

Relatório

de Atividades

2.2015

COMPONENTE ORGANIZACIONAL ÚNICO
DE OUVIDORIA

Apresentação	3
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	4
Programa de qualidade	6
Adequação da estrutura	7
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	8
Critérios de classificação das reclamações	9
Acompanhamento de RDR	10
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	11
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	12
Ações de acompanhamento	24
Detalhamento das proposições do Canal de ouvidoria Sicoob	28

Ouvidoria Sicoob

Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

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

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

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento de nossas atividades e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,



Rubens Rodrigues Filho
Diretor de Controle
Diretor responsável pela ouvidoria



Ana Cristina Kamimura Andrade
Ouvidora

Apresentação

Em março de 2010, o Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução 3.849, permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros.

Os órgãos de administração do Bancoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do componente único de ouvidoria a ser mantido no Bancoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

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

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

Designação e responsabilidades do Ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional único de ouvidoria do Sicoob, o Diretor de Controle e a Ouvidora, ambos do Bancoob, foram designados para atuar como diretor responsável e ouvidora, respectivamente.

O Diretor de Controle é responsável, perante o Banco Central do Brasil, pelo cumprimento dos procedimentos referentes à unidade de ouvidoria.

O Ouvidor deve observar o cumprimento das atribuições regulamentares estatutariamente instituídas.

Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Os canais de ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet, nos extratos, nos comprovantes eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e de publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições.

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

Entidades participantes do Componente Organizacional Único de Ouvidoria do Sicoob

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de segregação dos canais de atendimento de ouvidoria. Por esse motivo os canais são disponibilizados com identidades distintas.

Canal de ouvidoria Sicoob - Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção das cooperativas Credicitrus - Sicoob SP - e Cooperforte - Sicoob Planalto Central - que optaram pela instituição de ouvidoria própria.

Canal de ouvidoria Bancoob - Recepciona demandas dos clientes e de usuários de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para o atendimento da Bancoob DTVM.

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

Atividades de controle

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

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

Apoio e suporte

Atividades desenvolvidas:

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

Pesquisa de Satisfação

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

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

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

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

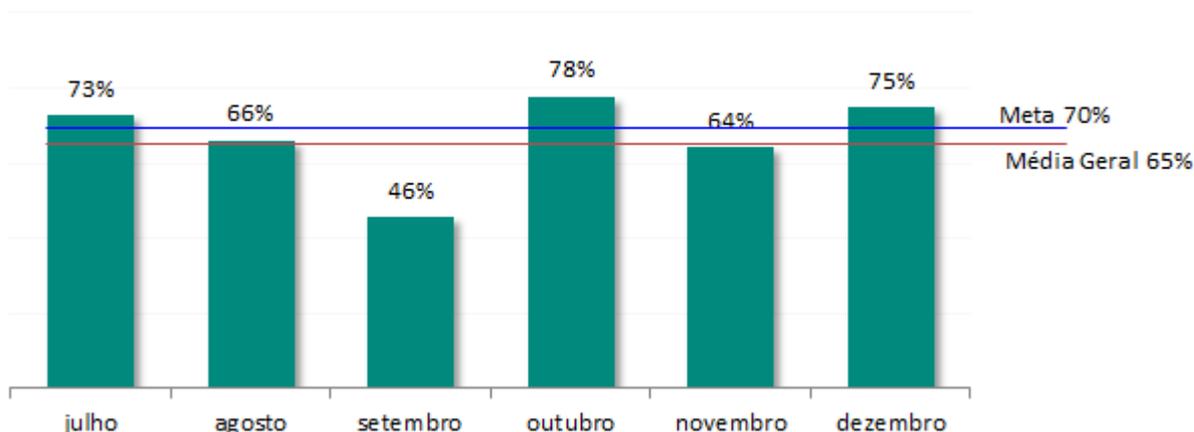
Naquela ocasião, foi possível observar êxito dessas medidas adotadas conseguindo alcançar 71% de satisfação.

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

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

Os procedimentos realizados durante a campanha foram incorporados à rotina das atividades e nos semestre seguintes à campanha a meta foi alcançada, no entanto no segundo semestre de 2015, houve uma redução e o índice alcançado foi de 65%.

Evolução Satisfação - Resultado Global



* Quesito - A solução apresentada foi satisfatória?

Ref.: Consolidado dos Canais de ouvidoria: Sicoob, Bancoob e Ponta Administradora de Consórcios

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 2º semestre de 2015 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

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

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

Essa preparação é muito importante, pois ao ser pego de surpresa o atendente pode demonstrar insegurança na condução do atendimento. Percebendo situações com essas características, demos continuidade ao programa iniciado em 2014 intitulado como “Cliente surpresa”, que tem o objetivo de desenvolver as habilidades dos atendentes com o foco na manutenção da estabilidade emocional.

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

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

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

- ⇒ Dicas de Português I – Acentuação e Ortografia;
- ⇒ Dicas de Português II - Concordância Nominal;
- ⇒ De acordo com o novo acordo – Acordo ortográfico - (alfabeto, trema; acentuação e hífen);
- ⇒ Cliente surpresa; e
- ⇒ Inteligência Emocional.

Adequação da Estrutura

Workshop de Ouvidoria

O Workshop de Ouvidoria é uma parceria da ouvidoria com as equipes de monitoração de ouvidoria no Sicoob. O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

A programação é distribuída em momentos de enfoques conceituais, formação de grupos para estudo de casos, aplicação de dinâmicas, utilizando exemplos reais recebidos pelas cooperativas e apresentação de conteúdo audiovisual.

Neste semestre o workshop não foi realizado, no entanto há previsão de realização no primeiro semestre de 2016.

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

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

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

Boletim da ouvidoria

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

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

Percebendo um período de maior movimentação nas equipes de “agentes de apoio” das cooperativas singulares - seja pela entrada de novos agentes, processo natural de substituição ou por novas adesões originadas de cooperativas que migraram para o Sicoob - no primeiro semestre foram elaboradas quatro edições voltadas à esse momento e no segundo semestre reforçamos a utilização do material como apoio:

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

Processo de certificação

Os integrantes da Ouvidoria lotados no componente organizacional único, participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a entidades de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 3.849/2010 e capacitar os funcionários para cumprir com as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

Faz parte do planejamento dos treinamentos da Ouvidoria a realização de exames de certificação por parte de seus integrantes.

Certificações adquiridas pela equipe da Ouvidoria:

- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal;
- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional Santa Catarina; e
- ⇒ Fundamentos ITIL - Quint – Wellington Redwood.

Cursos de extensão:

- ⇒ Direito do consumidor - Fundação Getúlio Vargas;
- ⇒ Direito do bancário - Fundação Getúlio Vargas;
- ⇒ Help Desk Analyst Boot Camp - Help Desk Institute.

Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob busca manter a equipe do componente organizacional único de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

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

- ⇒ MS Excell 2010 – Básico;
- ⇒ MS Excell 2010 – Intermediário;
- ⇒ Seminário de Relacionamento com Clientes – SEMARC 2015;
- ⇒ Programação Neolinguística - *Wake up*;
- ⇒ Ouvidoria Financeira; e
- ⇒ Programa Leme.

Improcedente

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

Procedente

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

Procedente solucionada

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

Procedente não solucionada

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

Acompanhamento de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de 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

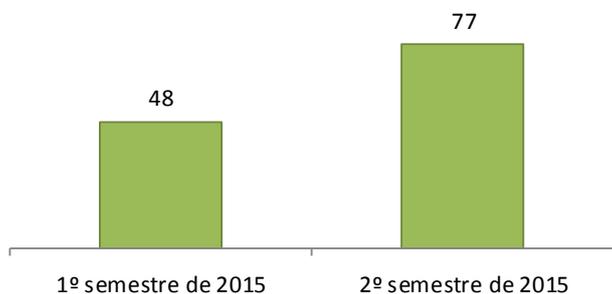
responsável por tratar as ocorrências relacionadas aos serviços prestados pelas cooperativas de crédito.

Durante o primeiro semestre de 2015 foram registradas 48 reclamações direcionadas ao Bancoob e no segundo semestre de 2015 esse número aumentou em 16%, tendo sido registradas 77 ocorrências.

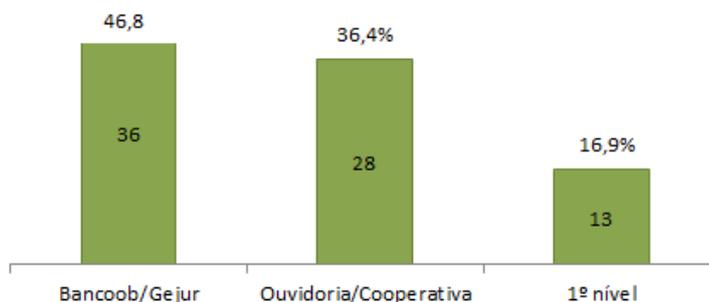
As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 36,4% desse total, enquanto 46,8%, de fato, tiveram origem no Bancoob.

Análise estatística das ocorrências de RDR

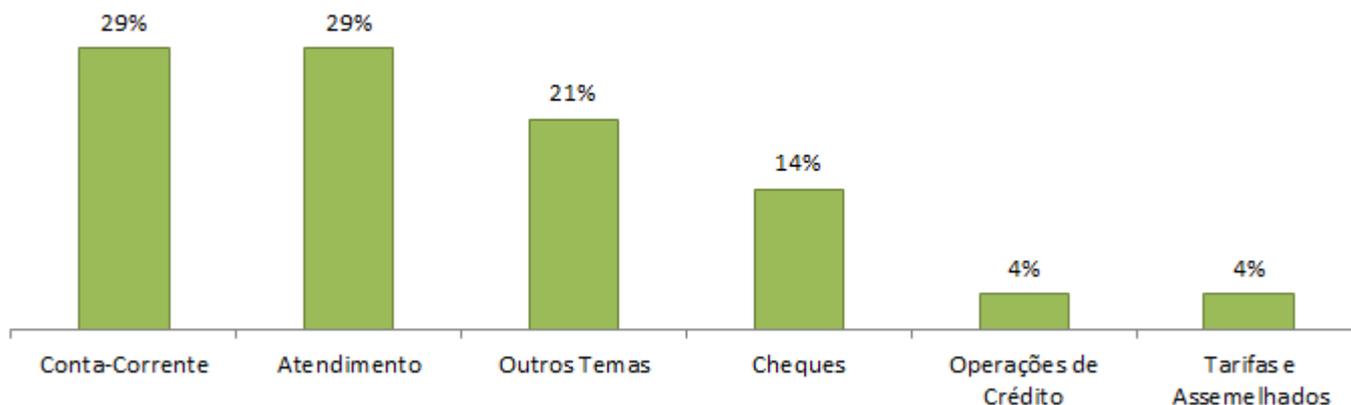
Demandas de RDR



Responsável - 2º semestre de 2015



Tipo de Informação



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

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

1º Nível de Atendimento

O número de demandas registradas e encerradas no ato do atendimento apresentou um aumento quando comparamos os dois últimos semestres. Com o total de 15.343 contatos, tivemos um crescimento de 10,3%.

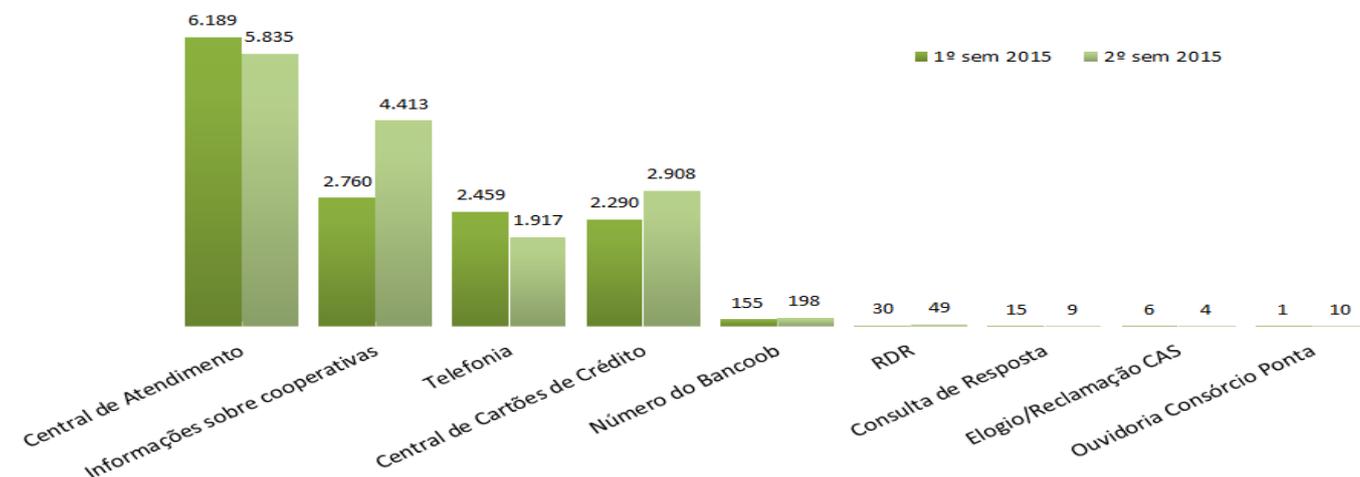
A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro de reclamações. É priorizado o registro de reclamação daquele usuário que já contactou os canais de atendimento de primeiro nível.

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

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



Comparativo - Finalizadas em 1º nível

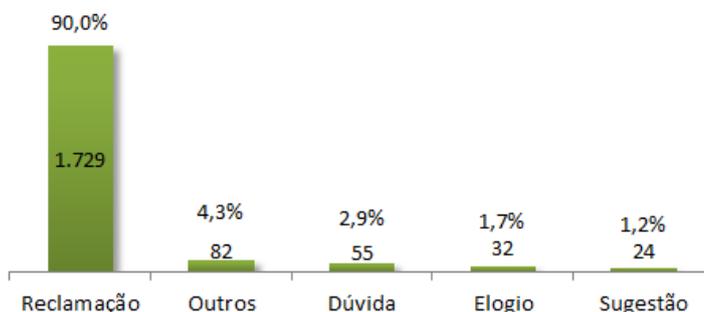


Manifestações

No canal de ouvidoria Sicoob foram registradas 1.922 manifestações. Essas ocorrências estão distribuídas em 1.729 reclamações e 193 demandas segregadas nos tipos dúvida, outros, elogio e sugestão.

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

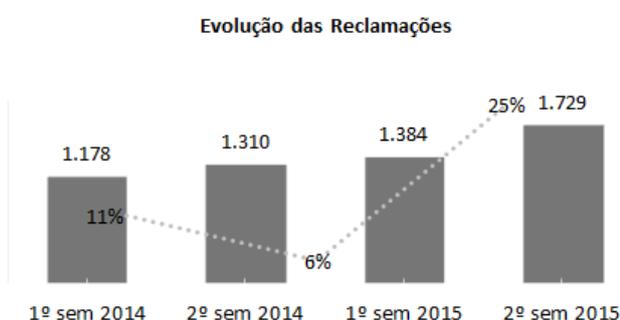
Tipo de Atendimento



Evolução semestral - Reclamações

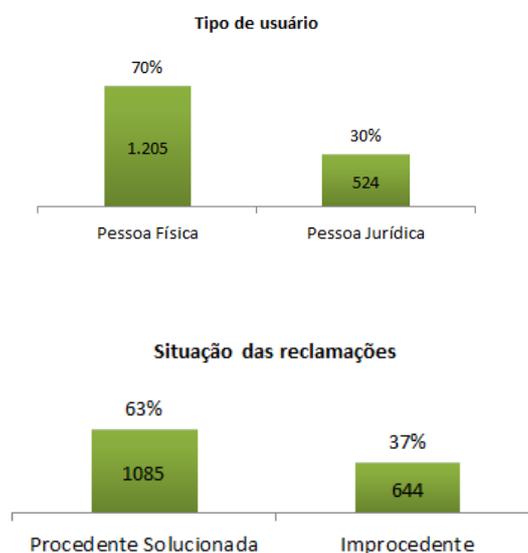
No gráfico abaixo demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Podemos observar um crescimento de 25% no número de reclamações no segundo semestre de 2015 em relação ao semestre anterior.



Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo pessoa física representam 70% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'procedente solucionada', também representam o maior percentual, correspondendo a 63%.

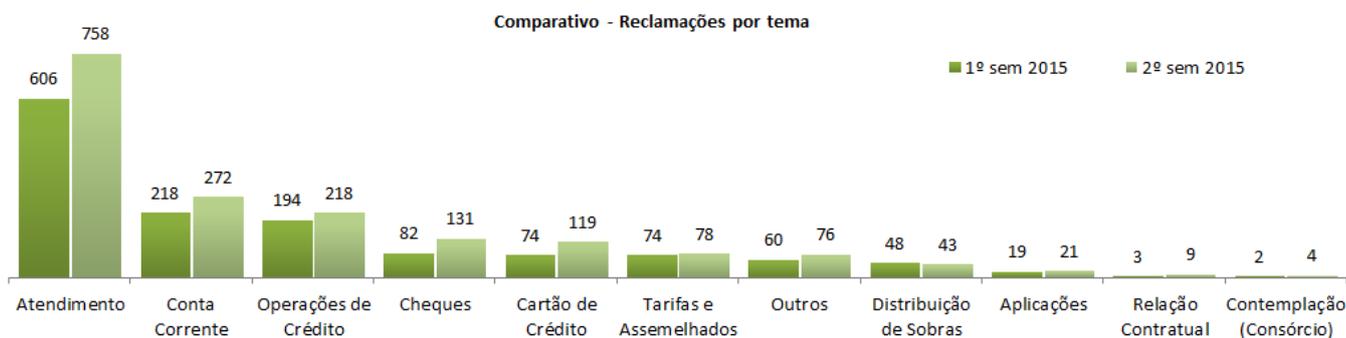


CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

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 Outros Temas

Reclamações/Temas



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

O gráfico demonstra aumento no número de reclamações e, entre os cinco temas mais reclamados, os temas relacionados a “Conta-Corrente”, “Operações de Crédito” e “Cheques” apresentaram crescimento, de 25%, 12% e 60%, respectivamente, em relação ao semestre anterior.

O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 43,8% das reclamações registradas no canal, apresentou um crescimento de 25%.

Observamos um crescimento significativo do tema “Cartão de Crédito”, apresentando um aumento de 61% em relação ao semestre anterior.

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

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

FATOS RELEVANTES

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

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

Aplicações, investimentos e custódia de valores

i. Transações sem autorização

Reclamação sobre a retirada de valores da aplicação de forma indevida, sem autorização da demandante.

Atendimento

i. Atendimento prioritário

Reclamações relacionadas ao atendimento preferencial nas dependências da cooperativa - não possuir identificação adequada para os usuários de terminal de caixa; não disponibilizar senha preferencial; negar atendimento prioritário e questionar sobre a necessidade do atendimento.

ii. Discriminação a cliente

Reclamação sobre dificuldades ou impedimento para realizar operações, como pagamento de boletos e depósito intercredis, por não ser associado ou por ser associado a outra cooperativa.

Reclamação sobre impedimento no acesso à cooperativa, devido travamento da porta automática. Porém, um associado da cooperativa conseguiu entrar. Alega impedimento por não ser associado da cooperativa.

Reclamação sobre dificuldades em solicitar nova senha por ser associado em outra cooperativa do Sicoob.

Reclamação pelo fato de vigilante ser grosseiro e dar preferência aos associados, passando-os à frente na fila de quem aguardava atendimento.

Insatisfação pelo fato da cooperativa se recusar a criar código de identificação positiva para associado de outra

cooperativa, com o código poderia acessar o ATM da cooperativa para realizar suas transações.

Reclamação pelo fato da cooperativa recusar realizar depósito acima de R\$1.000,00 para associado de outra cooperativa.

Cooperativa não recebe o pagamento de licenciamento de veículo (Convênio DETRAN).

Alegação de que o gerente não autorizou a sua entrada após o horário de atendimento, porém autorizou a entrada de outros associados.

Travamento da porta automática da cooperativa - alega que em detrimento de sua raça não foi liberada a sua entrada com a bolsa que somente possuía papéis.

Insatisfação com a priorização a associados da cooperativa na distribuição de senhas e no atendimento.

Associado pessoa jurídica reclama que foi negada a senha de associados para funcionário a serviço da empresa.

Demandante reclama que, após longa espera para ser atendido, cooperativa se negou a autenticar o horário em que ocorreu o atendimento.

iii. Falha em sistemas

Reclamação sobre falha na realização de recarga de celular por débito em conta, que gerou duplicidade na cobrança sem a inserção do crédito no celular.

Dificuldade com o suporte as Central de Atendimento do Sicoob para o Sicoobnet e para o módulo cedente.

recadastramentos no Sicoobnet.

Reclamação sobre constante indisponibilidade do Sicoobnet Empresarial após atualização do sistema

Lentidão e necessidade de fazer diversos cadastramentos no Sicoobnet.

Alega que após gerar a segunda via de um boleto da cooperativa, por erro apresentado no site, o valor do pagamento foi creditado em outro banco.

Insatisfação pela recusa da cooperativa em gerar senha para acesso ao SicoobNet por telefone.

Indisponibilidade no sistema – Incidente 25/9/2015.

Indisponibilidade no sistema Sicoobnet Empresarial dia 09/11.

Demandante reclama que foi realizar o saque de seu benefício, porém o sistema estava “fora do ar”, motivo pelo qual não conseguiu ser atendido.

Necessidade de deslocar-se até a cooperativa para realizar o pagamento de DARF pelo Sicoobnet.

Reclamação sobre não liberação de movimentações pela internet, que não permitiu que fosse feito o pagamento de boletos.

Reclamação sobre falta de opção para cancelamento de agendamento de pagamento de boleto, fato que teria gerado débito indevido em sua conta.

Reclamação por negativa de recebimento de boleto vencido em período de feriado municipal e não conseguir fazer agendamento de pagamento para data futura pelo Sicoobnet.

iii. Filas

Reclamação sobre a demora no atendimento sendo ocasionadas por problemas no fornecimento de senhas preferenciais, insuficiência de funcionários e a falta de opção para depósito nos caixas eletrônicos.

iv - Serviços não solicitados

Alega cobrança indevida de seguro relacionada a um plano de previdência e sobre aplicação em investimentos não solicitados.

V – Venda Casada

Alega venda casada de um seguro na contratação de uma operação de crédito e na retirada na cobrança da manutenção de conta

Cartão de crédito

i. Cobrança indevida

Reclamação sobre débito em conta do valor mínimo ou do total da fatura do cartão de crédito.

Alegação de cobrança indevida relacionada a uma tarifa de perda/roubo no cartão de crédito e seguro de vida que não foram contratados e assinatura cancelada de revista.

Reclamação sobre estorno de um crédito provisório realizado na fatura do cartão de crédito.

Reclamação por cobrança em duplicidade de fatura do cartão de crédito e o lançamento em duplicidade relativo a compra realizada com o cartão de crédito.

Reclamação sobre cobrança indevida e por não conseguir contato com o estabelecimento comercial.

Reclamação sobre cobrança de valores não reconhecidos em sua fatura e demora no retorno da Central de Atendimento.

ii. Contestação de despesas

Reclamação sobre falta de posicionamento, prazo para atendimento, estorno e resposta de contestação de despesas registrada na Central de Atendimento do Cartão.

Reclamação sobre desacordo comercial em que as parcelas da compra foram descontadas na fatura.

Dificuldade em conseguir contato com a Central de Atendimento de Cartões.

Reclamação sobre demora no desbloqueio de cartões em que foi aberto processo de contestação de despesa.

Alegação de que a Central de Atendimento de Cartões o envia formulário em inglês para abertura de processo de contestação de despesa.

Reclamação sobre débito em conta corrente de valor referente ao estorno de uma compra contestada junto à Central de Atendimento de Cartões.

Reclamação sobre cobrança de taxa de recarga na fatura do cartão de crédito.

Reclamação sobre necessidade de atualização cadastral para abertura de processo de contestação.

Reclamação por cobrança em duplicidade de compra realizada.

Cheques

i. Devolução indevida

Insatisfação com a devolução indevida de cheques por divergência de assinaturas, insuficiência de saldo, motivo incorreto, conta inexistente, cheques pré-datados depositados antes da data acordada e por desacordo comercial.

Reclamação originada no RDR, sobre devolução de cheque por alínea 35 (cheque fraudado) indevidamente.

Demandante recebeu cheque de associado e passou para terceiro, alega que a cooperativa não tomou as providências para a devolução do cheque por insuficiência de fundos.

Demandante reclama que o funcionário da cooperativa não realiza o seu depósito no período da manhã, acarretando a devolução de seus cheques.

Demandante reclama que levou alguns cheques para realizar custódia na cooperativa, porém não foi realizado, então a sua conta ficou sem saldo para acatamento de cheques.

Falta de comunicação quanto a devolução do cheque por insuficiência de saldo.

Reclamação sobre reapresentação de cheque devolvido sem autorização.

Reclamação sobre devolução de cheque apresentado na primeira apresentação do dia, sem sua autorização.

ii. Inclusão/exclusão (CCF)

Reclamação relacionada à inclusão de nome no CCF devido cheque devolvido sem aviso da devolução.

Insatisfação por inclusão no CCF, causada por devolução de cheque que foi utilizado em custódia.

Reclamação sobre demora na baixa de cheques e o prazo na exclusão do cadastro do associado no CCF.

Conta Corrente

i. Depósitos não efetivados

Reclamação sobre lançamento de crédito para depósito, diferente do valor do comprovante ou do valor inserido no envelope de depósito.

Alegação de descumprimento de acordo, por parte do gerente da cooperativa em relação à liquidação de operações de crédito mantida pela cooperada. Insatisfação pelo fato do fiador ter sido informado sobre o atraso e recusa do gerente em prestar esclarecimentos ao seu marido.

Reclamação sobre demora na compensação de cheque depositado, mantido bloqueado por vários dias e não obteve solução por parte da cooperativa.

Alegação de diferença entre o valor entrega para depósito e o lançado em conta. Reclama de outro depósito que o valor não foi creditado em sua conta.

Demandante reclama que o operador de caixa da cooperativa realizou o depósito em outra agência bancária diferente da solicitada.

Demandante relata que questionou a funcionária da cooperativa quanto ao prazo para compensação de cheques depositado em conta e que a mesma informou que ocorreria no mesmo dia. Reclama que o valor não foi creditado.

Reclamação sobre ordem de pagamento em nome do demandante que a cooperativa não disponibiliza para que este saque.

Reclamação pela não efetivação ou atraso no depósito do pagamento de salário.

Reclamação por demora no depósito dos valores repassados pela Cielo para a conta da demandante.

Reclamação por negativa de recebimento de depósitos feitos por pessoas que não o titular da conta.

Reclamação por negativa de depósito de cheque.

Reclamação por demora no depósito de valor referente a resgate de aplicação.

Reclamação por não efetivação ou demora efetivação de depósito realizado.

ii. Débitos não autorizados

Reclamação sobre débito não autorizado em conta e demora da cooperativa em realizar o estorno desse débito. Constatado que a transação foi realizada por meio do Internet Banking e após coleta de informações da máquina pessoal, foram identificados indícios de softwares maliciosos instalados. A demandante foi orientada a realizar os procedimentos de segurança e a aguardar a devolução do valor que poderá ser realizada pelo Banco a quem compete o estorno.

Débitos não autorizados relacionados à: pagamento de boletos, seguros, plano de saúde, tarifa de conta garantida, pagamento de cheques sem ter saldo em conta, adiantamento a depositante, antecipação de recebíveis, aluguel da maquineta de cartão, aplicação de quotas (capital social), desconto do valor total ou do mínimo da fatura do cartão de crédito, taxa de manutenção da conta, simulação de crédito, TED's devolvidas, operações de crédito, tarifas bancárias, aplicação em RDC, aplicação financeira, depósito de cheques e saques na função crédito quando o cartão somente é habilitado para a função débito.

Dificuldades para encerramento de conta e desfiliação da cooperativa, após quitação de pendências necessárias. Alegação de débitos indevidos por parte da cooperativa, ocasionando transtornos por erros dos funcionários que não conseguiam esclarecer a situação.

Demandante reclama sobre o débito desconhecido em sua conta corrente. Esclarecido que devido a instabilidade do sistema de processamento da Central de Cartões foram realizados créditos indevidos, desta forma os débitos foram apenas para compensar e que que não houve ônus a associada.

Reclamação sobre débitos de empréstimo da empresa Equatorial que a demandante não reconhece.

Reclamação por dificuldade de identificar beneficiários de boletos pagos pelo Sicoobnet.

iii. Saques não reconhecidos

Reclamação sobre demora na solução de saque realizado em terminal da rede Banco 24 Horas em que não recebeu o numerário.

Débito em conta, referente a valor não disponibilizado após falha no ATM da cooperativa.

Reclamação sobre saque não reconhecido pelo demandante, porém que foi debitado em sua conta.

Reclamação por demora no ressarcimento de valor sacado da conta após cartão ser roubado.

iv -Transferências sem autorização

Reclamação sobre transferências entre contas de pessoa jurídica e física, sem a devida autorização.

Reclamação sobre bloqueio da conta corrente e transferência de valores entre contas de pessoa jurídica, sem a devida autorização.

Operações de Crédito

i. Cobrança indevida

Reclamação por cobrança indevida de taxas na antecipação de recebíveis de sua maquineta Cielo e de seguro.

Reclamação por cobrança de: parcela maior que a contratada, empréstimo consignado realizado em duplicidade, operações de crédito com parcelas já descontadas, operações de crédito não realizadas e empréstimo já quitado.

ii. Descumprimento de prazo

Reclamação sobre demora na atualização de cadastro, análise, alteração de vencimento e liberação de operação de crédito

Reclamação sobre demora em baixar a alienação de bem, liberação da margem consignável e baixar gravame após a quitação da operação de crédito.

Alegação de demora por parte da cooperativa em atender solicitação ou negativa da portabilidade de crédito.

Reclamação sobre o não recebimento de valor referente a financiamento feito para compra de dois veículos e que a cooperativa teria repassado os valores ao comprador e não ao vendedor dos veículos.

Reclamação por demora na resposta sobre resgate de título de capitalização

iii. Inclusão/ exclusão (SPC/Serasa)

Reclamação sobre bloqueio de conta em outra instituição financeira, após renegociação de dívida, e atendimento dispensado pela cooperativa de relacionamento.

Reclamação sobre cadastro no Serasa pleiteando à cooperativa dilatação de prazo para pagamento da operação.

Reclamação sobre inclusão dos dados no SCR por prazo superior ao previsto na regulamentação.

Reclamação sobre registro de restrição no Serasa, mesmo após regularização do contrato.

Insatisfação ocasionada por protesto de dívida adquirida por terceiro em nome do demandante.

Outros

i. Demandas Sipag

Demandante reclama que solicitou a maquineta Sipag, porém não foi entregue.

ii. Fraudes/golpes

Alega transação indevida em conta corrente. Constatado que a transação foi realizada por meio do Internet Banking, com uso de senha pessoal e não foi constatada fragilidade na aplicação.

Alega transação indevida em conta corrente.

Reclamação sobre débitos não reconhecidos em conta. A cooperativa esclareceu sobre os procedimentos de segurança e atualização do site e realizou o ressarcimento do valor ao associado, mesmo não havendo a recuperação dos valores.

Reclamação registrada por empresa fornecedora de equipamento ao associado da cooperativa. Alega responsabilidade da cooperativa pela dívida do cliente (associado da cooperativa), cuja liberação de crédito deveria ser destinada para o pagamento do equipamento vendido ao associado.

Reclamação sobre débito indevido referente a integralização de cota-parte Sicoob, informa desconhecer o débito e a cooperativa que está debitando.

Reclamação referente a débito em conta sem autorização do associado, referentes a pagamento de boletos emitidos pelo banco Bradesco.

Reclamação referente a bloqueio em conta, insatisfação pelo fato do gerente não atender a solicitação de desbloqueio. A cooperativa realizou bloqueio preventivo, seguindo procedimentos de PLD – Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Foi identificado pela Área de Fraudes que houve um lançamento de crédito

reclamado pelo Banco HSBC, originado de fraude eletrônica. Também foi identificada fraude documental de comprovante de pagamento de título, usado pelo associado para justificar movimentação em conta e pleitear o desbloqueio do crédito.

Demandante reclama que está recebendo os títulos emitidos pelo seu módulo cedente sem os juros devidos.

Reclamação de não associado sobre a realização de um pagamento de boleto, que devido a um vírus foi feita a alteração do código e o dinheiro caiu em outra conta. As providências foram tomadas, observados os procedimentos adotados pela Área de Fraude do Sicoob Confederação.

Alegação de que diretor na cooperativa estaria beneficiando apenas alguns associados nas operações de custeio rural. Foi identificada inconsistência nas informações apresentadas para a identificação do responsável pelo registro da manifestação e dos envolvidos, por esse motivo não foi possível transmitir esclarecimentos por intermédio do canal de ouvidoria Sicoob.

Reclamação por falta de depósito para o cedente de boletos pagos pelo internet banking.

Reclamação sobre boleto emitido pela cooperativa para a loja virtual Minizoom.com. As demandas foram acompanhadas pela área de prevenção à fraude do Sicoob Confederação. Foi constatada fraude na emissão dos boletos por meio do site mantido pelo associado. Foram tomadas as medidas judiciais cabíveis contra os fraudadores comunicando a Promotoria de Justiça de Santa Catarina. Por orientação da Promotoria de Justiça, o cooperado foi orientado a proceder com a devolução dos valores pagos aos clientes lesados. Os reclamantes receberam as informações de contato direto com o cooperado.

Reclamação por sustação de cheque de associado usado para fazer pagamentos.

iii. Outros

Reclamação feita pela cooperativa Saudecred (3365) sobre procedimentos adotados pela cooperativa para captação de associados.

Reclamação sobre não reconhecimento de cobrança enviada pelo Sicoob.

Solicitação de esclarecimentos sobre critérios para promoção/contratação de funcionários, sobre demissão e irregularidades cometidas.

Reclamação sobre o não recebimento de produto adquirido em compra online, cujo pagamento teria sido efetivado por meio de pagamento de boleto da cooperativa.

Alegação de que a cooperativa havia realizado uma consulta no Serasa a respeito do CPF do reclamante que queria saber o motivo da suposta consulta.

Reclamação referente à negativa de alteração de cobrança em débito automático, referente a conta de energia, para a conta corrente do associado.

Reclamação sobre demora em realizar estorno de pagamento de fatura, realizado equivocadamente pelo funcionário do demandante, com valor superior a total da fatura.

Demandante relata que o seu cartão está dando senha inválida.

Insatisfação com os serviços contratados da seguradora Sancor por intermédio da Corretora Unicoob e solicitação de cancelamento de todos os seguros.

Demandante reclama sobre o processo para renovação de seguro do veículo e a exigência de vistoria.

Demandante reclama que participou de um processo seletivo na Cooperativa e não disponibilizaram os gabaritos e caderno de questões.

Reclamação sobre falta de assistência da associação de advogados da cooperativa.

Demandante reclama pelo fato de a cooperativa não aceitar procuração que ele repassou a terceiro para assinatura do contrato de consórcio.

Reclamação pela dificuldade em se associar a uma cooperativa.

Reclamação pela dificuldade de contato com a consultoria jurídica da cooperativa.

Demandante reclama que a cooperativa teria cobrado seu fiador em um contrato de empréstimo antes de fazer a cobrança a ele, o devedor principal do contrato.

Reclamação sobre falta de abastecimento dos caixas eletrônicos; sobre desconto de parcelas vencidas de empréstimo e sobre dificuldade no recebimento de correspondências.

Reclamação por demora na realização de convênio com a Receita Federal para opção de parcelamento por meio de débito automático.

Reclamação pelo não recebimento de créditos realizados pela Cielo em sua conta na cooperativa.

Reclamação sobre estacionamento utilizado pelos funcionários da cooperativa.

Reclamação por perda de óculos esquecido na área dos terminais ATM da cooperativa.

Reclamação sobre confraternização supostamente promovida pela cooperativa para seus funcionários, em praia local, em que não seria permitida a entrada de acompanhantes, inclusive cônjuges.

Reclamação sobre falta de contato para informar sobre cartão esquecido no caixa da agência.

Reclamação por não disponibilização de cupons para participar de promoção a que o demandante teria direito.

Demandante reclama que funcionária da cooperativa estaria ameaçando processá-lo por falta de pagamento de um boleto.

Reclamação por recebimento de carta de cobrança após pagamento de parcela da operação de crédito.

Reclamação por não devolução de valor de lance oferecido em leilão promovido pela cooperativa e cancelado pela justiça. A cooperativa informou que o leilão não foi cancelado, apenas houve decisão liminar, e enquanto não houver o trânsito em julgado do processo que corre na justiça não há devolução de valores.

Pedido de ressarcimento de conserto de celular que caiu no chão devido a falha na caixa de acrílico da porta giratória.

Reclamação sobre exigências do plano de saúde oferecido pela cooperativa.

Reclamação sobre não disponibilização de calendário.

iv. Sigilo bancário

Reclamação sobre divulgação, para terceiros, de informações relacionadas a movimentação e à dívida existente na cooperativa.

Associada reclama que a cooperativa teria prestado informações sobre a sua conta ao seu pai, também associado, causando lhe desconforto e problemas familiares.

Demandante alega que tem problemas com o recebimento dos créditos de sua maquineta Cielo e a quebra do sigilo bancário com a cobrança de empréstimo a terceiros.

Reclamação por fornecimento, a terceiros, de informações da empresa do demandante.

Reclamação por falta de privacidade no atendimento, que permitiria a terceiros saber sobre valores dos investimentos da demandante.

Demandante reclama que gerente da cooperativa teria mostrado o extrato de sua conta para avalista de empréstimo que possui.

Relação Contratual

i. Falta de transparência

Alegação de não recebimento de cópia de contrato de crédito consignado e desconhecimento de cobrança no caso de afastamento do trabalho por licença de saúde.

Alegação de falta de transparência referente à eleição de Conselho Fiscal, descumprindo termos do Estatuto Social. A cooperativa avaliou o assunto, não identificou irregularidades e disponibilizou documentação solicitada pelo reclamante

ii. Violação de cláusulas

Reclamação sobre mudança na taxa de remuneração do capital integralizado.

Tarifas e assemelhados

i. Cobranças indevidas

Reclamações sobre cobrança indevida de tarifa relacionada à: emissão de cartão, emissão de boletos, devolução de cheques, saldo negativo em conta, emissão de talonários, pacote de serviços não solicitados, sustação de cheques com boletim de ocorrência, manutenção de conta, realização de TED, retirada de extrato bancário, depósitos intercredis, seguro de operações de crédito, adiantamento a depositante, devolução de cheques, inclusão/exclusão do CCF e falta de movimentação da conta.

Reclamação sobre informação incorreta recebida de funcionário da cooperativa sobre o saldo que deveria deixar disponível na conta para cobertura de débitos a serem efetuados

Demandante reclama sobre a taxa de remuneração da aplicação

Insatisfação pela demora da cooperativa em realizar a reapresentação de um cheque devolvido, o que gerou cobrança de tarifas na conta que considera indevida.

Reclamação pela cobrança de tarifa pela microfilmagem de cheque, sem que houvesse prévia informação dessa cobrança.

Reclamação por cobrança de taxas de maquinas de cartão em valores superiores ao contratado.

ii. Elevações injustificadas

Reclamação relacionada ao aumento do valor do capital social, pois foi enviada carta à sua residência informando que se não tivesse interesse nesse aumento o cooperado deveria se manifestar. Sugeriu que deveria ser o contrário, quem tivesse interesse no aumento que se manifestasse, para não prejudicar as pessoas.

Insatisfação pela alteração do pacote de tarifas sem aviso e pela recusa da cooperativa em cancelar a cobrança, após solicitações do associado.

Reclamação pelo fato de ter negociado um taxa de juros para uma operação de crédito, no entanto no momento da assinatura do contrato o valor era superior ao acordado.

Insatisfação sobre elevação de valor de tarifas, da manutenção da conta sem o conhecimento do associado.

Demandante alega que após a entrada do novo gerente financeiro a cooperativa está aumentando muito a cobrança de juros .

iii. Falta de comunicação/informação

Reclamação sobre cobrança de taxa de CDI sem que o demandante fosse avisado e sobre aumento na taxa de conta garantida.

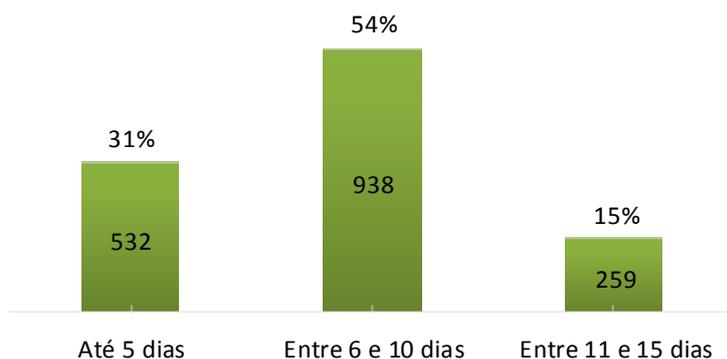
Reclamação sobre cobrança de tarifas por movimentação da conta.

Reclamação por falha na consulta aos valores de taxas e tarifas por meio do site da cooperativa.

Tempo de resolução

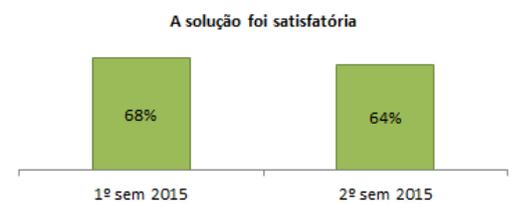
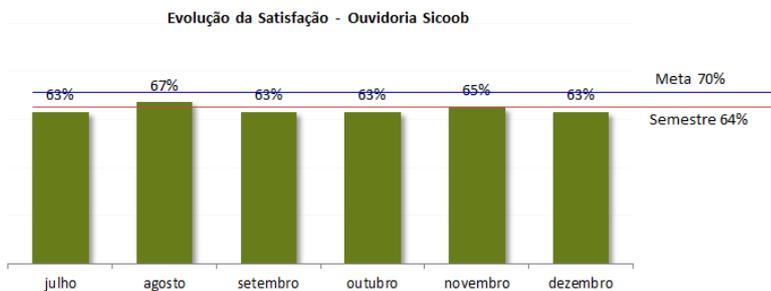
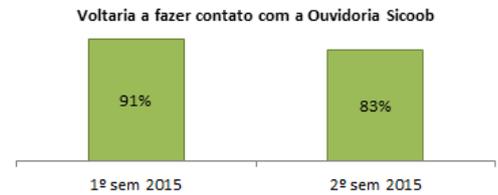
No indicador usado para o acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, todas as reclamações foram encerradas dentro do prazo de quinze dias e 85% em até 10 dias.

Sicoob - Prazo de atendimento das Reclamações



Resultado da pesquisa de satisfação

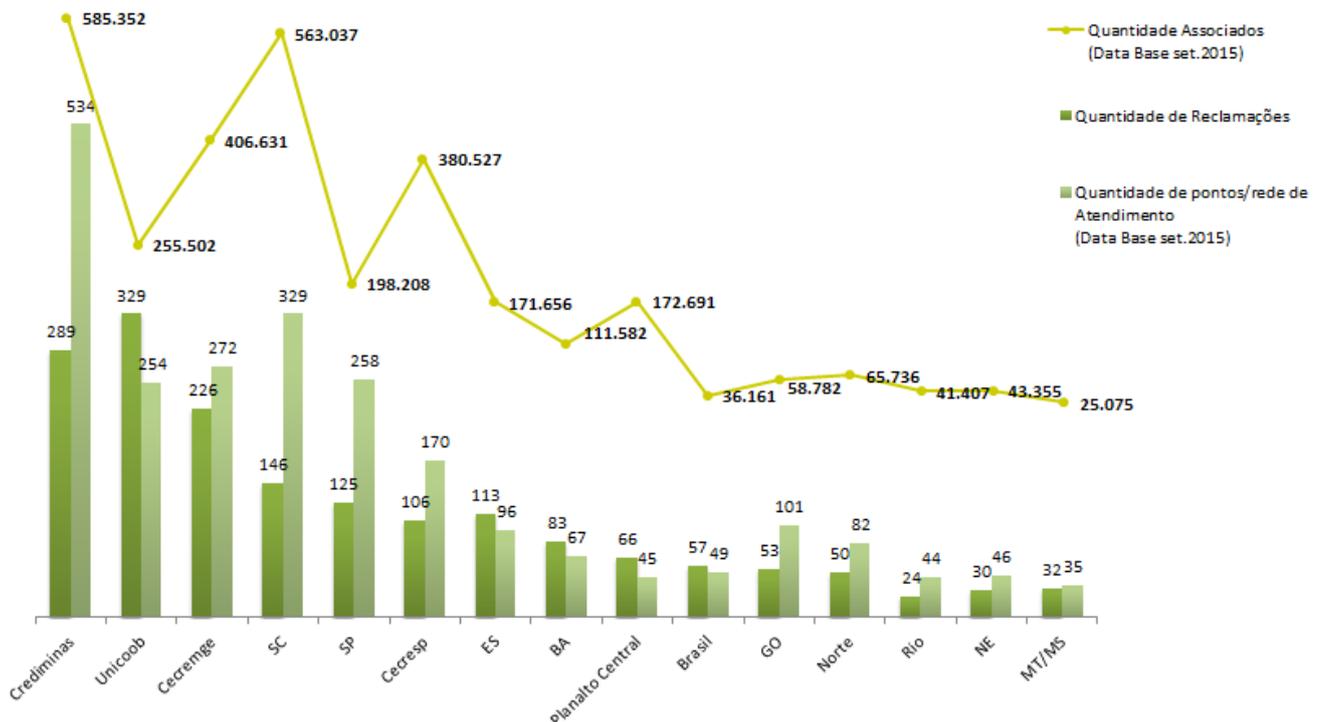
A solução foi satisfatória para 64% dos demandantes, apresentando um redução de 4 pontos percentuais na satisfação, quando comparado ao primeiro semestre. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de em 83%.



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

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

Proposição	Ações de Acompanhamento
<p>1. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao horário de funcionamento e atendimento nas dependências das cooperativas.</p>	<p>Com o intuito de adotar procedimentos sistêmicos, o Sicoob Confederação publicará instruções para que as cooperativas:</p>
<p>3. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao acesso nas dependências das cooperativas, por meio da porta-giratória, em casos de porte de objetos metálicos e arma de fogo.</p>	<p>1. Informem em suas dependências os horários de funcionamento;</p>
<p>4. Adotar medidas que permitam que os associados sejam claramente informados e orientados quanto ao atendimento preferencial ao idoso e lactante e acesso de portadores de mobilidade reduzida (cadeirantes).</p>	<p>2. Orientem sobre os procedimentos corretos de acesso à porta giratória, no caso de portadores de objetos metálicos/arma de fogo;</p>
<p>5. Adotar medidas que permitam o controle do tempo de espera em fila, preparando os funcionários para situações de maior movimento na cooperativa (datas de maior fluxo e de menor contingente operacional).</p>	<p>3. Adotem os procedimentos adequados para o acesso preferencial de idosos, lactantes e portadores de mobilidade reduzida;</p>
<p>6. Adotar medidas que permitam maior disponibilidade de atendimento aos clientes e associados, por meio de caixas eletrônicos, aprimorando a segurança, o suporte e o abastecimento dos equipamentos.</p>	<p>4. Adotem medidas que permitam o controle do tempo de espera em fila;</p>
	<p>5. Preparem os funcionários para as situações de movimento na cooperativa; e</p>
	<p>6. Ampliem a disponibilidade de caixas eletrônicos, aprimorando os processos de segurança, suporte e abastecimento dos equipamentos.</p>

Ações de Acompanhamento

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

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

Ações de Acompanhamento

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

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

Considerações finais

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

Ao avaliar os resultados qualitativos obtidos no canal de ouvidoria, constata-se que as equipes de apoio à ouvidoria nas cooperativas singulares tem se empenhado no cumprimento dos prazos, pois 85% das manifestações registradas puderam ser finalizadas em até 10 dias.

Fraude eletrônica - As demandas que durante o processo de tratamento apresentaram evidências relacionadas com fraude eletrônica, débitos não reconhecidos pelo associado, ou pagamento de boletos adulterados foram identificadas e o tratamento foi realizado com o acompanhamento e orientações da Área de Prevenção à Fraude do Sicoob Confederação, conforme protocolos de intenções FEBRABAN e Comunicado Sicoob Confederação 206.

Proposições

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

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