



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2022



SUMÁRIO

- | | | | |
|----------|---|-----------|---|
| 1 | Estrutura da Ouvidoria
Pág: 03 | 7 | Informações Consolidadas 2022
Pág: 13 |
| 2 | Como funciona a Ouvidoria ?
Pág: 04 | 8 | Sistema de Gestão da Qualidade
Pág: 16 |
| 3 | Certificação de Ouvidores
Pág: 06 | 9 | Parecer da Auditoria da Qualidade
Pág: 17 |
| 4 | Ações da Ouvidoria
Pág: 08 | 10 | Considerações Finais
Pág: 19 |
| 5 | Compromissos da Ouvidoria
Pág: 10 | 11 | Canais de Relacionamento e Links Úteis
Pág: 20 |
| 6 | Estratégia de Relacionamento com o Associado
Pág: 12 | | |



1. 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

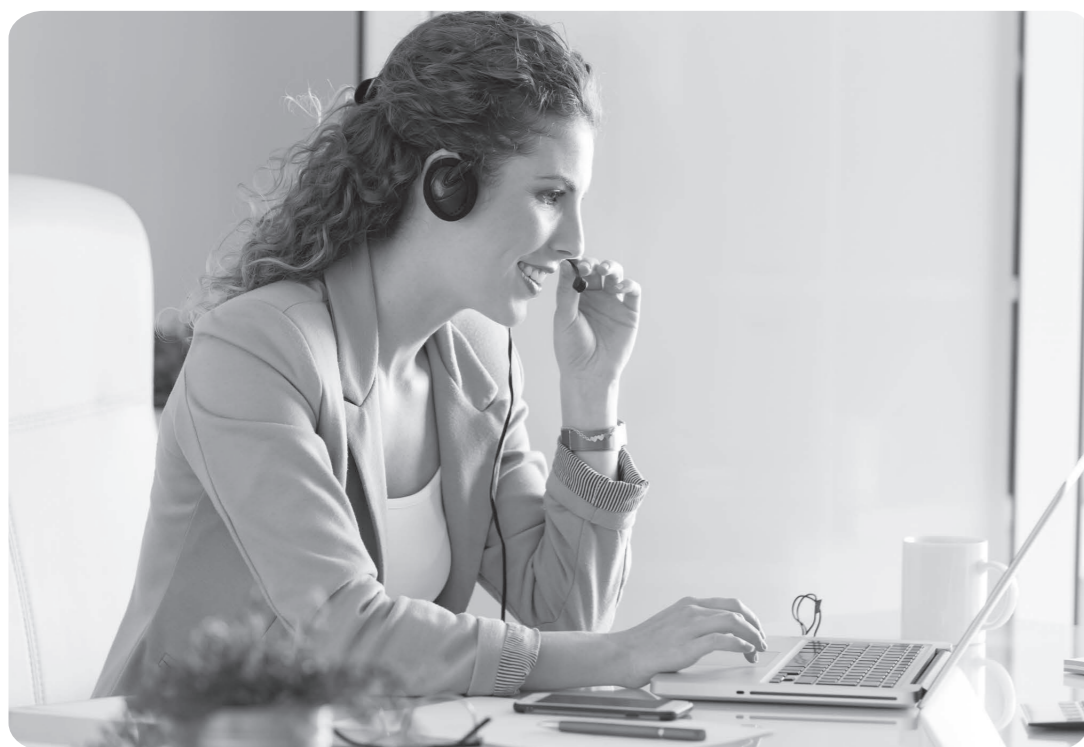
Marina Marce Barbosa
Ouvidora

2. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

O Componente Organizacional de Ouvidoria encaminha relatórios mensais, permitindo que a Alta Direção tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições, e 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 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 atua em busca da 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 prol da coleta de insumos para melhoria de produtos, processos, serviços e atendimentos. Assim como, com base nas dores e expectativas dos associados, a Ouvidoria dissemina boas práticas para o alcance da excelência do 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, 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, aos devidos órgãos, 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 e deliberação da Diretoria Executiva e 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.



3. 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 Ouvidorias.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir o conteúdo programático requerido na Resolução CMN nº 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.

4. AÇÕES DA OUVIDORIA 2022

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 nº 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.

PRINCIPAIS PONTOS

1. As demandas registradas por meio dos canais de Ouvidoria, são **catalogadas por temas**;
2. O tratamento é realizado à luz das recomendações das Resoluções CMN/ BACEN nº 4.433/2015, atualizada pela Resolução CMN/BACEN nº 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 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, pelo Sicoob, Reclame Aqui e Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGPE), 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 nº 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 aderiu à consultoria da Peck Advogados, que atuou de forma a implementar o Programa de Privacidade e Proteção de Dados, levando em consideração o contexto da legislação Brasileira (LGPD) bem como legislações vigentes.

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 manter a transparência e a conformidade dos processos**, atua com as devidas práticas para futura implementação da referida Norma, que dará suporte à Alta Direção, de forma a avaliar e mitigar, continuamente riscos, conscientizar e capacitar todos os envolvidos.

Após retomada a parceria com a Fundação Dom Cabral, por meio do Programa de Aceleração do Negócio - PAN, a Ouvidoria em conjunto com o Setor de Qualidade e Compliance, ficou responsável por atender também algumas ações estratégicas, advindas do Planejamento Estratégico da Cooperativa, entre elas: aumentar o relacionamento ativo com o associado, implantar/revisar as boas práticas de segurança da informação, baseadas na NBR ISO 27001:2022, melhorar a aferição do atendimento e resgatar o atendimento humanizado.

O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

1. Capacitou os integrantes da Ouvidoria, por meio de **treinamentos promovidos pelo CCS - Centro Cooperativo Sicoob**, nos seguintes temas: Combate e Prevenção à Fraude - Avançado; Comunicação e Assertividade, Dicas de Segurança e Canais de Atendimento, Feedback - Ferramenta de Comunicação e Engajamento, Gerenciamento do Risco Operacional, Gestão de Continuidade de Negócios - GCN, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo - Diligenciamento, Programa de Integridade, Webinar - Ações de Prevenção e Combate à Fraudes; NBR ISO 37301: 2021 - Sistema de Gestão de Compliance, Atualizações ISO/IEC 27001:2022 - Sistema de Gestão de Segurança da Informação promovidos pela Q ACADEMY - QMS IMMEC Serviço de Treinamento e Capacitação Ltda.
2. Com base no tema mais abordado nas manifestações de ouvidoria do ano de 2022 e com o intuito de **alcançar a melhoria do processo de análise e liberação de operações de crédito**, a Diretoria Executiva, em conjunto com o Setor da Qualidade e Compliance promoveu, no período de 16 a 18/11/2022, na Sede da Cooperativa, o **Workshop de Crédito Presencial** para toda equipe do Setor de Crédito da Cooperativa.
3. Foi realizada no período de 07 a 11/11/2022, na Sede da Cooperativa, de forma presencial e remota, a **Semana da Qualidade**, para todos os seus colaboradores com diversas palestras. Entre elas, com foco na melhoria do processo de atendimento, a **palestra de "Excelência no Atendimento"**, ministrada pelo Gustavo Lima, Administrador de Empresas. A Semana da Qualidade também contou com a presença do Dr. Inácio Alencastro, Advogado Cível, Administrativo e Especialista em Compliance, que ministrou a **palestra de "Assédio Moral"**.

5. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Atuar obedecendo estritamente à **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.

Monitorar todas as posturas e processos que a equipe de atendimento adota ao se relacionar com associados, leads, prospects e usuários. Observar, sempre que necessário, as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Disseminar o respeito aos Normativos vigentes e a observância aos princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência. Propiciando a convergência de interesses e a consolidação de 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.



6. 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 de 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 20h (WhatsApp) e 08h às 21h (e-mail).**



7. INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS 2022

Manifestações registradas, nos canais acionados pelos associados, no período de janeiro a dezembro de 2022.

RESULTADOS AVALIADOS

No ano de 2022 foram registradas 89 manifestações, sendo 51 classificadas como improcedentes e 13 como procedentes, além das manifestações de dúvidas e elogios. Todas registradas por meio dos canais disponíveis, e distribuídas conforme abaixo:

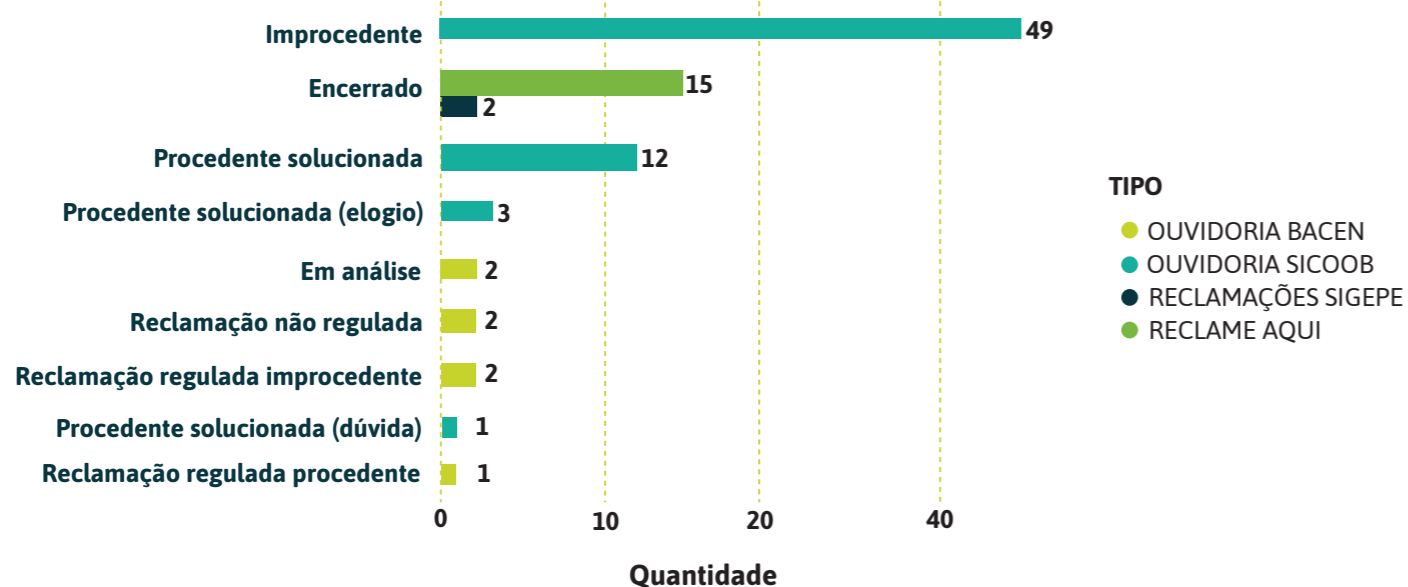
- **65** manifestações registradas, sendo **01** de dúvida e **03** de elogios, junto a Confederação;
- **07** manifestações registradas, sendo **02** reclamações que permanecem em análise e outras **02** que foram classificadas como não reguladas, junto ao RDR - Registro de Demandas do Cidadão do BACEN - Banco Central do Brasil;
- **02** manifestações registradas junto ao SIGEPE - Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal;
- **15** manifestações registradas junto ao Reclame Aqui.

O tema mais abordado nas manifestações foi: **Operações de Crédito**. Essa representatividade, se justifica pelo fato deste ser o produto mais consumido do nosso catálogo, o que é compatível com as características dos negócios da Cooperativa. Ressalta-se que, após análise do Gestor responsável, as ações corretivas referentes as reclamações são, devidamente adotadas, com todo registro realizado via sistema de ordem de serviço da Cooperativa.

RESULTADOS AVALIADOS



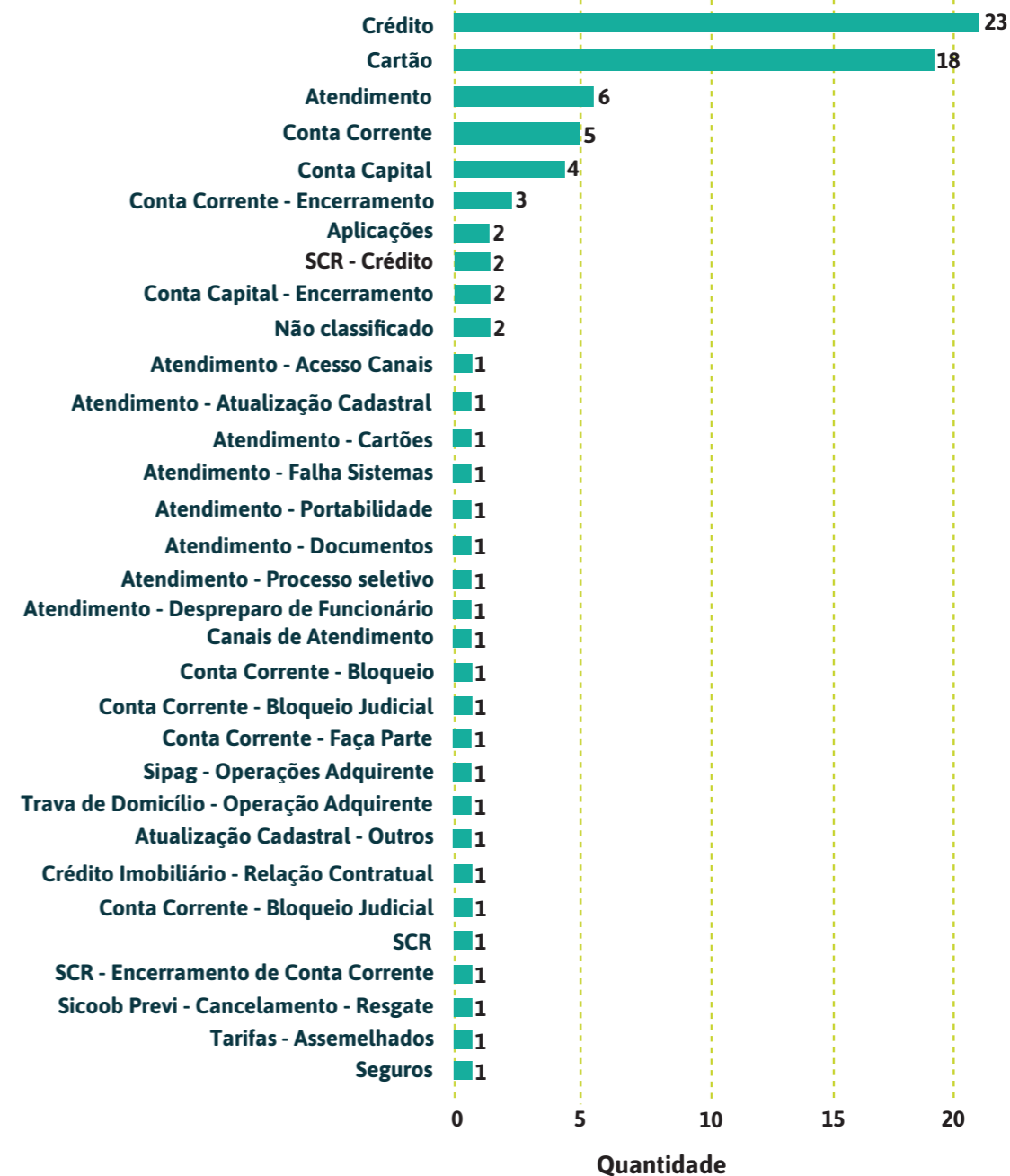
OUVIDORIA POR TIPO JANEIRO A DEZEMBRO 2022



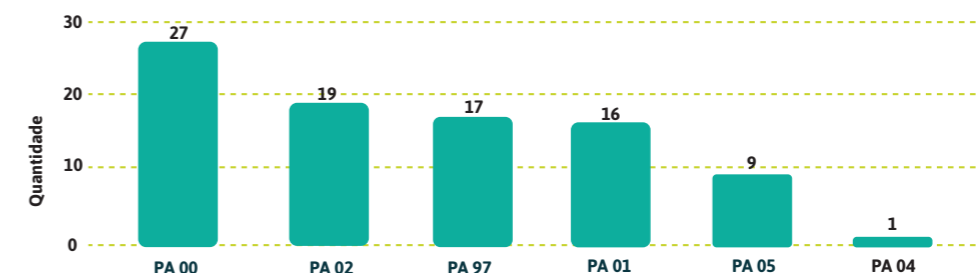
OUVIDORIA POR MÊS JANEIRO A DEZEMBRO 2022



OUVIDORIA POR ASSUNTO JANEIRO A DEZEMBRO 2022



OUVIDORIA POR PA JANEIRO A DEZEMBRO 2022



8. 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, que permite avaliar a eficácia do processo, o engajamento dos envolvidos e a satisfação dos associados.

ESTRUTURA DA QUALIDADE

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

9. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE

No mês de junho de 2022 foi realizada, a Auditoria Externa do Sistema de Gestão da Qualidade.

A auditoria externa tem por objetivos:

- a) Monitorar a implementação contínua da NBR ISO 9001:2015;
- b) Determinar o nível de conformidade dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade com os requisitos da Norma;
- c) Avaliar a capacidade dos processos de assegurar o cumprimento de requisitos legais e contratuais;
- d) Identificar oportunidades para melhorias.

A estrutura e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria da Cooperativa, foram examinados de acordo com as exigências estabelecidas na pela RESOLUÇÃO CMN 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020, ambas do Banco Central do Brasil e pelos requisitos da NBR ISO 9001:2015.

Dessa forma, o processo de Ouvidoria foi auditado pelo Sr. Luiz Edmundo Cristianini, auditor externo da certificadora DNV BUSINESS ASSURANCE e pelo Sr. Eduardo Henrique Melo de Oliveira, auditor interno e consultor da Focus Consultoria, Treinamento e Auditoria Empresarial Ltda, sendo constatada a conformidade com as atividades descritas no procedimento: Serviço de Atendimento a Reclamações de Associado - Rev.08.





A Ouvidoria permanece utilizando os mesmos canais de comunicação: Órgãos Externos - BACEN, Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, SIGEPE e Internos, sendo todos tratados com toda atenção, celeridade e rigor pela equipe, construindo uma relação transparente e respeitosa com os associados. Em conformidade com estas práticas, a Ouvidoria permanece desempenhando papel relevante, colaborando para manutenção da qualidade de nossos serviços.

De acordo com o atendimento aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015, constatamos que o Sicoob CrediEmbrapa evidencia seu compromisso com a celeridade, qualidade e segurança no atendimento aos associados, cumprindo a missão da Ouvidoria nos termos dos requisitos abaixo:

- a) Requisito 5.1.2 – Foco no Cliente
- b) Requisito 8.2.1 – Comunicação com o cliente
- c) Requisito 8.5.3 – Propriedade pertencente. Clientes
- d) Requisito 9.1.2 – Satisfação do cliente

Concluimos que as manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação foram, adequadamente, registradas e tratadas, evidenciando que o Componente Organizacional está íntegro, de acordo com as legislações vigentes e alinhado aos princípios e diretrizes do órgão regulador e do Sicoob.

“Concluimos que as manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação foram, adequadamente, registradas e tratadas, evidenciando que o componente organizacional está íntegro, de acordo com as legislações vigentes”

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



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificamos que o volume de reclamações em Órgãos Externos (BACEN, Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui e SIGEPE) e Internos, no ano, foram devidamente acompanhadas e atendidas, de acordo com as Resoluções acima referidas, sem ressalvas.

Partindo dessas premissas, e encerrando as atividades do ano de 2022, constatamos uma redução de **31,53%** no volume de manifestações, em comparação ao ano de 2021, resultado do trabalho em equipe, focado na mitigação de riscos e ações preventivas realizadas junto às áreas envolvidas.

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 Sicoob.

11. CANAIS DE RELACIONAMENTO E LINKS ÚTEIS

FALE CONOSCO

Telefones:

(61) 2107 4000 | 0800 724 4000
(de segunda à sexta , das 08h às 18h)

WhatsApp:

(61) 9 9984 2551
(de segunda a sexta , das 08h às 20h)
Somente mensagem de texto.

E-mail:

agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br
(de segunda a sexta , das 08h às 21h)

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/3KjhN0P

Política de Segurança da Informação:

www.bit.ly/3Cs5BsW

Política da Lei Geral de Proteção de Dados:

www.bit.ly/3IWb7aw



@sicoobcrediembrapa



/sicoobcrediembrapa



/crediembrapa



/SicoobCrediEmbrapa



(61) 2107 4000 | 0800 724 4000
WhatsApp: (61) 9 9984 2551
agenciavirtual@sicoobcrediembrapa.com.br
www.sicoobcrediembrapa.com.br