

# Informativo da Ouvidoria ao Conselho de Administração

20

21

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.860/2020 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece como uma das atribuições da ouvidoria em seu Art. 6º, IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Atendendo à referida determinação normativa, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no segundo semestre de 2021.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento das atividades e me coloco à disposição para esclarecimentos considerados necessários

**Rubens Rodrigues Filho**

Diretor responsável pela ouvidoria

**Ana Cristina Kamimura Andrade**

Ouvidora



## Ações de Acompanhamento

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionadas as queixas registradas no canal de ouvidoria.

O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

Para o aprimoramento contínuo dos colaboradores foram realizadas 140 turmas de instrutorias “ao vivo” com 30.974 participações e 58 temas de natureza prática com objetivo de

orientar, instruir, dirimir dúvidas e gerar alinhamento sistêmico.

Neste sentido, há a necessidade de aprimoramento da transferência de conhecimento do corpo funcional do Sicoob, alinhados aos aspectos aqui citados e no escopo da melhoria dos indicadores de atendimento.

Informamos a seguir as atualizações proporcionadas pela Superintendência de Educação Corporativa do CCS.



## Educação Corporativa

No segundo semestre de 2021 passaram a ser oferecidas 22 novas soluções educacionais na plataforma de aprendizagem:

1. Semana do Cooperativismo 2021: O Cooperativismo e a proposta de sociedade
2. Pacto Sistêmico 2021-2023
3. Tesouro Direto
4. Webinar: Novo fluxo de avaliação do RSA
5. Panorama 360° do Crédito
6. Webinar - Lançamento do Portal de Governança Corporativa
7. Live Open Banking
8. Webinar: Desafios da implementação da Resolução CMN 4.734/19
9. Programa de Integridade - Diretoria
10. Gerenciamento de Risco Operacional - Diretoria
11. Gestão de Continuidade de Negócios - GCN - Diretoria
12. Crédito Rural: Conceitos e Negócios
13. Cartilha de PLD/FT
14. Curso de Formação - CPA 10
15. Curso de Formação - CPA 20
16. Cooperado e sua Cooperativa
17. Cooperado e o Crédito
18. Novos Modelos de Trabalho
19. Monitoramento e Fiscalização: Difusão Normativa Interna e Externa
20. Programa Cooperjovem
21. Cooperado e o Crédito
22. Programa do Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo.

Além das novas soluções, 20 delas receberam atualizações:

1. Sipag: Descomplicando o Operacional
2. Previdência
3. Seguro Vida Individual
4. Sicoob Seguros - Prestamista
5. Sicoob Seguros - Vida Mulher
6. Sicoob Seguros - Vida Simples
7. Performance Sicoobcard
8. Sicoobcard: Aspectos Comerciais
9. Consórcio Sicoob: Entendendo o operacional da proposta de venda
10. Fábrica de Limites e Suas Integrações
11. Sicoobcard: Rotinas Operacionais
12. Sicoobcard: Tudo o que Você Precisa Saber
13. Programa de Integridade
14. Programa de Integridade - Diretoria
15. Consórcio Sicoob - Uma abordagem comercial
16. Conta Salário
17. Panorama 360° do Crédito
18. Sisbr - Crédito Rural: Operações BNDES
19. Dicas de Segurança em Canais de Atendimento
20. Crédito Imobiliário Sicoob: Tudo o que você precisa saber

Também foram criadas 5 trilhas de aprendizagem:

1. Preparatório para a Certificação ANBIMA - CPA 10
2. Preparatório para a Certificação ANBIMA - CPA 20
3. Educação Financeira
4. Inteligência Competitiva
5. Sempre Alerta - Diretoria

## Ouvidoria

O treinamento “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos” foi produzido com o intuito de disseminar a cultura de acolhimento às necessidades dos associados, registradas por meio do canal de ouvidoria e demais canais de caráter de “última instância”. As cooperativas apresentavam necessidade de sensibilização por parte do corpo funcional e, de maior apoio por parte dos colegas.

Algumas cooperativas registram a dificuldade e resistência em diversas situações em que necessitam de apoio para o recebimento de insumos para as respostas. Assim, o treinamento foi elaborado com a intenção de demonstrar uma visão ampla sobre os processos da Ouvidoria e abordar a importância no apoio ao agente de ouvidoria, apoio este que reflete no resultado no tratamento das demandas, na imagem do sistema e satisfação do associado.

O objetivo do treinamento foi de conscientizar todos os empregados sobre os conceitos, regulações e práticas no processo do canal de Ouvidoria do Sicoob.

### Ações internas da Ouvidoria

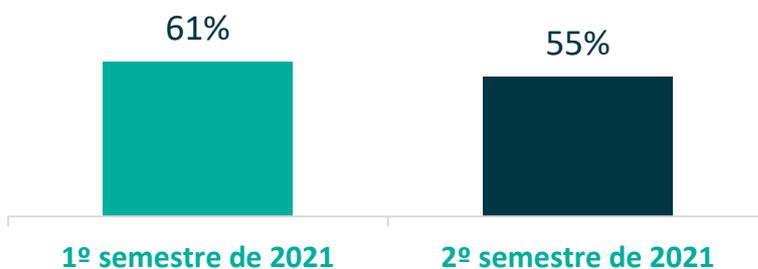
No início de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas das cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido. Importante percentual destas respostas são devolvidas para complemento e/ou adição de documentação suporte.

No segundo semestre de 2021, 55% das respostas das cooperativas foram devolvidas, o que ocasiona redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal.

Com esta constatação, a Ouvidoria realizou ações com as cooperativas Centrais e Singulares ao longo de todo ano de 2021. Foram realizados estudos com as Centrais e desenvolvidos planos de alinhamento com as singulares, por meio de webinars.

A participação nos webinars teve como pré-requisito a realização do treinamento disponibilizado na plataforma de soluções educacionais: “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos” contando com 3.264 participações até o final de 2021. Foram realizadas 8 turmas de webinar no segundo semestre.

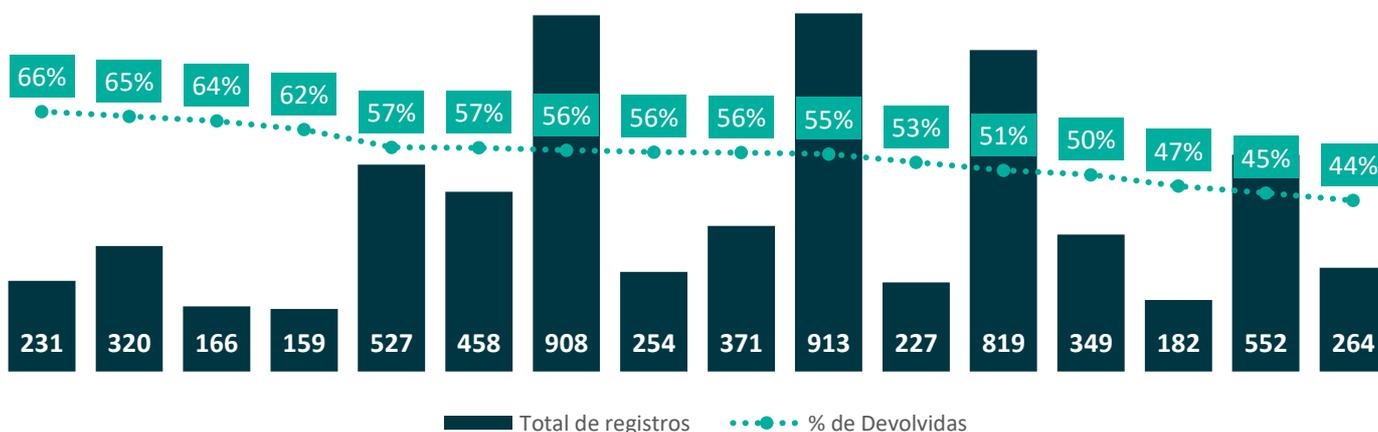
Devolvidas | Comparativo | Ouvidoria Sicoob



Por meio do acompanhamento da evolução semestral de demandas devolvidas para revisão de respostas, por parte das cooperativas singulares - gráfico acima - foi possível observar uma melhora no indicador em 6 pontos percentuais.

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução, dos grupos de cooperativas centrais, quanto ao desempenho, com base no indicador de devoluções.

Evolução Devolvidas | Por Central | Ouvidoria Sicoob | 2º sem 2021



## Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” vem sendo considerada um dos temas de destaque para o acompanhamento de medidas corretivas. Acompanhamos a evolução estatística originada nos canais de ouvidoria e realizamos um paralelo com o recebimento de demandas nos canais de reclamações recebidas de órgão reguladores, órgão de proteção do consumidor e canais de exposição ao público e em redes sociais. Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas em atenção às situações mapeadas neste semestre.

### Ações desenvolvidas para a marca Bin

#### Créditos não efetivados e Conciliação de vendas

São demandas de clientes que alegam o não recebimento de valores decorrentes de transações ou desconhecem a forma de cálculo desses valores. Em 2021, foi implementado o novo Portal do Cliente BIN, mais interativo e intuitivo. Com base nos acionamentos nos canais de atendimento e nas pesquisas de satisfação, no segundo semestre o Portal do Cliente passou por diversas melhorias, principalmente no que se refere à descrição detalhada de valores transacionados e agenda financeira futura. Atualmente, o cliente consegue consultar e extrair relatórios de todas as transações, destacadas tanto por período quanto por bandeira, para conferir vendas, taxas e créditos a receber. A melhoria no detalhamento das informações tem o intuito de ampliar a transparência das transações e evitar ligações e acionamentos informativos, relacionados apenas a dúvidas ou consultas.

#### Antecipação de recebíveis

A equipe de CRM (Gestão de Relacionamento com o cliente) implementou um processo de comunicação efetiva com os clientes em todas as etapas do processo de credenciamento e de antecipação de recebíveis, incluindo os e-mails de boas-vindas e as informações de alteração de condições comerciais, principalmente sobre taxas e prazos.

A partir do segundo semestre, todo o fluxo de comunicação é monitorado por ferramenta específica, que detalha toda a trilha de interação com o cliente, como data de envio, recebimento e leitura das mensagens.

Todas essas ações têm o objetivo de tornar mais claras aos clientes as condições comerciais relacionadas à antecipação de recebíveis, minimizando assim o acionamento em nossos canais de atendimento sobre esse motivo.

## Ações desenvolvidas para a marca Sipag

### Créditos não efetivados

Estudo mensal da rejeição da Sipag/BIN onde é feito o levantamento dos principais motivos que levaram a rejeição dos pagamentos e ranking TOP 5. São selecionados os estabelecimentos com maiores rejeições, as cooperativas para verificar um domicílio bancário válido ou realizamos consulta de domicílio ativo junto ao Banco 756 via Sisbr e assim são realizadas as correções nos pagamentos rejeitados. Está previsto para o primeiro semestre de 2022, a ampliação para mais estabelecimentos com rejeição, não apenas os maiores. O plano de ação está voltado para o acionamento de estabelecimentos e cooperativa para a realização de ajuste do domicílio e regularização dos valores em aberto.

Foi implementado o “registro de recebíveis” mudando as operações de trava para gravame/cessão, pois foi constatado aumento significativo no volume de rejeição de pagamentos, isso ocorre devido a estrutura do modelo tornar a credenciadora passiva apenas acatando as informações de contratos registrados pelas financiadoras.

Com o levantamento do aumento do volume para as instituições Caixa Econômica Federal, Stone e Sicoob foi feito o alinhamento com elas a fim de viabilizar um fluxo a regularizar os valores em aberto.

Instituição Sicoob – Criação do “Depara” para regularizar valores que devido o tombamento estavam sendo rejeitados por inconsistências no gravame registrado. Criação do fluxo de acionamento entre o time de crédito e a Sipag quando houver casos que envolvem as duas áreas isentando a cooperativa da burocracia de abrir contestação.

Instituição CEF – Realizada reunião de alinhamento e fluxo de regularização dos valores em aberto devido gravame preenchido com dados equivocados pela CEF. Desde o contato em setembro, temos um canal para poder acionar a CEF nos casos mais críticos e com a ação foi possível regularizar mais de R\$ 800 mil.

Instituição Stone – Realizada reunião de alinhamento e fluxo de regularização dos valores em aberto devido gravame preenchido com dados equivocados pela Stone. Desde o contato em dezembro temos um canal para poder acionar a Stone nos casos mais críticos e com a ação foi possível regularizar mais de R\$ 160 mil

Além disso, para a registradora, estamos atuando para mitigar falhas que envolvam a nossa parte em processar essas informações, foi criado o fluxo de baixa de gravame nas situações em que ocorre do gravame estar baixado nas registradoras, mas ainda ativo conosco. A processadora Fiserv tinha problemas em processar essas baixas até o dia 17/01, quando foi implementado a CERC 1.5 e eles passaram a processar as baixas de forma mais efetiva.

O mercado brasileiro está passando por uma situação delicada, gerando muitos problemas para os estabelecimentos comerciais, diante do volume de questionamentos as registradoras não estão conseguindo tratar as demandas no prazo adequado e esse processo tem levado tempo. Enfrentamos a demora de respostas por parte das Instituições Financeiras e das registradoras.

Diante deste cenário, a AB ECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) registrou um ofício junto ao Banco Central do Brasil, com as considerações apontadas pelas credenciadoras. Situações ocasionadas para adequação à Circular BCB 3.952 de 2019.

## **Acesso a informações financeiras**

### **Novo portal Sipag**

Projeto Piloto - Desenvolvido para melhorar a experiência do usuário da Sipag na gestão de suas vendas. O novo Portal do Lojista Sipag aprimora as funcionalidades do antigo portal, com a linguagem e disposição das informações de forma mais clara e acessível aos lojistas, além de novas funcionalidades como link de pagamento, recarga telefônica, dashboard completo de vendas e outras funcionalidades.

### **Ações para o 1º semestre/2022**

Avançar com o projeto piloto com divulgação de forma massiva a todos os credenciados.

## **Contestação de vendas**

### **Situações**

Contestação de venda (chargeback) por link de pagamento recebida pelo comércio e bloqueio da agenda de pagamentos na operação de Sipaguinha. Bloqueio da agenda total do comércio, essa ação é realizada de forma preventiva pela área de prevenção a fraude geralmente em casos de Chargeback relacionados a fraude.

Reclamação do comércio por não recebimento de notificação/solicitação de documentação referente aos Chargeback recebidos: A partir do mês de setembro/2020, começamos a participar as cooperativas nas solicitações de documentação é já notamos um retorno considerável dos comércios, minimizando as reclamações nesse sentido.

### **Medida de controle**

Com o compromisso de priorizar a transparência com as cooperativas e com os cooperados, diminuindo as perdas financeiras, em 20/8/2021 foi estabelecido limite máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada transação realizada por meio do Link de Pagamento.

### **Ações para o 1º semestre/2022**

Para 2022 existe programada a construção de uma plataforma que nos integre com as bandeiras para que todo o fluxo de chargeback seja tratado em um só ambiente o que irá proporcionar melhor performance.

## Central de Atendimentos Sipag

1. Registro de manifestações do portador sobre o atendimento da Central para análise e tratativa interna pelo time de retaguarda, com objetivo de reter e evitar abertura de demandas de Ouvidoria;
2. Intermediação com os times de Prevenção e Disputas em análises críticas;
3. Atuação da supervisão em monitorias com foco no índice de satisfação do cliente;
4. Elaboração de Base de conhecimentos para o portal de troca de pontos da UNIPRIME;
5. Revisão dos processos de Fraude Samsung Pay e Contactless;
6. Implantação da ilha de atendimento digital para Cartões;
7. Implantação da Nova URA Cresol;
8. CTI da URA no CXPhone (opções de navegação); e
9. Melhorias na nova URA de cartões, a partir de feedbacks dos usuários.

## Capacitações - Central de Atendimentos Sipag

- Alinhamento Ativo SIPAG 1.0
- Alinhamento de atendimento: técnico e script
- Alinhamento Sipag 1.0
- Atendimento Chat - Cartão
- Capacitação Multiskill
- Capacitação PIX
- Capacitação Sipaguinha
- Cartões
- Experience Day Pesquisa de Satisfação
- Reciclagem Sipaguinha
- SIPAG 1.0
- Treinamento - Nova URA
- Treinamento - SAD - Sicoob Atendimento Digital
- Treinamento - CRESOL e BNDES
- Treinamento - Ouvidoria
- Treinamento - Suporte Técnico Sipaguinha
- WhatsApp Pay
- WorkShop - Sipag 2.0
- WorkShop - Prevenção e combate à Fraude

## Ações desenvolvidas para o produto Cartões

### Logística

#### Contingenciamento de chip

Em decorrência da crise mundial de escassez de chips para produção de cartões, o fabricante do modelo atualmente utilizado para a bandeira MasterCard não está conseguindo cumprir o cronograma de produção de chip, prejudicando a entrega final do produto.

Com objetivo de reverter esse cenário, novos fornecedores de chips estão sendo homologados para atendimento da operação de cartões envolvendo principalmente a bandeira MasterCard (mas atinge também as bandeiras Visa e Cabal). Diante dessa determinação, se faz necessária a realização da homologação junto a Mastercard para o novo chip (SecoraPay) em contingência ao modelo do fornecedor Multos -modelo - MLP420.

#### Reestruturação na entrega de cartão por região

Redefinição da logística dos envios de cartões de todas as cooperativas/central: utilizamos o malote CPS para as regiões atendidas por esse operador e, devido à crise de chips na Alterosa, algumas Centrais (1001/1005/1006/1007/2005/2009/2013/2016) foram migradas para Jallcard.

Integração de atividades com a Loggia (Empresa responsável pela confecção e distribuição dos cartões): Acompanhamento mais próximo das atividades da gráfica, diminuindo o tempo de resposta em casos de incidentes. Contamos com um parceiro dentro de uma das gráficas, para acompanhar de perto a operação, assim, analisando as possíveis melhorias a serem implementadas.

#### Alteração da caixa postal para devolução de cartões

Diminuição no prazo para direcionamento dos cartões devolvidos às Centrais. Demanda sendo tratada direto no Hub criado no CCS, no qual o correio envia os cartões ao CCS permitindo tratamento de forma mais célere, sem deslocamento em vários pontos de coletas e caixas postais anteriores.

#### Melhoria no processo de controle de estoque de cartão e folheteria

Redução de incidentes causados por falta de estoque, bem como organização do ForeCast previsto por produto.

#### Reestruturação da folheteria e plástico

Agilizar o processo nas gráficas e de compra de insumos e mapeamento do tempo dos pedidos, de aprovações com os fornecedores e área de suprimentos interna. Validação com a equipe de TI para transformação da fatura, em fatura digital. Desenvolvendo projeto em conjunto com a TI para reduzirmos emissão de fatura impressa, transformando totalmente em digital.

## Provisionamento de materiais alinhado com a área comercial

Alinhamos toda expectativa de previsões futuras, com compras alteradas de 06 meses para um ano. Validamos possíveis campanhas com impacto direto no estoque, identificando quais produtos e sistemas.

## Elaboração de dashboard

Informações gerenciais sobre produção e entrega de cartões de fácil acesso, controle semanal e até diário a depender da crise de momento.

## Ações para o 1º semestre/2022

- Adicionar ao contrato da Flash o “redespacho” via correios;
- Homologar produtos que a JallCard não faz a impressão;
- Distribuir Centrais Sicoob entre as duas gráficas (já iniciado para alguns produtos).

## Central de Atendimentos - Cartões

- Registro de manifestações do portador sobre o atendimento da Central para análise e tratativa interna pelo time de retaguarda, com objetivo de reter e evitar abertura de demandas de Ouvidoria;
- Intermediação com os times de Prevenção e Disputas em análises críticas;
- Atuação da supervisão em monitorias com foco no índice de satisfação do cliente;
- Implantação do processo de Fraude Contactless bandeira Visa;
- Elaboração de Base de conhecimentos para o portal de troca de pontos da UNIPRIME;
- Revisão dos processos de Fraude Samsung Pay e Contactless;
- Implantação da ilha de atendimento digital para Cartões;
- Implantação da Nova URA Cresol;
- CTI da URA no CXPhone (opções de navegação);
- Melhorias na nova URA de cartões, a partir de feedbacks dos usuários.

## Ações desenvolvidas pela Administradora de Consórcios e gestão de atendimentos

### Processos de Atendimentos

1. Desenvolvimento de ações para melhoria da reputação do Sicoob Consórcios no site de reclamações “Reclame Aqui” - Por meio de processo de acolhida ao reclamante, realização de contatos com abordagem diferenciada e ações proativas de demonstração de entendimento da necessidade. Apresentação de resposta conclusiva, em menor prazo com acompanhamento da experiência dos consorciados, monitorando os resultados das pesquisas de satisfação;
2. Monitoramento proativo dos chamados recebidos na Central de Atendimentos ao Consorciados, ao oferecer o atendimento - Identificar situações de insatisfação do consorciado para a realização de retenção por meio de contatos pós atendimento, com o intuito de evitar queixas na ouvidoria e canais externos (Reclame Aqui, Consumidor.Gov, Banco Central, ABAC, entre outros).
3. Acompanhamento mensal dos principais motivos de demandas nos canais de atendimentos - Atividade desenvolvida com o time operacional de consórcios e atendimento para o desenvolvimento de ações pontuais - com a identificação de causa raiz - ou estratégicas

### Implementações em sistemas de informação

1. **Automatização da rotina de desalienação de veículos após quitação, melhoria que impactou nas seguintes situações mapeadas:**
  - Insatisfação quanto a necessidade de acionamento por parte do consorciado, para solicitação da baixa.
  - Eventual morosidade, em razão de falha operacional, no registro ou no direcionamento da solicitação de baixa do gravame junto à Administradora;
  - Insatisfação com o prazo para baixa de gravame, após a solicitação junto à Administradora de Consórcios, impedindo a negociação do bem e sua transferência no órgão competente.
2. **Correção da troca de bem pelo aplicativo do Sicoobnet:**
  - Indisponibilidade de simulação, antes da efetivação da troca, o que, ocasionalmente, gera a troca, sem real intenção do consorciado;
  - Inexistência de aviso quanto a efetivação do procedimento (Aviso de confirmação).

## Ações desenvolvidas pela Fundação Sicoob Previ

### Processos operacionais, comunicação e resgate

As queixas referentes aos processos de pedidos de cancelamento e resgate de saldo do plano de previdência em geral estão relacionados com:

- i. ausência de comunicação quanto ao prazo de carência para cancelamento, ou resgate da Previdência;
- ii. falta de retorno após solicitação de cancelamento;
- iii. descumprimento do prazo informado para pagamento do resgate;
- iv. débitos indevidos de mensalidade após cancelamento do plano de previdência

#### 1. RESGATES

- Com a implantação do novo software, Sisbr 3.0 a partir de 19/12/2021, e com as melhorias previstas para serem agregadas ao novo software no primeiro trimestre de 2022, o processo de pagamento ficará melhor e mais ágil.
- Em relação às alegações de que não foram informados sobre as carências de prazo de pagamentos, a Fundação tem atuado junto às cooperativas para que estejam cada vez mais preparadas para atender aos participantes e, prestar melhor esclarecimento sobre estas informações.

#### 2. PORTABILIDADES

- O processo de portabilidades não depende somente da Fundação Sicoob Previ, é um processo que é feito entre as duas entidades, a Cessionária e a Cedente, por vezes, a entidade cedente, ou seja, donde sairá os recursos, não tem muito interesse na agilidade do processo. Por isso ocorrem algumas demoras para concluir.
- Um dos pontos que atrasava muito os processo eram as assinaturas. No decorrer do segundo semestre foi realizado um trabalho junto as entidade de previdência, buscando implementar o processo de assinatura eletrônica. Isso tem contribuído muito para a conclusão do processo mais rápida.

## Proposições - Ações desenvolvidas pelo Sicoob Seguradora

Observação à Resolução CNSP N° 279, de 2013 - Inciso V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.

### Proposições

Considerando a análises das demandas recebidas no canal de ouvidoria destinadas ao Sicoob Seguradora, observa-se o crescimento no número de reclamações, relacionadas ao produto Seguro Prestamista, na casa de 145%, em relação ao semestre anterior, a maioria das reclamações são de cooperados insatisfeitos pela contratação do seguro ao realizar um empréstimo, ainda que seja facultada a possibilidade de cancelar o seguro. No entanto quando da negativa por parte das cooperativas, as situações são de bastante insatisfação, pois alguns alegam desconhecer o seguro e acreditam ser uma “venda casada”.

Observado o crescimento do cenário a cada semestre, temos acompanhado o assunto, por meio das reuniões da Comissão de Ouvidorias da Febraban e com o Banco Central, o tema sinaliza figurar o “radar” do regulador. Observa-se ainda aumento de mídia negativa, que tem incentivado os tomadores a solicitarem o cancelamento recorrendo a órgão de proteção e regulação.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre apresentaremos ações que estão sendo tomadas pelo Sicoob Seguradora, que podem melhorar os processos e relativas as demandas da Ouvidoria, em substituição às proposições:

1. Disponibilização dos certificados nos canais de autoatendimento, inclusive para os produtos Vida em Grupo;
2. Análise para desenvolvimento de funcionalidade que efetive a devolução automática do prestamista quando da quitação antecipada das operações de crédito seguradas;
3. Análise para desenvolvimento de novo fluxo de abertura de sinistros, que permita o acompanhamento em tempo real das movimentações dos processos e a otimização do envio de documentos; e
4. Realização de reuniões com as cooperativas com maior número de registros, visando alinhamento do processo de venda do prestamista, em conformidade com o marco normativo.

## Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Banco Sicoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

Relatórios mensais: Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.

Relatórios trimestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação - Estatístico e analítico.

Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.