



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1/2023

# SUMÁRIO

<b>1</b>	Apresentação e Estrutura da Ouvidoria Pág: 03	<b>8</b>	Informações Consolidadas 2023 Pág: 13
<b>3</b>	Como funciona a Ouvidoria ? Pág: 04	<b>9</b>	Sistema de Gestão da Qualidade Pág: 16
<b>4</b>	Certificação de Ouvidores Pág: 06	<b>10</b>	Parecer da Auditoria da Qualidade Pág: 17
<b>5</b>	Ações da Ouvidoria Pág: 08	<b>11</b>	Considerações Finais Pág: 19
<b>6</b>	Compromissos da Ouvidoria Pág: 10	<b>12</b>	Canais de Relacionamento e Links Úteis Pág: 20
<b>7</b>	Estratégia de Relacionamento com o Associado Pág: 12		



## 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 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**

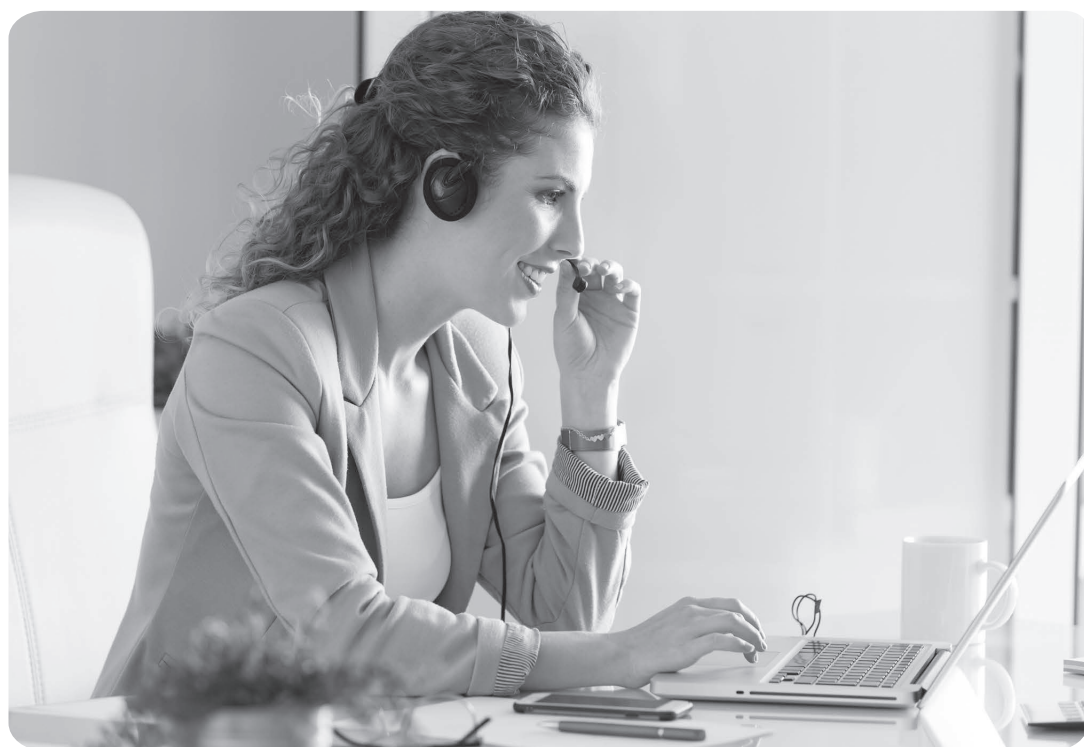


# 3.COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

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 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**. 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 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.

# 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 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. Os associados podem avaliar de 1 a 5. Confira as notas atingidas durante o 1º semestre 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/BACEN 4.869/2020, 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 CCS (Centro Cooperativo 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 vem atuando de forma a implementar o Programa de Privacidade e Proteção de Dados, levando em consideração o contexto da legislação Brasileira (LGPD).

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 diretrizes, regulamentos e 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.

## O QUE A OUVIDORIA REALIZOU?

1. Neste primeiro semestre a equipe participou do treinamento **Ouvidoria para Agentes de Apoio**, promovido pelo CCS - Centro Cooperativo Sicoob. Além disso, 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 os seguintes treinamentos: Não Conformidade e Sistema de Gestão da Qualidade.

2. Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria no primeiro semestre, a Diretoria Executiva em conjunto com o Setor da Qualidade e *Compliance*, em busca constante por aprimoramentos e otimizações nos processos, identificou oportunidades de melhorias, adotando as ações corretivas imediatas. Além disso, em prol da excelência no atendimento, realizou 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*. No referido encontro foram discutidas as principais dores e soluções para os processos relacionados às áreas citadas.

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

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



## 8. INFORMAÇÕES DO 1º SEMESTRE DE 2023

**Manifestações registradas, nos canais acionados pelos associados, no período de janeiro a julho de 2023.**

### RESULTADOS AVALIADOS

No primeiro semestre do ano de 2023 foram registradas 59 manifestações, sendo 26 classificadas como improcedentes e 11 como procedentes, sendo 22 relacionadas a outros assuntos. Todas registradas por meio dos canais disponíveis, e distribuídas conforme abaixo:

- 35 manifestações registradas junto à Confederação, sendo 26 improcedentes, 08 procedentes solucionadas e 01 em tratamento;
- 07 manifestações registradas junto ao RDR - Registro de Demandas do Cidadão do BACEN - Banco Central do Brasil, sendo 01 reclamação que permanece em análise, 01 em tratamento, 02 que foram classificadas como não reguladas e outras 03 que foram classificadas como reguladas procedentes;
- 01 manifestação registrada junto ao SIGEPE - Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal;
- 09 manifestações registradas junto ao Reclame Aqui;
- 07 manifestações registradas junto ao SAC da Confederação.

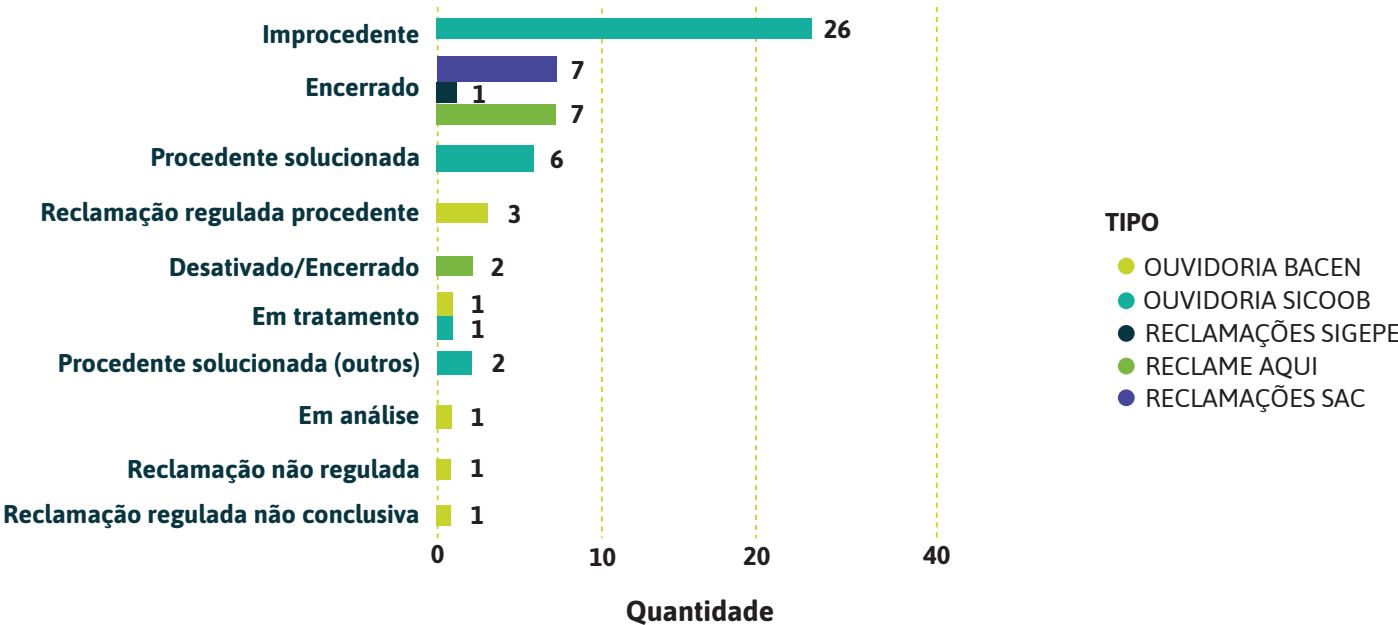
Com base nos temas mais abordados nas manifestações de Ouvidoria, no primeiro semestre, identificou-se que a maioria das reclamações oriundas do produto cartão, estavam relacionadas à prestação de serviço realizada, diretamente, pela operadora do sistema e não relacionadas à prestação de serviço da Cooperativa. 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 de 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 4 (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.



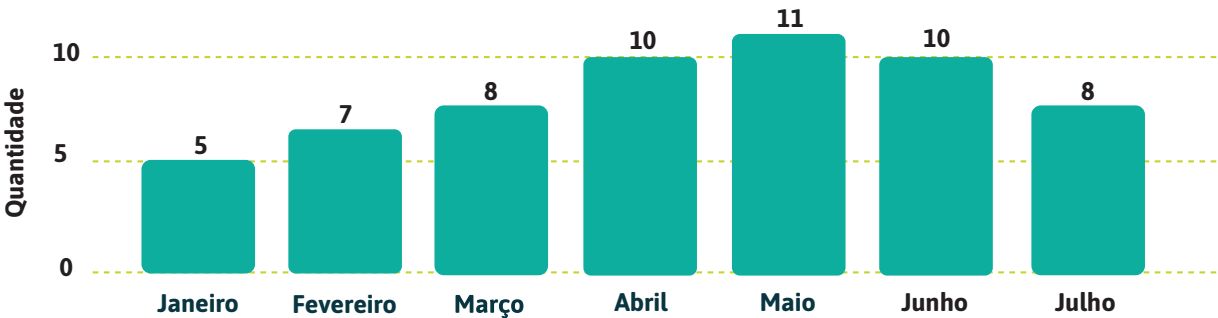
# RESULTADOS AVALIADOS



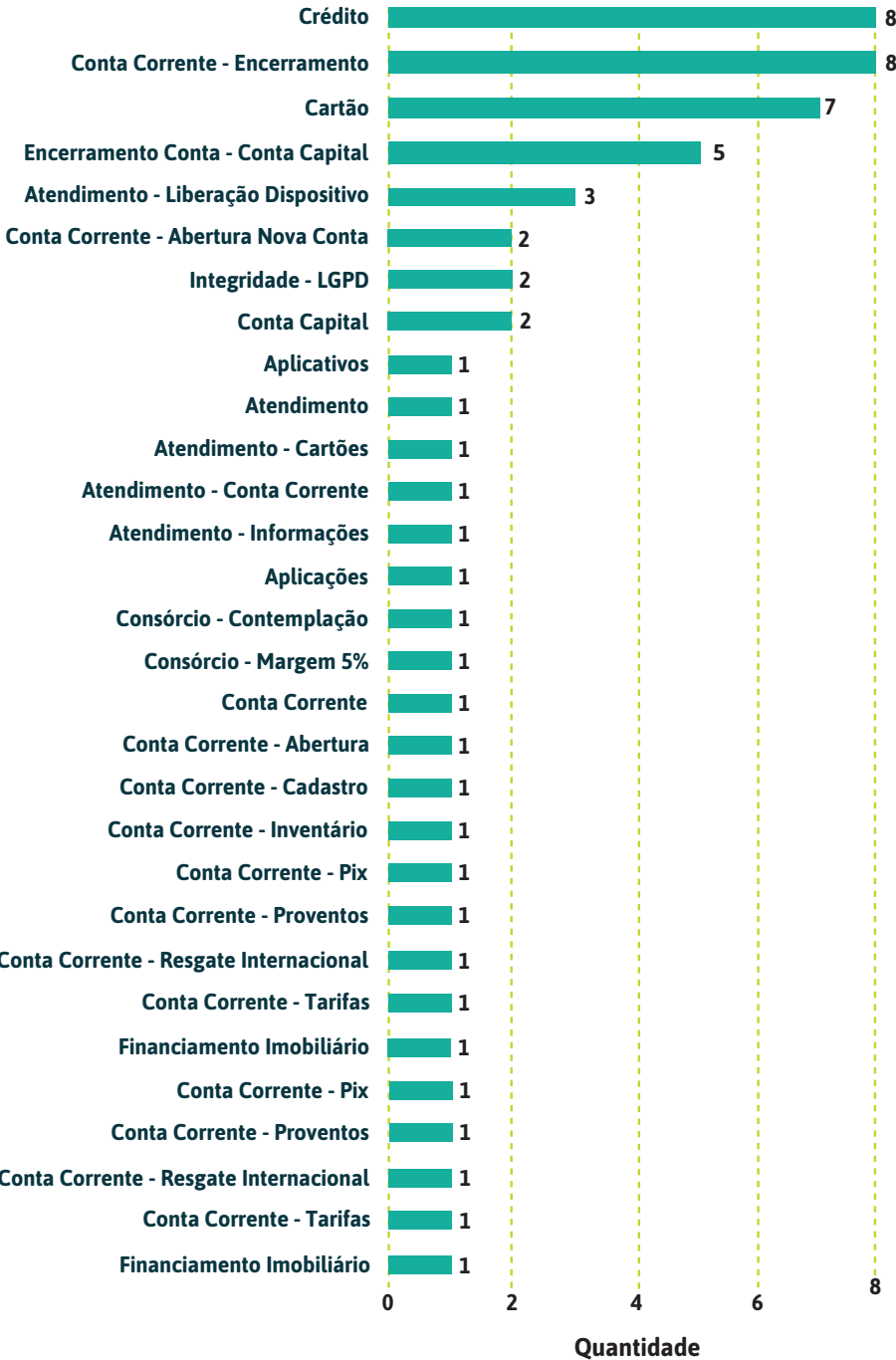
## OUVIDORIA POR TIPO JANEIRO A JULHO 2023



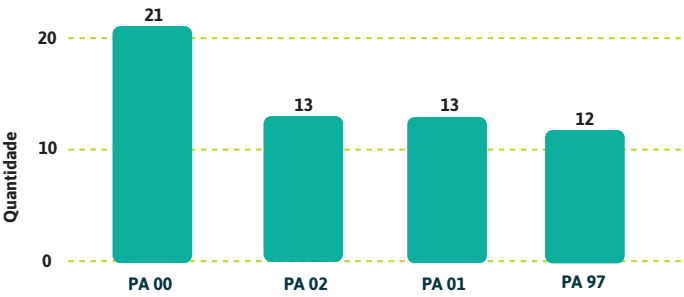
## OUVIDORIA POR MÊS JANEIRO A JULHO 2023



## OUVIDORIA POR ASSUNTO JANEIRO A JULHO 2023



## OUVIDORIA POR PA JANEIRO A JULHO 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.

### 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**



## 10. PARECER DA AUDITORIA DA QUALIDADE

No decorrer do primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria demonstrou um trabalho exemplar, reafirmando sua posição como um componente fundamental para a transparência, eficiência e qualidade dos serviços prestados, por meio dos canais de comunicação: Órgãos Externos - BACEN, Centro Cooperativo Sicoob (CCS), Reclame Aqui, SAC, SIGEPE e o Canal Interno de Denúncia.

A auditoria interna realizada, em janeiro de 2023, pelo Auditor Líder, Eduardo Oliveira, da Focus Consultoria e Treinamento, confirmou que a Ouvidoria continua a operar com excelência, mantendo ótimos resultados e desempenhando suas funções de forma eficiente.

A Ouvidoria se mostrou um canal confiável para receber e encaminhar as manifestações dos associados, garantindo que suas queixas, elogios, sugestões ou denúncias sejam tratadas de maneira adequada, com um elevado profissionalismo, atuando com prontidão e eficácia na resolução dos problemas apresentados. Além disso, a Ouvidoria soube trabalhar em parceria com as demais áreas da Cooperativa, o que resultou em uma melhor integração dos processos e agilidade nas respostas aos demandantes.

A transparência e a prestação de contas também foram valores notáveis ao longo do período avaliado. A Ouvidoria assegurou que todas as demandas fossem tratadas de forma imparcial e responsável, gerando relatórios periódicos e comunicando os resultados alcançados. Essa postura contribuiu para uma maior



confiança dos associados, reforçando o seu papel como agente facilitador e de aprimoramento dos serviços oferecidos.

Nossa conclusão é que a Ouvidoria demonstrou uma atuação exemplar, mantendo ótimos resultados e um trabalho eficiente em seus processos. A sua capacidade de ouvir, dialogar e agir se mostrou fundamental, para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Cooperativa.

Com base nos dados da auditoria interna da Qualidade e nos resultados alcançados, pode-se afirmar que a Ouvidoria se consolidou como um canal essencial para a comunicação entre os associados e a Cooperativa, contribuindo positivamente para a gestão da Governança. 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.

**“A Ouvidoria demonstrou uma atuação exemplar, mantendo ótimos resultados e um trabalho eficiente em seus processos. A sua capacidade de ouvir, dialogar e agir se mostrou fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela organização.”**

**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, SAC e SIGEPE) 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 primeiro semestre de 2023, constatamos uma **redução de 19,17%** no volume de manifestações, em comparação ao primeiro semestre de 2022, 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 CCS - Centro Cooperativo Sicoob.



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

#### Canal Compliance - Anônimo:

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

#### 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)



@crediembrapa



/sicoobcrediembrapa



/crediembrapa



/SicoobCrediEmbrapa





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