

20  
20

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
• RELATÓRIO DO DIRETOR •

COMPONENTE  
ORGANIZACIONAL DE  
OUVIDORIA





**1**

## Contexto histórico do Componente Organizacional de Ouvidoria

página 07



**2**

## Avaliação de eficácia

página 09



**3**

## Programa de qualidade

página 12



**4**

## Adequação de estrutura do canal de ouvidoria

página 13



**5**

## Certificação e Treinamentos de Ouvidores

página 14



**6**

## Critérios de classificação das demandas

página 16



**7**

## Estatística Sicoob

página 17



## Estatística Bancoob e Bancoob DTVM

página 21



## Estatística Sicoob Seguradora

página 26



## Estatística Ponta Administradora de Consorcios

página 29



## Parecer da Auditoria Interna

página 32



## Considerações finais

página 33

# APRESENTAÇÃO

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.

Atenciosamente,

**Rubens Rodrigues Filho**  
Riscos e Controles  
Diretor responsável pela Ouvidoria



# 1 Contexto histórico

## 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 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.

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.

## 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 Controle e a Ouvidora.

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 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 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 Bancoob

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

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



### 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 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.

#### As 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.



## 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.

A instituição que ficou sujeita a esta obrigatoriedade foi o Bancoob, para o canal de ouvidoria Bancoob 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.

### Regulamentação da Pesquisa de Satisfação

- **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.

**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, **avaliar 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.

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.

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?

### Nova metodologia

A pesquisa passou a ser aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibili-

zado 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.

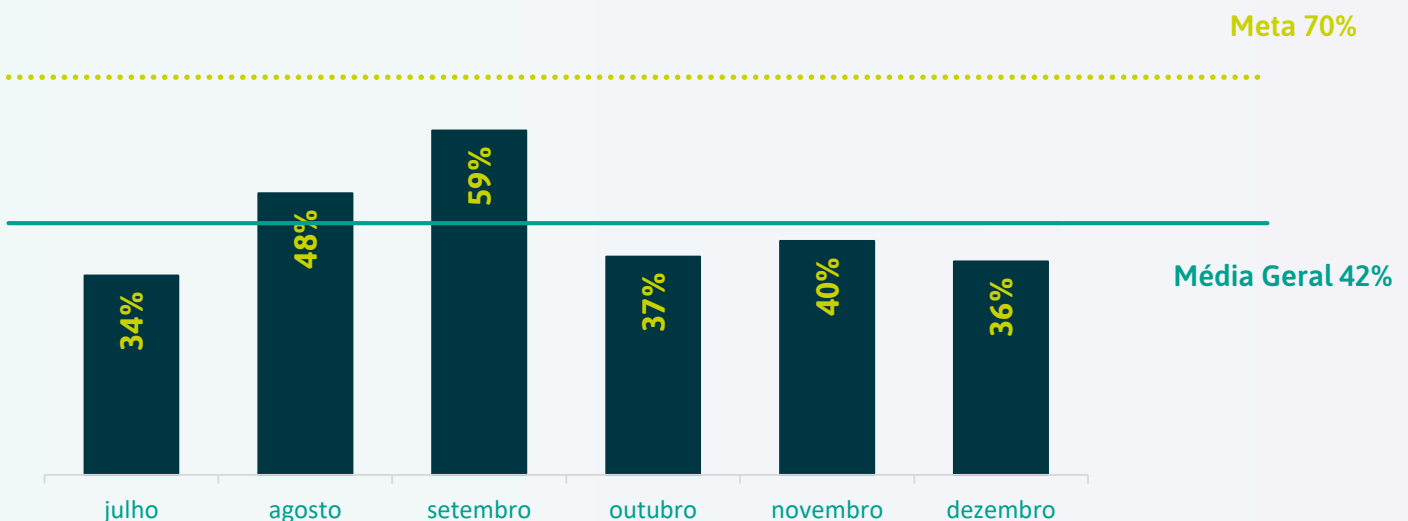
### Relatórios de Pesquisa de Satisfação

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

### Evolução do resultado

No segundo semestre de 2020 foi alcançado o índice de 42%. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

### Evolução da Satisfação - Ouvidoria





## Programa de qualidade

**O Programa de qualidade é realizado através de ações de treinamento e informativos para que seja dada a correta tratativa às demandas.**



### 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 segundo semestre de 2020 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram 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

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

Ao longo do segundo semestre de 2020 foram realizados treinamentos com a equipe de atendentes sobre:

- Cartilha Teletrabalho e Cibersegurança no Teletrabalho;
- Técnicas de Redação;
- Atendimento ao Público.



### 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 2020 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação.

Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.



## Workshop de Ouvidoria

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

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

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

### Ouvidoria:

- Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;
- Código de Ética;
- Papéis e Responsabilidades;
- Sistema de Ouvidoria eficaz.

### Regulamentação

- Resolução CMN 4.860/2020 e Resolução CMN 28/2020
- 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

Durante o segundo semestre de 2020 foi ministrado workshop para as cooperativas singulares do Sicoob Central SC/RS em formato de webinar.



## Adequação da 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 segundo semestre de 2020 foi identificada a necessidade de providências relacionadas a produção e envio de informações à SUSEP instituída pela Circular SUSEP n.º 522, de 17 de dezembro de 2015.





## 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.

Os treinamentos têm o intuito de 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

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

### Cursos de Extensão

- Direito do Consumidor – Fundação Getúlio Vargas;
- Direito do Bancário – Fundação Getúlio Vargas;



### Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob 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:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- GTD - Fundamentos
- Alta Produtividade no Excel
- Análises Profissionais no Excel
- Fundamentos da Alta Performance no Excel
- Power Query
- Fórmulas e Ferramentas de Alta Performance no Excel
- Gestão de Continuidade de Negócios
- Iniciação ao Excel
- Matrizes Dinâmicas no Excel
- Formulários na WEB com Excel
- Segurança da Informação
- Gerenciamento de Risco Operacional



## AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA FEBRABAN

Durante o segundo semestre de 2020 o acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:

### REPORTE REUNIÕES COM BCB



**Empresas especializadas em estimular demandas Carta ao DEATI**



**Base CCS – Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro / CPFs inativos**



**Rankings de Reclamações e de Ouvidoria (aprimoramentos)**



**Rankings de Reclamações e de Ouvidoria – alteração**



**Rankings de Reclamações e de Ouvidoria – carta BCB/DEATI**



**Nova Resolução de ouvidorias (Res. 4.860/2020)**



**Nova página de acesso RDR**



**Agenda SENACON nova Secretária**



**Pesquisa de funcionamento das ouvidorias**



**Ouvidoria e você**



**Reuniões com Defensorias**



**GT - Relatórios públicos de ouvidorias – reporte**



**GT Públicos Vulneráveis (reporte)**



**Reunião SENACON 14.09 (reporte)**



**Indicadores – reporte**



**PIX e LGPD**



**SEMARC**



**Atualização Decreto do SAC**



**Semana ENEF**



**Balanço 2020**



**Plano de Trabalho 2021**



**RAO – Participação 2021**

### PAUTA DO SEMESTRE



## Critérios de classificação das demandas

### Situação das reclamações

O componente organizacional de Ouvidoria utiliza duas classificações para as Reclamações: Improcedente e Procedente Solucionada. No segundo semestre de 2020 foram registradas 7.125 reclamações nos canais de Ouvidoria: Sicoob, Bancoob e Ponta Administradora de Consórcios, das quais 3.786 foram classificadas como Improcedentes e 3.339 como Procedentes.

Abaixo são apresentados os critérios para classificação das demandas e a evolução mensal quanto à classificação.

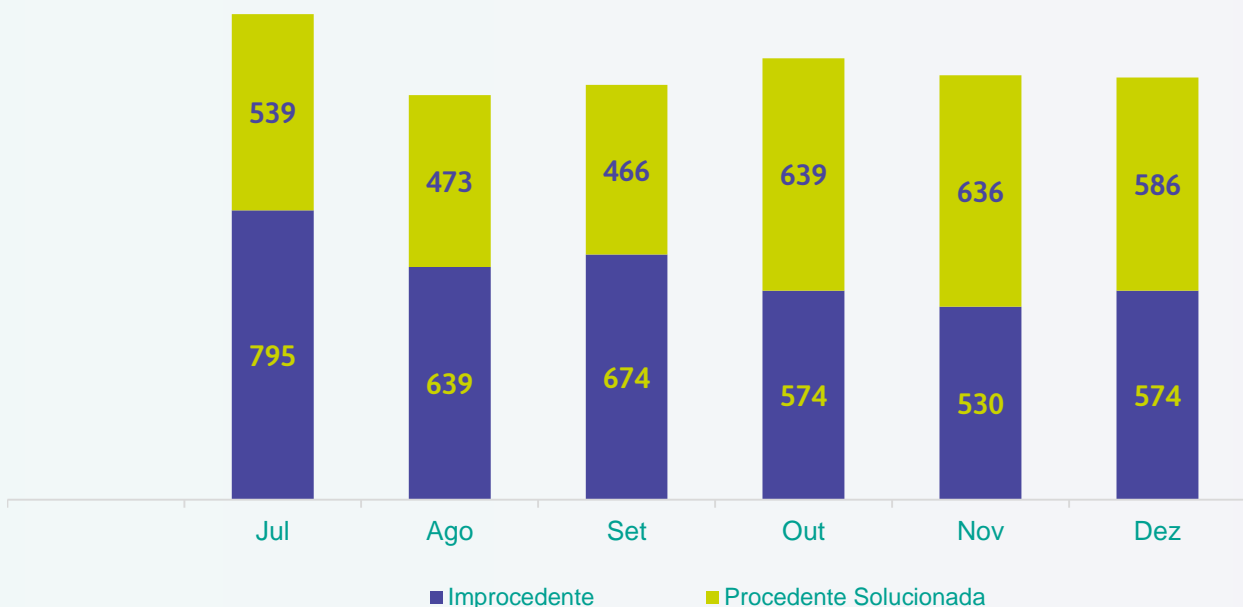
#### Improcedente

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 para esclarecimentos.

#### Procedente Solucionada

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

#### Classificação das demandas - Evolução Mensal







# Estatísticas Sicoob

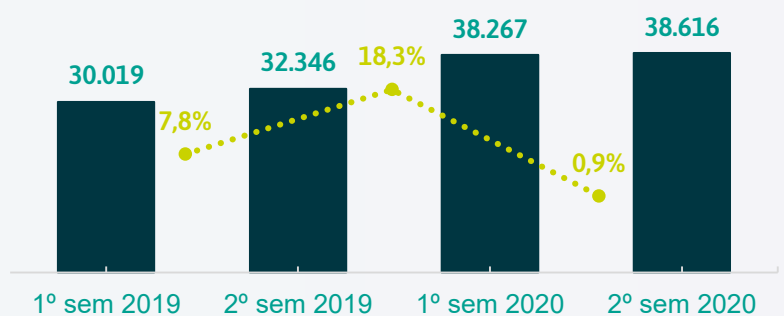
A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro das reclamações, sendo priorizado o registro do usuário que contatou os canais de atendimento de primeiro nível. Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução.

## 1º Nível de Atendimento

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas **“Finalizadas em 1º Nível”**.

Foram registrados o total de 38.616 contatos no segundo semestre de 2020. Em comparação com os semestres anteriores, houve crescimento de 0,9%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



Comparativo de Assuntos - Finalizadas em 1º nível



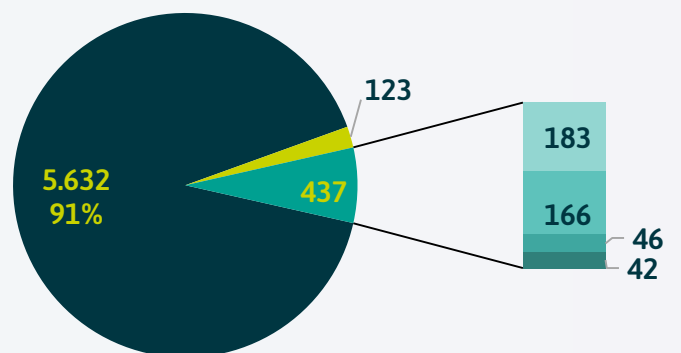
\*englobou os contatos de 1º nível sobre: Outros temas, Número do Bancoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Consórcio Ponta, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon e Ouvidoria Sicoob.

## Manifestações

Foram registradas 6.192 manifestações. Dessas, 5.632 (91%) são Reclamações e 560 (9%) 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.

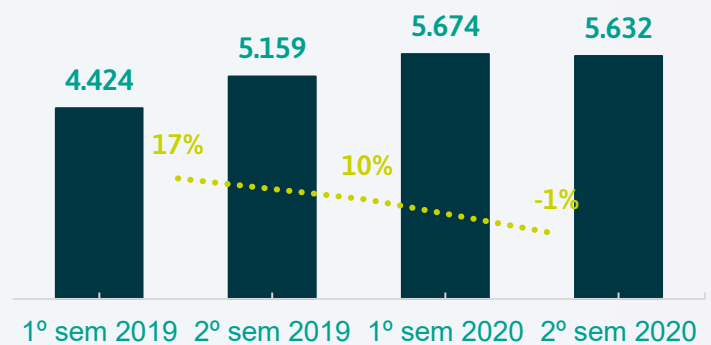
Tipo de Atendimento



## Evolução Semestral das Reclamações

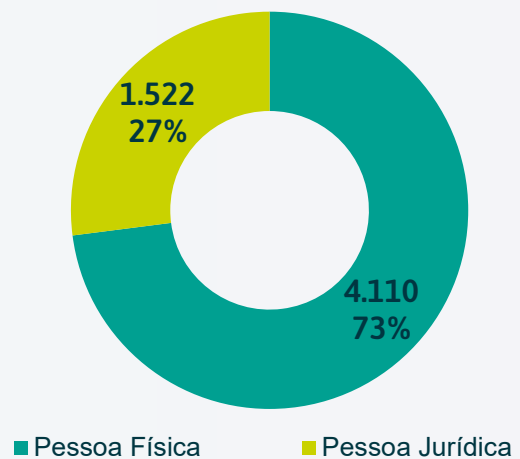
No gráfico é demonstrada a evolução semestral da quantidade de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Durante o 2º semestre de 2020, houve uma redução de 1% nas demandas em comparação com o semestre anterior.



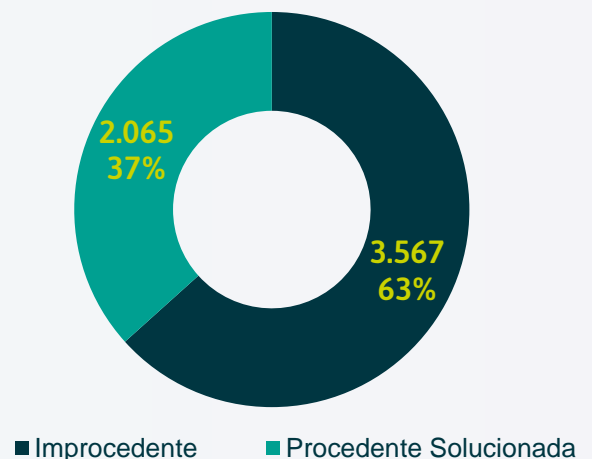
## Tipos de usuário

Os demandantes do tipo Pessoa Física representam **73%**, sendo 4.110 reclamantes, dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob.



## Situação das Reclamações

Em relação à situação das Reclamações, as improcedentes representaram o maior percentual com **63%** do total do semestre, sendo 3.567 reclamações.



## Critérios de classificação das Reclamações

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 Faça Parte
15. Sicoob Previ
16. Sicoob Seguradora
17. Tarifas e Assemelhados

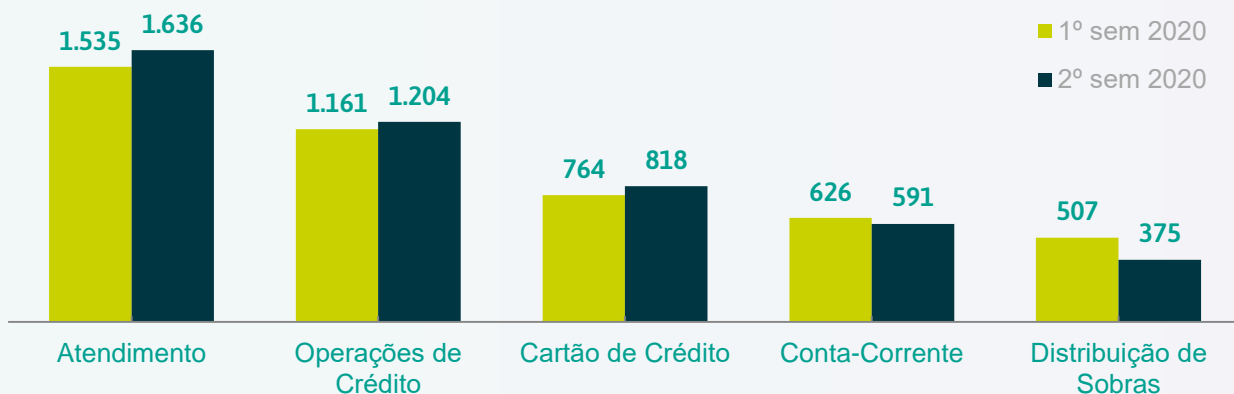
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

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

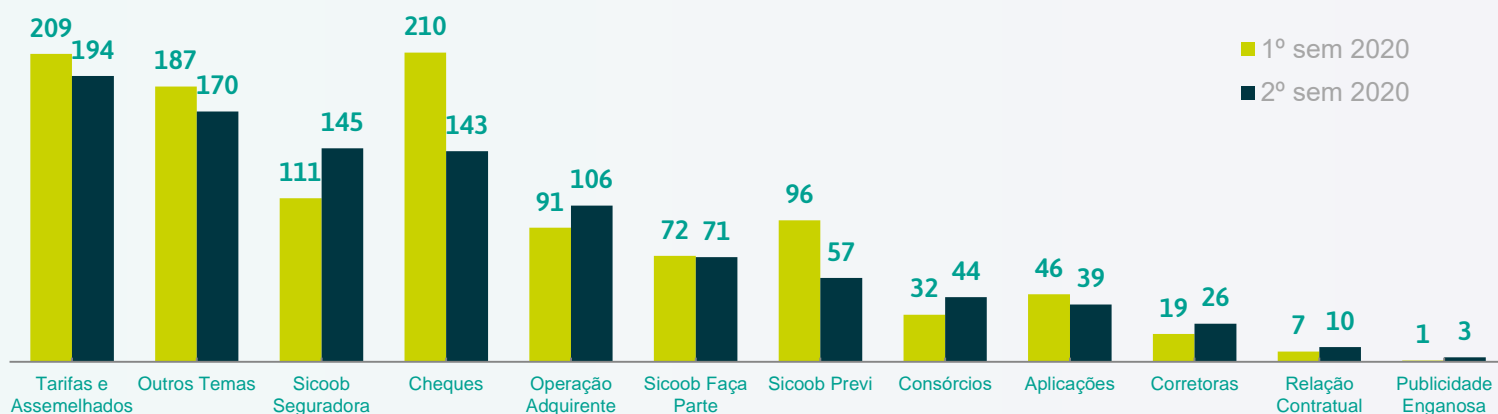
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 29% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito” (21%), “Cartão de Crédito” (15%), “Conta-Corrente (10%) e “Distribuição de Sobras” (7%).

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais temas



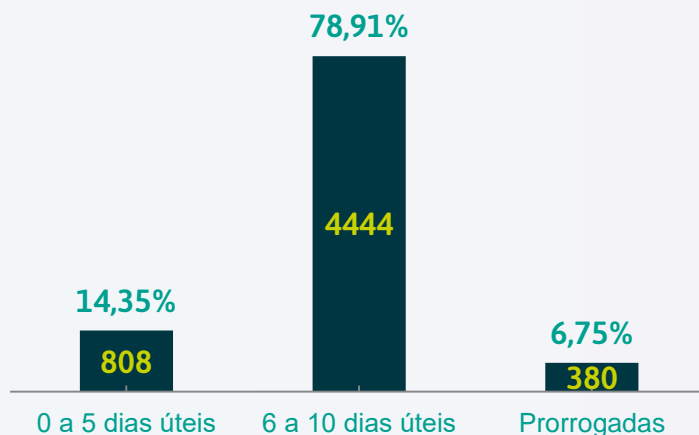


## Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 93,3% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis.

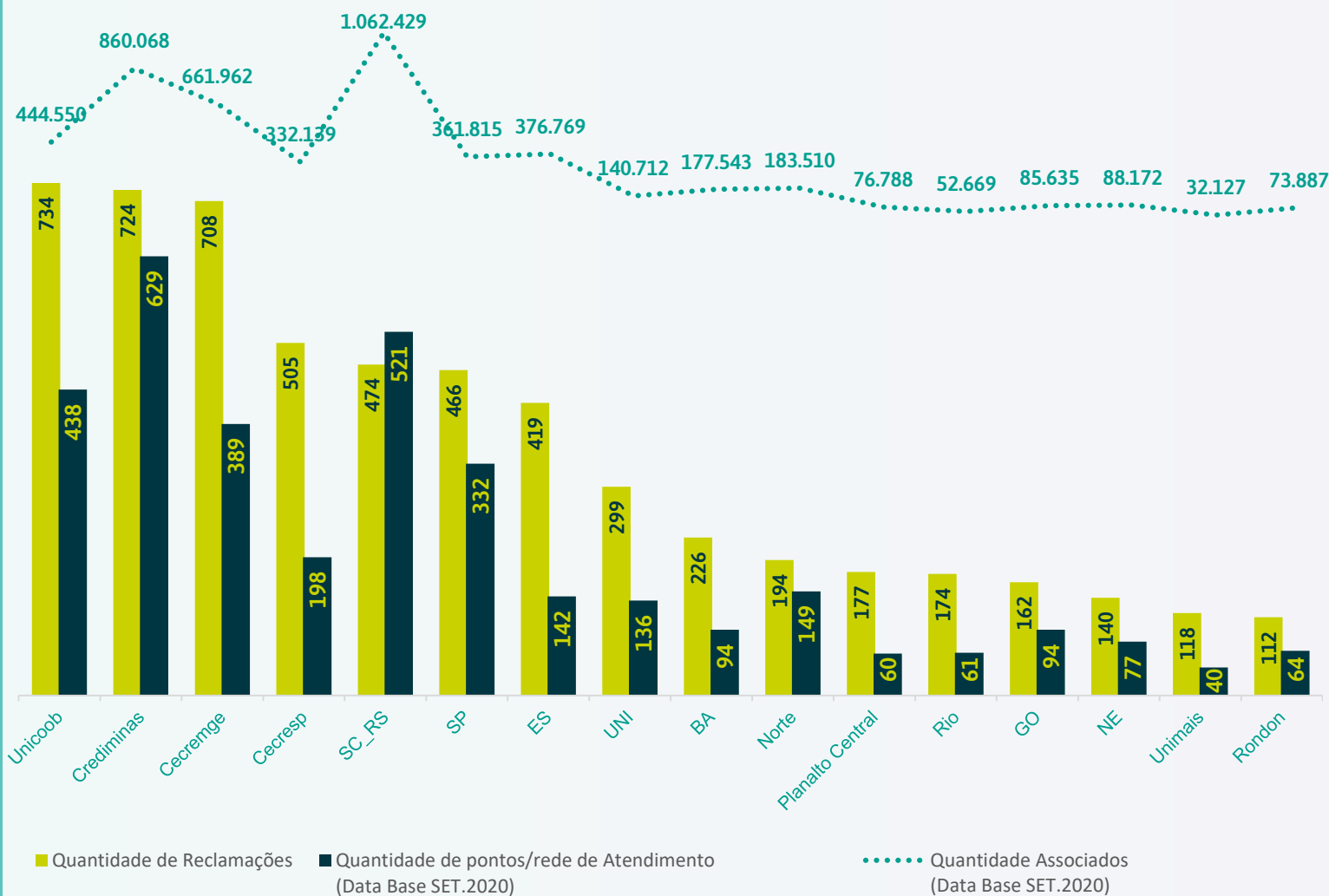
No segundo semestre de 2020, 380 reclamações foram prorrogadas<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Prorrogação permitida a partir da Resolução 4.860/2020.



## 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.





## Estatísticas Bancoob e Bancoob DTVM

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

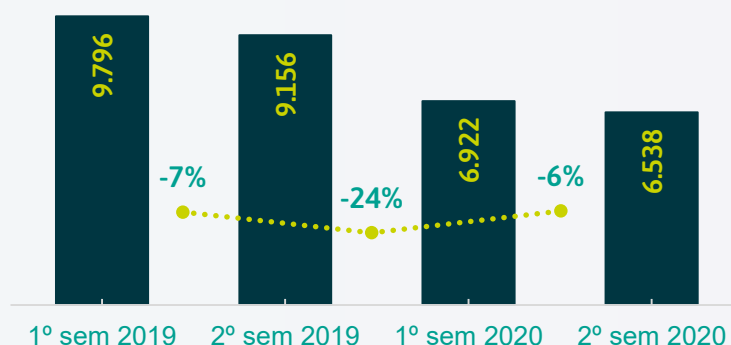
Neste segundo semestre não foram registrados contatos destinados à Bancoob DTVM.

### 1º Nível de Atendimento

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas “Finalizadas em 1º Nível”.

Foram registrados o total de 6.538 contatos no segundo semestre de 2020. Em comparação com os semestres anteriores, houve redução de 6%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento

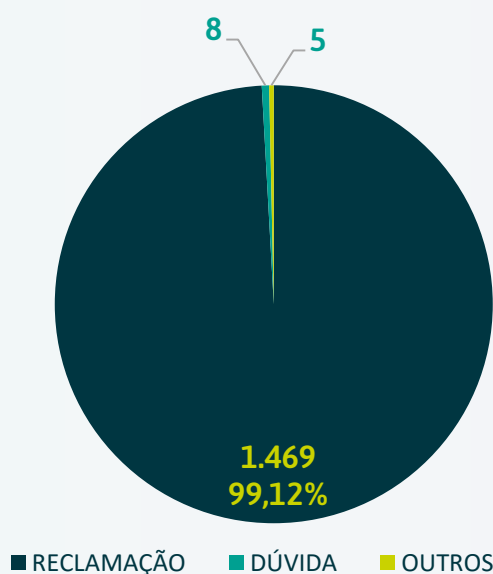


### Manifestações

Foram registradas 1.482 manifestações. Dessas, 1.469 (99,12%) são Reclamações e 13 (0,88%) são demandas dos tipos: Dúvidas e Outros.

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

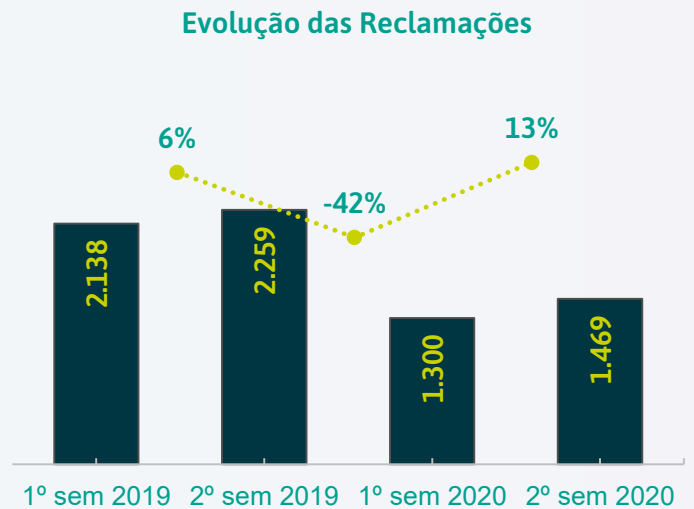
Tipo de Atendimento



## Evolução Semestral das Reclamações

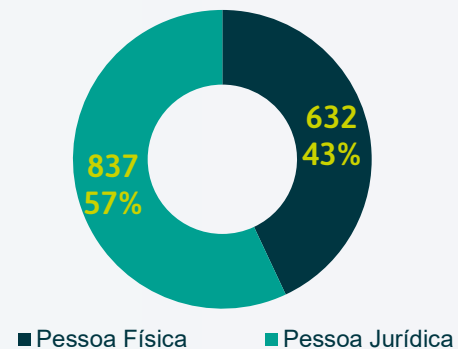
No gráfico é demonstrada a evolução semestral da quantidade de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Bancoob.

Durante o segundo semestre de 2020, houve um crescimento de 13% nas demandas em comparação com o semestre anterior.



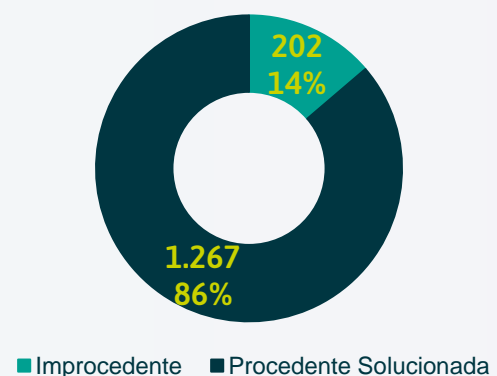
## Tipos de usuário

Os demandantes do tipo Pessoa Jurídica representam **57%**, sendo 837 reclamantes, dos que acionaram o canal de Ouvidoria Bancoob.



## Situação das Reclamações

Em relação à situação das Reclamações, as procedentes solucionadas representaram o maior percentual com **86%** do total do semestre.

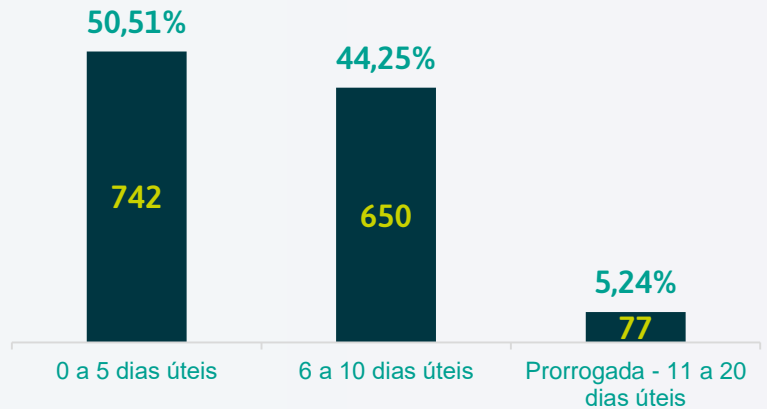




## Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 94,76% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2020, 77 reclamações foram prorrogadas<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Prorrogação permitida a partir da Resolução 4.860/2020.



## Reclamações - temas

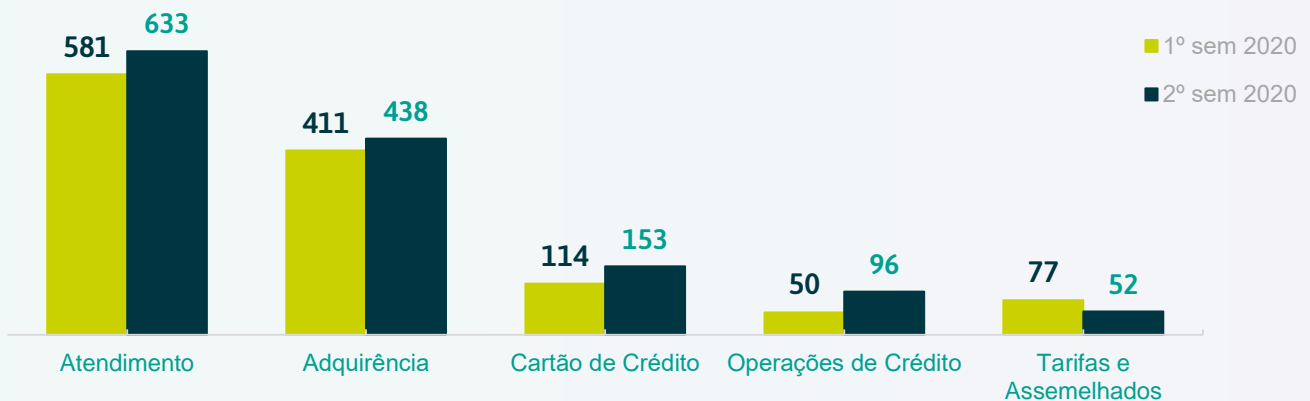
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

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

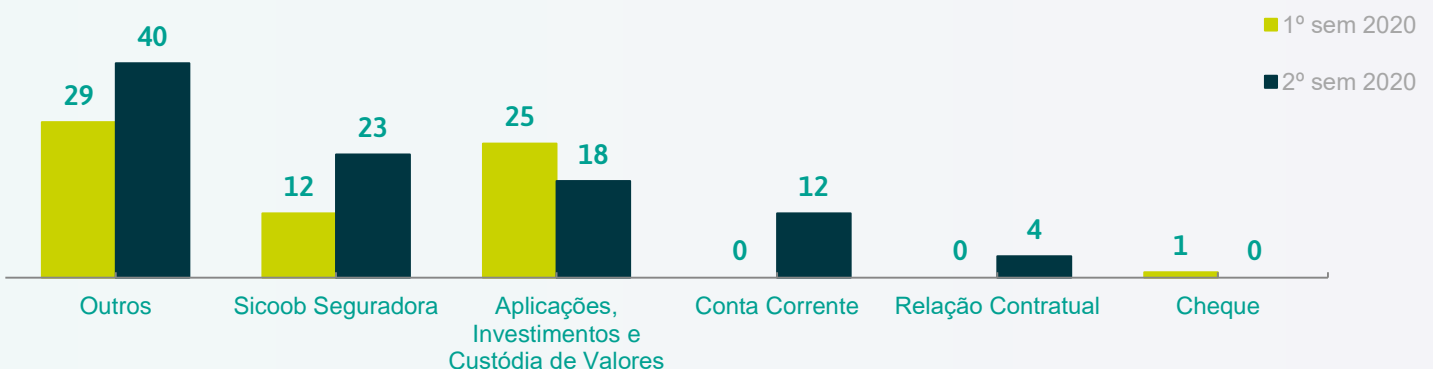
O tema “Atendimento” foi o mais reclamado, representando **43,1%** das reclamações registradas no canal, apresentando crescimento de 9% em relação ao semestre anterior.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Adquirência” (29,8% - 438), “Cartão de Crédito” (10,4% - 153), “Operações de Crédito” (6,5% - 96) e “Tarifas e Assemelhados” (3,5% - 52).

### Comparativo - 5 temas mais reclamados



### Demais temas reclamados



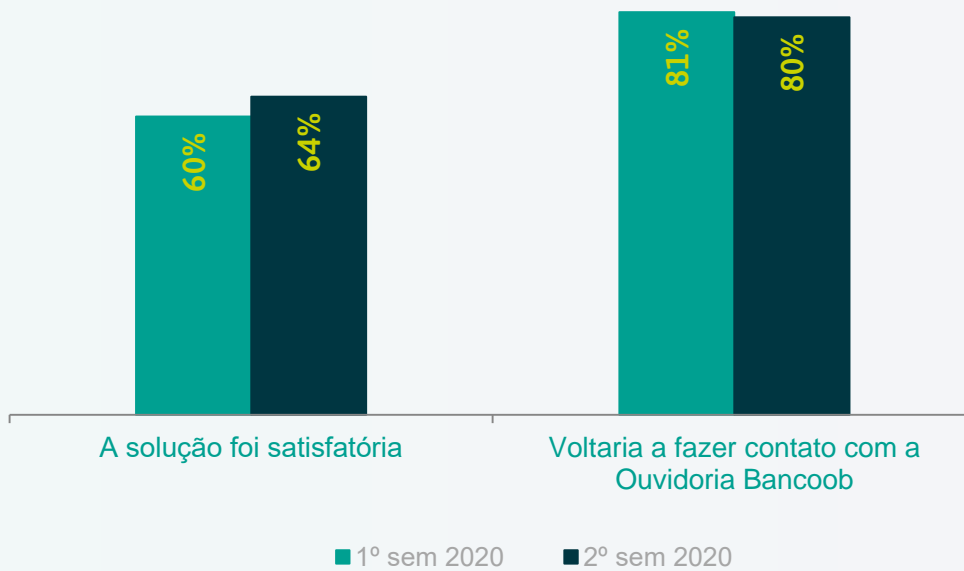


## Pesquisa de satisfação

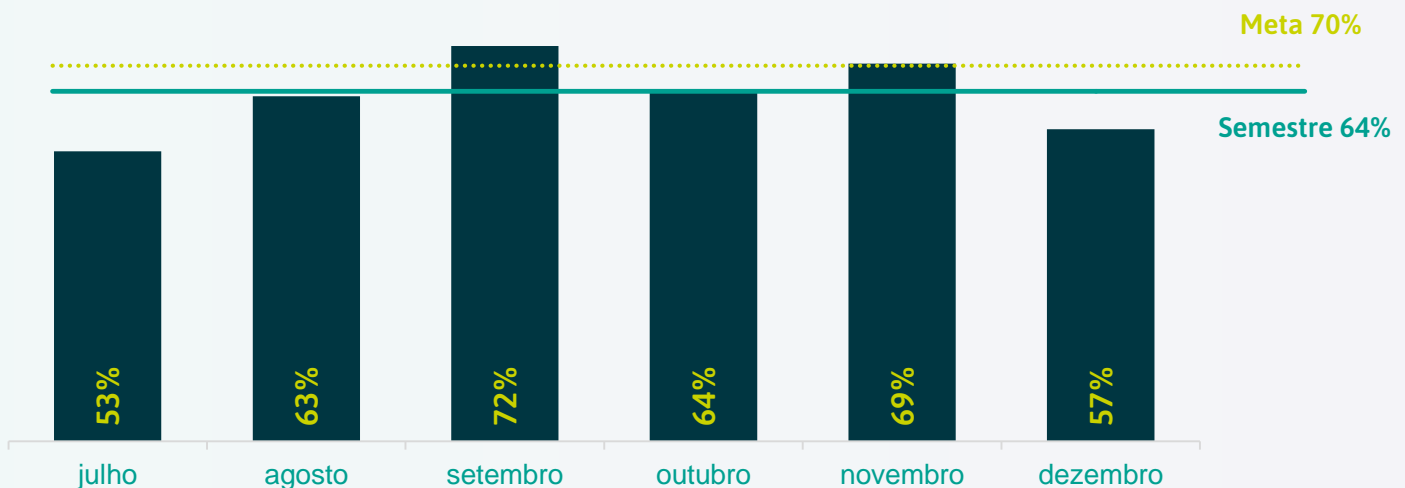
A solução foi satisfatória para 64% dos demandantes no segundo semestre de 2020.

O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 80%, representando uma redução de 1 ponto percentual em relação ao semestre anterior.

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



### Evolução da Satisfação - Ouvidoria Bancoob

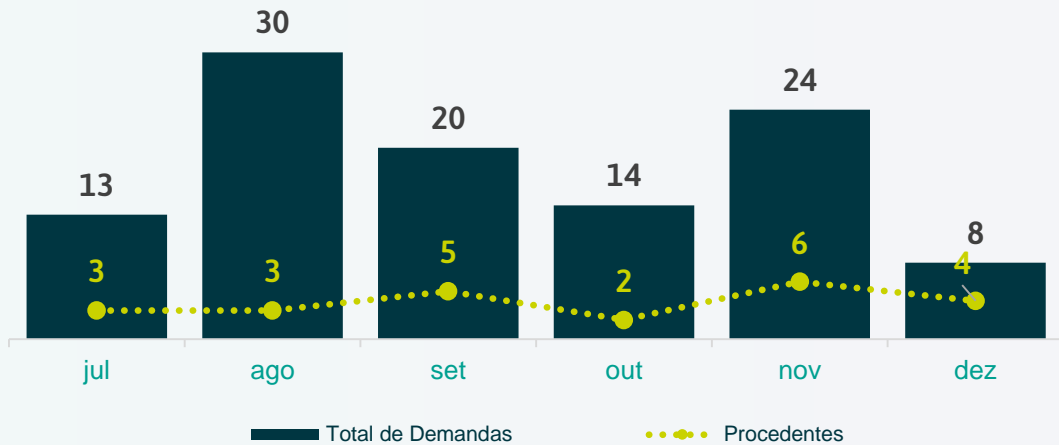




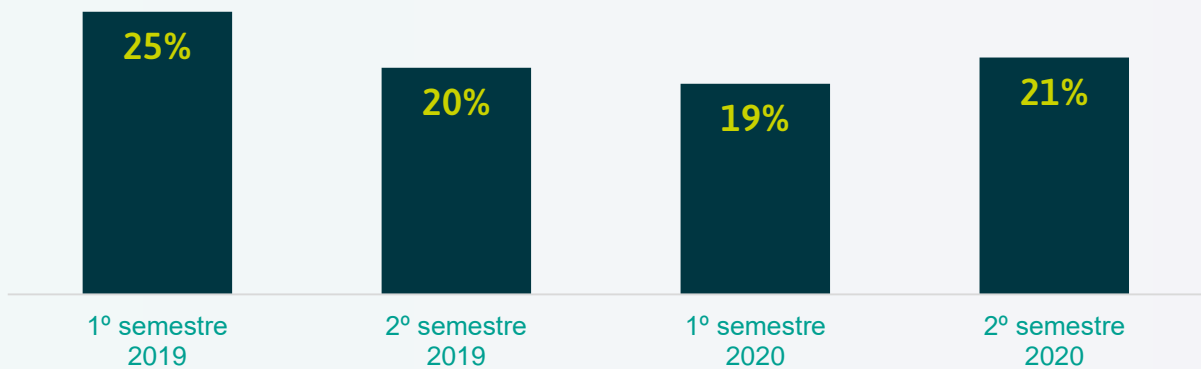
## Evolução semestral RDR Bancoob

No segundo semestre de 2020 foram recebidos 109 registros de origem Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

RDR - Evolução mensal



RDR - Evolução semestral - % das Procedentes



RDR - Assuntos abordados



# 9

## Estatística Sicoob Seguradora

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

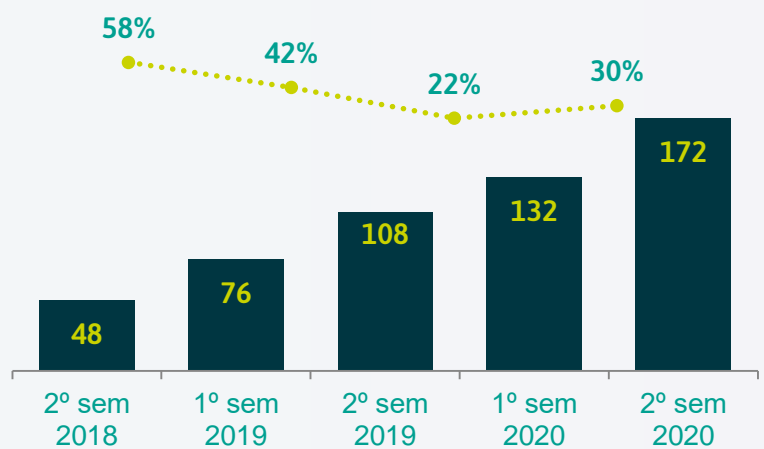
Durante o segundo semestre de 2020 foram recebidas 172 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora que compreendem: Reclamação, Dúvida e Outros.

O registro de 172 manifestações no segundo semestre de 2020 representou um crescimento de 30% em relação ao semestre anterior.

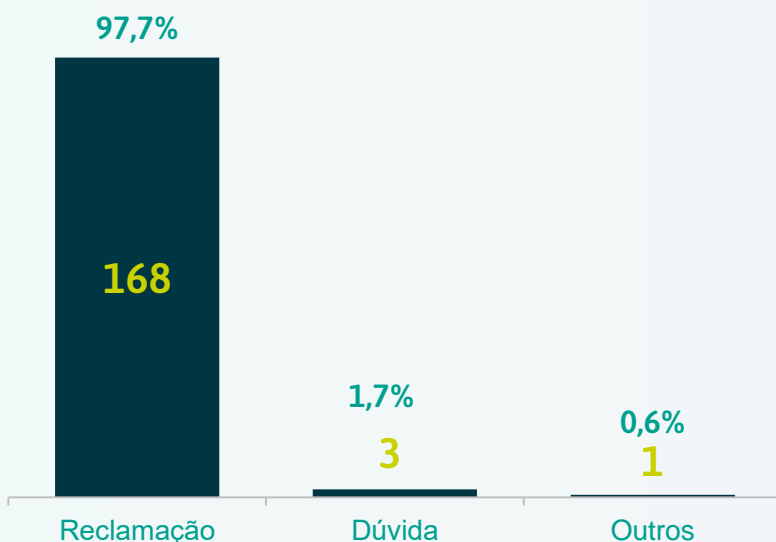
Estes registros estão distribuídos em: 168 (97,7%) reclamações, 3 (1,7%) demandas do tipo dúvida e 1 (0,6%) demandas do tipo outros.

Sendo, 87% das manifestações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob e 13% recebidas no canal de Ouvidoria Bancoob.

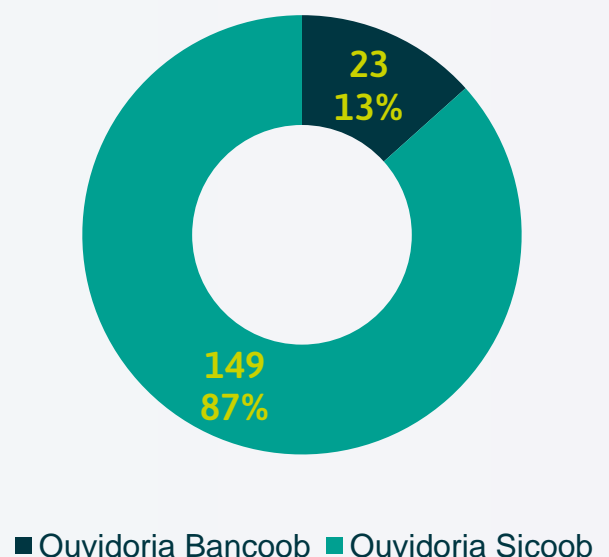
**Evolução das Manifestações**



**Tipo de Manifestações**



**Canal de Ouvidoria**



# Reclamações

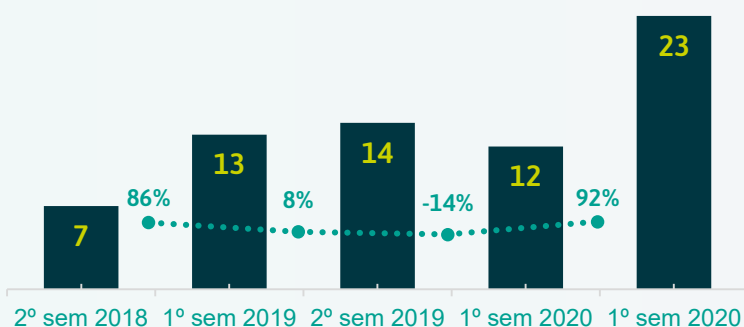
## Canal de Ouvidoria Bancoob

### Análise Gráfica das reclamações recebidas

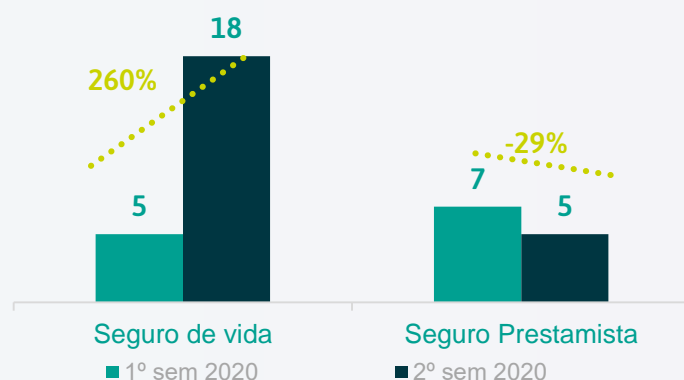
No gráfico abaixo demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas. Podemos observar um crescimento de 92% no número de reclamações no segundo semestre de 2020 em relação ao semestre anterior.

No período foram registradas 18 reclamações sobre “Seguro de Vida”, sendo verificado crescimento de 260% em relação ao semestre anterior, e 5 sobre o assunto “Seguro Prestamista”, uma redução de 29% em relação ao semestre anterior.

Evolução das reclamações



Assunto das reclamações



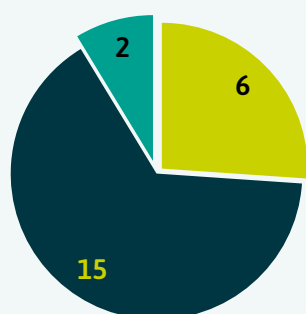
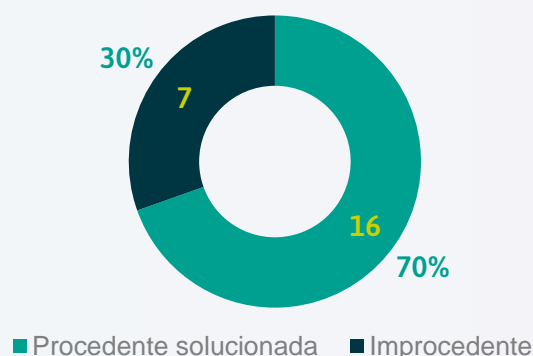
Os clientes do tipo Pessoa Física representam 100% dos que acionaram o Sicoob Seguradora.

As manifestações que foram classificadas como ‘improcedentes’ representam 30% e 70% foram classificadas como ‘procedente solucionadas’.

Tipo de usuário



Situação das reclamações



### Tempo de resolução

91% (21) das reclamações foram encerradas dentro do prazo regulamentar de até 15 dias corridos e 9% (2) foram prorrogadas.

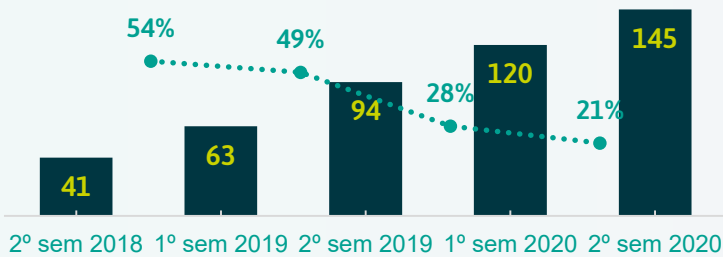
## Canal de Ouvidoria Sicoob

### Análise Gráfica das reclamações recebidas

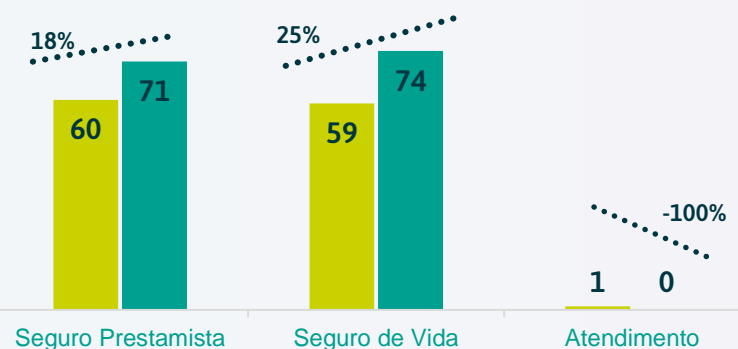
No gráfico abaixo demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas. Podemos observar um crescimento de 21% no número de reclamações no segundo semestre de 2020 em relação ao semestre anterior.

No período foram registradas 71 reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado crescimento de 18% em relação ao semestre anterior, e 74 reclamações sobre o assunto “Seguro de Vida”, um crescimento de 25% em relação ao semestre anterior.

**Evolução das reclamações**



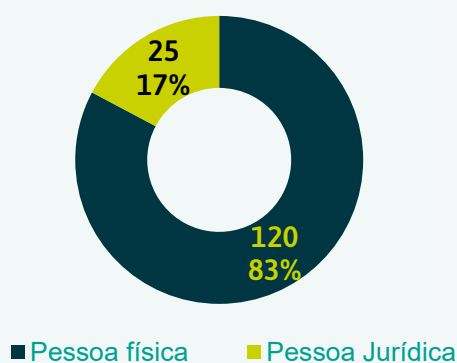
**Assunto das reclamações**



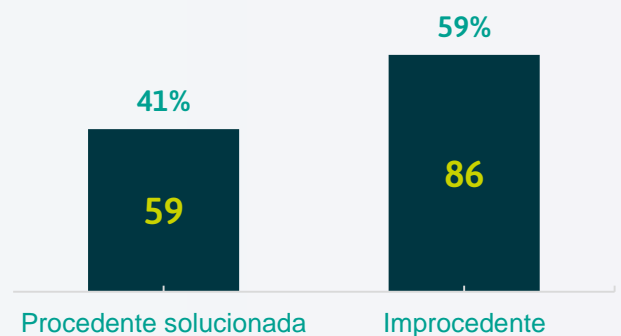
■ 1º sem 2020 ■ 2º sem 2020

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 83% dos que acionaram o Sicoob Seguradora. As reclamações que foram classificadas como ‘improcedentes’ representam 59% e as “procedentes solucionadas”, 41%.

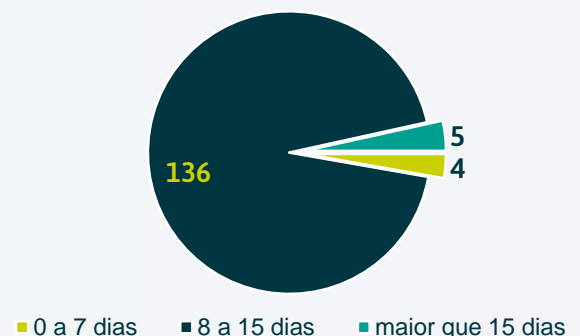
**Tipo de usuário**



**Situação das reclamações**



**Tempo de Resolução**



Para o atendimento da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados CNSP Nº 279/2013, tivemos 140 demandas encerradas no prazo de até 15 dias, determinados por este Conselho. 5 demandas foram encerradas após os 15 dias.



# Estatísticas Ponta Administradora de Consórcios

A seguir apresentamos o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios.

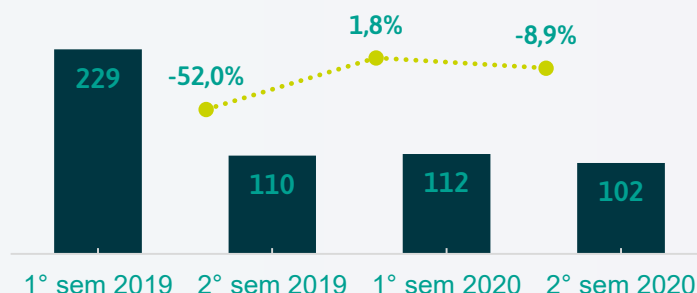
Durante o segundo semestre de 2020 foram recebidos 173 contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

## 1º Nível de Atendimento

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas **“Finalizadas em 1º Nível”**.

Foram registrados o total de 102 contatos no primeiro semestre de 2020. Em comparação com os semestres anteriores, houve redução de 8,9%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento

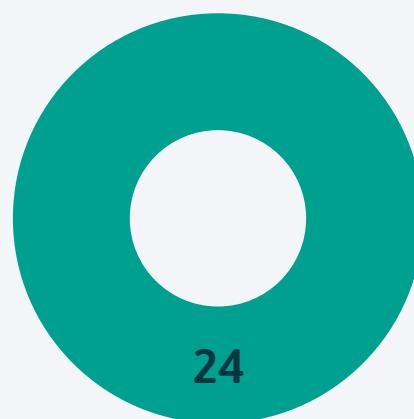


## Manifestações

Foram registradas 24 manifestações do tipo Reclamações.

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

Tipo de Atendimento



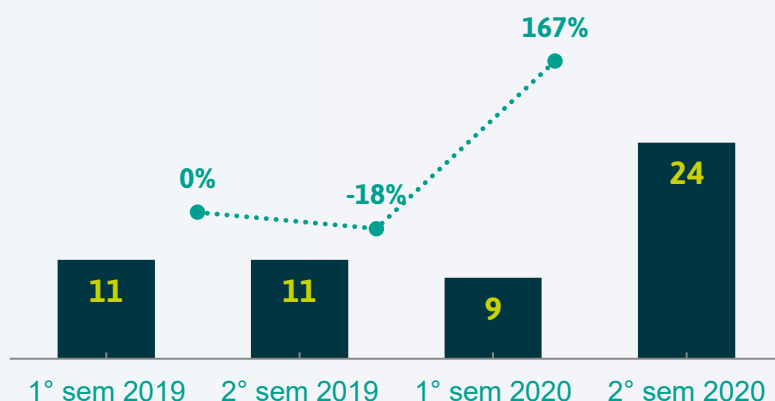
■ Reclamação

## Evolução Semestral das Reclamações

No gráfico é demonstrada a evolução semestral da quantidade de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios.

Durante o segundo semestre de 2020, houve um aumento de 167% nas reclamações em comparação com o semestre anterior.

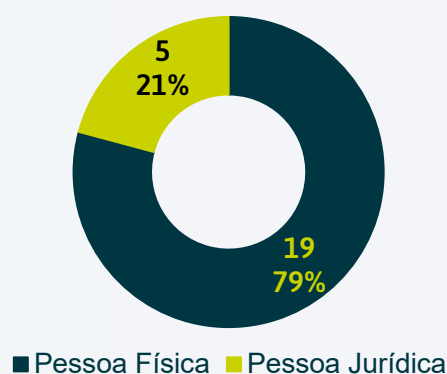
Evolução das Reclamações



## Tipos de usuário e situação

No segundo semestre de 2020, os usuários do tipo pessoa física representam 79% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios.

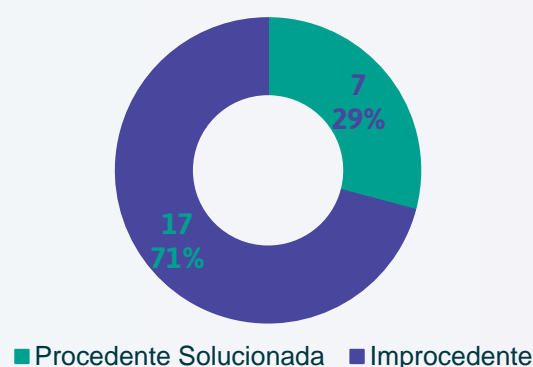
Tipo de usuário



## Situação das Reclamações

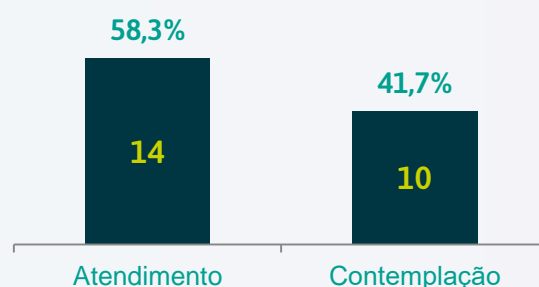
Em relação à situação das Reclamações, as improcedentes representaram o maior percentual com 71% do total do semestre.

Situação das reclamações



## Reclamações por tema

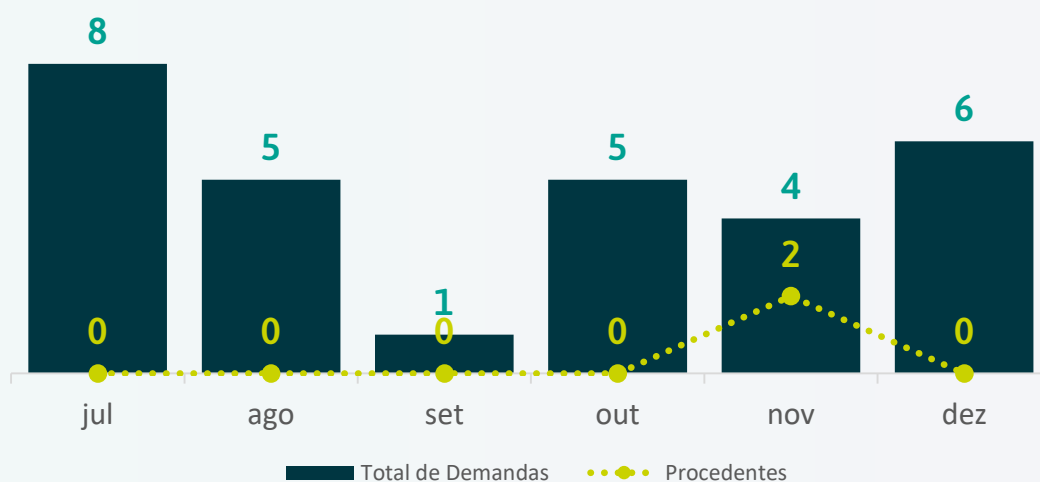
As 24 reclamações foram classificadas nos temas “Atendimento” (14 – 58,3%) e “Contemplação” (10 – 41,7%).



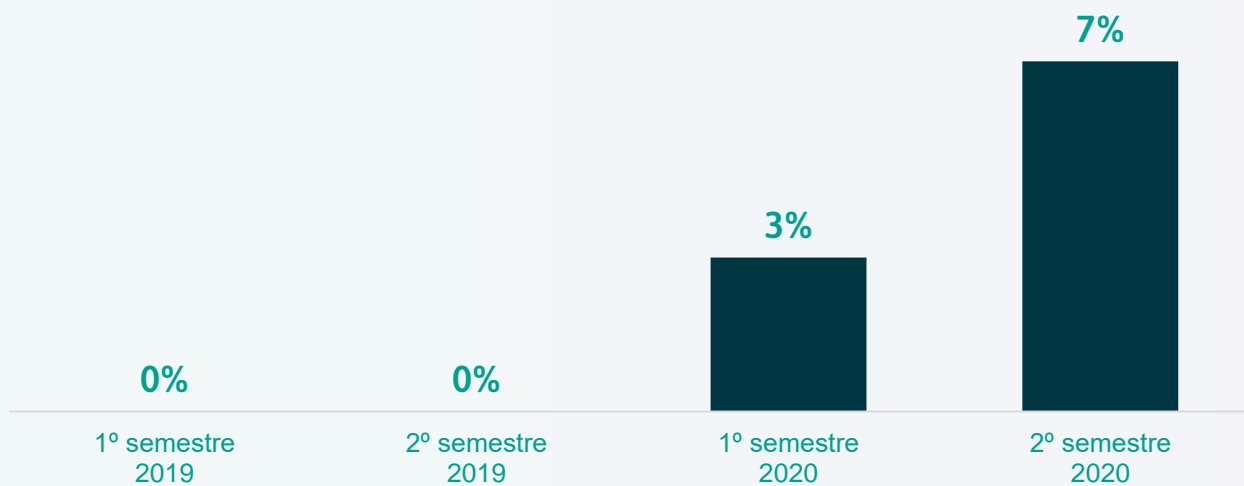
## Evolução semesral RDR Ponta

No segundo semestre de 2020 foram recebidos 29 registros de origem RDR para a Ponta.

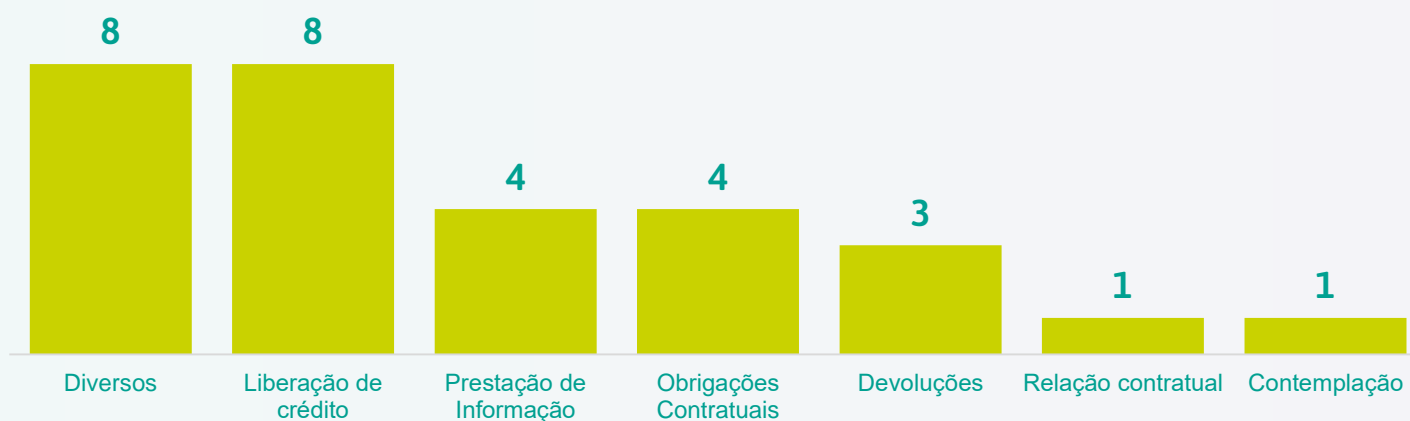
RDR - Evolução mensal



RDR - Evolução semestral - % das Procedentes



RDR - Assuntos abordados





# Parecer da Auditoria Interna

## MANIFESTAÇÃO DA AUDITORIA

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Bancoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Bancoob no semestre findo em 31 de dezembro de 2020, 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;
- Carta-Circular nº 3.880/2018, do Banco Central do Brasil;
- Instrução nº 529/2012, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);
- Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e
- Carta-Circular SUSEP/DIRAT/CGRAT nº 008/2013.

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 mantido pelo Bancoob, relativos ao segundo semestre de 2020, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

## COMITÊ DE AUDITORIA

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios da Ouvidoria do Bancoob, Bancoob DTVM, Ponta Administradora de Consórcios, Sicoob Seguradora e Sicoob (cooperativas centrais e singulares), referentes ao 2º semestre de 2020, 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.





# 12

## Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Bancoob 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.