

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

---

**2.2018**

**Relatório de Atividades**

---

**Ouvidoria Sicoob**

# COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

## 2.2018- Relatório de Atividades

### Ouvidoria Sicoob

Apresentação	4
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	5
Programa de qualidade	8
Adequação da estrutura	11
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	12
Critérios de classificação das reclamações	14
Acompanhamento de RDR	15
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	16
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	17
Ações de acompanhamento	38
Considerações finais	44

# Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuições desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados e o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional de ouvidoria durante o segundo semestre de 2018.

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

Atenciosamente,



Rubens Rodrigues Filho  
Diretor de Controle  
Diretor responsável pela ouvidoria



Ana Cristina Kamimura Andrade  
Ouvidora

# Apresentação

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

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

Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

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

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

## Designação e responsabilidades do Ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria

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

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

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

## Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

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

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

## Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

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

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

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

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

# Avaliação de Eficácia



## Atividades de controle

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

Algumas das atividades estão listadas abaixo:

**Manutenção cadastral das entidades** aderentes ao componente de Ouvidoria (descredenciamentos, incorporações e inclusão de novas cooperativas), no sistema informatizado;

**Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad** – Sistema de Cadastro do Banco Central – É realizada a manutenção e o acompanhamento das atualizações, a serem realizadas pelas entidades do Sicoob.

**Manutenção e guarda de termos de adesão** - Para formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão. Eles são arquivados nas dependências da Ouvidoria;

**Acompanhamento das manifestações** - O controle de demandas é feito diariamente por meio de extração de relatórios. Os responsáveis pelo acompanhamento das manifestações recebem uma notificação no ato do registro e quando completam cinco dias úteis, sem a apresentação de solução. À partir do sétimo dia útil é feito um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo estabelecido pelo Banco

Central, de 10 dias úteis ou pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSA, de 15 dias;

**Gestão do Call Center** - Atualização da base de conhecimentos dos atendentes do call center, audição de gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são algumas das atividades realizadas com o intuito de oferecer uma recepção adequada aos clientes informações de qualidade para as equipes responsáveis pelo tratamento de demandas;

**Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria** - Publicação de instruções às entidades participantes referentes às atribuições das partes envolvidas no processo; e

**As Manutenções evolutivas do sistema informatizado**, são realizadas e sempre que identificada necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.



## Apoio e suporte

Atividades desenvolvidas:

**Apoio aos usuários** na utilização do sistema de ouvidoria;

**Suporte na elaboração de respostas** - auxílio na elaboração das respostas, sempre que necessário. São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para sanar dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes;

**Intervenções na solução de ocorrências** que tem como responsáveis áreas do Bancoob e do Sicoob Confederação - Nesses casos é realizado o acompanhamento da demanda até a solução pela área responsável pela prestação do serviço; e

**Consulta jurídica** - Algumas demandas, cuja natureza apresenta risco legal ou necessidade de observação de legislação específica, são encaminhadas para análise da Gerência Jurídica.

# Avaliação de Eficácia



## Pesquisa de satisfação

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

O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação.

A partir deste semestre foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução 4.629/2018, Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018. A automação tornou a abordagem imparcial, sem a interface humana.

### Regulamentação

**Resolução 4.629/2018:** Alterou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 incluindo o inciso III no artigo 8º: implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

**Circular 3.881/2018:** Estabeleceu a metodologia a ser utilizada na aplicação da avaliação.

**Carta circular 3.880/2018:** determinou o rol de instituições que deverão remeter os resultados

mensais ao Banco Central, definindo o leiaute de transmissão do documento.

### Transmissão de arquivo do Banco Central

Das instituições que compõem o componente organizacional único do Sicoob, apenas o Bancoob se enquadrou na obrigatoriedade em realizar transmissão das informações, no entanto as demais foram beneficiadas com a implementação da automação e na padronização do processo.

### Nova metodologia

A pesquisa passou a ser aplicada em **todas as manifestações**. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um *link* para o formulário eletrônico.

De forma complementar a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA.

### A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

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

# Avaliação de Eficácia



## Pesquisa de satisfação

Nossa avaliação abrange mais duas questões que já faziam parte da metodologia, foram mantidas permitindo a manutenção de histórico e o acompanhamento evolutivo dos indicadores.

As questões mantidas foram:

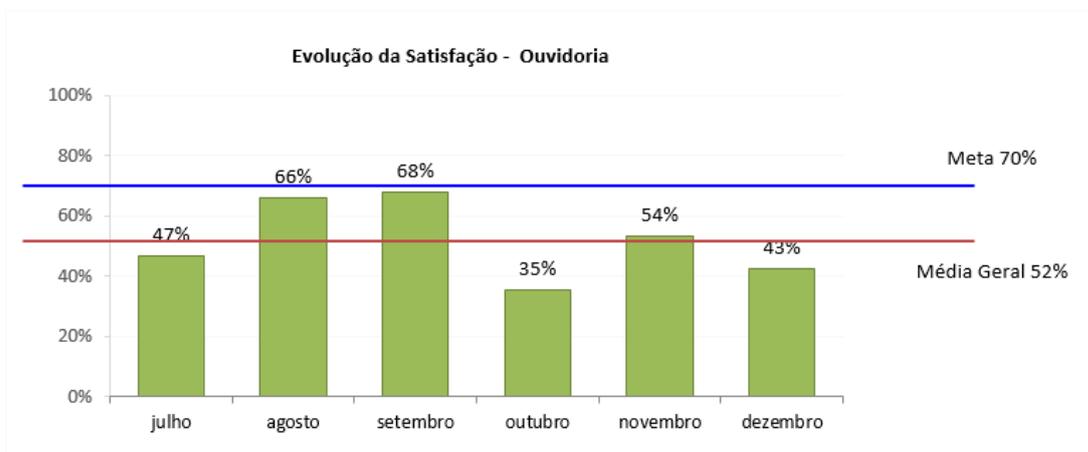
- ✓ **Pergunta 3:** Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?
- ✓ **Pergunta 4:** Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

### Relatórios

Os relatórios com os resultados foram apresentados mensalmente, e foram consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento de cada empresa do conglomerado – Cooperativas Centrais e Singulares; Bancoob; Bancoob DTVM, e Sicoob Segudora.

### Evolução do resultado

No segundo semestre de 2018, foi alcançado o índice de 52%. O resultado individual é disponibilizado no detalhamento estatístico de cada canal.



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

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

### TREINAMENTOS

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

#### Gerenciamento de Incidentes

Introdução; Objetivo; Atender e Registrar; Classificar e Priorizar; Investigar e Diagnosticar; Recuperar e Solucionar; Fechamento e Encerramento.

#### Sondagem e Investigação

Detalhando – Problem Determination; Sondagem e Investigação; Identificação da Causa Raiz; Problem Determination Inadequado Exemplos na Operação.

#### Programa Inicial de Capacitação Sonda

Onboard; Integração Corporativa; Integração SD; Código de Ética e Disciplina; Visão Geral SD; Apresentação Escola de Serviços; Tour.

#### Monitoria & Assurance

Objetivo da avaliação de cada item; Peso de cada Item; Critérios de pontuação; Amostragem; Processo para feedback.

# Programa de qualidade



## Comunicação

### INFORMATIVOS

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

As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob. No segundo semestre de 2018 foram disponibilizadas publicações abordando a nova metodologia de aplicação de pesquisa de satisfação e os resultados alcançados no período:

### Informativos - Vamos falar sobre pesquisa de satisfação?

**VAMOS FALAR SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO?**

**PERGUNTAS (e opções de resposta)**  
Nas abordagens são feitos quatro questionamentos, com duas formas de resposta.

Nos questionamentos (1) e (2) as notas atribuídas fazem referência aos seguintes parâmetros:

- 5 - Muito satisfeito
- 4 - Satisfeito
- 3 - Moderadamente satisfeito
- 2 - Pouco satisfeito
- 1 - Nada satisfeito
- 0 - Sem resposta à pergunta

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

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

**PERGUNTA 3**  
Alguns funcionários fazem contato sobre a reclamação registrada?

**PERGUNTA 4**  
Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria do Sicoob?

A resposta aos questionamentos (3) e (4) se restringe a SIM ou NÃO

**Apresentação:** com orientações da importância da pesquisa de satisfação para a instituição.

**Nova Metodologia:** com orientações sobre a nova metodologia de aplicação da pesquisa de satisfação que passou a ser oferecida por e-mail e por meio de contato eletrônico (URA).

**Perguntas:** com o detalhamento das perguntas e opções de resposta disponibilizadas nos formulários eletrônicos e nos contatos automatizados.

**Resultados:** com orientações sobre a periodicidade em que os resultados serão disponibilizados e quanto às ações/providências que podem ser adotadas após o recebimento dos resultados.

**Como alcançar bons resultados:** com orientações quanto a ações que podem ser adotadas, durante a tratativa da manifestação, para melhoria no resultado da pesquisa de satisfação.

**Envio dos resultados:** resultados disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.

**VAMOS FALAR SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO?**

**RESULTADO DO CANAL DE OUVIDORIA SICOOB**

Prezados,  
Apresentamos o resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada nas demandas registradas no mês de julho de 2018.

No arquivo anexo a esta mensagem disponibilizamos o detalhamento da pesquisa e os resultados alcançados

**Incentive**

Incentive o seu associado a participar da Pesquisa de Satisfação!

# Programa de qualidade



## Workshop de Ouvidoria

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

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

Neste semestre o workshop foi realizado no Sicoob Central Crediminas (*Edição com 3 turmas entre os dias 25/9, 26/9 e 27/9*) e no Sicoob Central SC/RS (*Uma edição em Florianópolis no dia 13/11 e uma edição em Chapecó no dia 29/11*)

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

### Ouvidoria:

- ✓ Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;

- ✓ Código de Ética;
- ✓ Papéis e Responsabilidades;
- ✓ Sistema de Ouvidoria eficaz.

### Regulamentação

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

### Perfil da Ouvidoria

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

### Gestão Operacional

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

### Discussão de casos/ocorrências

- ✓ Oficinas de aprendizagem.

## SICOOB CENTRAL CREDIMINAS



## SICOOB CENTRAL SC/RS

# Adequação de estrutura



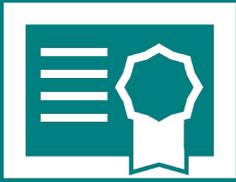
## Sistema Informatizado

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas. As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

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

No segundo semestre de 2018, iniciou-se a aplicação da Pesquisa de Satisfação no novo formato. E neste período foi feito o acompanhamento das adequações sistêmicas para o correto funcionamento e atendimento aos requisitos regulamentares.

# Certificação



## Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.433/2015 e capacitar os funcionários para cumprir com as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

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

### Certificações adquiridas pela equipe da Ouvidoria:

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

### Cursos de extensão:

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



## Treinamentos complementares

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

No segundo semestre de 2018, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

- ⇒ Gerenciamento de Risco Operacional;
- ⇒ Programa de integridade do Bancoob;
- ⇒ Gestão de Continuidade de Negócios;
- ⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- ⇒ Segurança da Informação;
- ⇒ Oratória – Comunicação Estratégica;
- ⇒ Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA;
- ⇒ Workshop de Ouvidoria; e
- ⇒ Reuniões na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



**FEBRABAN**

## ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA FEBRABAN

Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os clientes:

### Agenda de reuniões com o Banco Central

Ranking de Ouvidorias;  
Passagem prévia (Fluxo RDR);  
Planos econômicos;  
Resolução 4.549;  
Nova Plataforma de Cobrança;  
Reuniões mensais com o DEATI;  
Grupo de Trabalho para análise da Árvore de Motivos; e  
Grupo de Trabalho para análise das evolução das Demandas Procedentes.

### Temas gerais

Boletim Ouvidoria e Consumo;  
Reunião PROCON Carioca;  
Reunião com PROCON Paulistano;  
Relatório Anual de Ouvidorias;  
Painel Setorial;  
Decreto do SAC: informativo;  
Evento IDEC sobre Superendividamento;  
SEMARC - Edição Brasília;  
SEMARC - Edição 15 anos – 2019;  
Consumidor.gov – reunião do Comitê Gestor;  
Cheque especial;  
Encontro PROCONs da Serra (RS);  
Normativo de Ouvidoria: proposta;  
Empresa Amiga da Justiça (Portaria 9.447/17);  
Reunião PROCON Estadual do Ceará;  
Audiência pública PROCON Caxias do Sul e MPF – empréstimo consignado: reporte; e  
Grupo de Trabalho para análise de Indicadores SAC.

# Critérios de Classificação



## Situação das Reclamações

### **Improcedente**

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

### **Procedente solucionada**

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

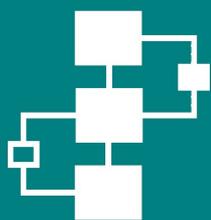
### **Procedente**

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

### **Procedente não solucionada**

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

# Acompanhamento de RDR



## Análise de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central.

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

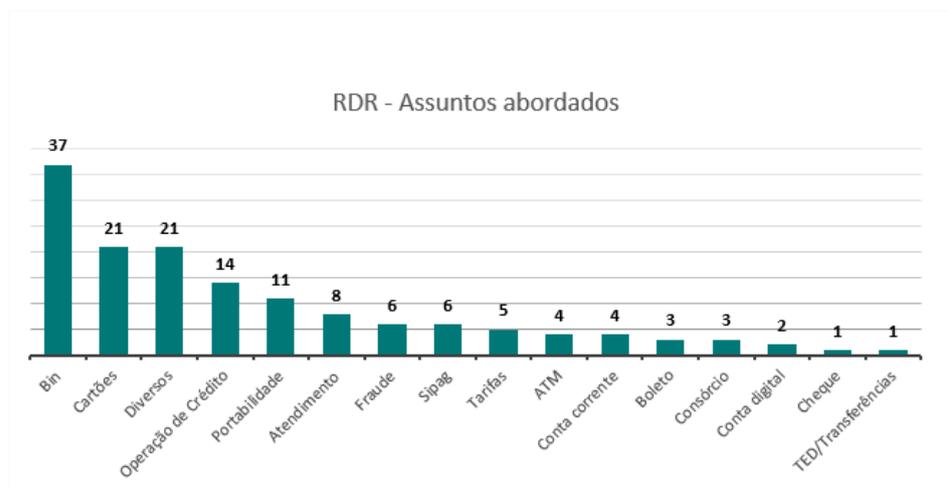
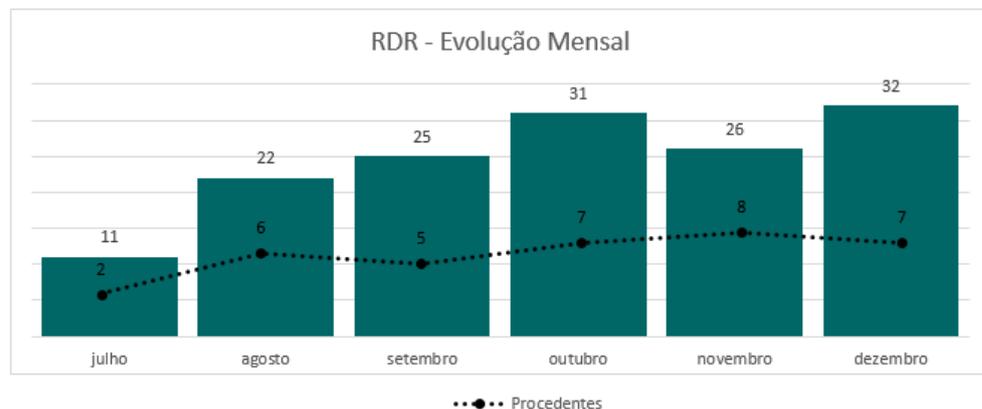
### Declaração de Apetite por Riscos - RAS

Para fins de atualização do controle de indicadores da Declaração de Apetite por

Riscos - RAS, é enviado mensalmente à Superintendência de Gestão de Riscos – Suris o percentual de demandas recebidas por meio do RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão que foram respondidas em até 10 dias úteis.

A informação é disponibilizada pelo Bancoob e pela Ponta Administradora de Consórcios, e no documento é apresentada a informação quanto a quantidade de demandas recebidas, o status dado pelo Banco Central no encerramento e o prazo para atendimento da demanda (se a resposta foi enviada dentro do prazo de 10 dias úteis).

A seguir, apresentamos a evolução dos indicadores no segundo semestre de 2018:





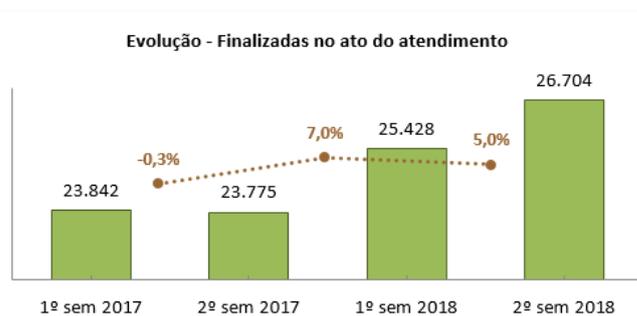
A seguir, apresentamos o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob.

Durante o segundo semestre de 2018, foram recebidos **31.076** contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

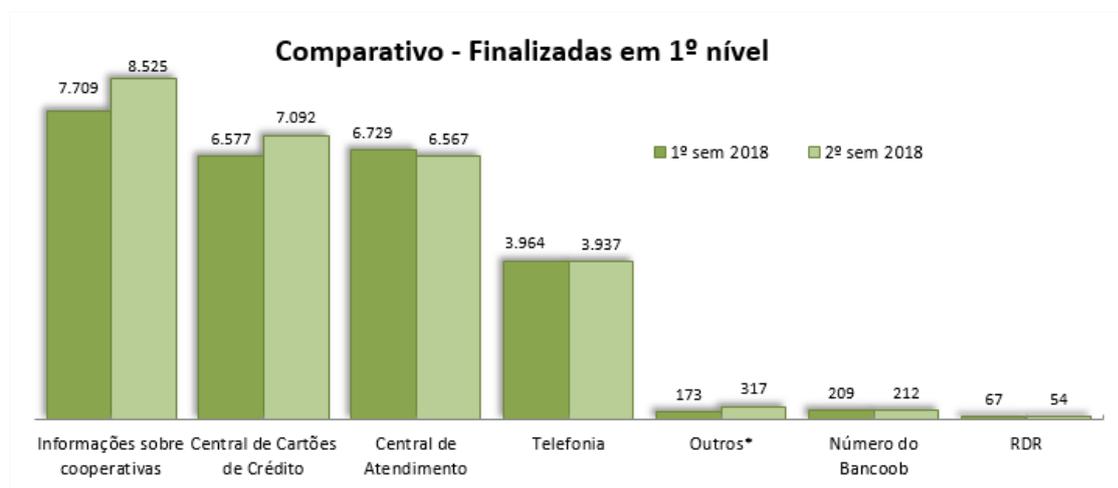
## Panorama Geral

### 1º Nível de Atendimento

O número de demandas registradas e encerradas no ato do atendimento apresentou aumento, quando comparamos os dois últimos semestres. Com o total de **26.704** contatos, tivemos um aumento de 5%.



A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro de reclamações. É priorizado o registro de reclamação daquele usuário que contatou os canais de atendimento de primeiro nível. Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução do assunto.



# Ouvidoria Sicoob

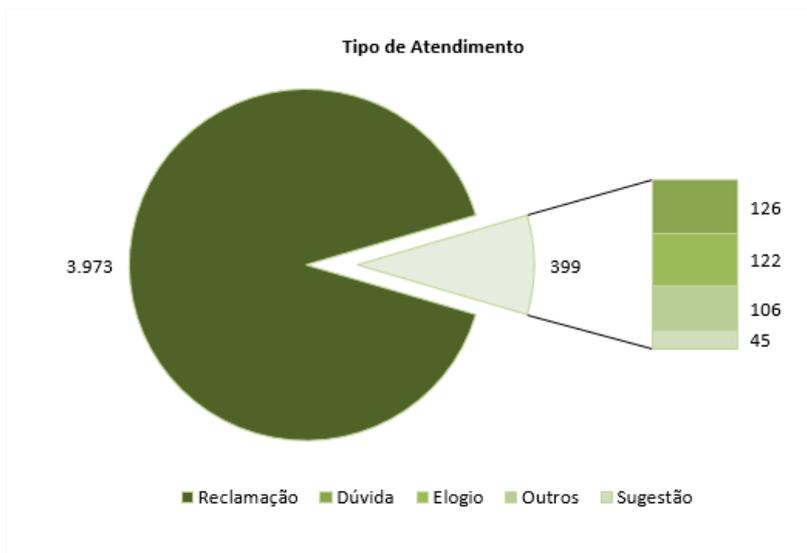


## Panorama Geral

### Manifestações

No canal foram registradas **4.372** manifestações. Esses registros estão distribuídos em 3.973 (90,9%) reclamações e 399 (9,1%) demandas segregadas nos tipos Dúvida, Elogio, Outros e Sugestão.

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

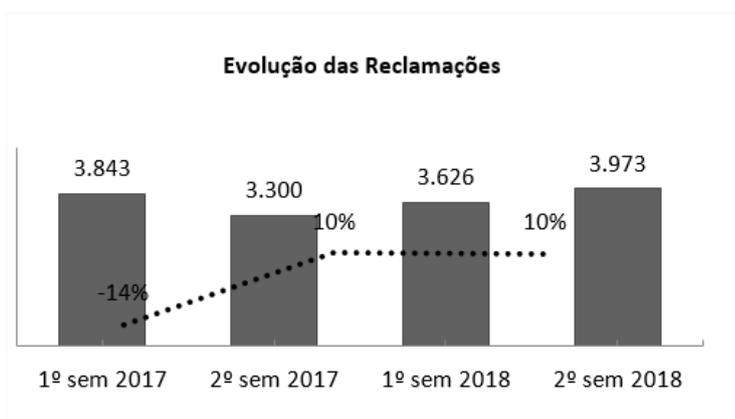


## Reclamações

### Evolução semestral das reclamações

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

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

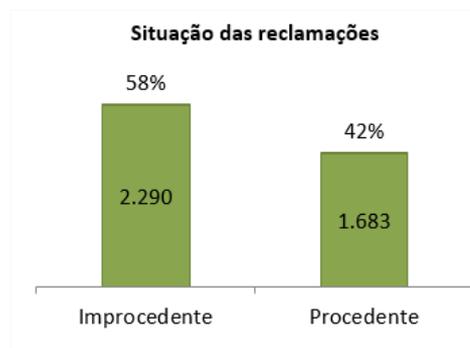
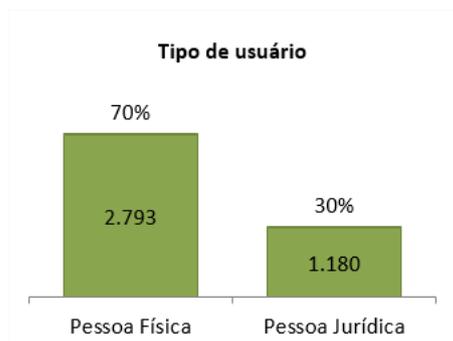




## Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 70% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'improcedente', também representam o maior percentual, correspondendo a 58%.

## Reclamações



## Crerios de classificação

1. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores
2. Atendimento
3. Cartão de Crédito
4. Cheques
5. Consórcios
6. Conta-Corrente
7. Corretoras
8. Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)
9. Operação Adquirente
10. Operações de Crédito
11. Outros
12. Publicidade Enganosa ou Abusiva
13. Relação Contratual
14. Sicoob Previ
15. Sicoob Seguradora
16. Tarifas e Assemelhados



## Temas das reclamações

### Reclamações - Temas

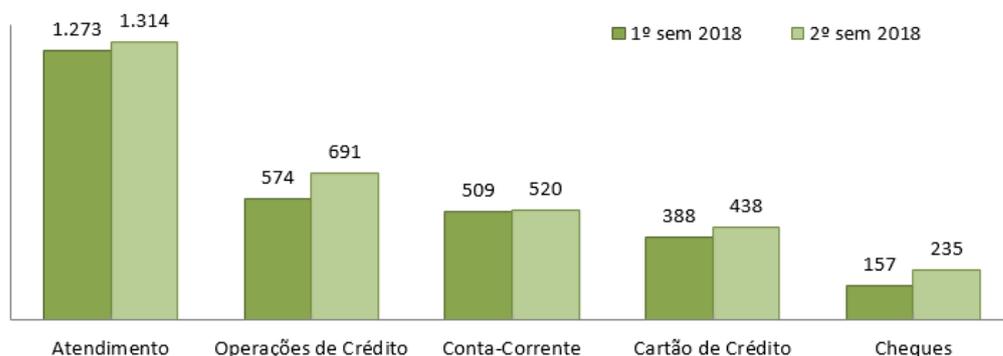
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Abaixo, apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 33% das

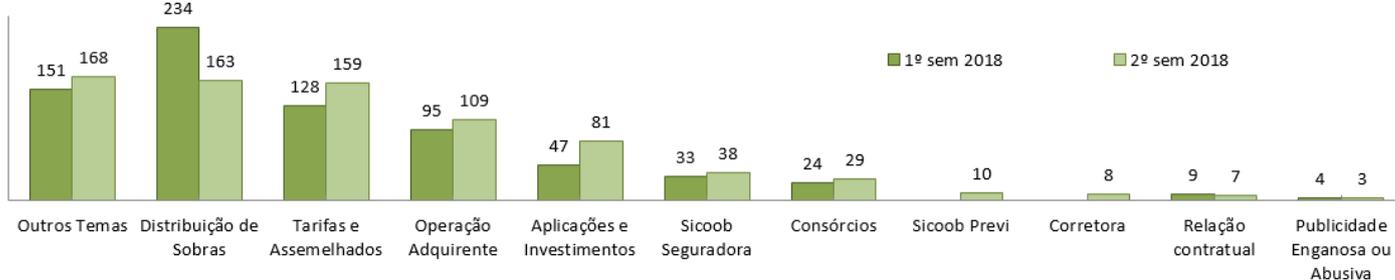
reclamações registradas no canal, e um crescimento de 3% no período.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito”, “Conta-Corrente”, “Cartão de Crédito”, e “Cheques”. O tema “Operações de crédito” apresentou crescimento de 20%, “Conta-Corrente” 2%, “Cartão de Crédito” 13%, e “Cheques” 50%.

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais temas





## Reclamações

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

### Atendimento

#### i. Despreparo de funcionários

Reclamações relacionadas ao atendimento da cooperativa e de seus funcionários; alegação de recebimento de mensagens do presidente da cooperativa questionando sobre a validade de reclamação registrada na ouvidoria; insatisfação com o atendimento após troca de gerência; diferença no atendimento e distinção entre os associados; qualificação para os colaboradores; atendimento após horário de fechamento da cooperativa; insatisfação com contato para cobrança de dívidas feito por funcionário da cooperativa; despreparo dos funcionários em relação às rotinas bancárias; falta de retorno quanto a solicitações de operações feitas à cooperativa; pedido para afastamento de funcionários da cooperativa pelo mal atendimento prestado; alegação de coação por parte dos funcionários da cooperativa para aquisição de produtos e serviços; demora no retorno das solicitações; divulgação sobre a mudança no horário de atendimento da cooperativa; burocracia dos colaboradores na realização das transações; atendimento da gerência nos procedimentos de liberação de crédito; atendimento de funcionário na organização de senhas e fila para o atendimento; rispidez dos funcionários que realizam o atendimento nos caixas da cooperativa.

#### ii. Fornecimento incompleto de informações

Reclamações quanto ao fornecimento de informações sobre: movimentação da conta; atendimento e processo de desligamento da cooperativa; utilização do Sicoobnet para pagamento; atualização cadastral; demora para obter informações sobre seguro de veículos; dificuldade em realizar transações utilizando a plataforma Pessoa Jurídica; dificuldade em receber a procuração para abertura de conta poupança; dificuldade em receber informações da conta de associado falecido para inventário; disponibilização das atas da assembleia; encerramento de conta e utilização de capital para quitação de débitos; envio de títulos para protesto; estorno pagamento feito pelo Sicoobnet; fornecimento de relatórios referentes a financiamentos/empréstimos; informação do número do banco para realizar transferências; informação sobre caixa eletrônico disponível para transação; insatisfação pela cooperativa não disponibilizar o termo de responsabilidade de recebimento de documentos; liberação de limite de crédito e exigência de documentos para a atualização cadastral; recebimento de salário; remessa de recursos para o Exterior; renegociação de operação de crédito;



## Reclamações

transferência da conta para outro posto de atendimento da cooperativa; insatisfação com a conduta da cooperativa ao realizar cobranças dos clientes; acesso a conta após incorporação da cooperativa; aquisição de Seguro Prestamista para realizar operação de crédito; bloqueio de cartão por pendência no pagamento da fatura; cartão pré-pago; consulta de contratos para apresentação de proposta de renegociação; crédito da antecipação salarial; demora no fornecimento de cópias de contratos e de extratos de movimentação da conta; desconhecimento de dívidas com a cooperativa; dificuldade no processo para alteração de titularidade em conta pessoa jurídica; documentos sobre a baixa de títulos protestados; emissão de boleto; carta de anuência de quitação de dívida; mudança de Posto de Atendimento; bloqueio da conta poupança; fornecimento do arquivo de retorno de boletos para sincronização com site e atualização de informações dos pagamentos; informações sobre juros de crédito consignado; insatisfação com a falta de comunicação da cooperativa sobre a alteração e a impossibilidade de realizar transferências para conta-salário; insatisfação com o atendimento da cooperativa após incorporação; insatisfação pela falta de clareza nas informações passadas pela cooperativa para abertura de conta corrente e liberação de crédito; insatisfação pela obrigatoriedade de apresentar certidão de casamento para atualização cadastral; liberação para recebimento do benefício do INSS em conta na cooperativa; limite para

pagamento pelo Sicoobnet; liquidação de operação pelo avalista após o falecimento do tomador do crédito; obter informações sobre o saldo da conta de terceiros para compensação de cheque; prazo para realização de depósito para compensação de cheques; procuração para inclusão de procurador; seguro Prestamista da Seguradora Sancor; suporte para cancelamento de boletos pelo Sicoobnet; tempo para posicionamento de solicitações; transferência de veículo para outra titularidade; transferência em conta sem autorização prévia; trava de domicílio como garantia de operação de crédito; acesso à conta pelo segundo titular; comprovante de encerramento da conta; dificuldade de obter desconto de cheque por não ter numerário; dificuldade em obter informações para quitação do cartão de crédito; identificação positiva para realizar saques; emissão das cartas de anuência; envio de arquivo de remessa por intermédio do Sicoobnet Empresarial; envio de boleto do consórcio para participação da assembleia de contemplação; envio de documento ao Banco Central; envio de recurso para a conta corrente; adesão do plano de saúde; solicitação e crédito consignado; troca de garantia em consórcio; prazo para a disponibilização em conta dos valores de pagamento de boletos; prazo para entrega de protesto de duplicata mercantil; prazo para resposta de solicitações realizadas junto a cooperativa; procedimento de protesto de títulos pelo valor nominal; solicitação de relatório;



## Reclamações

classificação de impedimento negocial na conta; carta de quitação de crédito para baixa de imóvel apresentado como garantia da operação; cópia de ATAs do Conselho Fiscal da cooperativa; extrato de dívida para pedido de portabilidade; débito automático da fatura do cartão gerando cobrança de tarifas pelo uso do cheque especial; repasse de valor referente ao pagamento de boletos pelos seus clientes; prazo para apresentação de documentação para renovação cadastral; renovação do plano de telefonia adquirido na cooperativa; resgate de saldo remanescente após o encerramento da conta; substituição de bem em consórcio; transferência de gestor e encerramento de conta; insatisfação com o processo para aquisição de veículo vendido pela cooperativa por meio de comunicação interna para oferta de lances; insatisfação com informação incorreta quanto ao prazo para crédito de valores de depósito realizado em terminal de autoatendimento.; acesso ao Sicoobnet Empresarial para emissão de duplicatas; alegação da cooperativa realizar coerção dos associados que contratam outra maquineta que não a ofertada pela cooperativa; cadastro da conta como domicílio bancário para crédito de vendas realizadas na maquineta do mercado pago; demora no atendimento para visita técnica da cooperativa e instalação do programa para geração de títulos; transferência de cota do consórcio; abertura/existência de Conta Essencial; normativo sobre a cobrança de tarifas para realizar depósito de valor superior a R\$ 5.000,00; comprovante de pagamento de seguro de vida; liberação

de cartão BNDES para Micro Empreendedor Individual (MEI); contratação de cota premiada; relatórios do sistema cedente; boleto com valor zerado apresentado no DDA; recebimento de SMS informando sobre seguro em nome de familiar falecido. Insatisfação com processo da cooperativa para alteração de limite máximo para transações; demora para baixa de empréstimos, previdência privada, seguros e consórcio após falecimento de familiar; desconhecimento de empréstimos consignados do INSS lançados em conta corrente; insatisfação quanto a orientação equivocada de prazo para depósito de valores em conta para a compensação de cheques, ocasionando a devolução do documento; pagamento de boleto; adequação da data de abertura de conta corrente após transferência da conta de outra instituição para a cooperativa; mudanças no sistema da cooperativa; pagamento de boleto em razão de instabilidades no sistema da CIP e/ou divergências de dados do título junto a CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos); disponibilização do serviço de emissão de boletos e cadastro como fornecedor parceiro da cooperativa; divergência nos valores creditados no saldo das quotas partes; alerta sobre a necessidade de renovação de seguro; contemplação do consórcio Unicoob; incorporação da cooperativa; bloqueio do benefício do INSS e acesso ao Sicoobnet; prazo para encerramento da conta; falta de orientações da cooperativa para o cadastro e liberação de acesso aos aplicativos após a abertura de conta e recebimento de cartão;



## Reclamações

fechamento da cooperativa; lançamento no DDA – Débito Direto Autorizado de boleto zerado figurando como favorecido o Bancoob - Banco Cooperativo do Brasil; extrato com informações desde a data de abertura da conta poupança; boleto físico ou no DDA para pagamento de parcela de renegociação de dívida; retenção de saldo após falecimento da associada.

### iii. Acesso a canais de atendimento

Reclamações abordaram: dificuldade de contato com a cooperativa; acesso ao Sicoobnet Pessoal e Empresarial; descumprimento do horário de funcionamento da cooperativa; dificuldade de acesso à cooperativa pela porta giratória; divulgação sobre alteração nos dias e horários de atendimento da cooperativa; falha sistêmica na cooperativa impedindo o atendimento aos usuários; informações sobre falta de crédito dos boletos após incorporação da cooperativa; acesso à agência após o expediente bancário; acesso à cooperativa com carrinho de bebê; dificuldade com o atendimento digital disponibilizado pela cooperativa; tempo de atendimento para demandas por e-mail e telefone; insatisfação pela cooperativa não possuir local reservado para renegociações de dívidas; climatização nos locais de atendimento na cooperativa; dificuldade de acesso para deficientes visuais no site do Sicoobcard pelo uso do Captcha; suporte para acesso ao aplicativo Sicoob Minhas

Finanças; necessidade de comparecimento na cooperativa para desbloqueio do acesso ao Sicoobnet.

### iv. Falha em sistemas

Reclamações abordaram: acesso aos títulos emitidos no cedente; dificuldade de acesso ou em realizar transações pelo Sicoobnet Pessoal ou Empresarial; dificuldade para emissão de boletos após migração da cooperativa; falha sistêmica ocasionando rejeição dos arquivos CNB240 utilizado para pagamento de fornecedores (PAGFOR); instabilidade nos canais de atendimento do Sicoob devido incidente ocorrido no dia 7/8/2018 - CCI - 280/2018 - Sicoob Confederação; procedimentos exigidos para o acesso de novos dispositivos ao Sicoobnet; alteração do limite de horário para realizar operações pelo Internet Banking; baixa de boletos emitidos por cedentes do Sicoob que foram pagos em outras instituições financeiras; dificuldade para realizar portabilidade de operação de crédito consignado pela indisponibilidade de sistema da cooperativa; falha apresentada no sistema de caixa da cooperativa impedindo a realização de depósitos nos caixas de atendimento pessoal; bloqueio do acesso ao Sicoobnet após atualização do sistema operacional; dificuldade para realizar pagamentos nos canais de atendimento por problemas na CIP - Câmara Interbancária de Pagamentos;



## Reclamações

utilização do cartão após incorporação da cooperativa; falha de comunicação sistêmica impossibilitando o serviço de depósito; problemas nos aplicativos decorrentes do processo de migração/incorporação da cooperativa; dificuldade para realizar pagamento pelo aplicativo devido pendências no cadastro de combinações de assinaturas da conta; sinal de internet da cooperativa com funcionamento intermitente.

### v. Solução Inadequada

Contestação de resposta sobre: cobrança de anuidade do cartão de crédito; falta de retorno após o envio do formulário de contestação de despesas não reconhecidas no cartão; insatisfação ou discordância com resposta recebida para a reclamação registrada na ouvidoria; insuficiência de informações para esclarecimento de suspeita de fraude; não resolução de problema sobre antecipações de recebíveis; orientação quanto ao processo correto para emissão de boletos; quotas partes; resposta insuficiente por não conter as ações adotadas quanto ao mau atendimento de funcionário; insatisfação pela necessidade de apresentar avalista para pleito de crédito; discordância com o cancelamento de cartão de crédito ao realizar mudança para conta com pacote essencial; cobrança de financiamento por boleto; demora para baixa de cheques devolvidos; atraso na entrega de talonário; alegação de fraude ocorrida no Sicoobnet; fornecimento de extrato em relação aos pontos do Pro-

grama de Vantagens; negativa de liberação de crédito; estorno de título; juros cobrados em renegociação; recebimento de capital social; rendimentos e resgate de aplicação; divergência de informações sobre a cobrança de tarifas pela baixa de títulos; cobrança de taxa de manutenção de conta; débito em conta corrente; devolução de cheques; devolução de seguro; diferença no atendimento entre as cooperativa do Sistema Sicoob; falta de contato da cooperativa para esclarecimento da reclamação; fornecimento de talonário; fornecimento dos dados de emitente de cheque devolvido; majoração de limite do cartão de crédito; prazo para recebimento do valor na conta após liberação de empréstimo; processo de contestação de despesas do cartão; prazo para recebimento cotas após o encerramento da conta; resgate de aplicação RDC; resgate de pontuação do cartão; solicitação de renegociação de taxas SIPAG e antecipação de recebíveis; cobrança de taxa de manutenção de conta; débito em conta corrente; desconto de integralização de capital após o pedido de encerramento da conta; devolução de cheques; devolução de seguro; diferença no atendimento entre as cooperativas do Sistema Sicoob; falta de contato da cooperativa para esclarecimento da reclamação; fornecimento de talonário; fornecimento dos dados de emitente de cheque devolvido; impedimento de atendimento por não ser associada da cooperativa;



## Reclamações

majoração de limite do cartão de crédito; prazo para recebimento do valor na conta após liberação de empréstimo; processo de contestação de despesas do cartão; prazo para recebimento cotas após o encerramento da conta; resgate de aplicação RDC; resgate de pontuação do cartão; solicitação de renegociação de taxas SIPAG e antecipação de recebíveis; cancelamento de seguro prestamista; devolução de cheques; alegação de transação não reconhecida em conta; fornecimento de informação de emitente de cheque que foi devolvido; não reconhecimento de cobrança feita pela empresa Equatorial; portabilidade de salário; demora no fornecimento do parecer jurídico informado em resposta anterior; emissão de títulos e utilização da conta; equívoco na informação de endereço da cooperativa para devolução de carteira de trabalho; exigência de avalista para a liberação de crédito; dúvida sobre o prazo para retorno da ouvidoria; insatisfação pois após resposta da demanda de ouvidoria ainda foi realizada cobrança de tarifas; solicitação de evidência sobre renovação do seguro e insatisfação pela cooperativa fornecer imagens das câmeras somente com ação judicial; dificuldade em obter informações com o colaborador indicado na resposta da cooperativa; insatisfação com o procedimento adotado pela cooperativa em disponibilizar o valor de um empréstimo na conta de empresa representante e não na conta do associado; insatisfeito com o atendimento da cooperativa; liberação de computador para emissão de boletos; solicita-

ção do regulamento FATES; alteração de endereço para recebimento de boletos do consórcio; cancelamento da linha telefônica; fornecimento de informações sobre dados impressos no talonário; portabilidade do crédito consignado e integralização de capital social; prazo para desalienação de veículo; prazo para visita de gerência ao estabelecimento para abertura de conta; cancelamento de um boleto pago equivocadamente; correção de cadastro de área para financiamento rural; solução inadequada quanto ao tempo para fornecimento de cotação para seguro de veículo; insatisfação pelo parcelamento automático do rotativo do cartão; renovação de seguro residencial e empresarial da Seguradora Sancor; erro operacional acarretando bloqueio do cartão.

### vi. Filas

Reclamações sobre demora no atendimento pessoal; ausência de caixas eletrônicos na cooperativa; demora para utilização do caixa de autoatendimento; discordância com a forma de funcionamento do sistema de senhas da cooperativa; insuficiência de funcionários/caixas para atender a quantidade de usuários da cooperativa; indisponibilidade no sistema da cooperativa, senhas de atendimento sem a informação do horário de emissão; redução na quantidade de caixas para atendimento durante o horário de almoço.



## Reclamações

### Operações de Crédito

#### i. Liberação de crédito

Reclamações abordaram insatisfação com a não liberação de créditos pleiteados na cooperativa; alteração do limite disponível para empréstimo pré-aprovado; análise para liberação de custódia de cheques; atualização da margem para liberação de empréstimo; obtenção de informações sobre liberação de operação de crédito de terceiros; renovação de limite para Desconto de Títulos; necessidade de realizar atualização cadastral para pleito de crédito; cancelamento de pleito de crédito por divergência na documentação apresentada; concessão de limites após abertura de conta pelo aplicativo do Sicoob Faça Parte; dificuldade para liberação de crédito após quitação de pendências existentes como avalista de outro associado; necessidade de integralização de capital social para pleito de crédito; negativa de crédito pela conta fazer parte do mesmo grupo econômico de outra conta que já possui crédito liberado; negativa para troca de cheques pelo valor dos documentos ultrapassarem a tabela de concentração do ramo de atividade; suspensão do limite de custódia de cheques após revogação do instrumento de mandato de garantia pessoal; suspensão para solicitação de novos consignados pela cooperativa possuir excesso de liberações de crédito no período; apresentação de garantia para aumento de crédito e revisão de taxas; majoração de limi-

tes; cancelamento de empréstimo consignado pelo depósito do valor ter sido feito em conta incorreta; demora no prazo para análise dos pedidos de crédito; dificuldade para liberação de crédito por falha sistêmica na cooperativa; insatisfação pela necessidade de apresentar avalista para liberação de crédito; insatisfação pela necessidade de apresentar comprovação de valores recebidas em conta durante análise para pleito de crédito; liberação de crédito para quitação de pendências de cheque especial; necessidade de apresentar análise química e física do solo para pedido na solicitação do financiamento Pronaf Custeio; necessidade de assinatura do cônjuge para a liberação de operação de crédito; negativa de crédito Custeio Rural por possuir pactuação de dívidas em outra instituição financeira; insatisfação com os procedimentos, prazos e valores na liberação de financiamento de um veículo; liberação de antecipação de 13º salário; liberação de conta garantida e capital de giro; liberação do limite do rotativo de desconto; negativa de crédito por possuir restrições; negativa para renovação de empréstimo; prazo para liberação de empréstimo consignado; alegação de negativa de crédito após solicitar resgate de cotas judicialmente; divergência no valor da taxa ao realizar simulação de refinanciamento de operação de crédito; necessidade de coleta de assinatura do cônjuge para liberação de operação de desconto de cheques;



## Reclamações

alegação de prática de venda casada para a liberação de crédito; condicionamento de liberação de crédito ao pagamento do débito do cartão; demora na correção do projeto de custeio rural para a liberação do crédito; demora para a liberação de crédito consignado e utilização da totalidade da margem de crédito; dificuldade para liberação de crédito por possuir três empresas que fazem parte do mesmo grupo econômico e em função da existência de operações anormais no relatório SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil); operação de antecipação de créditos; taxa de juros aplicada na simulação de operação de crédito; redução do limite de cheque especial e capital de giro; necessidade de aguardar o regresso da gerente do período de férias para que seja realizada a análise da solicitação de crédito; negativa de crédito devido ao saldo devedor de quotas partes em outra cooperativa do sistema Sicoob; negativa de crédito por ter acionado a cooperativa judicialmente; negativa em liberação do limite de desconto de cheques devido a conta ter abertura recente; procedimentos e conferência de assinaturas no processo de análise de crédito.

### ii. Liquidação antecipada/renegociação

Reclamações abordaram dificuldade em realizar renegociações, por não se adequar às propostas da cooperativa ou por não concordar com os juros cobrados; divergência entre o valor cordado das parcelas em

renegociação de crédito e o valor cobrado em conta; renegociação de dívida em prejuízo; prazo para análise de proposta de renegociação de valores; processo de renegociação para evitar venda a leilão de imóvel apresentado como garantia da operação inadimplente; renegociação de dívida pelo avalista da operação; utilização do capital social para liquidação de operação de crédito; antecipação de parcelas de empréstimo consignado; demora para o cancelamento de contrato de renegociação de dívida; dificuldade para realizar o pagamento de um empréstimo que está inadimplente; falta de informações dos valores para quitação de empréstimo; impedimento sistêmico para realizar a antecipação das parcelas de um financiamento; insatisfação com o procedimento adotado para apreensão do veículo financiado; negativa para amortização parcial do saldo devedor de um contrato de empréstimo consignado; restituição de parcela após liquidação antecipação de uma operação de crédito; impedimento para refinanciamento por não possuir margem salarial; prorrogação do prazo de vencimento do contrato de empréstimo rural; renegociação de operação de crédito que está sendo debitada na conta do avalista; retirada de contrato de liquidação judicial; cadastro do avalista em órgão de proteção ao crédito após atraso no pagamento da operação; cobrança de novos juros de cheque especial durante análise de operação de crédito, deixando o valor do crédito insuficiente para quitação da dívida;



## Reclamações

demora para emissão de boletos para quitação de pendências na cooperativa; discordância com a atualização do saldo devedor para quitação de dívida em que é avalista; divergência no valor das parcelas após renegociação de dívida; insatisfação pela cobrança de honorários advocatícios após cobrança judicial de uma operação de crédito; demora para realizar baixa do gravame após liquidação antecipada da operação de crédito; dificuldade com o recebimento de boleto para pagamento de operação de crédito; encaminhamento da dívida para o setor jurídico; falta de débito do valor depositado em conta para antecipar parcelas de operação de crédito; necessidade de revisão do contrato de refinanciamento que não contemplou os valores já liquidados no antigo contrato; recebimento de cobrança após realizar pagamento da renegociação; renegociação de débitos referente a antecipação do Imposto de Renda que não foi restituído pela Receita Federal; renegociação realizada com parcelas que excedem ao orçamento mensal do demandante.

### iii. Portabilidade

Reclamações sobre demora ou dificuldade na execução de portabilidade de crédito e de crédito consignado para outra instituição financeira, ou para a cooperativa; fornecimento de número de contrato para efetivação de portabilidade de operação de crédito; divergência nos valores das parcelas do empréstimo após processo de portabili-

de; fornecimento de informações para efetivação de portabilidade de operação de crédito e demora ou dificuldade na execução de portabilidade de crédito e de crédito consignado para outra instituição financeira.

### iv. Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa)

Reclamações sobre: falta de contato com o avalista da operação para informar de inadimplência de operação avalizada, ocasionando registro do avalista em órgão de proteção ao crédito; inclusão indevida em órgão de proteção ao crédito; negociação para retirada de cadastro em órgão de proteção ao crédito; prazo para atualização de restrição em órgão de proteção ao crédito; recebimento de aviso de inclusão em órgão de proteção ao crédito após renegociação da dívida; endereçamento incorreto da carta de cobrança para inclusão de dívida junto aos órgãos de proteção ao crédito; permanência de restrição em nome do avalista da operação de crédito após efetuar a quitação; restrição em nome do representante legal da empresa após transferência e alteração do contrato social da empresa e restrição em SRC impossibilitando a contratação de crédito para pagamento de dívidas.

### v. Descumprimento de prazo

Reclamações sobre a demora em: receber informações em relação a solicitação de crédito, para a realização do crédito na conta corrente do recurso de operação de crédito e baixa do gravame.



## Reclamações

### Conta Corrente

#### i. Abertura/Encerramento/ Bloqueio de conta

Reclamações sobre a demora no processo de abertura ou de encerramento de conta; recusa para a abertura de conta; desconhecimento ou insatisfação com as regras para o encerramento de conta; questões sobre bloqueio judicial de conta corrente; alegação de bloqueio de conta usada para recebimento de pensão alimentícia; abertura de conta condicionada à filiação em associação comercial da cidade; dificuldade de contato com a cooperativa para entrega de documentações; impedimento de abertura de conta corrente Pessoa Jurídica pelo sócio da empresa possuir restrições no CPF; compensação de cheques após solicitação para encerramento da conta; dificuldade para efetivar o bloqueio de acesso à conta de síndico que não exerce a função no condomínio, mas que permanece com acesso à conta; desvinculação da conta poupança para encerramento da conta corrente; negativa de abertura de conta por ter sido eliminado de cooperativa que foi incorporada pela cooperativa em que solicita abertura de conta; negativa para abertura de conta por possuir Micro Empresa (ME) e o faturamento estar superior ao enquadramento para o perfil ME; demora em realizar o desconto da integralização e da tarifa de manutenção após solicitar reativação da conta; demora para o encerramento de conta gerando nova co-

brança de integralização de capital; transferência de conta para outro Posto de Atendimento da cooperativa; compensação de cheques após solicitação para encerramento da conta; Bloqueios de conta: pelo procurador; falta de atualização cadastral; por possuir débitos na cooperativa; falta de integralização de capital; pendências de documentações; após inadimplência no cartão de crédito; Encerramento de conta: após falecimento do titular; após incorporação da cooperativa; por falta de movimentação; dificuldade em encerrar a conta devido a cooperativa não conseguir disponibilizar boleto para pagamento de débitos; dificuldade para encerramento de conta após geração de cobrança de anuidade no cartão de crédito; dificuldade para encerramento de conta por possuir dívida em plano de saúde contratado na cooperativa; encerramento de conta que foi aberta pelo aplicativo Faça Parte; pedido de demissão voluntária da cooperativa; insatisfação com a justificativa para encerramento da conta inserida pela colaboradora no momento de formalizar a solicitação; necessidade de cancelar a maquineta Sipag para realizar o encerramento da conta; insatisfação com o desligamento da cooperativa com a justificativa de desinteresse comercial; impossibilidade de permanecer com o cartão após o encerramento da conta.



## Reclamações

### ii. Débitos não reconhecidos

Reclamações sobre débitos ou operação não autorizada/reconhecida em conta; cancelamento de pagamentos indevidos cadastrados no DDA; lançamento em conta corrente de parcela de empréstimo quitado; débito de pendências do cartão de crédito; débito não reconhecido referente a cobrança lançada pela empresa Equatorial; entendimento das tarifas aplicadas na geração de boletos; cobrança indevida de parcelas por erro operacional no processo de cancelamento de um seguro; pedido para regularização de pendência relacionada a cobrança de taxas em conta não utilizada; cobrança de juros devido bloqueio judicial; cobrança de tarifas e limite de cartão de crédito; débito automático de renegociação de dívida do cartão que foi refinanciada para pagamento por boleto; débito do valor mínimo do cartão; integralização de quotas partes; débito integral da fatura do cartão de crédito; estorno/desconto de valores recebidos de vendas realizadas na maquineta Cielo; débito do valor mínimo do cartão; cobrança de parcelas vencidas de um empréstimo; débito da empresa Cielo e da Rede; desconto a título de coparticipação do plano de saúde; desconto indevido de parcela de empréstimo quitado; duplicidade de cobrança da fatura do cartão que foi paga antecipadamente; não reconhecimento de débito em conta quanto a tarifa para utilização do serviço de emissão de boletos; débito em conta de parcela de empréstimo que foi lançada no contracheque; cobrança de juros relacio-

nados a taxa de Adiantamento a Depositante; débito em conta de operação inadimplente usando todo o saldo que foi disponibilizado em conta; débito em conta de renovação de seguro de automóvel da seguradora Mapfre; falta de comunicação da cooperativa quanto a cobrança de juros em conta sensibilizando os valores do cheque especial; débitos de seguro imobiliário não contratado, cobrança no 13º salário referente a débitos; elevação no valor da tarifa debitada da conta referente a emissão de boleto.

### iii. Débito automático

Reclamações sobre: cobrança de parcelas no consórcio diretamente na conta; estorno de pagamentos; retirada de financiamento do débito automático para cobrança por boleto; cancelamento de linha telefônica adquirida da cooperativa e interrupção da cobrança em débito automático; cobrança do domicílio bancário em débito automático; falha sistêmica impedindo autorização para cadastro de parcelas do seguro em débito automático; cobrança em duplicidade de fatura do cartão de crédito cadastrada em débito automático após a antecipação do pagamento; débito automático do plano de previdência; inconsistência nas datas de lançamento para pagamento do plano de saúde cadastrado em débito automático; parcelamento do cartão de crédito condicionado a retirada da fatura do débito automático; desconhecimento de cadastro de conta como débito automático;



## Reclamações

desconhecimento de cobrança da empresa Equatorial pertencente ao Banco Pan; sensibilidade do saldo da conta aos finais de semana referente a débito programado para dia útil posterior; não pagamento de fatura do cartão cadastrado em débito automático, por erro sistêmico na cooperativa; cadastro incorreto de fatura de telefonia em débito automático; débito automático de renegociação de dívida do cartão; débito em conta da fatura do cartão após cancelamento do cadastro para débito automático; duplicidade no lançamento de débitos programados por erro sistêmico da cooperativa; estorno de títulos agendados para débito automático, pelo título não estar localizado na base centralizada para pagamento; pagamento antecipado de fatura do cartão de crédito cadastrado em débito automático, gerando duplicidade no pagamento. apresentação da fatura do cartão de crédito no DDA; demora para cadastro da fatura do cartão em débito automático; emissão de comprovante de documentos pagos por meio de débito automático; não acatamento de pagamento agendado em débito automático, por insuficiência de saldo em conta; não acatamento de título cadastrado para débito automático no Sicoobnet, pelo documento não estar registrado na base por seu beneficiário; débito automático de parcela do consórcio após solicitação de cancelamento do serviço; demora para efetivar cadastro de conta de água para débito automático em conta.

### vi. Saques não reconhecidos

Reclamações sobre: saque em terminal de autoatendimento (Sicoob e 24 Horas) em que o numerário não foi liberado, mas o valor foi descontado da conta; saque não reconhecido realizado com o cartão da conta; terminal de autoatendimento disponibilizou valor menor que o debitado em conta.

### v. Conta salário

Reclamações abordaram portabilidade salarial; erro na portabilidade de salário por constar divergências na informação do CNPJ da empresa; insatisfação com o horário limite para envio dos arquivos de folha de pagamento; disponibilização do cartão da conta salário; atraso no crédito dos salários recebidos em conta salário na cooperativa; prazo para crédito da antecipação do salário.

### vi. Execução DOC/TED

Reclamações abordaram: insatisfação com o prazo para devolução de DOC/TED realizado de forma incorreta; devolução de TED por inconsistência nos dados informados; alteração do limite diário para transferência; atraso na execução de transferências por problema sistêmico; demora no estorno de DOC realizado com erro nas informações da conta do destinatário; estorno de recebimento de TED relacionada a operação com criptomoeda.



## Reclamações

### Cartão de Crédito

#### i. Contestação de despesas

Reclamações sobre demora e/ou falta de informações sobre o processo de contestação de compras não reconhecidas; insatisfação com as regras para abertura do processo de contestação; contestação de despesa por desacordo comercial; insatisfação com o procedimento de estorno parcelado de uma compra feita no cartão de crédito e que foi contestada; parcelamento automático do rotativo do cartão; retorno de chamado para contestação de compra não reconhecida e estorno dos valores cobrados; estorno de cobranças após cancelamento de compra por desacordo comercial; continuidade na cobrança de parcelas na fatura do cartão mesmo após abertura do processo de contestação das despesas não reconhecidas; dificuldade em contatar a Central de Atendimento de Cartões para realizar a abertura do Processo de Contestação; insatisfação com o resultado do processo de contestação em que não foi evidenciada fraude na operação, e sim desacordo comercial; lançamento de cobrança na fatura do cartão após abertura de processo de contestação por desacordo comercial; não recebimento do formulário de contestação de despesas.

#### ii. Cobrança indevida

Reclamações abordaram: cobrança de Seguro PPR (Seguro contra perda e roubo); contestação de compra não reconhecida no cartão de crédito; pagamento do rotativo do cartão de

crédito; débito em conta de fatura vencida do cartão de crédito; estorno de compra cancelada pelo estabelecimento; insatisfação com a estrutura da sala VIP do Aeroporto Internacional de Recife disponibilizada para quem possui cartão *black*; estorno de compras não reconhecidas no cartão de crédito; cobrança de anuidade do cartão; cobrança de dívida de cartão que foi cancelado; cobrança de tarifa pelo atraso no pagamento da fatura; cobrança de valores no cartão mesmo após o cancelamento do cartão e encerramento da conta; contestação de saque no cartão de crédito; parcelamento do rotativo do cartão; juros referente a fatura paga em atraso devido o estorno indevido do pagamento realizado antes do vencimento; juros referentes a fatura paga em atraso por não estar registrada na CIP (Câmara Interbancária de Pagamento); dificuldade com a conciliação dos valores devidos após cancelamento do cartão de crédito; cobrança em duplicidade de compra realizada em *e-commerce*; cobrança indevida do valor mínimo do cartão em conta corrente; cobrança no cartão de compras que foram canceladas por desacordo comercial; equívoco de funcionário da cooperativa no cálculo para quitação do cartão de crédito; impossibilidade de cancelamento de compra online que está pendente de aprovação; lançamento de cobrança na fatura do cartão de compra que apresentou mensagem de “não foi autorizada” na tentativa de pagamento; nova cobrança de compra que foi estornada;



## Reclamações

prazo para estorno de compra cobrada em duplicidade no cartão; recebimento de fatura do cartão após cancelamento da conta e do cartão.

### iii. Limite de Crédito

Reclamações abordaram: liberação do limite de cartão após o pagamento da fatura; atribuição de limite no cartão de crédito sem a solicitação do portador; bloqueio do limite do cartão de bandeira Mastercard por possuir pendências no cartão de bandeira Visa; demora para estorno do valor de compra cancelada no cartão de crédito; desconhecimento do parcelamento automático do rotativo do cartão; unificação dos limites à vista e parcelados do cartão de crédito; limite cartão adicional; majoração do limite do cartão; redução do limite do cartão após parcelamento da dívida do cartão; atribuição de limite no cartão de crédito sem a solicitação do associado; dificuldade de realizar alteração no limite pelo aplicativo do cartão; uso do limite disponível do cartão para Parcelamento Rotativo Automático.

### iv. Programa de vantagens

Reclamações abordaram: devolução dos pontos após cancelamento da troca de pontos por não recebimento do produto; dificuldade para realizar a troca de pontos; demora no recebimento de produto adquirido pelo programa de vantagens do cartão; estorno da troca de pontos; fornecimento de novo código postal para devolução de produto adquirido com a troca de pontos no programa de

vantagens; impedimento para resgate de pontos do programa de vantagens por ter o cartão inadimplente; perda da pontuação após cancelamento do cartão; resgate de pontos do programa de vantagens do cartão que apresenta saldo zerado no site do Sicoob-card Prêmios; cancelamento de resgate de pontos por indisponibilidade do produto; demora para estorno dos pontos após cancelamento de resgate pontos para Smiles; problema no resgate dos pontos para Multiplus; não entrega de produto adquirido na troca de pontos do programa de vantagens do cartão.

### v. Fatura

Reclamações sobre dificuldade em alterar a data de vencimento da fatura do cartão de crédito; dificuldade em obter a 2ª via da fatura do cartão de crédito; dificuldade em realizar quitação dos débitos da fatura do cartão de crédito; encargos após pagamento da fatura do cartão por erro no código de barras e parcelamento rotativo da fatura.

### vi. Entrega de cartão

Reclamações sobre demora na entrega do cartão e prazo para emissão do cartão BNDES.



## Reclamações

### Distribuição de sobras

Insatisfação com o prazo para resgate de quota-parte após o encerramento de conta e desligamento da cooperativa; informação sobre o processo para encerramento da conta e recebimento das cotas; insatisfação com o rendimento das cotas integralizadas; autorização para integralização de capital social; falta de informações sobre o processo e prazo para devolução de cotas-partes após desligamento da cooperativa; impedimento para resgate parcial de cota-partes; impossibilidade de encerrar a conta para resgate de cotas partes, por possuir débitos no cartão de crédito; insatisfação pela informação equivocada, recebida na abertura da conta, sobre os valores de capital social;

insatisfação pela integralização de cotas-partes após abertura de conta pelo aplicativo Conta Fácil; insatisfação pelo débito em conta do valor das cotas partes devido campanha de capital social realizada pela cooperativa; insatisfação pelo uso do capital social para quitação de pendências do cartão de crédito; prazo para efetivação de aporte de integralização de capital social; resgate antecipado de cota partes para quitação de pendências na cooperativa; resgate de capital social após migração da cooperativa Unicred para o Sicoob; utilização do valor da cota parte para liquidar dívida que possui na cooperativa e saque do valor remanescente.

### Cheques

#### i. Fornecimento de talonário

Reclamações abordaram: demora para entrega de talonário; não liberação de talonário por possuir histórico de cheques devolvidos; negativa de fornecimento de talonário por possuir dívida do cartão de crédito; insatisfação pela não liberação de talonário de cheques, mesmo após a regularização de documentos que foram devolvidos; negativa para fornecimento de talonário por possuir cheques ainda não compensados acima do limite permitido.

#### ii. Devolução

Reclamações abordaram: alegação de apresentação de documentação fraudada para

efetivar baixa de cheques devolvidos; cobrança de taxas após a devolução de cheques por erro de preenchimento; devolução de cheque após não ser possível confirmar a emissão do documento que estava com suspeita de cheque roubado, furtado ou extraviado; devolução de cheque apresentado antes do prazo pré-datado; devolução de cheque pela conta não possuir saldo suficiente para a compensação; devolução de cheque por erro no preenchimento da data pelo emitente, gerando devolução como cheque prescrito; devolução de cheque por falha na digitalização do documento (Imagem do cheque fora do padrão); devolução de cheques por divergência nas assinaturas;



erro no processamento de cheque devido problema no sistema de devolução de cheques da cooperativa; fornecimento de dados do emitente de cheque que foi devolvido; insatisfação pela falta de contato da cooperativa para informar da ocorrência de devolução de cheques.

## Reclamações

### Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores

#### i. Caderneta de poupança

Reclamações sobre: abertura de conta poupança condicionada a aquisição de outro produto da cooperativa; demora para abertura de conta poupança; devolução de TED efetuada para conta poupança; saque em conta poupança. Promoção Poupança Premiada Sicoob: atualização das informações do sorteio no site da promoção; geração de números da sorte; inativação dos cupons após resgate de valores poupados; prazo para a geração dos cupons após incremento de saldo da poupança; visualização dos cupons no site da promoção.

### Outros

#### i. Outros

Reclamações abordaram: Ausência de banheiro nas dependências da cooperativa; envio da Carta de Vida para o INSS; fechamento da cooperativa na cidade; fornecimento de cartão benefício do INSS; processo de fusão da cooperativa e com os métodos adotados; transferência de colaborador para outra cooperativa; prazo estipulado para a resposta da demanda da Ouvidoria; mudança da administradora do contrato Sicoob/Unimed; necessidade de realizar provisionamento para sacar recursos; resgate de título de capitalização; retenção de recurso oriundo de pensão.

#### ii. Sigilo Bancário

Reclamações abordaram: alegação de acesso de ex-funcionários a documentos dos

associados; compartilhamento de informações bancárias com o cônjuge; alegação de que funcionária que possui parentesco com o cônjuge de associado repassou informações sobre tentativas de transações na conta.

#### iii. Fraudes e Golpes

Alegação de que uma associada da cooperativa está aplicando golpes de aluguel de apartamentos, utilizando a identificação da demandante e recebimento de contato suspeito solicitando atualização cadastral.

#### iv. Numerário Falsificado

Reclamação sobre dificuldade em obter informações sobre a falsidade de numerário enviado por malote para a cooperativa .

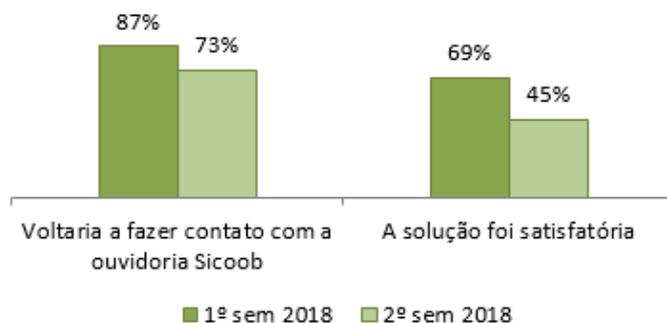


## Reclamações

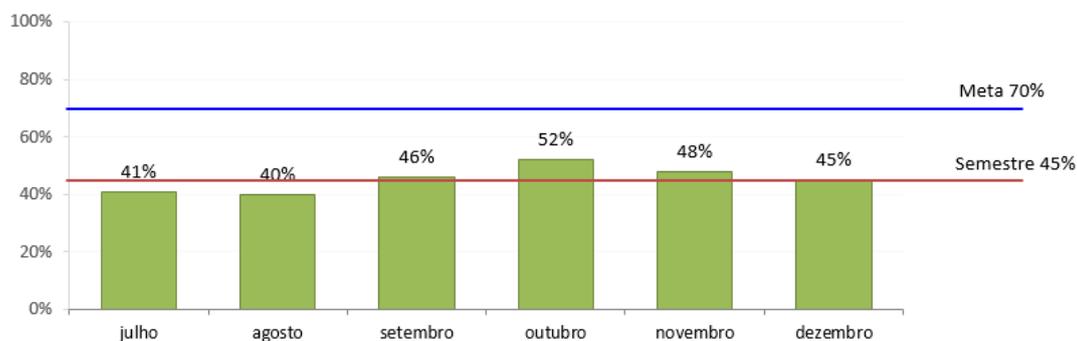
### Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para 45% dos demandantes, apresentando uma redução de 24 pontos percentuais, quando comparado ao primeiro semestre de 2018. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 73%.

#### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



#### Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob



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

### Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das manifestações, 98,4% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

Foram prorrogadas<sup>1</sup> 63 reclamações no segundo semestre de 2018.

#### Prazo de atendimento das Reclamações

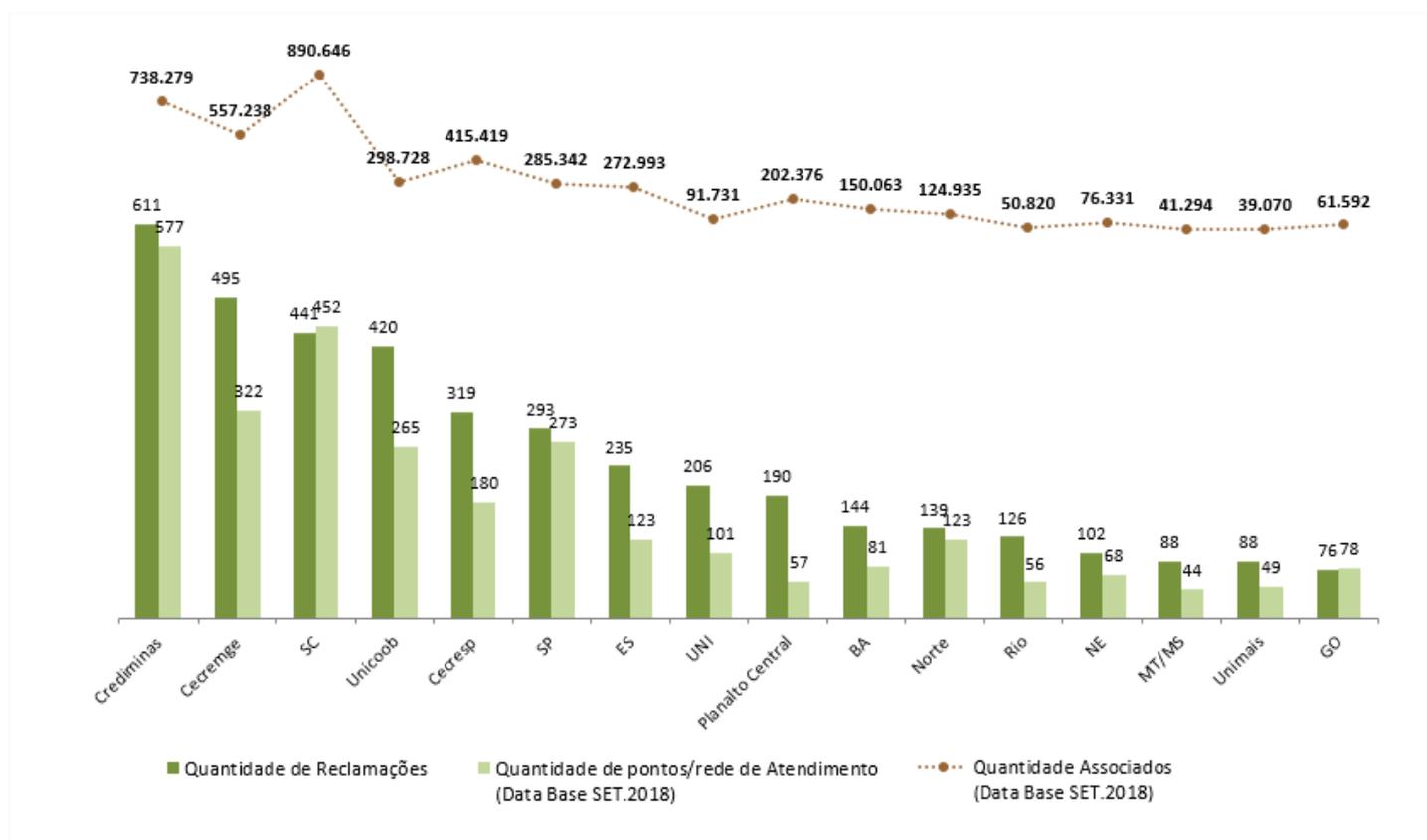


<sup>1</sup> Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/2015. As prorrogações são solicitadas pela cooperativa singular.

# Ouvidoria Sicoob

## Ranking das Cooperativas Centrais

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





## Ações de Acompanhamento

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

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

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

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

### Sicoob Universidade

Em dezembro de 2015 o Sicoob Universidade foi idealizado com 4 Escolas de Formação, sendo estas de acordo com a área de conhecimento específico, as quais são:

**Escola de Liderança e Governança:** Objetiva formar e homologar líderes para a gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.

**Escola de Cooperativismo, Cultura e Cidadania:** Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os valores do cooperativismo junto aos empregados, associados e comunidade em geral.

**Escola de Excelência Operacional:** Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos processos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.

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

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



## Ações de Acompanhamento

### Soluções educacionais lançadas em 2018

#### Novos Cursos

- ⇒ 1º Encontro de Reflexões Estratégicas
- ⇒ 4º Pense Sicoob
- ⇒ *Balanced Scorecard*
- ⇒ *Big Data* e a Internet das Coisas
- ⇒ *Brainwriting* - Método 635
- ⇒ Cadastro - Avançado
- ⇒ Cadastro - Básico
- ⇒ Cartões Coopcerto Pré-pagos
- ⇒ Classificação de Risco de Operações e PCLD
- ⇒ Cobrança Bancária - Sicoobnet Empresarial
- ⇒ Cobrança Bancária - Sisbr Metaframe
- ⇒ Combate e Prevenção à Fraude - Avançado
- ⇒ Como criar KPIs relevantes
- ⇒ Como Fazer *Brainstorming* Eficaz
- ⇒ Como Fazer Plano de Ação com 5W2H
- ⇒ Competências
- ⇒ Crédito Rural
- ⇒ Eficiência Operacional: a chave para a transformação digital
- ⇒ Encontro de Reflexões Estratégicas - Cenário Estratégico
- ⇒ Encontro de Reflexões Estratégicas - Instituto Sicoob
- ⇒ Encontro de Reflexões Estratégicas - Transformação Digital
- ⇒ Engajamento Eficaz
- ⇒ Excelência Operacional (EO)
- ⇒ Experiência do Consumidor - Gere valor para sua marca
- ⇒ Faça Parte
- ⇒ Falar Bem
- ⇒ Ferramenta de seleção de ideias
- ⇒ Gestão da Singularidade
- ⇒ Gestão do Conhecimento
- ⇒ Identidade Digital
- ⇒ Inovação Aberta
- ⇒ Inspirando Equipes: o Desafio dos Líderes
- ⇒ Inteligência Social
- ⇒ Introdução ao SGCN
- ⇒ Linguagem Corporal
- ⇒ Margem de contribuição por cooperado
- ⇒ Matriz do tempo: Metodologia de gestão de tarefas
- ⇒ Metodologia PDCA
- ⇒ *Mindset* Digital: Seja o Profissional que o Mercado Precisa
- ⇒ Modelos Mentais
- ⇒ Módulo de Educação - Soluções Presenciais - Complementar
- ⇒ Neurociência e Aprendizagem
- ⇒ Novos Modelos de Negócios
- ⇒ O poder da influência
- ⇒ Organizações Exponenciais
- ⇒ PDI – Plano de Desenvolvimento Individual
- ⇒ Pensamento LEAN
- ⇒ Planejamento de Carreira
- ⇒ Planejamento do Tempo: Estratégias, Escolhas e Prioridades
- ⇒ Plataforma de Crédito
- ⇒ Portfólio de Seguros de Vida
- ⇒ Prevenção à Corrupção
- ⇒ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT - 2018



## Ações de Acompanhamento

### Soluções educacionais lançadas em 2018

- ⇒ *Reskilling*: aprendendo a aprender
- ⇒ Resolução de conflitos: estratégias e ferramentas
- ⇒ Rotinas de Caixa
- ⇒ SCRUM para produtividade
- ⇒ Seguros Gerais: Aspectos Comerciais
- ⇒ Seguros Gerais: tudo o que você precisa saber
- ⇒ Sicoob Seguros - Prestamista
- ⇒ Sicoob Seguros - Vida Empresarial
- ⇒ Simplicidade - como focar no que é importante
- ⇒ Sipag
- ⇒ Sisbr - Poupança Sicoob
- ⇒ Sisbr - Uma visão geral
- ⇒ Sisbr Analítico - Ferramenta Painel
- ⇒ Sisbr Analítico - Instruções Básicas 01
- ⇒ Sisbr Analítico – Painel Coop
- ⇒ Transformação Digital
- ⇒ Valores para vida e carreira - Como alcançar uma Performance Harmoniosa
- ⇒ Vida e Carreira
- ⇒ Visão do cliente: o atendimento que todos esperamos
- ⇒ Voluntário Transformador – Instituto Sicoob

### Cursos Atualizados

- ⇒ Combate e Prevenção à Fraude - Avançado
- ⇒ Plataforma de Crédito
- ⇒ Sisbr – Crédito Rural: Operações BNDES
- ⇒ Sicoob Seguros - Vida Simples
- ⇒ Sicoob Seguros - Vida Master
- ⇒ Sisbr - Poupança Sicoob
- ⇒ Cartões Coopcerto Pré-pagos

### Soluções Educacionais – Presenciais

- ⇒ Cadastro
- ⇒ Encerramento do Programa de Educação Executiva
- ⇒ Formação de Facilitadores do Sicoob
- ⇒ Inteligência Competitiva
- ⇒ Intercâmbio ADG
- ⇒ Prevenção e Detecção a Fraude Documental
- ⇒ Programa de Desenvolvimento de Gerentes de PA (Piloto no Sicoob Central MT/MS )
- ⇒ Programa de Educação Executiva - Aperfeiçoamento em Gestão Estratégica para Cooperativas
- ⇒ Workshop de Identidade Cultura e Liderança Sicoob
- ⇒ Workshop de Crédito - Evoluções Operacionais



## Ações de Acompanhamento

### Ações desenvolvidas pelo Bancoob

#### SUCAR

No segundo semestre de 2018, foram realizados vários treinamentos com as Centrais e Cooperativas, com o intuito de levar o conhecimento dos produtos como também aprimorar o entendimento das ferramentas utilizadas, para analisar as contas cartões.

Esperamos que com os treinamentos, os colaboradores possam prestar um atendimento adequado dentro dos padrões aos nossos associados, tendo conhecimento dos assuntos tratados e evitando abertura de reclamações nos canais de atendimento.

#### Treinamentos

A capacitação neste tipo de evento tem como objetivo proporcionar aos participantes insumos, técnicas e iniciativas para que possam, a partir de dinâmicas, sugerir ações de melhoria para o produto cartão no ambiente de trabalho nas Cooperativas.

Junto com o Sicoob Universidade, foram desenvolvidos conteúdos para o Sicoobcard na plataforma do Sicoob Universidade. Houve atualização e desenvolvimento de novos conteúdos para acesso das Cooperativas e treinamentos sobre os produtos, melhorando a capacitação dos funcionários sobre os cartões.

#### Prevenção a Fraude

Para podermos melhorar os processos de segurança, investimos em ferramentas adequadas ao negócio e a modernização da prestação dos serviços, sobretudo porque os fraudadores buscam tornar seus golpes cada vez mais sofisticados à medida que a tecnologia evolui.

#### Implementação do MPS

Implementamos o MPS - Prevenção a Fraudes e Contestação de Despesas de Cartões em 27/12/2018, que visa melhorar o negócio que envolve os cartões e dar um melhor suporte as Cooperativa no atendimento aos associados.

#### Ferramenta Decision Intelligence

O Bancoob contratou a ferramenta Decision Intelligence da Mastercard, um pacote de soluções que permite o monitoramento da fraude mais assertivo, com a utilização de ferramentas de apoio e do Score do risco da transação na mensageria, integrando assim essas informações com as regras de prevenção já adotadas.

#### Acordo de Cooperação

Um acordo de cooperação técnica com a Polícia Federal com o objetivo de fortalecer o combate a fraude bancárias.



## Ações de Acompanhamento

Por meio desse acordo, o Bancoob possibilitou mais condições de identificar organizações criminosas, conhecer melhor o “Modus Operandi” das quadrilhas e desenvolver novas técnicas e técnicas e tecnologias de prevenção e repressão a esses tipos de crimes.

### Reestruturação de atendimento

As filas de contestação para transações no chip foram reestruturadas e com as atualizações o portador passou a ser informado dos dados completos do comércio antes do prosseguimento da contestação. Essa alteração resultou na redução de 90% dos chamados de fraude por modo de entrada chip.

### Central de Atendimento—Cabal Brasil

A partir das manifestações recebidas através dos canais de reclamações, é analisado a situação, identificado e julgado em procedência. De imediato, é iniciado uma ação que determinará quais ferramentas serão utilizadas na correção.

### Plano de Ação

Os planos de ação exercidos pela Central de Atendimento:

1. Feedbacks pontuais e coletivos com os operadores;
2. Encontros, reuniões e elaboração de projetos com objetivo de desenvolver as competências sociais dos colaboradores;
3. Alteração, adaptação nos scripts de atendimento;

4. Elaboração de novos processos de atuação na resolução de falhas sistêmicas e serviços;
5. Novas práticas relacionadas ao processo de mediação entre o cliente (associado) e a Central de Atendimento, com a finalidade de eliminar qualquer vestígio de insatisfação e evitar exposição negativa dos nossos processos.

### Aumento no quadro de funcionários:

- ✓ 18 operadores;
- ✓ 01 monitor de qualidade;
- ✓ 02 supervisores;
- ✓ 01 instrutor de treinamento.

### Tempo de dedicação executado pela qualidade – Supervisão e Instrutores:

1. Recapitação de 06 funcionários com duração de 42 horas;
2. 76 horas utilizadas para alinhamento de produto;
3. 414 horas dedicadas aos treinamentos de novos colaboradores;
4. Avaliação técnica compartilhada: nesse caso o atendimento é avaliado pelo próprio colaborador em conjunto com a monitoria, afim de que haja transparência no processo além de um alinhamento mais conciso;
5. Avaliação comportamental: quando é realizado conhecimento de atitudes inadequadas, estas são tratadas em formato emergencial pela supervisão, formalizadas através de sanções.



## Ações de Acompanhamento

### Ações desenvolvidas pela First Data

#### Cancelamento de equipamento

Queixas relacionadas ao cancelamento de equipamento por inatividade, sem prévio aviso – Encontra-se em andamento, projeto pra implantação de alerta de inatividade do serviço direto no visor o equipamento.

#### Agenda Financeira

Dificuldades do estabelecimento em identificar a movimentação da agenda financeira (créditos de vendas e débitos de despesas) acarretando queixas sobre créditos não efetivados e débitos não reconhecidos - Tais situações tem sido avaliadas e foi iniciado em 2019 um Grupo de Trabalho que visa a reestruturação e a implantação de melhorias em toda da jornada do cliente, desde o credenciamento até a sustentação e suportes.

#### URA

Tempo de armazenamento de registros na URA, para evidenciação de solicitação de pedidos de Antecipação de Recebíveis. Alegações de não reconhecimento do pedido por parte do estabelecimento.

Será analisada a viabilidade em aumentar o tempo de guarda dos registros da URA pelo

Grupo de Trabalho criado para reestruturação da jornada do cliente.

Previsão desta frente de trabalho: Final do primeiro Semestre de 2019.

#### Domicílio Bancário

- ⇒ Verificação de dados referentes ao domicílio bancário no momento do credenciamento acarretando retenção de pagamentos.
- ⇒ Foi implantada uma ilha (grupo de trabalho no *call center*) para correção de divergências de domicílio bancário: Quando cliente navega na URA, se estiver dentro da lista de divergências, seu atendimento é transferido para uma ilha de atendimento que atua na correção.
- ⇒ Encontra-se em andamento um projeto para que os estabelecimentos que estiverem com o domicílio bancário divergente visualizem no visor do equipamento uma mensagem informando sobre a necessidade de contato na central de atendimentos para a regularização do cadastro.



## Ações de Acompanhamento

### Correio eletrônico

Foi identificada necessidade de adequação de identidade da conta de e-mail oferecida para prestação de suporte, por parte da equipe de atendimentos da empresa contratada pela *First Data*. A conta de e-mail que era identificada como ouvidoria foi descontinuada e substituída por outra com a identificação da finalidade de canal de atendimentos.

### Acordo de Nível Operacional

Adequação do acordo de nível operacional para o tratamento de demandas críticas (originadas do RDR, Procons e ofícios judiciais) – O fluxo de tratamento de demandas foi priorizado, reduzindo o prazo de resposta, por parte da *Firt Data*, de 5 para 3 dias.

## Considerações finais

### Reporte de informações

O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

- ⇒ Relatórios mensais: Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.
- ⇒ Relatórios trimestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Gerência - Estatístico e analítico.
- ⇒ Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.

Conforme Instrução CVM nº 529/12, art. 12, o ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 da referida norma.

Para efeito de acompanhamento das manifestações das cooperativas que operam com Distribuição de Valores Mobiliários - em conformidade com os critérios estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional por meio da Resolução 3309/2005 e da Instrução CVN 424/2005 - Registramos que não foi identificada a recepção de manifestações desta natureza.