

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2024



SUMÁRIO

- 1** Apresentação
Pág: 03

2 Estrutura da Ouvíndoria
Pág: 04

3 Como funciona a Ouvíndoria ?
Pág: 05 e 06

4 Certificação de Ouvidores
Pág: 07

5 Ações da Ouvíndoria
Pág: 07 e 08

6 Compromissos da Ouvíndoria
Pág: 11

7 Estratégia de Relacionamento com o Associado
Pág: 12

8 Informações de 2024
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 2024.



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

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 NO ANO DE 2024

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 ano de 2024:



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), 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 Sistema de Gestão de 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. Devido à importância do assunto, a implementação da Norma está sendo cuidadosamente desenvolvida.

O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

1 Durante o ano de 2024, a equipe participou de diversos treinamentos promovidos pelo **Centro Cooperativo Sicoob (CCS)**, entre eles destacam-se o de Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio, Código de Defesa do Consumidor - CDC; Mediação de conflitos aplicada à Ouvidoria; Ouvidoria para Agentes de Apoio; Ouvidoria Sicoob - um canal aberto para mediação de conflitos. O **Setor de Qualidade e Compliance** promoveu para todos os colaboradores o treinamento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade, realizado nos dias 17 e 18/06/2024. 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 e Procedimentos Operacionais Padrão.

Ainda durante o mês de junho, em continuidade ao Projeto da Nova Central, foi dado início à elaboração do Planejamento Estratégico da Cooperativa. Foram realizados três encontros presenciais para a criação dos planos estratégico, tático e operacional. Houve participação do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, dos gestores e os colaboradores estratégicos da Cooperativa. Os encontros contaram com o envolvimento da equipe supracitada para a criação dos planos tático e operacional, compostos pelos projetos que sustentarão a estratégia.

3 Em comemoração à Semana da Qualidade de 2024, o SQC em conjunto com a Diretoria promoveu, no dia 08/11/2024, um evento especial, cuja abertura foi realizada pela Diretora Presidente, Silvia Regina, acompanhada da Diretora Administrativa Financeira, Rosi Pontes. A Diretora Presidente abordou o tema Mundial da Qualidade de 2024: “Qualidade: da Conformidade ao Desempenho”, com foco em Melhoria Contínua e Inovação. O evento também contou com uma homenagem ao sócio fundador da cooperativa, Dr. Carlos H. S. Ayres, que foi nomeado Embaixador da Qualidade. Em sua homenagem, foram entregues uma Placa de Reconhecimento e a Bandeira da Qualidade. Em seguida, foram realizadas atividades gamificadas, como o Jogo da Qualidade, que envolveram temas importantes do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo:

- a) Princípios da Qualidade;
- b) Diretrizes e Políticas (Propósito, Visão, Política da Qualidade, Política de Segurança da Informação e Política de Compliance);
- c) Requisitos referentes ao Cliente;
- d) Não Conformidades;
- e) Ação Corretiva;
- f) Gestão de Riscos;
- g) Satisfação dos Clientes;
- h) Indicadores de Desempenho;
- i) Auditoria Interna;
- j) Planejamento Estratégico.

Após a realização do Jogo da Qualidade, o SQC apresentou as pontuações obtidas pelas equipes, premiando as duas primeiras colocadas. O evento foi encerrado com um happy hour e agradecimentos da Diretoria e Setor da Qualidade e Compliance pela participação de todos.



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, para o ano de 2024, tivemos o registro de 45 demandas, tratadas e encerradas.

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



8. INFORMAÇÕES DO ANO DE 2024

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, NOS CANAIS ACIONADOS PELOS ASSOCIADOS, NO PERÍODO DE 2024.

RESULTADOS AVALIADOS

No ano de 2024 foram registradas 84 manifestações, sendo 37 improcedentes, 27 procedentes e 1 não regulada, outras 19 são relacionadas a outros assuntos. Todas registradas por meio dos canais disponíveis, e distribuídas conforme abaixo:

- 60 manifestações registradas junto à Confederação, sendo 35 improcedentes, 24 procedentes solucionadas e 1 elogio;
- 8 manifestações registradas junto ao Registro de Demandas do Cidadão do BACEN (RDR), sendo 2 improcedentes, 2 procedente solucionada, 1 não regulada e 3 em análise;
- 2 manifestações registradas junto ao Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE);
- 7 manifestações registradas junto ao Reclame Aqui;
- 7 manifestações registradas junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Confederação.

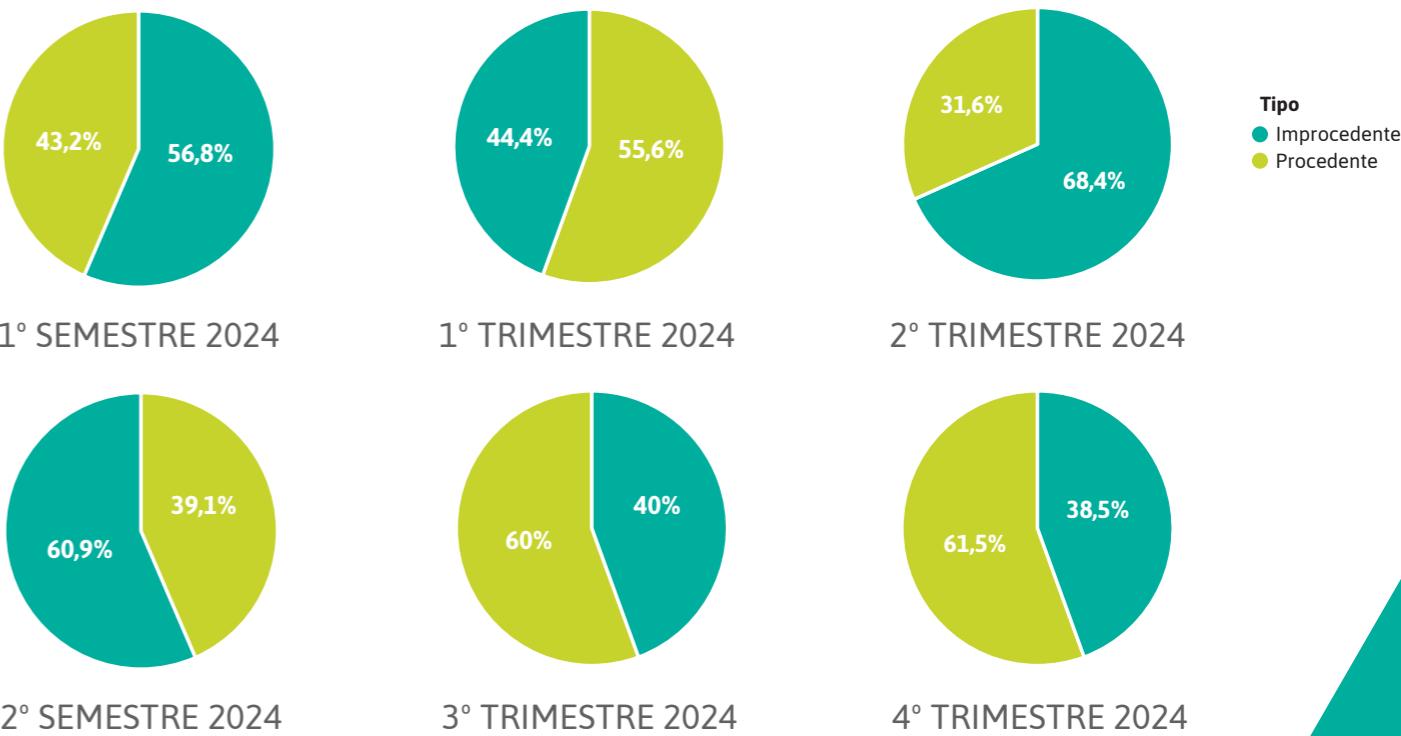
Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria (Crédito e Atendimento), no ano de 2024, a Diretoria Executiva em conjunto com o **Setor de Qualidade e Compliance**, em busca de aprimorar e otimizar os processos internos, identificou oportunidades de melhoria e adotou ações corretivas por meio de auditoria interna e externa do Sistema de Gestão da Qualidade - NBR ISO 9001:2015. 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.

RESULTADOS AVALIADOS

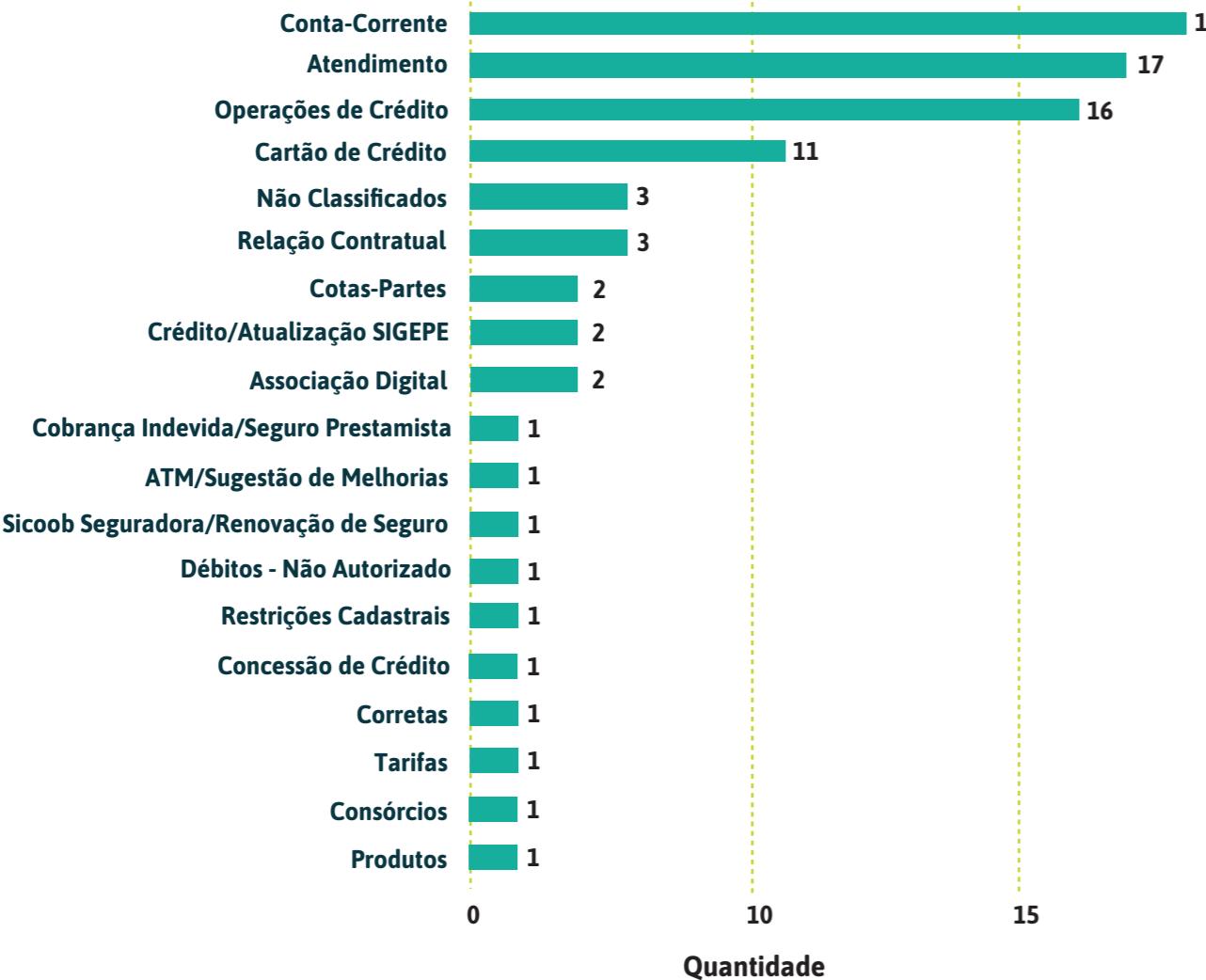
CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES 2024



RESULTADOS AVALIADOS

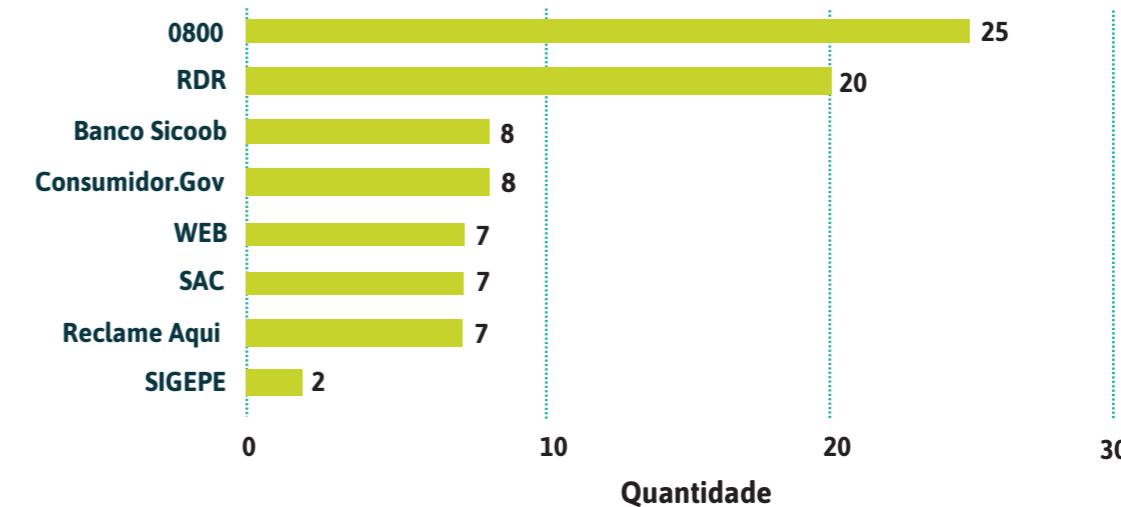
OUVIDORIA POR ASSUNTO

2024



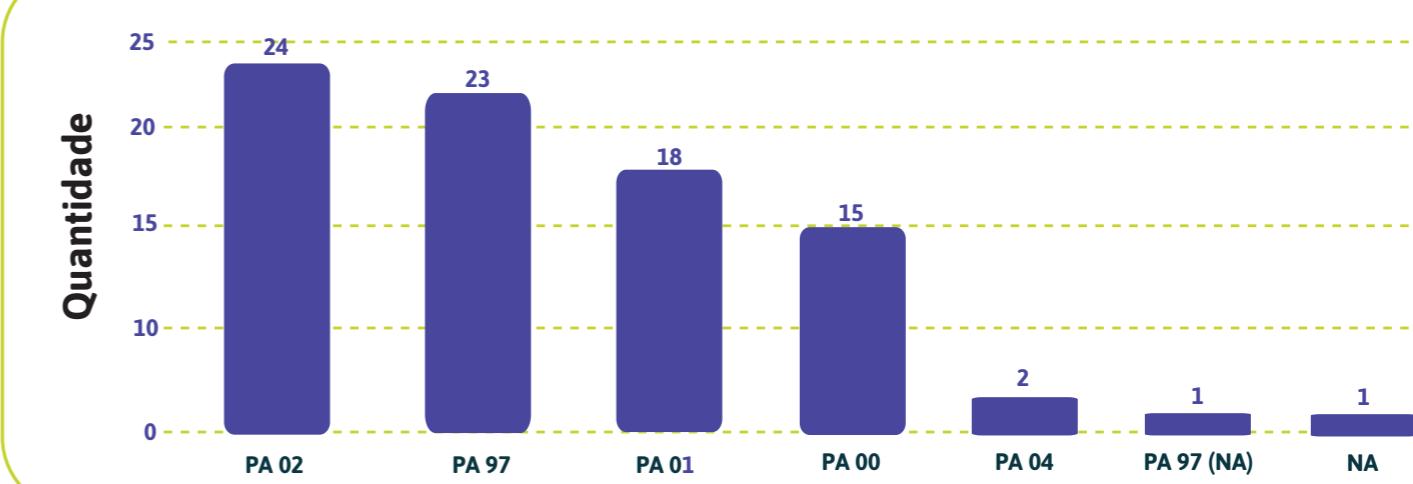
ORIGEM DO ATENDIMENTO

2024



OUVIDORIA POR PA

2024





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
Ouvridora

Auditor da Qualidade

Eduardo Henrique Melo de Oliveira
Focus Consultoria e Treinamento Empresarial

10. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE

No ano de 2024, a Ouvidoria consolidou-se como um elemento vital para a transparência, eficácia e qualidade dos serviços prestados pela Cooperativa. Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades realizadas, destacando os canais de comunicação utilizados, as auditorias conduzidas e os resultados alcançados.

Canais de Comunicação

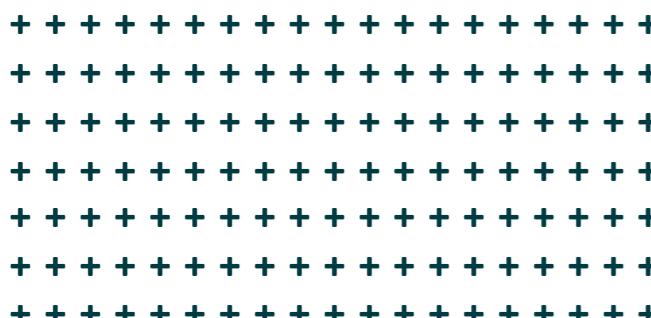
A Ouvidoria ampliou seu alcance por meio de diversos canais de comunicação, garantindo acessibilidade e eficiência no atendimento. Entre os principais canais utilizados, destacam-se:

- **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.
- **Canal Interno de Denúncia:** Proporcionando um meio seguro e confidencial para o relato de irregularidades.

Auditorias e Avaliações

Durante o ano, a Ouvidoria foi submetida a rigorosos processos de auditoria, que reforçaram sua excelência operacional:

- **Auditória Interna:** Realizada entre janeiro e fevereiro de 2024 por Eduardo Oliveira da Focus Consultoria e Treinamento, juntamente





com a equipe do Setor da Qualidade e Compliance. Esta auditoria destacou a consistência e efetividade dos processos internos.

- **Auditoria Externa:** Conduzida em agosto de 2024 por José Medeiros da Certificadora QMS Brasil, validando a conformidade com os padrões da NBR ISO 9001:2015.

A Ouvidoria demonstrou um desempenho exemplar, atuando como um canal confiável para o recebimento e encaminhamento de manifestações dos associados. O tratamento de reclamações, elogios, sugestões e denúncias foi realizado com alto nível de profissionalismo e eficácia. A colaboração com outras áreas da Cooperativa resultou em:

- **Melhor Integração de Processos:** Agilidade nas respostas às demandas.
- **Transparência e Prestação de Contas:** Relatórios periódicos e comunicação clara dos resultados alcançados.

A imparcialidade e responsabilidade no tratamento das demandas foram asseguradas, aumentando a confiança dos associados e reforçando o papel da Ouvidoria como facilitadora e aprimoradora dos serviços oferecidos.

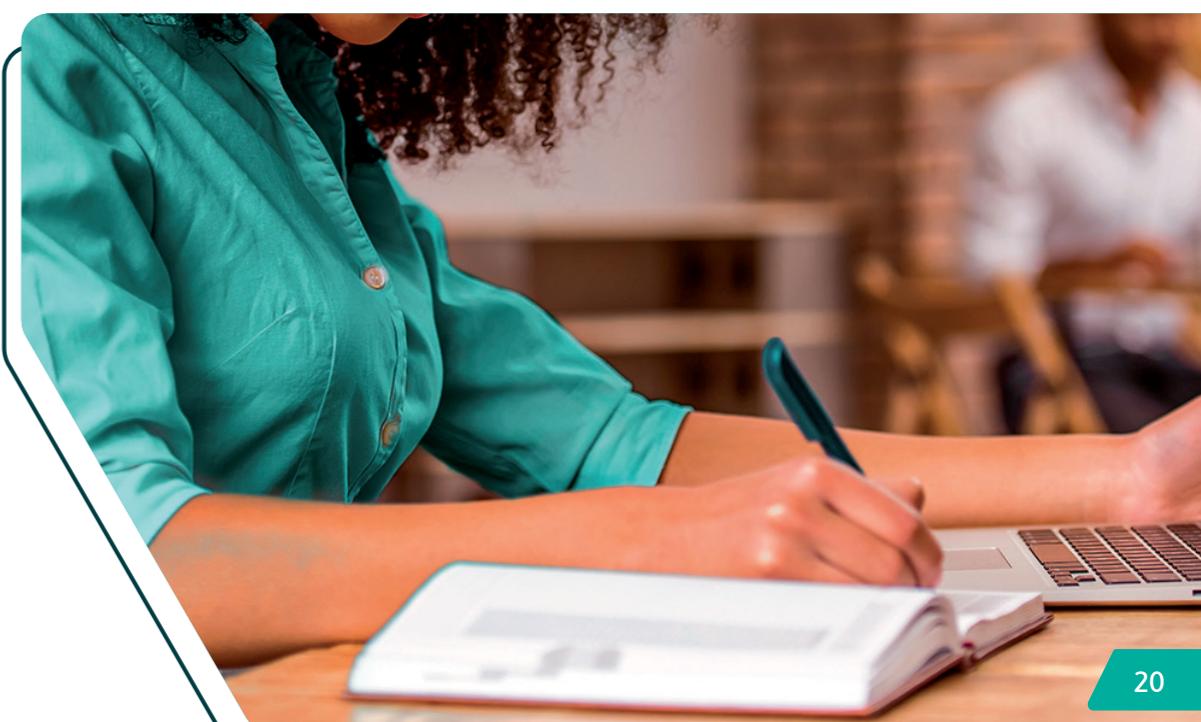
O desempenho da Ouvidoria no ano de 2024 foi marcado por resultados sólidos e eficiência em seus processos. A capacidade de ouvir, dialogar e agir foi fundamental para o contínuo aprimoramento dos serviços cooperativos. A Ouvidoria se consolidou como um canal essencial de comunicação entre associados e a Cooperativa, contribuindo positivamente para a governança e evidenciando a integridade do componente organizacional, em conformidade com as legislações vigentes e alinhada aos princípios e diretrizes do órgão regulador.

Este relatório reafirma o compromisso da Ouvidoria com a excelência e a melhoria contínua, destacando seu papel crucial na promoção de um ambiente cooperativo transparente e eficaz.

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 (SIGEPE) e Canal Interno de Denúncia, em 2024, foi devidamente acompanhado e atendido, de acordo com as Resoluções acima referidas, sem ressalvas. Partindo dessas premissas, e encerrando as atividades do ano de 2024, constatamos uma redução de 9.68% no volume de manifestações, em comparação ao ano de 2023. O foco nas capacitações internas, nas ações preventivas e mitigação de riscos, se tornou fator relevante na busca pela excelência no atendimento.

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. CANAIS DE RELACIONAMENTO E LINKS UTEIS

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 07h às 20h)
Somente mensagem de texto.

E-mail:

agenciamvirtual@sicoobcrediembrapa.com.br
(de segunda a sexta, das 07h às 20h)

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/web/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/3KjhN0P

Política de Segurança da Informação:

www.bit.ly/3Cs5BsW

Política da Lei Geral de Proteção de Dados:

www.bit.ly/3IWb7aw



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

SAC 24h
0800 724 4420

Ovidoria 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