberam a resposta da manifestação. A sua opinião é muito importante para a melhoria dos nossos produtos e serviços.

Convidamos a participar de nossa pesquisa, clicando no link abaixo:

***Importante! Aproveite a oportunidade. Esta pesquisa estará disponível até o dia 12/07/2018**

[Clique aqui para participar da pesquisa satisfação](#)

Atenciosamente,

Ouvidoria Bancoob

Adequação de estrutura



Sistema Informatizado

Prazo de conclusão da pesquisa

Para atendimento ao prazo de conclusão da pesquisa em até 5 dias úteis, foi acrescentada a mensagem informando o prazo que a pesquisa permanecerá disponível para resposta pelo demandante.

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria do Bancoob está fazendo uma pesquisa de qualidade do serviço prestado aos usuários que registraram reclamação e que receberam a resposta da manifestação. A sua opinião é muito importante para a melhoria dos nossos produtos e serviços.

Convidamos a participar de nossa pesquisa, clicando no link abaixo:

***Importante! Aproveite a oportunidade. Esta pesquisa estará disponível até o dia 12/07/2018**

[Clique aqui para participar da pesquisa satisfação](#)

Atenciosamente,

Ouvidoria Bancoob

Formulários de pesquisa

Disponibilização de formulário eletrônico para que o demandante tenha acesso e responda à pesquisa.



Pesquisa de satisfação referente à demanda nº 41160

Pergunta 1 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a **solução** apresentada pela ouvidoria para a sua demanda?

1 - Nada satisfeito 2 - Pouco satisfeito 3 - Moderadamente satisfeito 4 - Satisfeito 5 - Muito satisfeito

Pergunta 2 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a **qualidade do atendimento** prestado pela ouvidoria?

1 - Nada satisfeito 2 - Pouco satisfeito 3 - Moderadamente satisfeito 4 - Satisfeito 5 - Muito satisfeito

Pergunta 3 - Algum funcionário fez contato sobre a reclamação registrada?

Sim Não

Pergunta 4 - Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria do Bancoob?

Sim Não

5 - Comentário.



Confirmamos o envio da pesquisa
A Ouvidoria do Bancoob agradece a sua participação
Permanecemos à disposição

Adequação de estrutura



Sistema Informatizado

Relatórios

Para acompanhamento dos resultados e monitoração da participação dos demandantes na pesquisa, foi disponibilizado relatório próprio.

Relatórios Gerenciais.

- Listagem de Atendimentos
- Relatórios Quantitativos
- **Pesquisa de Satisfação**
- Tempo de resolução
- Relatório Bacen

... Seleccione o relatório
Relatório Satisfação
Relatório Consolidado

criado em: [] até: []

concluído em: [] concluído até: []

Cooperativa: []

Exibir Cooperativa/Central excluídas :

Pesquisar **Limpar**

Pesquisa Satisfação		
1 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda:		
Opções	Total	%
1 - Nada satisfeito	0	0%
2 - Pouco satisfeito	0	0%
3 - Moderadamente satisfeito	1	33%
4 - Satisfeito	0	0%
5 - Muito satisfeito	2	67%
2 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria:		
Opções	Total	%
1 - Nada satisfeito	0	0%
2 - Pouco satisfeito	0	0%
3 - Moderadamente satisfeito	0	0%
4 - Satisfeito	1	33%
5 - Muito satisfeito	2	67%
3 - Algum funcionário fez contato sobre a reclamação registrada?		
Opções	Total	%
Sim	2	67%
Não	1	33%
4 - Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria do Bancoob?		
Opções	Total	%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Pesquisa Satisfação									
Número da OS	Nome do usuário	Status	1 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda:	2 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria:	3 - Algum funcionário da cooperativa fez contato sobre a reclamação registrada?	4 - Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria do Bancoob?	Data da criação	Data da pesquisa	Observações/Sugestões:
40178	ELIZANGELA ALESSIO SILVA	IMPROCEDENTE	3 - Moderadamente satisfeito	3 - Moderadamente satisfeito	Não	Não	12/06/2018 15:43:13	22/06/2018 15:05:57	

Adequação de estrutura

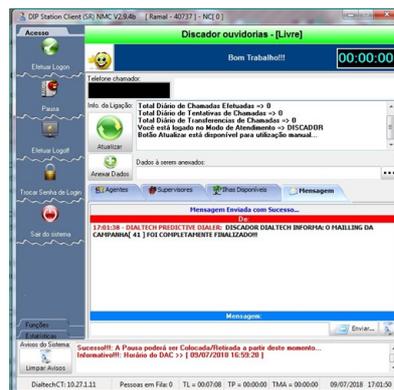
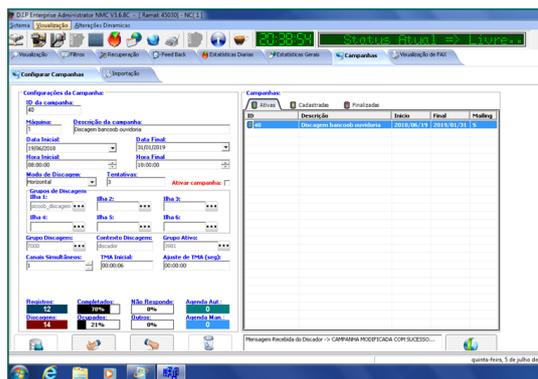


Sistema Informatizado

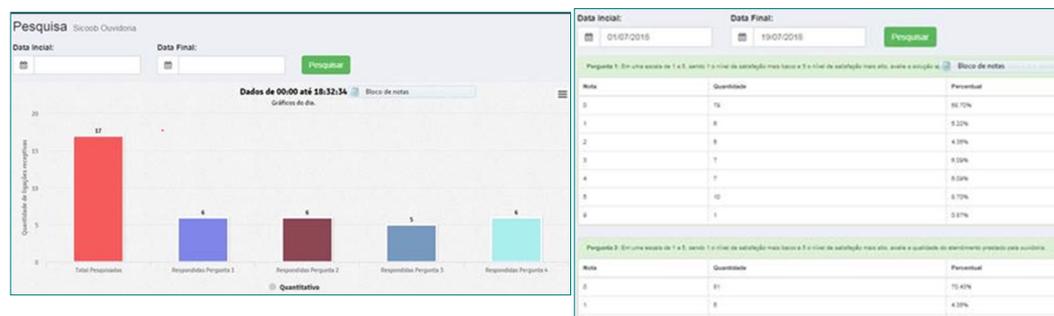
Aplicação de pesquisa pela URA

Adequação de ferramentas para realização da pesquisa de satisfação pela URA, com desenvolvimento de sistema para aplicação e monitoramento dos resultados.

Sistema de supervisão para acompanhamento e discador para aplicação da pesquisa.



Relatórios on-line para acompanhamento e geração dos resultados



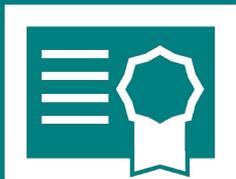
Relatório ARDR001

À partir do 2º semestre de 2018 o resultado da avaliação direta das demandas originadas no canal de Ouvidoria Bancoob serão transmitidas mensalmente ao Banco Central por meio do arquivo ARDR001 (RDR1), conforme exemplo no leiaute abaixo.

A Resolução 4.629/2018 aplica-se ao Bancoob dentre as entidades do Sicoob, no entanto as demais foram beneficiadas com a automação do processo de aplicação de pesquisa direta de satisfação.

```
<atendimentos>
<dataBase></dataBase><cnjIf>02038203-0001/64</cnjIf>
<atendimento>
<cpfCliente></cpfCliente>
<cnjCliente>00.530.079/0001-62</cnjCliente>
<dataHoraRespostaOuvidoria>12/06/2018 20:59:29
</dataHoraRespostaOuvidoria>
<canalRespostaIF></canalRespostaIF>
<dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao>12/06/2018 20:59:29
</dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao>
<avaliacao>
<dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao>
</dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao>
<canalRespostaCliente></canalRespostaCliente>
<notaPergunta1>0</notaPergunta1>
<notaPergunta2>0</notaPergunta2>
</avaliacao>
```

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 2018, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

- ⇒ Formação em Instituições Financeiras - Básico;
- ⇒ Inteligência Emocional no trabalho;
- ⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT - 2018;
- ⇒ Bacen - O que é cooperativa de crédito;
- ⇒ Bacen - Gestão de Continuidade de Negócios;
- ⇒ Comunicação Empresarial;
- ⇒ Curso de capacitação e **recertificação** em Ouvidoria
- ⇒ Oficina de Escrita Empresarial;
- ⇒ 3º Pense Sicoob
- ⇒ 1º Vende Sicoob
- ⇒ Gerenciamento de Risco Operacional
- ⇒ 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:

- ⇒ Demanda BACEN:
 - ✓ Ranking de Ouvidorias;
 - ✓ Passagem prévia (Fluxo RDR);
 - ✓ Cartões de Crédito - Resolução 4.549;
 - ✓ Pesquisa de satisfação de ouvidorias;
 - ✓ Plataforma de cobrança;
 - ✓ Planos econômicos;
 - ✓ Relatório Anual de Ouvidorias;
 - ✓ Normativo de Cheque Especial
- ⇒ Reporte reuniões: DEATI/ DENOR/ DECON
- ⇒ Apresentação de proposta de Boletim Ouvidoria e Consumo.
- ⇒ SENACON: nova Secretária
- ⇒ Semana ENEF – Educação Financeira e Negociação de Dívidas
- ⇒ SEMARC
- ⇒ Decreto do SAC: informativo
- ⇒ Evento IDEC sobre Superendividamento

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.

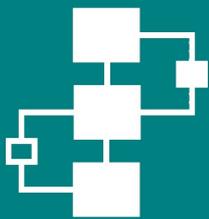
Procedente

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.

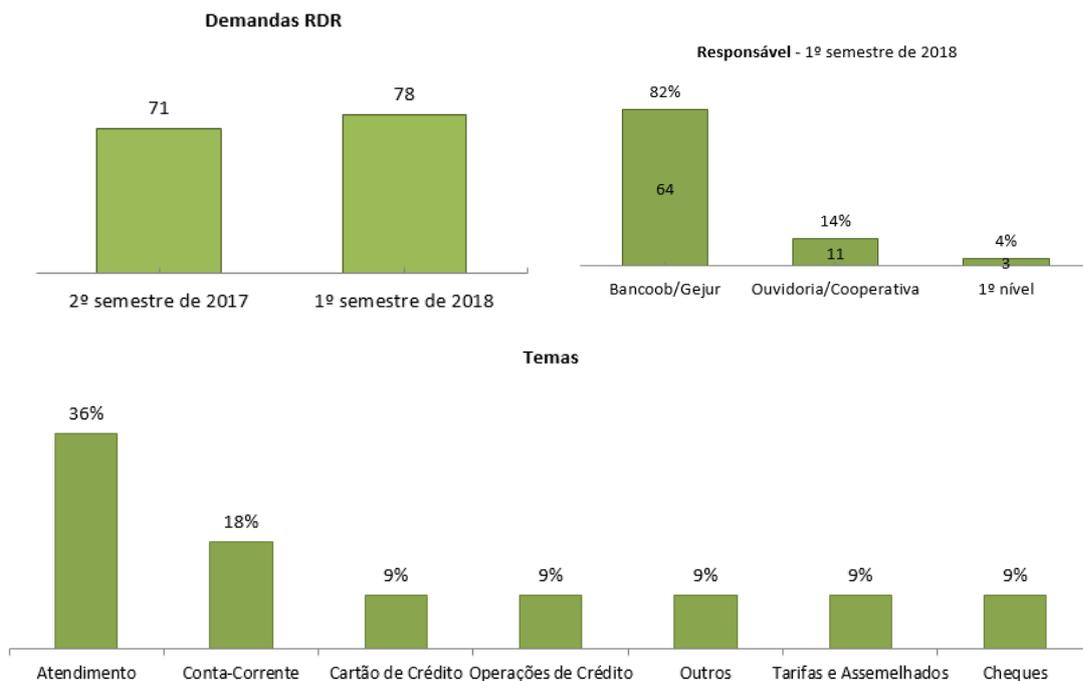
Durante o segundo semestre de 2017 foram registradas 71 reclamações direcionadas ao

Bancoob, já no primeiro semestre de 2018 esse número cresceu 10%, tendo sido registradas 78 ocorrências.

As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 14% desse total, enquanto 82% tiveram origem no Bancoob. Os outros 4% estão relacionados a demandas: em que a cooperativa não foi identificada; 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 2018, foram recebidos **29.473** 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 25.428 contatos, tivemos um aumento de 7%.



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.



Ouvidoria Sicoob



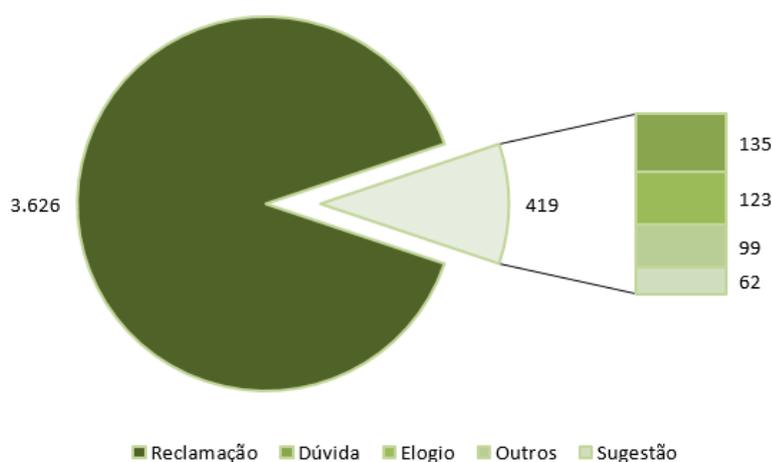
Panorama Geral

Manifestações

No canal foram registradas **4.045** manifestações. Esses registros estão distribuídos em 3.626 (89,6%) reclamações e 419 (10,4%) 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



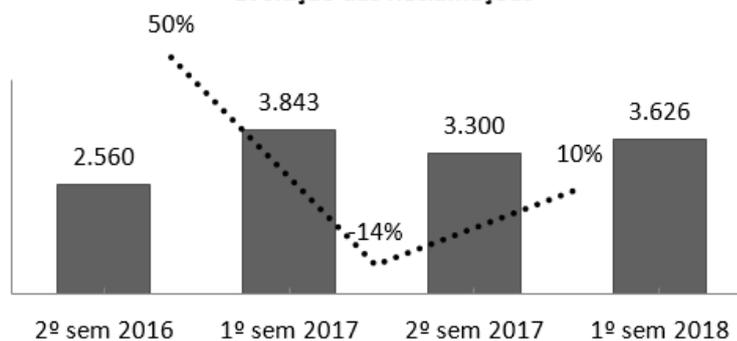
Reclamações

Evolução semestral das reclamações

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

Podemos observar o aumento de 10% no número de reclamações no primeiro semestre de 2018 em relação ao semestre anterior.

Evolução das Reclamações

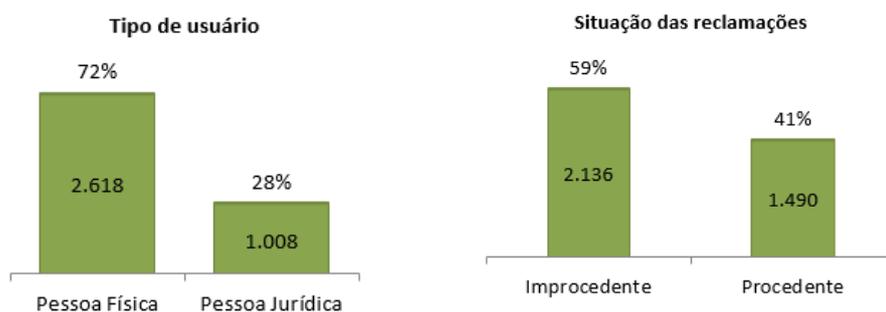




Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 72% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'improcedente', também representam o maior percentual, correspondendo a 59%.

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

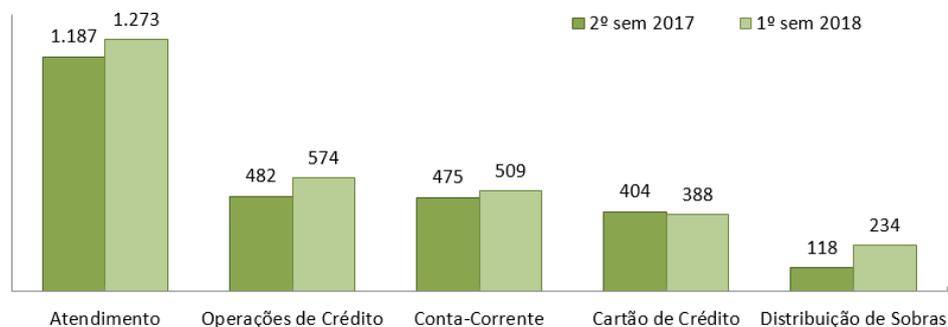
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Abaixo, apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 35% das reclamações registradas no canal, e um crescimento de 7% no período.

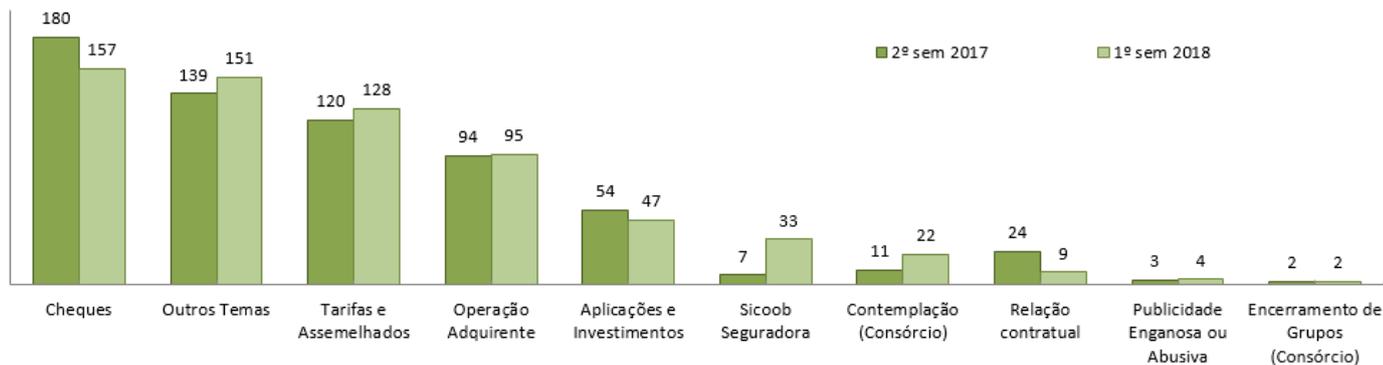
Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito”, “Conta-Corrente”, “Cartão de Crédito”, e “Distribuição de sobras”. O tema “Operações de crédito” apresentou crescimento de 19% e “Conta-Corrente” 7%. Enquanto “Cartão de Crédito” apresentou redução de 4%.

O tema “Distribuição de sobras”, representou 6% das reclamações, com crescimento de 98%.

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais temas





Reclamações

A seguir, apresentamos uma síntese dos assuntos mais reclamados no primeiro semestre de 2018, segregados por temas.

Atendimento

i. Despreparo de funcionários

Reclamações relacionadas ao atendimento da cooperativa e atuação de seus funcionários.

ii. Fornecimento incompleto de informações

Reclamações geradas devido ao desconhecimento dos reclamantes sobre os procedimentos utilizados na cooperativa, e/ou quando não recebem orientações adequadas e informações seguras dos funcionários:

As reclamações abordaram: provisionamento de valores para saque ou compensação de cheque; questões relacionadas a boletos (atualização; protestos baixa de boletos quitados; emissão); demora no envio de carteirinha de plano de saúde; demora para efetivação de baixa de gravame; dificuldade em receber orientação sobre apólice do seguro de vida; dificuldade em receber extrato da conta poupança do filho; dificuldade em realizar cotação de seguro para o veículo; demora no cancelamento da linha telefônica; fornecimento de informações sobre o motivo de bloqueio judicial da conta; alteração e atualização cadastral; autorização para o fornecimento de contratos de operações de crédito de conta-corrente pessoa jurídica; bloqueio de acesso ao Sicoobnet Empresarial; bloqueio do serviço de depósitos via Sicoobnet; compensação de cheques extraviados; comunica-

ção e procedimento adotado pela cooperativa para a prova de vida de beneficiário do INSS; comunicação sobre a realização da assembleia na cooperativa; demora no repasse de valor referente a guia de FGTS pago na cooperativa; desconto de tarifas e cobranças desconhecidas em conta; dificuldade em realizar o pagamento de boleto no caixa de atendimento pessoal; dificuldade em receber o seguro da Mafre Seguradora; disponibilização de extrato da conta corrente; questões sobre eleição do Conselho de Administração da cooperativa; entrega do Informe de Rendimentos; erro na abertura de conta poupança; fornecimento de boletim de ocorrência de furto de cheques ocorrido na cooperativa; fornecimento de carta de circularização para auditoria externa; impossibilidade em realizar a integração da conta poupança com a conta-corrente, por ser o segundo titular da conta-corrente; informação do saldo do capital social no extrato de conta-corrente; pedido de encerramento de conta para quitação de pendências; Liberação de operação para liquidação de boletos e atendimento por meio do WhatsApp; liberação de talonário de cheques para o novo tesoureiro de condomínio, antes da nomeação em assembleia; limite de saque aos finais de semana; não aprovação de proposta de Seguro de automóvel pela seguradora Sancor; pagamento a maior de boleto;



Reclamações

cobrança de dívida ao avalista da operação; renovação automática de seguro e débito não autorizado, após o cancelamento; transferência de Consórcio e Plano de Previdência; transferência de conta para outra agência; utilização da bandeira Elo na maquineta PagSeguro; alteração na data de vencimento de um empréstimo; entrega de documentos e liberação de valores para inventariante; solicitação de informações de conta de terceiros; fornecimento de documento de baixa de financiamento; emissão de carta de anuência para baixa de protesto; cancelamento de limite de cheque especial e conta-corrente proveniente de eliminação do quadro de associados; acesso a informações e operações bancárias após incorporação da cooperativa; valores pagos pelo plano de Saúde Unimed; atraso no desconto para integralização de capital social devido cadastro incorreto; transferência dos créditos da PagSeguro para a conta na cooperativa; estorno de valor pago em duplicidade; valor de limite disponível para obtenção de crédito pré-aprovado; sobras líquidas da cooperativa; alegação de desconto de cheque nominal sem as informações de endosso; disponibilização de informação de emitente de cheque devolvido; envio de fatura telefônica de plano adquirido na cooperativa; extrato de conta jurídica para inventário extrajudicial; necessidade de utilização do cartão de segurança para efetivação de TED; valor dos juros de cheque especial da conta de terceiro; comprovante de quitação de empréstimo; renegociação de

dívida para retirada de cadastro nos órgãos de proteção ao crédito; recebimento de informações por telefone; negociação para adiamento de cadastro nos órgãos de proteção ao crédito; ressarcimento de valores por ter adquirido um sítio na cooperativa, em que ocorreu queda da ponte de acesso; fornecimento de resultado de Campanha realizada; recebimento do prêmio em sorteio realizado na cooperativa; alienação de veículo em uma operação de crédito; comunicação de alteração sistêmica para realização de transferências para conta salário; aquisição de cartão de crédito; encerramento da conta e recebimento de cotas; cobrança judicial; protesto de nome mesmo após comunicação do falecimento; valor do saldo devedor do empréstimo consignado do INSS; com a demora no atendimento após troca de gerência; pela falta de informações e mau atendimento ao contratar um seguro de veículo; cobrança indevida de tarifa pela devolução de cheque pelo motivo 39 – imagem fora do padrão; descumprimento de prazo para realizar a transferência do salário para a conta em que foi realizada a portabilidade; não realização de depósitos por não ser associada da cooperativa; mudança no procedimento da cooperativa que permitia autorizar transferências por telefone; necessidade de apresentar procuração reconhecida para movimentação de conta de terceiro; alteração a ser realizada no estatuto da cooperativa e quanto ao não fornecimento da base de dados da cooperativa para campanha eleitoral; atendimento da cooperativa;



Reclamações

cobrança de juros, mesmo realizando a antecipação das parcelas de um empréstimo; cooperativa não possuir convênio com a prefeitura para o recebimento de taxas (ISS e IPTU); procedimento da cooperativa para saque de valores da conta em processo de divórcio; procedimento para devolução de cheque por insuficiente de saldo.

iii. Acesso a canais de atendimento

Reclamações sobre: dificuldade em contatar a cooperativa; horário de funcionamento da cooperativa e dos terminais de autoatendimento; dificuldade em acessar a conta pelo aplicativo e dificuldade em localizar a cooperativa pelo aplicativo; dificuldade de contato com a Central de Atendimento de Cartões; dificuldade de contato com a Central de Atendimento de Sipag; dificuldade de contato com a Central de Atendimento Sicoob; acesso à cooperativa fora do expediente bancário; liberação de dispositivo pelo terminal de autoatendimento para acesso à conta pessoa jurídica; falta de assentos na parte externa da cooperativa; disponibilidade de armários para guardar as bolsas; falta de informação de contato com a cooperativa aos finais de semana, quando apresenta problemas nos terminais de autoatendimento; insatisfação pela cooperativa não possuir terminais de autoatendimento; problemas para acessar a cooperativa pela porta giratória; restrição para uso do banheiro da cooperativa; mau atendimento de funcionário; dificuldade em receber informações

por telefone; apresentação de documento de identificação para realização de depósito; opção para cadastro e liberação de dispositivo pelo Sicoobnet Pessoal; impossibilidade de liberação de acesso ao Internet banking pelo celular; impedimento de saque Intercredis sem a apresentação do cartão; atualização de boletos vencidos; impedimento de acesso à cooperativa por portar arma de fogo.

v. Falha em sistemas

Reclamações sobre falha sistêmica que ocasionou alteração no dia de vencimento das parcelas, encaminhando um valor menor para desconto; acréscimos de juros no pagamento de boletos; erros na utilização do aplicativo Sicoob Mapas e pedido de melhorias no aplicativo; erro na execução de TED por inconsistência nos dados da conta; dificuldade na utilização do Internet Banking para agendamento de títulos e convênios; dificuldades para a homologação do arquivo CNAB 240; indisponibilidade de extratos devido instabilidade no sistema de conta-corrente; erro no layout dos arquivos de cobrança gerando inconsistência na cobrança de juros/mora; impossibilidade de atualizar os juros e a data de pagamento nos títulos vencidos; prioridade no débito de empréstimo acarretando saldo insuficiente em conta impedindo o pagamento de títulos agendados; indisponibilidade de acesso ao Sicoonet Empresarial; dificuldades do usuário na utilização do cedente para o envio de



Reclamações

arquivo de remessa; funcionamento do processo para a geração e pagamento de boletos emitidos no sistema cedente; pagamento em duplicidade por erro de digitação das informações pelo usuário; lentidão no acesso a site de leilões disponibilizado pela cooperativa; pagamento de título vencido sem a cobrança dos juros; rejeição para a liquidação de títulos por constarem como pago/liquidado/baixado, sendo devolvidos porque o sistema encontrou divergência entre os dados registrados na CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos) e o valor efetivamente pago; insatisfação com a regra comercial do cedente em que ocorre a alteração dos dados cadastrais do sacado, devido compartilhamento de informações com outros cedentes; funcionamento da cobrança de juros e concessão de desconto nos boletos com vencimento aos finais de semana, que são pagos no próximo dia útil; recebimento de convênios pelo Sicoobnet; atraso na execução serviço disponibilizado pela cooperativa para o envio aos clientes, dos boletos gerados no cedente; dificuldade na utilização da conta devido migração de cooperativa; erro no crédito dos valores de boletos emitidos no cedente por possuir duas contas pessoa jurídica na cooperativa; erro no envio de formulário da opção trabalhe conosco no site da cooperativa.

v. Solução Inadequada

Questões relacionadas a contestação ou insatisfação com a resposta recebida da

ouvidoria sobre: a resposta ter mencionado contato não realizado; dificuldade em realizar troca de pontos do cartão; descumprimento de prazo para recebimento de cotas após realização de assembleia; aplicação de restrição em operação que é avalista; cobrança realizada ao avalista da operação de crédito; insatisfação por ter recebido da Ouvidoria a mesma informação passada pela gerente na cooperativa; cooperativa não realizar o procedimento informado na resposta recebida na ouvidoria; discordância com procedimento adotado pela cooperativa; rendimento das quotas partes; a resposta não conter informação do motivo para a não liberação de antecipação de imposto de renda; liberação de crédito; a resposta recebida não conter informação quanto à data em que o valor da venda será creditado na conta; por não ter compreendido da informação quanto ao motivo para a não liberação de limite; insatisfação pelo não atendimento por ser associado de outra cooperativa; pelo problema relatado não ter sido solucionado; resgate parcial de quotas partes; renegociação de dívida; não liberação da bandeira ELO dentro do prazo informado; créditos não efetivados; insatisfação com posicionamento recebido referente a construção de uma ponte em propriedade adquirida na cooperativa; demora no atendimento; insatisfação com posicionamento recebido sobre permissão para uso do banheiro da cooperativa; falta de informação sobre a necessidade de carência de 36 meses para resgate de previdência;



Reclamações

pagamento de débito referente a contratação de seguro; mau funcionamento de terminal de autoatendimento (ATM); encerramento de conta; travamento de porta giratória para acesso à agência; alteração de titularidade do cartão de crédito; insatisfação com procedimento na aquisição de um empréstimo e cobranças realizadas em conta; fornecimento de cheques a cliente com cadastro no CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos); atraso na entrega de talonário de cheques; discordância com as taxas praticadas pela cooperativa; nova cobrança de valores no cartão de crédito que foram lançados como crédito provisório; cadastro de aplicação para resgate automático; custódia de cheques que apresentam vínculo familiar; insatisfação quanto ao procedimento de quitação imediata de parcelas vincendas; funcionamento do sistema de senhas da cooperativa; esclarecimento sobre cobrança enviada pelo Serasa com informação da cooperativa; discordância com exigência de garantias para financiamento rural; autoatendimento continuar apresentando defeitos; continuação de cobrança de plano de operadora de celular que foi cancelado; informações sobre restituição de capital integralizado; demora na entrega de malotes após mudança de conta para outro posto de atendimento da cooperativa; demora da cooperativa em efetivar o pagamento de um boleto, gerando a cobrança

de juros por atraso; demora da cooperativa em atender liminar para adequação dos dados da conta após mudança na administração de empresa associada à cooperativa; erro de funcionário no pagamento da fatura do cartão de crédito com a cobrança do valor a maior; impedimento para o recebimento de pensão alimentícia em conta poupança; atendimento da cooperativa para a instalação do Sicoobnet Empresarial.

vi. Funcionamento de equipamentos

Reclamações sobre os terminais de autoatendimento: mau funcionamento; desabastecimento; falta de reparos ou demora na solução de problemas apresentados; aceitação de depósito aos finais de semana; terminais não possuem leitores que autenticam os documentos.

Insatisfação pelo travamento das portas de acesso aos caixas eletrônicos deixando o usuário preso no local.

Reclamação sobre o funcionamento do ar condicionado na cooperativa.

vii. Filas

Reclamações sobre a demora em obter atendimento na cooperativa e desorganização em relação à distribuição de senhas.



Reclamações

Operações de Crédito

i. Liberação de crédito

Reclamações abordaram insatisfação com a não liberação de créditos pleiteados na cooperativa; e demora na análise do crédito.

ii. Liquidação antecipada/renegociação

Reclamações sobre dificuldade em realizar renegociações, por não se adequar às propostas da cooperativa ou por não concordar com os juros cobrados.

iii. Portabilidade

Reclamações sobre demora ou dificuldade na execução de portabilidade de crédito e de crédito consignado para outra instituição financeira, ou para a cooperativa; forneci-

mento de número de contrato para efetivação de portabilidade de operação de crédito.

iv. Descumprimento de prazo

Reclamações sobre o prazo para o envio de documento/contrato para renegociação; demora para a baixa de gravame após quitação do contrato; demora no processo de liberação do crédito; demora ou dificuldade nas análises dos créditos pleiteados pelos associados.

vi. Cobrança Indevida

Fornecimento de informações sobre cobrança de dívida não reconhecida pelo devedor.

Conta Corrente

i. Débitos não autorizados

Reclamações sobre o não reconhecimento de débitos realizados na conta - a origem dos débitos foi esclarecida pela cooperativa, sendo identificado que foram devidos; débitos ou operação não autorizada em conta; débito de fatura do cartão de crédito em atraso; cobrança de tarifas por utilizar o limite da conta; cobrança indevida de seguro e de tarifas; cobrança a maior ao realizar pagamento no caixa da cooperativa; saque em terminal do Banco 24 horas em que o

numerário não foi liberado, mas ocorreu o débito na conta; cobrança de tarifas para manutenção da conta; duplicidade na cobrança da fatura do cartão de crédito que estava em débito automático; débitos referentes à integralização do capital social; débito em duplicidade de compra efetuada no cartão; antecipação dos débitos de parcelas vincendas de um contrato de empréstimo por estar inadimplente; suspeita de fraude em débitos realizados em conta-corrente; débito de parcelas referente a operação de crédito vencida;



Reclamações

Conta Corrente

cobrança em duplicidade de empréstimo consignado, com desconto em conta-corrente e na folha de pagamento; débito de seguro não contratado ou cancelado; cobrança de tarifa para emissão de boletos; débito do saldo devedor do rotativo do cartão de crédito; débito automático dos boletos de renegociação de dívida; débito referente à integralização do capital social; débito da parcela de crédito consignado em conta-corrente, por não possuir margem para a cobrança diretamente no contracheque; mudança na integralização de capital social que passou a ser realizada por CPF cadastrado e não por conta-corrente; não reconhecimento de cobrança referente a Seguro Prestamista; cobrança do valor mínimo da fatura do cartão de crédito; parcelamento de dívida do cartão de crédito; débito na conta do avalista referente a contrato inadimplente; liberação do limite do cartão após pagamento da fatura; sensibilização do saldo aos finais de semana/feriados de desconto programado/agendado para o primeiro dia útil seguinte.

ii. Abertura/Encerramento/ Bloqueio de conta

Reclamações abordaram: a demora no processo de abertura ou de encerramento de conta; recusa para abertura de conta; desconhecimento ou insatisfação com as regras para o encerramento de conta; bloqueio de

conta-corrente; dificuldade em realizar transferência utilizando o Sicoob Conta-Fácil; exclusão de primeiro titular de conta conjunta; encerramento de conta e rateio de perdas da cooperativa; dificuldade de encerramento de conta logo após sua abertura; movimentação da conta após falecimento do primeiro titular; insatisfação pela obrigatoriedade da integralização de capital para a abertura de conta; encerramento de conta e uso de quota para quitação de pendências; necessidade do comparecimento na cooperativa para encerramento da conta; insatisfação pela aplicação de limites de segurança para transações de transferências e saques na conta corrente; questões sobre bloqueio judicial de conta-corrente; alegação de bloqueio de conta por estar com o cartão de crédito inadimplente .

iii. Depósitos não efetivados

Reclamação a respeito de débito automático de cartão de crédito não realizado; demora na conferência dos envelopes de depósito para que o valor seja creditado na conta; crédito dos valores transferidos da conta PagSeguro; demora na efetivação de depósitos; não efetivação de depósitos em conta por suspeita de fraudes nas operações; devolução de valores depositados em conta.



Reclamações

iv. Compensação de títulos

Reclamações sobre o atraso ou o não recebimento dos valores após a quitação, pelos sacados, dos boletos que foram emitidos utilizando o sistema cedente – por falha sistêmica, falha operacional, inconsistência cadastral, ou alteração da linha digitável pelo sacado.

Reclamação sobre a falta de quitação de convênio pago pelo Internet Banking - após verificação o pagamento do convênio foi repassado para a empresa credora, sem rejeição ou atrasos, cabendo acionamento da empresa credora apresentado o comprovante do pagamento.

Insatisfação por não conseguir realizar o pagamento do convênio DAE/MG pelo internet banking, o pagamento é possível somente no caixa pessoal da cooperativa.

Inconsistência no código de barras de boleto da Caixa, pago no Sicoob, ocasionando pendência – identificado que foi um erro na emissão do boleto pelo cedente, responsável pela solução da questão.

v. Conta salário

Reclamações sobre atrasos no crédito do salário, na entrega do cartão da conta-salário; e demora para abertura da conta salário.

vi. Saques não reconhecidos

Reclamações sobre: saque não reconhecido realizado no cartão de crédito; saque indevido realizado por antigo administrador da conta; alegação de fraude no cartão com saques de valores na conta; saques realizados em terminal de autoatendimento em que o numerário não foi liberado, mas o valor foi debitado da conta; saque não reconhecido em conta, com posterior bloqueio do cartão.

vii. Execução DOC/TED

Reclamações sobre: cobrança de taxa por erro na execução de TED; insatisfação com o prazo para devolução de DOC/TED realizado de forma incorreta; devolução de TED por inconsistência nos dados informados; insatisfação com os procedimentos de segurança adotados pela cooperativa para confirmação de TEDs; cancelamento de TED e posterior devolução ao emissor; impossibilidade de cancelamento de TED já efetivada.

Reclamações ocasionadas pelo incidente na Transferência por TED no Sicoobnet Empresarial - problema ocorrido na visualização do comprovante de TED feita por meio dos canais de atendimento Sicoobnet Empresarial e Sicoobnet Celular Empresarial, e alguns cooperados comandaram nova transferência apesar do lançamento constar no extrato de conta corrente.



Reclamações

Cartão de Crédito

i. Cobrança indevida

Reclamações sobre o não reconhecimento de compras no cartão; pagamento da fatura em duplicidade; parcelamento da fatura do cartão, gerando duplicidade em pagamento; cobrança da anuidade do cartão.

ii. Contestação de despesas

Reclamações sobre demora e/ou falta de informações sobre o processo de contestação de compras não reconhecidas; abertura do processo de contestação; informação sobre a forma de cobrança das parcelas; insatisfação com as regras para abertura do processo de contestação; insatisfação com o prazo para análise e finalização do processo de contestação; Contestação de despesa por desacordo comercial; insatisfação com o retorno recebido no processo de contestação; estorno de compra cobrada em duplicidade; contestação de despesa por desacordo comercial.

iii. Limite de Crédito

Reclamações sobre negativa ou demora na análise do pedido para a majoração de limite; demora na liberação do limite após pagamento da fatura; dificuldade para realizar desbloqueio do cartão por ser segundo titular da conta; bloqueio e não liberação de limite para o cartão de crédito; unificação do limite à vista e a prazo; liberação de limite de crédito no cartão múltiplo da conta digital, aberta pelo aplicativo do Sicoob Faça Parte; bloqueio

do limite parcelado por falta de limite à vista; bloqueio do limite por atraso no pagamento da fatura; desbloqueio de cartão de crédito para compras on-line; implantação de limite único; redução do limite do cartão de crédito; trava para utilização do limite do cartão; contratação da linha CDC do cartão de crédito; bloqueio do limite do cartão devido ao parcelamento do rotativo; sensibilização de compra no limite do cartão de crédito; entendimento sobre a diferença do limite à vista e limite parcelado.

iv. Contratação/Cancelamento

Reclamações sobre negativa no fornecimento de cartão de crédito para os sócios administradores que possuem conta jurídica na cooperativa; insatisfação pela cooperativa não fornecer o cartão Sicoobcard Mastercard Black; bloqueio do cartão; demora no cancelamento do cartão; insatisfação por não localizar cooperativa do Sicoob que forneça o cartão BNDES AGRO para pessoa física.

v. Fatura

Reclamações abordaram: contestação de despesas no cartão; recebimento da fatura do cartão com divergência no código de barras; dificuldades em realizar a alteração da data de vencimento da fatura; provisionamento de saldo aos finais de semana para pagamento da fatura do cartão agendada para o próximo dia útil; demora ou não recebimento da fatura impressa.



Reclamações

vi. Renegociação de dívida

Reclamações abordaram: dificuldade ou demora para renegociar a dívida do cartão; renegociação por meio de escritório de cobrança; antecipação de parcelas após renegociação de dívida do cartão; bloqueio de limite após atraso no pagamento da dívida do cartão; insatisfação pela cobrança de honorários advocatícios na negociação da dívida do cartão; insatisfação com o valor debitado na conta após a renegociação da fatura do cartão; parcelamento indevido da fatura; parcelamento automático do rotativo do cartão; cobrança automática da fatura que entrou em cessão de crédito

vii. Programa de Vantagens

Reclamações sobre dificuldade na utilização do portal para troca de pontos; não recebimento do produto adquirido com a troca de pontos no programa de vantagens do cartão; dificuldade para realizar a troca dos pontos por *Smiles*; estorno dos pontos após devolução do produto; demora no processamento da troca de pontos Multiplus; impossibilidade de realizar a troca de pontos por não ser o titular do cartão; expiração dos pontos.

Distribuição de sobras

Reclamações abordaram: insatisfação com o prazo para resgate de quota-parte após o encerramento de conta e desligamento da cooperativa; transparência em relação às informações sobre a distribuição de sobras; transferência de integralização; resgate parcial de cotas; pagamento de perdas para realizar desligamento da cooperativa; dúvida sobre a forma de cálculo para atribuição do valor de resgate da quota-parte; utilização de quota-parte para quitação de pendências; informação sobre o processo para encerramento da conta e recebimento das cotas; insatisfação pela necessidade de comparecimento na agência para recebimento das cotas; discordância quanto ao parcelamento para pagamento das cotas; desconto realizado no saldo das cotas dos cooperados para a compensação das perdas.

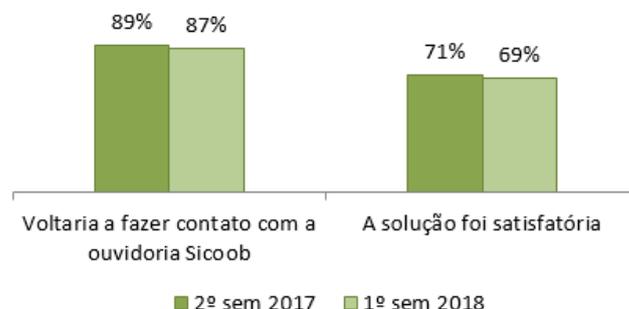


Reclamações

Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para 69% dos demandantes, apresentando uma redução de 2 pontos percentuais, quando comparado ao segundo semestre de 2017. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 87%.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob



* 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, 99,8% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

Foram prorrogadas¹ 28 reclamações no primeiro semestre de 2018.

Prazo de atendimento das Reclamações

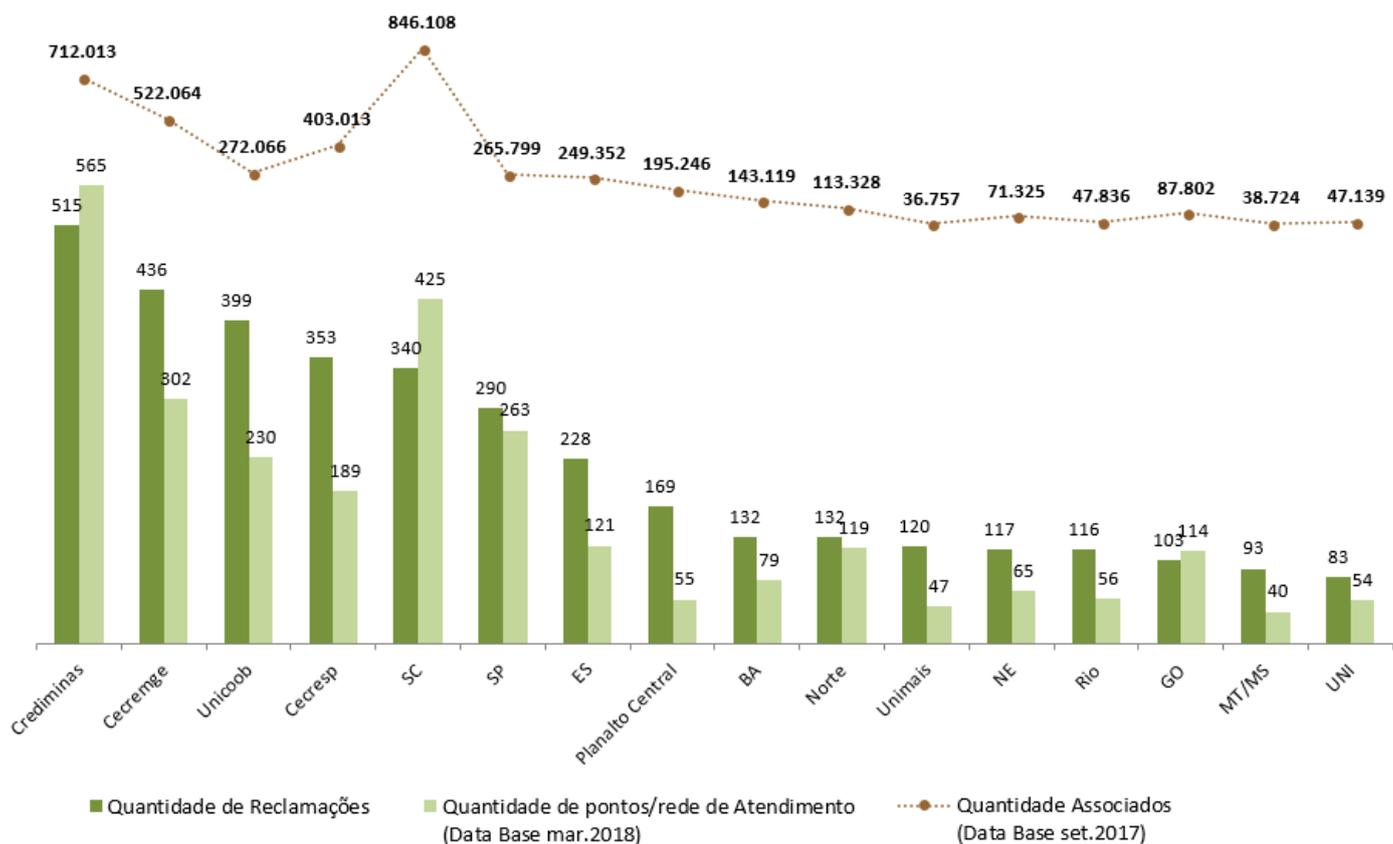


¹ Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/2015. As prorrogações são solicitadas pela cooperativa singular.

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 Acesso aos canais de atendimento.

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 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

Soluções educacionais lançadas em 2018

Cursos Atualizados

- ⇒ Gestão de continuidade de negócios - Básico
- ⇒ Poupança Sicoob
- ⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo – Diligenciamento
- ⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT - 2018
- ⇒ Sicoob Consórcios
- ⇒ Sicoob Previ - 2018
- ⇒ Sicoob Seguros
- ⇒ Sipag
- ⇒ Gerenciamento de Risco Operacional

Novos Cursos

- ⇒ Sicoob Seguros Vida Simples
- ⇒ Sisbr - Plataforma Captação Remunerada
- ⇒ Sisbr - Conta Capital
- ⇒ Sisbr - Plataforma de Risco de Crédito
- ⇒ Módulo de Educação Presencial - Básico
- ⇒ 4 Minutos de Gerenciamento de Projetos
- ⇒ 4 Minutos de Inovação
- ⇒ Inglês para apresentações
- ⇒ Inglês para reuniões - avançado
- ⇒ Inglês para reuniões - básico
- ⇒ Intraempreendedorismo
- ⇒ Introdução ao Gerenciamento de Projetos
- ⇒ Relatório Intercâmbio ADG
- ⇒ Cobrança Bancária
- ⇒ Sisbr - Cobrança Bancária - Sicoobnet Empresarial
- ⇒ Sisbr - Cobrança Bancária - Metaframe
- ⇒ Sisbr - Plataforma de Atendimento
- ⇒ Sisbr - Plataforma de Clientes
- ⇒ Sisbr - Plataforma de Consultas
- ⇒ Sisbr - Crédito Rural: Parametrização da Nova Plataforma de Crédito Rural
- ⇒ Sisbr - Crédito Rural: Operações BNDES
- ⇒ Sisbr - Crédito Rural: Operações na Nova Plataforma de Crédito Rural
- ⇒ Sisbr - Plataforma Conta Corrente
- ⇒ Sisbr - Plataforma de Cartões
- ⇒ Guia de Informações e Boas Práticas de Segurança nas Agências



Ações de Acompanhamento

Central de Suporte e Serviços do Sicoob

Em continuidade às ações de melhoria no suporte operacional do Sisbr, o Sistema Gerenciador de Requisições e Incidentes – GRI utilizado no relacionamento e suporte às cooperativas para apoio aos associados na oferta de produtos e serviços, foi substituído por um novo sistema denominado Central de Suporte e Serviços do Sicoob.

Esse novo sistema adota conceitos mais modernos de processos de atendimento proporcionando otimização na abertura e tratamentos de chamados, autoatendimento do usuário por meio da Base de Conhecimento sem a necessidade de abertura de chamados, aumentando assim, a eficiência operacional e a qualidade do atendimento prestado às cooperativas.

Alguns dos benefícios que a nova ferramenta de Suporte e Serviços proporcionará:

- a) Base de Conhecimento integrada ao portal de abertura de chamados, com a facilidade de campo de busca de informações categorizadas;
- b) possibilidade de ampliar o portfólio de produtos e serviços atendidos por meio da nova ferramenta de Suporte e Serviços;
- c) redução do tempo de atendimento dos chamados;
- d) possibilidade de utilização do sistema pelas Centrais e Singulares para seus processos de atendimentos internos;

e) redução da quantidade de abertura de chamados e ligações telefônicas.

Com o objetivo de facilitar a busca de informações, bem como da abertura de chamados, o catálogo de serviços (filas) de suporte ao Sisbr foi remodelado, de forma que esteja mais aderente aos processos executados pelas cooperativas e também com menos opções disponíveis, o que torna seu uso mais rápido e eficiente.

A nova ferramenta permitirá ainda que as entidades realizem consultas de forma consolidada por meio de relatórios ou *dashboard* das informações quantitativas e qualitativas referentes as suas solicitações.

Serão realizadas ações de comunicação direcionadas ao público interno das Cooperativas, em seus respectivos canais de relacionamento, com o intuito de divulgar o lançamento e as facilidades do novo sistema.

A seguir, seguem as ações que foram realizadas no primeiro semestre de 2018 que beneficiaram as nossas Cooperativas.

Ferramenta de suporte e serviços do Sicoob

- ⇒ Criação de catálogo para disponibilizar às Cooperativas a opção de utilizar nosso domínio (@sicoob.com.br);
- ⇒ Reformulação do catálogo de serviços de Adquirência;



Ações de Acompanhamento

- ⇒ Reformulação do catálogo Sicoob Seguros;
- ⇒ Reformulação do catálogo Central 2001;
- ⇒ Disponibilização dos relatórios de chamados às Central/Cooperativas;
- ⇒ Implementação Nível SLA;
- ⇒ Disponibilização do tempo médio de atendimento para o usuário solicitante;
- ⇒ Disponibilização mudanças de área nos chamados para o usuário solicitante;
- ⇒ Disponibilização do posto de atendimento e Telefone do usuários solicitante (utilizado mais pelas Centrais para visualizar os chamados de suas Singulares);
- ⇒ Alterações das nomenclatura das filas (com essa alteração os chamados passaram a ser atendidos mais rapidamente. O tempo médio de atendimento caiu de 16h50 (horas úteis) para 9h58(horas úteis).

Base de Conhecimento

- ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao Módulo Carta Fiança da Plataforma de Crédito;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao Módulo Cálculo de Risco e Limites (CRL);
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao produto Crédito Digital;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao novo modelo de cadastro de garantias de operações de crédito na Plataforma de Crédito;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente aos módulos Risco Operacional e Agenda Corporativa da Plataforma de Gestão de Processos e Controles – PGPC;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao Sistema de Gestão Empresarial – SGE;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente a metodologias de cálculo aplicadas às operações de crédito originadas na Plataforma de Crédito;
 - ⇒ Padronização do formato de apresentação das perguntas frequentes;
 - ⇒ Inclusão de textos para otimizar a navegação dos usuários na Base;
 - ⇒ Vinculação dos itens de conhecimento aos itens do catálogo de serviços.
- ⇒ Disponibilização de conteúdo referente a operacionalização de da ferramenta – Central de Suporte e Serviços do Sicoob;
 - ⇒ Disponibilização de conteúdo referente ao Módulo Sicoob DDA;



Ações de Acompanhamento

Canais Sicoob - Aplicativo Yoou

O Sicoob lançou uma nova versão do aplicativo Conta Fácil, agora denominado Yoou. O objetivo do app é trazer ao público digital, que ainda não faz parte do universo financeiro, o auxílio necessário para que ingressem nesse meio de forma simples e efetiva e, posteriormente, se tornem cooperados.

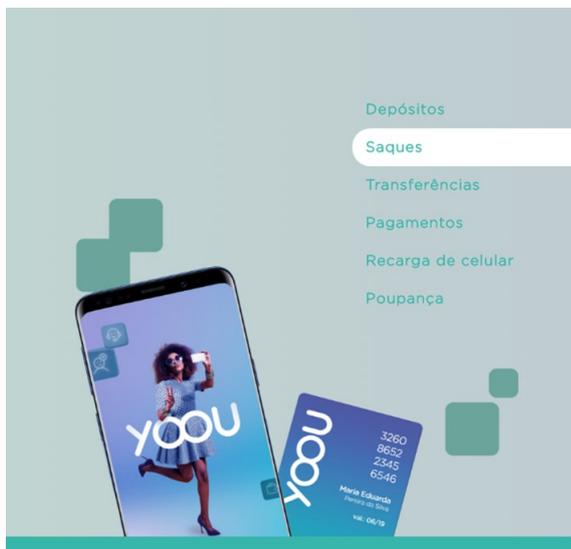
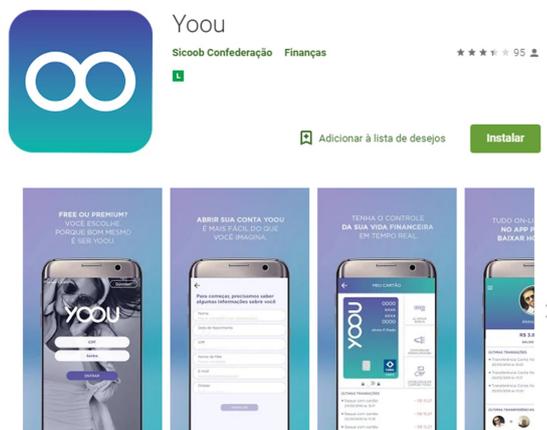
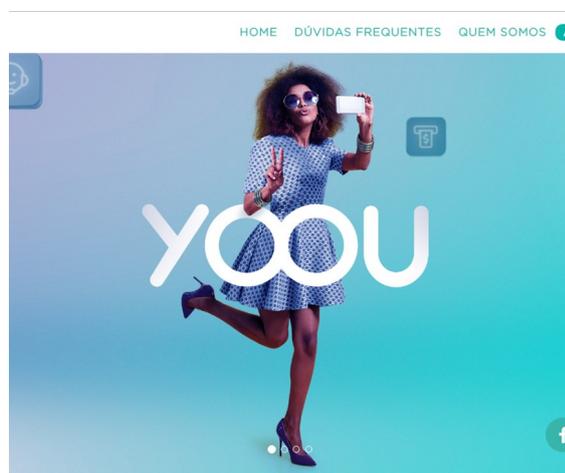
O aplicativo oferece soluções essenciais como transferências, saques, depósitos, pagamento de títulos, convênios e a entrega de um cartão de débito ao usuário. Além disso, os poupadores não cooperados do Sicoob podem gerir a conta poupança, diretamente pelo aplicativo,

para realizar aplicações, resgates, consultas de saldo e visualização de extrato.

A versão gratuita no perfil Premium está disponível nos três primeiros meses de utilização. Após esse período, é possível escolher uma das opções de planos para continuar utilizando todas as funcionalidades oferecidas pelo aplicativo. O app está disponível para download na Apple Store e Google Play.

Acesso fácil

Para facilitar a utilização e melhorar a adesão, o número da conta Yoou é o número do CPF.



YOOU É DINHEIRO VIVO NA MÃO. SACOU?

Saques sem cartão em qualquer caixa eletrônico da Rede Sicoob. E com cartão, nos Bancos 24 Horas.

Ouvidoria Sicoob



Ações de Acompanhamento

Lançamento da conta YOOU na Campus Party

O Sicoob marcou presença no maior evento de tecnologia do país com o Stand do Youu - Na segunda edição da Campus Party Brasília, nos dias 27/6 a 1/7.

O evento reúne jovens e amantes do assunto para a troca de ideias inovadoras. A Campus Party Brasília 2018 teve como tema de debate as Cidades Inteligentes. Na programação, o público conferiu painéis, palestras, oficinas, workshops, além de apresentações de projetos tecnológicos que podem ser aplicados em outras áreas, como educação, saúde, agronegócio e mobilidade urbana.

A Campus Party foi dividida em três espaços: Open Campus, área onde as atividades são gratuitas, a Arena e o Camping, que são pagos. A Arena tem o palco principal com os palestrantes e o Camping é o local de acampamento dos campuseiros. A edição contou com o públi-

co estimado de 70 mil pessoas que passassem pelo local.

O Youu esteve presente com um stand na área Open Campus que trouxe aos campuseiros a oportunidade de conhecer a nova conta digital do Sicoob e participar do desafio da cabine de vento. A regra era muito simples, a cabine de vento estava cheia de fichas com as letras do Youu, bastava o participante pegar o máximo de fichas que conseguir em 30 segundos e formar o nome do aplicativo para ganhar brindes. As ações foram um sucesso também na Arena, onde o Youu marcou presença com uma disputada piscina de bolinhas com vídeo game.

Além das estruturas de stand, os visitantes tiveram a oportunidade de conhecer um pouco mais sobre o cooperativismo de crédito e o capitalismo consciente com uma palestra do sr. Marco Aurélio Almada, com o tema “Banco pode ser consciente?”.



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.