



20  
22

---

Relatório  
do Diretor



Relatório de Atividades

**Ouvidoria**

**Sicoob**

**2022**

**1**

# ÍNDICE

1 - Contexto histórico	05
2 - Eficácia e Qualidade	07
3 - Critérios de classificação das reclamações	14
4 - Sicoob	15
5 – Banco Sicoob e Sicoob DTVM	19
6 – Sicoob Seguradora	23
7 – Sicoob Administradora de Consórcios	26
8 - Parecer da Auditoria	29
9 - Considerações Finais	30

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Refiro-me à Resolução CMN 4.860/2020, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece que o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, e ao conselho de administração. Na forma definida disponibilizo neste documento as informações citadas.

Finalizando, agradeço a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento das atividades e me coloco à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

**Rubens Rodrigues Filho**  
Diretor responsável pela ouvidoria

# CONTEXTO HISTÓRICO

## Componente

### A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

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 Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, 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.

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.

## Responsabilidade

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

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, foram designados o Diretor de Riscos e Controles e a Ouvidora.

O Diretor de Riscos e Controles 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.

## Divulgação

### Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

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

O acesso aos canais de atendimento pode ser feito por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

## Entidades

### 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 da cooperativa Credicitrus - Sicoob SP que optou pela instituição de ouvidoria própria.



## CANAL DE OUVIDORIA **BANCO SICOOB**

Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.

## CANAL DE OUVIDORIA **SICOOB ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS**

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.

# EFICÁCIA E QUALIDADE

## Atividades de Controle

### Manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria

São realizadas ações de descredenciamento, 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 realizadas pelas entidades do Sicoob.

### Manutenção e guarda de termos de adesão

Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

### Acompanhamento das manifestações

A extração diária de relatórios é a principal medida para controle das manifestações, através do acompanhamento da tratativa das manifestações. Ao ser feito o registro da demanda, é enviada uma notificação aos responsáveis pelo acompanhamento, caso após 5 dias úteis do registro a demanda não apresente solução, é feito envio de notificação como lembrete. A partir do 5º dia útil é

A garantia de eficácia é feita por meio de **ações de controle** nos procedimentos do Banco Sicoob, das entidades do Sicoob e dos funcionários terceirizados.

realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

### Gestão do Call Center

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

### Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

### Manutenções evolutivas do sistema informatizado

São realizadas atualizações sempre que identificada a necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.

# Apoio e Suporte

## Apoio aos usuários

Para correta utilização do sistema de ouvidoria.

## Suporte na elaboração de respostas

São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes.

## Intervenção na solução de ocorrências

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço.

## Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.

# Adequação de Estrutura

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 2022 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

# Laboratório de Monitoria

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso foi desenvolvido o “Laboratório de Monitoria”.

No Laboratório são realizadas escutas e avaliações das gravações. Após a conclusão das avaliações 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 ações de orientação e de treinamento.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, no primeiro semestre de 2022 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

São realizados encontros com a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria e aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

## Treinamentos com a equipe de Atendentes

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

Ao longo do primeiro semestre de 2022 foram realizados treinamentos com a equipe de atendentes sobre:

- Crece EUS: Gestão de Tickets
- Treinamento Onboarding
- Adaptação a mudança
- Conhecendo os produtos Sicoob
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- Atendimento ao Cliente

# Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, 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.

Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.

## Regulamentação

### Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022

(Revogou a Carta Circular nº 3.880, de 11 de maio de 2018)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil. Determina o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, define conteúdo mínimo e o leiaute de transmissão do documento.

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, **avale 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, **avale a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

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

#### Pergunta 3

Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

#### Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

## Metodologia

A pesquisa é 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.

## Relatórios

Os relatórios com os resultados também são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do CCS, cooperativas singulares e centrais.

## Evolução do resultado

### Banco Sicoob

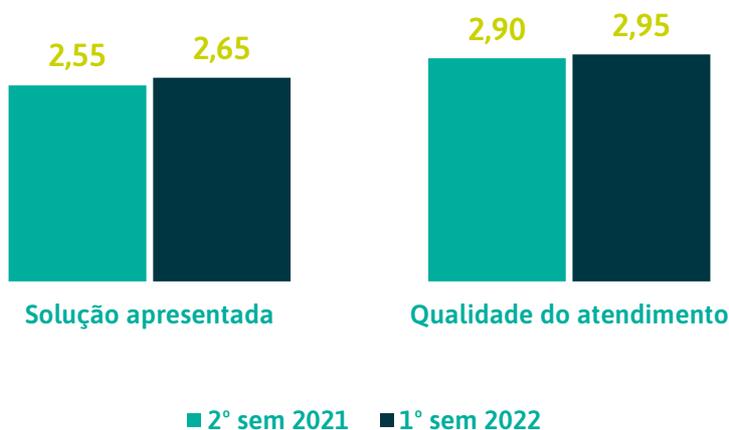
A instituição que ficou sujeita a esta obrigatoriedade foi o Banco Sicoob. Para o canal de ouvidoria Banco Sicoob são enviadas as informações mensais sobre o resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa segue sendo também aplicada para monitoração interna.

No primeiro semestre de 2022 a Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a **nota média de 2,8**. O canal alcançou a nota de **2,65 em relação à solução apresentada** e nota de **2,95 para a qualidade do atendimento**. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

# 2,8

Nota média<sup>1</sup> alcançada no canal

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

# Certificação de Ouvidores

## Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020 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 de Ouvidoria

Foram adquiridas as certificações:

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

## Cursos de Extensão

Foram feitos os seguintes cursos de extensão:

- Matrizes Dinâmicas - Excel

## Eventos de Desenvolvimento

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

Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Ouvidoria Sicoob: Um canal aberto para mediação de conflitos
- Programa de Integridade
- Metodologia Performance
- O risco sócio ambiental e o Sicoob
- Pacto de Ética
- Pacto Sistêmico
- Segurança da Informação

# Informativos da Ouvidoria

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

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

No primeiro semestre de 2022 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação. Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.

# Eventos da Ouvidoria

A partir do ano de 2021 foi realizada parceria da Ouvidoria com as equipes de monitoração para acompanhamento de necessidades, por parte dos agentes de apoio nas cooperativas singulares, em duas etapas: reunião de trabalho e a realização do webinar.

## Reuniões de trabalho

Inicialmente foram realizadas reuniões de trabalho com os monitores de ouvidoria das cooperativas centrais com o intuito de apresentar as necessidades identificadas pela Ouvidoria no processo de melhoria de tratamento de demandas por parte das cooperativas singulares.

A partir da análise de indicadores de desempenho se concluiu pelo

desenvolvimento de ações de capacitação para os agentes de ouvidoria, por meio de webinars.

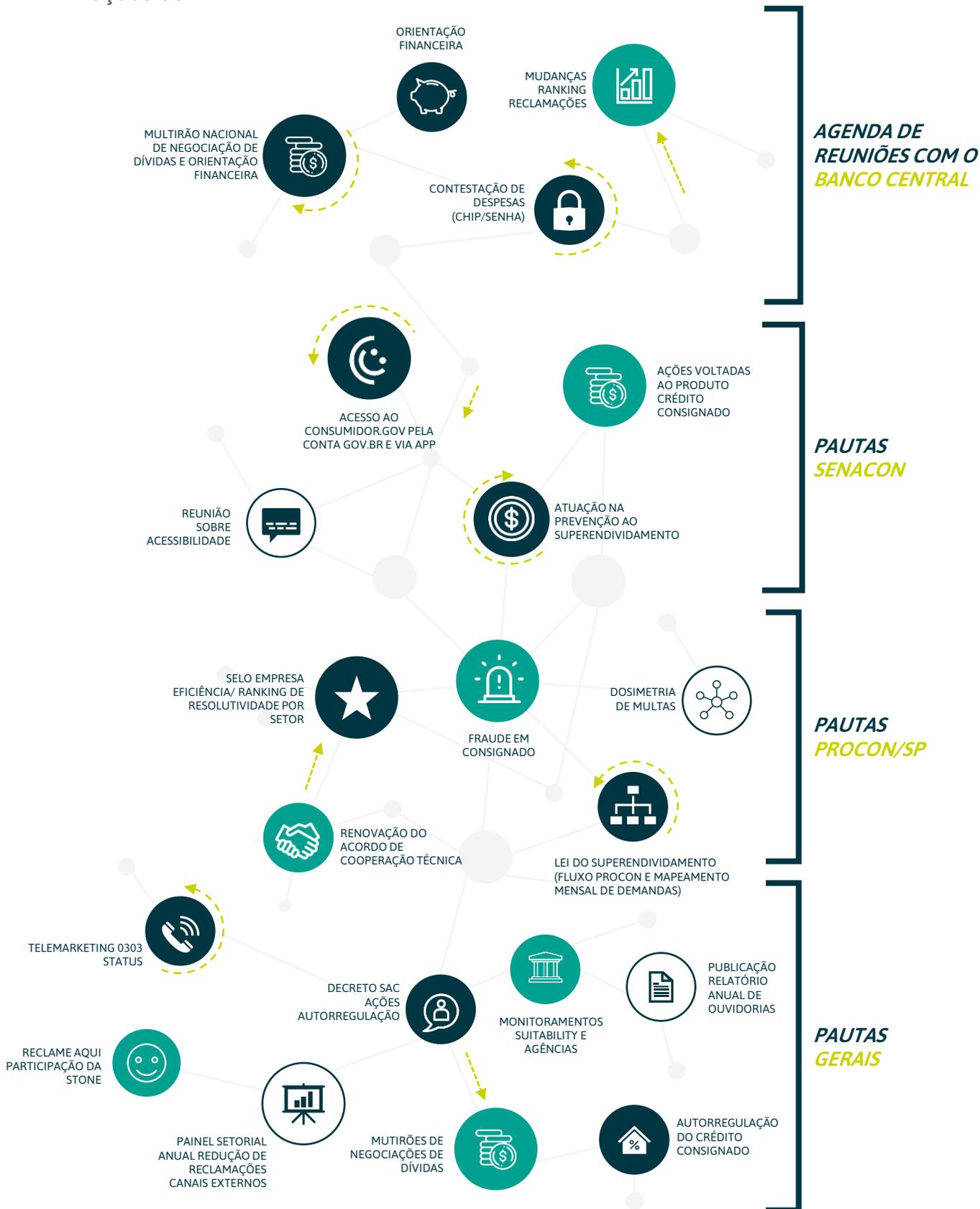
O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

## Realização de Webinar

Webinar da ouvidoria foi realizado com as singulares pertencentes às onze centrais - Sicoob Uni, Sicoob SC/RS, Sicoob Planalto Central, Sicoob Norte, Sicoob NE, Sicoob Crediminas, Sicoob Central Cecresp, Sicoob BA, Sicoob Central Cecremge, Sicoob Unicoob e Sicoob Central Rondon.

# Ações Febraban

Durante o primeiro semestre de 2022 o acompanhamento das ações desenvolvidas pelos órgãos reguladores foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:



# CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

Nos canais de Ouvidoria são recebidas manifestações de variados tipos, como: dúvidas, consultas, outros, elogios, sugestões e reclamações. Contudo, apenas as manifestações do tipo reclamação recebem as classificações: Improcedente e Procedente Solucionada.

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados objeto da reclamação, apresentação de evidências de comunicação com o demandante, ações realizadas pelas cooperativas e áreas gestoras de produtos, suficiência das informações na descrição, ações realizadas para resolução da reclamação, contratos de produtos, busca por suporte e auxílios nos

canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), entre outros.

Durante o primeiro semestre de 2022 foram registradas 8.779 reclamações nos canais da Ouvidoria: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios, das quais 4.839 foram classificadas como improcedentes e 3.940 como procedentes solucionadas.

A seguir são apresentados os critérios para classificação das reclamações recebidas e a evolução mensal quanto à classificação durante o referido semestre.

## Improcedentes

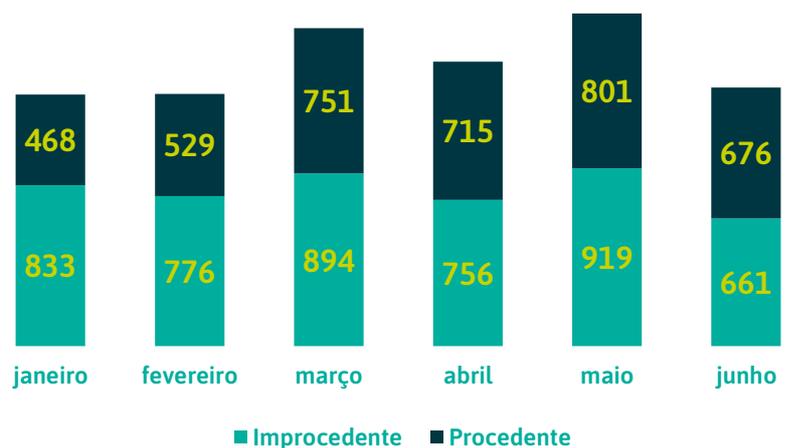
Característica atribuída a uma reclamação injustificada, aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante, ou quando o reclamante transmite informações insuficientes e a Ouvidoria não consegue novo contato para esclarecimentos.

## Procedentes Solucionadas

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

45%

Das reclamações foram classificadas como **procedentes**

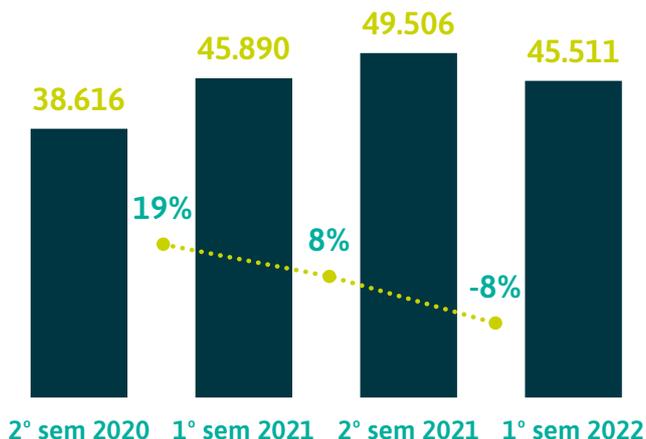


# SICOOB

# 86%

Dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento

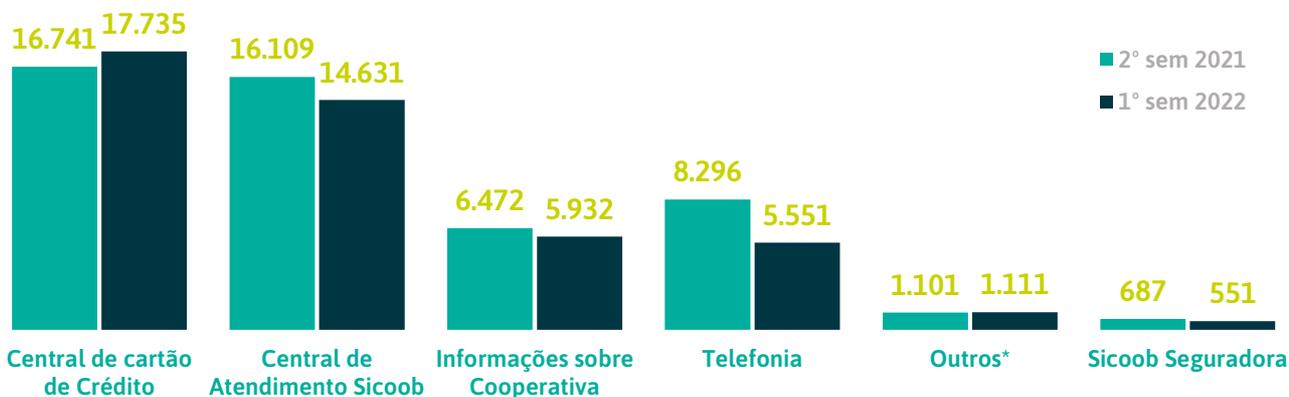


## Finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos **53.078 contatos**, dos quais 45.511 (86%) foram finalizados no ato do atendimento e 7.567 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão).

Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um redução de 8%.

Comparativo - Finalizadas no ato do atendimento



\*englobou os contatos de 1º nível sobre: Outros temas, Consulta de Resposta, Número do Bancoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Sicoob Consórcios, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon e Ouvidoria Sicoob.

## Tipo de manifestações registradas

Foram registradas **7.567 manifestações**. Dessas 6.723 (89%) são Reclamações e 844 (11%) demandas dos tipos: Dúvidas, Elogios, Consultas, Sugestão e Outros.

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

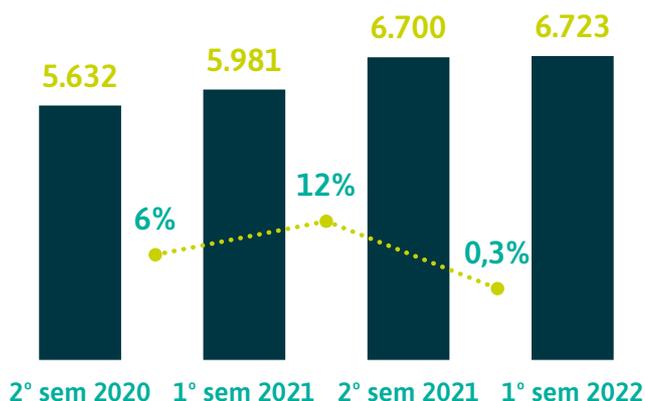


## Evolução das Reclamações

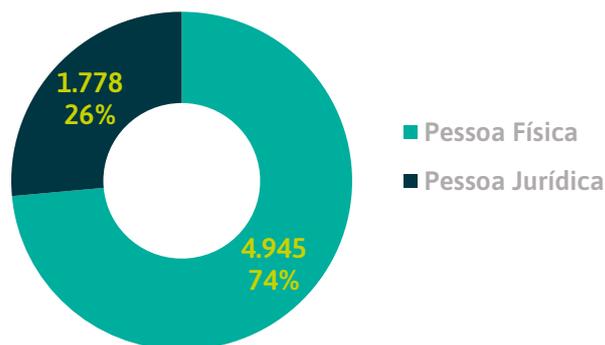
Durante o primeiro semestre de 2022, observou-se aumento de 0,3% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 6.723 reclamações, 74% (4.945) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 41% (2.773) foram procedentes.

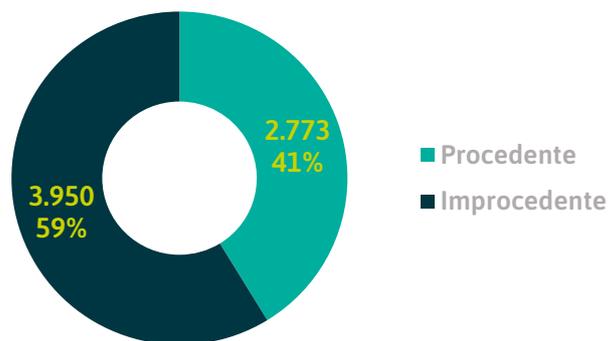
### Evolução das Reclamações



### Tipo de usuário



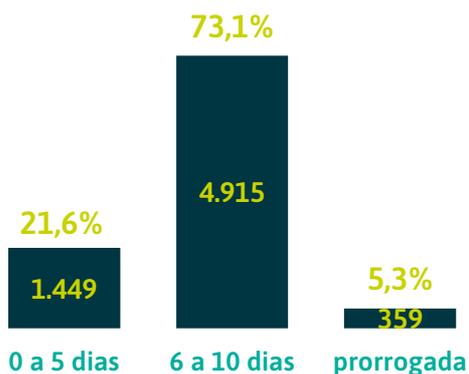
### Situação das Reclamações



## Tempo de Resolução das reclamações

94,7% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No primeiro semestre de 2022, 359 (5,3%) das reclamações foram prorrogadas.

### Tempo de resolução das reclamações



**94,7%**

Das reclamações foram encerradas dentro do prazo de **10 dias úteis**

**21,6%**

foram encerradas no prazo de **5 dias úteis**

## Temas reclamados

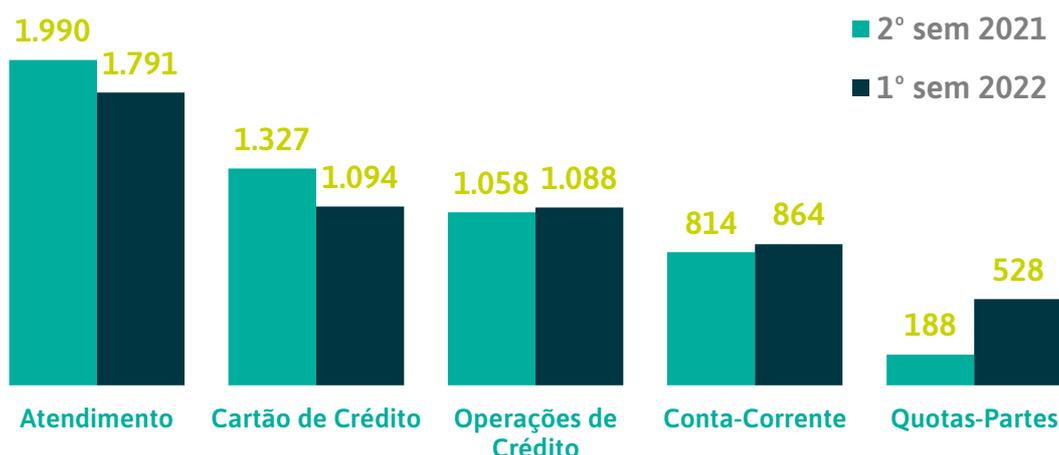
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

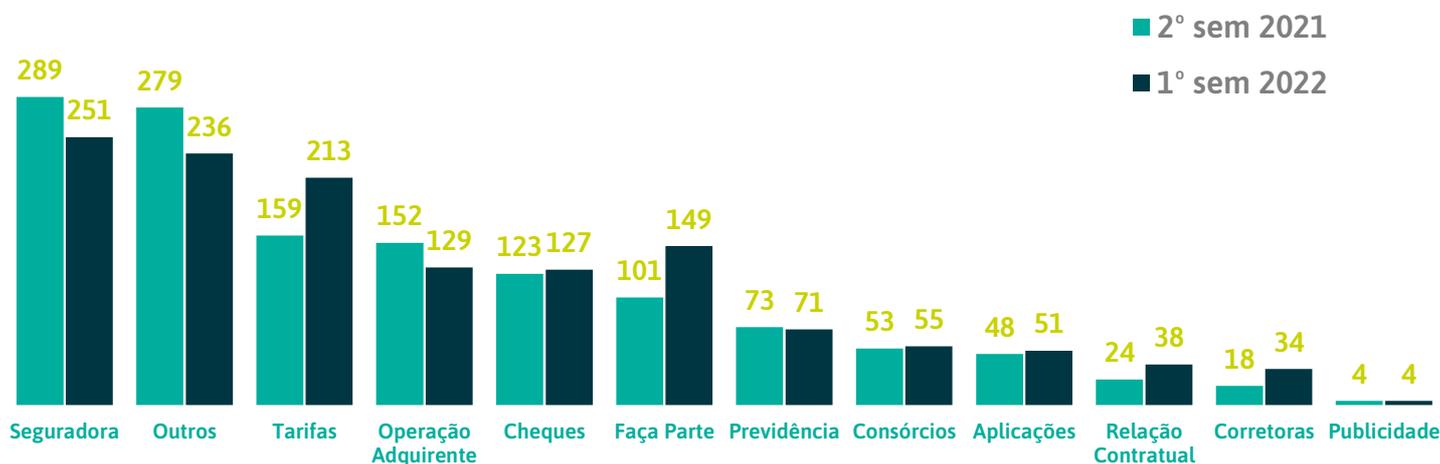
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 26,6% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Cartão de Crédito” (16,3%), “Operações de Crédito” (16,2%), “Conta Corrente (12,9%) e “Quotas Parte” (7,9%).

### Comparativo - 5 temas mais reclamados



### Comparativo de reclamações – Demais temas



## Pesquisa de Satisfação

Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 27% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. A nota média alcançada foi de 2,9.

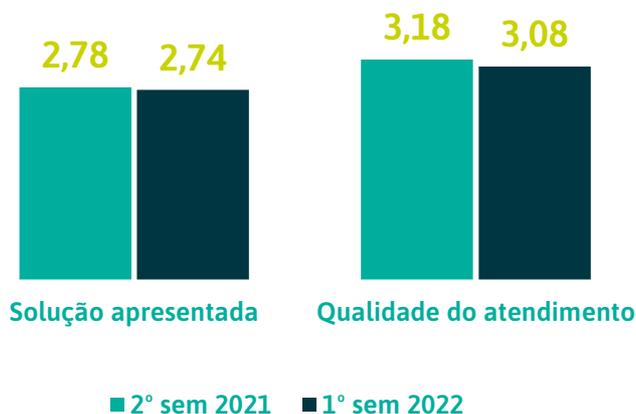
O canal apresentou nota de **2,74 em relação à solução apresentada** e nota de **3,08 para a qualidade do atendimento**.

*¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)*

2,9

Nota média¹ alcançada no canal

### Comparativo semestral

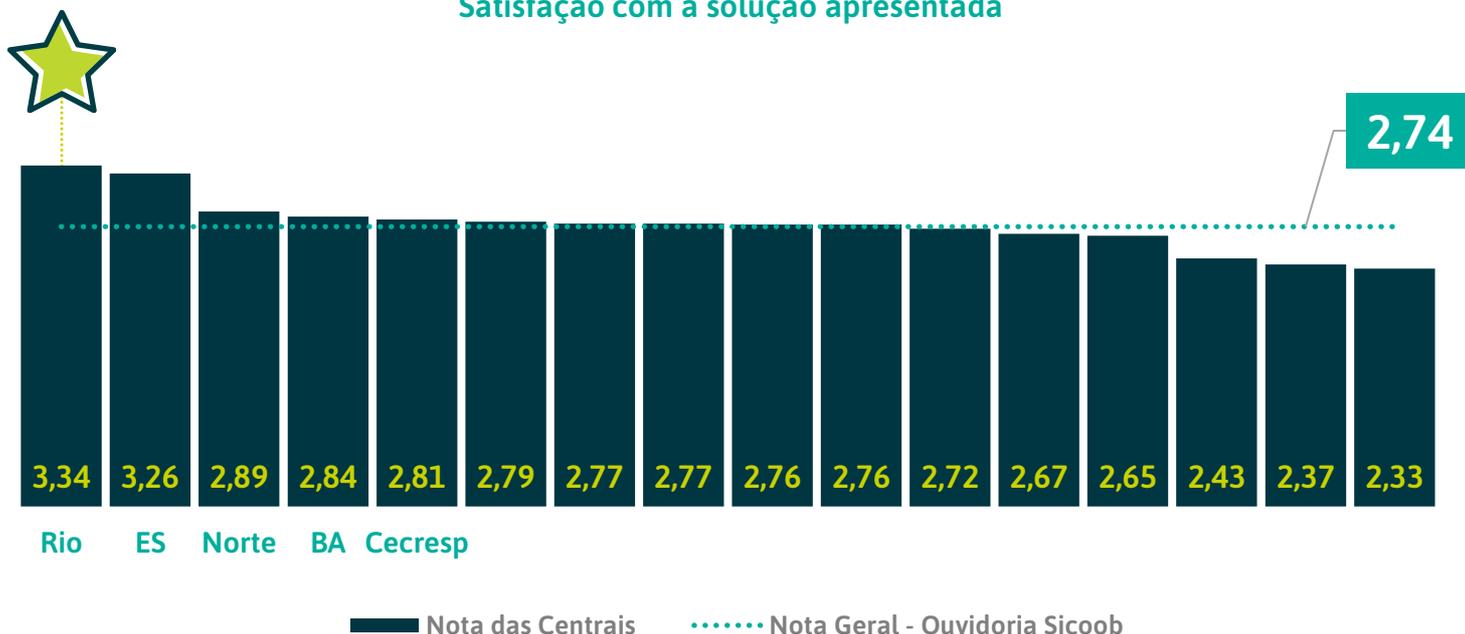


## Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo, apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. No primeiro semestre de 2022 a nota em relação ao quesito foi de **2,74**.

As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Central Rio (3,34), Sicoob Central ES (3,26), Sicoob Central Norte (2,89), Sicoob Central BA (2,84) e Sicoob Central Cecresp (2,81).

### Satisfação com a solução apresentada



# BANCO SICOOB E SICOOB DTVM

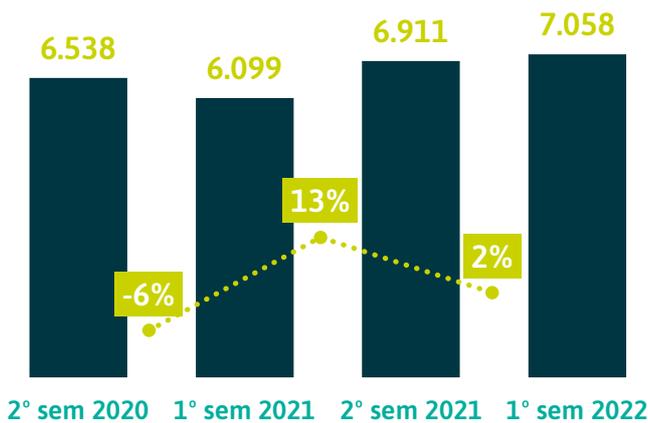
# 77%

Dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram **encerrados** no ato do atendimento.

## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos 9.216 contatos, dos quais 7.058 (77%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.158 geraram manifestações: Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão. Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um aumento de 2%.

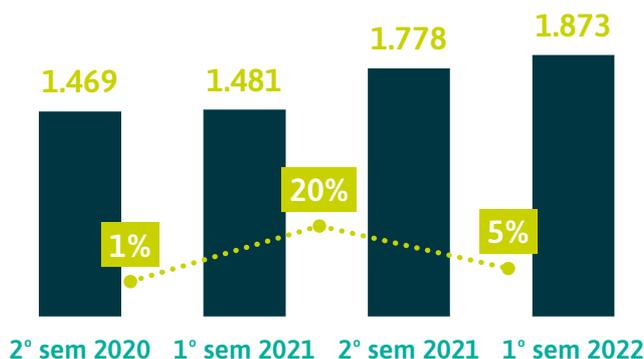
Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



Tipo de Atendimento



Evolução das Reclamações



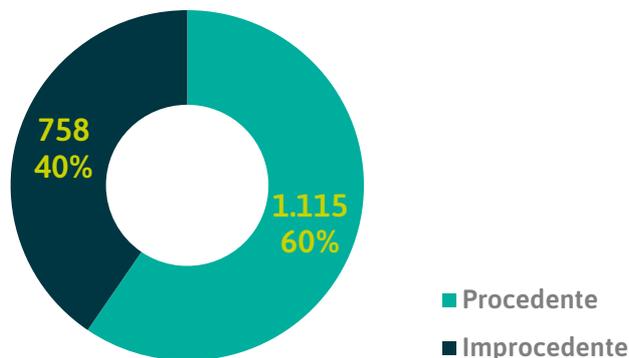
## Evolução das Reclamações

Durante o primeiro semestre de 2022, foram registradas **1.873 reclamações**, e observou-se crescimento de 5% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

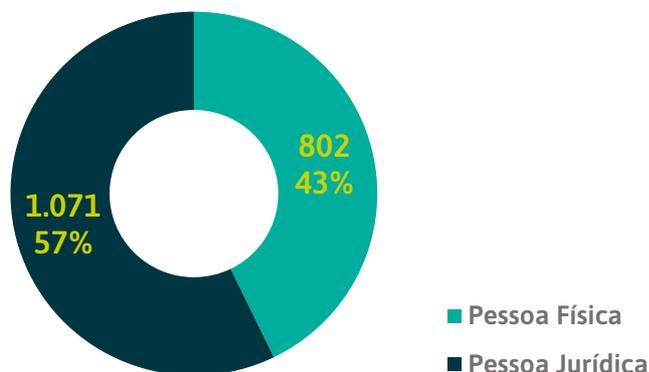
Neste semestre não foram registrados contatos destinados ao Sicoob DTVM.

Das 1.873 reclamações, 43% (802) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 60% (1.115) foram procedentes.

### Situação das Reclamações



### Tipo de usuário

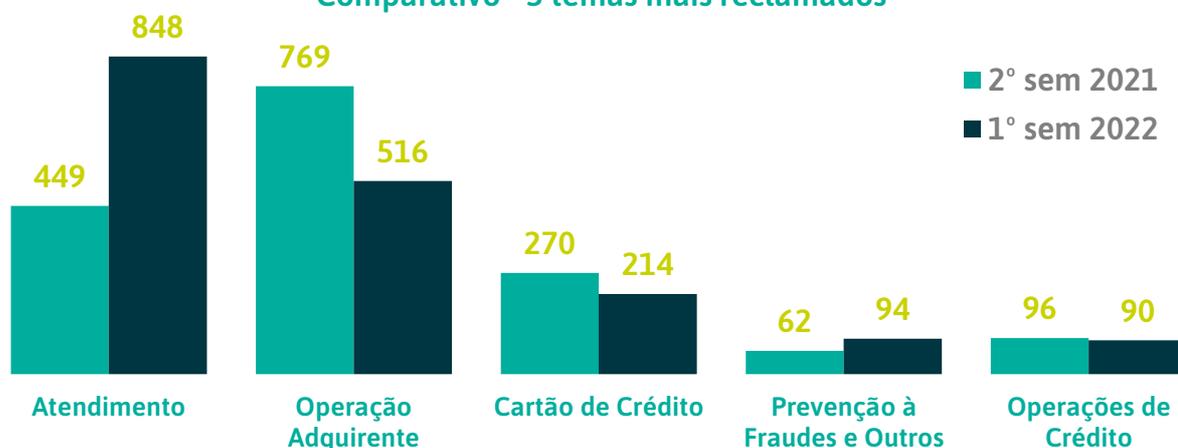


## Temas Reclamados

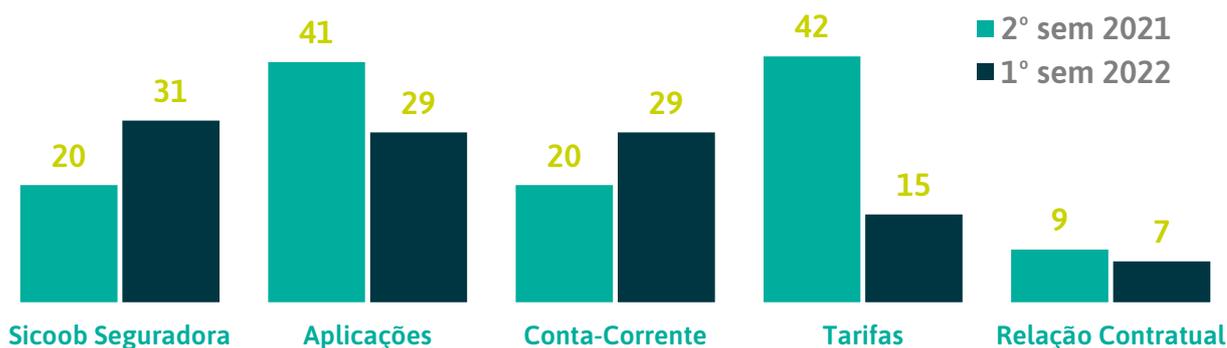
Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

“Atendimento” foi o mais reclamado, representando 45,3% das reclamações registradas no canal e aumento de 89% em relação ao semestre anterior. Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operação Adquirente” (516), “Cartão de Crédito” (214), “Prevenção à Fraudes e Outros” (94) e “Operações de Crédito” (90).

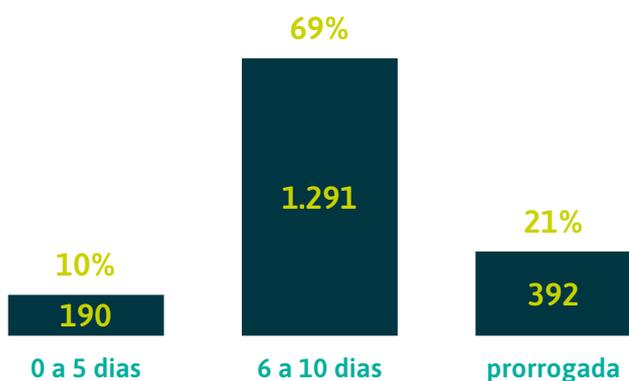
### Comparativo - 5 temas mais reclamados



### Comparativo – Demais temas reclamados



### Tempo de resolução das reclamações



### Tempo de resolução das Reclamações

79% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No primeiro semestre de 2022, 392 (21%) das reclamações foram prorrogadas.

### Pesquisa de Satisfação

Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 22% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. A nota média alcançada foi de 2,8.

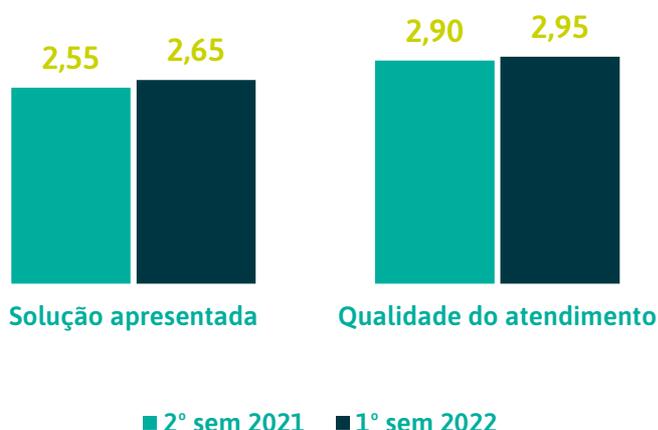
O canal apresentou nota de **2,65 em relação à solução apresentada** e nota de **2,95 para a qualidade do atendimento**.

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

2,8

Nota média<sup>1</sup> alcançada no canal

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação

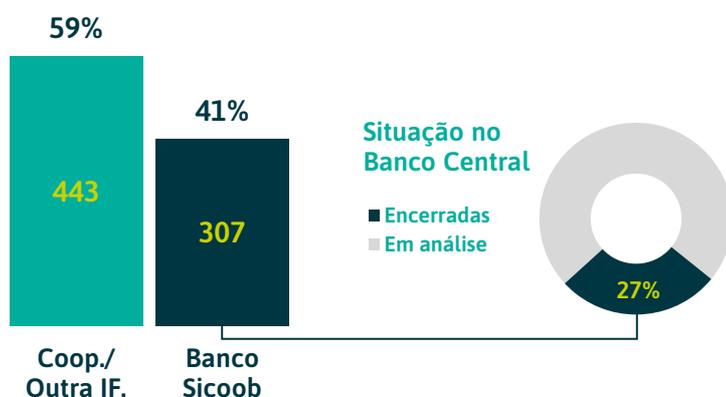


# Evolução de RDR

## Indicadores de RDR

### Disponibilizados no 1º semestre de 2022

No primeiro semestre de 2022 foram disponibilizadas 750 manifestações para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 443 (59%) dessas manifestações eram relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições. Neste semestre, das 307 demandas acompanhadas e respondidas pelo Banco Sicoob no sistema de RDR, 27% (84) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.



## Indicadores de RDR

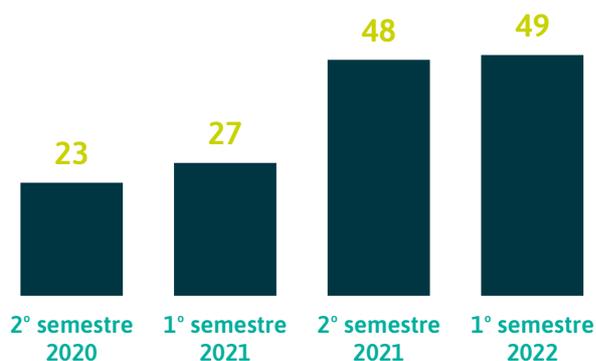
### Encerrados no 1º semestre de 2022

No primeiro semestre de 2022, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 160 manifestações, das quais 49 foram classificadas como procedentes. Observamos uma queda no total de demandas encerradas pelo órgão regulador no 2º trimestre de 2022, período em que ocorreu a greve dos funcionários do Banco Central, que durou três meses. (Período: 1º/4/2022 a 4/7/2022).

RDR - Evolução trimestral



RDR - Procedentes - Evolução semestral



RDR - Assuntos abordados

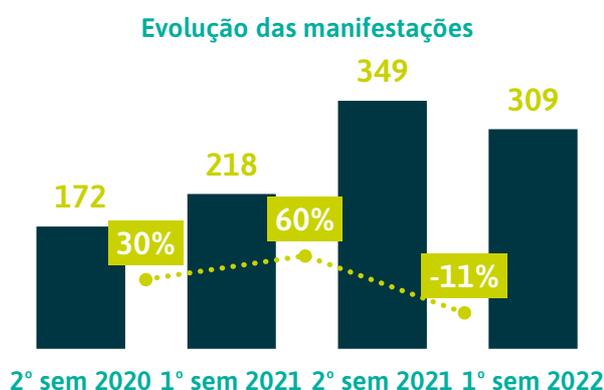


\*as demandas encerradas pelo Banco Central foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre o 4º trimestre de 2021 e o 1º trimestre de 2022.

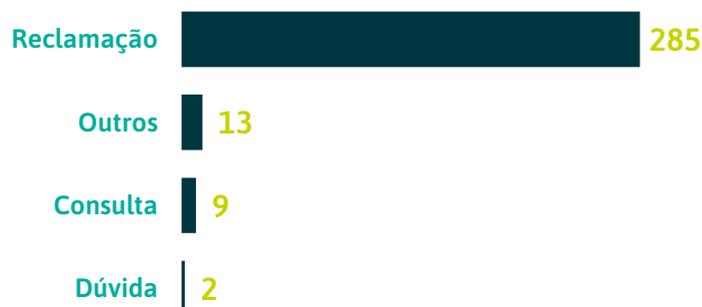
# SICOOB SEGURADORA

## Evolução das manifestações

Durante o primeiro semestre de 2022 foram recebidas 309 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora, e em comparação ao semestre anterior, apresentou redução de 11%. Estes registros estão distribuídos em: 285 (92%) reclamações, 13 (4%) demandas do tipo outros, 9 (3%) demandas do tipo consulta e 2 (1%) demandas do tipo dúvida.



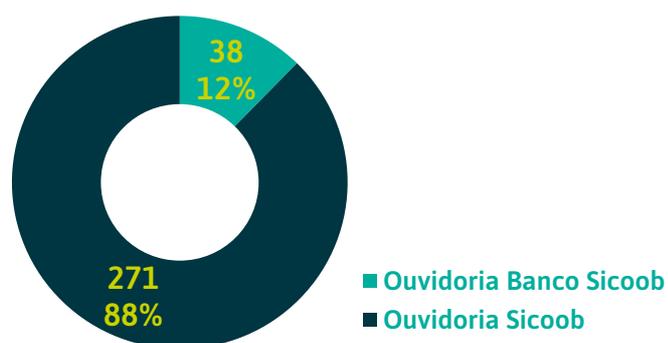
## Tipo de Atendimento



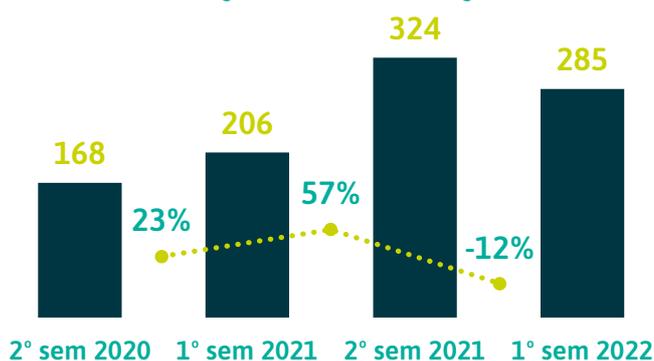
## Canal de Ouvidoria

88% (271) das manifestações foram recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob e 12% (38) recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. Dos 38 registros recebidos no canal de Ouvidoria Banco Sicoob, 63% (24) foram destinados ao Sicoob Seguradora e 37% (14) foram destinados à área de Crédito e Câmbio - Adm/Recuperação.

## Canal de Ouvidoria



## Evolução das Reclamações

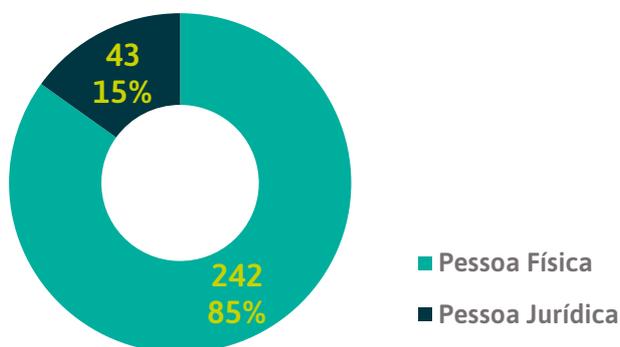


## Evolução das Reclamações

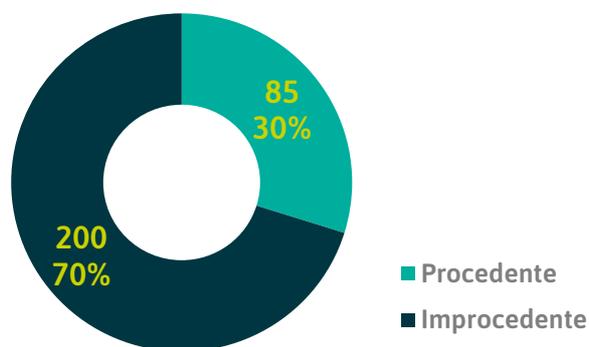
Durante o primeiro semestre de 2022, observou-se redução de 12% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 285 reclamações, 85% (242) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 30% (85) foram procedentes.

### Tipo de usuário



### Situação das Reclamações

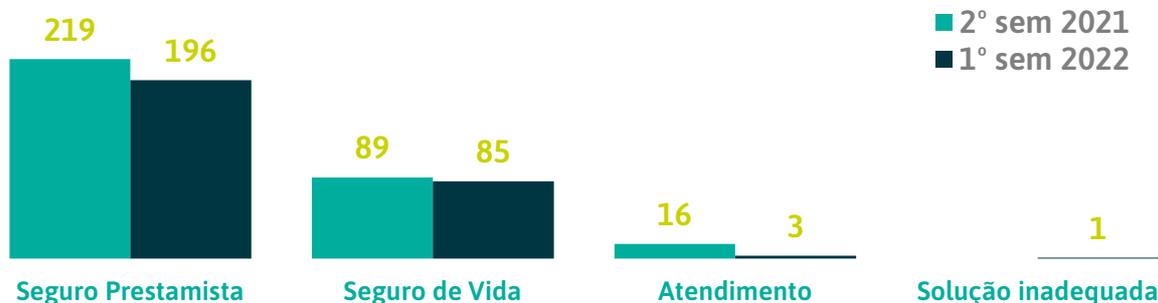


## Temas Reclamados

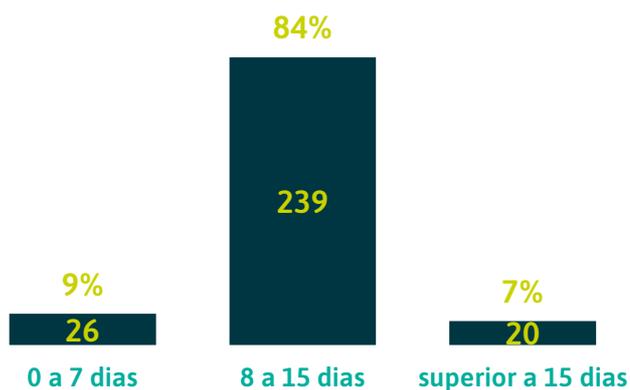
Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas reclamados.

No período foram registradas 196 (68,8%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificada um redução de 10,5% em relação ao semestre anterior, e 85 (29,8%) sobre o assunto “Seguro de Vida”, uma redução de 4,49% em relação ao semestre anterior.

### Comparativo – Temas reclamados



### Tempo de resolução das reclamações



### Tempo de resolução das Reclamações

93% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias úteis. No primeiro semestre de 2022, 7% (20) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias.

# Tratamento de Denúncias

## CIRCULAR SUSEP 643

### Tratamento das denúncias

Principais pontos dispostos no capítulo III

- As denúncias serão apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica;
- As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais;
- Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep;
- Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise.
- Vigência – 20/7/21

## Previsão regulamentar

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

## Acompanhamento

Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

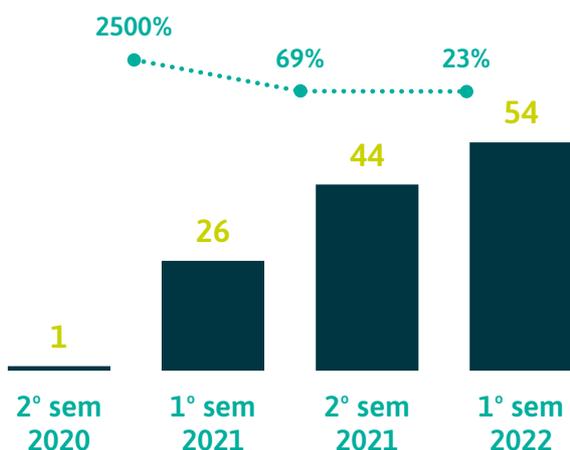


## CIRCULAR SUSEP 643

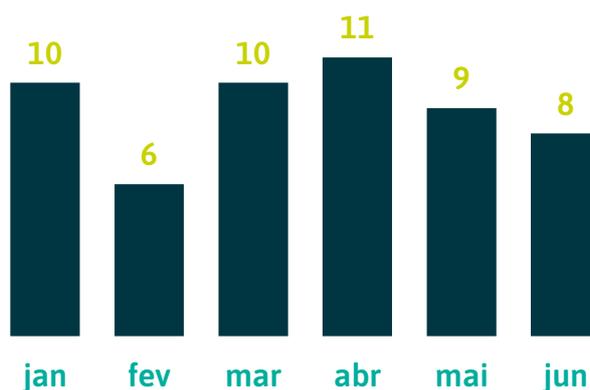
### Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se crescimento de 23% no primeiro semestre de 2022 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentados a evolução desses resultados:

Evolução Semestral



Evolução mensal



# 82,6%

Dos atendimentos recebidos não geram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento.

# SICOOB ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS

## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

Durante o primeiro semestre de 2022 foram recebidos 1.137 contatos, dos quais 82,6% (939) foram finalizados no ato do atendimento e 198 geraram manifestações dos tipos: reclamação (183), consulta (14) e dúvida (1).

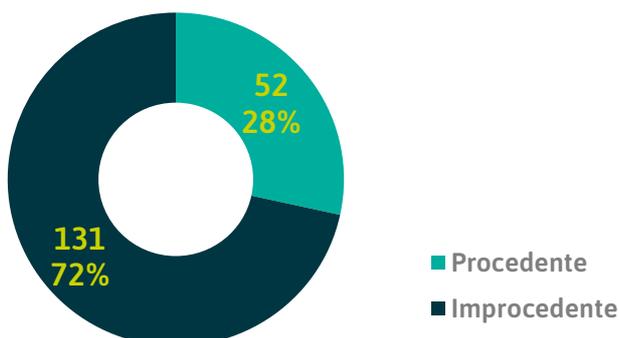
### Tipo de Atendimento



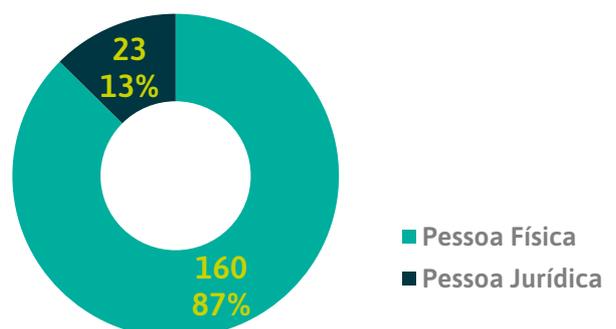
## Evolução das Reclamações

Quanto às reclamações, observou-se um crescimento de 4% em relação ao semestre anterior. Das 183 reclamações recebidas, 160 (87%) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 52 (28%) foram procedentes.

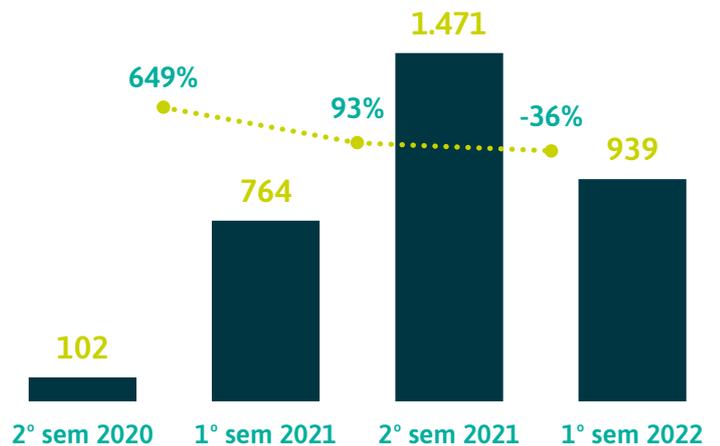
### Situação das Reclamações



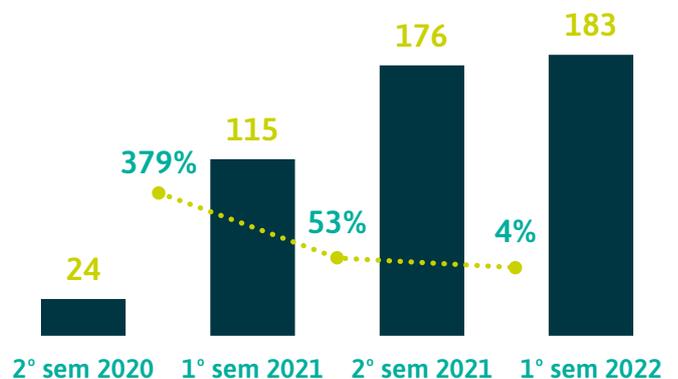
### Tipo de usuário



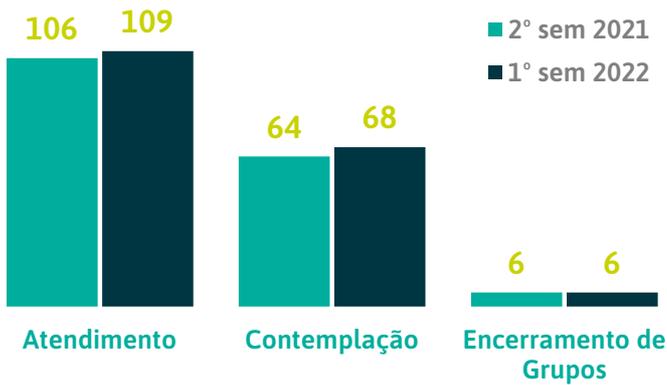
## Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



## Evolução das Reclamações



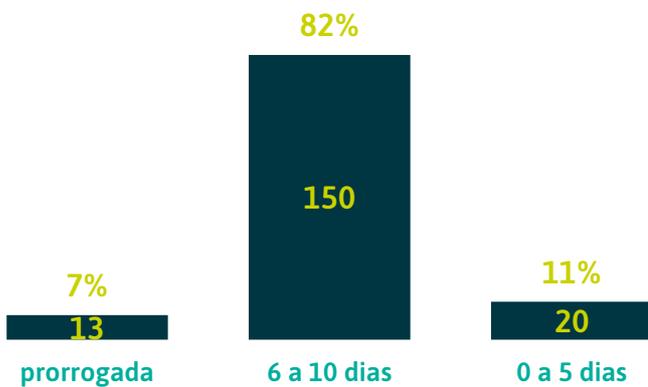
### Comparativo - Temas reclamados



#### Temas reclamados

Os temas reclamados foram atendimento (109), contemplação (68) e encerramento de grupos (6).

### Tempo de resolução das reclamações



#### Tempo de resolução

No primeiro semestre de 2022, 89% (163) das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis e 11% (20) foram prorrogadas.

### Pesquisa de Satisfação

Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

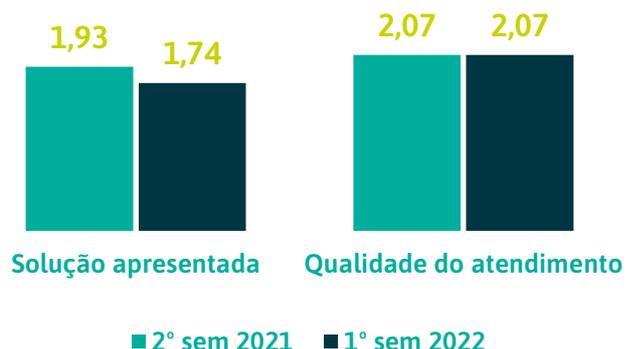
Neste semestre, 34% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. A nota média alcançada foi de 1,9.

O canal apresentou nota de **1,74 em relação à solução apresentada** e nota de **2,07 para a qualidade do atendimento**.

1,9

Nota média<sup>1</sup> alcançada no canal

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



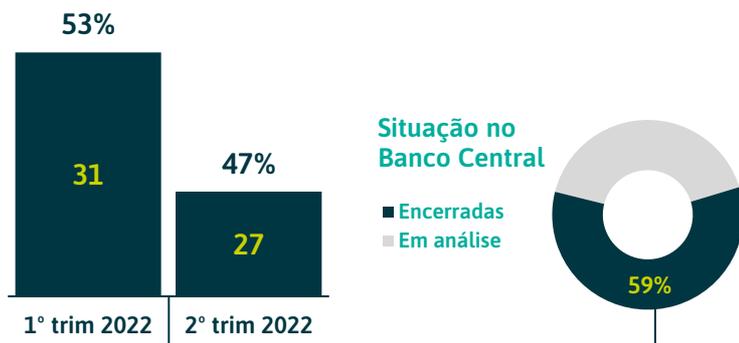
<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

# Evolução de RDR

## Indicadores de RDR

### Disponibilizados no 1º semestre de 2022

No primeiro semestre de 2022 foram disponibilizadas 58 manifestações para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 58 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 59% (34) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.

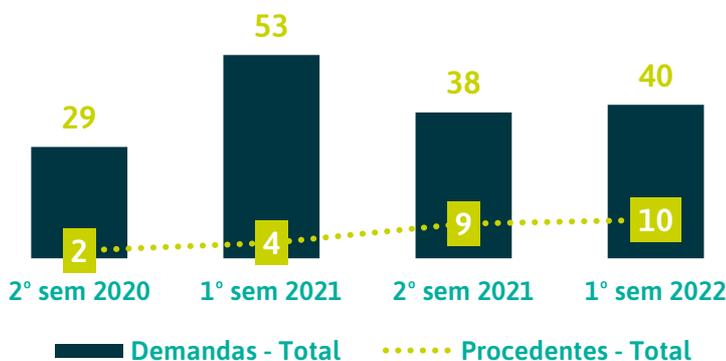


## Indicadores de RDR

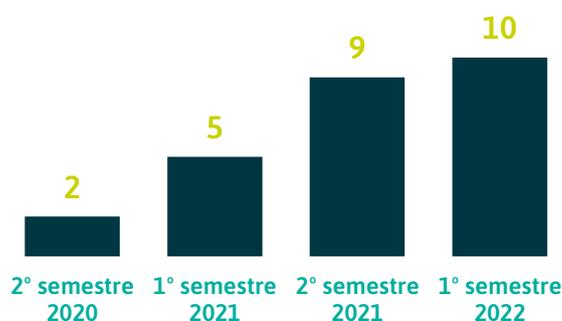
### Encerrados no 1º semestre de 2022

No primeiro semestre de 2022, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 40 manifestações, das quais 10 foram classificadas como procedentes.

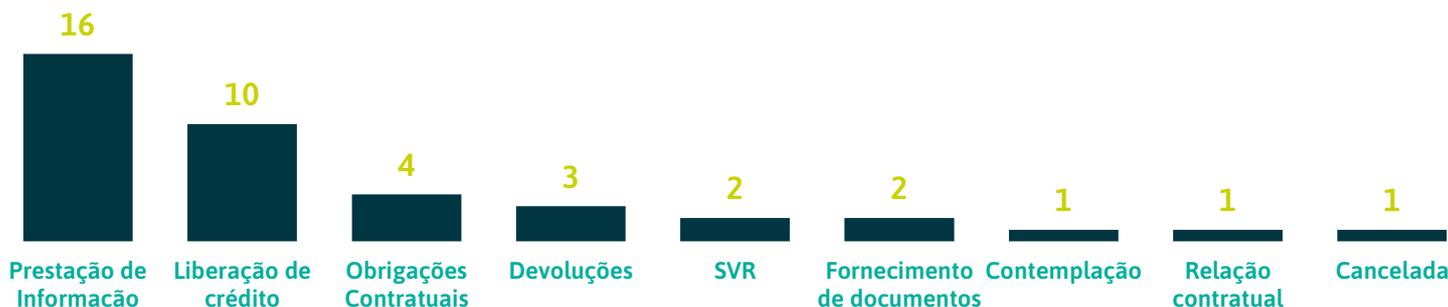
RDR - Evolução semestral



RDR - Procedentes - Evolução semestral



RDR - Assuntos abordados



\*as demandas encerradas pelo Banco Central foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre novembro de 2021 e abril de 2022.

# PARECER DE AUDITORIA

## Manifestação da Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Banco Sicoob no semestre findo em 30 de junho de 2022, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

**Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);**  
**Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil;**  
**Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);**  
**Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e**  
**Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).**

Nossa revisão compreendeu basicamente os seguintes procedimentos: (i) obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações pertinentes à atividade de Ouvidoria; (ii) realização de testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, para avaliação das atribuições, da organização, do funcionamento, das exigências formais e da prestação de informações pela Ouvidoria, bem como da certificação de seus integrantes.

Com base nos testes de auditoria realizados, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantidos pelo Banco Sicoob, relativos ao primeiro semestre de 2022, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria Sicoob DTVM, Sicoob Seguradora, Informações da ouvidoria ao Conselho de Administração, referentes ao 1º semestre de 2022 contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4 860/2020; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS



O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e mantém o conselho de administração informado sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores das instituições para solucioná-los.