



Ouvidoria Sicoob

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

Sicoob Coopernapi

2º semestre de 2025

Sumário

Introdução.....	3
Indicadores de manifestações	4
Visão Geral	4
Evolução Mensal	5
Indicadores de Reclamações.....	5
Visão Geral	5
Temas abordados.....	6
Tema: Prevenção	6
Assuntos Abordados	6
Resumo da reclamação.....	6
Indicadores de Pesquisa de satisfação.....	7
Visão geral.....	7
Análise.....	8
Indicadores de Produtividade	8
Visão Geral	8
Análise - Aproveitamento de resposta	9
Plano de Ação – Melhoria contínua	10
Follow Up das ações	10
Conclusão.....	10

Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os indicadores e o detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa Sicoob Coopernapi** durante do 2º 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 Cecresp**

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

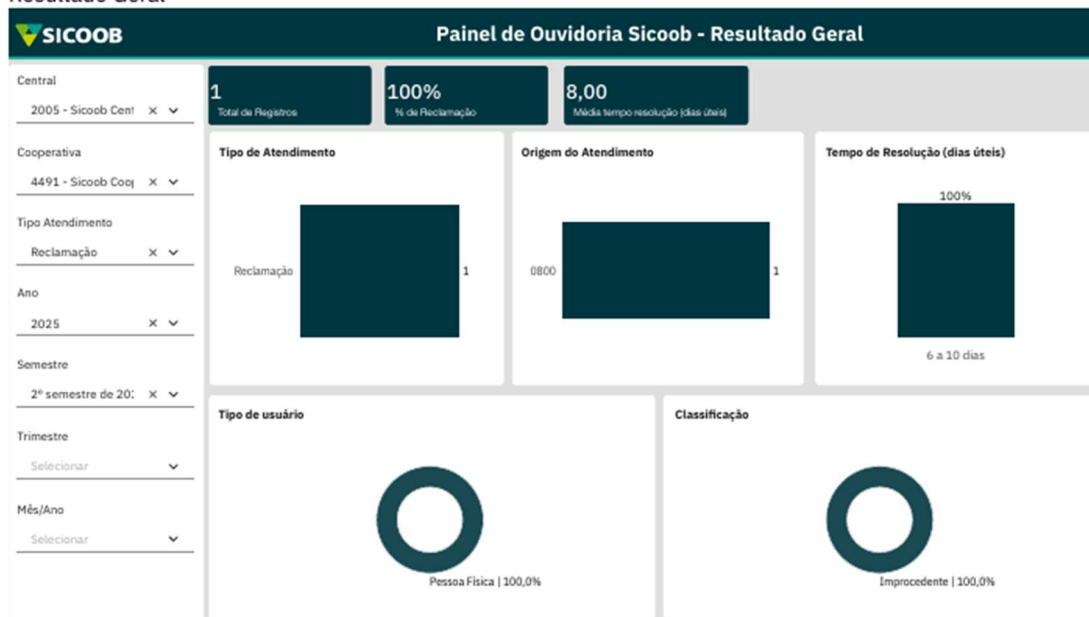
1. Painéis > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Painel de Indicadores
2. Painéis > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Adesão à Pesquisa de Satisfação
3. Relatórios > 22 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob – Pesquisa de Satisfação – Resultado Detalhado
4. Painéis da Supervisão Auxiliar > PASA > Conduta >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

Indicadores de manifestações

Visão Geral

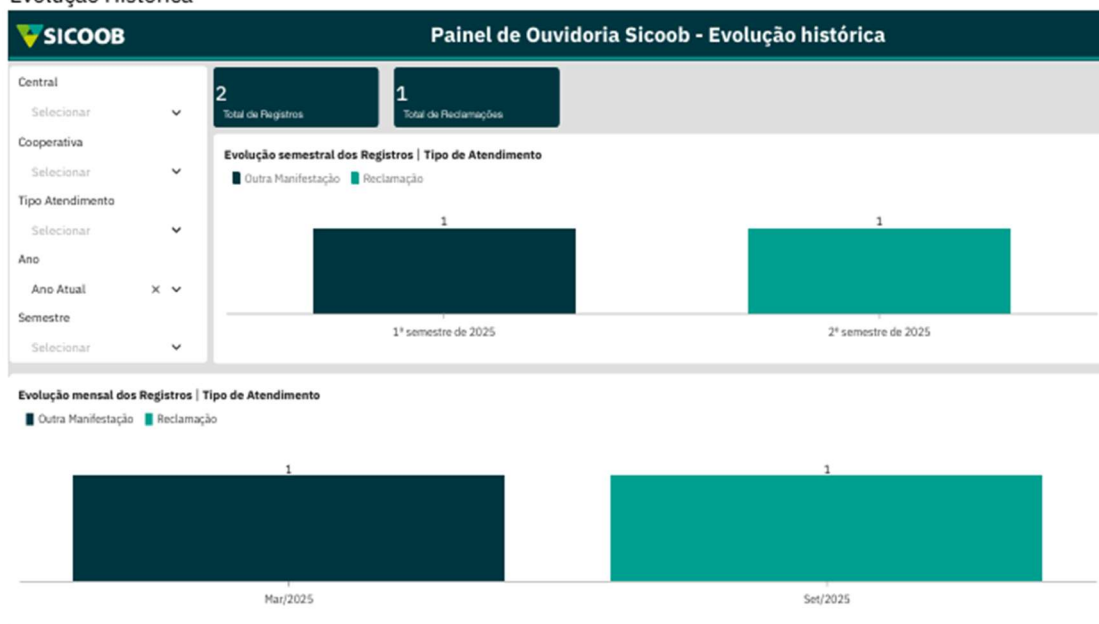
No 2º semestre de 2025 foram recebidos o total de **1 Manifestação**, sendo do tipo reclamação

Resultado Geral



Evolução histórica: Em relação ao 1º semestre de 2025, mantemos o índice de reclamação de um acionamento.

Evolução Histórica



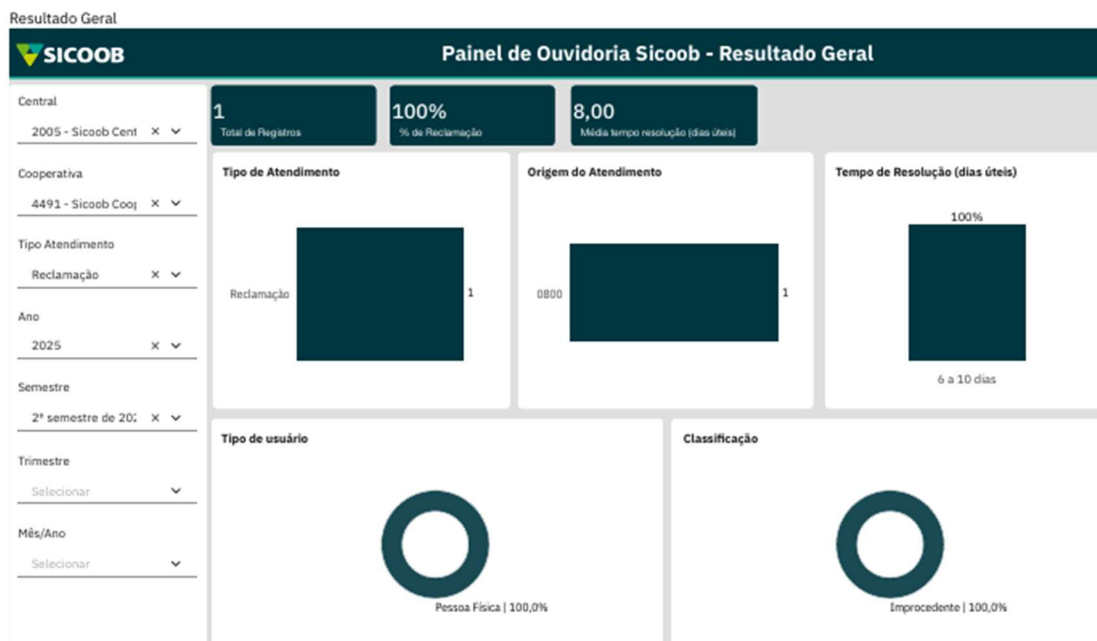
Evolução Mensal

Não conta evolução mensal pois ocorreu um registro em março e outro em setembro de 2025, onde consta o registro de uma reclamação em cada um desses meses.

Indicadores de Reclamações

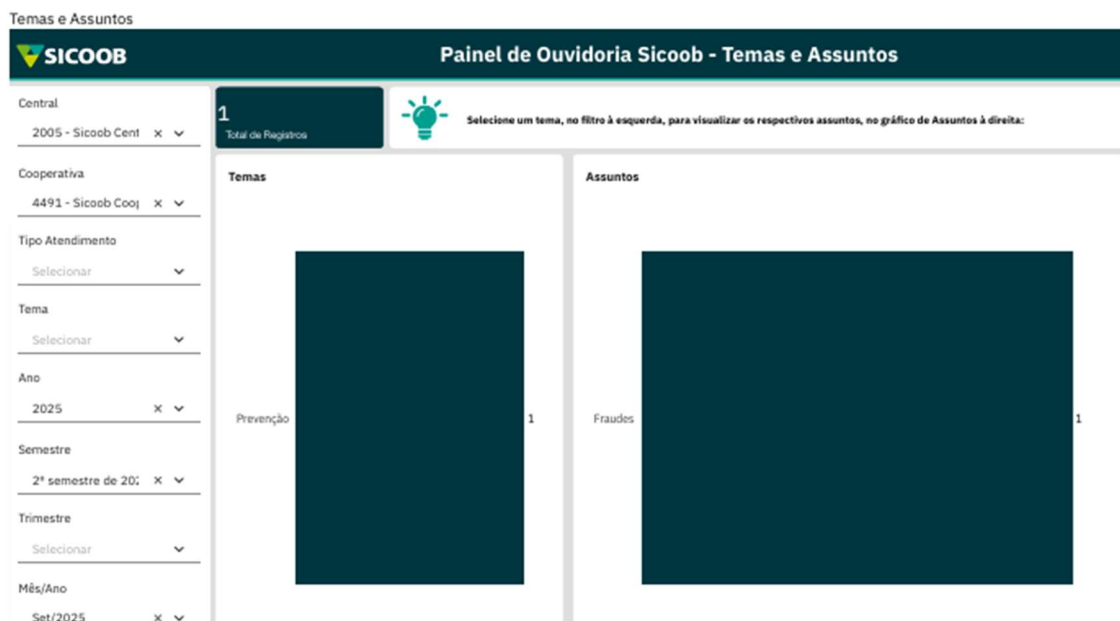
Visão Geral

No 2º semestre de 2025 podemos observar que a origem da única reclamação foi por meio do 0800. Quanto a classificação a mesma se enquadrou como improcedente e no tempo de resolução foi de 100% sem necessidade de prorrogação.



Temas abordados

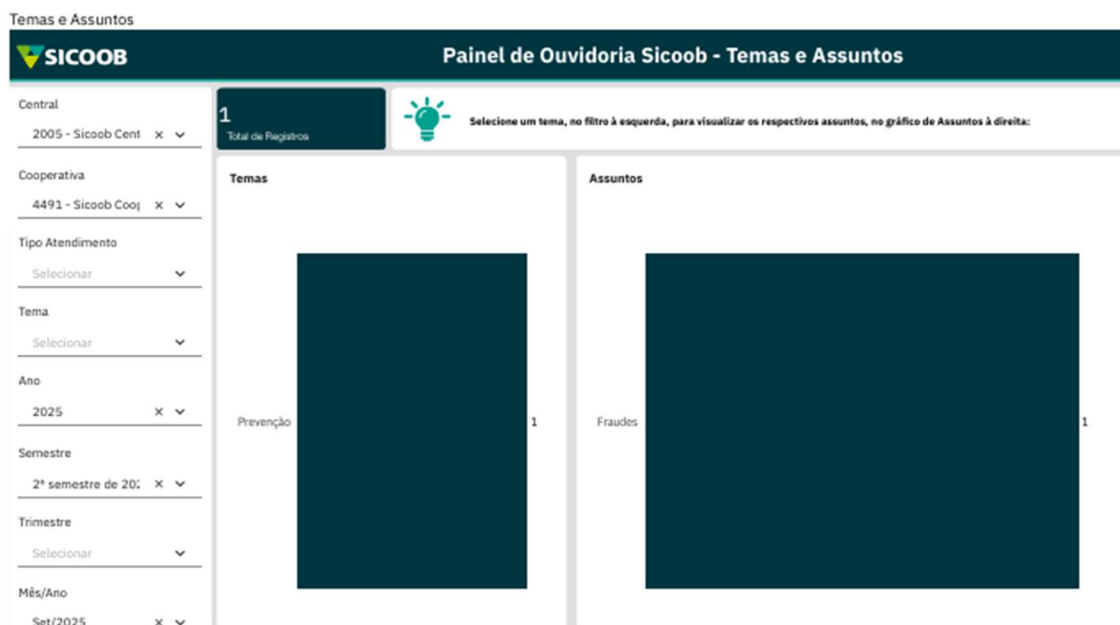
No 2º semestre de 2025 o tema reclamado foi prevenção .



Tema: Prevenção

Assuntos Abordados

No tema prevenção foi abordado o assunto Fraudes



Resumo da reclamação

A reclamação relacionadas ao tema **Prevenção** foi sobre :

Fraude

Ouvidoria Sicoob | Relatório de acompanhamento de indicadores e implementação de Plano de ação na cooperativa

A cooperada vinculada à Cooperativa nº 4491 Sicoob Coopernapi, relata a identificação de uma cobrança de boleto no valor de R\$ 294,00 em seu aplicativo, a qual não reconhece, informando que a cobrança deixou de constar posteriormente. Menciona ainda histórico de fraude cibernética ocorrida há cerca de dois anos, que resultou em processo judicial, e a falta de sucesso em realizar o cancelamento de sua associação junto ao sindicato e manifesta insatisfação com o atendimento prestado por sua gerente à época.

Em análise interna, constatou-se que não há lançamentos a débito no valor informado em seu extrato e que o cadastro da cooperada permanece ativo junto à cooperativa. Que a questão da Fraude que menciona está em andamento em processo judicial para esclarecimento e constatação real de erro por parte do Sicoob e esclarece-se que eventuais questões relacionadas a filiação, atualização ou cancelamento junto ao sindicato não são de responsabilidade da cooperativa.

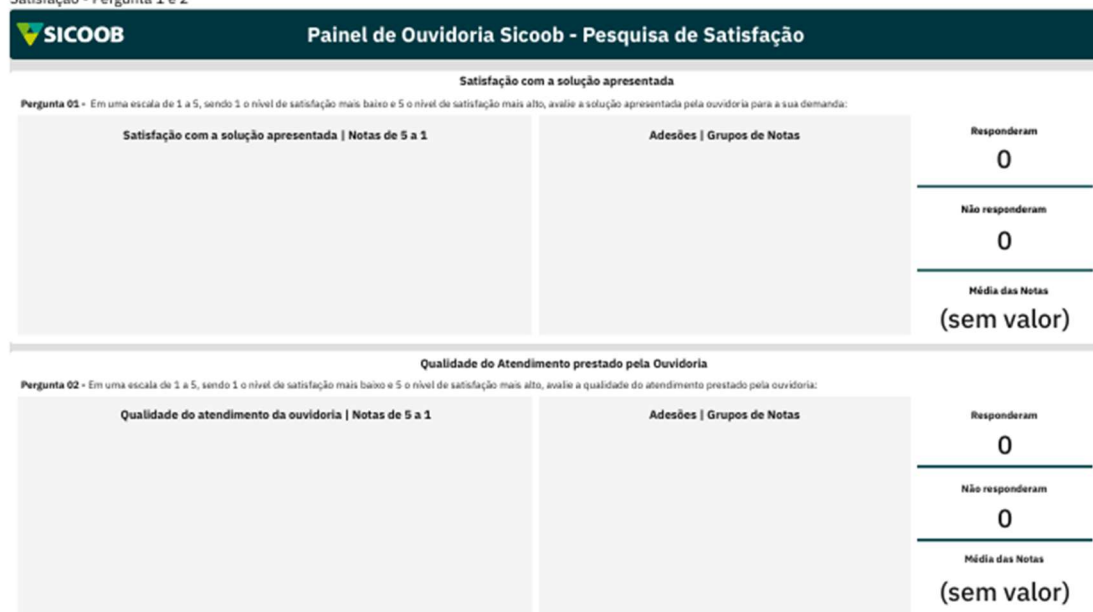
A insatisfação quanto ao atendimento foi devidamente registrada e será encaminhada à área responsável para avaliação e aprimoramento dos processos. A cooperativa reafirma seu compromisso em prestar suporte adequado e permanece à disposição da cooperada para demandas relacionadas diretamente aos seus serviços.

Indicadores de Pesquisa de satisfação

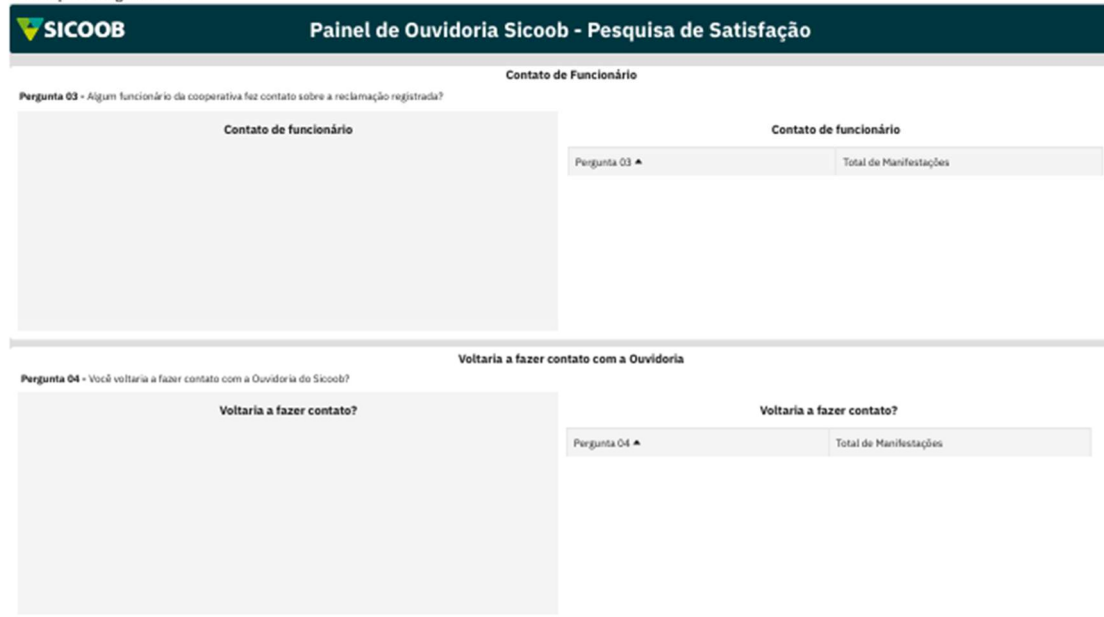
Visão geral

No 2º semestre de não registramos manifestações nas pesquisas de satisfação.

Satisfação - Pergunta 1 e 2



Satisfação - Pergunta 3 e 4



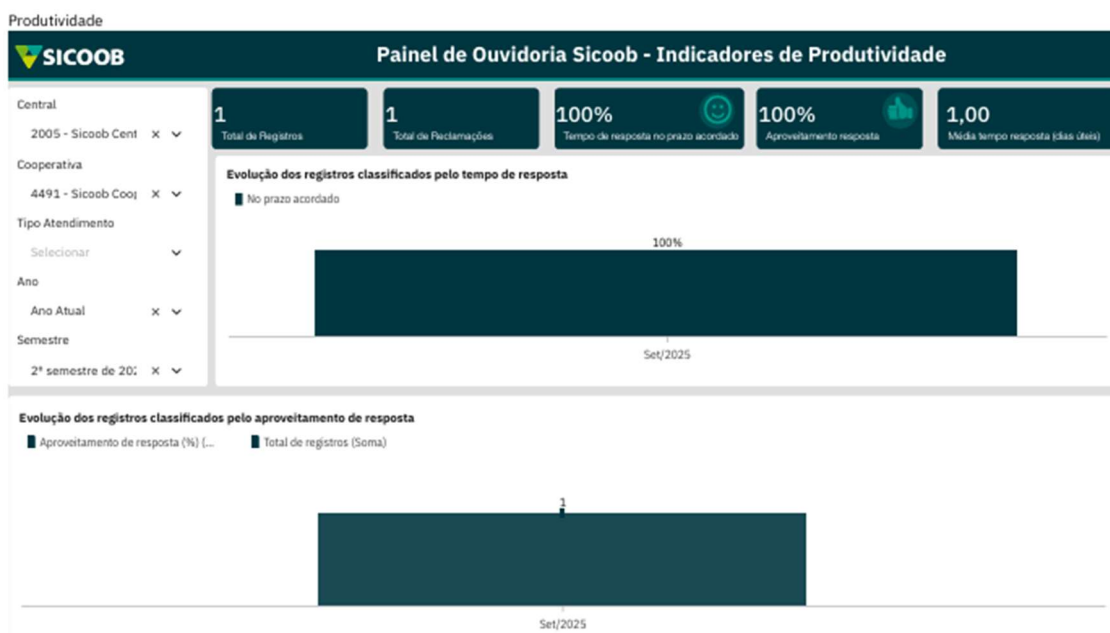
Análise

Detalhamento da pesquisa: Não ocorreu manifestação na pesquisa de satisfação..

Indicadores de Produtividade

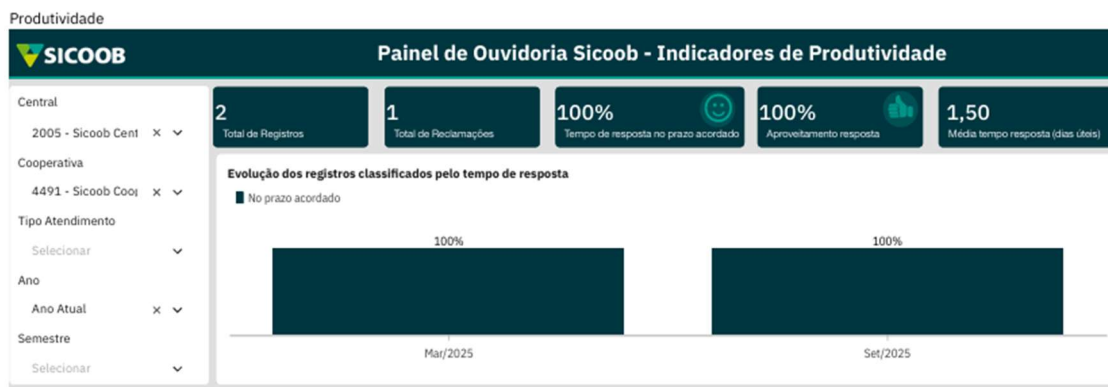
Visão Geral

No 2º semestre de 2025 o aproveitamento de resposta foi de 100%, o tempo de resposta atendido dentro do prazo acordado foi de 100%. Observamos a constante em relação ao semestre anterior em relação a evolução no tempo de resposta.



Evolução/Comparativo: O aproveitamento de resposta se manteve em 79%, nos dois últimos semestres. O tempo de resposta foi de 100% no primeiro semestre de 2024.

1º semestre de 2025: 100% de aproveitamento e 100% de tempo de resposta



Análise - Aproveitamento de resposta

Após análise, a cooperativa conseguiu manter o excelente tempo de resposta de 100%



Plano de Ação – Melhoria contínua

Com base nas informações levantadas no presente relatório, não se faz necessário aplicação de plano de ação para melhorias voltadas as tratativas das reclamações recebidas visto o % de reclamação e cumprimento dos padrões máximos de tempo de resposta e resolução.

Em relação a pesquisa de satisfação, nosso público-alvo em sua maioria são pessoas idosas, com baixa interatividade nos canais de atendimento para concluir a pesquisa, durante o atendimento e informado sobre os canais, porém a adesão não se mostra efetiva.

Seguimos com a abordagem falando sobre os canais e da importância da pesquisa.

Responsável

Equipe de Atendimento.

Prazo

Execução contínua.

Follow Up das ações

Não se aplica

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 pela Diretoria da cooperativa em reunião realizada em 12 de fevereiro de 2026.