

Relatório de Atividades Ouvidoria Sicoob

Relatório do Diretor

20

21

1	Contexto histórico da Ouvidoria Sicoob página 04
2	Eficácia e Qualidade página 06
3	Critérios de classificação das reclamações página 15
4	Sicoob página 16
5	Banco Sicoob e Sicoob DTVM página 20
6	Sicoob Seguradora página 24
7	Sicoob Administradora de Consórcios página 28
8	Parecer da Auditoria página 31
9	Considerações Finais página 32

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Refiro-me à Resolução CMN 4.860/2020, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece que o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, e ao conselho de administração. Na forma definida disponibilizo neste documento as informações citadas.

Finalizando, agradeço 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



1 Contexto histórico

A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros.

Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.

Designação e responsabilidades do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, foram designados o Diretor de Riscos e Controles e a Ouvidora.

O Diretor de Riscos e Controles é responsável, perante o Banco Central do Brasil, pelo cumprimento dos procedimentos referentes à unidade de ouvidoria.

O Ouvidor deve observar o cumprimento das atribuições regulamentares estatutariamente instituídas.

Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Os canais de ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Sicoob.

O acesso aos canais de atendimento pode ser feito por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de segregação dos canais de atendimento de ouvidoria. Por esse motivo os canais são disponibilizados com identidades distintas.

Canal de ouvidoria Sicoob

Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção da cooperativa Credicitrus - Sicoob SP que optou pela instituição de ouvidoria própria.

Canal de ouvidoria Banco Sicoob

Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.

Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



A garantia de eficácia é feita por meio de ações de controle nos procedimentos do Banco Sicoob, das entidades do Sicoob e dos funcionários terceirizados.



Atividades de controle

Manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria

São realizadas ações de descredenciamento, incorporações e inclusão de novas cooperativas no sistema informatizado.

Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central

É realizada a manutenção e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob.

Manutenção e guarda de termos de adesão

Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

Acompanhamento das manifestações

A extração diária de relatórios é a principal medida para controle das manifestações, através do acompanhamento da tratativa das manifestações. Ao ser feito o registro da demanda, é enviada uma notificação aos responsáveis pelo acompanhamento, caso após 5 dias úteis do registro a demanda não apresente solução, é feito envio de notificação como lembrete.

A partir do 5º dia útil é realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

Gestão do Call Center

Atualização da base de conhecimento dos atendentes do Call Center, audição das gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são algumas das atividades realizadas com o intuito de oferecer uma recepção adequada aos clientes e informações de qualidade para as equipes responsáveis pelo tratamento de demandas.

Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

As manutenções evolutivas do sistema informatizado

São realizadas atualizações sempre que identificada a necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.



Apoio e Suporte

Apoio aos usuários

Para correta utilização do sistema de ouvidoria.

Suporte na elaboração de respostas

São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes.

Intervenção na solução de ocorrências

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço.

Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.



Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços de uma organização.

O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação.

Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.

Regulamentação da Pesquisa de Satisfação

Carta circular 3.880/2018:

Determinou o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, definindo o leiaute de transmissão do documento.

A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

Pergunta 1: Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avale a solução apresentada** pela Ouvidoria para a sua demanda.

Pergunta 2: Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avale a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

Nossa avaliação abrange mais duas questões que já faziam parte da metodologia, estas foram mantidas permitindo a manutenção de histórico e o acompanhamento evolutivo dos indicadores.

Pergunta 3: Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

Pergunta 4: Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

Nossa metodologia

A pesquisa passou a ser aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um link para o formulário eletrônico. De forma complementar a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA.

Relatórios de Pesquisa de Satisfação

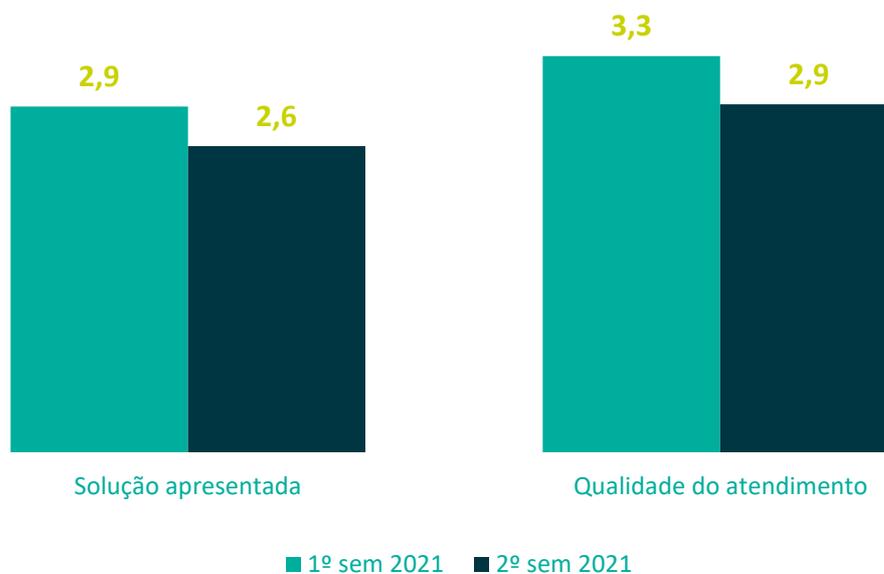
Os relatórios com os resultados também são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do CCS, cooperativas singulares e centrais.

Evolução do resultado – Banco Sicoob

A instituição que ficou sujeita a esta obrigatoriedade foi o Banco Sicoob, para o canal de ouvidoria Banco Sicoob são enviadas as informações mensais sobre o resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa segue sendo também aplicada para monitoração interna.

No segundo semestre de 2021 a Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota média de 2,6 quanto a satisfação com a solução apresentada. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



O Programa de qualidade é realizado através de ações de treinamento e informativos para que seja dada a correta tratativa às demandas.



Laboratório de monitoria

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso foi desenvolvido o “Laboratório de Monitoria”.

No Laboratório são realizadas escutas e avaliações das gravações. Após a conclusão das avaliações as equipes se reúnem, discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado do Laboratório permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, no segundo semestre de 2021 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram realizados encontros com a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria e aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

Treinamentos

Foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria. Ao longo do segundo semestre de 2021 foram realizados treinamentos com a equipe de atendentes sobre:

- Habilidades de comunicação para atendimento ao cliente
- Metodologia ITIL
- Resolução de problemas
- Treinamento de integridade



Informativos

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais, cooperativas singulares e entidades do conglomerado, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, foram realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos.

As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob.

No segundo semestre de 2021 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação. Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.



Eventos da Ouvidoria

Os eventos realizados no segundo semestre tratou-se de uma parceria da Ouvidoria com as equipes de monitoração. O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

Reuniões de trabalho

Foram realizadas reuniões de trabalho com os monitores de ouvidoria das cooperativas centrais com o intuito de apresentar as necessidades identificadas pela Ouvidoria no processo de melhoria de tratamento de demandas por parte das cooperativas singulares. A partir da análise de indicadores de desempenho se concluiu pelo desenvolvimento de ações de capacitação para os agentes de ouvidoria.

Chegou-se à conclusão que seria fundamental incentivar os agentes de apoio da ouvidoria a realizar treinamentos específicos. No 2º semestre de 2021 foi realizado Webinar da ouvidoria com as singulares pertencentes as seguintes Centrais: Sicoob Uni, Sicoob SC/RS, Sicoob Planalto Central, Sicoob Norte, Sicoob NE, Sicoob Crediminas, Sicoob Central Cecresp e Sicoob BA.

Webinar da Ouvidoria

O conteúdo programático aborda os seguintes temas

Indicadores



Tempo de resposta 5 dias úteis

Prazo acordado para que as cooperativas apresentem a resposta à reclamação. O indicador representa, em percentuais, se o prazo de resposta à reclamação foi atendido.



Devolvidas

O Indicador representa o percentual de manifestações devolvidas às cooperativas para nova análise, relacionadas a análise de minutas, complemento de informações e/ou fornecimento de documentação suporte.



Pesquisa de satisfação

O indicador apresenta o resultado alcançado na pesquisa de satisfação aplicada, após o encerramento das manifestações.

Sistema de Ouvidoria

Exposição sobre a operacionalização do sistema de ouvidoria, recomendações sobre inserção de informações relevantes para composição de dossiê da manifestação e campo específico para inclusão de documentação suporte.

Oficina de tratamento de demandas

Foram apresentadas situações práticas acompanhadas de sugestões de pontos de verificação para serem seguidos pela cooperativa com o intuito de garantir que as respostas sejam encaminhadas de forma conclusiva.



Identificação do problema

Ao receber a demanda é importante identificar o objeto da reclamação.

Contato com o associado

Sempre que possível realizar contato com o demandante esclarecendo quanto à solução a ser apresentada ou esclarecimento, caso não dependa de uma solução especificamente.



Resposta conclusiva

Resposta clara e objetiva, apresentando elementos que comprovem a solução e ou esclarecimento sobre o assunto

Apresentação de evidências

Abordar instrumentos contratuais, regulamentações que justifiquem a solução e ou ações empreendidas na solução.



Satisfação

O Contato com o demandante e resposta esclarecedora são os principais pontos identificados na satisfação do demandante.





Adequação da estrutura

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas. As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários. No segundo semestre de 2021 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

Neste semestre foi necessário implementar procedimentos de controle que garantissem a aderência às atualizações normativas dos órgãos reguladores. Da CMV, por meio da publicação da Resolução CVM 43 em agosto de 2021 e da SUSEP a partir da CIRCULAR SUSEP 643, em setembro de 2021.



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 à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020 e capacitar os funcionários para cumprir com 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.

Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

Certificação de Ouvidor – ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal;
 Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD
 Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina
 Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

Cursos de Extensão

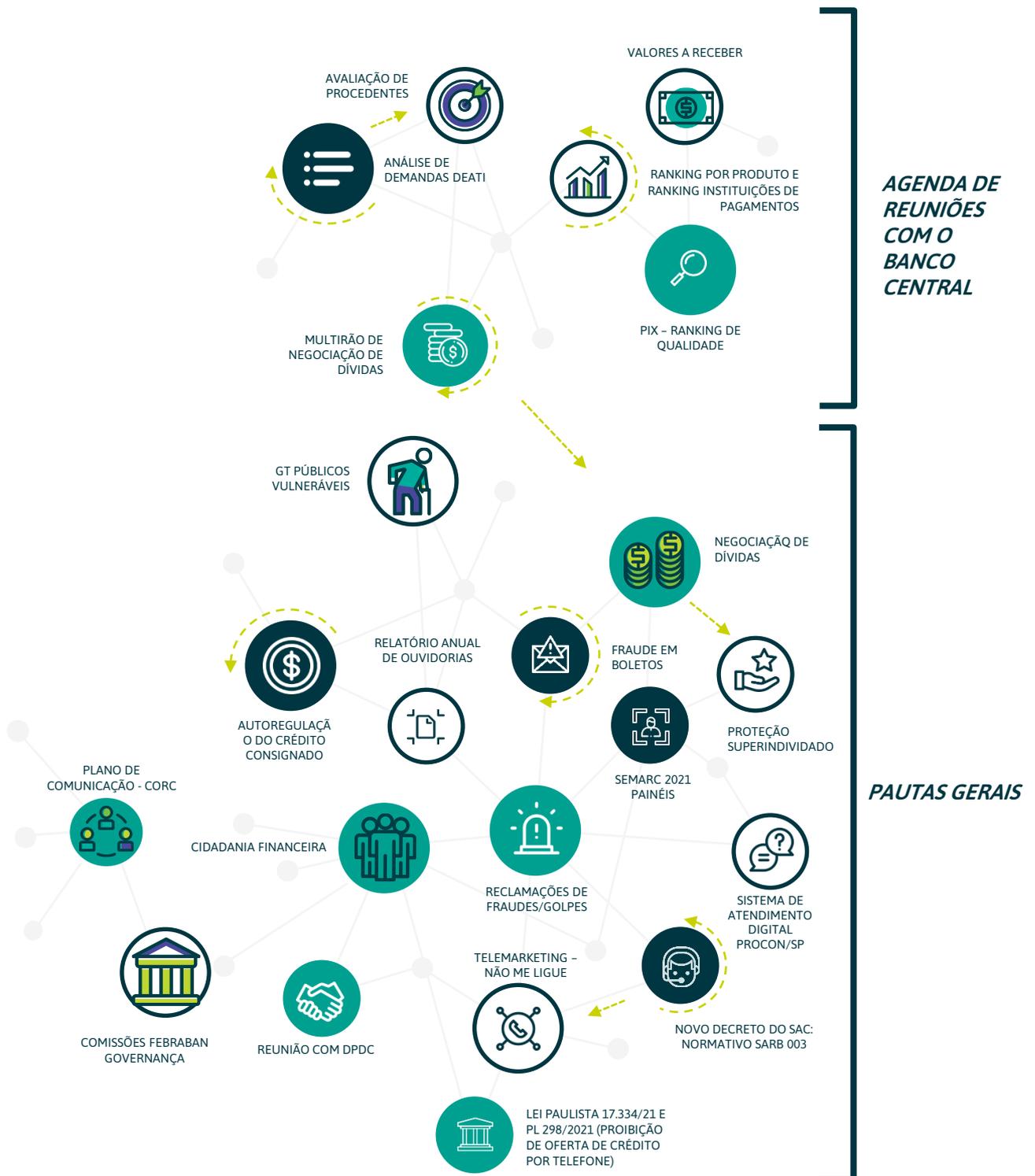
Direito do Consumidor – Prime Cursos
 Gestão de Conflitos – Prime Cursos

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

Gestão de Continuidade de Negócios
 Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – PLD/FT

Pacto de Ética
 Panorama 360° do Crédito
 Risco Socioambiental e o Sicoob;
 Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
 Pacto Sistêmico 2021-2023
 Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
 Segurança da Informação

Durante o segundo semestre de 2021 o acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:



3 Critério de classificação das reclamações

Nos canais de Ouvidoria são recebidas manifestações de variados tipos: dúvidas, consultas, outros, elogios, sugestões e reclamações. Contudo, apenas as manifestações do tipo reclamação recebem as classificações: Improcedente e Procedente Solucionada.

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados objeto da reclamação, apresentação de evidências de comunicação com o demandante, ações realizadas pelas cooperativas e áreas gestoras de produtos, suficiência das informações na descrição, ações realizadas para resolução da reclamação, contratos de produtos, busca por suporte e auxílios nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), entre outros.

Durante o segundo semestre de 2021 foram registradas 8.654 reclamações nos canais da Ouvidoria: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios, das quais 4.776 foram classificadas como improcedentes e 3.878 como procedentes solucionadas.

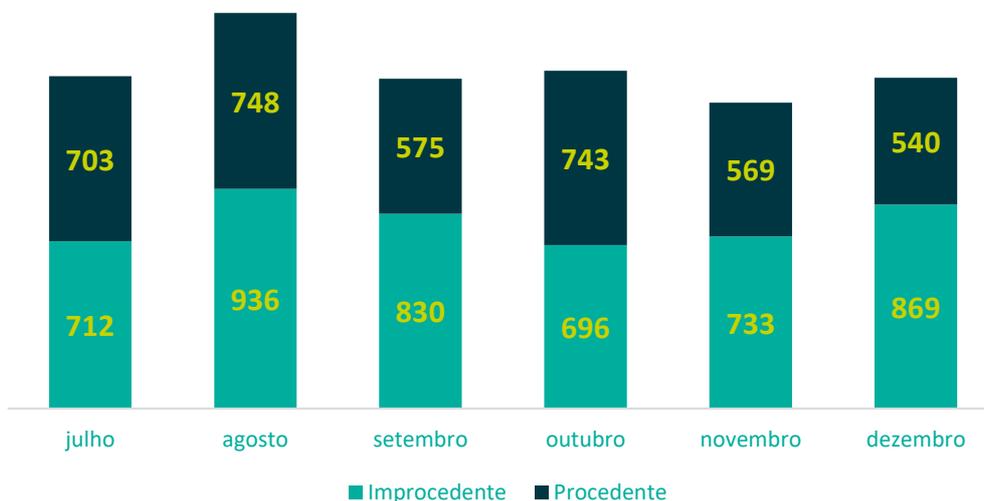
A seguir são apresentados os critérios para classificação das reclamações recebidas e a evolução mensal quanto à classificação durante o segundo semestre.

Improcedentes

Característica atribuída a uma reclamação injustificada, aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante, ou quando o reclamante transmite informações insuficientes e a Ouvidoria não consegue novo contato para esclarecimentos.

Procedentes Solucionadas

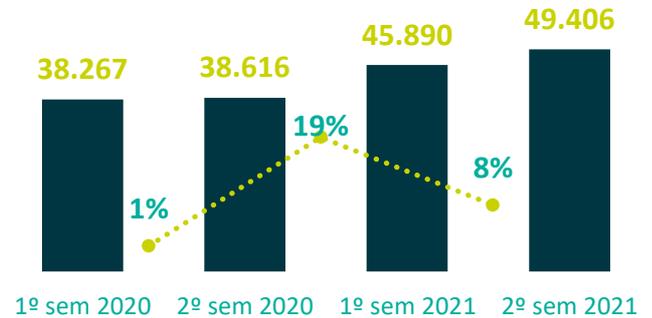
Reclamação identificada como procedente solucionada por meio da realização de procedimentos identificados como necessários.



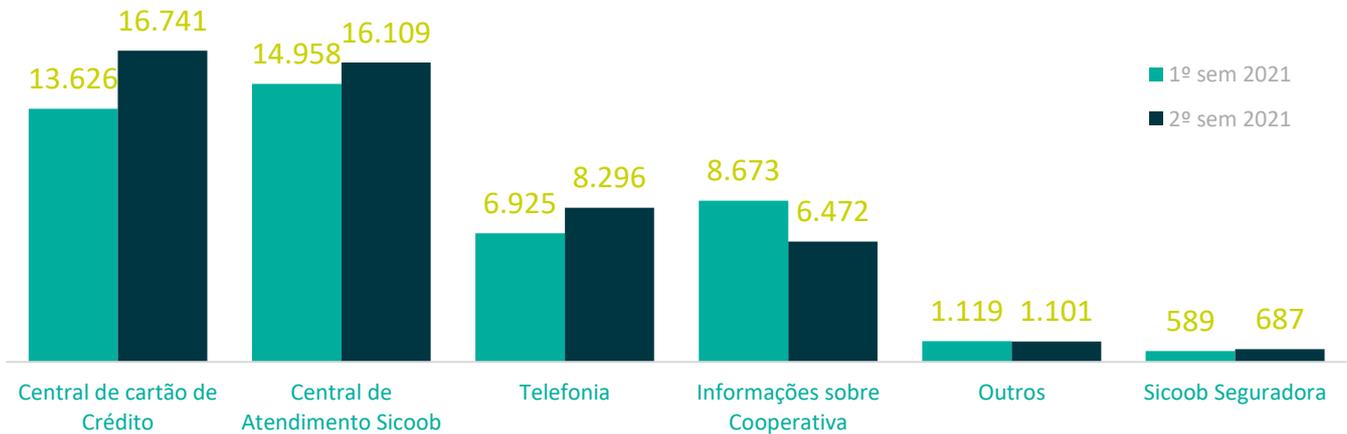
SICOOB

No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 56.721 contatos, dos quais 49.406 (87%) foram finalizados no ato do atendimento e 7.317 geraram manifestações: Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão. Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um crescimento de 8%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



Comparativo - Finalizadas no ato do atendimento

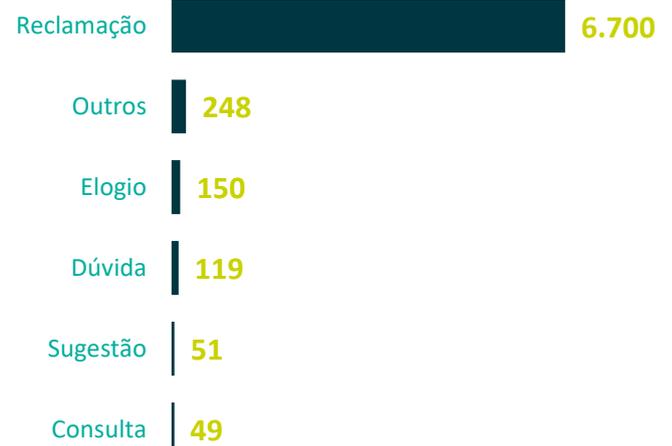


*englobou os contatos de 1º nível sobre: Outros temas, Consulta de Resposta, Número do Bancoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Sicoob Consórcios, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon e Ouvidoria Sicoob.

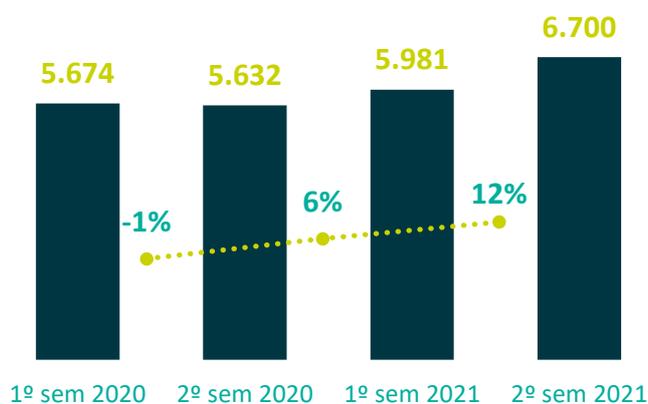
Foram registradas 7.317 manifestações. Dessas, 6.700 (91,6%) são Reclamações e 617 (8,4%) demandas dos tipos: Dúvidas, Elogios, Consultas, Sugestão e Outros.

Não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

Tipo de Atendimento

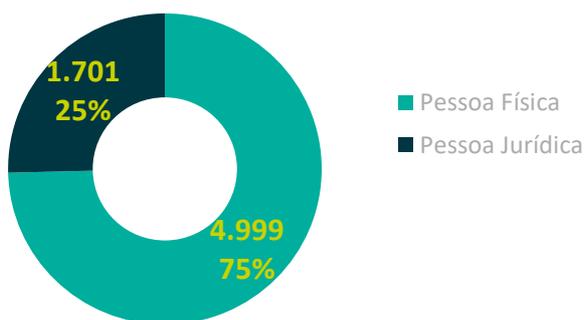


Evolução das Reclamações

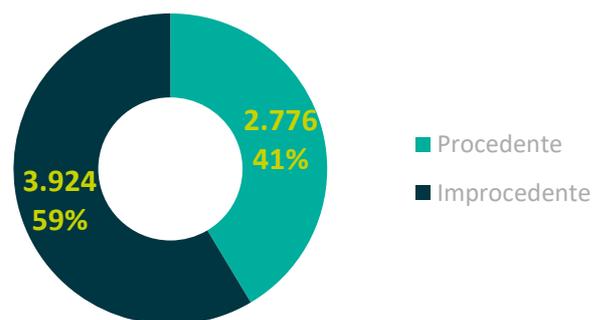


Durante o segundo semestre de 2021, observou-se aumento de 12% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior. Das 6.700 reclamações, 75% (4.999) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 41% (2.776) foram procedentes.

Tipo de usuário

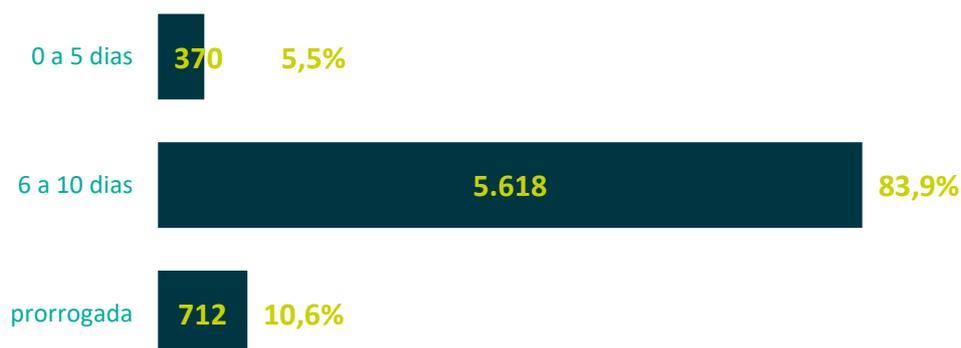


Situação das Reclamações



89,4% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2021, 712 (10,6%) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações



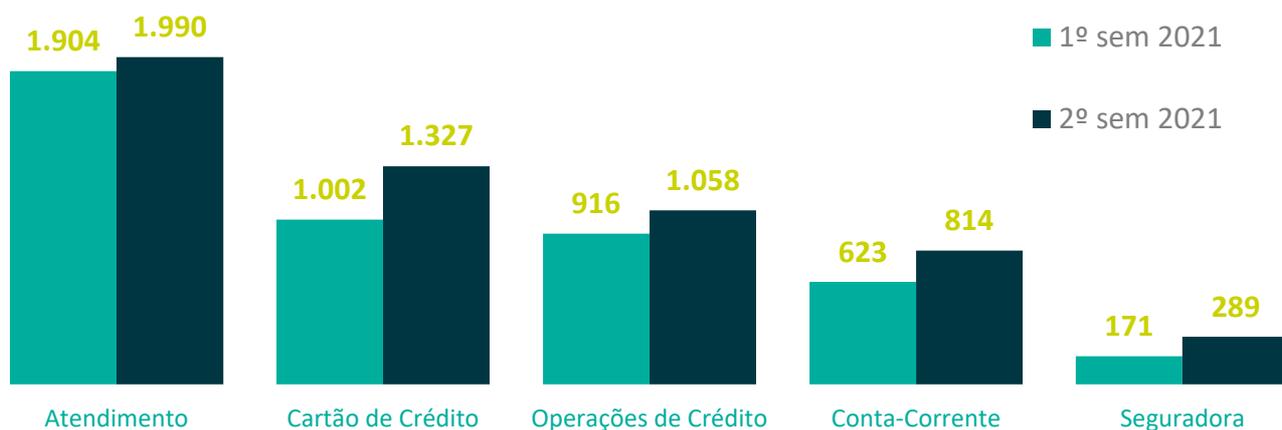
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

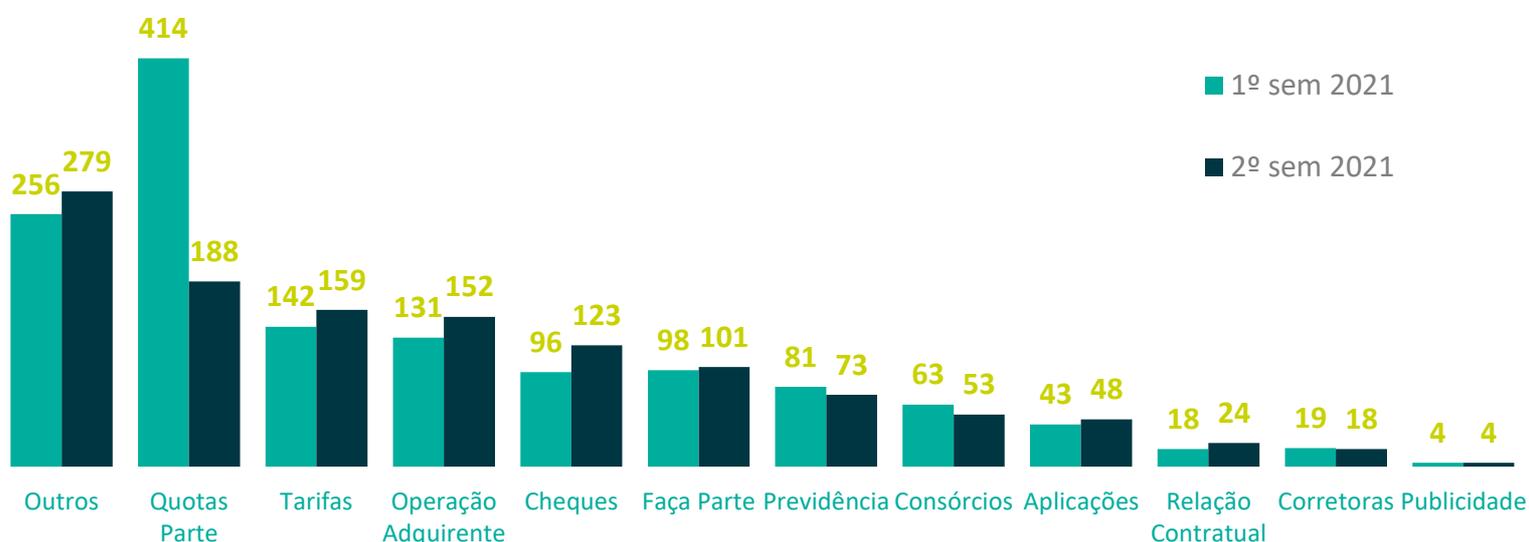
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 29,7% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Cartão de Crédito” (19,8%), “Operações de Crédito” (15,8%), “Conta Corrente (12,1%) e “Seguradora” (4,3%).

Comparativo - 5 temas mais reclamados

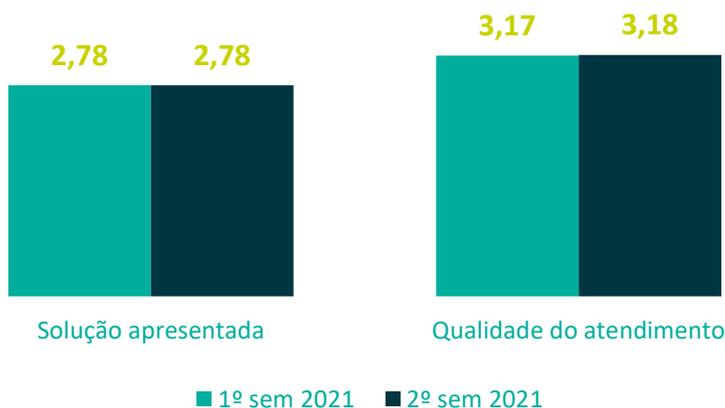


Comparativo de reclamações – Demais temas



Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. Neste semestre, o canal de Ouvidoria Sicoob apresentou solução satisfatória para 50% dos participantes da pesquisa e 60% ficaram satisfeitos com a qualidade do atendimento. De forma geral, o canal de Ouvidoria Sicoob apresentou como nota de satisfação 2,78.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação

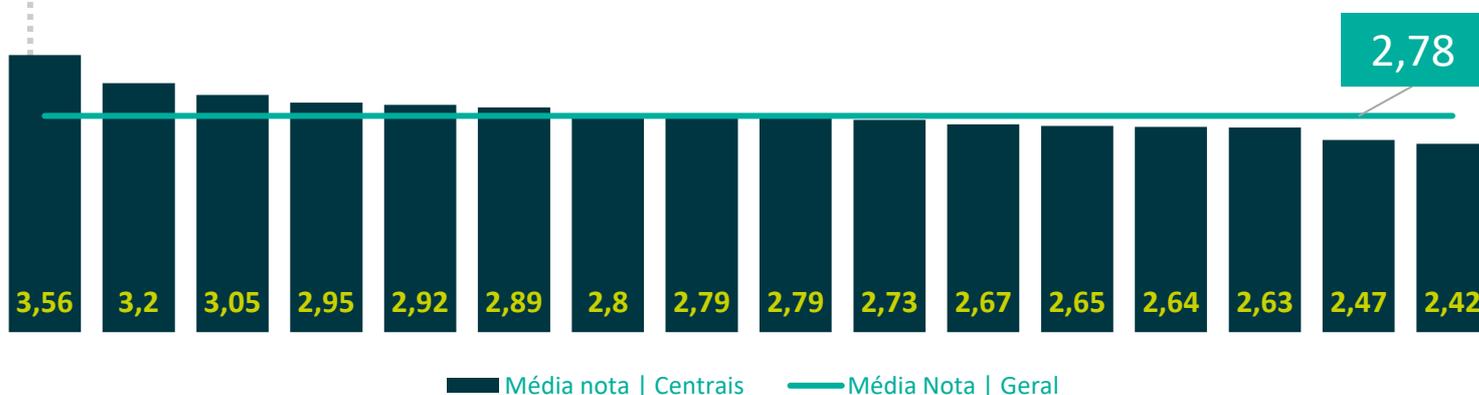


Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo, apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. A média da nota deste canal foi de 2,78.



Satisfação com a solução apresentada

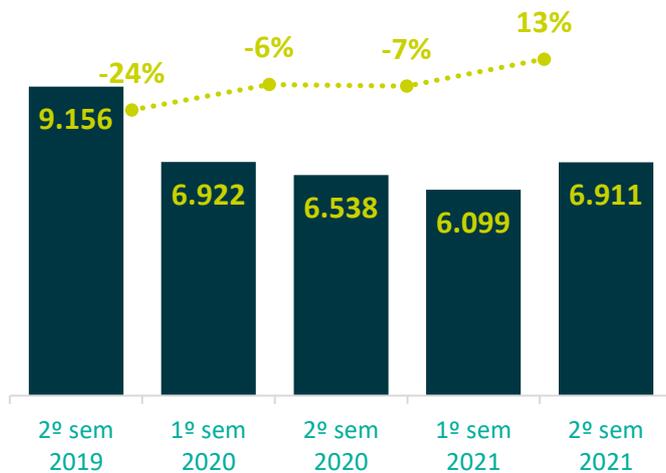


BANCO SICCOOB E SICCOOB DTVM

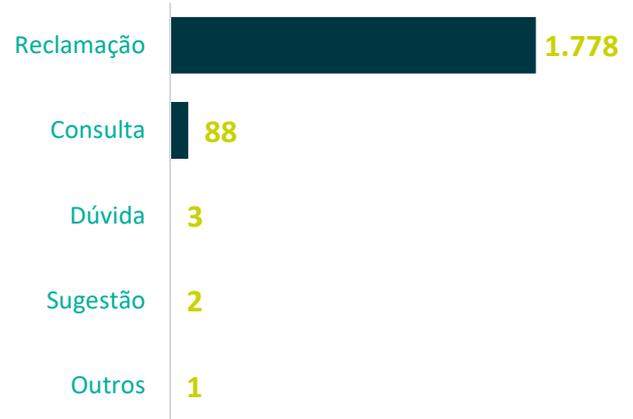
No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos 8.783 contatos, dos quais 6.911 (79%) foram finalizados no ato do atendimento e 1.872 geraram manifestações: Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão.

Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um aumento de 13%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento

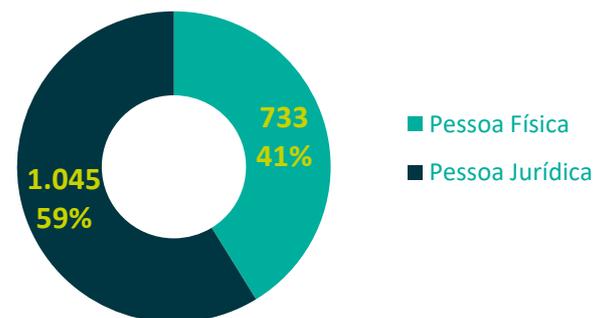


Tipo de Atendimento

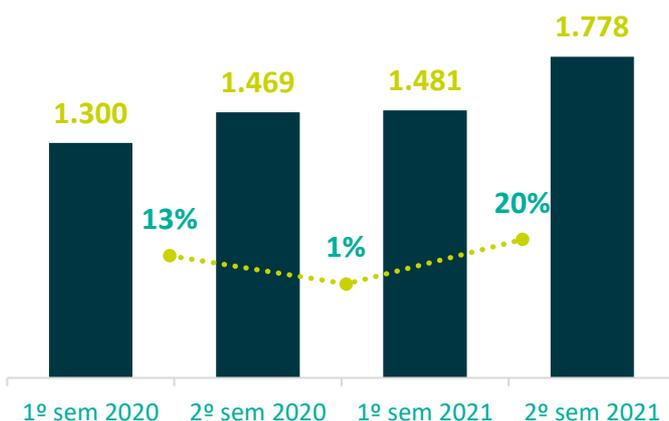


Durante o segundo semestre de 2021, observou-se crescimento de 20% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior. Das 1.778 reclamações, 41% (733) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 60% (1.071) foram procedentes.

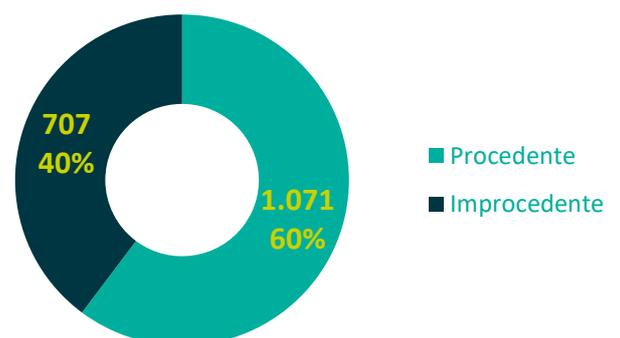
Tipo de usuário



Evolução das Reclamações



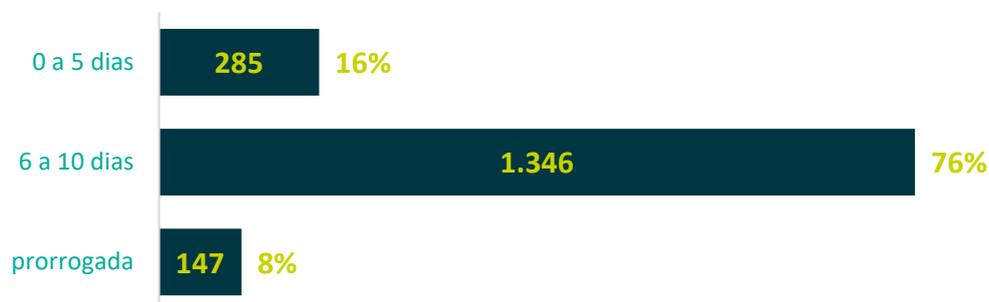
Situação das Reclamações



*Neste semestre não foram registrados contatos destinados ao Sicoob DTVM.

92% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2021, 147 (8%) das reclamações foram prorrogadas.

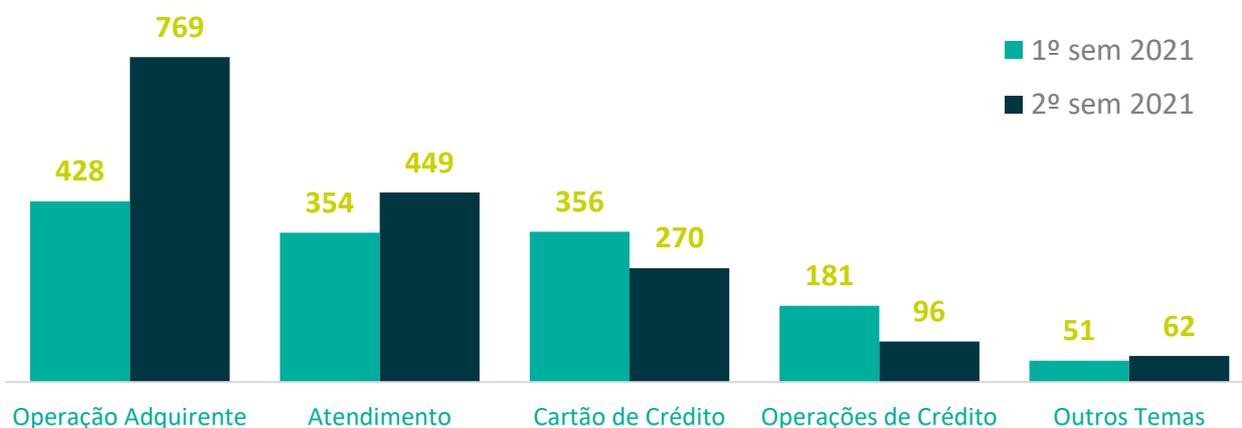
Tempo de resolução das reclamações



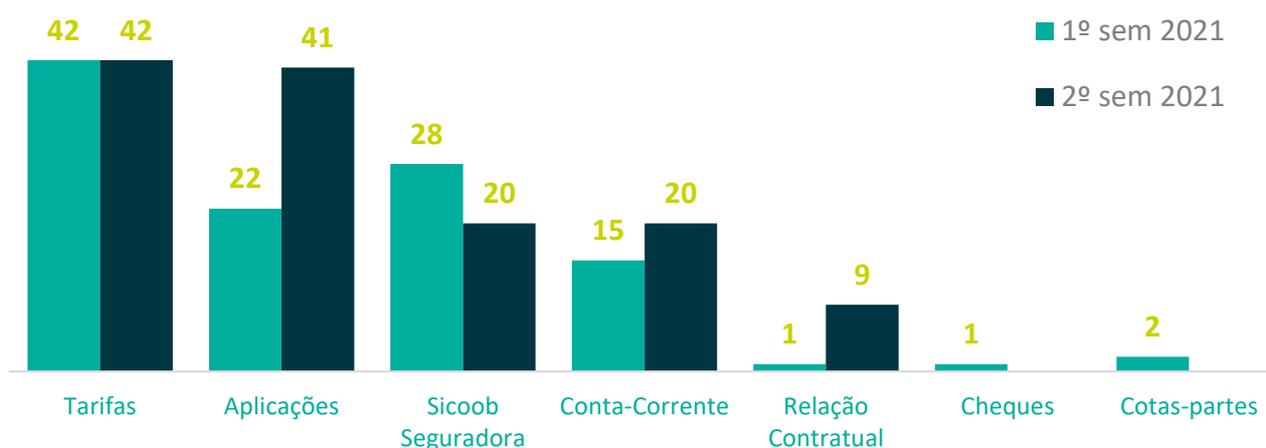
Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados. “Adquirência” foi o mais reclamado, representando 43,29% das reclamações registradas no canal e aumento de 14,3% em relação ao semestre anterior.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Atendimento” (449), “Cartão de Crédito” (273), “Operações de Crédito” (96) e “Outros” (62).

Comparativo - 5 temas mais reclamados

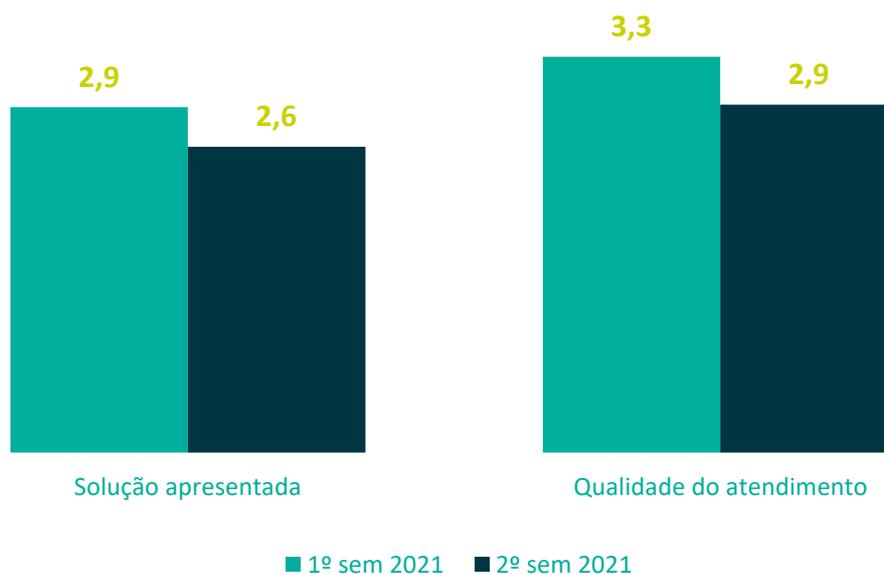


Comparativo – Demais temas reclamados



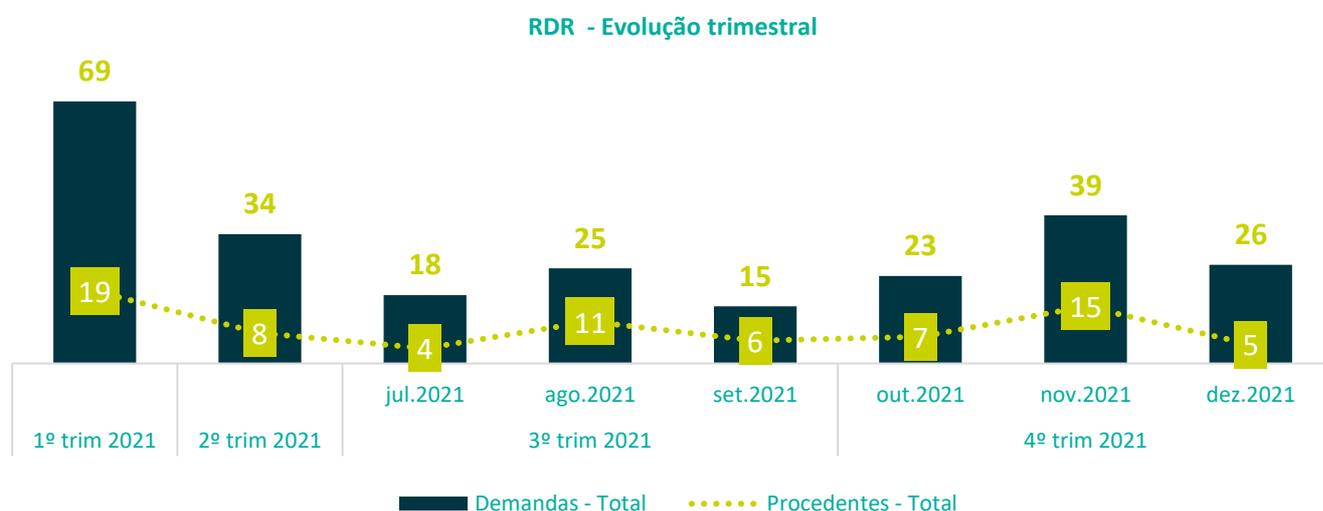
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandante, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. Neste semestre, o canal de Ouvidoria Banco Sicoob apresentou a nota média 2,6 em relação a solução apresentada e 2,9 em relação à qualidade do atendimento.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação

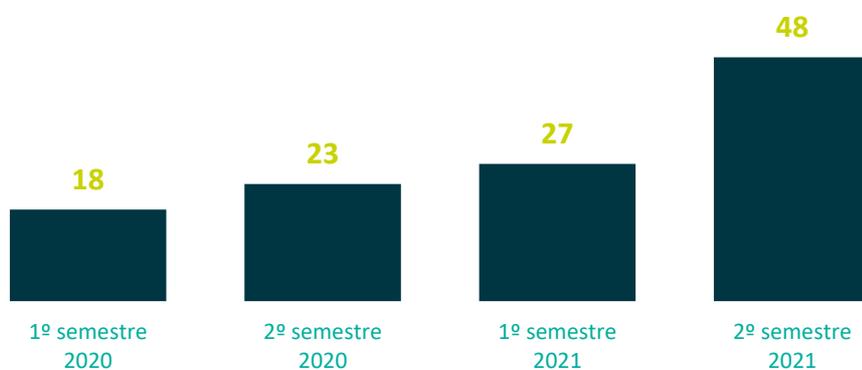


Evolução RDR

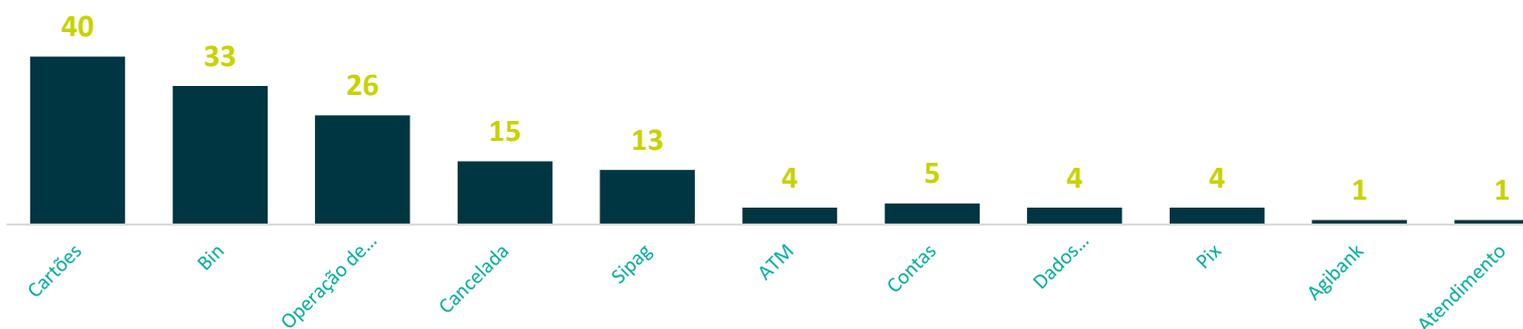
No segundo semestre de 2021 foram recebidos 146 registros para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, destes, 48 foram classificados como procedentes.



RDR - Procedentes - Evolução semestral



RDR - Assuntos abordados



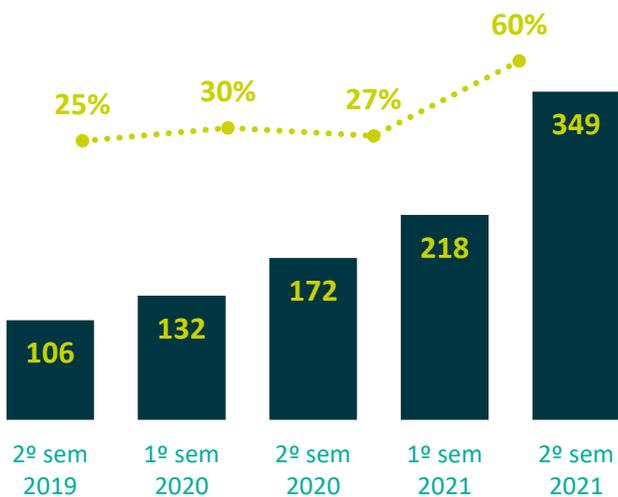
SICOOB SEGURADORA

Durante o segundo semestre de 2021 foram recebidas 349 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora que compreendem: Reclamação, Dúvida, Consulta e Outros. O registro de 349 manifestações representou um crescimento de 60% em relação ao semestre anterior.

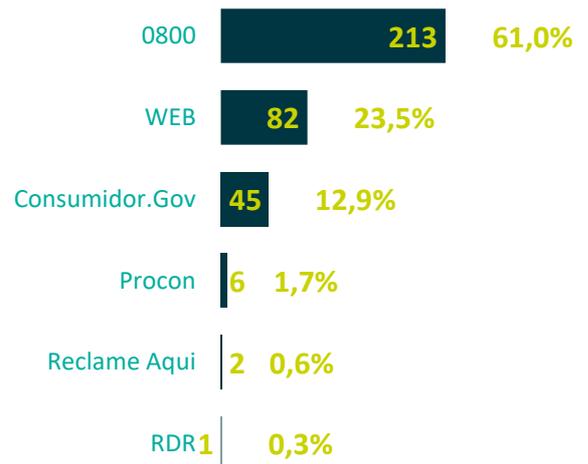
Estes registros estão distribuídos em: 324 (92,8%) reclamações, 15 (4,3%) demandas do tipo outros, 8 (2,3%) demandas do tipo consulta e 2 (0,6%) demandas do tipo dúvida registrada na Ouvidoria Sicoob.

93% das manifestações foram recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob e 7% recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob.

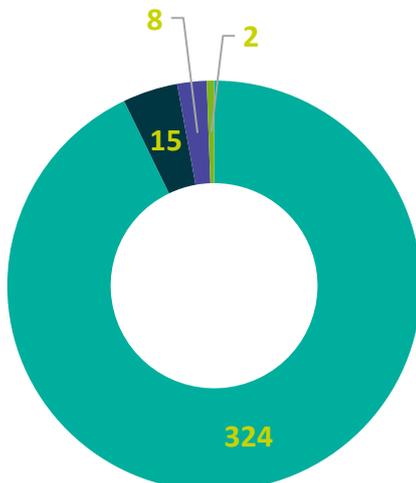
Evolução das Manifestações



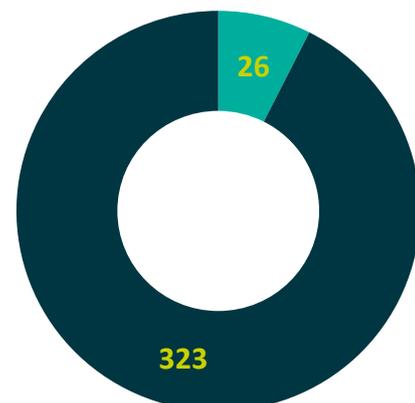
Origem dos registros



Tipo de manifestações



Canal Ouvidoria



■ Reclamação ■ Outros ■ Consulta ■ Dúvida

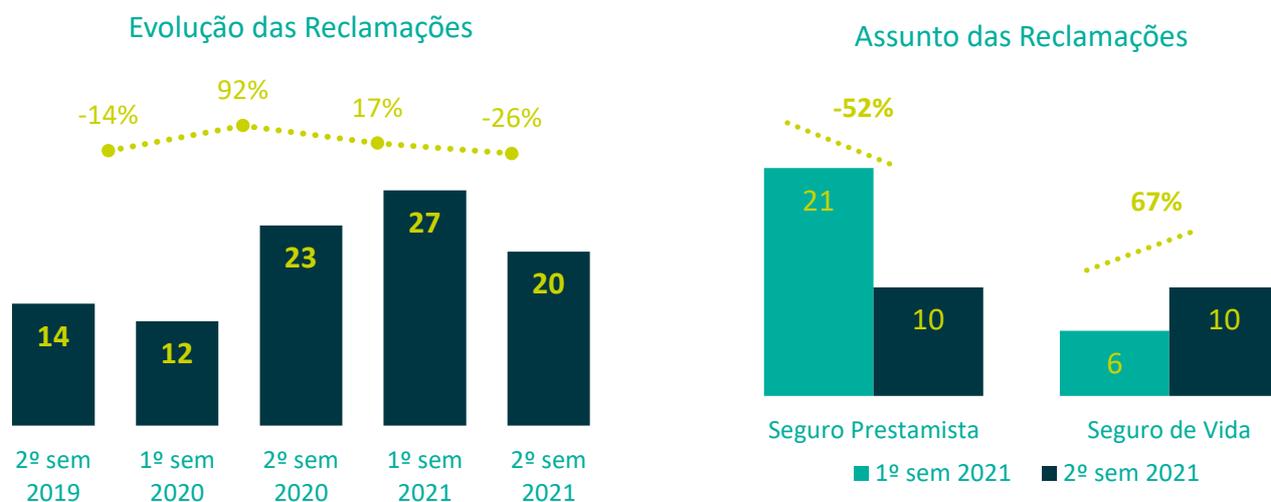
■ Ouvidoria Banco Sicoob ■ Ouvidoria Sicoob

Ouvidoria Banco Sicoob

Análise Gráfica das reclamações recebidas

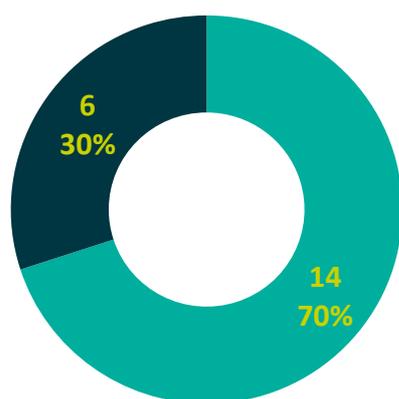
Nos gráficos a seguir demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas. Observamos uma redução de 26% no número de reclamações no segundo semestre de 2021 em relação ao semestre anterior.

No período foram registradas 10 reclamações sobre “Seguro de Vida”, sendo verificada um aumento de 67% em relação ao semestre anterior, e 10 sobre o assunto “Seguro Prestamista”, uma redução de 52% em relação ao semestre anterior.

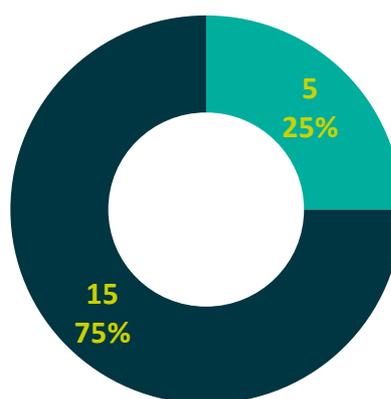


Neste semestre, todos os clientes que acionaram o Sicoob Seguradora eram do tipo Pessoa Física.

Das manifestações recebidas, 70% foram classificadas como “improcedentes” e 75% das manifestações foram encerradas no prazo regulamentar de até 15 dias corridos.



■ Improcedente ■ Procedente



■ 0 a 7 dias ■ 8 a 15 dias

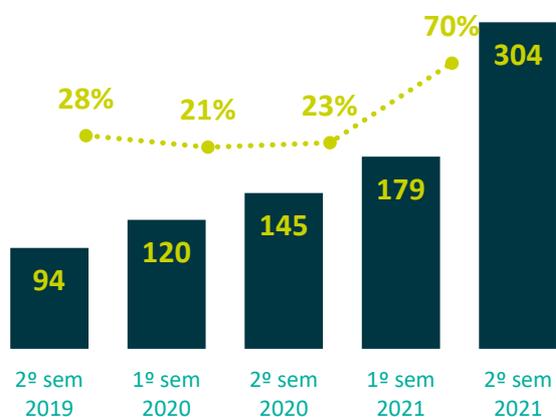
Ouvidoria Sicoob

Análise Gráfica das reclamações recebidas

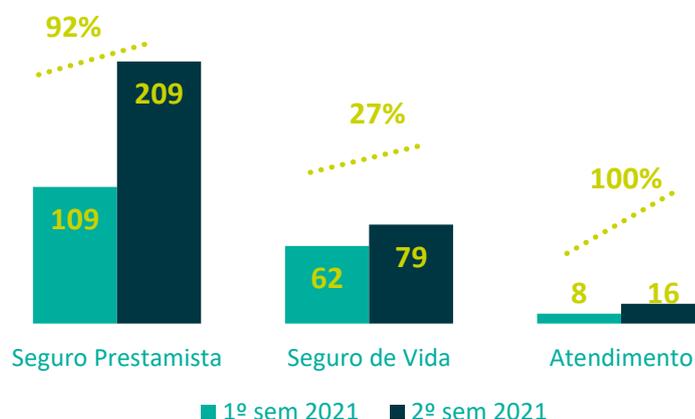
Nos gráficos a seguir demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas. Observamos um crescimento de 70% no número de reclamações no segundo semestre de 2021 em relação ao semestre anterior.

No período foram registradas 79 reclamações sobre “Seguro de Vida”, um aumento de 27% em relação ao semestre anterior, 209 sobre o assunto “Seguro Prestamista”, um crescimento de 92% em relação ao semestre anterior e 16 reclamações sobre Atendimento Sicoob Seguradora.

Evolução das Reclamações

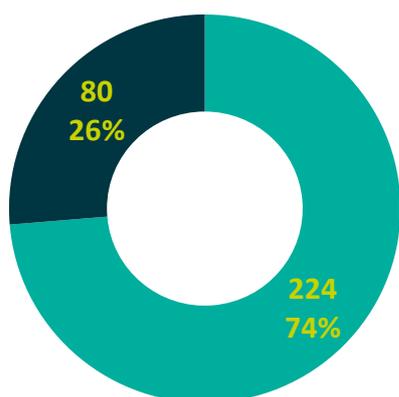


Assunto das Reclamações

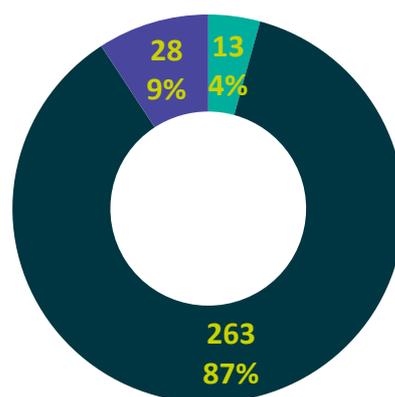


Neste semestre, 90% dos clientes que acionaram o Sicoob Seguradora através do canal Ouvidoria Sicoob eram do tipo Pessoa Física.

Das manifestações recebidas, 74% foram classificadas como ‘improcedentes’ e 96% das manifestações foram encerradas no prazo regulamentar de até 15 dias corridos.



■ Improcedente ■ Procedente



■ 0 a 7 dias ■ 8 a 15 dias ■ superior a 15 dias

Ouvidoria Sicoob

CIRCULAR SUSEP 643 - Tratamento das denúncias

Principais pontos dispostos no capítulo III

- As denúncias serão apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica;
- As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais;
- Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep;
- Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise. Vigência – 20/7/21

Previsão regulamentar

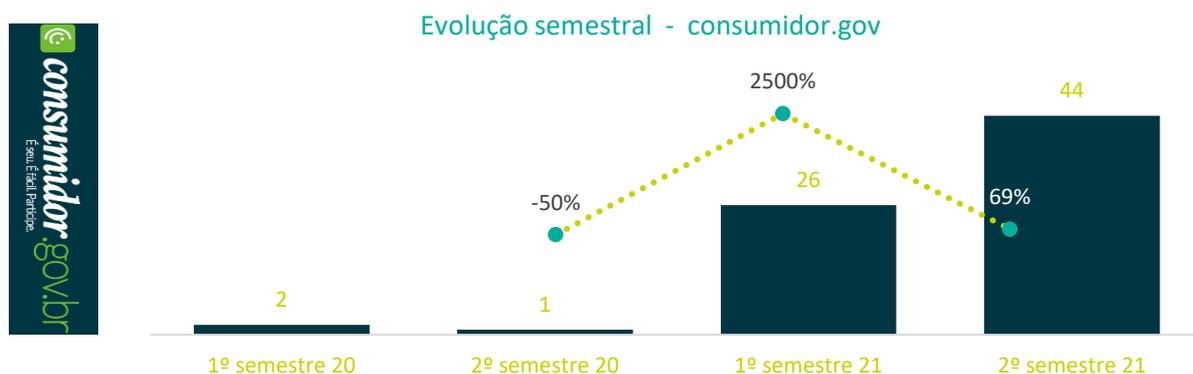
Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Acompanhamento

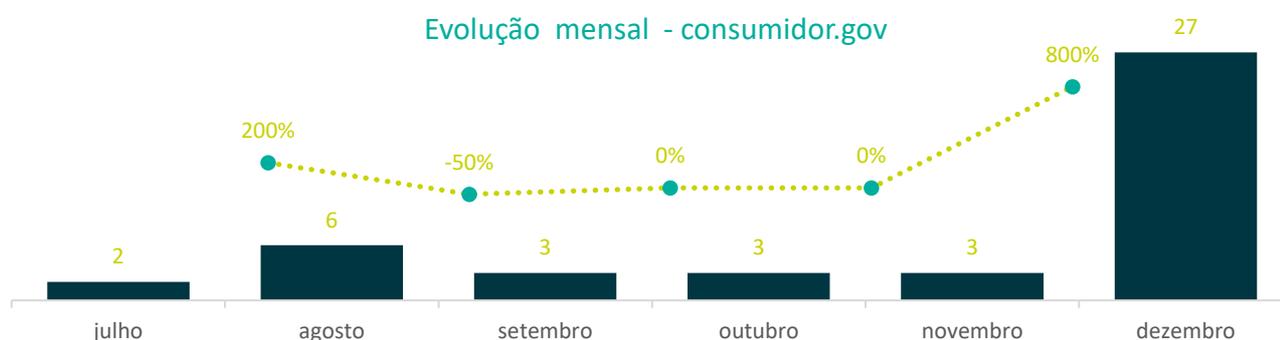
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep N° 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

CIRCULAR SUSEP 643 – Acompanhamento de demandas plataforma Consumidor.gov

Das manifestações recebidas, observa-se crescimento de 69% do primeiro para o segundo semestre de 2021.



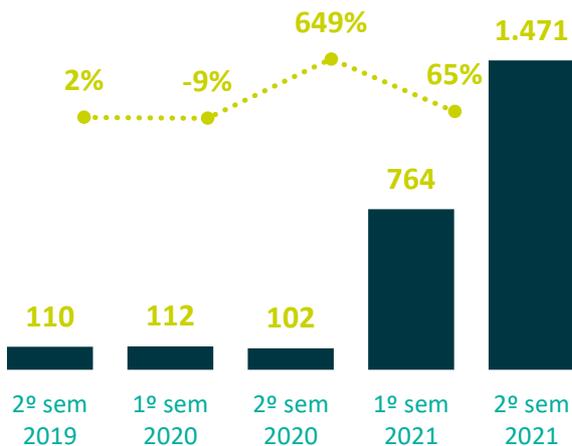
Já na evolução mensal do segundo semestre de 2021, em função do aumento de demandas sobre devolução de seguro prestamista observa-se a elevação de 800% de novembro para dezembro, conforme representação gráfica abaixo:



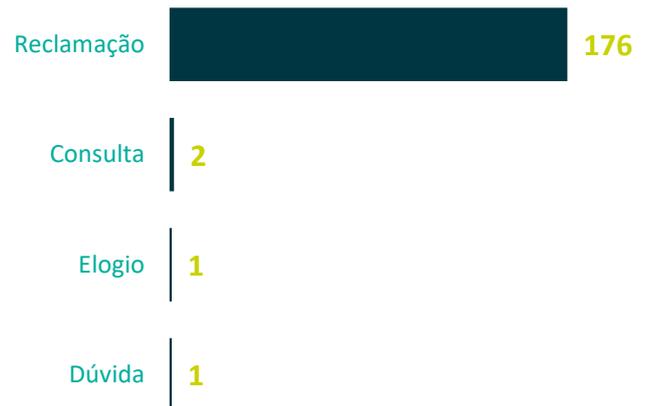
SICOOB ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS

Referente ao canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios, durante o segundo semestre de 2021 foram recebidos 1.651 contatos, dos quais 89,1% (1.471) foram finalizados no ato do atendimento e 180 geraram manifestações dos tipos: reclamação (176), consulta (2), elogio (1) e dúvida (1). A seguir apresentamos o detalhamento estatístico relativo ao canal.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento

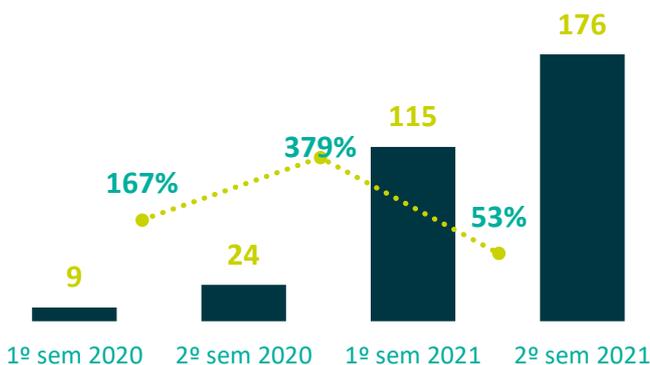


Tipo de Atendimento

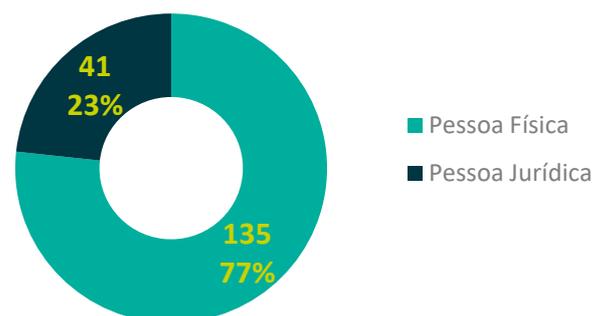


Quanto às reclamações, observou-se um crescimento de 53% em relação ao semestre anterior. Das 176 reclamações recebidas, 135 foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 41 foram improcedentes. Os temas reclamados foram atendimento (106), contemplação (64) e encerramento (6).

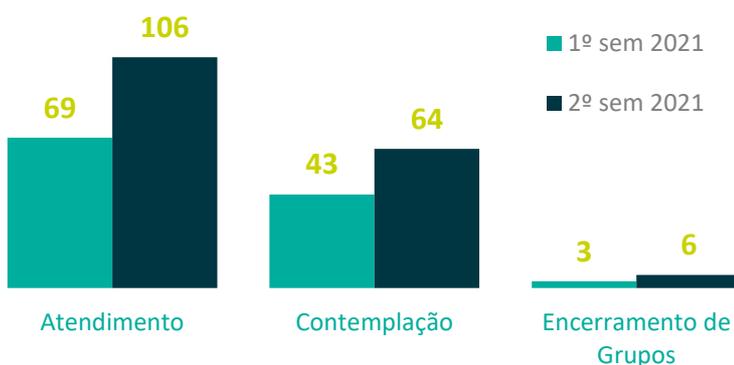
Evolução das Reclamações



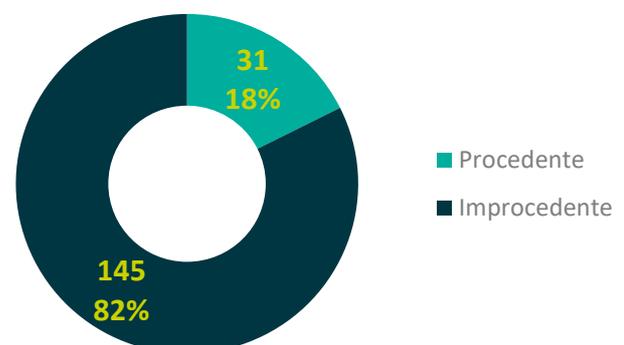
Tipo de usuário



Comparativo - Temas reclamados



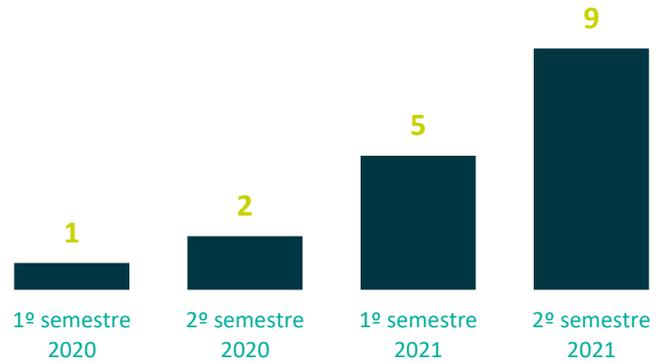
Situação das Reclamações



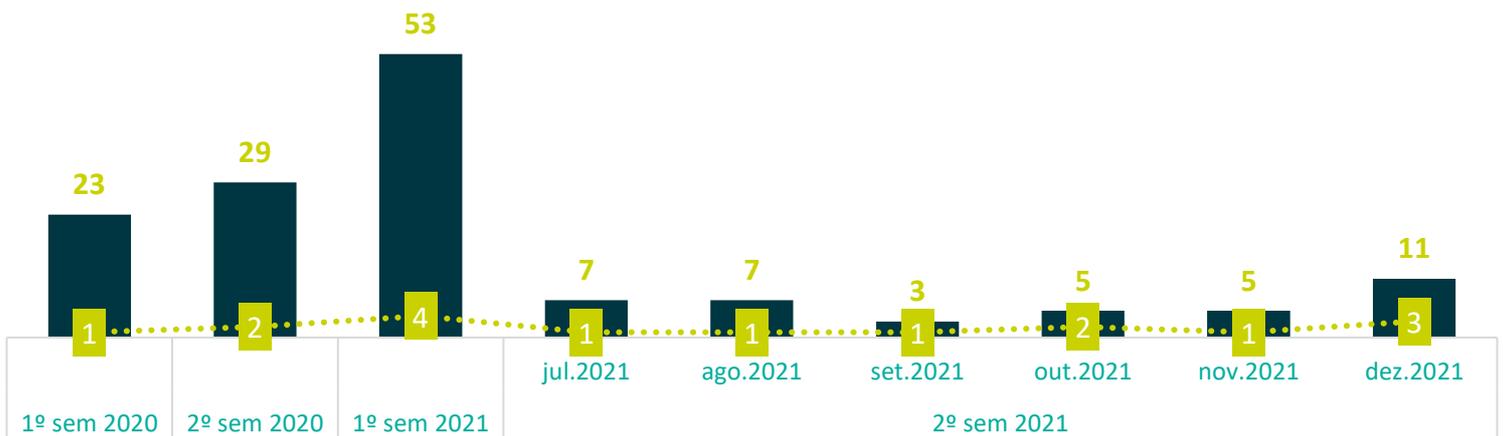
Evolução RDR

No segundo semestre de 2021 foram recebidos 38 registros para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, destes, 9 foram classificados como procedentes.

RDR - Procedentes - Evolução semestral

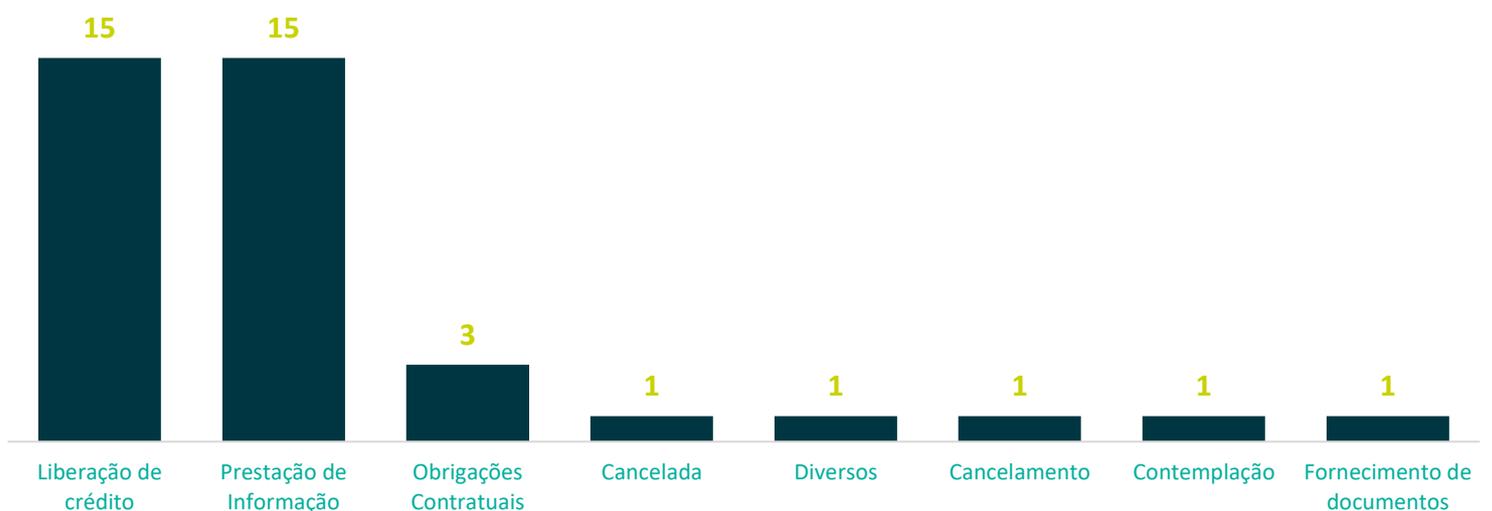


RDR - Evolução semestral



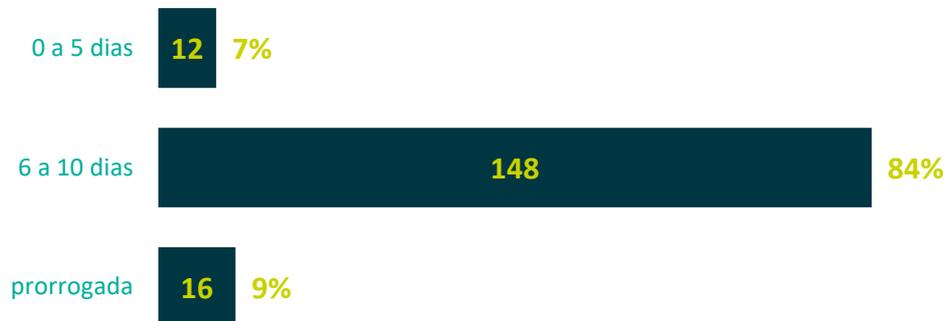
■ Demandas - Total Procedentes - Total

RDR - Assuntos abordados



91% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2021, 16 (9%) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações



Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. Neste semestre, o canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios apresentou nota 1,93 de satisfação e nota de 2,07 para a qualidade no atendimento.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



8 Parecer da Auditoria

Manifestação da Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Banco Sicoob no semestre findo em 31 de dezembro de 2021, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil; Carta-Circular nº 3.880/2018, do Banco Central do Brasil;
Resolução CVM nº 43/2021;
Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e Carta-Circular SUSEP nº 643/2021.

Nossa revisão compreendeu basicamente os seguintes procedimentos: (i) obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações pertinentes à atividade de Ouvidoria; (ii) realização de testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, para avaliação das atribuições, da organização, do funcionamento, das exigências formais e da prestação de informações pela Ouvidoria, bem como da certificação de seus integrantes.

Com base nos testes de auditoria realizados, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Banco Sicoob, relativos ao segundo semestre de 2021, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria Sicoob DTVM, Sicoob Seguradora, Informações da ouvidoria ao Conselho de Administração, referentes ao 2º semestre de 2021 contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4 860/2020; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período.

9 Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e mantém o conselho de administração informado sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores das instituições para solucioná-los.