Informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Sicoob

1º semestre de 2026

Ouvidoria em perspectiva

A Ouvidoria constitui uma importante instância de escuta, mediação e identificação de oportunidades de aprimoramento no relacionamento com os cooperados. A partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribui para a compreensão dos principais pontos de atenção relacionados aos produtos, serviços, processos e canais de atendimento do Sicoob.

O presente relatório consolida os resultados da atuação da Ouvidoria no período, oferecendo uma visão estruturada das demandas recebidas, dos temas mais relevantes e dos aspectos que requerem acompanhamento institucional.

Mais do que apresentar indicadores, o documento busca transformar as manifestações dos cooperados em informações qualificadas para apoiar a gestão, fortalecer a governança e subsidiar a atuação das áreas gestoras e das cooperativas na avaliação e no desenvolvimento de ações de melhoria.

Dessa forma, a publicação evidencia o papel da Ouvidoria como elo entre a experiência dos cooperados e o aprimoramento contínuo do Sicoob, contribuindo para relações mais transparentes, resolutivas e sustentáveis.

Escutar, compreender e transformar: informações que apoiam decisões e geram valor para o Sicoob e seus cooperados.

Componente Único de Ouvidoria Sicoob

Uma estrutura compartilhada para fortalecer a escuta, a governança e a atuação sistêmica.

Desde 2010, as cooperativas de crédito podem compartilhar uma mesma estrutura de Ouvidoria. No Sicoob, essa possibilidade deu origem ao Componente Único de Ouvidoria, mantido pelo Banco Sicoob.

A organização integrada permite consolidar as manifestações recebidas nos canais de Ouvidoria e acompanhar, de forma quantitativa e qualitativa, o desempenho desse componente organizacional sistêmico.

Estrutura compartilhada

Atuação sistêmica

Acompanhamento semestral

Uma Ouvidoria integrada amplia a visão sobre a experiência dos cooperados e apoia o aprimoramento contínuo do Sicoob.

Nossos canais

A Ouvidoria Sicoob disponibiliza diferentes canais para acolher manifestações, orientar os cooperados e promover um atendimento acessível e resolutivo.

Acesso simples, escuta qualificada e acompanhamento em cada interação.

Números do semestre

Uma visão dos principais resultados da Ouvidoria no período

17.147
manifestações recebidas

96,1%
tratadas no prazo

7,4 dias
tempo médio de resposta

Treinamentos e desenvolvimento contínuo

Capacitação contínua para uma atuação técnica, atualizada e alinhada às atribuições da Ouvidoria.

FORMAÇÃO TÉCNICA

CERTIFICAÇÃO

ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA

82,81 horas
de treinamentos

Dado de referência: **1º semestre de 2026**

Qualidade e aprimoramento dos atendimentos

A qualidade é acompanhada de forma contínua, com orientação às entidades, avaliação dos atendimentos e definição de ações de melhoria.

ORIENTAÇÃO E SUPORTE

Apoio às entidades na condução das demandas e na busca de soluções adequadas.

MONITORAMENTO DA QUALIDADE

Escutas e avaliações periódicas dos atendimentos para identificar oportunidades de evolução.

APRIMORAMENTO CONTÍNUO

Resultados convertidos em orientações, ajustes de abordagem e ações de capacitação.

AVALIAR, ORIENTAR E APRIMORAR: UM CICLO CONTÍNUO DE QUALIDADE.

Pesquisa de satisfação

A percepção dos cooperados orienta a evolução contínua da Ouvidoria.

Média da Pesquisa de Satisfação no Semestre

2,47

Escala de 1 a 5

Percepção do cooperado

Indicadores de satisfação

Melhoria contínua

Canais de contato

Central de Atendimento

Capitais e regiões metropolitanas: 4000-1111

Demais localidades: 0800 642 0000

SAC 24h

0800 724 4420

Ouvidoria Sicoob

De seg. a sex., das 8h às 20h | 0800 725 0996

www.ouvidoriasicoob.com.br

Deficientes auditivos ou de fala

De seg. a sex., das 8h às 20h | 0800 940 0458

Demais serviços de atendimento

sicoob.com.br