



Ouvidoria Sicoob

Relatório de acompanhamento de indicadores e
implementação de Plano de ação na cooperativa:

Sicoob Coopernapi

1º semestre de 2025

AIA 006 COND


0

Sumário

Introdução	2
Indicadores de manifestações	3
Visão Geral	3
Evolução Mensal.....	4
Indicadores de Reclamações	4
Visão Geral	4
Tema abordado	5
Tema: Operações de crédito.....	5
Assunto Abordado	5
Resumo das reclamações.....	5
Indicadores de Pesquisa de satisfação	6
Visão geral	6
Análise	7
Indicadores de Produtividade.....	7
Visão Geral	7
Análise - Aproveitamento de resposta.....	8
PASA – Acompanhamento.....	8
Plano de Ação – Melhoria contínua	9
1 – Aproveitamento de resposta	9
2 – Pesquisa de satisfação	10
3 – Capacitação	10
Follow Up das ações	10
Conclusão	11

Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os indicadores e o detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa Sicoob Coopernapi** durante do 1º semestre de 2025, com uma análise para a adoção de um plano de ação.

São os dados consolidados das manifestações recebidas pela **Cooperativa Sicoob Coopernapi**, filiada à **Cooperativa Central Sicoob Cecresp**.

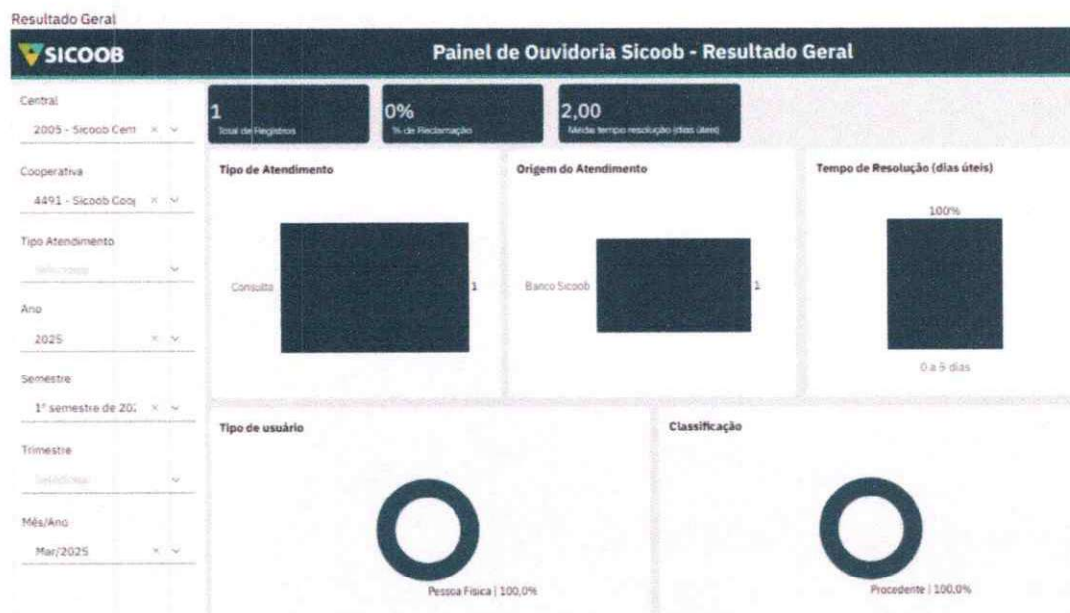
Os dados foram coletados nos registros recebidos no sistema de ouvidoria e nos painéis disponibilizados no Sisbr Analítico > Números e Negócios:

1. Painéis > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Painel de Indicadores
2. Painéis > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Adesão à Pesquisa de Satisfação
3. Relatórios > 22 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob – Pesquisa de Satisfação – Resultado Detalhado
4. Painéis da Supervisão Auxiliar > PASA > Conduta > Ouvidoria – Registros
5. Informações e relatórios gerados no sistema de ouvidoria

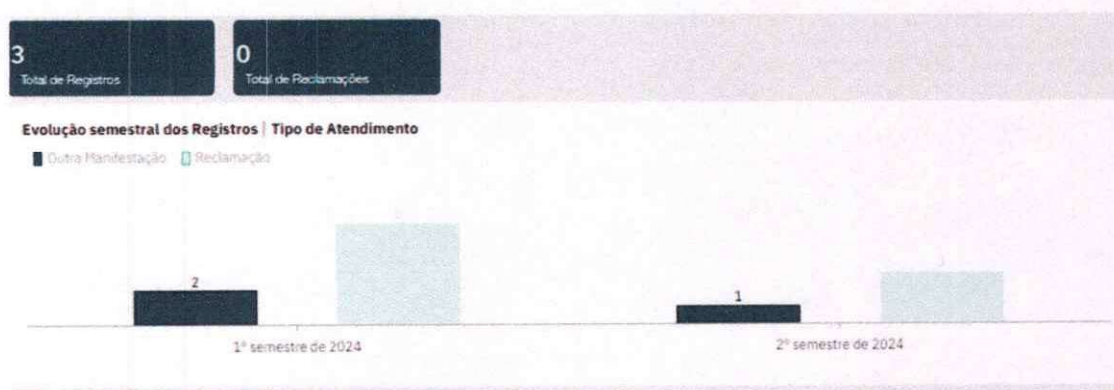
Indicadores de manifestações

Visão Geral

No 1º semestre de 2025 foi recebido o total de **1 manifestação**, sendo do tipo consulta.

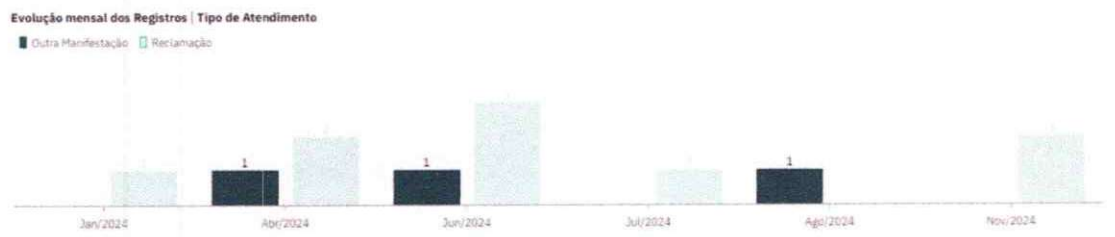


Evolução histórica: Em relação ao 1º semestre de 2025, quando foi recebida 1 manifestação, Observa-se a queda no número de registros a cada semestre, no ano de 2024.



Evolução Mensal

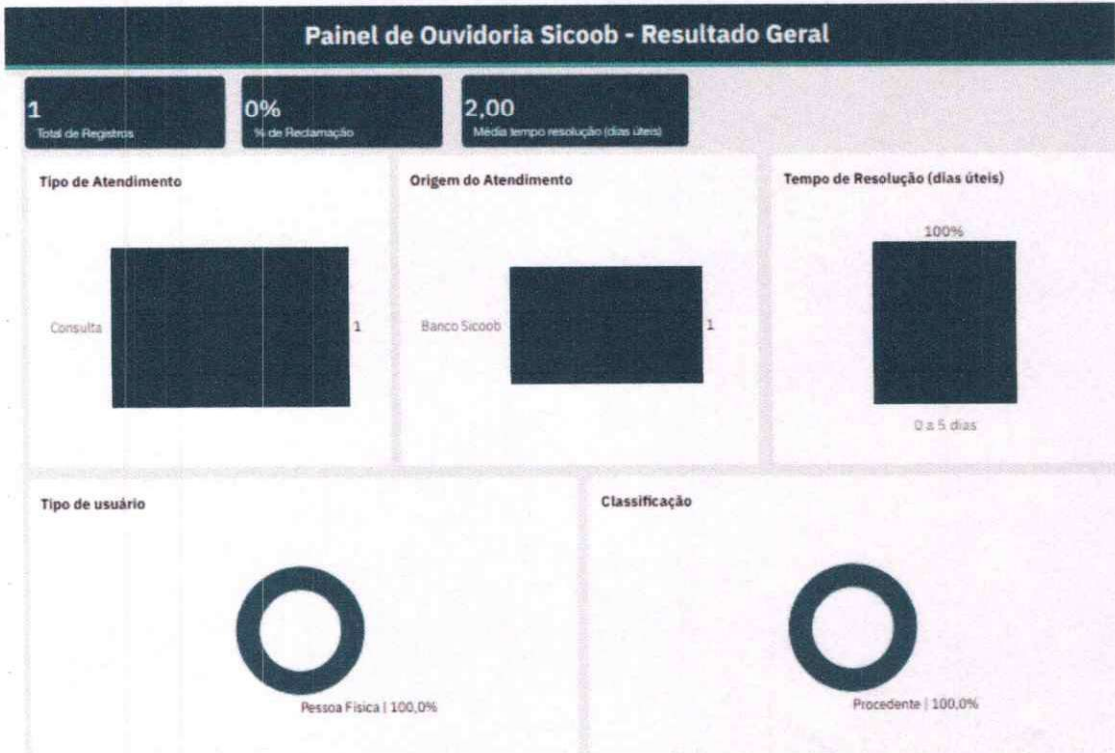
No 1º semestre de 2024 podemos observar que em média foram recebidas 1 reclamação mensalmente, somando 6 reclamações e 2 manifestações no 1º semestre de 2024. Observamos que no mês de Junho foi recebida a maior quantidade de reclamação.



Indicadores de Reclamações

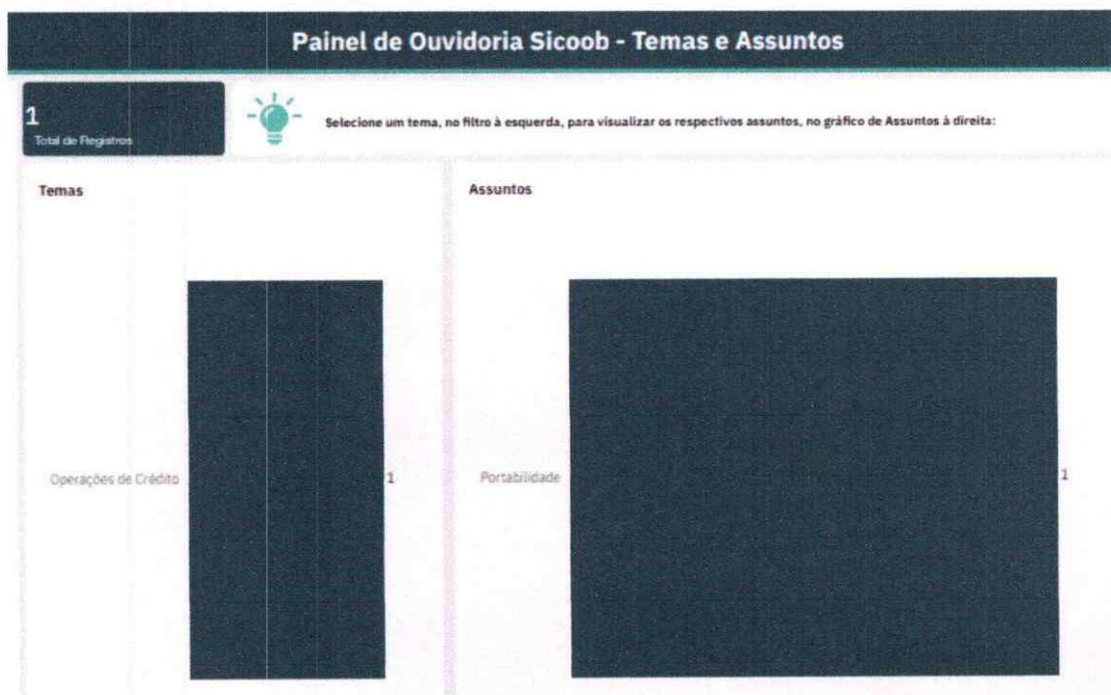
Visão Geral

No 1º semestre de 2025 podemos observar que o acionamento que tivemos foi em relação a consulta onde o registro ocorreu pelo Banco Sicoob com o tempo de resolução 100 % e foi encerrada sem a necessidade de prorrogação.



Tema abordado

No 1º semestre de 2025 o tema relacionado a reclamação foi operação de crédito com o assunto Portabilidade para tratativa.



Tema: Operações de crédito

Assunto Abordado
Portabilidade

Resumo das reclamações

A reclamação relacionada ao tema **Operação de crédito** foi sobre:

Portabilidade

Insatisfação foi gerada pelo cancelamento de uma solicitação de portabilidade, a mesma ocorreu pois o nº do contrato informado estava incorreto, desta forma impossibilitando o andamento do processo.

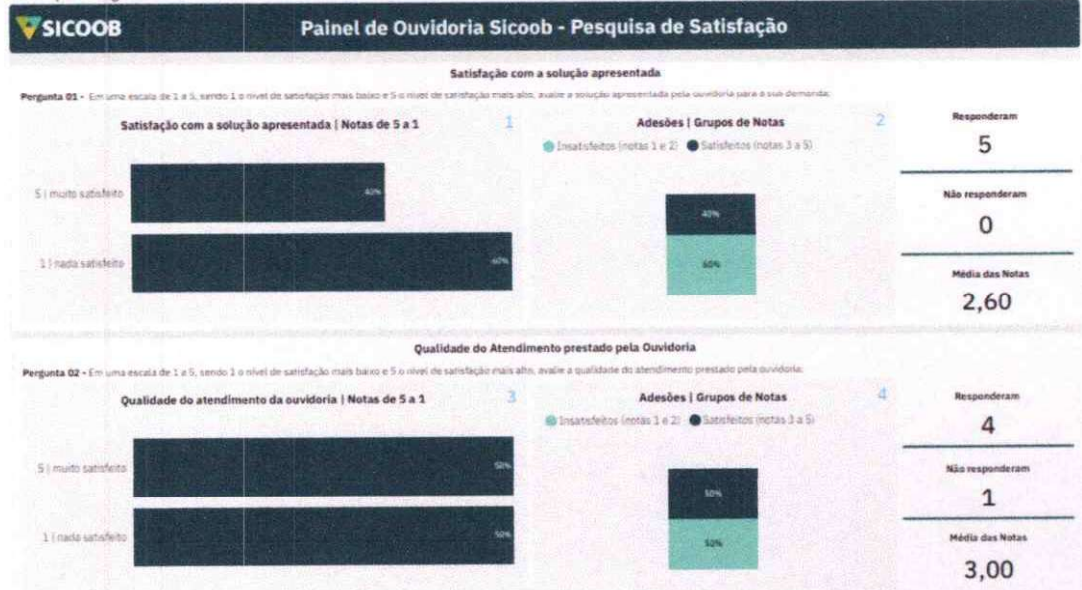
Indicadores de Pesquisa de satisfação

Visão geral

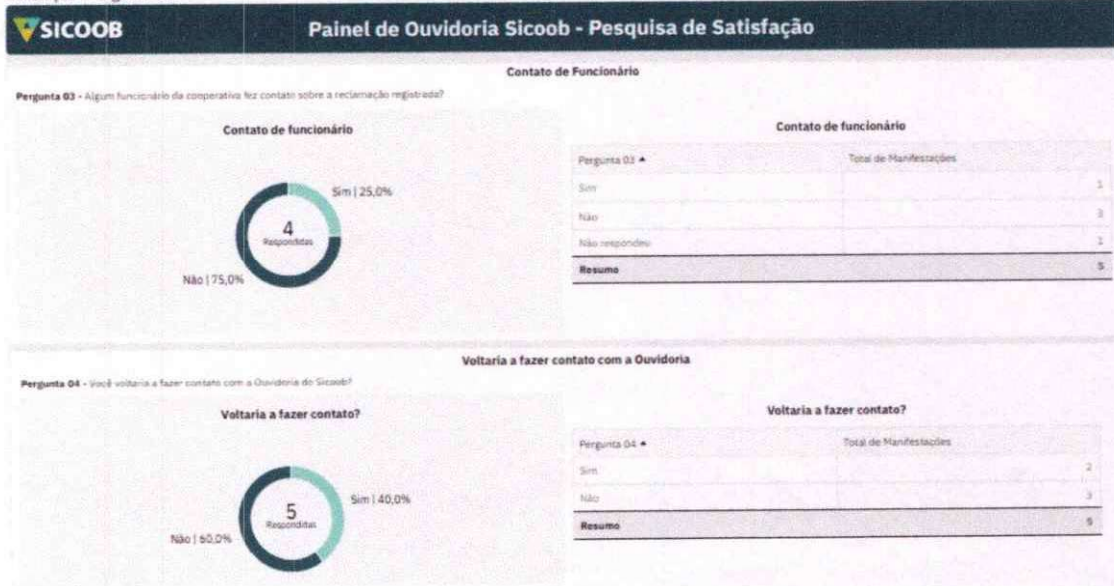
No 1º semestre de 2024 o resultado alcançado na pesquisa de satisfação, no quesito “Satisfação com a solução apresentada” foi de 2,60 e no quesito “Qualidade do Atendimento prestado pela ouvidoria” foi de 3,00.

Enquanto 67,7% informam ter recebido contato da cooperativa e 60,7% informam que voltaria a fazer contato com a ouvidoria.

Satisfação - Pergunta 1 e 2



Satisfação - Pergunta 3 e 4



Análise

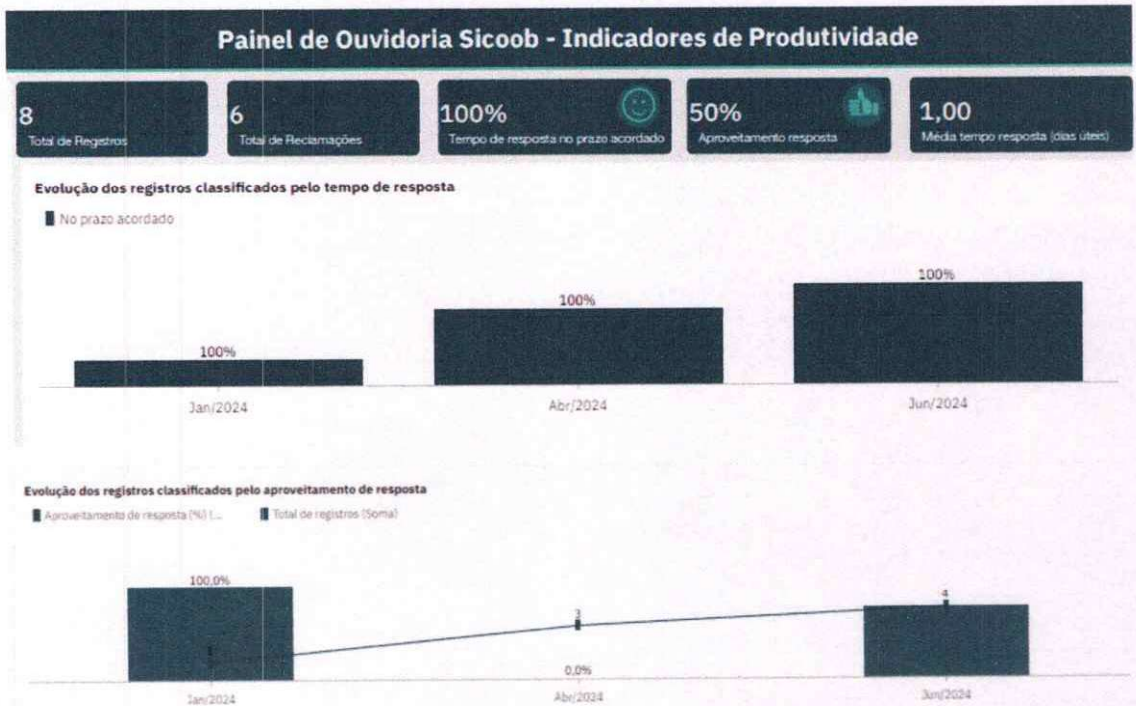
Detalhamento da pesquisa: Resultado apresentado no 1º semestre de 2024.

Tema	Canal de Resposta	Pergunta 01	Pergunta 02	Pergunta 03	Pergunta 04	Data da pesquisa	Observações/Sugestões:	Data Base	Adesão à pesquisa
Operações de Crédito	E-MAIL	1	Não respondeu	Não respondeu	Não	03/02/24	Nada resolvido a resposta é a mesma da cooperativa, muito	02/2024	Sim
Atendimento	URA	1	1	Não	Não	17/04/24		04/2024	Sim
Cotas-Partes								04/2024	Não
Atendimento								05/2024	Não
Atendimento								06/2024	Não
Prevenção								06/2024	Não
Prevenção	URA	1	1	Não	Não	19/06/24		06/2024	Sim
Operações de Crédito								06/2024	Não

Indicadores de Produtividade

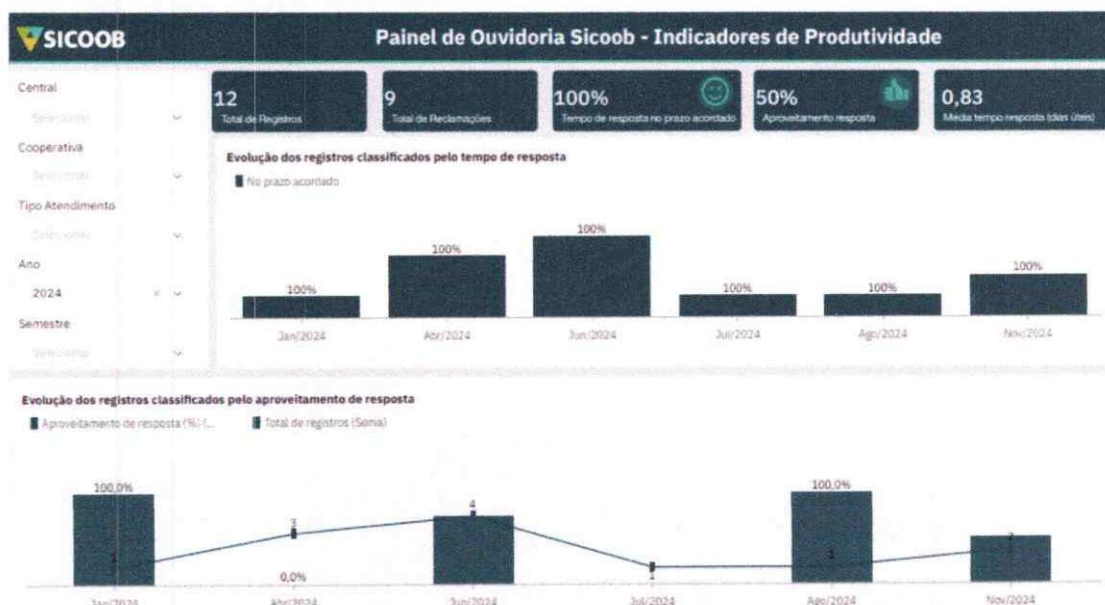
Visão Geral

No 1º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta foi de 50%, o tempo de resposta atendido dentro do prazo acordado foi de 100%. Observamos a constância nos meses do 1º semestre de 2024 com valores de 100%



Evolução/Comparativo: O aproveitamento de resposta foi de 50% no primeiro semestre. E o tempo de resposta foi de 100% no primeiro semestre de 2024.

1º semestre de 2024: 50% de aproveitamento e 100% de tempo de resposta



Análise - Aproveitamento de resposta

Após análise, a cooperativa manteve o tempo de resposta de 50%.

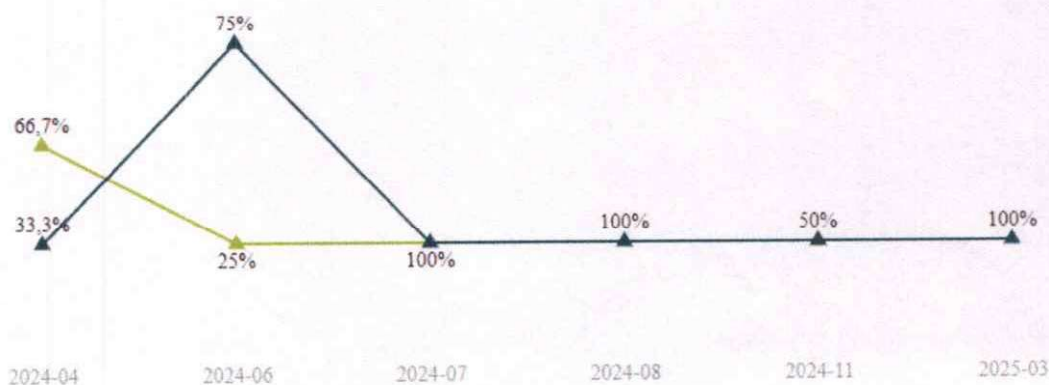
PASA – Acompanhamento

A Diretoria da cooperativa tem acompanhado mensalmente os indicadores disponibilizados no relatório PASA disponibilizado no painel da Supervisão Auxiliar.

Evolução do tempo de resolução: observa-se que a partir do 1º semestre de 2024 ocorreu o aumento das respostas dentro do período de 0 a 5 dias e todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo, sem solicitações de prorrogações.

Atendimentos Mensais de Ouvidoria por Prazo da Resolução em dias úteis (%)

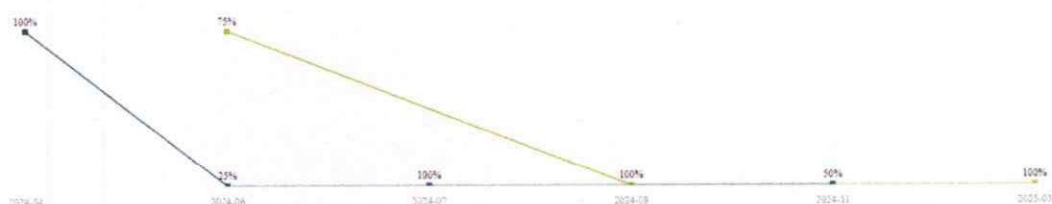
▲ 0 a 5 dias ▲ 6 a 10 dias



Evolução no aproveitamento de resposta x tempo de resolução: observa-se que a partir do 1º semestre de 2024 o maior percentual de demandas, com valores acima de 68%, estão concentradas no quesito “1ª resposta aproveitada e não prorrogado”.

Atendimentos Mensais por Prazo de Resolução (Dentro do Prazo ou Prorrogado) e Aproveitamento de respostas das Cooperativas (1ª Resposta aproveitada ou não aproveitada)

■ 1ª Resposta não aproveitada, ms. ■ 1ª Resposta aproveitada e não P...



Plano de Ação – Melhoria contínua

Com base nas informações levantadas no presente relatório, buscando sanar as principais deficiências, serão desenvolvidas as seguintes ações:

1 – Aproveitamento de resposta

Necessidade: Evitar a devolução das demandas para complementação de resposta e/ou aprovação de minuta.

Ação: adequar as respostas postadas no canal de ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, responder a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares.

Responsável: agente responsável pelo tratamento das demandas de ouvidoria na cooperativa.

Prazo para execução: 2º semestre de 2025, e realizar nova avaliação dos resultados em janeiro/2026.

2 – Pesquisa de satisfação

Necessidade: melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela ouvidoria”.

Ação: Continuar realizando o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e o incentivar a fornecer resposta à pesquisa de satisfação. E avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado visando alavancar o % da pesquisa.

Responsável: agente responsável pelo tratamento das demandas de ouvidoria na cooperativa.

Prazo para execução: durante o 2º semestre de 2025, e realizar nova avaliação dos resultados em janeiro/2026.

3 – Capacitação

Necessidade: aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de ouvidoria.

Ação: concluir a trilha de aprendizagem da Ouvidoria.

Responsável: agente responsável pelo tratamento das demandas de ouvidoria na cooperativa.

Prazo para execução: conclusão de todos os cursos e realização da avaliação até a data de 31/12/2025.

Prazo para execução: durante o 2º semestre de 2025, e realizar nova avaliação dos resultados.

Responsável: empregado responsável pelas operações de crédito.

Prazo para execução: durante o 2º semestre de 2025, e realizar nova avaliação dos resultados.

Follow Up das ações

Não há.

Conclusão

Este relatório permite que a administração da **Cooperativa Sicoob Coopernapi** tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, sobretudo das ações a serem promovidas e implantadas para regularização das fragilidades.

As ações registradas nesse relatório foram informadas à ouvidoria para composição do Relatório de Atividades da Ouvidoria do 1º semestre de 2025.

Este relatório foi apreciado pelo CONAD – Conselho de Administração em reunião em 26 de junho de 2025.



Liliane Stella Beil

Diretora Presidente



Julio Quaresma Filho

Presidente do Conselho



Mauro Lobiano Parra

Conselheiro Efetivo