

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2025



# SUMÁRIO

**1** Apresentação  
Pág: 03

**2** Estrutura da  
Ouvidoria  
Pág: 04

**3** Como funciona a  
Ouvidoria ?  
Pág: 05 e 06

**4** Certificação de  
Ouvidores  
Pág: 07

**5** Ações da  
Ouvidoria  
Pág: 07 e 08

**6** Compromissos da  
Ouvidoria  
Pág: 11

**7** Estratégia de  
Relacionamento  
com o Associado  
Pág: 12

**8** Informações do  
1º semestre de 2025  
Pág: 13

**9** Painel de  
Indicadores  
Pág: 17

**10** Sistema de Gestão  
da Qualidade  
Pág: 18

**11** Parecer da Auditoria  
da Qualidade  
Pág: 19

**12** Considerações  
Finais  
Pág: 21



## 1. APRESENTAÇÃO

Valorizamos efetivamente o relacionamento com nossos associados, representando sua voz, e é por meio dessa relação de confiança e transparência que construímos todos os dias uma **Cooperativa para o futuro!** Assim, vimos divulgar as ações realizadas, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no 1º semestre de 2025.



## 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A **Ouvidoria Sicoob** atua como canal de comunicação entre as Cooperativas, associados e demais usuários dos produtos e serviços Sicoob, que já tiveram acesso aos canais de atendimento habituais e não ficaram satisfeitos com a solução.

### Componente Organizacional Único de Ouvidoria

Banco Central do Brasil  
Ouvidoria Centralizada Centro Cooperativo Sicoob  
Ouvidores responsáveis na Cooperativa

### Ouvidores Responsáveis na Cooperativa

Sílvia Regina Alves da Silva  
**Diretora-Presidente**  
Ana Cecília de Oliveira Magalhães Silva  
**Supervisora**  
Marina Marce Barbosa  
**Ouvidora**



### 3. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA

O Componente Organizacional de Ouvidoria reporta, mensalmente, todos os registros e demais assuntos críticos, diretamente à Diretora-Presidente para que esta, tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento da missão da Ouvidoria. Mantém o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, informados sobre o resultado das medidas adotadas pelas instâncias responsáveis.

Apesar de receber todas as manifestações, a Ouvidoria não substitui os canais de primeiro atendimento da Cooperativa, devendo ser procurada após exauridas as tentativas de solução pelos respectivos canais. Estão fora dos limites de atuação da Ouvidoria, as manifestações que relatem questões privadas e pessoais, bem como, demandas que estejam na esfera judicial.

A Ouvidoria persegue a melhoria contínua para reduzir o número de reclamações de forma sustentável. E, com o objetivo de atender as demandas dos associados e da sociedade, trabalha de forma a oferecer celeridade e satisfação, em busca de insumos para melhoria de processos, serviços e atendimentos. Assim como, com base nas dores e expectativas dos associados, a Ouvidoria dissemina boas práticas para o alcance da excelência no atendimento.

#### FLUXO DE RELACIONAMENTO COM O ASSOCIADO

- 1 O Atendimento da Ouvidoria se inicia, a partir do contato realizado por quaisquer partes interessadas, por meio dos canais digitais ou presencialmente;
- 2 Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise aprofundada da demanda, atestando a sua fundamentação;
- 3 Em seguida, dá ciência ao Gestor responsável e orienta o acompanhamento dos registros até a finalização;
- 4 A Ouvidoria interage com as UORGs (Unidades Organizacionais), com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor, os Normativos vigentes e as boas práticas;
- 5 No prazo legalmente estabelecido, de até 10 dias úteis, a Ouvidoria encaminha resposta às manifestações recebidas;
- 6 A Ouvidoria também acolhe denúncias internas - inclusive sigilosas, e pedidos de acesso à informação na forma prevista na Lei no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). Nos casos de denúncias, após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria as encaminha para conhecimento da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho de Administração. A Diretoria executa as recomendações do colegiado em conjunto com o **Setor da Qualidade e Compliance**. Os Controles Internos e/ou a Comissão de Ética realizam a fiscalização.

## 4. 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 às associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidoria.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020, capacitar os empregados para executarem 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**

## 5. AÇÕES DA OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE DE 2025

**AVALIAÇÃO GERAL, AÇÕES ESTRATÉGICAS E REALIZAÇÕES IMPORTANTES QUE MARCARAM O PERÍODO.**

### AVALIAÇÃO

A avaliação da qualidade do atendimento que trata, o Capítulo VIII da Resolução CMN 4.860/2020, é realizada pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS), com o objetivo de ratificar a responsabilidade da Diretoria no que diz respeito ao relacionamento com o associado. Os associados podem avaliar com notas de 1 a 5. Confira as notas atingidas durante o 1º semestre de 2025:



### PRINCIPAIS TRATATIVAS

- 1 As demandas registradas por meio dos canais de Ouvidoria, são **catalogadas por temas**;
- 2 O tratamento é realizado à luz da Resolução CMN 4.860/2020, observadas as especificidades dos Normativos internos e sistêmicos e o Código de Defesa do Consumidor, **considerando na íntegra, todas as situações relatadas pelo reclamante**, no sentido de verificar se ocorreu indício de descumprimento de lei ou regulamentação, e para transmitir respostas resolutivas;
- 3 O Componente **trata, tempestivamente, todas as demandas encaminhadas** pelo Canal de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, pelo Canal de Ouvidoria do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Consumidor.GOV e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE);
- 4 **Foco na gestão das reclamações:** a Ouvidoria atua com o compromisso de instruir, analisar e articular soluções em busca da melhor transparência para todos.

## TRANSPARÊNCIA

O acesso às informações produzidas e armazenadas pela Cooperativa é um direito de todos, garantido pela Constituição Federal. Dessa forma, todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas, semestralmente, no site da Cooperativa, em cumprimento ao Art.13, da Resolução CMN 4.860/2020. Destacamos ainda que em atendimento à Lei no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), no intuito de manter a conformidade dos processos, e em parceria com o Sicoob Nova Central, a Cooperativa vem atuando de forma a implementar o Programa de Privacidade e Proteção de Dados (LGPD), levando em consideração o contexto da legislação Brasileira.

À luz da NBR ISO 37301:2021, a Diretoria Executiva, em conjunto com o Setor da Qualidade e Compliance e a Focus Consultoria, com o objetivo de **estar de acordo com as normas, regulamentos e processos**, atua com as práticas relacionadas às diretrizes estabelecidas na Norma mencionada, oferecendo suporte à Alta Direção para avaliar e mitigar de forma contínua os riscos, conscientizando e capacitando todos os envolvidos.

## O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

**1** Durante o 1º semestre de 2025, a equipe participou de diversos treinamentos promovidos pelo **Centro Cooperativo Sicoob (CCS)**, entre eles destacam-se: Proteção das informações, Gerenciamento de Riscos, Riscos e Segurança Cibernética - Melhores práticas, Ferramentas de Qualidade, PDI, Qualidade, Direitos Humanos no Sicoob, Educação Previdenciária, Nosso Mundo Sicoob, Ética, Responsabilidade Social e Sustentabilidade nos Negócios, Prevenção a fraudes - Cooperativas Singulares, Cooperativismo e Inovação Disruptiva e Desafios Estratégicos. Participou de 3 dias de treinamento sobre Oratória de Alto Impacto com Gaya Machado, cientista comportamental. O **Setor da Qualidade e Compliance** promoveu para todos os colaboradores o treinamento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade, realizado nos dias 16 e 17/06/2025. O treinamento teve como foco a abordagem de processos da NBR ISO 9001:2015.

**2** Ao longo desse evento foram abordados temas importantes, tais como: Os sete princípios da qualidade de acordo com a NBR ISO 9001:2015, Contexto Organizacional, Sistema de Gestão da Qualidade, Auditorias Interna e Externa, Objetivos e Metas da Qualidade, Não Conformidade, Procedimentos Operacionais Padrão e Manual da Qualidade.

**3** Ainda no mês de junho, o Setor da Qualidade e Compliance juntamente com a Diretoria, dando início às atividades da Semana da Qualidade, cujo tema para este ano é "Pensar Diferente", realizou nas instalações da Cooperativa, nos dias 09 e 11/06, um evento dedicado ao Meio Ambiente. O evento contou com as participações especiais do Presidente do Conselho de Administração, Carlos Ayres, e da Diretora-Presidente, Silvia Regina, que palestraram sobre as boas práticas ambientais adotadas pela Cooperativa baseadas na NBR ISO 14001. O evento abordou ainda, os seguintes assuntos:

- a) Impacto das mudanças climáticas no nosso negócio;
- b) Tema do meio ambiente 2025: "Acabar com a poluição plástica";
- c) Palestra sobre Sustentabilidade (Instituto Sicoob);
- d) Reforço aos colaboradores sobre as práticas ambientais adotadas pela Cooperativa, listadas abaixo:
  - 1) Energia fotovoltaica;
  - 2) Estacionamento (construção do estacionamento particular);
  - 3) Arborização do estacionamento (reforestamento);
  - 4) Baixa impressão de papéis em todos os setores e PAs;
  - 5) Coleta seletiva de lixo;
  - 6) Projeto Pata na Tampa;
  - 7) Adesão aos programas do Instituto Sicoob.



## 6. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Atuar obedecendo estritamente a **Política de Relacionamento com o Cliente e os Usuários de Produtos e Serviços**, a qual define que a Ouvidoria deve: manter o Conselho de Administração informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pela Diretoria Executiva para solucioná-los, com base nos princípios: ética, transparência, responsabilidade e diligência, que são os pilares da nossa existência. A Política estrutura e normatiza que tais valores sejam o fundamento dos processos e iniciativas da organização, reafirmando a centralidade do cliente como principal influenciador das nossas decisões.

A Ouvidoria deve ainda, monitorar todas as posturas e processos que a equipe de atendimento adota ao se relacionar com associados, usuários e demais partes interessadas. Observar, sempre que necessário, as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Disseminar o respeito aos Normativos vigentes, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

### DIRETRIZES

**Propósito:** Ser agente promotor da Acessibilidade, Confidencialidade, Empatia, Isenção, Justiça, Respeito e Transparência;

**Missão:** Ser reconhecida pela excelência em Ouvidoria e efetividade na mediação de conflitos;

**Visão:** Representar o associado, em última instância, contribuindo na melhoria dos processos, produtos e serviços;

**Valores:** Ser vetor no cumprimento dos 6 princípios constitucionais das Ouvidorias: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

## 7. ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO COM O ASSOCIADO

Acompanhando as tendências do mercado financeiro, e visando oferecer sempre os melhores serviços e atendimento, a Cooperativa continua investindo em tecnologia e inovação, de modo a proporcionar maior comodidade, agilidade e segurança aos nossos associados.

Nossos canais de atendimento, ampliam o alcance da Ouvidoria, pois, foram projetados para atender as adversidades na era digital e priorizar a usabilidade e a acessibilidade para todos aqueles que nos procuram.

### AGÊNCIA VIRTUAL

Nosso principal canal de relacionamento com os associados, oferece atendimento de **segunda a sexta das 08h às 18h (telefone e caixa), 07h às 20h (WhatsApp) e 07h às 20h (e-mail)**.

### ATENDIMENTO AOS ASSOCIADOS

Conforme **CCI 412/2024 - CCS**, a partir de abril de 2024, um novo fluxo de interação com as cooperativas foi instituído, o canal de **Atendimento ao Cooperado**, que visa solucionar atendimentos e solicitações, que são de escopo das cooperativas, registradas pelos associados nas centrais de relacionamento do **Centro Cooperativo Sicoob (CCS)**. Esse processo objetiva melhorar a resolutividade das **Centrais de Relacionamento**, uma vez que o cooperado escolheu esse canal para ser atendido, além de conferir fluidez nas tratativas entre o CCS, cooperativas centrais e cooperativas singulares. O processo está implementado e coordenado pela **Agência Virtual** da Cooperativa e, e no 1º Semestre de 2025, foram registradas 41 demandas, tratadas e encerradas.

Conheça a nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários [clicando aqui](#).



## 8. INFORMAÇÕES DO 1º SEMESTRE DE 2025

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, NOS CANAIS ACIONADOS PELOS ASSOCIADOS, NO 1º SEMESTRE DE 2025.

#### RESULTADOS AVALIADOS

No 1º semestre foram registradas 63 manifestações. Todas registradas por meio dos canais disponíveis e distribuídas conforme abaixo:

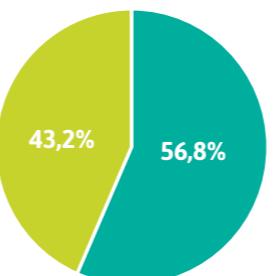
- 39 manifestações registradas junto à Confederação, sendo 27 improcedentes e 12 procedentes solucionadas (01 ouvidoria relacionada a outros assuntos, 02 registros de ouvidoria - consulta, 01 registro de ouvidoria - dúvida);
- 15 manifestações registradas junto ao Registro de Demandas do Cidadão do BACEN (RDR), sendo 1 improcedente e 14 em análise;
- 01 manifestação registrada junto ao Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE);
- 06 manifestações registradas junto ao Reclame Aqui;
- 02 manifestações registradas junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), da Confederação.

Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria (Crédito e Conta-Corrente), a Diretoria Executiva em conjunto com o **Setor da Qualidade e Compliance**, em busca de aprimorar e otimizar os processos internos, identificou oportunidades de melhoria e adotou ações corretivas, por meio de auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade - NBR ISO 9001:2015. Ressalta-se que, após análise do Gestor responsável, as ações corretivas referentes às reclamações são, devidamente, adotadas com todo registro realizado via sistema de ordem de serviço da Cooperativa.

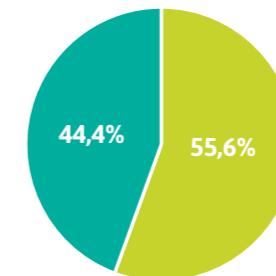
Vale destacar que um dos temas, mais reclamados: Crédito, se justifica pelo fato deste ser o produto mais consumido do nosso portfólio, o que é compatível com o modelo de negócios da Cooperativa. Em análise comparativa com o mesmo período anterior evidenciou-se **um aumento de 28,57%** nas manifestações.

#### RESULTADOS AVALIADOS

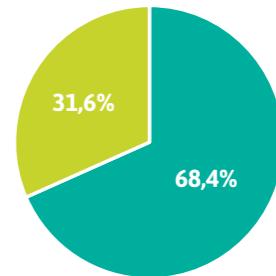
##### CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES JANEIRO A JULHO 2024 E 2025



1º SEMESTRE 2024



1º TRIMESTRE 2024

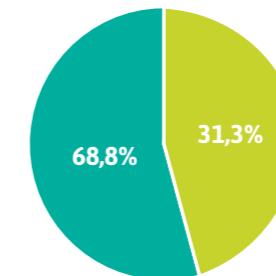


2º TRIMESTRE 2024

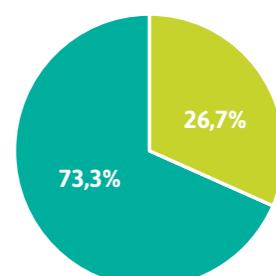
**Tipos**  
● Improcedente  
● Procedente



1º SEMESTRE 2025



1º TRIMESTRE 2025

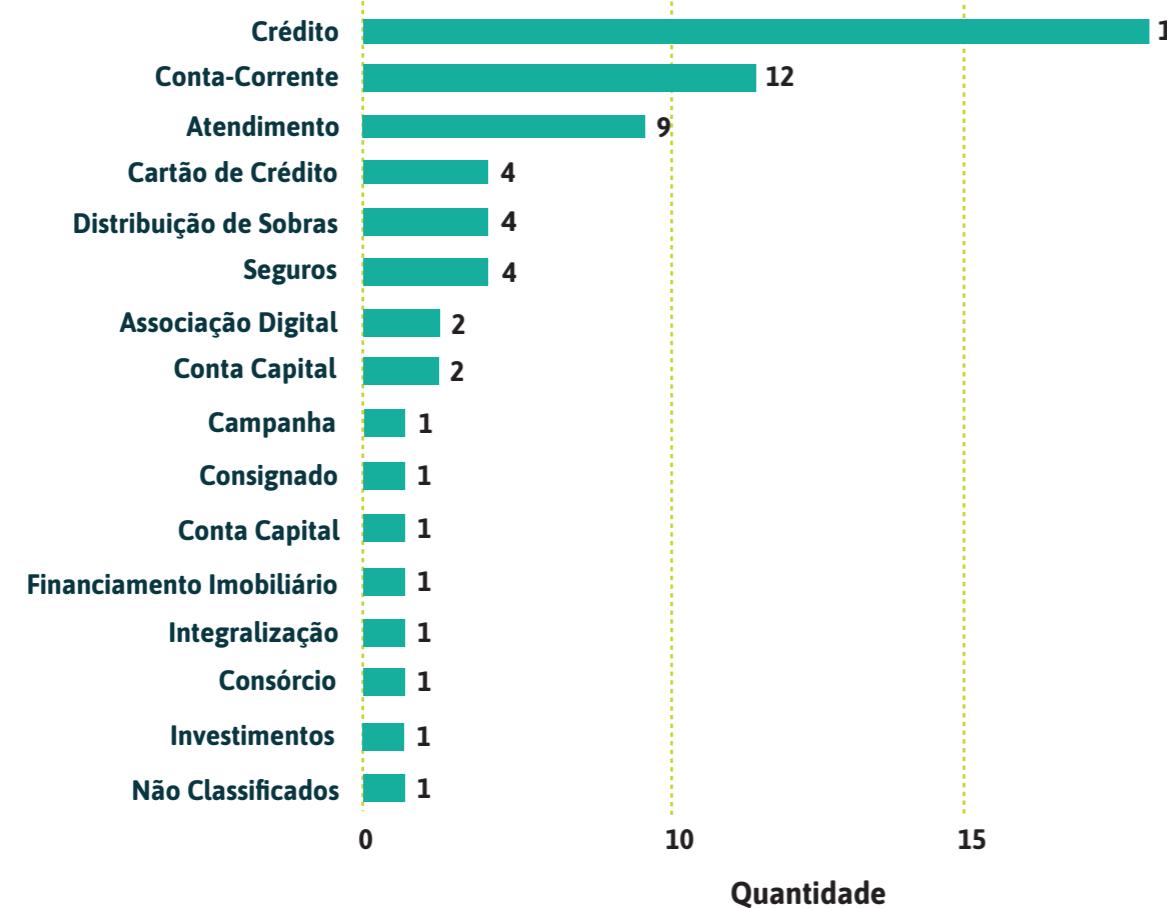


2º TRIMESTRE 2025

# RESULTADOS AVALIADOS

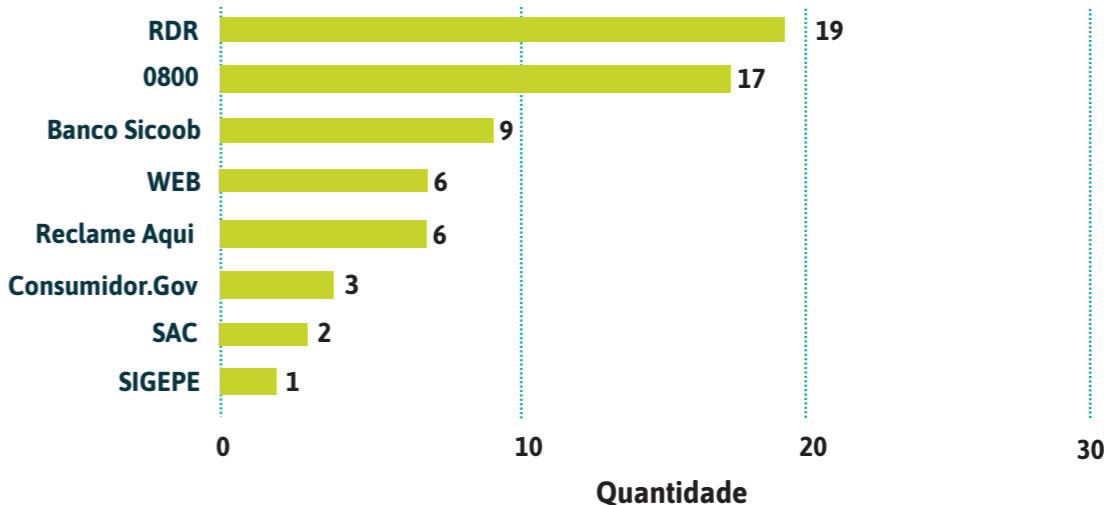
## OUVIDORIA POR ASSUNTO

1º SEMESTRE DE 2025



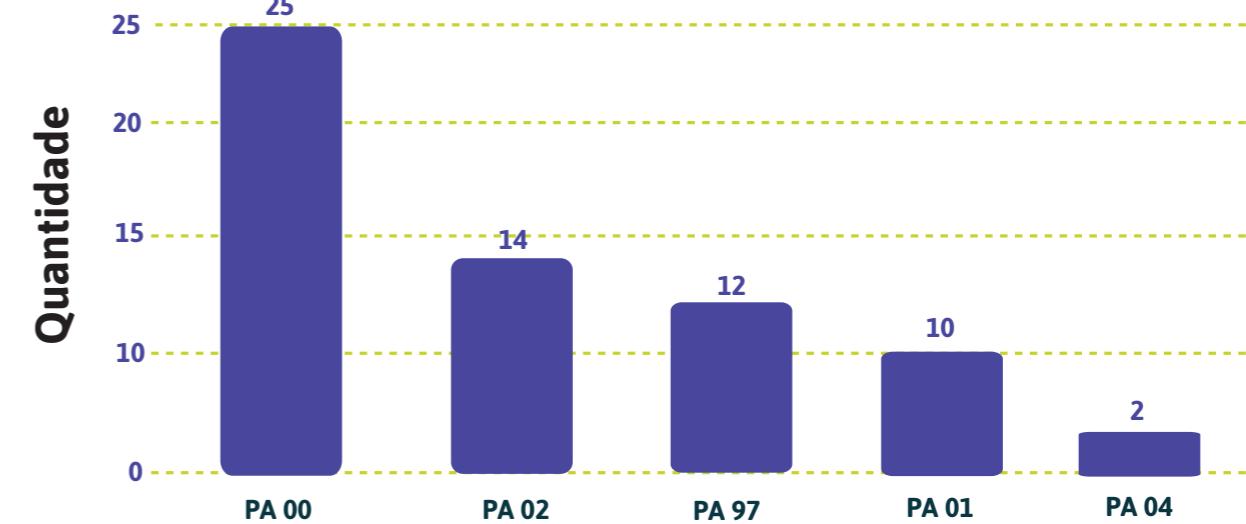
## ORIGEM DO ATENDIMENTO

1º SEMESTRE DE 2025



## OUVIDORIA POR PA

1º SEMESTRE DE 2025



## 9. PAINEL DE INDICADORES

O Painel de Indicadores da Ouvidoria reúne informações referentes às manifestações registradas no canal de Ouvidoria, bem como dados consolidados dos indicadores de produtividade da Cooperativa.

### Estrutura do Painel

**Resultado Geral:** demonstração da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação, classificação e tempo de resolução;

**Temas e Assuntos:** painel que consolida os principais tópicos abordados nas manifestações;

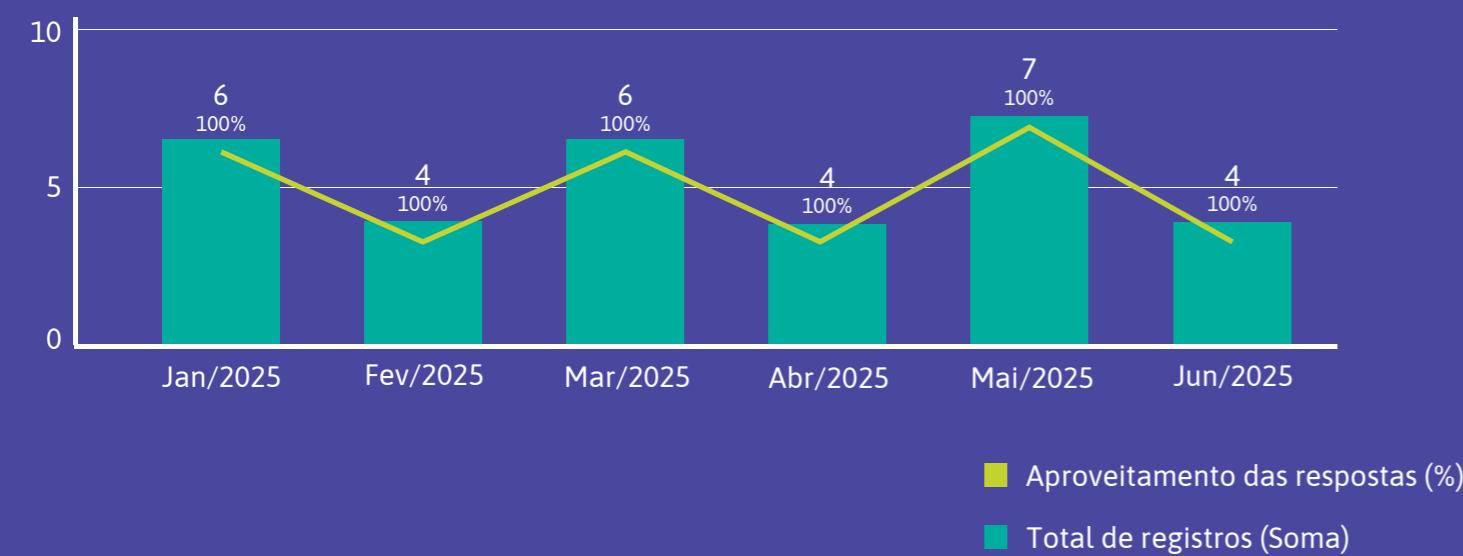
**Evolução Mensal dos Indicadores de Produtividade:** acompanhamento do *Tempo de Resposta* e do *Aproveitamento de Resposta*.

### Acompanhamento dos Registros

O monitoramento é realizado para todas as manifestações registradas, incluindo **reclamações** e demais tipos de demandas recebidas.

### Desempenho Recente

Nos últimos semestres, a análise e o acompanhamento das demandas foram intensificados junto às áreas envolvidas. Como resultado, observou-se evolução significativa no indicador **Aproveitamento de Resposta**, que atingiu, no 1º Semestre, o índice de **100%**, conforme registrado no **Sisbr Analítico** e evidenciado no gráfico abaixo:



## 10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O **Sistema de Gestão da Qualidade** é uma estratégia da Administração, que consiste no gerenciamento de todos os processos da organização com foco na qualidade, permitindo avaliar a eficácia dos processos, o engajamento dos envolvidos e a satisfação dos associados.

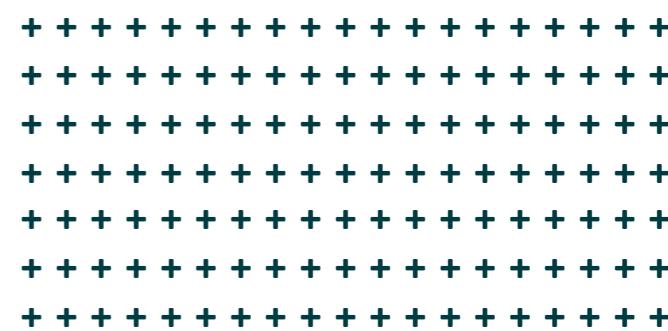
### Setor da Qualidade e Compliance - SQC

Ana Cecília de Oliveira Magalhães Silva  
**Supervisora**

Marina Marce Barbosa  
**Ouvidora**

### Auditor da Qualidade

Eduardo Henrique Melo de Oliveira  
**Focus Consultoria e Treinamento Empresarial**





# 11. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE

No 1º Semestre de 2025, a Ouvidoria consolidou-se como instrumento estratégico de governança, em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2015). Sua atuação reforçou os princípios de transparência, eficácia, acessibilidade e imparcialidade, assegurando a adequada mediação entre associados e a Cooperativa

## Canais de Comunicação e Acessibilidade

Em cumprimento às exigências de ampla divulgação e acessibilidade, a Ouvidoria, por meio de seus canais de contato, vem garantindo atendimento tempestivo e eficiente. Foram utilizados:

- **Órgãos Externos:** Banco Central (BACEN), Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE).
- **Serviços de Atendimento:** Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Consumidor.GOV.

## Auditorias e Conformidade

A Ouvidoria é submetida a avaliações periódicas que atestam sua conformidade e efetividade:

- **Auditoria Interna (mar/abr 2025):** conduzida pela Focus Consultoria e Setor da Qualidade e Compliance, destacou consistência processual e eficácia dos fluxos de atendimento.

- **Auditoria Externa:** a ser realizada em setembro de 2025 pela Certificadora QMS Brasil, que verificará a aderência à norma **NBR ISO 9001:2015**, com ênfase na melhoria contínua e gestão de riscos.

## Desempenho e Resultados

A Ouvidoria demonstrou desempenho sólido, atuando de forma isenta, responsável e alinhada às melhores práticas de governança. Entre os principais resultados, destacam-se:

- **Melhor Integração de Processos:** Agilidade e precisão nas respostas;
- **Fortalecimento da transparência:** Relatórios mensais e comunicação clara;
- **Aumento da confiança dos associados:** Reflexo da imparcialidade e efetividade no tratamento de manifestações.

O tratamento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias ocorreu de forma estruturada, assegurando tempestividade, rastreabilidade e prestação de contas à Alta Administração, conforme previsto pela Resolução nº 4.860/2020.

Diante do exposto, **conclui-se que o Componente de Ouvidoria da Cooperativa, no 1º Semestre de 2025, atendeu integralmente às disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis (BACEN e NBR ISO 9001:2015)**, reforçando seu papel como canal legítimo de diálogo e aprimoramento institucional.

Concluímos não haver fatos relevantes ou evidências de elementos que possam comprometer a integridade do Componente, o seu bom funcionamento ou a plena observância à legislação em vigor, estando alinhado com os princípios e diretrizes do órgão regulador e do Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

## 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º semestre de 2025, foram monitoradas manifestações registradas junto ao Banco Central do Brasil (BACEN), Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE). Todas as ocorrências foram acompanhadas e tratadas de acordo com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central e com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015), não havendo registros de não conformidades ou descumprimento normativo.

Com base nas evidências analisadas, conclui-se que não foram identificados fatos relevantes ou riscos que possam comprometer a integridade do Componente de Ouvidoria, seu bom funcionamento ou a aderência à legislação vigente. O processo permanece plenamente alinhado às diretrizes do Banco Central do Brasil e do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), reforçando a conformidade regulatória e a busca pela excelência no atendimento.



## 13. CANAIS DE RELACIONAMENTO E LINKS ÚTEIS

### LINKS

#### Site e Aplicativos Sicoob:

[www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa](http://www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa)

[www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/canaisdigitais](http://www.sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/canaisdigitais)

### COMPLIANCE:

#### Política de Compliance:

[www.bit.ly/3cg2hGx](http://www.bit.ly/3cg2hGx)

#### Política de Relacionamento com o Cliente:

[www.bit.ly/3pEe1pn](http://www.bit.ly/3pEe1pn)

#### Política de Segurança da Informação:

[www.bit.ly/3Cs5BsW](http://www.bit.ly/3Cs5BsW)

#### Política da Lei Geral de Proteção de Dados:

[www.bit.ly/3IWb7aw](http://www.bit.ly/3IWb7aw)



### **Central de Atendimento**

Atendimento seg. a sex. de 8h às 18h  
Telefones: (61) 2107 4000 | 0800 724 4000  
WhatsApp: (61) 9 9984 2551  
agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br

### **Ouvidoria Sicoob**

Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 725 0996  
[www.ouvidoriasicoob.com.br](http://www.ouvidoriasicoob.com.br)

### **Deficientes auditivos ou de fala**

Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 940 0458



crediembrapa



sicoobcrediembrapa



crediembrapa



sicoobcrediembrapa

**[sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/](http://sicoob.com.br/web/sicoobcrediembrapa/)**