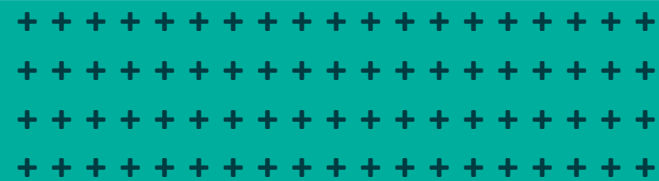


RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2023





SUMÁRIO

1

Apresentação
Pág: 03

5

Ações da
Ouvidoria
Pág: 08

2

Estrutura da
Ouvidoria
Pág: 04

6

Compromissos da
Ouvidoria
Pág: 11

3

Como funciona a
Ouvidoria ?
Pág: 05

7

Estratégia de
Relacionamento
com o Associado
Pág: 12

4

Certificação de
Ouvidores
Pág: 07

8

Informações
Consolidadas 2023
Pág: 13

9

Sistema de Gestão
da Qualidade
Pág: 17

10

Parecer da Auditoria
da Qualidade
Pág: 18

11

Considerações
Finais
Pág: 20

12

Canais de
Relacionamento
e Links úteis
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 ano de 2023.

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, a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal, 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 esgotadas 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**. O Conselho Fiscal, 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.

A equipe é certificada pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), em parceria com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF) e possui o curso de extensão do Direito do Consumidor.

5. AÇÕES DA OUVIDORIA 2023

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 de 1 a 5. Confira as notas atingidas durante o ano de 2023:

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023:



MÉDIA GERAL DE 2023:



PRINCIPAIS PONTOS

- 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 Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, pelo Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Consumidor.GOV e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPEPE), sendo 99,9% dos registros tratados dentro do prazo estabelecido;

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 normas, regulamentos e processos**, atua em conformidade com as 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. Devido à importância do assunto, a implementação da Norma está sendo cuidadosamente desenvolvida.

O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

1 Durante o ano de 2023, a equipe participou de diversos treinamentos promovidos pelo **Centro Cooperativo Sicoob (CCS)**, entre eles destacam-se o de Ouvidoria para Agentes de Apoio, Controles Internos e Conformidade, Gerenciamento de Risco Operacional, LGPD, Risco Socioambiental, PLD/FT – Prevenção à lavagem de dinheiro de financiamento ao terrorismo, Programa de Integridade, Segurança da Informação entre outros. Os integrantes participaram ainda dos webinars realizados pela **Confederação Nacional de Auditoria Cooperativa (CNAC)**, cujos temas abordados foram os

seguintes: Políticas Institucionais e Normativos Internos; Regras, práticas de governança e controles internos; Adequação de riscos; Relacionamento com clientes usuários de produtos e serviços financeiros; Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. O **Setor da Qualidade e Compliance** promoveu para todos os colaboradores o treinamento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade e durante o evento “Semana da Qualidade” realizado de 06 a 10/11, o setor apresentou a revisão do Manual da Qualidade, bem como, abordou por meio de gincana, publicações e palestras, assuntos pertinentes ao negócio da Cooperativa.

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, Trabalho em Equipe e Comunicação. Além disso, a Semana da Qualidade também contou com a presença do Dr. Carlos H. S. Ayres, Presidente do Conselho de Administração da Cooperativa, que ministrou a palestra “Qualidade x IA”. Ainda durante essa Semana contamos com as apresentações da DIREX sobre o Pacto Sistêmico e Planejamento Estratégico da Cooperativa.

Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria no ano de 2023, a Diretoria Executiva em conjunto com o Setor de Qualidade e *Compliance*, na busca contínua por aprimoramento e otimização dos processos, identificou oportunidades de melhoria e implementou ações corretivas imediatas. Adicionalmente, focada em aprimorar a excelência no atendimento, a Cooperativa realizou, em 27/07/2023, o 1º Encontro de Qualidade, no qual gestores e colaboradores dos Setores de Crédito e Postos de Atendimento se reuniram para discutirem os principais desafios e soluções relacionados às áreas mencionadas.



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), 08h às 21h (WhatsApp) e 08h às 22h (e-mail).**

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



8. INFORMAÇÕES DE 2023

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, NOS CANAIS ACIONADOS PELOS ASSOCIADOS, NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023.

RESULTADOS AVALIADOS

No ano de 2023 foram registradas 93 manifestações, sendo 42 classificadas como improcedentes e 20 como procedentes, sendo 31 relacionadas a outros assuntos. Todas registradas por meio dos canais disponíveis, e distribuídas conforme abaixo:

- 59 manifestações registradas junto à Confederação, sendo 42 improcedentes, 17 procedentes solucionadas;
- 08 manifestações registradas junto ao Registro de Demandas do Cidadão do BACEN (RDR), sendo 01 reclamação que permanece em análise, 03 que foram classificadas como não reguladas e outras 04 que foram classificadas como reguladas procedentes;
- 01 manifestação registrada junto ao Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPE); 15 manifestações registradas junto ao Reclame Aqui;
- 10 manifestações registradas junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Confederação.

Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria, no ano de 2023, identificou-se que a maioria das reclamações oriundas do produto cartão, estavam relacionadas à prestação de serviço realizada, diretamente, pela operadora do sistema e não relacionadas à prestação de serviço da Cooperativa.

Ainda assim, no intuito de prestar um melhor atendimento, a Ouvidoria do CCS, por meio do treinamento Ouvidoria para Agentes de Apoio, ocorrido em maio, divulgou que as manifestações registradas junto às Cooperativas sobre o assunto mencionado acima, passaram a ser direcionadas, primeiramente, à área gestora do cartão do Sicoob para as devidas tratativas e, nos casos necessários serão, posteriormente, enviadas às Cooperativas para as providências.

Com relação aos temas, também, mais reclamados: Conta corrente/encerramento e Crédito, 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, adotando as ações corretivas imediatas. 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.

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. Conforme citado no item 5 (2), em busca da excelência no atendimento, foi realizado nas dependências da Cooperativa, no dia 27/07/2023, o 1º Encontro de Qualidade, onde se reuniram os gestores e colaboradores do Setor de Crédito e Postos de Atendimento, com mediação do Setor da Qualidade e *Compliance*, para discutirem as soluções ou melhorias para os processos relacionados aos produtos e serviços citados.

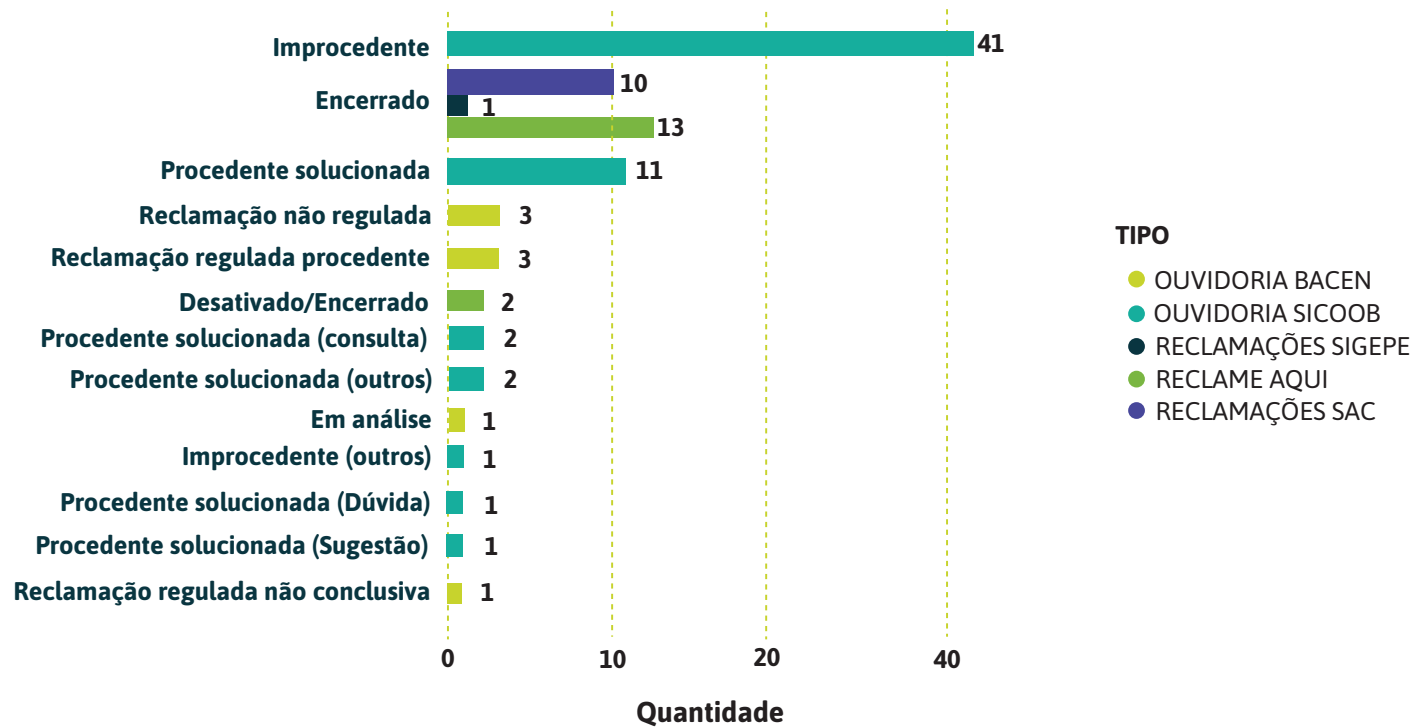




RESULTADOS AVALIADOS

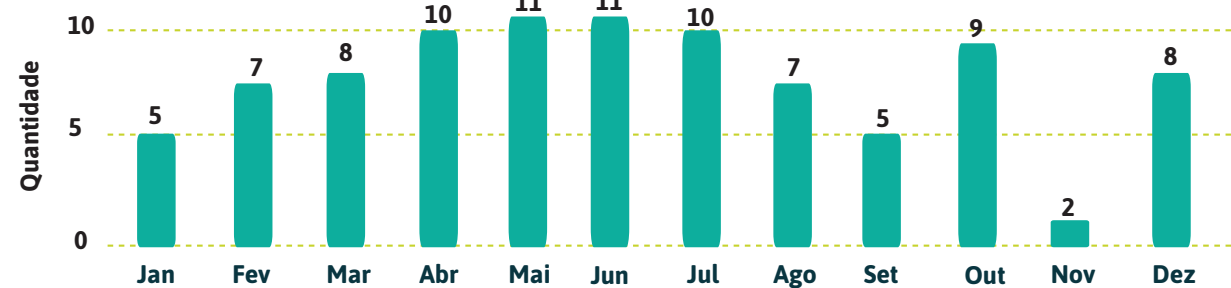
OUVIDORIA POR TIPO

JANEIRO A DEZEMBRO 2023



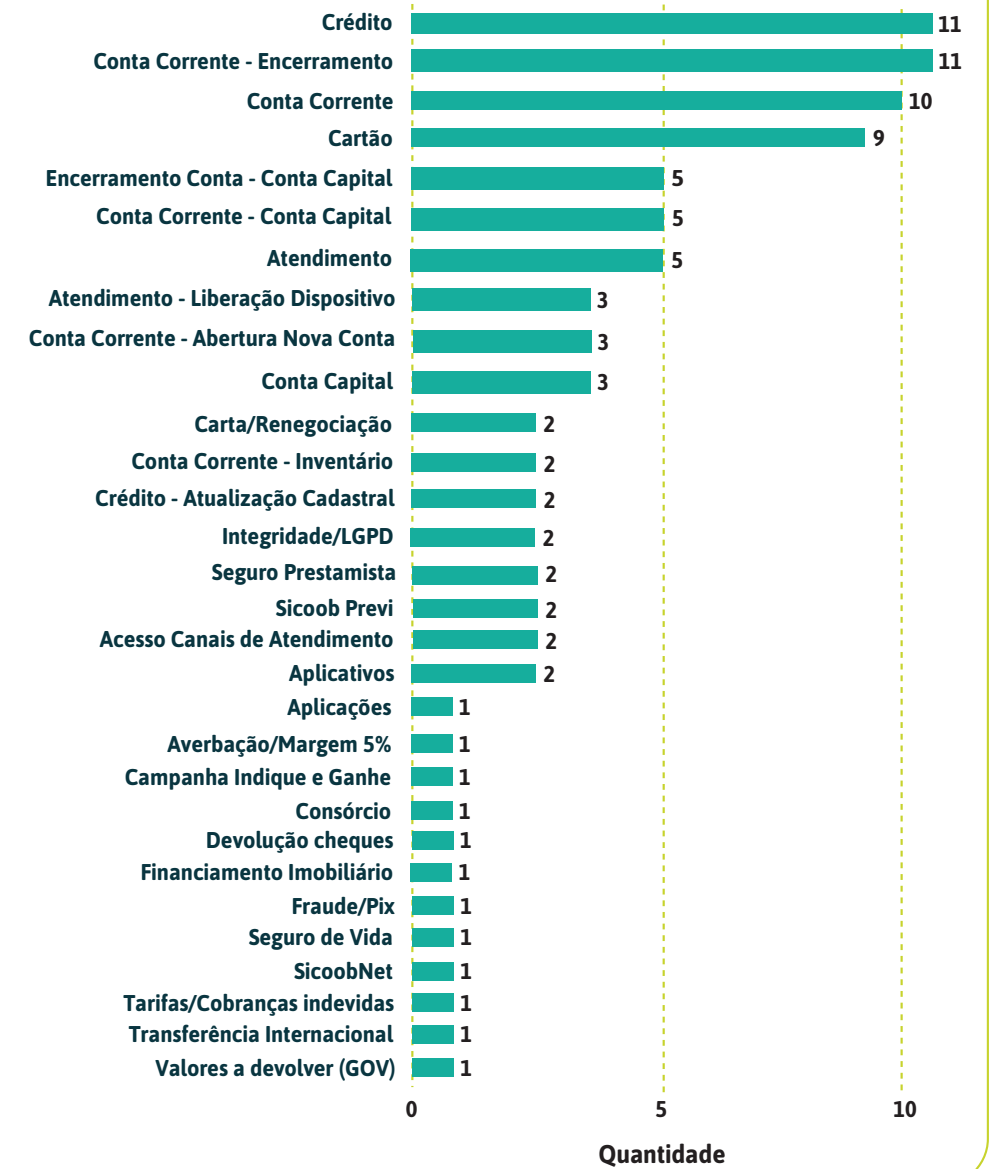
OUVIDORIA POR MÊS

JANEIRO A DEZEMBRO 2023



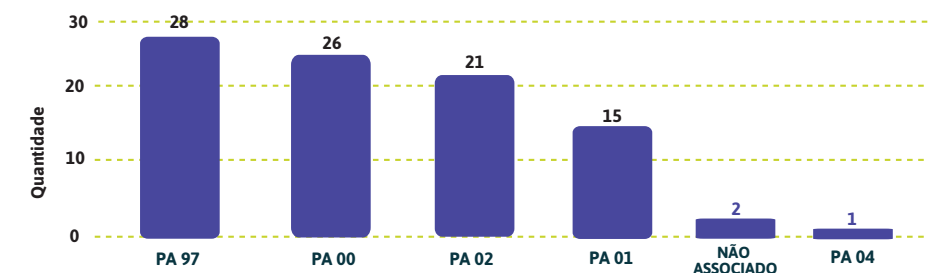
OUVIDORIA POR ASSUNTO

JANEIRO A DEZEMBRO 2023



OUVIDORIA POR PA

JANEIRO A DEZEMBRO 2023



9. 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

10. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE

Durante o período de 2023, a atuação da Ouvidoria se destacou, evidenciando-se como um elemento crucial para a transparência, eficácia e qualidade dos serviços oferecidos, por meio de diversos canais de comunicação, incluindo Órgãos Externos como BACEN, Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPE), além do Canal Interno de Denúncia.

A Auditoria Interna conduzida em janeiro de 2023 pelo Auditor Líder, Eduardo Oliveira da Focus Consultoria e Treinamento, juntamente com a Auditoria Externa do Sistema de Gestão da Qualidade realizada em agosto do mesmo ano pelo auditor, José Medeiros, da Certificadora QMS Brasil, corroboraram a contínua excelência operacional da Ouvidoria, evidenciando sua consistência e efetividade.

A Ouvidoria se mostrou como um canal confiável para recebimento e encaminhamento de manifestações dos associados, assegurando o tratamento adequado de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, com alto nível de profissionalismo, prontidão e eficácia na resolução de problemas. Além disso, sua colaboração estreita com outras áreas da Cooperativa resultou em melhor integração de processos e agilidade nas respostas às demandas, destacando-se pela transparência e prestação de contas.

A Ouvidoria garantiu imparcialidade e responsabilidade no tratamento de todas as demandas, fornecendo relatórios periódicos e comunicando os resultados alcançados, o que aumentou a confiança dos associados e reforçou seu papel como facilitador e aprimorador dos serviços oferecidos.

+++++

Conclui-se que a Ouvidoria apresentou desempenho exemplar, mantendo resultados sólidos e eficiência em seus processos. Sua capacidade de ouvir, dialogar e agir mostrou-se fundamental para o contínuo aprimoramento dos serviços cooperativos.

Com base nos dados das auditorias interna e externa da Qualidade, bem como nos resultados obtidos, pode-se afirmar que a Ouvidoria se consolidou como um canal essencial de comunicação entre associados e Cooperativa, contribuindo positivamente para a Governança. O tratamento adequado das manifestações recebidas em diversos canais evidencia a integridade do Componente Organizacional, em conformidade com as legislações vigentes e alinhado aos princípios e diretrizes do Órgão Regulador.

“A Ouvidoria se mostrou como um canal confiável para recebimento e encaminhamento de manifestações dos associados, assegurando o tratamento adequado de reclamações, elogios, sugestões e denúncias, com alto nível de profissionalismo, prontidão e eficácia na resolução de problemas.”

Eduardo Henrique Melo de Oliveira
Diretor Executivo da Focus
Consultoria e Treinamento

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificamos que o volume de reclamações em Órgãos Externos [BACEN, Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPEPE)] e Canal Interno de Denúncia, no ano, foi devidamente acompanhado e atendido, de acordo com as Resoluções acima referidas, sem ressalvas. Partindo dessas premissas, e encerrando as atividades do ano de 2023, constatamos um **aumento de 4.49%** no volume de manifestações, em comparação ao ano de 2022. O foco nas capacitações internas, nas ações preventivas e mitigação de riscos, se tornou fator relevante na busca pela excelência no atendimento.

Concluimos 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. CANAIS DE RELACIONAMENTO E LINKS ÚTEIS

FALE CONOSCO

- Telefones:**
(61) 2107 4000 | 0800 724 4000
(de segunda a sexta , das 08h às 18h)
- WhatsApp:**
(61) 9 9984 2551
(de segunda a sexta , das 08h às 21h)
Somente mensagem de texto.
- E-mail:**
agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br
(de segunda a sexta , das 08h às 22h)
- Ouvidoria:**
0800 725 0996
(de segunda a sexta , das 08h às 20h)
- Deficientes auditivos ou de fala:**
0800 940 0458
(de segunda a sexta, das 8h às 20h)



LINKS

Site e Aplicativos Sicoob:
www.sicoob.com.br/sicoobcrediembrapa/
www.sicoob.com.br/canaisdigitais

COMPLIANCE:

- Política de Compliance:**
www.bit.ly/3cg2hGx
- Política de Relacionamento com o Cliente:**
www.bit.ly/3pEe1pn
- Canal Compliance - Anônimo:**
www.bit.ly/3KjhNOP
- Política de Segurança da Informação:**
www.bit.ly/3Cs5BsW
- Política da Lei Geral de Proteção de Dados:**
www.bit.ly/3IWb7aw



@crediembrapa



/sicoobcrediembrapa



/crediembrapa



/SicoobCrediEmbrapa

Central de Atendimento

Capitais e regiões metropolitanas: 4000 1111
Demais localidades: 0800 642 0000

SAC 24h

0800 724 4420

Ouvidoria Sicoob

Atendimento seg. a sex. de 8h às 20h | 0800 725 0996
www.ouvidoriasicoob.com.br

Deficientes auditivos ou de fala

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



sicoob



sicooboficial



sicoob



sicooboficial



sicoob

sicoob.com.br