



Ouvidoria Sicoob

Acompanhamento de Indicadores e implementação de
Plano de ação na cooperativa:

4474

1º semestre de 2026

Sumário

Introdução.....	3
Indicadores de manifestações	3
Visão Geral	3
Evolução Mensal	4
Indicadores de Reclamações.....	4
Visão Geral	4
Produtos/Serviços reclamados	5
Temas abordados nos produtos mais reclamados	6
Crédito (demais operações).....	6
Análise Geral das reclamações	6
Indicadores de Pesquisa de satisfação.....	7
Visão geral.....	7
Análise.....	8
Indicadores de Produtividade	9
Visão Geral	9
Comparativo com o semestre anterior.....	9
Aproveitamento de resposta – Análise dos motivos de devolução.....	100
PASA – Acompanhamento	111
Plano de Ação – Melhoria contínua	122
1 – Tempo de resposta	Erro! Indicador não definido. 2
Registro de ação número 1	Erro! Indicador não definido. 2
Conclusão.....	

Introdução

Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a maio de 2026

Este relatório tem o objetivo de apresentar os indicadores e o detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa 4474** durante o 1º semestre de 2026, com uma análise para a adoção de um plano de ação.

São os dados consolidados das manifestações recebidas pela **Cooperativa 4474** filiada à **Cooperativa Central 2005 - Cecresp**.

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

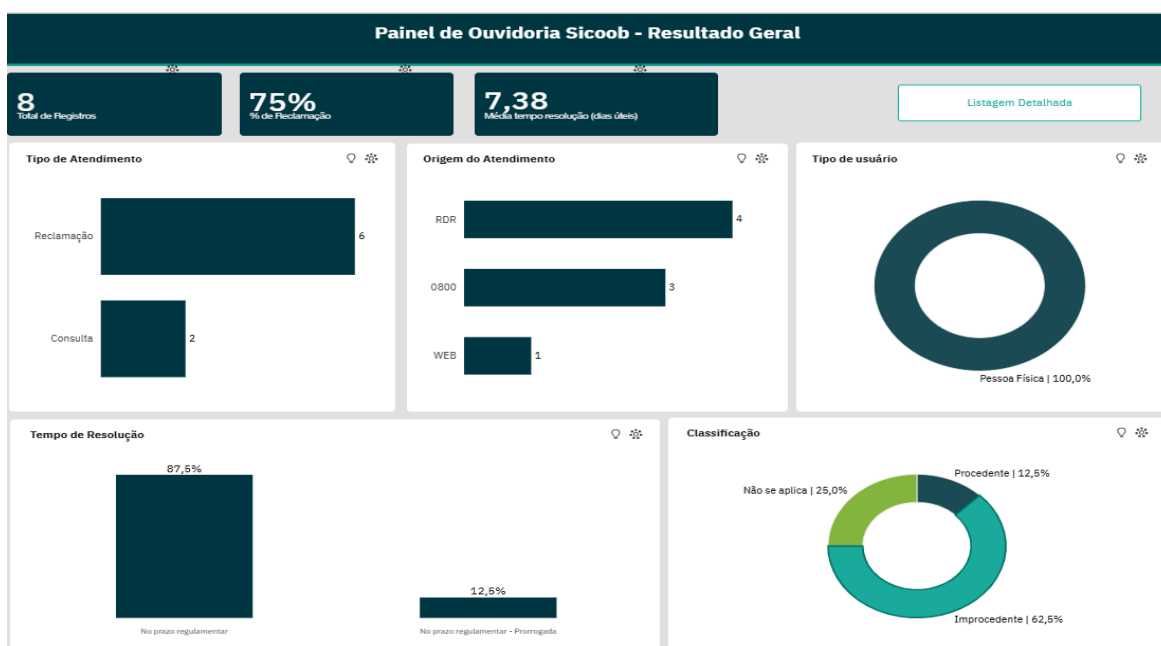
1. Painel > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Painel de Indicadores
2. Painel > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Adesão à Pesquisa de Satisfação
3. Relatórios > 22 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob – Pesquisa de Satisfação – Resultado Detalhado
4. Painel da Supervisão Auxiliar > PASA > Conduta > Ouvidoria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

Indicadores de manifestações

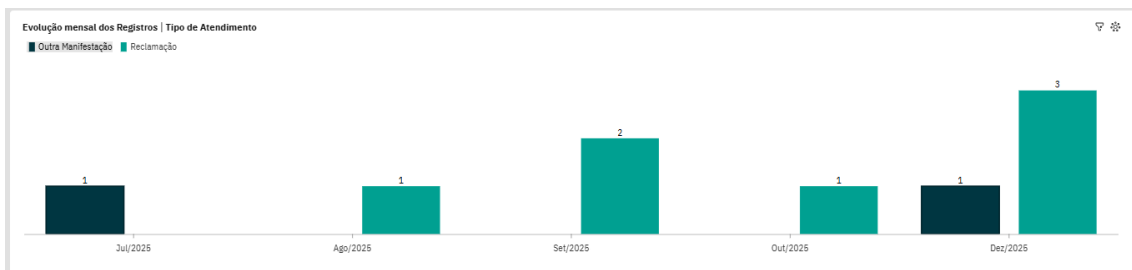
Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a maio de 2026

Visão Geral

No 1º semestre de 2026 foram recebidos o total de **8 registros**, sendo 6 do tipo reclamação e 2 do tipo de consultas.

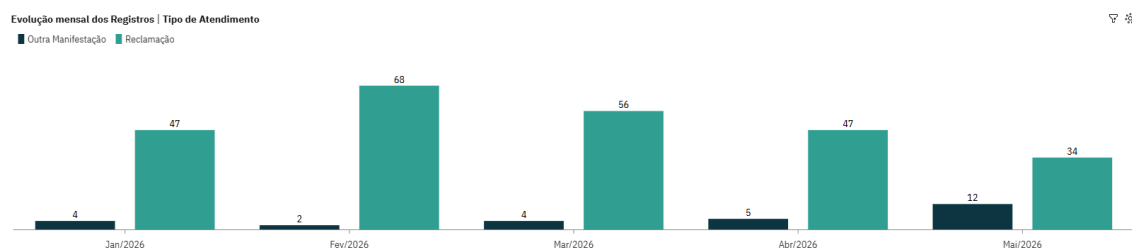


Evolução histórica: Em relação ao 2º semestre de 2025, quando foram recebidas 9 manifestações, não houve crescimento.



Evolução Mensal

Podemos observar que em média foram recebidas 2 reclamações mensalmente. No mês de fevereiro foram recebidas xx reclamações e observamos uma redução mensal, e no mês de maio foram recebidas xx reclamações.



Indicadores de Reclamações

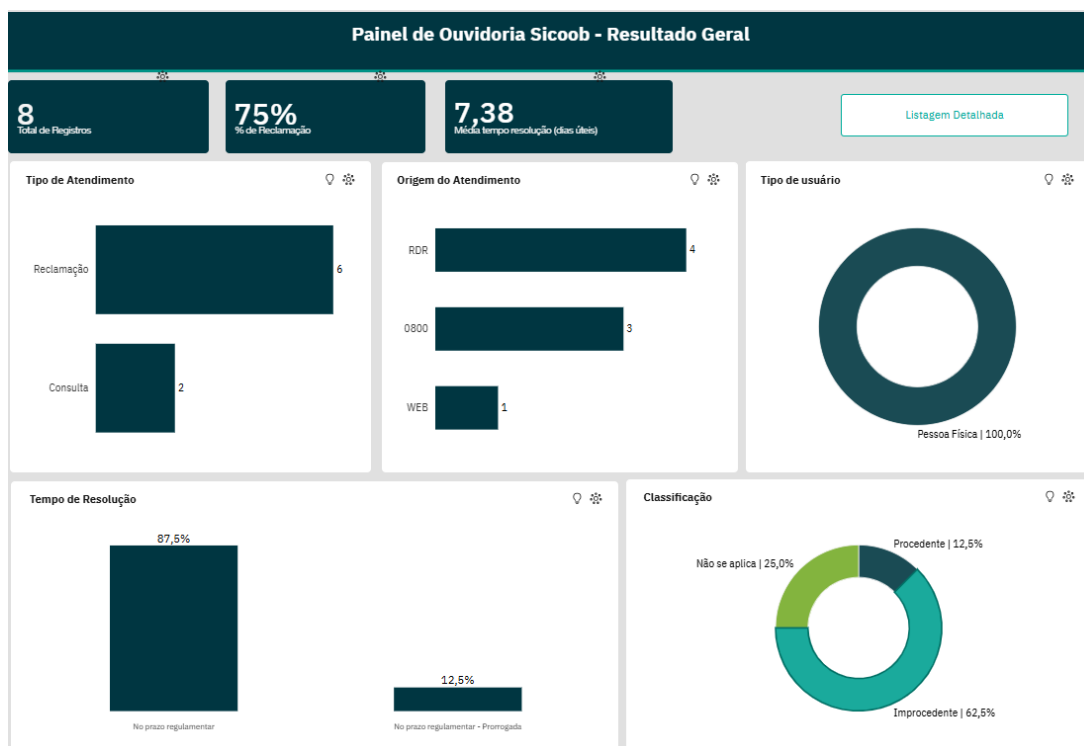
Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a maio de 2026

Visão Geral

Origem das reclamações: Analisando as 58 reclamações, podemos observar que na origem do atendimento 29 registros foram recebidos no 0800, 10 no RDR, 10 registros na WEB, 5 registros no Banco Sicoob e 4 no Consumidor.gov (Consumidor.gov + Consumidor.gov Coop).

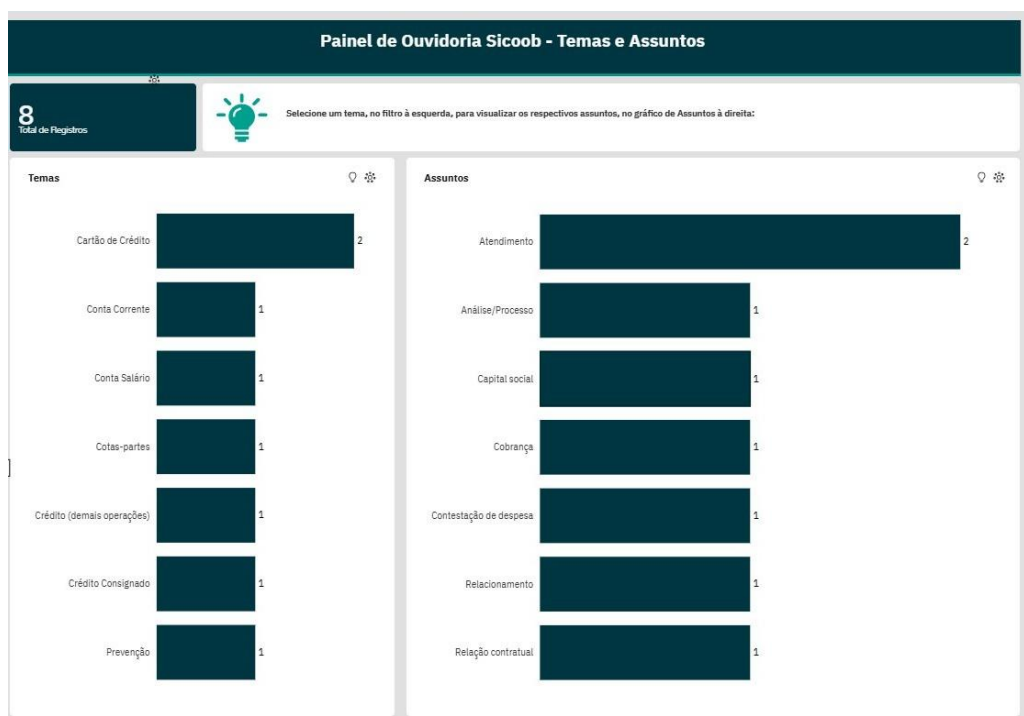
Classificação: 30,6% foram procedentes

Tempo de resolução – envio de resposta ao demandante: 87,9% foram encerradas no prazo regulamentar e 12,1% foram prorrogadas.



Produtos/Serviços reclamados

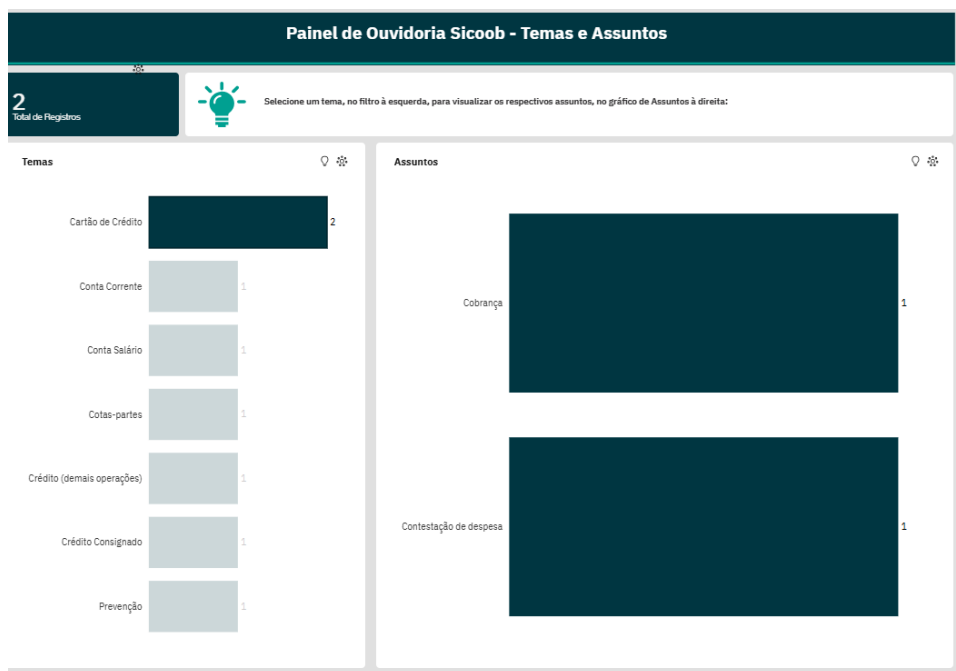
O produto mais reclamado foi cartão de crédito com 2 registros, seguido dos demais assuntos com 1 atendimento em cada.



Temas abordados nos produtos mais reclamados

Cartão de Crédito

Cartão de crédito: A análise dos indicadores demonstra que os temas Cobrança e Contestação de despesa, concentraram o maior volume de manifestações no período analisado, totalizando 1 registro relacionado à cobrança e 1 registros referentes a contestação de despesa.



Análise geral das reclamações

As reclamações relacionadas ao produto **cartão de crédito** foram sobre:

Cobrança

O cooperado registrou manifestação questionando o débito referente à honras e avais em relação a um cartão de crédito inadimplente, quais os valores foram debitados de sua conta corrente, alegando que a operação foi realizada sem sua autorização e contestando a realização do débito de forma unilateral.

Contestação de despesa

Em relação ao assunto contestação de despesa, o único registro está relacionado a dúvida que o cooperado teve em relação ao funcionamento do estorno de uma compra contestada em seu cartão, que na ocasião, foi estornado o valor completo da compra, porém as parcelas continuaram sendo cobradas.

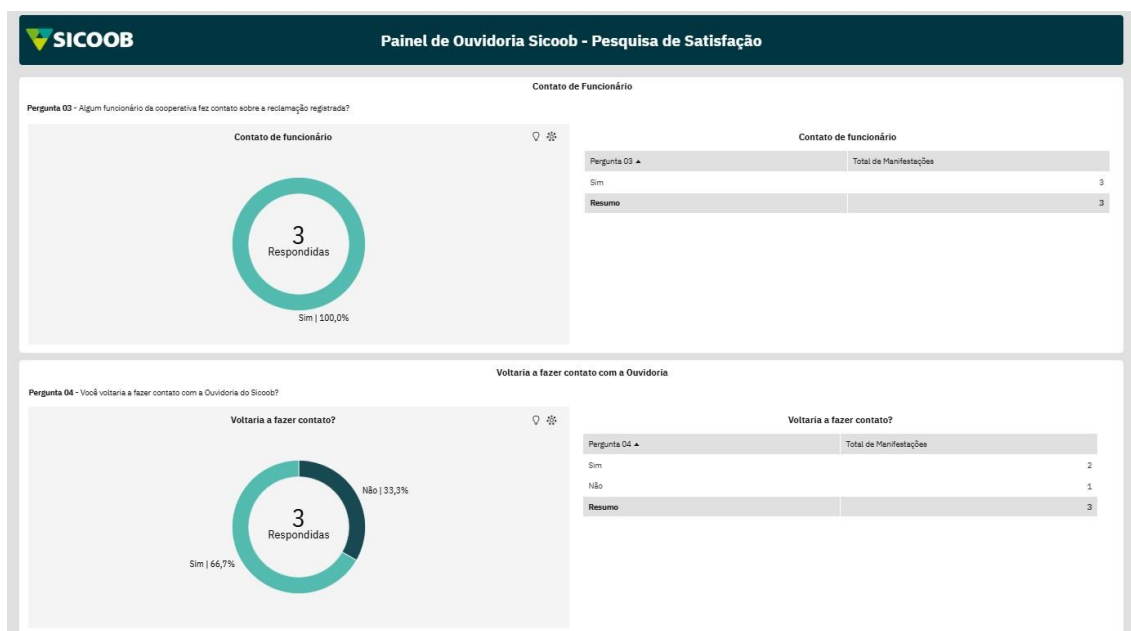
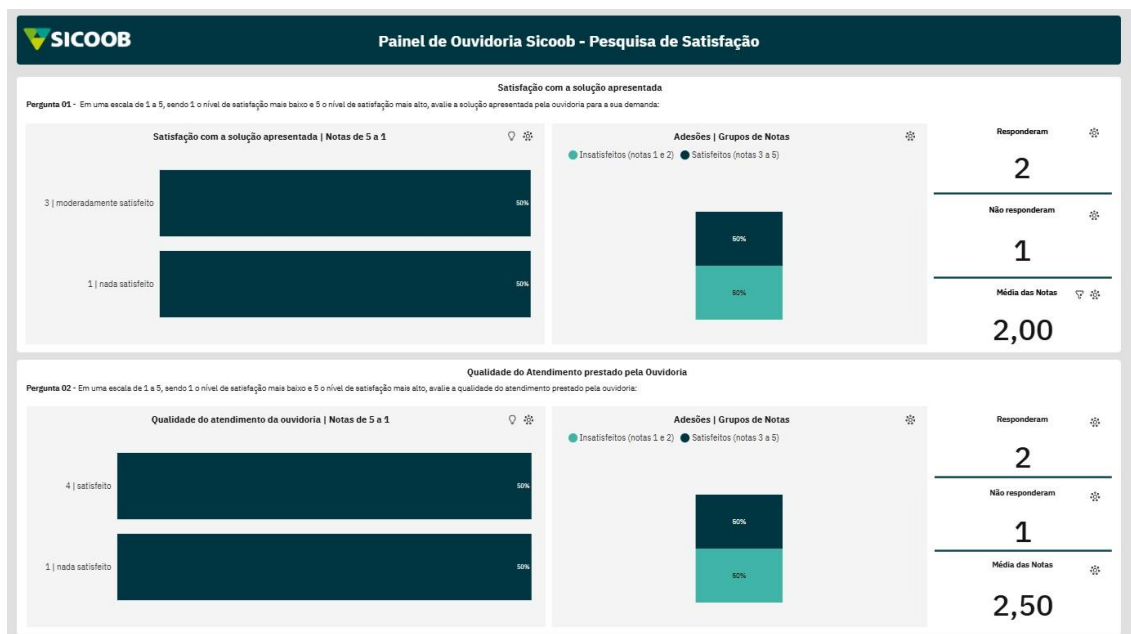
Indicadores de Pesquisa de satisfação

Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a maio de 2026

Visão geral

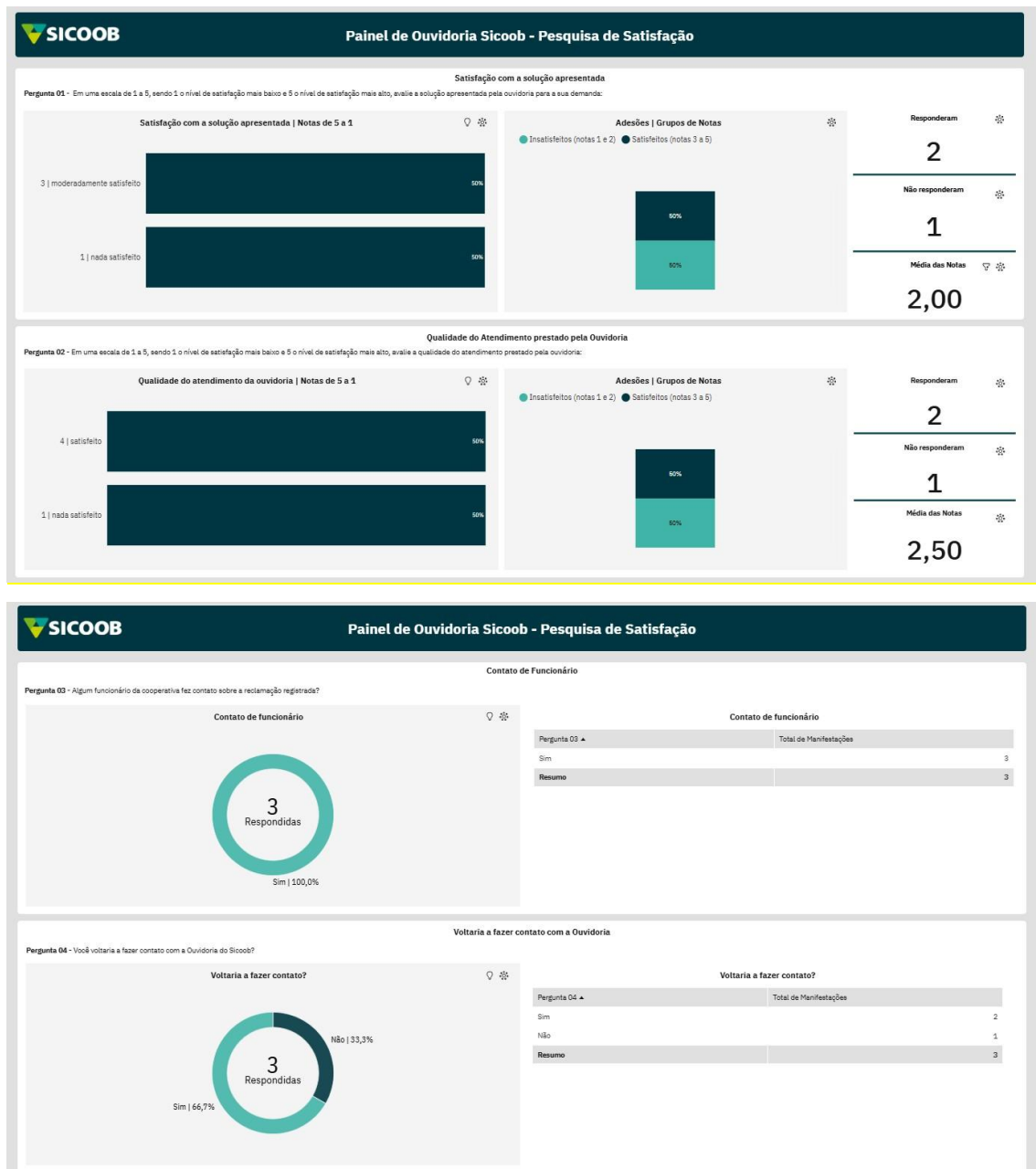
O resultado alcançado na pesquisa de satisfação, no quesito “Satisfação com a solução apresentada” foi de 2,00 e no quesito “Qualidade do Atendimento prestado pela ouvidoria” foi de 2,50.

Enquanto 100% informam ter recebido contato da cooperativa e 66,7% informam que voltaria a fazer contato com a ouvidoria.



Análise

Detalhamento da pesquisa: Resultado apresentado no período analisado.



Nota 3 no quesito "Satisfação com a solução apresentada".

Nota 4 no quesito "Qualidade do atendimento da ouvidoria".

Na pergunta 3, "Contato de funcionário", 100% dos respondentes informaram que houve contato por parte de um funcionário.

Na pergunta 4, "Voltaria a fazer contato", 75% dos respondentes afirmaram que voltariam a entrar em contato com a cooperativa, enquanto 25% responderam que não.

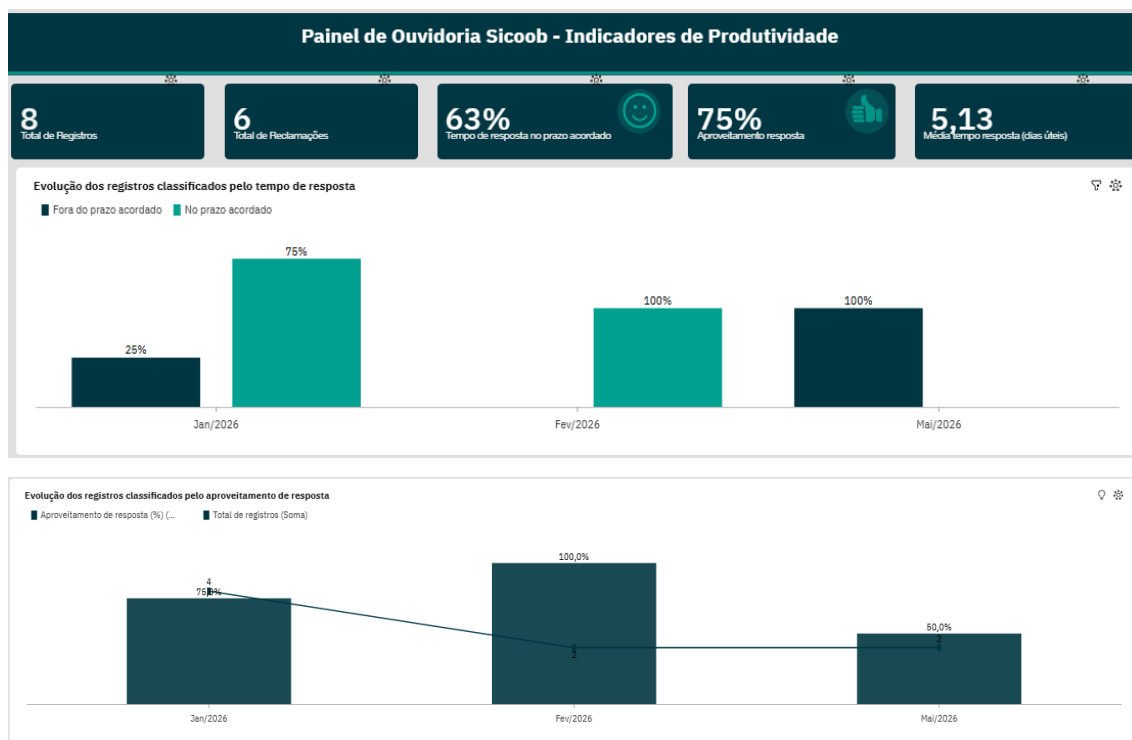
Indicadores de Produtividade

Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a maio de 2026

Visão Geral

Aproveitamento de resposta: no período analisado foi de 75%, e observamos que em fevereiro de 2026 foi o melhor em relação ao indicador com 100% de aproveitamento de resposta.

Tempo de resposta: no período analisado, o índice de atendimento dentro do prazo foi de 63%, com destaque para os meses de fevereiro e maio de 2026, que alcançaram 100% de cumprimento.



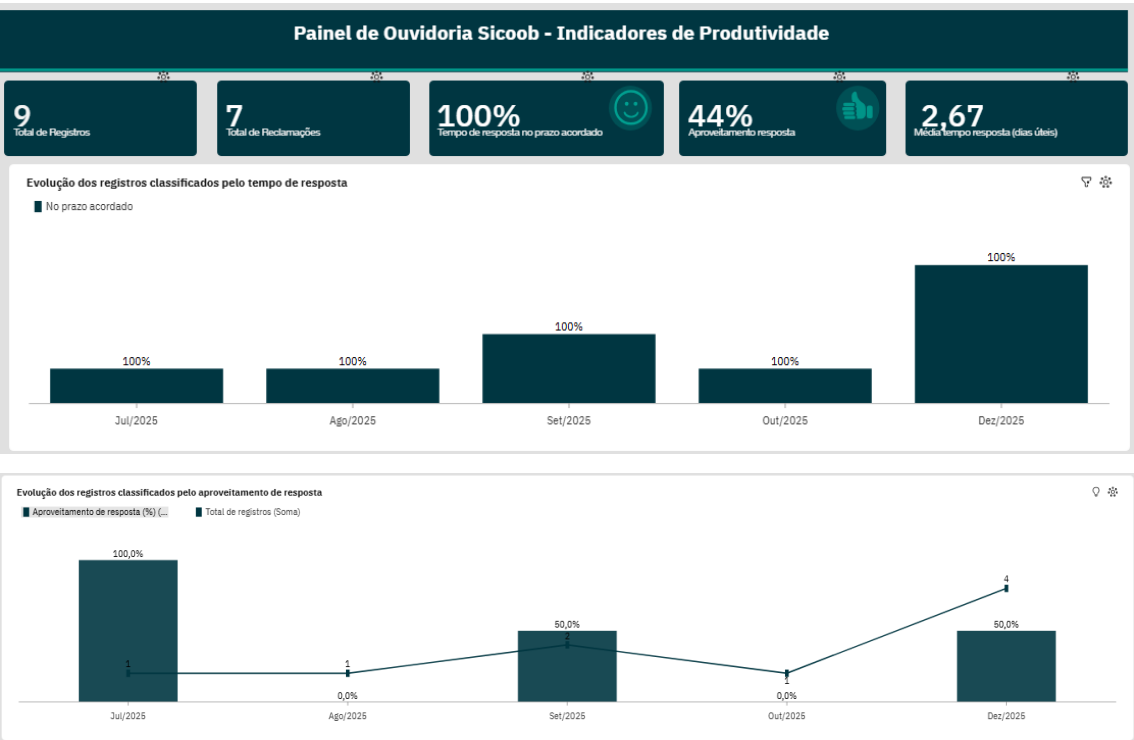
Comparativo com semestre anterior

Aproveitamento de resposta: No segundo semestre de 2025, o índice de aproveitamento das respostas foi de 44%. Já no primeiro semestre de 2026, observou-se uma evolução significativa desse indicador, que alcançou 75%, representando um aumento de 31 pontos percentuais. Esse resultado demonstra uma melhoria na qualidade e na efetividade das respostas apresentadas, refletindo maior aderência aos critérios de avaliação e contribuindo para o aprimoramento do tratamento das manifestações.

Tempo de resposta: No segundo semestre de 2025, o indicador de **tempo de resposta** registrou **100%**, enquanto no primeiro semestre de 2026 apresentou redução para **63%**, evidenciando a necessidade de atenção quanto ao cumprimento dos prazos de atendimento.

Análise geral do comparativo: Em contrapartida à queda no indicador de tempo de resposta, no mesmo período, observou-se a melhora no **aproveitamento das respostas**, que passou de **44%** para **75%**, indicando adequação da qualidade e a efetividade das respostas encaminhadas. Os resultados demonstram que, embora o desempenho em relação aos prazos tenha sido inferior ao período anterior, houve avanço na consistência das respostas fornecidas, reforçando a importância de equilibrar tempestividade e qualidade no tratamento das manifestações.

2º semestre de 2025: 44% de aproveitamento e 100% de tempo de resposta



Aproveitamento de resposta – Análise dos motivos de devolução

Período analisado: 1º semestre de 2026

Motivos de devolução: 100% das devoluções realizadas foram para complementação de resposta.

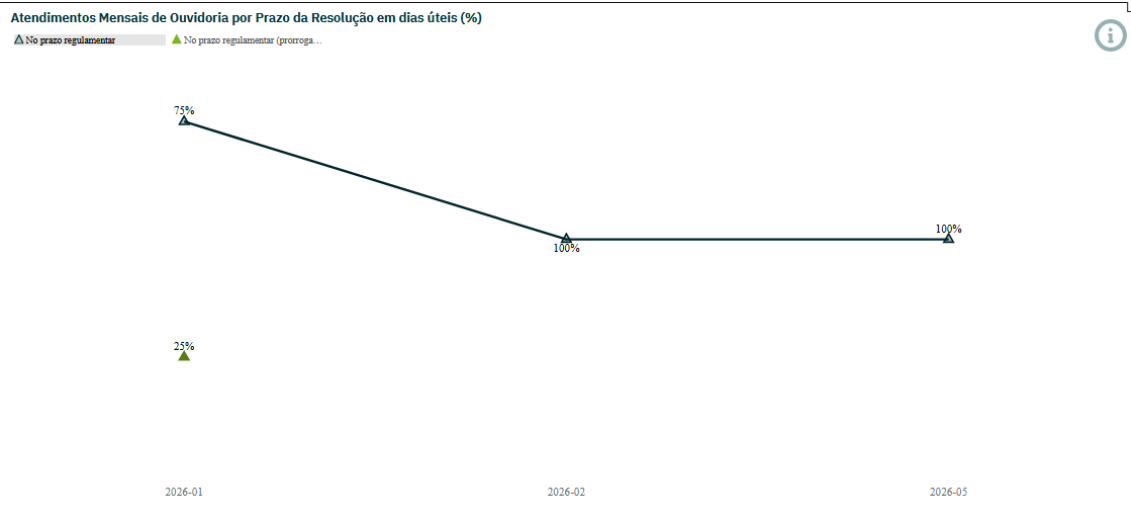
Ao analisar o detalhamento do registro de devolução, verificou-se que a ocorrência foi motivada pelo envio incompleto da documentação solicitada pelo cooperado, uma vez que o documento encaminhado não continha a assinatura necessária.

PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	ESTADO (AÇÃO)	TIPO DE AÇÃO	DATA INICIO AÇÃO	PRO
5184	05/01/2026 16:12	Motivo Devolução	Devolvida - Complemento	22/01/2026 12:29	Con

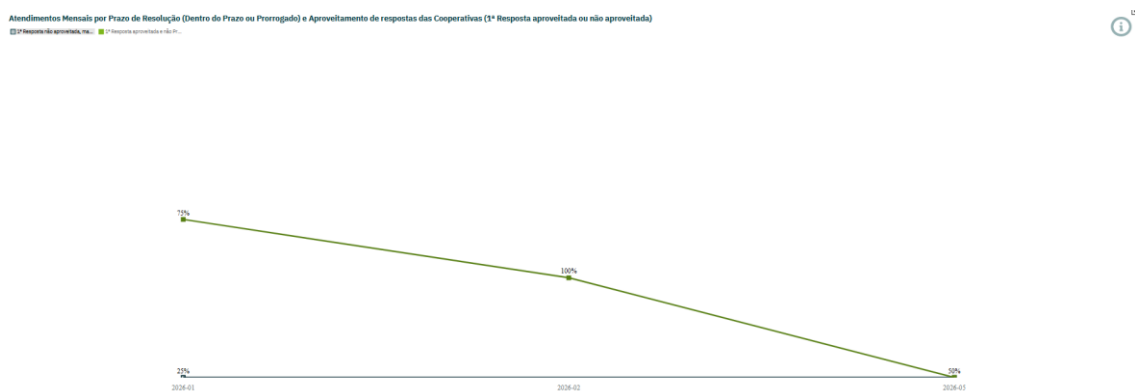
PASA – Acompanhamento

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 de fevereiro de 2026 o percentual de prorrogações se manteve em 0%.



Evolução prazo de resolução: Há uma evolução no índice de prazo de respostas, nos meses de janeiro e fevereiro, mantendo-se 100% até maio. Em janeiro ainda foi necessária uma prorrogação de prazo de um caso, porém, a partir de fevereiro, todas as manifestações foram concluídas dentro do prazo.



Aproveitamento das respostas: Embora o aproveitamento na primeira resposta tenha atingido 100% em fevereiro, foi observada uma oscilação nesse indicador em maio de 2026.

Plano de Ação – Melhoria contínua

Com base nas informações levantadas no presente relatório, buscando sanar as principais deficiências, será desenvolvida a seguinte ação:

1 - TEMPO DE RESPOSTA

Registro de ação de nº 1:

Necessidade: identificamos que é necessário aumentar a atenção aos prazos de respostas na ouvidoria.

Ação: Implantar um fluxo de comunicação padronizado por e-mail entre o ouvidor, o gerente de relacionamento e o gerente da agência, estabelecendo prazos para atualização do status da demanda ao cooperado e para a comunicação imediata de eventuais pendências ou impeditivos. O fluxo deverá prever a descrição das providências necessárias para a continuidade do atendimento, garantindo maior agilidade, alinhamento entre as áreas e respostas mais tempestivas à Ouvidoria.

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

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

Conclusão

Este relatório permite que a administração da **Cooperativa 4474** tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, sobretudo das ações a serem promovidas e implantadas para regularização das fragilidades.

Este relatório foi apreciado pelo Conselho de Administração da cooperativa em reunião realizada em 19/08/2026.