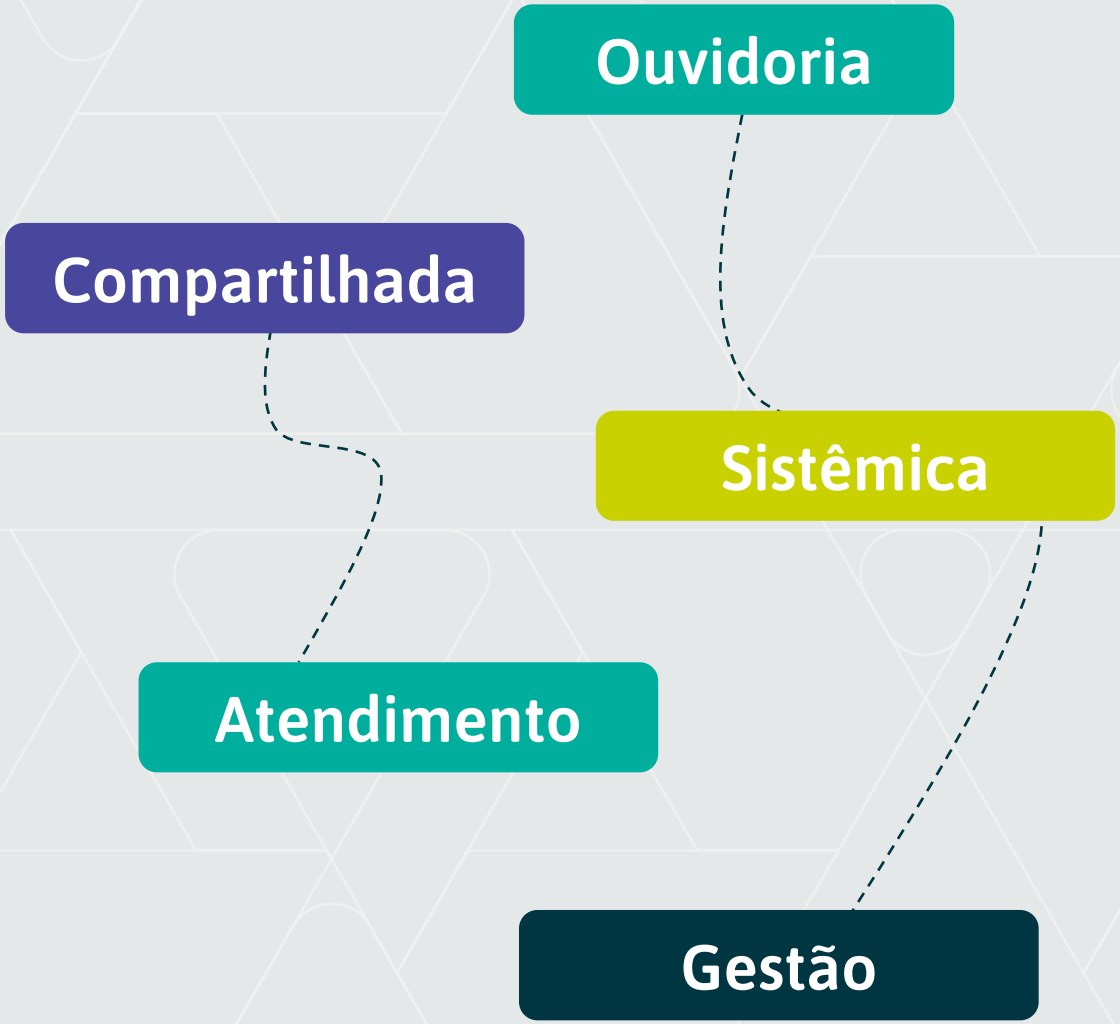
Informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Sicoob

2º SEMESTRE DE 2023



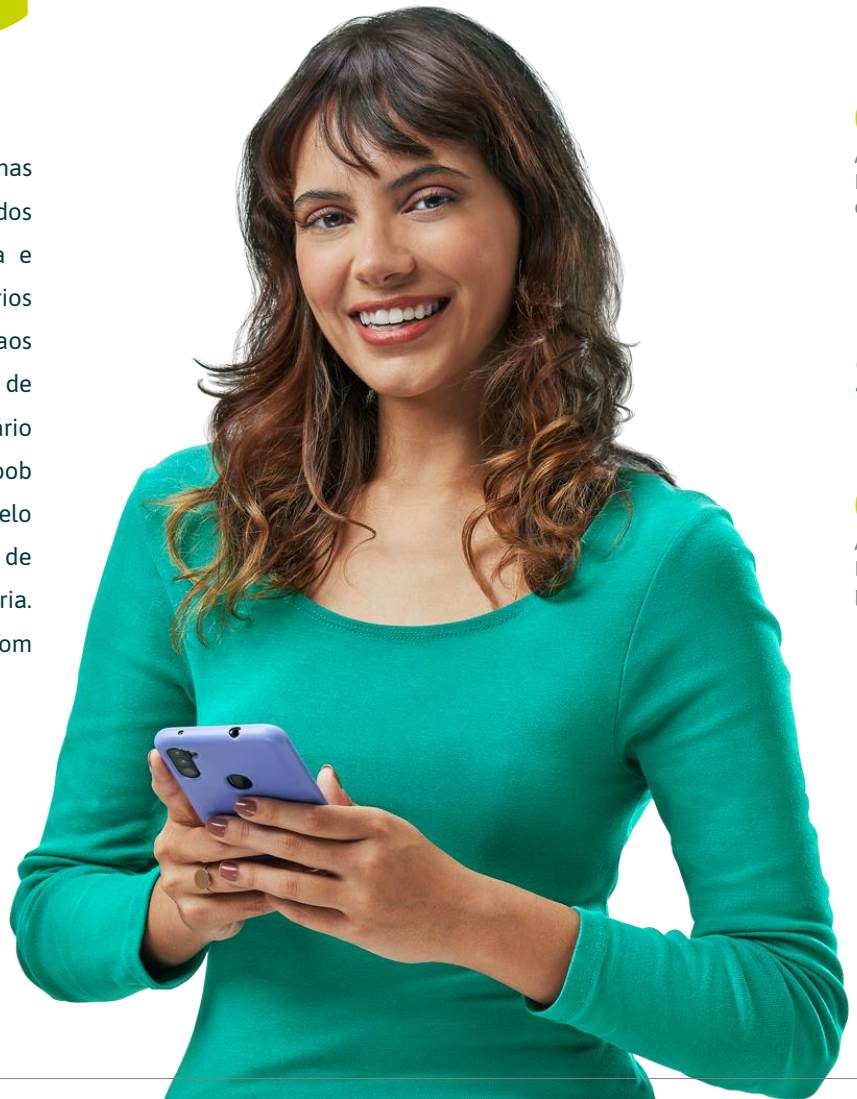


COMPONENTE ÚNICO DE OUVIDORIA SICOOB

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 1° de julho de 2010. 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.

Nossos Canais

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. 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

0800 725 0996

Atendimento de segunda à sexta, das 08h às 20h.
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

0800 646 4001

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
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

0800 722 6555

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.

Deficientes Auditivos e de Fala

0800 940 0458

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
Recebe demandas de todos os clientes e usuários de produtos serviços do Banco Sicoob, Cooperativas Sicoob, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.

Números 2023

No 2° semestre de 2023, **84%** dos chamados recebidos na Ouvidoria Sicoob foram redirecionados aos canais de atendimento de 1° nível. Os demais chamados, geraram manifestações que necessitaram de acompanhamento e envio de resposta ao demandante.

Foram **7.254 reclamações**, sendo **42%** classificadas como **procedentes**.

Treinamentos e Certificações



78,06 horas de treinamentos

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. Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe em constante atualização de conhecimentos, com a realização de eventos de desenvolvimento e cursos e extensão.

Qualidade

Para apoio e suporte aos agentes e entidades envolvidas com a ouvidoria, são fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a **conciliação entre as entidades e seus clientes**. Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da equipe jurídica. Periodicamente, são realizadas escutas e avaliações das gravações dos atendimentos, as equipes discutem os resultados e definem as ações necessárias para o **aprimoramento das abordagens nos atendimentos** e aplicação de ações de orientação e de treinamentos.

Pesquisa de *Satisfação*

2,81

nota média[1] alcançada
no 2º semestre de 2023



2,62 nota em relação à **solução apresentada**

3,00 nota em relação à **qualidade do atendimento**

[1]Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

AUDITORIA

Nos termos do Estatuto Social do Banco Sicoob, semestralmente é feita a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Banco Sicoob. O processo é realizado em conformidade com as exigências estabelecidas em normativos vigentes.

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN); Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil; Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); Resolução nº 445/2022 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Visão

Proporcionar

*a **melhor experiência** financeira aos nossos cooperados*