

Ouvidoria

Sicoob

Acompanhamento e Plano
de ação implementado na
cooperativa:

Sicoob

COOPMIL

1º semestre de 2024

Introdução

Este documento tem o objetivo de apresentar os indicadores e detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa de Crédito Sicoob COOPMIL** durante do 1º semestre de 2024, com uma análise visando a adoção de um plano de ação.

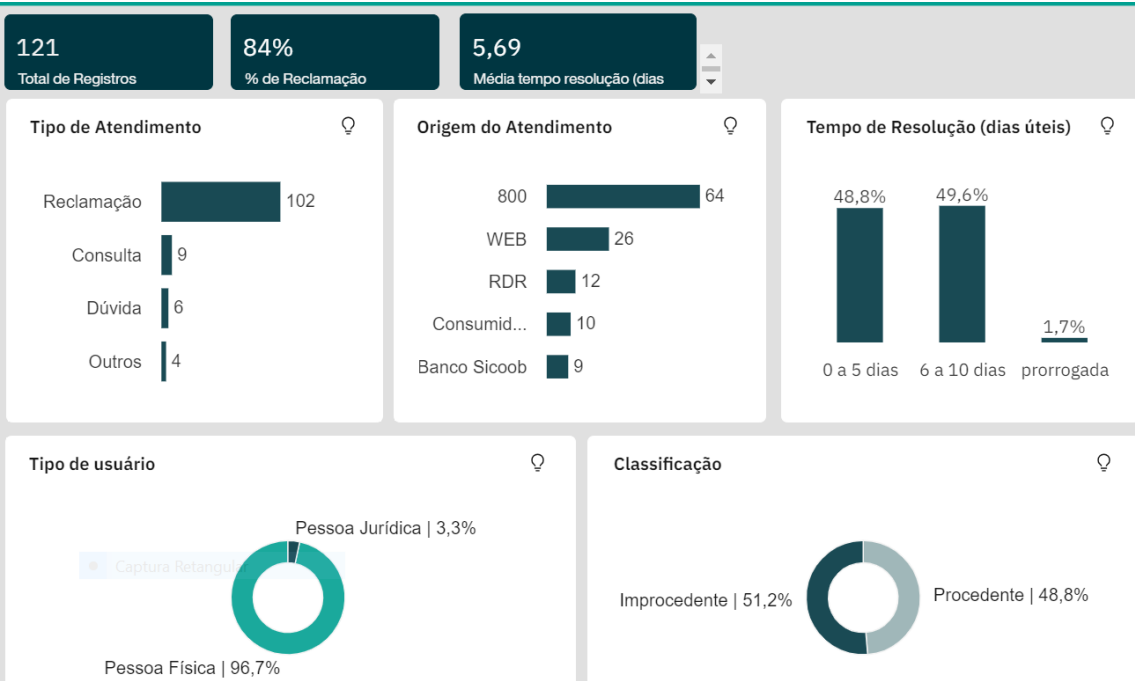
São os dados consolidados das manifestações recebidas pela Cooperativa Singular, filiada à Cooperativa Central.

Os dados foram coletados nos registros recebidos no sistema de ouvidoria e nos painéis disponibilizados no Sisbr Analítico - **“Ouvidoria Sicoob – Painel de Indicadores”** e **“Ouvidoria Sicoob - Adesão à Pesquisa de Satisfação”**.

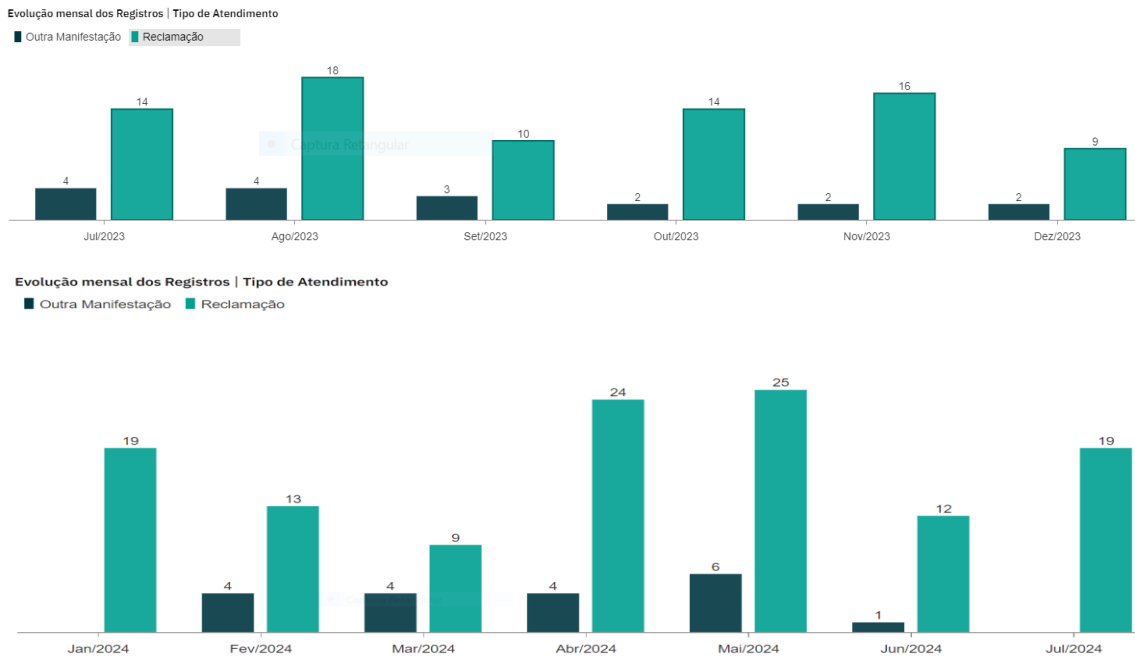
Indicadores de manifestações

Visão Geral

No 1º semestre de 2024 recebemos o total de **121 manifestações**, sendo 102 do tipo reclamação, 9 consultas, 6 dúvidas e 4 outros.

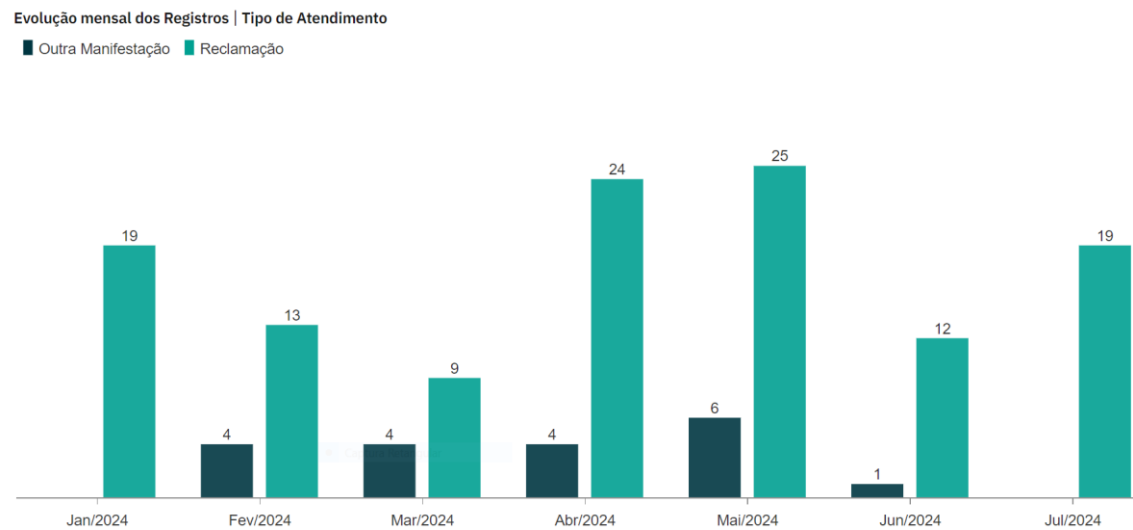


Em relação ao 2º semestre de 2023 (98 manifestações), tivemos um crescimento de 24%.



Evolução Mensal

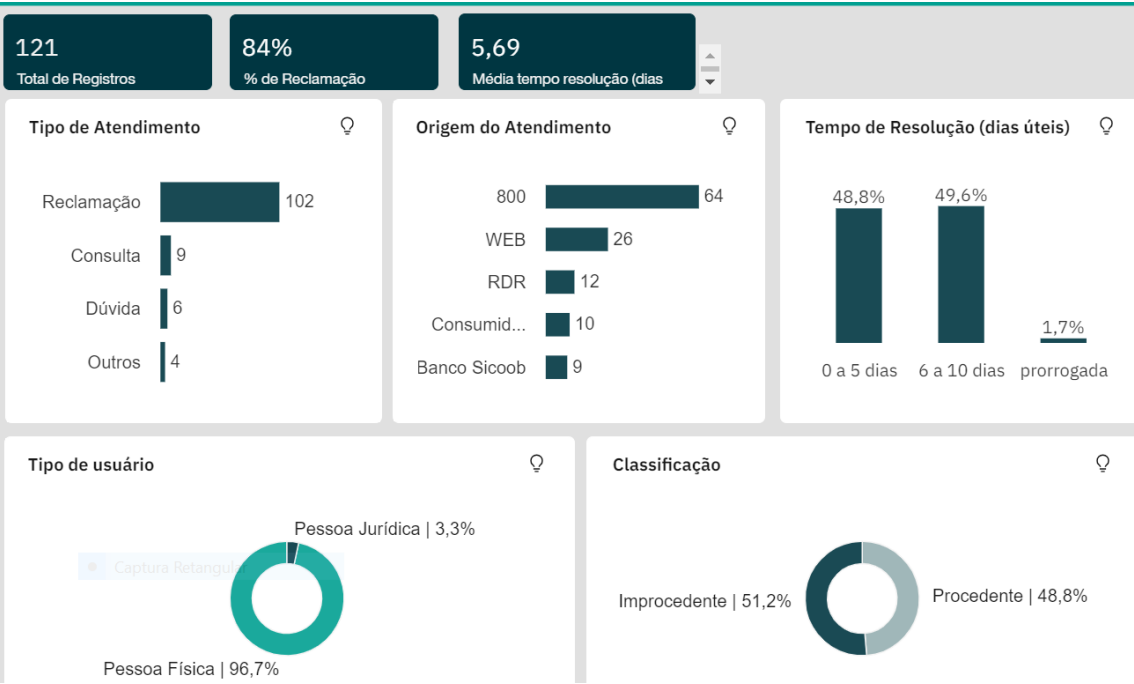
No 1º semestre de 2024 podemos observar que em média foram recebidas 20 reclamações mensalmente. Observamos que no mês de julho de 2024 foram recebidas 19 reclamações.



Indicadores de Reclamações

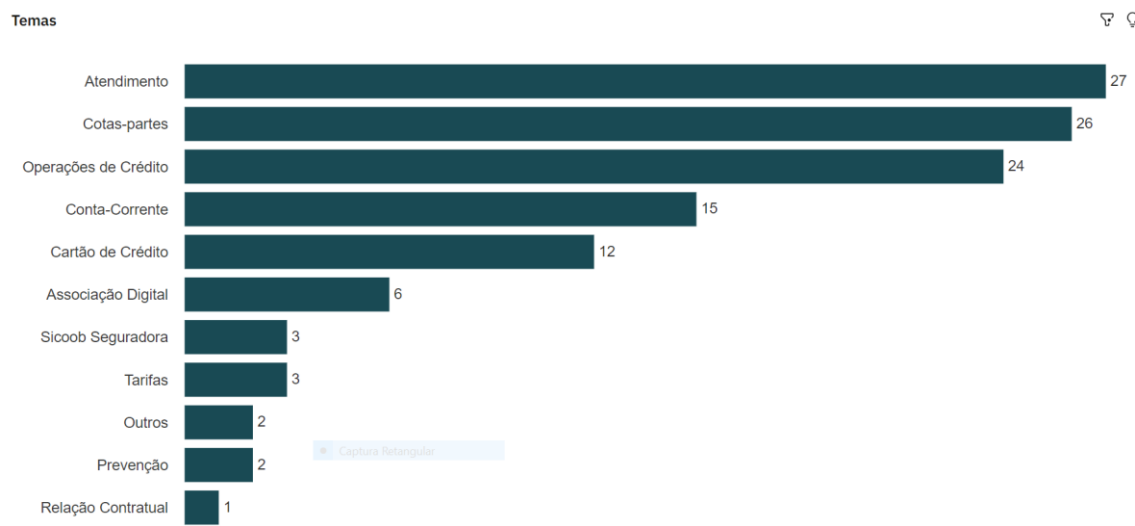
Visão Geral

No 1º semestre de 2024 podemos observar que a origem dos atendimentos foram 0800 (64), registro pela web (26), RDR (12), consumidor.gov (10) e Banco Sicoob (09), e 48,8% foram classificadas como procedentes.



Temas abordados

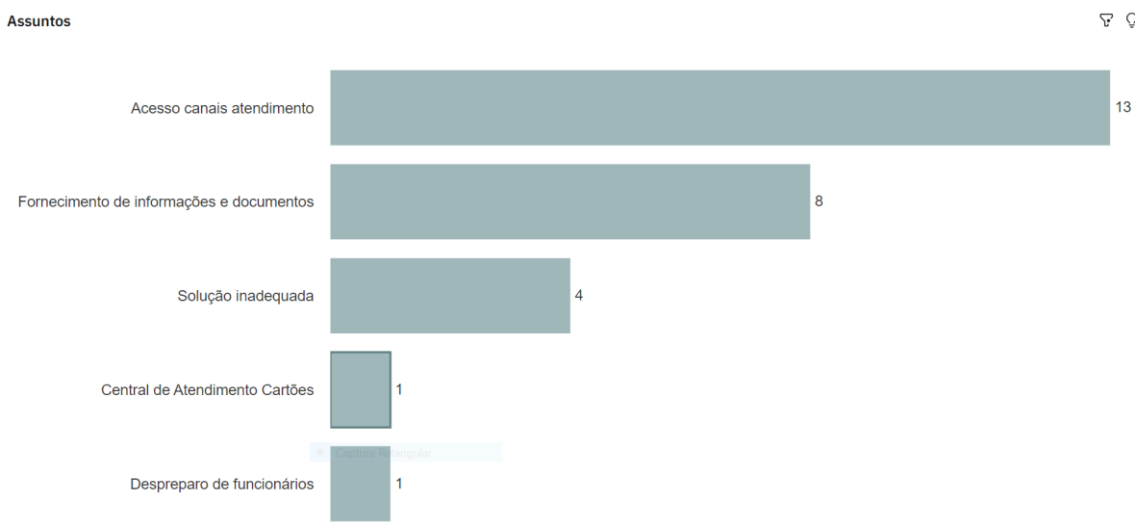
No 1º semestre de 2024 o tema mais reclamado foi Atendimento (27) seguido de Cotas partes (26) e Operações de Crédito (24)



Tema: Atendimento

Assuntos Abordados

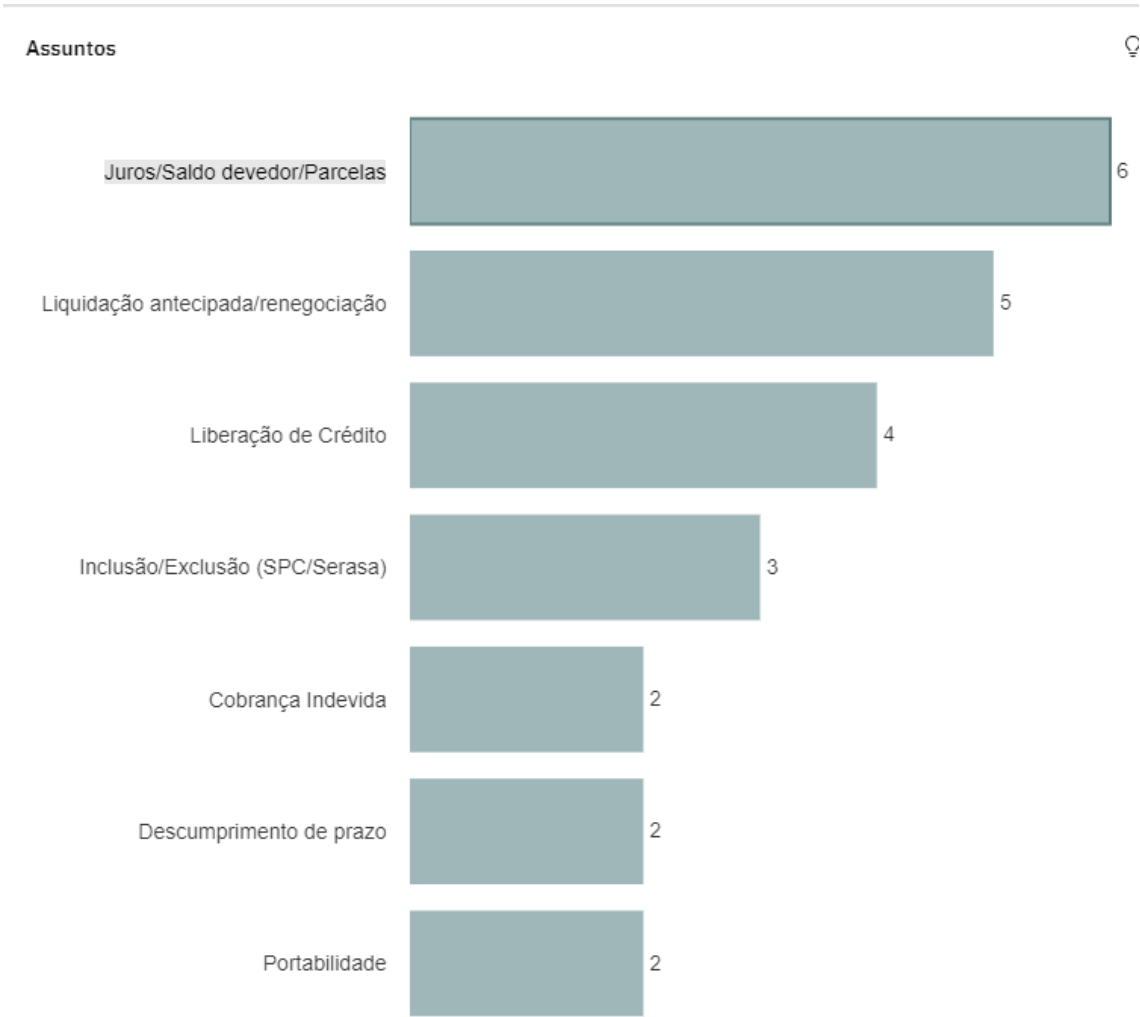
No tema Atendimento, os assuntos reclamados foram sobre Acesso canais de atendimento (13), Fornecimento de informações e documentos (8), Solução inadequada (4), Central de Atendimento Cartões (1), Despreparo de funcionários (1).



Tema: Operações de crédito

Assuntos Abordados

No tema Operações de crédito, os assuntos reclamados foram sobre Juros/Saldo devedor/Parcelas (06), Liquidação antecipada/renegociação (05), Liberação de crédito (4), Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa) (3), Cobrança indevida (2), Descumprimento de prazo (02) e Portabilidade (02).

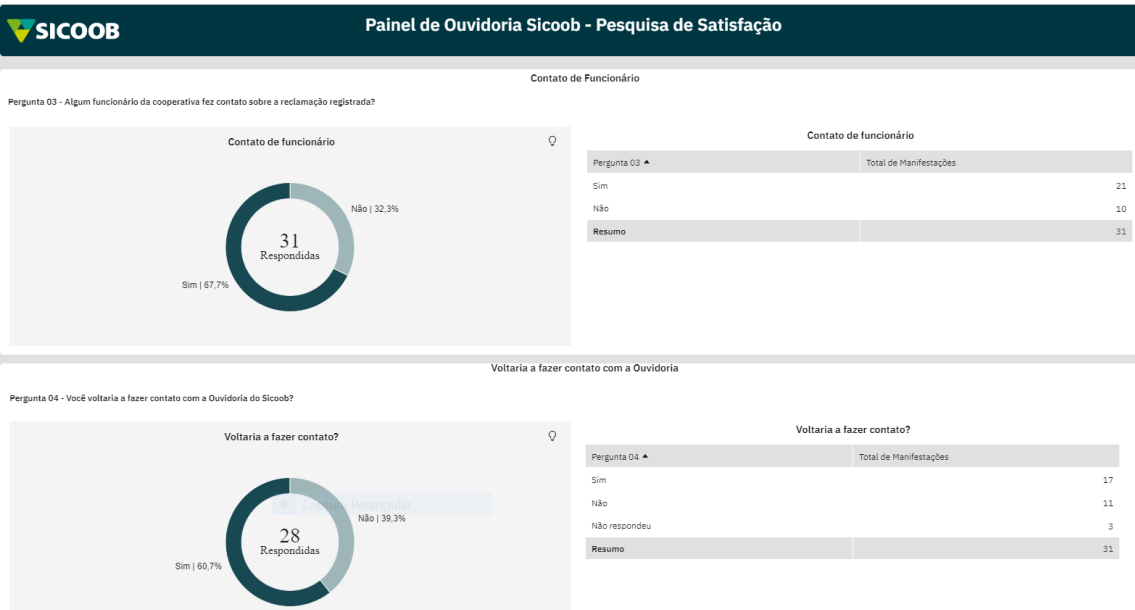
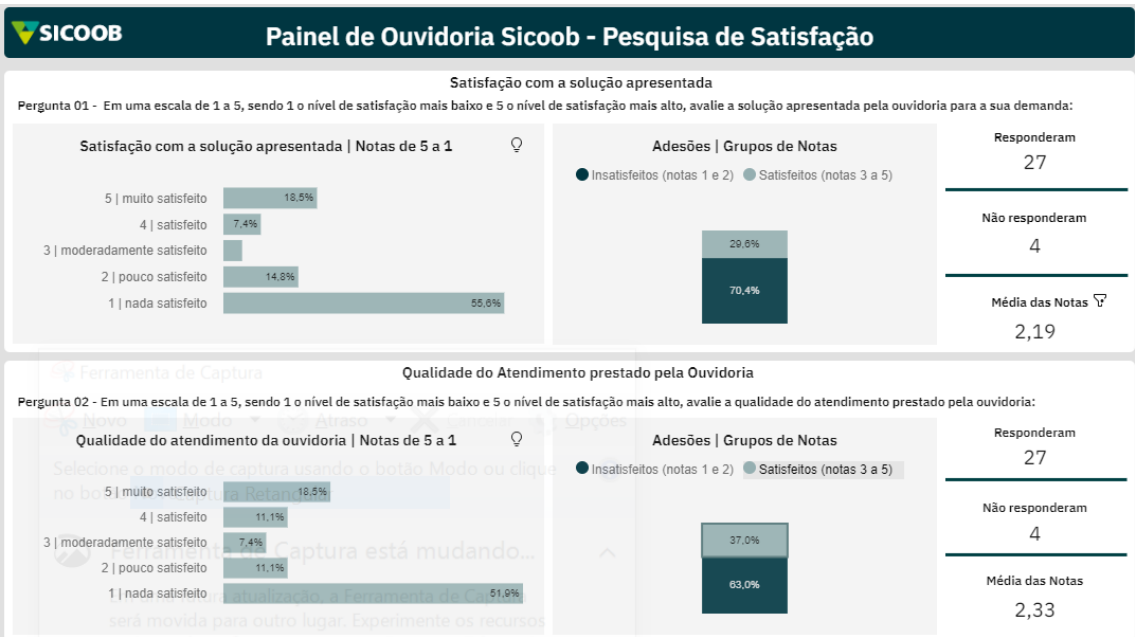


Indicadores de Pesquisa de satisfação

Visão geral

No 1º semestre de 2024 o resultado alcançado na pesquisa de satisfação, no quesito “Satisfação com a solução apresentada” foi de 2,19 e no quesito “Qualidade do Atendimento prestado pela ouvidoria” foi de 2,33.

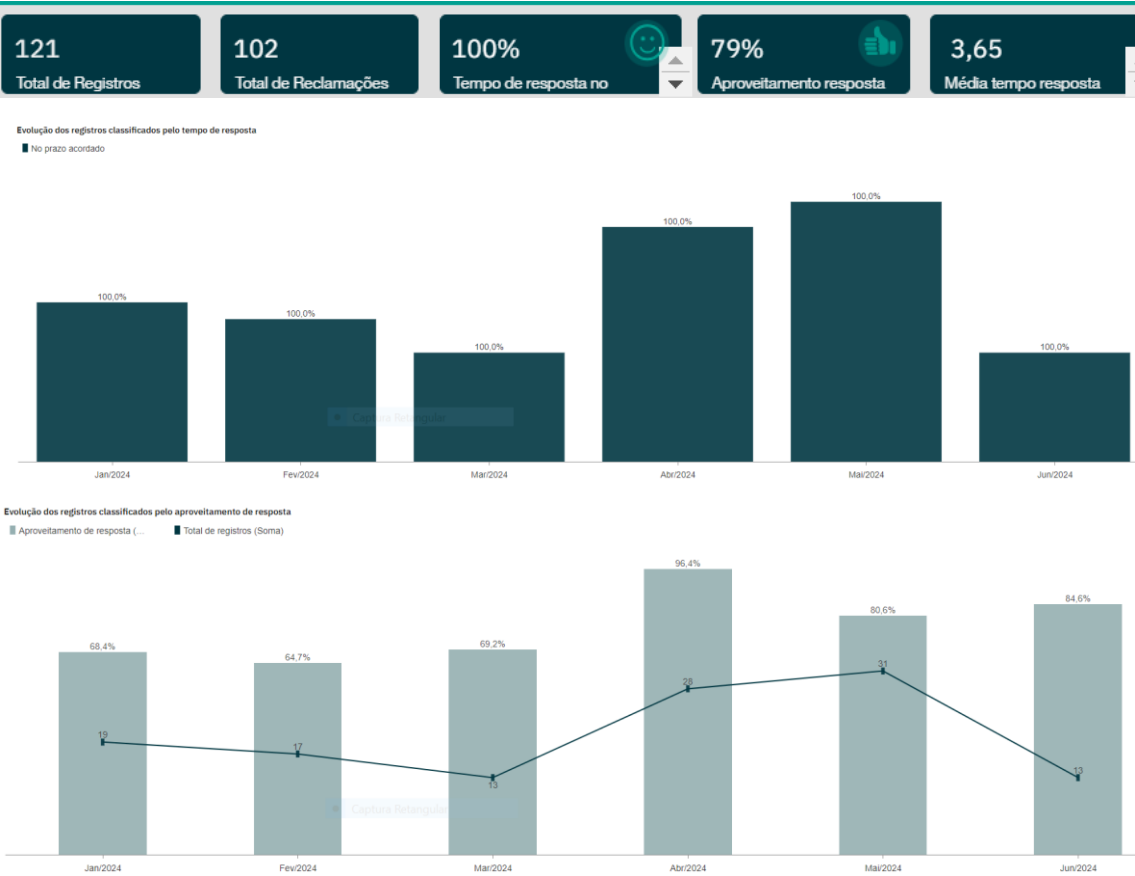
Enquanto 67,7% informam ter recebido contato da cooperativa e 60,7% informam que voltaria a fazer contato com a ouvidoria.



Indicadores de Produtividade

Visão Geral

No 1º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta foi de 79%, o tempo de resposta atendido dentro do prazo acordado foi de 100%.



Plano de Ação – Melhoria contínua

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

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: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

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: adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos e aproximação com a cooperativa para todos os registros recebidos.

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

Prazo para execução: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

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 01/12/2024.

4 – Tema: Atendimento

Necessidade: Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma mais ágil, com clareza e prezando pela qualidade da comunicação.

Ação: Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar e etc.

Responsável: empregado responsável pelo atendimento. Gerente de conta.

Prazo para execução: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

5 – Tema: Quotas Partes

Necessidade: Levar conhecimento ao cooperado sobre o que é uma cooperativa.

Ação: Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.

Responsável: empregado responsável pela abertura/encerramento da conta. Gerente de conta.

Prazo para execução: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

6 – Tema: Operação de Crédito

Necessidade: Agilidade no retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito e fornecimento de informações e esclarecimentos sobre impeditivos. Comunicação sobre prazo para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Ação: Disponibilizar melhores condições de renegociação de dívidas, maior celeridade no processo. Processos mais ágeis e simplificados para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado/partes envolvidas.

Responsável: empregado responsável pelas operações de crédito.

Prazo para execução: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

7 – Engajamento com a Superintendência de Negócios e Gerentes Regionais.

Necessidade: Dar conhecimento e envolver a áreas em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de ouvidoria.

Ação: Disponibilização mensal dos registros das manifestações à diretoria, permitindo um acompanhamento mais pontual dos casos e maior proximidade das situações

recebidas na Ouvidoria, incluindo o registro de eventuais providências recomendadas para acompanhamento.

Ação 2: Sensibilização dos empregados da cooperativa - A diretoria promoverá ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de ouvidoria.

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

Prazo para execução: a partir do 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

Conclusão

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