

Relatório

de Atividades

2.2016

COMPONENTE ORGANIZACIONAL ÚNICO
DE OUVIDORIA

Ouvidoria Sicoob

Apresentação	3
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	4
Programa de qualidade	6
Adequação da estrutura	9
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	10
Critérios de classificação das reclamações	11
Acompanhamento de RDR	12
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	13
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	14
Ações de acompanhamento	28
Considerações finais	30

Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuições desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional de ouvidoria, durante o segundo semestre de 2016.

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.

Elaboramos semestralmente uma síntese dos eventos ocorridos no canal de Ouvidoria e, associadas a essas in-

formações, apresentamos o resultado das medidas promovidas pelos administradores das instituições, em virtude da ocorrência desses eventos.

Apresentamos, neste documento, o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob. As informações referentes aos canais de Ouvidoria Bancoob, 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 - Recepção de demandas dos clientes e de usuários de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para atendimento do 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 cinco dias sem o registro de solução e, a partir do sétimo dia de registro, é feito um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo estabelecido pelo Banco Central, de 10 dias úteis;
- ⇒ 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 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 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 uma campanha premiando os vencedores e divulgando as práticas adotadas pelos participantes que contribuíram para o alcance dos resultados.

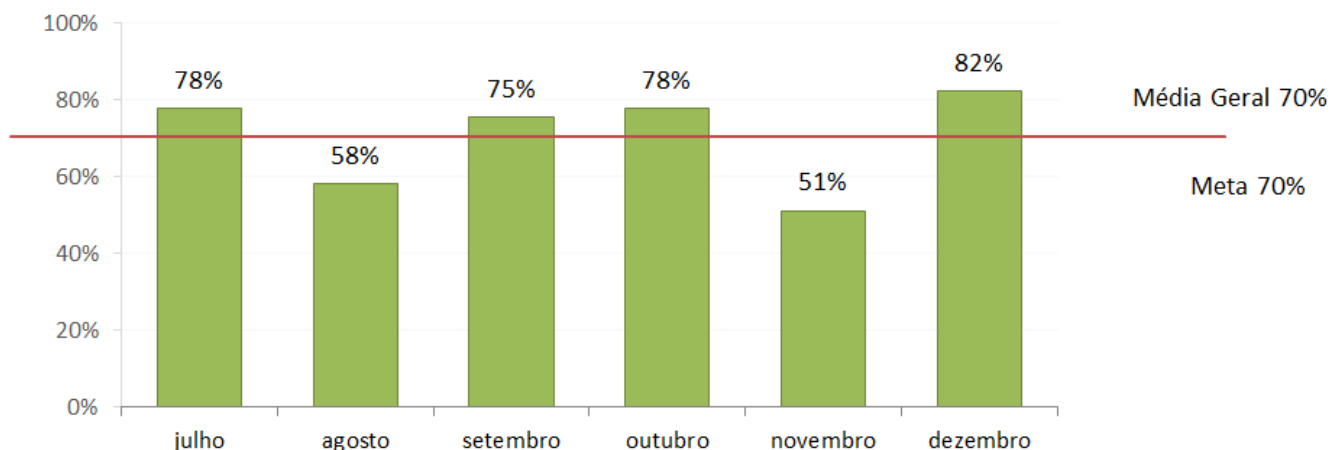
Naquela ocasião, foi possível observar o êxito das medidas adotadas, conseguindo alcançar 71% de satisfação.

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 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 semestres seguintes à campanha a meta foi alcançada. No segundo semestre de 2016, foi alcançado o índice de 70%.

Evolução da Satisfação - Ouvidoria



Programa de qualidade

Laboratório de Monitoria

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

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

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

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do *call center*, no 2º semestre de 2016 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.

Neste semestre, os atendentes avaliados tiveram a oportunidade de participar das reuniões de monitoria e aprender com maior profundidade sobre os procedimentos adotados no laboratório e os critérios de avaliação supervisionados.

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 2016:

- ⇒ Gramática normativa da língua portuguesa: Concordância verbal e Técnicas de Redação ;
- ⇒ Qualidade no atendimento: Comunicação; Procedimentos; Interação com o cliente; e Laboratório de Monitoria;
- ⇒ Gestão de tempo e Integração;
- ⇒ Normas de segurança - Ergonomia (NR 17);
- ⇒ Cooperativismo: Estrutura, história e atuação do Sicoob.

Programa de qualidade

Workshop de Ouvidoria

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

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

Neste semestre o workshop foi realizado para o Sicoob Central SC/RS e Sicoob Central Crediminas.

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

⇒ Ouvidoria:

- ✓ Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;
- ✓ Código de Ética;
- ✓ Papéis e Responsabilidades;

- ✓ Sistema de Ouvidoria eficaz.

⇒ Regulamentação:

- ✓ Resolução CMN 4.433 x Alterações Resolução CMN 3.849;
- ✓ Peças Publicitárias;
- ✓ Regulamentação Interna;
- ✓ Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- ✓ Sistema RDR - Banco Central.

⇒ Perfil da Ouvidoria:

- ✓ Mudança Cultural x Profissionalismo;
- ✓ Postura Técnica x Comportamental;
- ✓ Atitudes Recomendadas: 10 dicas.

⇒ Gestão Operacional

- ✓ Operacionalização do Sistema de Ouvidoria - SOS;
- ✓ Acompanhamento das Ocorrências/Prazos;
- ✓ Relatórios: Pesquisa de Satisfação; Relatório SLA; Boletim Ouvidoria; e Relatório Semestral;
- ✓ Pesquisa de Satisfação: Evolução dos Resultados; Ranking; Ações;

⇒ Discussão de casos/ocorrências - Oficina.



Sicoob SC/RS
setembro de 2016

Sicoob Crediminas
julho de 2016



Programa de qualidade

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 a utilização do material foi sempre reforçada como apoio às atividades:

- 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.

Ainda buscando o aprimoramento dos resultados a serem alcançados pela Ouvidoria, em novembro de 2016 foi divulgada a edição do Boletim que tratou sobre os “Indicadores da qualidade” na Ouvidoria. Que abordou os assuntos:



- ⇒ Indicadores da qualidade - Definição, satisfação e pesquisa de satisfação;
- ⇒ Componente Organizacional Único de Ouvidoria - Governança Corporativa do Bancoob;
- ⇒ Pesquisa de satisfação na Ouvidoria - Metodologia; Resultados; e Meta;
- ⇒ Painel dos indicadores de qualidade da ouvidoria.

Adequação da 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 segundo semestre de 2016 não foi identificada a necessidade de produzir adaptações no sistema de informações, além das manutenções próprias da sustentação do sistema.

Adesão ao Componente Organizacional Único de Ouvidoria

No segundo semestre de 2016 ocorreu a adesão ao Componente Organizacional Único de Ouvidoria da central **Sicoob Unimais (2013)** e as nove singulares vinculadas.

Todas as atividades necessárias no âmbito do sistema de ouvidoria, atendimento e divulgação do novo canal foram providenciadas sem impacto aos associados e às cooperativas singulares envolvidas.

Singulares:

- ⇒ Sicoob Unimais Mantiqueira
- ⇒ Sicoob Unimais Metropolitana
- ⇒ Sicoob Unimais Sudeste Paulista
- ⇒ Sicoob Unimais Anhanguera
- ⇒ Sicoob Unimais Bandeirante
- ⇒ Sicoob Unimais Centro Paulista
- ⇒ Sicoob Unimais Guarulhos
- ⇒ Sicoob Unimais Norte Paulista
- ⇒ Sicoob Unimais Rio Claro

Processo de certificação de ouvidores

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 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 único de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. No segundo semestre de 2016, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

- ⇒ Aspectos Gerais da Arbitragem;
- ⇒ Argumentação Jurídica;
- ⇒ MS EXCEL 2007 - INTERMEDIÁRIO;
- ⇒ A travessia;
- ⇒ Reunião com a Febraban - nas datas de 05/07, 02/08, 06/09, 04/10 e 01/11.

Acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN

Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes:

- ⇒ Educação Financeira
- ⇒ Oficinas promovidas pelo BACEN
- ⇒ Greve Bancários: Ações de contingência
- ⇒ Estudo sobre alteração fluxo RDR: reunião com BACEN
- ⇒ Projeto Ombudsman – Ombudsman como forma de desjudicialização dos conflitos na relação de consumo.
- ⇒ Elaboração de Cartilha de Crédito Responsável - Participação de Ricardo Morishita
- ⇒ Projeto de sistema FEBRABAN de renegociação de dívidas
- ⇒ Proposta de comunicação padronizada de canais (Comissão de SAC)
- ⇒ Árvore de motivos (benchmarking): Estudo sobre a classificação usada pelos Bancos
- ⇒ Reunião com participação do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC

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

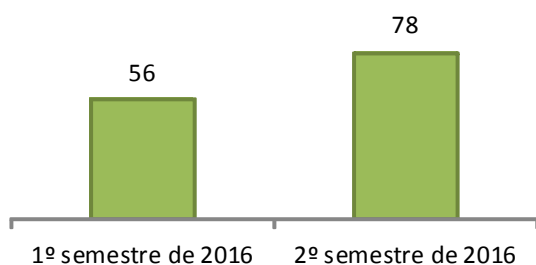
responsável por tratar as ocorrências relacionadas aos serviços prestados pelas cooperativas de crédito.

Durante o primeiro semestre de 2016 foram registradas 56 reclamações direcionadas ao Bancoob, já no segundo semestre de 2016 esse número cresceu em 39%, tendo sido registradas 78 ocorrências.

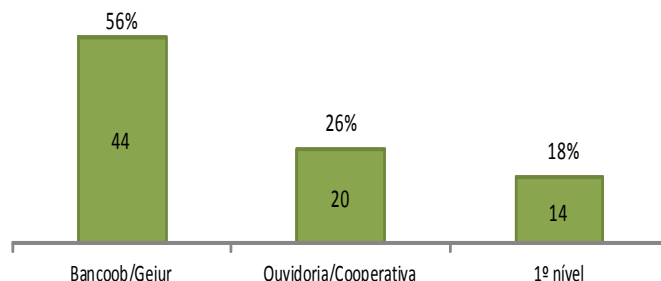
As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 26% desse total, enquanto 56%, de fato, tiveram origem no Bancoob.

Análise estatística das ocorrências de RDR

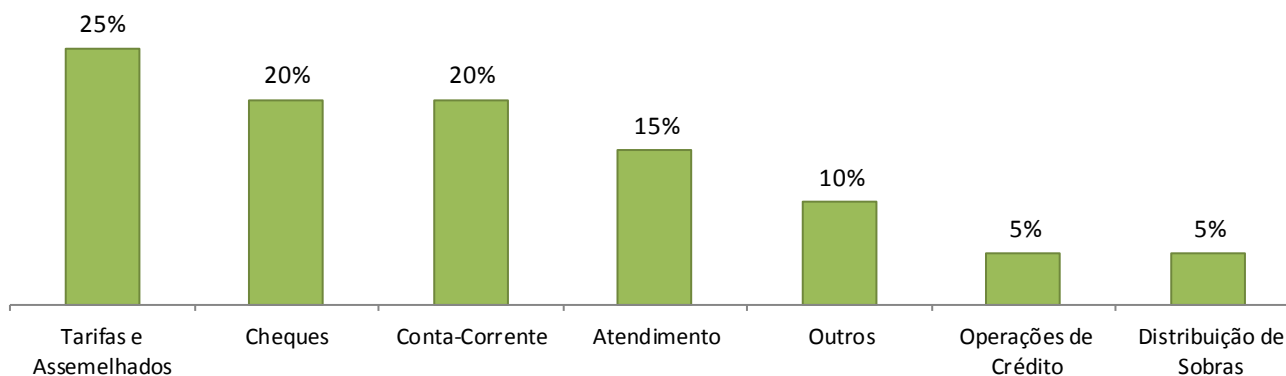
Demandas de RDR



Responsável - 2º semestre de 2016



Temas



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

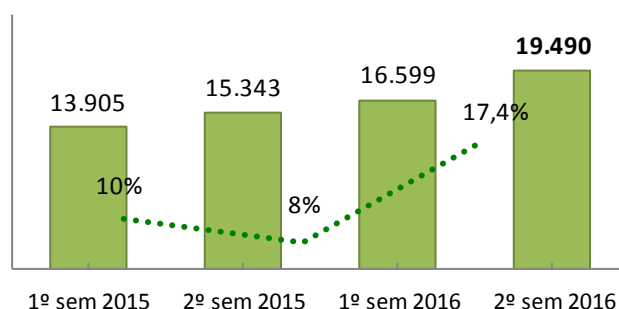
Durante o segundo semestre de 2016, foram recebidos **22.354** contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

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 19.490 contatos, tivemos um crescimento de 17,4%.

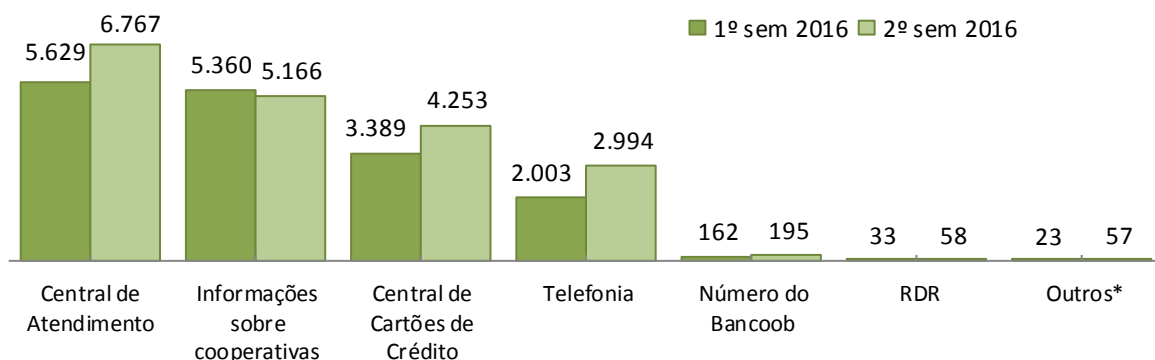
A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro de reclamações. É priorizado o registro de reclamação daquele usuário que já contactou os canais de atendimento de primeiro nível.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



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

Comparativo - Finalizadas em 1º nível



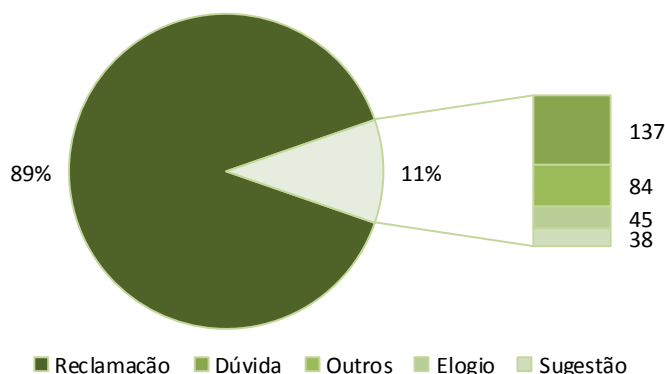
*Outros - relacionados aos assuntos Consulta de Resposta, Ouvidoria Consórcio Ponta e Elogio/Reclamação CAS.

Manifestações

No canal foram registradas 2.864 manifestações. Esses registros estão distribuídos em 2.560 - 89% reclamações e 304 - 11% 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

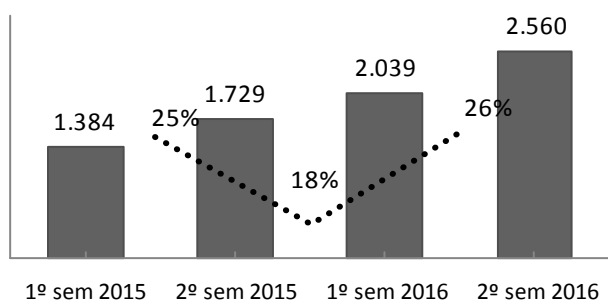


Evolução semestral - Reclamações

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

Podemos observar um crescimento de 26% no número de reclamações no segundo semestre de 2016 em relação ao semestre anterior.

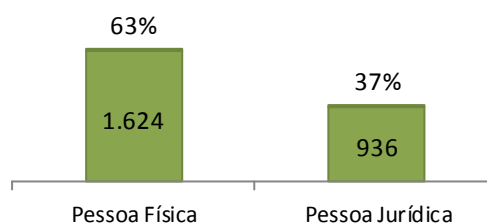
Evolução das Reclamações



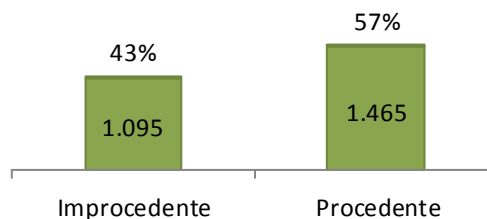
Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo pessoa física representam 63% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'procedente solucionada', também representam o maior percentual, correspondendo a 57%.

Tipo de usuário



Situação das reclamações

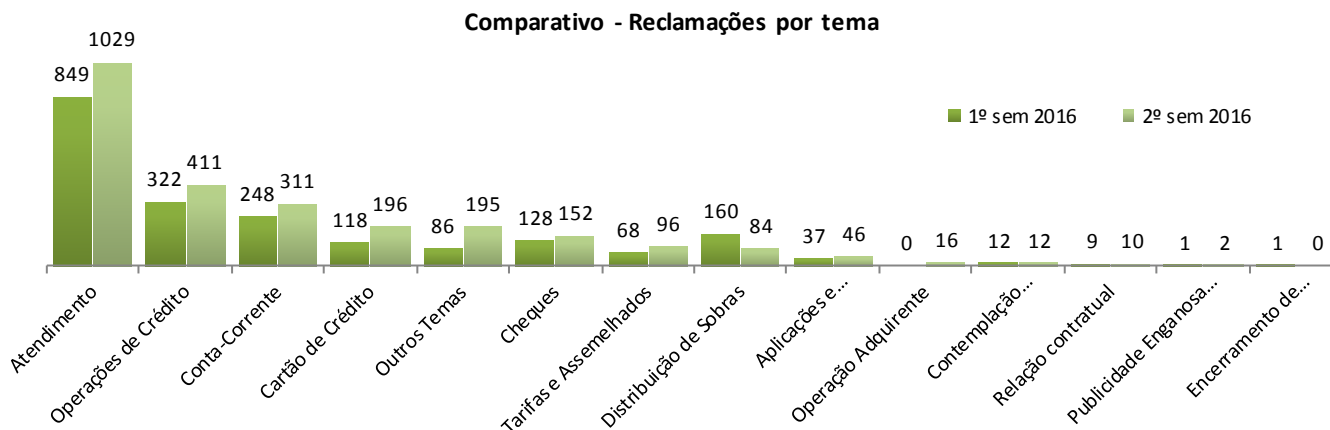


CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

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 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 tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 40% das reclamações registradas no canal, e um crescimento de 21% no período.

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

Corrente”, “Cartão de Crédito” e “Outros Temas”. O tema “Operações de crédito” apresentou crescimento de 28% e “Conta-Corrente” 25%. Enquanto “Cartão de Crédito” e “Outros Temas” apresentaram aumento de 66% e 127%, respectivamente.

O tema “Distribuição de Sobras”, que apresentou um aumento de 272% no primeiro semestre de 2016, teve redução em 48% no segundo semestre de 2016.

A seguir apresentamos uma síntese dos assuntos abordados nas reclamações encerradas como “Procedentes Solucionadas”, segregados por temas.

APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES

i. Transações sem autorização

Demandante reclama que solicitou a aplicação de um valor em CDI, no entanto o dinheiro foi aplicado em conta Capital, onde não é possível o resgate sem o desligamento da cooperativa.

ATENDIMENTO

i. Atendimento prioritário

Reclamações sobre problemas ou a falta de distribuição de senhas, falta de atendimento prioritário a idosos, demora no atendimento e falta de organização na cooperativa.

Reclama sobre os colaboradores não seguirem regras em atender primeiramente os clientes preferencias, ocasionado demora no atendimento.

ii. Discriminação a cliente

Reclamações sobre problemas no atendimento por não ser associado, por ser associado em outra cooperativa do Sicoob e/ou por possuir somente conta-poupança. Situações: dificuldade em realizar o pagamento de boleto vencido do Sicoob; recusa para o pagamento de boleto do Detran e para aquisição de consórcio; recusa para o pagamento de boletos diversos; recusa no pagamento de boletos de licenciamento de veículos; não recebimento de depósitos de associados de outra cooperativa do sistema Sicoob; e impedimento para realizar saque.

Reclamação sobre dificuldades para emissão e pagamento do boleto de integralização de capital.

Demandante relata que realizou a abertura de conta salário para os seus funcionários, no entanto como o cartão da conta não foi disponibilizado os orientou que realizassem o saque do salário no caixa da cooperativa. Reclama que o colaborador da cooperativa não autorizou a transação, deixando os funcionários constrangidos.

Reclamação do atendimento e procedimento da cooperativa, pois foi necessário apresentar o cartão para comprovar ser associado e assim ter acesso à agência.

Demandante relata que não foi atendido após o horário de fechamento da cooperativa, no entanto outra pessoa conseguiu o atendimento. Reclama que ao questionar o gerente foi informado que a pessoa foi atendida por ser associada à cooperativa.

Demandante reclama que a funcionária não permitiu que realizasse o pagamento de contas no Caixa. Foi informado que o valor seria depositado em conta, para

que em seguida efetivasse o pagamento no terminal de autoatendimento.

iii. Falha em sistemas

Reclamações sobre problemas apresentados no Sicoobnet Pessoal, Empresarial e aplicativo do celular. Situações: problemas de acesso à conta-poupança; falha no aplicativo do celular para a leitura do código de barras; problemas para visualizar e pagar fatura do cartão de crédito; dificuldade em realizar pagamento de boleto; o acesso apresenta erro e não carrega o teclado virtual no navegador Mozilla; erro apresentado para realizar pagamento de DARF pelo Sicoobnet Empresarial; reclamação sobre o teclado virtual que não utiliza as recentes versões de tecnologia; instabilidade no Sicoobnet Empresarial; dificuldades para realizar o pagamento de contas de Convênio; insatisfação pelo internet banking não funcionar adequadamente na plataforma MAC OS; o aplicativo não apresenta a informação de uma aplicação que possui na cooperativa; impedimento no acesso e dificuldades em obter o suporte em contato com a Central de Atendimento Sicoob; insatisfação com o tempo de expiração das autorizações de acesso para realizar transações.

Reclamações sobre problemas apresentados nos terminais de autoatendimento. Situações: dificuldades para realizar saques e consultar extrato; realização de saque em que o valor foi debitado da conta, mas o numerário não foi liberado; problemas para realizar o pagamento de conta, por apresentar erro de comunicação no terminal.

Reclamação sobre erro apresentado na utilização do aplicativo Cedente, no arquivo para envio de remessa, que retorna a mensagem “erro 500”.

Reclamações devido a problemas apresentados no sistema e no site da cooperativa. Situações: impossibilidade de realizar saques; dificuldade na atualização de boletos em atraso; dificuldade em contratar um seguro de vida; problemas em solicitar talão de cheques e verificar o limite do cartão de crédito; impedimento para realizar desconto de cheques.

Reclamação sobre procedimento de baixa de boletos, em que o pagamento de um boleto que estava em protesto, no sistema do Sicoobnet, consta a data do pagamento, mas não consta a data da liquidação. Dessa forma, não recebeu o crédito do boleto.

Reclamação sobre dificuldade em realizar o pagamento da guia de FGTS pelo sistema, pois necessita da autorização de dois sócios para ser efetivado.

Reclamação sobre falha apresentada na identificação de pagamento da Guia – Gare ICMS, gerando protesto em cartório.

Erro no sistema de emissão de boletos do Sicoob, pois os títulos que já foram pagos constam em aberto.

Dificuldade em realizar uma compra online em sites confiáveis, pois o código de segurança do cartão é dado inválido.

Demandante relata que realizou a quitação de um financiamento de veículo na cooperativa, no entanto, não é possível emitir o documento devido a falta de baixa da quitação do veículo no Detran.

Demandante reclama que não consegue acessar os títulos vencidos e pendentes no módulo cedente.

Insatisfação pelo bloqueio de algumas opções no sistema de cobrança para criar boletos no Sicoobnet empresarial.

Demandante reclama que compareceu na cooperativa para resolver problemas ocasionados pela migração de sua cooperativa para o sistema Sicoob, porém não conseguiu resolver e estava sem acesso a sua conta.

Demandante sobre a cooperativa não receber o pagamento de licenciamento de veículos, bem como não realiza divulgação em local visível.

Demandante relata que solicitou o relatório de títulos liquidados desde a abertura da conta, no entanto, a cooperativa informou que não é possível disponibilizá-los em virtude da migração de sistema.

Demandante relata que tentou utilizar o seu cartão de crédito pra pagamento de uma fatura da SKY, porém o sistema não reconheceu seu cartão. Informa que ao utilizar o cartão de outra instituição financeira, conseguiu realizar o procedimento. Reclama que é uma falha sistêmica.

Reclamações sobre dificuldade em realizar uso dos Cartões Sicoobcard nas modalidades débito e crédito.

Reclamação sobre impedimento para realizar transações em conta, pelos caixas eletrônicos ou pelos aplicativos após a fusão da Uniced ao Sicoob.

Demandante relata que realiza o pagamento de seu celular com o cartão de crédito mensalmente. Reclama que o seu telefone parou de funcionar, e a empresa de telefonia alega que não está recebendo seus pagamentos.

Demandante reclama que utiliza o sistema de Emissão de Boletos e não está recebendo o crédito dos boletos pagos por seus clientes.

Reclamação sobre dificuldade em contatar a Central de Atendimento Sicoob.

Reclamação sobre o débito em duplicidade de uma compra realizada com o cartão na modalidade débito.

iv. Filas

Reclamações sobre a demora no atendimento de cooperativas por disponibilizar número insuficiente de caixas durante todo o turno ou no horário de almoço, alguma dificuldade relacionada ao atendimento prioritário, atendimento lento por parte de colaboradores e não disponibilidade de terminais de autoatendimento..

v. Serviços não solicitados

Reclamação sobre o envio de um cartão de crédito sem a prévia solicitação e a cobrança de uma taxa para realizar o cancelamento.

Reclamação sobre desconto em conta-corrente referente a um seguro residencial, porém não contratou seguro com a cooperativa.

vi. Venda Casada

Reclamação sobre a aquisição de seguro como condicionamento para a liberação de empréstimo .

CARTÃO DE CRÉDITO

i. Cobrança indevida

Reclamação sobre a não efetivação do crédito de valores referentes a uma compra que foi cancelada e alega que o estabelecimento estornou os valores.

Demandante reclama que foi lançada em sua fatura uma renovação de assinatura de revista, sem sua autorização.

Demandante reclama de vários problemas com estorno de compras não reconhecidas e de encargos cobrados.

Relata insatisfação com a Central de Atendimento de Cartões e sobre a cobrança da fatura em duplicidade.

Reclamações sobre cobrança referente ao seguro do cartão de crédito sem a prévia autorização ou solicitação.

Demandante reclama que realizou o cancelamento do cartão, porém ainda estão sendo cobrados valores relacionados ao seu cartão no holerite.

Demandante relata que realizou o pagamento parcial de sua fatura do cartão de crédito, no entanto a cooperativa realizou o débito do valor total da fatura.

Discordância com a cobrança de anuidade do cartão.

Insatisfação com a cobrança em duplicidade de uma compra realizada com seu cartão de crédito.

Insatisfação com cobrança lançada na fatura mesmo após o cancelamento da compra.

ii. Contestação de despesas

Demandante reclama que foram debitadas da sua conta -corrente cobrança de uma operadora de telefonia, que já havia efetuado o pagamento.

Reclamações sobre o lançamento de compras em duplicidade na fatura do cartão de crédito.

Demandante reclama que está sendo cobrada por uma compra que não foi autorizada, por isso não foi emitido nenhum comprovante da maquineta.

Insatisfação com a falta de preparo dos colaboradores da Central de Atendimento de Cartões e pela dificuldade em receber informações quanto aos documentos a serem encaminhados para prosseguimento do seu Processo de Contestação.

Reclamações sobre a cobrança de compra que foi cancelada e/ou não reconhecida no cartão.

Reclamações sobre cobranças indevidas em sua fatura do cartão de crédito, da dificuldade em receber o formulário para Contestação de Despesa, e do prazo para a conclusão do processo.

Reclamação sobre a demora da Central de Atendimento de Cartões em realizar contato para informar sobre os documentos necessários para o Processo de Contestação.

CHEQUES

i. Devolução indevida

Demandante reclama que um cheque que depositou foi devolvido e a cooperativa reapresentou sem sua solicitação.

Demandante reclama que houve uma devolução de um cheque, no entanto a cooperativa está negando a entrega do cheque ou a reapresentação.

Reclamações sobre a devolução de cheque pela alínea 11 - insuficiência de saldo, mesmo havendo saldo em conta.

Demandante reclama da demora em receber o crédito de um cheque que foi depositado em sua conta. Relata que ocorreu um erro de digitalização por parte da cooperativa.

Reclama que após incorporação da cooperativa, os cheques que recebe de outros associados estão sendo devolvidos pela alínea 22 – divergência de assinatura.

Demandante relata que recebeu três cheques de um associado da cooperativa. Reclama que dois cheques

foram compensados, no entanto, o terceiro foi devolvido pela alínea 35 – Cheque Fraudado.

ii. Inclusão/exclusão (CCF)

Reclamações sobre o prazo para a regularização e exclusão do nome no cadastrado em órgãos de proteção ao crédito.

CONTA CORRENTE

i. Depósitos não efetivados

Demandante reclama que seu salário está demorando em ser creditado em conta, relata que é creditado em um dia e no comprovante é registrado com data retroativa, ocasionando juros.

Reclamação sobre a não efetivação do crédito após o sacado realizar o pagamento de um boleto na cooperativa.

Reclamação sobre realização de depósito em que o comprovante não foi emitido.

Discordância com o prazo para efetivar depósito realizado em moeda, que demoram até dois dias para serem creditados em conta.

Alega que realizou o depósito para a conta correta, no entanto o valor foi encaminhado para uma conta em outra agência. Reclama do funcionamento dos terminais de autoatendimento da cooperativa.

Demandante reclama da demora de disponibilizar em conta o valor de um depósito realizado no caixa de autoatendimento.

Demandante reclama que duas cooperativas do Sicoob não aceitaram o depósito em espécie alegando normas internas da cooperativa sobre o limite do valor.

Relata que realizou um depósito, porém o valor não foi creditado em sua conta. Reclama da dificuldade em obter esclarecimentos e solução na cooperativa.

Relata que realizou depósito no terminal de autoatendimento da cooperativa, porém não foi emitido comprovante. Reclama que identificou que os valores dos depósitos não foram disponibilizados em conta.

ii. Débitos não autorizados

Demandante relata que solicitou o cancelamento de um seguro de vida e pede o ressarcimento dos valores descontados.

Demandante alega que ao se associar ele foi informado que seriam debitadas somente 10 parcelas para compor o Capital social, entretanto as cobranças continuaram após o pagamento de todo o valor.

Reclamação sobre a cobrança indevida de tarifa referente a uma taxa de gravame de financiamento de veículo que não está no nome do associado.

Demandante relata que emitiu um boleto e deu baixa no sistema, no entanto o cliente foi protestado. Reclama que a cooperativa identificou uma falha sistêmica e a baixa não ocorreu, no entanto cobrou tarifa por este serviço.

Demandante relata que possui um investimento na cooperativa e solicitou o resgate em conta, oportunidade em que foi orientado a aplicar no CDD com resgate automático. Reclama que realizou a aplicação e quando solicitou transferência para a sua conta não realizaram corretamente acarretando em juros e débitos indevidos, recebendo carta de cobrança dos Órgãos de Restrição ao Crédito.

Demandante reclama de juros cobrados sobre empréstimo e da cobrança de capital social de uma conta cancelada.

Reclamações pela cobrança de seguro antes da contratação da operação de crédito ou relacionado a uma operação que não foi aprovada.

Insatisfação pela cobrança de mensalidade de maquininha Redecard que foi cancelada.

Demandante reclama que possui débito em uma conta jurídica, porém a cooperativa realizou o desconto do valor em outra conta sem a devida autorização.

Reclamações sobre débitos realizados antes da data de vencimento, cobranças em duplicidade, cobrança de empréstimo e parcela já quitada.

Insatisfação pela falta de esclarecimentos da cooperativa sobre descontos indevidos, não reconhecidos e não autorizados em conta.

Demandante reclama que a parcela de um seguro cancelado foi debitada em sua conta.

Demandante reclama que tentou realizar um pagamento no débito automático, porém não conseguiu por falta de sinal de internet, entretanto os valores das tentativas de pagamento foram debitados de sua conta.

Reclamação sobre débito indevido de tarifas relacionadas ao fornecimento de talonário e devolução de cheques.

iii. Saques não reconhecidos

Reclamações sobre saques em terminais de autoatendimento em que numerário não foi liberado, porém o valor foi debitado da conta.

Associado relata que ex-esposa, por ordem judicial, realizou um saque em sua conta e retirou o valor da sua aposentadoria. Reclama do fato da cooperativa ter autorizado o saque, sem sua anuência.

iv. Transferências sem autorização

Demandante reclama que foi realizada transferência de sua conta-corrente para o antigo presidente da empresa, sem a sua autorização.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

i. Cobrança indevida

Demandante alega que sempre efetua o pagamento de sua operação de crédito antes da data de vencimento, no entanto está recebendo cartas de cobrança.

Demandante informa que contratou um empréstimo e informou que poderia pagar a primeira parcela apenas no segundo mês subsequente, no entanto recebeu a cobrança para o pagamento.

Reclamações sobre cobrança referente a empréstimo já quitado e/ou dívida renegociada.

Demandante reclama que a cooperativa cobrou a parcela de uma simulação de empréstimo que não realizou.

Demandante reclama que seu empréstimo consignado não foi descontado em sua folha de pagamento, ocasionando descontrole quanto ao valor devido.

Demandante reclama que após a portabilidade de seu crédito consignado para outra Instituição Financeira ainda foi debitada uma parcela de seu empréstimo.

ii. Descumprimento de prazo

Demandante reclama da dificuldade em obter informações em relação aos empréstimos que são descontados em folha de pagamento. Informa que a cooperativa solicita novos prazos, porém não os cumpre.

Reclamações da demora na análise para liberação de crédito.

Demandante reclama que a parcela do seu empréstimo foi descontada antes da data acordada em sua contratação.

iii. Inclusão/ exclusão (SPC/Serasa)

Reclamações sobre demora ou a não regularização do registro nos Órgãos de Proteção ao Crédito, após a renegociação e/ou pagamento do débito.

Reclamação sobre o registro do nome no cadastro SPC/Serasa sem a devida notificação.

Demandante reclama que foi inserida restrição indevida em seu nome em relação a um empréstimo consignado de servidor público da prefeitura.

iv. Portabilidade

Reclamações sobre dificuldades em realizar portabilidade de operações de crédito por recusa da cooperativa ou demora no encaminhamento do processo.

Insatisfação pela cooperativa não permitir a portabilidade de sua conta-corrente para outra Instituição Financeira.

OUTROS

i. Demandas Sipag

Reclamações sobre o funcionamento da maquininha Sipag. Situações: dificuldades para a substituição e/ou retirada de equipamento; problemas de autorização de vendas e impressão de comprovantes; mau funcionamento e troca do chip; dificuldades para obter solução aos problemas e insatisfação com os prazos para suporte.

Reclamação por cobrança de taxas e tarifas em conta que demandante foi informada não haver tais cobranças e sobre juros cobrados na antecipação de recebíveis.

Reclamações sobre a Central de Atendimento Sipag. Situações: dificuldades em conseguir o contato com o canal; despreparo dos atendentes; descumprimento dos prazos estipulados; e insatisfação com os procedimentos adotados.

Reclamações sobre a dificuldade ou impedimento em realizar a Antecipação de Recebíveis.

Demandante reclama que não recebeu o material de Marketing Sipag.

Demandante relata que ocorreu um erro ao realizar tentativa de passar o cartão de um cliente. Reclama que não recebeu o valor, porém o cliente alega que foi cobrado em seu cartão, como compra efetiva.

Demandante reclama que possui uma maquineta, no entanto, estão cobrando o aluguel de dois equipamentos.

Demandante reclama que solicitou algumas maquinetas para utilizar em eventos, no entanto, a Sipag informa

que não fornece esse serviço, pois é solicitado o prazo mínimo de três meses para pagamento de aluguel.

Reclamação sobre a retenção de algumas parcelas das vendas realizadas na maquininha Sipag.

Funcionário da cooperativa relata que solicitou uma maquineta Sipag para um associado da cooperativa, informando que a entrega deveria ser realizada no período noturno, porém não ocorreu a entrega da maquineta.

Demandante reclama sobre a dificuldade em realizar o cancelamento da maquineta Sipag.

Insatisfação pela inativação da maquininha por falta de utilização e informação equivocada do envio de um novo equipamento para substituição.

Reclamação da dificuldade de acesso ao Portal Sipag.

Demandante reclama que sua maquineta não realiza o recebimento da bandeira Elo, conforme informado no momento da contratação.

Demandante reclama que sua cooperativa foi cadastrada com o número de CNAE incorreto, ocasionando cobrança de tarifa maior.

Reclamação da demora na entrega de maquineta.

Demandante reclama que solicitou a maquineta Sipag na cooperativa, entretanto os responsáveis não deram prosseguimento ao pedido.

Reclamação sobre a dificuldade em corrigir o cadastro do domicílio bancário para realização de créditos da maquineta.

ii. Fraudes/golpes

Demandante reclama que realizou uma compra em um site, realizou o pagamento do produto via boleto bancário, que estava endereçado ao Banco SICCOOB e no entanto o produto não foi enviado.

Reclamações por transferências, saques e débitos efetuados na conta-corrente em que os demandantes não reconhecem as operações.

Demandante relata que recebeu um cheque do Sicoob que foi clonado. Alega que em contato com a cooperativa foi informado que emissão de cheques clonados é um procedimento comum.

Demandante alega que teve seu cheque clonado por um estelionatário e a cooperativa não resolve seu problema cobrando dívidas relacionadas a estes cheques.

Demandante reclama que foram depositados e compensados cheques falsificados em sua conta.

iii. Outros

Insatisfação pela impossibilidade de aumento do limite para saque nos caixas do Banco 24 Horas.

Reclamação da falta de segurança na cooperativa.

Reclamações sobre dificuldades na migração da conta para a troca de Posto de Atendimento da cooperativa.

Demandante reclama que solicitou alteração de endereço no cadastro de um associado para não receber correspondências destinadas a outras pessoas.

Reclamações sobre desligamento, transferências e rotatividade de funcionários de cooperativas.

Demandante relata que participou de seleção para o recebimento de bolsa de estudos concedida pela cooperativa. Reclama que depois de efetuado todos os procedimentos e envio da documentação foi informado que não receberia a bolsa, pois é concedida somente uma bolsa ao ano.

Insatisfação com o recebimento de SMS referentes a compras com o cartão Sicoob, do qual não é o portador.

Demandante reclama que realizou a quitação do financiamento de um veículo comprado de um associado da cooperativa, no entanto não foi efetuada a baixa do gravame.

Demandante reclama que realizou o pagamento de um boleto na cooperativa, porém só autenticaram o pagamento de parte do boleto, acarretando débito.

Demandante relata que realizou uma proposta de seguro de veículo na cooperativa, no entanto após vistoria o procedimento não foi aprovado. Reclama que mesmo não efetivando a contratação do seguro, a prestação foi debitada em conta corrente.

Reclamação da estrutura da cooperativa que está com cheiro de produtos de pintura.

Demandante reclama que a cooperativa realizou procedimentos incorretos na transferência do seguro de seus veículos, acarretando ônus e a cobrança de uma franquia maior pela seguradora.

Insatisfação pela dificuldade em receber a carteirinha do Convênio da Unimed.

Reclamações sobre colaborador de cooperativa que realiza campanha política nas redes sociais durante o horário de trabalho.

Demandante reclama da dificuldade em realizar o pagamento da quitação dos boletos de seu consórcio.

Demandante relata que foi orientada pelo INSS a retirar seu benefício na cooperativa, no entanto, informaram que a demandante não possuía benefício disponível.

Reclamação referente à localização dos caixas eletrônicos da cooperativa.

Insatisfação em relação a um associado da cooperativa que discute sobre política dentro da agência e incomoda os demais associados e colaboradores.

Reclama que a cooperativa não possui a modalidade conta digital que tem natureza gratuita em descumprimento da Resolução 3.919.

Demandante relata que ao contratar um empréstimo aderiu ao seguro para a cobertura das parcelas caso ficasse desempregado e reclama que não consegue o resgate do seguro.

Demandante relata que realizou o cancelamento de um Seguro de veículo contratado na cooperativa, e reclama que não ocorreu o estorno do valor pago como informado no momento do cancelamento.

Demandante reclama que seu carro foi apreendido por um agente do Detran, que emitiu um boleto do Sicoob para que o demandante realizasse o pagamento e recuperasse o carro. Discorda do procedimento, pois o valor foi pago e o agente não efetuou a autenticação mecânica.

Demandante reclama que a cooperativa entregou cheques de sua empresa para outra empresa, sendo que esta efetuou pagamentos com os seus cheques. Está insatisfeito, pois a cooperativa identificou o erro, porém não conseguiu recolher todos os cheques entregues errados.

Demandante reclama que a Seguradora Mapfre agendou a vistoria em sua residência, no entanto, não compareceu.

Demandante reclama que comprou um veículo de um associado da cooperativa, porém até o momento não conseguiu regularizar a documentação do veículo, pois a cooperativa não deu baixa no gravame.

Insatisfação com o bloqueio de uma aplicação pela cooperativa, por ser avalista de um associado que possui cheques devolvidos.

Demandante reclama que há atraso na transação do pagamento dos funcionários de sua empresa, em virtude da transferência dos valores à cooperativa.

Demandante reclama que precisa protestar os boletos e não consegue, pois a cooperativa não atende sua solicitação de alteração de endereço no boleto.

Demandante reclama que solicitou a liberação da trava da máquina de cartão de crédito para troca de domicílio bancário, porém não realizaram a destrava.

iv. Sigilo bancário

Reclamações onde alegam que a cooperativa passou informações sigilosas para terceiros.

RELAÇÃO CONTRATUAL

i. Falta de transparência

Demandante reclama que a cooperativa demorou na análise de sua solicitação de renovação ou refinanciamento de empréstimo e que após análise solicitou a apresentação de avalista, e não concordou com a solicitação.

Reclamação da cobrança do Seguro Prestamista que não contratou.

ii. Violação de Cláusulas

Reclamação sobre dificuldade em receber informações relacionadas às despesas da cooperativa.

TARIFAS E ASSEMELHADOS

i. Cobranças indevidas

Reclamação sobre as tarifas da cooperativa não possuírem datas específicas para a cobrança e nem valores definidos. As datas e valores são diferentes a cada mês.

Reclamação de cobrança referente à tarifa de renovação de limite conta garantida e da falta de estorno dos valores cobrados indevidamente.

Alegações de cobrança indevidas de tarifas pela cooperativa, relacionadas: aos juros de cheque especial, execução de transferências, realização de portabilidade de conta, tarifação de conta inativa, e outras operações.

Reclamação sobre alteração nos valores das tarifas.

Reclamação sobre periodicidade da cobrança de tarifas na conta, que passou a ser mensal.

Demandante reclama que realizou a quitação de uma operação de crédito, no entanto ainda está sendo cobrada uma taxa em sua folha de pagamento.

Reclamações sobre a cobrança de tarifas em duplicidade.

Reclamações sobre cobrança de tarifa de manutenção de conta, que não era cobrada antes.

Reclamações sobre a cobrança de tarifa para acatamento de cheque que deveria ser pago com o valor da aplicação.

Demandante relata que a cooperativa realizou algumas cobranças indevidas, após sua reclamação, foi realizado estorno e solicitado que realizasse atualização cadastral. Reclama que após a atualização cadastral ainda identificou a provisão de uma tarifa indevida.

Demandante relata que realizou o pagamento de um boleto na cooperativa, porém recebeu uma carta comunicando que estava em débito. Ao procurar a cooperativa foi informado que o pagamento foi recusado e o valor estornado para uma conta inativa. Reclama que não foi comunicada deste procedimento, acarretando cobrança de juros e tarifas na conta.

Insatisfação pela cobrança de tarifa por folha de cheque sustada.

Reclamação sobre a cobrança do Seguro Prestamista referente ao limite de cheque especial.

ii. Elevações injustificadas

Reclamações sobre majoração no valor do pacote de tarifas sem a prévia comunicação ao associado e início da cobrança de serviços individuais.

Demandante reclama que o pacote de tarifa da cooperativa possui um valor exorbitante e não há possibilidade de negociação.

Falta de comunicação/informação

Reclamações sobre alteração do pacote tarifário da conta, sem autorização e sem aviso prévio ao associado.

Demandante reclama da cobrança da tarifa do seguro de limite especial.

Demandante não concorda com as taxas cobradas para o cancelamento de duplicatas e com a constante mudança de gerente da agência.

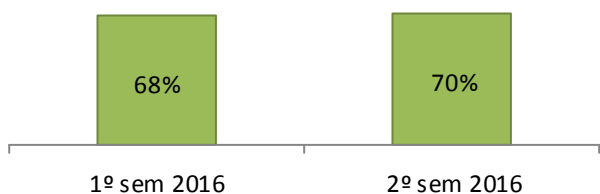
Reclamações sobre desconhecimento das tarifas cobradas em conta e dificuldades em obter esclarecimentos da cooperativa.

Demandante alega que quase não utiliza a conta e solicita que não sejam cobradas tarifas ou que as taxas fossem mais acessíveis.

Resultado da pesquisa de satisfação

A solução foi satisfatória para 70% dos demandantes, apresentando um aumento de 2 pontos percentuais na satisfação, quando comparado ao primeiro semestre de 2016. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 89%.

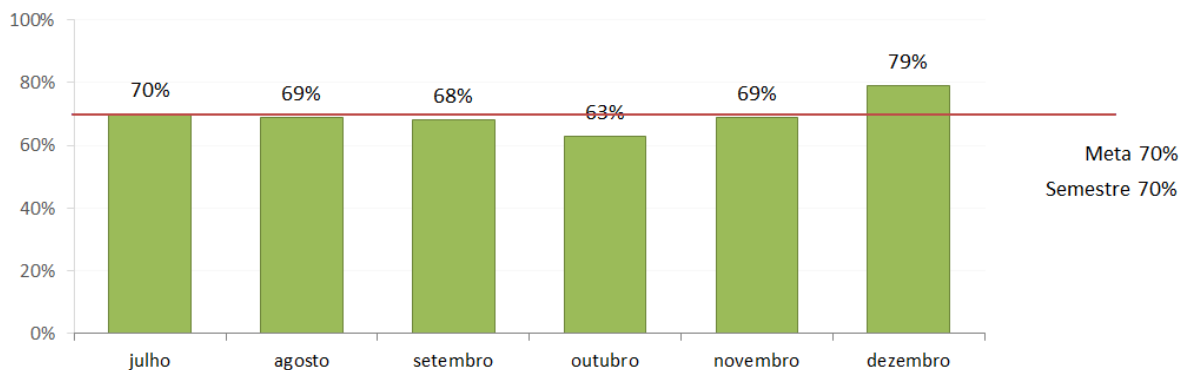
A solução foi satisfatória



Voltaria a fazer contato com a Ouvidoria Sicoob



Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob



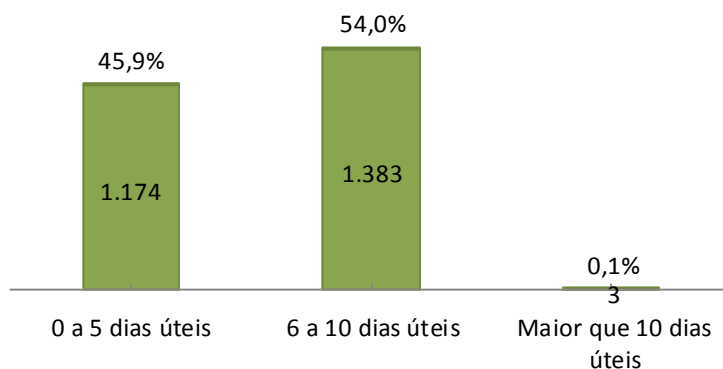
* Quesito - A solução apresentada foi satisfatória? - Ref.: Consolidado semestral do canal de ouvidoria Sicoob

Tempo de resolução

No indicador usado para o acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 99,9% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

No segundo semestre de 2016 três reclamações foram prorrogadas¹.

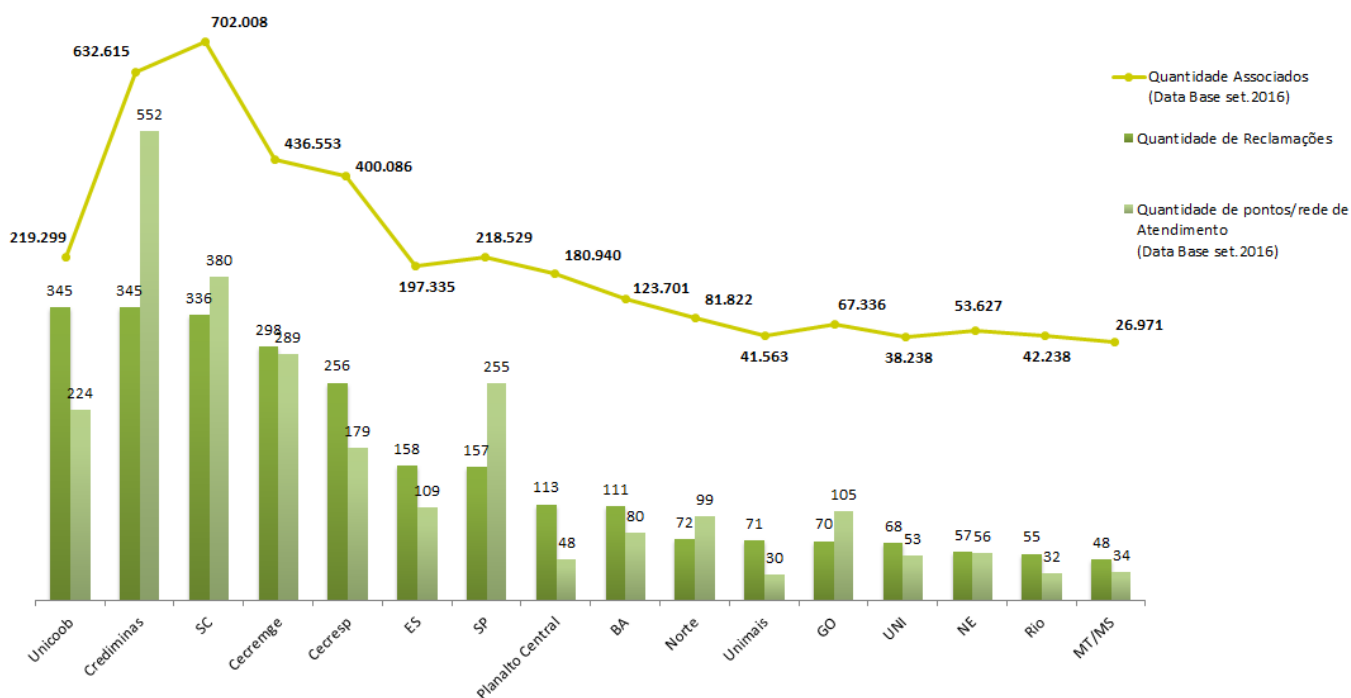
Prazo de atendimento das Reclamações



¹ Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/15, solicitada pela cooperativa singular.

Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à quantidade de reclamações recebidas pelas singulares, o comparativo da quantidade de postos de atendimento das cooperativas e a quantidade de associados.



Ações de Acompanhamento

O Sicoob Confederação e demais instituições participantes do Sicoob vem promovendo adequações em suas estruturas organizacionais, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte e relacionamento com as cooperativas e associados .

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

Diante do acompanhamento desses indicadores, foram identificadas importantes ações sistêmicas que fazem parte do planejamento estratégico das instituições participantes do Sicoob e estão alinhadas às necessidades de desenvolvimento e capacitação contínua dos empregados em todos os níveis organizacionais.

A seguir apresentamos algumas das medidas adotadas pelos órgãos de administração, no âmbito dos diferentes níveis das entidades sistêmicas - Sicoob Confederação, Conglomerado Bancoob, Cooperativas Centrais e Cooperativas Singulares.

O SICOOB UNIVERSIDADE

Em dezembro de 2015 o Sicoob era composto por 26.693 empregados e 6.806 dirigentes, totalizando 33.499 pessoas envolvidas direta e indiretamente no atendimento das demandas dos associados. Neste contexto, o Sicoob Universidade foi idealizado com 4 Escolas de Formação, sendo estas de acordo com a área de conhecimento específico, as quais são:

- ⇒ Escola de Liderança e Governança: Objetiva formar e homologar líderes para a gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.
- ⇒ Escola de Cooperativismo, Cultura e Cidadania: Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os valores do cooperativismo junto aos empregados, associados e comunidade em geral.
- ⇒ Escola de Excelência Operacional: Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos proces-

sos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.

- ⇒ Escola de Negócios: Garantir a presença nacional do Sicoob e a preferência do associado por meio de uma expansão assertiva e eficaz de suas operações.

Cada Escola é formada por pilares, cujo objetivo é sustentar a estrutura conceitual da escola e seus propósitos de atuação.

Ações de Acompanhamento

Portal de Intranet Sicoob—Transferência de Conhecimentos

A Base de Conhecimentos desenvolvida pela Unidade de Suporte Operacional do Sicoob Confederação é uma base de dados ou de conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Quando consultada com regularidade melhora a qualidade de atendimento, auxilia na padronização do suporte, e ainda, é uma ferramenta que existe para facilitar o trabalho.

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

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

Base de Conhecimento

Olá, sou o Caruso! o assistente virtual da Área de Relacionamento.

Irei ajudá-lo com suas dúvidas e problemas pertinentes aos Produtos e Serviços do Sicoob.

Antes de abrir um chamado no GRI, Clique Aqui e verifique se nossa Base de Conhecimento pode ajudá-lo!

Sisbr 2.0 | Metaframe | Canais de Atendimento | Infraestrutura | Novidades da Semana

Plataforma de Atendimento
Cadastro de Instituições - SI
Captação Remanescente
Central de Risco de Operações - CRO
Clientes
Consultas Externas
Conta Capital
Conta Corrente
Controle de Acesso - CTA
e-Finanças
Gestão de Cobrança
JUD
Plataforma de Crédito
Resgate de Canais
Seguro Prestamista
Sicoob Mensagem

O que é?
O Sisbr 2.0 é um conjunto de módulos que efetua o controle administrativo e financeiro das cooperativas do Sicoob Confederação.
Sua instalação é feita diretamente no computador do usuário, sendo seu único pré-requisito a instalação do programa Adobe Air.
História
Em setembro de 2010, esse projeto iniciou-se com o objetivo de substituir o sistema Sisbr 1.0, sendo assim, em setembro de 2010, o sistema Sisbr 2.0 foi instalado em todas as cooperativas do Sicoob Confederação.
Partindo ainda de agora em diante, os trabalhos a serem realizados são os seguintes:
De instalação de treinamento dos usuários;
Futuramente, todos os trabalhos a serem realizados.

Base de Conhecimento

Sisbr 2.0 | Metaframe | Canais de Atendimento | Infraestrutura | Novidades da Semana

NOVIDADES DA SEMANA

De 27/01 a 03/02/2017

- No dia 27/01/2017, a funcionalidade de alteração de Gerente Responsável, Núcleo e Unidade Institucional do módulo Clientes do Sisbr 2.0 foi atualizada para possibilitar a utilização do CPF/CNPJ como critério para alteração.
Para mais informações, [clique aqui](#) e acesse a CO 36/2017 do Sicoob Confederação.
- Desde o dia 27/01/2017, o cadastramento do porte das pessoas jurídicas no CAPES será executado automaticamente pelo sistema, considerando as instruções e regras apresentadas na CCL.
Para mais informações, [clique aqui](#) e acesse a CO 31/2017 do Sicoob Confederação.
Para visualizar o conteúdo disponibilizado na Base de conhecimento, [clique aqui](#) e [aqui](#).
- Desde o dia 30/01/2017, é possível realizar o pagamento de GPS 4136 (Pessoa Jurídica) e 4136 (Pessoa Física) nos Canais de Atendimento.
Para mais informações, [clique aqui](#) e acesse a CO 33/2017 do Sicoob Confederação.
Para visualizar orientações referentes aos procedimentos para realização desse pagamento por meio dos Canais de Atendimento, clique a seguir de acordo com o Canal.

Novidades da Semana

Adicione um novo...

- Novidades da Semana de 27/01 a 03/02/2017
- Novidades da Semana de 23/01 a 29/01/2017
- Novidades da Semana de 16/01 a 22/01/2017
- Novidades da Semana de 09/01 a 15/01/2017
- Novidades da Semana de 02/01 a 08/01/2017
- Novidades da Semana de 12/12 a 18/12/2016
- Novidades da Semana de 05/12 a 11/12/2016
- Novidades da Semana de 22 a 28/11/2016
- Novidades da Semana de 15 a 21/11/2016
- Novidades da Semana de 08 a 14/11/2016

Considerações finais

Divulgação do canal de ouvidoria

Foi encaminhada mensagem às Cooperativas alertando para a divulgação adequada do canal de ouvidoria com especial atenção às páginas eletrônicas na internet, solicitando regularização das informações que devem ser acessadas pela página inicial. Os sites mantidos pelo Sicoob Confederação e Bancoob foram revisados.

Atualmente a Área de Controles Internos do Sicoob Confederação está desenvolvendo trabalho de revisão do material de comunicação disponibilizado às cooperativas por meio do Portal de Marketing (portal de utilização restrita às equipes de comunicação e marketing das singulares e centrais).

A Área de Comunicação do Sicoob Confederação providenciou a atualização da Cartilha de Canais de Relacionamento e publicou por meio do Boletim de Comunicação e Marketing e do Sicoob Notícias.

Benchmarking sobre aplicação de Pesquisa de Satisfação nas Instituições financeiras

Por solicitação do Conselho de Administração do Sicoob Confederação, foi realizada pesquisa sobre as práticas na aplicação de pesquisa de satisfação, no âmbito das Instituições financeiras, referentes às demandas originadas nos Canais de Ouvidoria.

A consulta foi realizada entre as instituições que participam da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes da FEBRABAN.

Das 21 Instituições que responderam obtivemos o resultado abaixo:

Sua Instituição aplica pesquisa de satisfação da Ouvidoria?

Sim - 38%

Não - 62%

*O Banco Honda e Sicredi pretendem iniciar aplicação da pesquisa de satisfação para as demandas registradas na Ouvidoria.

A íntegra contendo os detalhes do benchmarking foi encaminhada ao Conselho de Administração do Sicoob Confederação em novembro de 2016.

Reporte de informações

O componente organizacional de ouvidoria único 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.