

20
20

**INFORMATIVO DA OUVIDORIA AO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

COMPONENTE
ORGANIZACIONAL DE
OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

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 2020.

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

Atenciosamente,

Rubens Rodrigues Filho
Riscos e Controles
Diretor responsável pela Ouvidoria

Ana Cristina Kamimura Andrade
Ouvidora



Introdução

Os gestores do Centro Cooperativo Sicoob e demais instituições do Sicoob vêm promovendo adequações em suas estruturas organizacionais, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte e do relacionamento com as cooperativas e associados.

Diante do acompanhamento desses indicadores, foram identificadas importantes ações sistêmicas que fazem parte do planejamento estratégico das instituições participantes do Sicoob e estão alinhadas às necessidades de desenvolvimento e capacitação contínua dos empregados em todos os níveis organizacionais.

A seguir, apresentamos algumas das medidas adotadas pelos órgãos de administração, no âmbito dos diferentes níveis das entidades, na oferta programas de capacitação e na promoção de medidas que visam atuar na correção de fragilidades detectadas nos processos acompanhados pelo componente organizacional de ouvidoria único do Sicoob ao longo do segundo semestre de 2020.

Ações de Acompanhamento

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” corresponde ao maior percentual de situações e 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.

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.

Soluções Educacionais Online

No segundo semestre de 2020 passaram a ser oferecidas 24 novas soluções educacionais na plataforma de aprendizagem:

1. Simplifica Assembleias - O Processo Assemblear Virtual
2. Simplifica Assembleias - Sicoob MOOB: O canal de execução das assembleias virtuais
3. Conta Salário
4. Sisbr Analítico - Análise de Indicadores por PA
5. API e o Tripé dos Investimentos
6. Sistema do Instituto Sicoob - SINS
7. Propósito Cooperativista
8. Servir com Propósito
9. Seminário Essência
10. Sisbr - SGE Contas a Pagar
11. 2º Workshop de Captação
12. Discriminação e Assédio no Ambiente de Trabalho
13. Diversificação: benefícios para cooperativas e cooperados
14. WCUC - Bahamas - 2019
15. Sisbr Analítico - Gestão da Captação Remunerada
16. A Importância do Planejamento Financeiro para a Captação
17. Sistema Financeiro Nacional e Cooperativismo Financeiro
18. Relatório de Sustentabilidade Sicoob 2018
19. Barreiras invisíveis: os vieses inconscientes
20. Diversidade: qual a importância
21. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT
22. PIX é no Sicoob
23. Conexão Sicoob
24. Webinar de Implantação do Serviço de Fiscalização por Sensoriamento Remoto

Atendimento

Ainda, em análise aos aspectos operacionais e das estruturas de atendimentos do Sicoob, percebe-se dificuldades relacionadas aos acessos aos canais de atendimentos e na prestação de suporte às cooperativas, para que estas possam oferecer o atendimento aos seus cooperados.

Neste sentido elencamos ações desenvolvidas para a melhoria destes atendimentos.

1. No âmbito do atendimento ao cooperado:

- Implantação do atendimento do produto Poupança em sua própria Central (4007 2101 – 0800 001 2101);
- Melhoria nos processos de atendimento, ocasionando na resolução de problemas e soluções em linha, no primeiro contato;
- Implantação de prestação de mais serviços na Alice (Transferência Intercredis; Saque sem cartão);
- Implantação do primeiros serviços no Portal de Atendimento, ocasionando agilidade no atendimento dos produtos Sipag;
- Implantação do atendimento do Coopera *omnichannel* (3003 3965 – 0800 879 0334).

2. No âmbito do atendimento às cooperativas:

- Reestabelecimento da URA: em 01/11 o canal telefônico foi reestabelecido incluindo todos os produtos e

serviços tratados pelo CCS;

- Unificação dos canais de atendimento à cooperativa: foi disponibilizado um único ponto de contato telefônico com o CCS por meio da URA (61-3771-6600) e do Portal de Serviços do CCS;
- Fluxos de processos de atendimento de 1º e 2º níveis: definição de fluxos de atendimento, realizando atendimento dos produtos e serviços do CCS e intermediando as demandas com as demais áreas operacionais e de TI;
- Base de Conhecimento de Processos: novos processos foram disponibilizados no Portal de Serviços do CCS com intuito de instruir as cooperativas como realizar determinados procedimentos internos;
- Adequação das equipes de atendimento: as equipes de atendimento, foram redistribuídas dentro das atividades da área com o propósito de garantir a prestação do atendimento às cooperativas nos canais ofertados;
- Melhoria dos processos de atendimento: foram realizados diversos planos de ações para diminuir o Backlog de demandas pendentes sob responsabilidade da área.

Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” também vem sendo considerado um dos temas de destaque, para a avaliação de medidas corretivas. A ouvidoria acompanha, além da evolução estatística originada, nos canais de ouvidoria, também é realizado um paralelo com o recebimento de demandas sobre este assunto nos canais de reclamação de órgão reguladores, proteção do consumidor e canais de visibilidade, por meio de redes sociais. Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas para atenção às dificuldades identificadas:

1. Antecipação de recebíveis:

Antecipação bloqueada devido ao percentual de reserva estabelecido para cadastro, não recebimento de antecipação devido a pendência de aluguel, insatisfação quanto ao serviço de antecipação estar contrato sem sua autorização, bloqueio de antecipação por venda fora do ticket médio.

Não houve alterações nos fluxos e políticas de prevenção da *Fiserv* no último semestre.

2. Conciliação de vendas:

Abordou dificuldade para obter informações sobre venda em que houve cobrança em duplicidade para cliente do estabelecimento, contudo foi identificado o estorno de um dos lançamentos e que deveria procurar o banco emissor do cartão.

Quando a venda não é aprovada pelo banco emissor, ainda que no mesmo momento haja o desconto duplicado em conta corrente, o banco emissor automaticamente estornará a cobrança duplicada relativa à venda não aprovada em até 24 horas. Esse é um processo em que a Sipag enquanto adquirente não participa, pois, a autonomia da aprovação da transação é exclusiva do banco emissor.

Foi realizado um reforço com os canais de atendimento sobre esse fluxo para que consigam orientar os clientes com a maior clareza possível quanto ao processo do estorno.

3. Créditos não efetivados:

Créditos não efetivados ou efetivados parcialmente devido ao valor descontado sobre transação antecipada, solicitação de informações sobre atraso na liquidação de pagamento e quanto a retenção de vendas; Dificuldade em obter esclarecimentos sobre divergência de valores pagos; não pagamento de transações por conta de pendência de aluguel.

Foram realizados treinamentos para capacitação da equipe de atendimento aos estabelecimento, inclusive treinamentos ministrados pelo time especialista pelo financeiro do Bancoob a fim de capacitá-los a respeito da base de cálculo da taxa de antecipação, da forma de cobrança do aluguel Sipag e

fluxo de pagamentos diários, a fim de que estejam preparados para auxiliar os cooperados via Central de Atendimento Sipag.

As cooperativas também receberam treinamentos sobre os mesmos assuntos para que também consigam apoiar os seus cooperados em dúvidas sobre assuntos financeiros.

4. Entrega de Equipamento/Suprimento:

Insatisfação devido a: falta de envio de bobinas ao estabelecimento; não cumprimento de prazo informado para entrega de equipamento e suprimento solicitados; Insatisfação devido a equipamento entregue divergente do solicitado devido à base de cadastro alterada de BIN para SIPAG sem prévio aviso.

Foi realizada uma análise nos prazos de entrega cumpridos pela *Fiserv* e foi constatado que todos os meses tem sido cumprido o percentual de 95% de entrega com sucesso, conforme acordado em contrato.

Talvez a reclamação se dê pelo prazo da manutenção.

Neste quesito, estamos revisando com a *Fiserv* o contrato com a Fedex, passar de D+3 para D+1 o atendimento de manutenção/troca, foram levantadas as principais cidades com maior volume de instalação e troca de equipamentos nos últimos meses.

O Bancoob ainda está em negociação. Previsão para o segundo trimestre de 2021.

5. Descredenciamento/Coleta de equipamento:

Dificuldade para solicitar cancelamento através dos canais de atendimento devido ao sistema fora do ar ou cliente não encontrar opção para realizar cancelamento ou para falar com atendente; cancelamento de cadastro sem aviso prévio devido à período sem transacionar.

Foi criado uma área de retenção na Cabal Brasil para que os estabelecimentos Sipag que solicitarem cancelamento de cadastro sejam retidos em linha e caso não seja possível seguir com retê-los, tenham o cancelamento do cadastro realizado no mesmo momento.

A Bin também possui uma central de retenção que segue o mesmo modelo.

Foram realizados envio de SMS comunicando sobre a suspensão do cadastro por inatividade e o prazo para suspensão por inatividade foi expandido.

6. Credenciamento:

Dificuldade para: contato com um atendente junto a central de atendimento, para obter informações sobre demora no recebimento de equipamento mini BIN, não sendo localizado cadastro do estabelecimento; ao digitar a opção de falar com um atendente BIN é apresentada a seguinte informação “*Ranb Sintec*” e pede informação de cartão, quando seleciona a opção de falar com um atendente a ligação cai.

Foi incluído uma opção na URA para falar direto com um atendente.

7. Fundo de reserva:

Reclamações abordaram insatisfação devido a desconhecimento quanto a taxa de reserva vigente em seu cadastro e insatisfação devido ao não recebimento de pagamentos por conta de taxa de reserva.

Foram realizados treinamentos periódicos com os times comerciais das cooperativas sobre a taxa de reserva para que esse assunto seja mais bem abordado e esclarecido ao estabelecimento no momento da venda da máquina.

8. Trava de Domicílio:

Reclamações abordaram cliente solicita trava de domicílio bancário, devido a migração de domicílio bancário sem seu consentimento.

A trava de domicílio bancário só pode ser solicitada diretamente ao banco do cliente.

À Sipag, enquanto adquirente, cabe somente acatar/respeitar a trava firmada pelas instituições financeiras.

Foi realizado um reforço com os canais de atendimento sobre esse fluxo para que consigam orientar os clientes com a maior clareza possível quanto ao processo da trava de recebíveis.

9. Acesso canais atendimento:

Dificuldade para contatar a Central de Atendimento e obter suporte/informações.

Ampliação da equipe que realiza o

atendimento aos canais de atendimento da Sipag na Cabal Brasil bem como acompanhamento dos índices que medem o % de atendimento dentro do tempo de espera desejado.

Foi constatado que todos os índices têm sido atendidos.

10. Fornecimento incompleto de informações:

Demora/dificuldade para obter informações sobre: cadastro suspenso sem aviso prévio, demora para estorno de compras após cancelamento de transações pelo Estabelecimento comercial.

O prazo de suspensão de cadastro por inatividade foi aumentado de 60 para 90 dias.

11. Navegação/Opções da URA:

Insatisfação pelo atendimento eletrônico (URA – Unidade de Resposta Audível) da Central de Atendimento não possuir a opção para falar diretamente com o atendente, para: realizar cancelamento de vendas, obter suporte para acesso ao portal Sipag; solicitar suprimentos para o equipamento; solicitar informações sobre equipamento recebido; dificuldade para obter contato na central de atendimento.

Foi incluído na URA a opção "9" de "falar com um atendente" diretamente, assim, cooperados que não desejam receber atendimento eletrônico, podem ir direto para o atendimento humano ao selecionar essa opção.

12. Funcionamento de equipamentos:

Insatisfação devido a: equipamentos recebidos serem antigos e apresentarem defeitos; equipamento entregue não iniciar; equipamento apresentar falha de comunicação.

Foram realizadas a atualização da versão das máquinas, compra de novos equipamentos de modelos mais atualizados (C680 e MOVE2500), avanço imediato as principais bases dos PAs da Fedex, no qual houveram maiores reclamações; melhoria na comunicação das operadoras (tivemos muitos erros na operadora Algar em Minas e SP), atualização da versão em todas as máquinas que estavam avançadas nas bases da Fedex à nível Brasil e a reciclagem com os técnicos para atualizar e testar corretamente o equipamento.

CARTÃO

Os atendimentos e as particularidades operacionais do produto “Cartões” têm representado um importante percentual em relação às demandas recebidas nos canais de ouvidoria. Considerando ser um produto de relevância, foram identificadas as principais dificuldades e as medidas desenvolvidas, relacionadas à estas dificuldades, a se saber

1. Contestação de Despesas:

I. Cobrança de juros após a abertura do processo de contestação:

Por regra do produto os juros e encargos, caso aconteçam são estornados no final do processo.

II. Demora para estorno referente à compra contestada:

Houve um problema na ferramenta de disputa que não era gerado o crédito do chargeback, o que sensibilizava o limite do portador pela compra contestada.

III. Reapresentação de compra após abertura de processo de contestação de despesas.

A reapresentação é uma etapa do processo de contestação que pode ocorrer, conforme regra da bandeira.

Todavia, se a transação estiver dentro das regras descritas no MPS de Prevenção a Fraude, o portador pode receber um crédito provisório após a reapresentação para que não seja impactado financeiramente pela transação contestada.

IV. Dificuldade para cancelar compra após recebimento de produto divergente do anunciado.

De acordo com o contrato do portador, o Bancoob não é responsável por problemas ou vícios, mesmo que oculto, na mercadoria ou serviço prestado pelo estabelecimento. No qual o portador deve contestar diretamente com o comércio, pois apenas ele pode realizar o cancelamento da compra.

Em contrapartida, o problema com a ferramenta de disputa pode ter contribuído para a reclamação, já que não era realizado o crédito no momento que era efetivado chargeback.

Plano de Ação:

- Capacitação e assessoramento às cooperativas
- Alinhamento das regras dos produtos
- Resposta mais completas (Erro, correção, prazos e evidências) no chamado da conta cartão.
- Intensificar a interação entre os times Central de atendimento (Cooperado e Cooperativa) e assessores operacionais.

2. Falha em Sistemas:

Solicitação de informações a respeito de compra pendente de autorização:

A compra que fica pendente de autorização pois, está aguardando um processo da adquirente do estabelecimento chamado confirmação da compra. Essa confirmação é a última etapa do fluxo de compra, e deve ser realizado pela adquirente.

Plano de Ação:

- Intensificar a comunicação sobre novidades, incidentes e/ou instabilidades com os times: Central de atendimento (cooperativa e cooperado) e assessoria operacional.

3. Fatura*:

Insatisfação devido ao atraso no recebimento de fatura do cartão de crédito.

a. Após a postagem da fatura pela gráfica a responsabilidade da entrega é da agência dos Correios. Pelo fato de ser correspondência simples, não há código de rastreamento para acompanhamento da entrega.

b. Um fato que gera contestação sobre entrega da fatura é o incidente com as faturas digitais, que por uma falha no envio de informação o comando de impressão da fatura não era encaminhado para a gráfica. **Previsão de correção fev./2021.**

Plano de Ação:

- Melhorar e intensificar a comunicação sobre os incidentes e instabilidade, com a central de atendimento (cooperativa e cooperado) e assessoria operacional.

*Demandas recorrentes em virtude da alteração da "fatura online" iniciada em 27/08/2020.

4. Programa de Vantagens:

I. Não liberação de pontos no programa de vantagens após pagamento de fatura

Na migração do Sicoobcard Prêmios para o Coopera, o processo de crédito dos pontos referente ao pagamento da fatura houve atrasos.

II. Não recebimento de produto adquirido através de programa de vantagens.

De acordo com os termos e condições da troca de pontos por produtos, a entrega é de responsabilidade da empresa parceira. A equipe da central de atendimento entra em contato para solicitar andamento e agilização no processo, mas a responsabilidade é da empresa parceira.

III. Dificuldade de restituição de ponto por compra não concluída devido a endereço incorreto.

De acordo com os termos e condições

troca de pontos por produtos, serão feitas 03 (três) tentativas de entrega e, na ausência do cliente, o produto retornará ao respectivo fornecedor. Após o retorno do produto, a central entra em contato com o portador para verificar se deseja o envio novamente para outro endereço ou estorno dos pontos.

IV. Não devolução de pontos após devolução de produto.

Plano de Ação:

- Capacitação e assessoramento às cooperativas;
- Alinhamento de temas, prazos e respostas com os times: Central de atendimento (Cooperado e Cooperativa) e coopera.

5. Renegociação de Dívidas:

Insatisfação devido a cobrança de juros referente a parcelamento de fatura e Parcelamento do Rotativo.

O parcelamento de fatura é uma alternativa para flexibilizar o pagamento da dívida, e tem a taxa estabelecida pela cooperativa.

Já o parcelamento do rotativo é um parcelamento sistêmico que ocorre após o período de um fechamento da fatura em atraso.

Plano de Ação:

- Capacitação e assessoramento às cooperativas
- Alinhamento junto a Central de atendimento (Cooperado e Cooperativa)

6. Acesso Canais De Atendimento:

Dificuldade de contato com a central de atendimento.

Plano de Ação:

- Alinhar canal de comunicação de comunicação da Central de Atendimento, com o CCS e cooperativas, sempre que ocorrer de instabilidade, que gere dificuldade no contato.

7. Sicoob Conta Fácil/YOOU:

- I. Atendimento prestado pela central de atendimento quanto a TED não recebida
- II. Atualizar o cadastro e receber reset senha para acesso ao app YOOU
- III. Dificuldade para obter acesso ao aplicativo - mensagem de "erro inesperado"
- IV. Não reconhecimento de saques/transferências e de transferências realizadas em conta YOOU
- V. Reativar conta YOOU encerrada - "CPF já está em uso"
- VI. Receber informações sobre o motivo de bloqueio de conta YOOU
- VII. Receber informações sobre situação do pedido de cadastro YOOU
- VIII. Saque indevido e de compra cancelada
- IX. Saque realizado em terminal de autoatendimento do BANCO24H em que não houve disponibilização de numerário

X. TED debitada e não credita na conta do favorecido

Plano de Ação:

- Ação: Capacitação das regras do produto, com os times envolvidos.
- Mapeamento das aéreas envolvidas com o produto e melhoria de processos
- Atuação sistêmicas, em virtude dos incidentes recorrentes de TED não creditada e compras não estornadas na conta YOOU.

Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Bancoob 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 e Gerência - Estatístico e analítico.
- Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.