



Ouvidoria Sicoob

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

Sicoob Coopmil

As informações contidas neste modelo são meramente ilustrativas, servindo como exemplo para que a cooperativa desenvolva seus planos de ação. A cooperativa deve mudar e incluir os seus dados.

1º semestre de 2025

Sumário

Introdução.....	4
Indicadores de manifestações	5
Visão Geral	5
Evolução Mensal	6
Indicadores de Reclamações.....	6
Visão Geral	6
Temas abordados.....	7
Tema: Cotas-partes.....	7
Assuntos Abordados	7
Resumo das reclamações.....	Erro! Indicador não definido.
Tema: Atendimento	8
Assuntos abordados.....	8
Resumo das reclamações.....	Erro! Indicador não definido.
Tema: Operações de Crédito	8
Assuntos abordados.....	8
Resumo das reclamações.....	9
Indicadores de Pesquisa de satisfação.....	9
Visão geral.....	9
Análise.....	10
Indicadores de Produtividade	12
Visão Geral	12
Análise - Aproveitamento de resposta	13
PASA – Acompanhamento	14
Plano de Ação – Melhoria contínua.....	15
1 – Aproveitamento de resposta	15
2 – Pesquisa de satisfação	15
3 – Capacitação	16
4 – Tema: Quotas Partes.....	16
5 – Tema: Atendimento	16
6 – Tema: Operação de Crédito	17
7 – Engajamento com a Diretoria	17
Ações em destaque:.....	18
Follow Up das ações	18

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

Concluídas.....	18
Em andamento.....	18
Pendentes.....	19
Conclusão.....	19

Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os indicadores e o detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa <nome cooperativa>** durante do 1º semestre de 2025, com uma análise para a adoção de um plano de ação.

São os dados consolidados das manifestações recebidas pela **Cooperativa <nome cooperativa singular>**, filiada à **Cooperativa Central <nome cooperativa central>**.

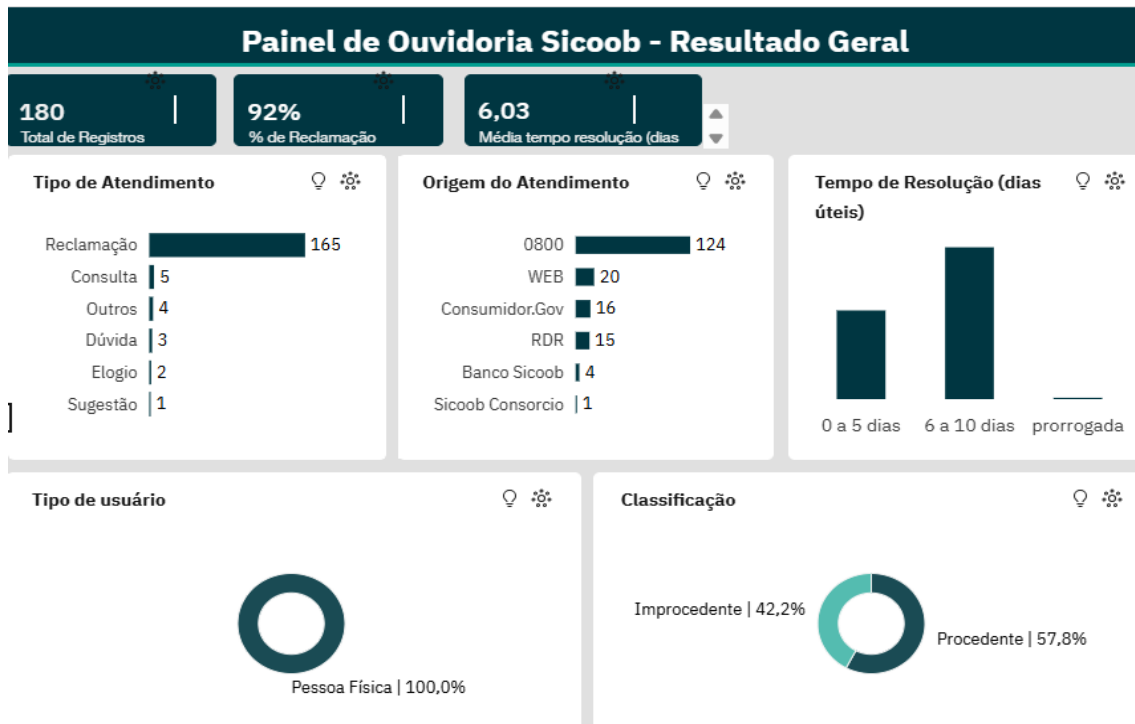
Os dados foram coletados nos registros recebidos no sistema de ouvidoria e nos painéis disponibilizados no Sisbr Analítico > Números e Negócios:

1. Painéis > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Paineis 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

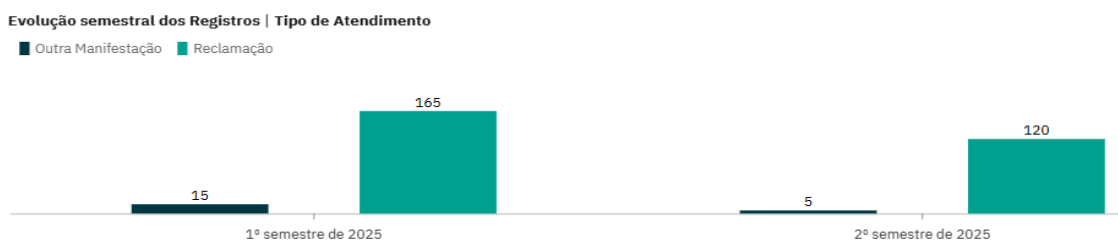
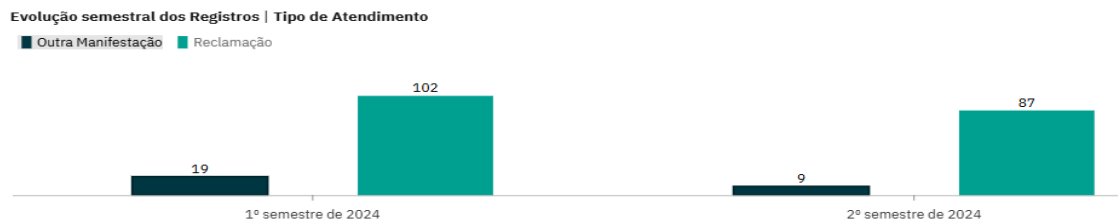
Indicadores de manifestações

Visão Geral

No 1º semestre de 2025 foram recebidos o total de **180 manifestações**, sendo 165 do tipo reclamação e 15 outro tipo de manifestação [Consulta (5), Dúvida (3), Outros (4), Elogio (2) e Sugestão (1)].

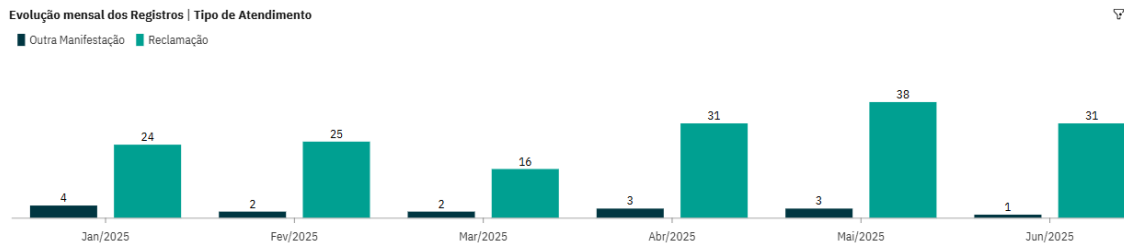


Evolução histórica: Em relação ao 1º semestre de 2024, quando foram recebidas 121 manifestações, apresentou um crescimento de 48,6%. Observa-se a redução no 2º semestre de 2024. No 1º semestre de 2025 houve um crescimento e no 2º semestre de 2025 uma redução.



Evolução Mensal

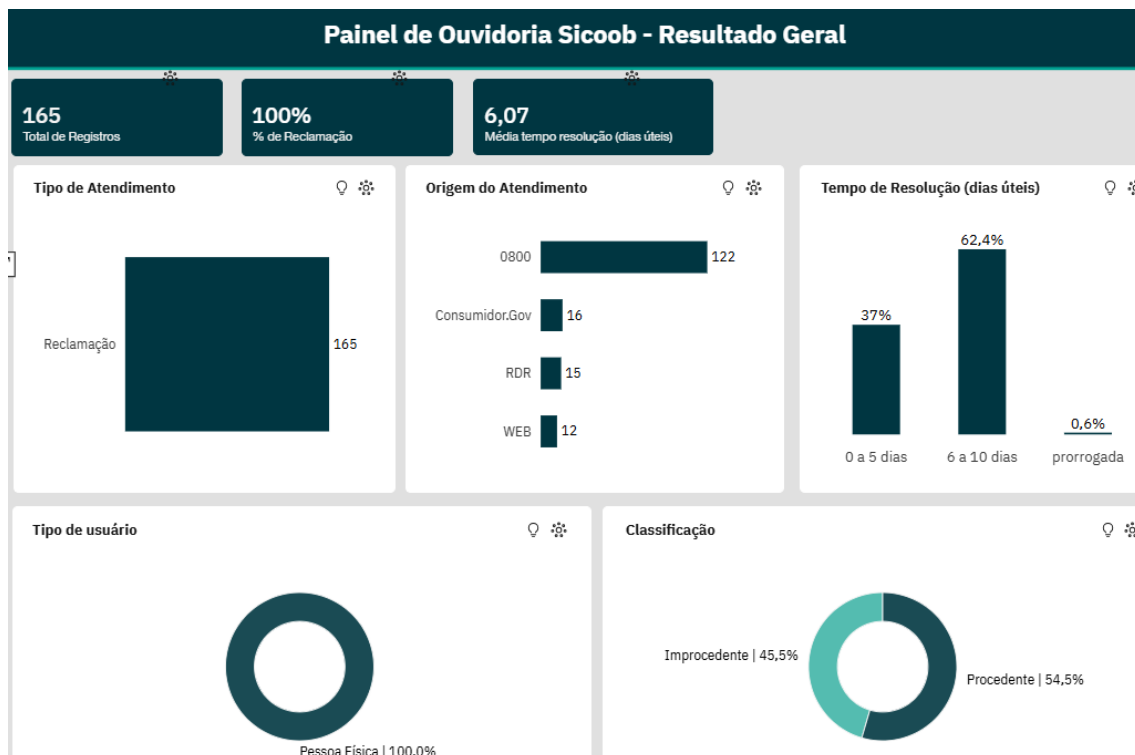
No 1º semestre de 2025 podemos observar que em média foram recebidas 27 reclamações mensalmente. Observamos que nos meses de maio foram recebidas 38 reclamações.



Indicadores de Reclamações

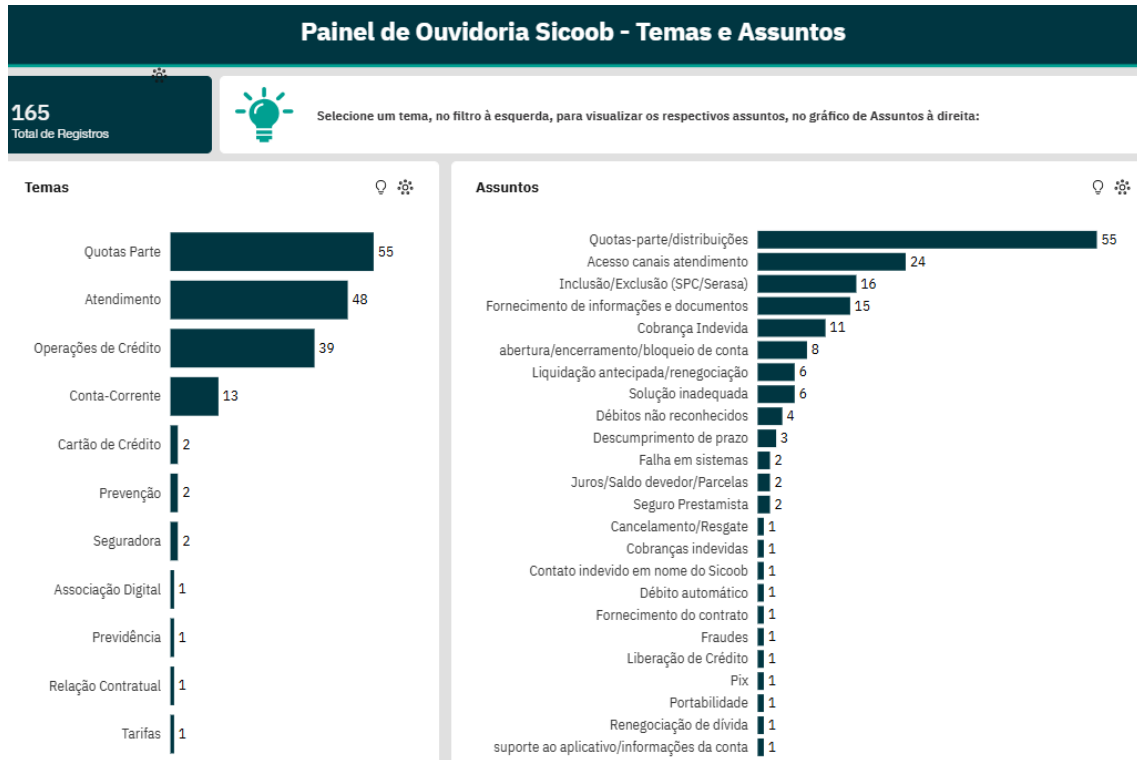
Visão Geral

No 1º semestre de 2025 podemos observar que a origem das 165 reclamações foram 0800 (122), consumidor.gov (16), RDR (15), e Web (12). Quanto a classificação 54,5% foram procedentes e no tempo de resolução 99,8% foram encerradas sem a necessidade de prorrogação.



Temas abordados

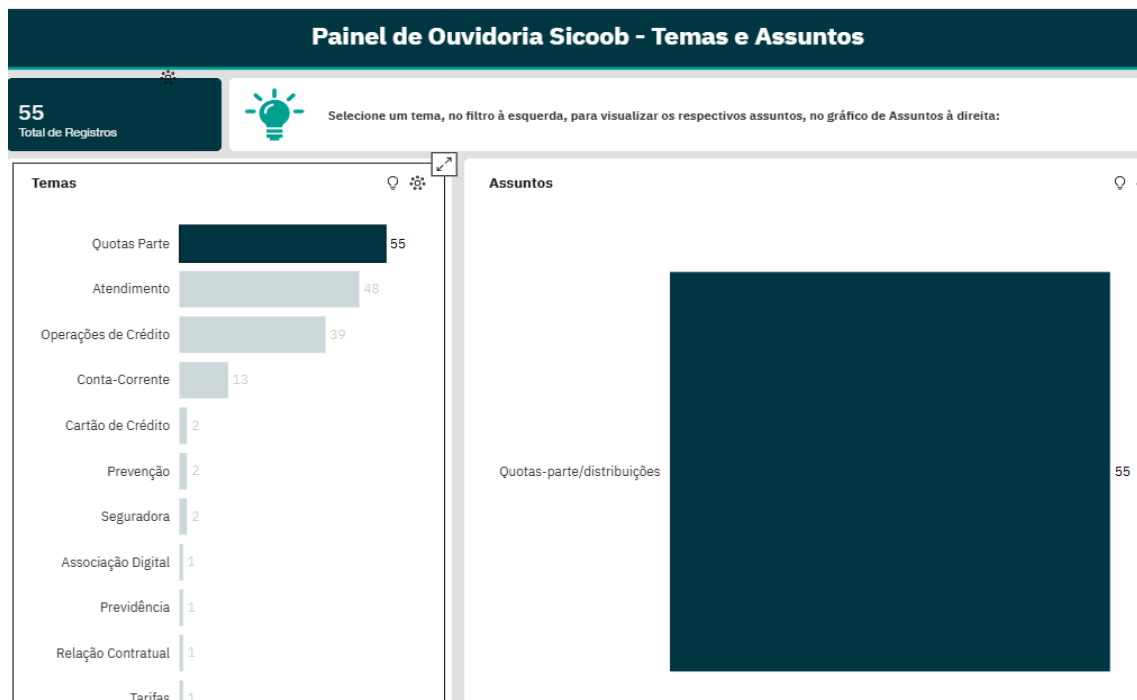
No 1º semestre de 2025 o tema mais reclamado foi Cotas-partes (55), seguido de Atendimento (48) e Operações de Crédito (39).



Tema: Cotas-partes

Assuntos Abordados

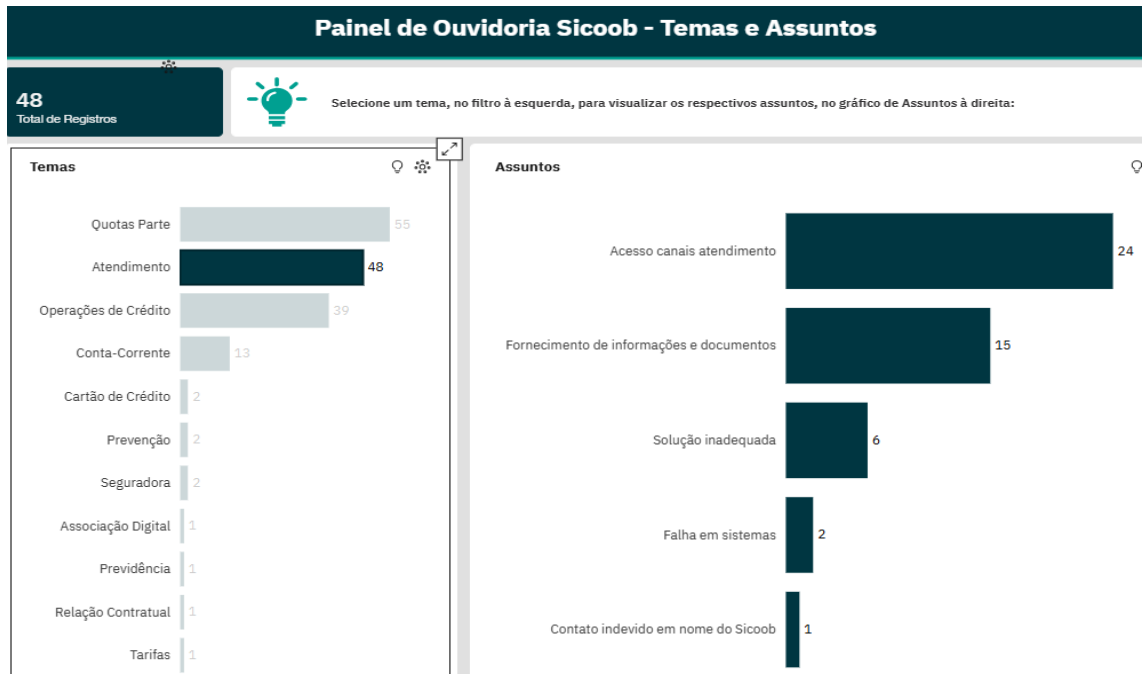
No tema **Quotas Parte**, os assuntos reclamados foram sobre Quotas-parte/distribuições (57).



Tema: Atendimento

Assuntos abordados

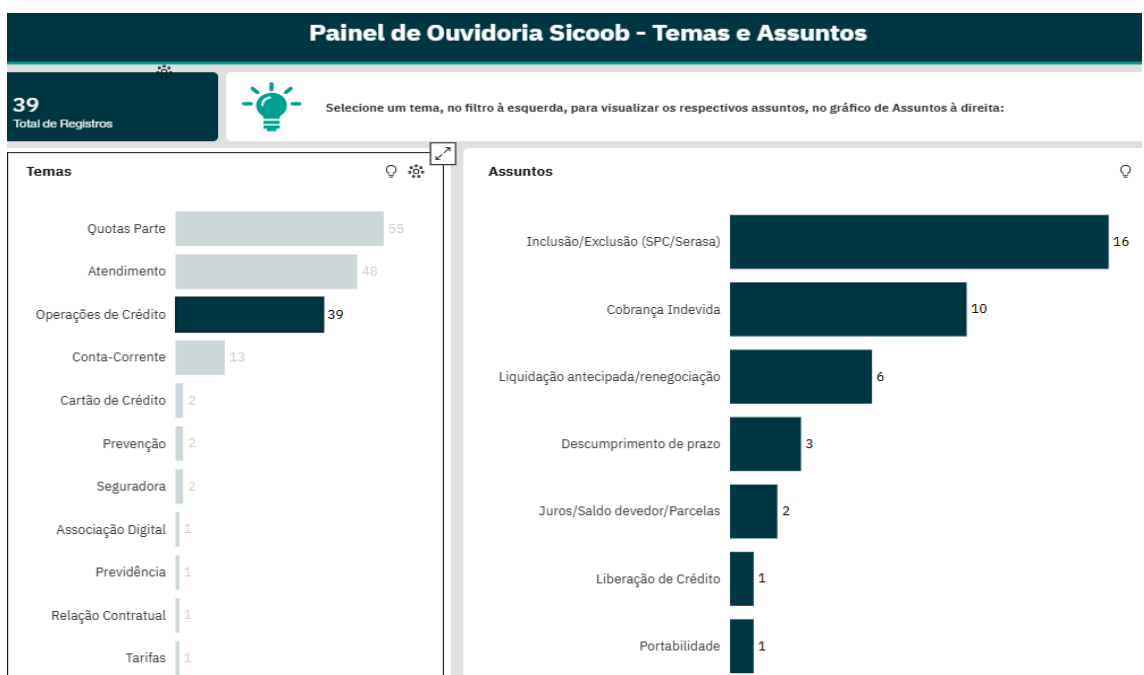
No tema **Atendimento**, os assuntos mais reclamados foram Acesso canais de atendimento (12), seguido de Fornecimento de informações e documentos (15) e Solução inadequada (6).



Tema: Operações de Crédito

Assuntos abordados

No tema **Operações de Crédito**, o assunto mais reclamado foi sobre Juros/Saldo devedor/Parcelas (6). Seguido de Liberação de crédito (4), Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa) (3), liquidação antecipada/renegociação (3).



Resumo das reclamações

As reclamações relacionadas ao tema **Quotas Parte** foram sobre:

Quotas-parte/distribuições

Insatisfação gerada pelo desconhecimento das condições e prazos para a devolução das quotas após o encerramento da conta e das condições para o resgate eventual.

As reclamações relacionadas ao tema **Atendimento** foram sobre:

Acesso aos canais de atendimento: Dificuldade de contato com a cooperativa para obter informações/orientações; e dificuldades de contato por meio dos canais telefônicos, e-mails e aplicativos de mensagem da cooperativa.

Fornecimento de informações e documentos: Dificuldade de obter retorno da cooperativa ao solicitar informações para a contratação de produtos; e dificuldade para obter documentos, como extratos e boletos.

As reclamações relacionadas ao tema **Operações de Crédito** foram sobre:

Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa) Registro para esclarecimentos sobre apontamentos em órgãos de proteção de crédito.

Cobrança indevida

Liquidação antecipada/renegociação: reclamações relacionadas aos pedidos de renegociação de valores de operações, em que teve problemas no processo junto à cooperativa.

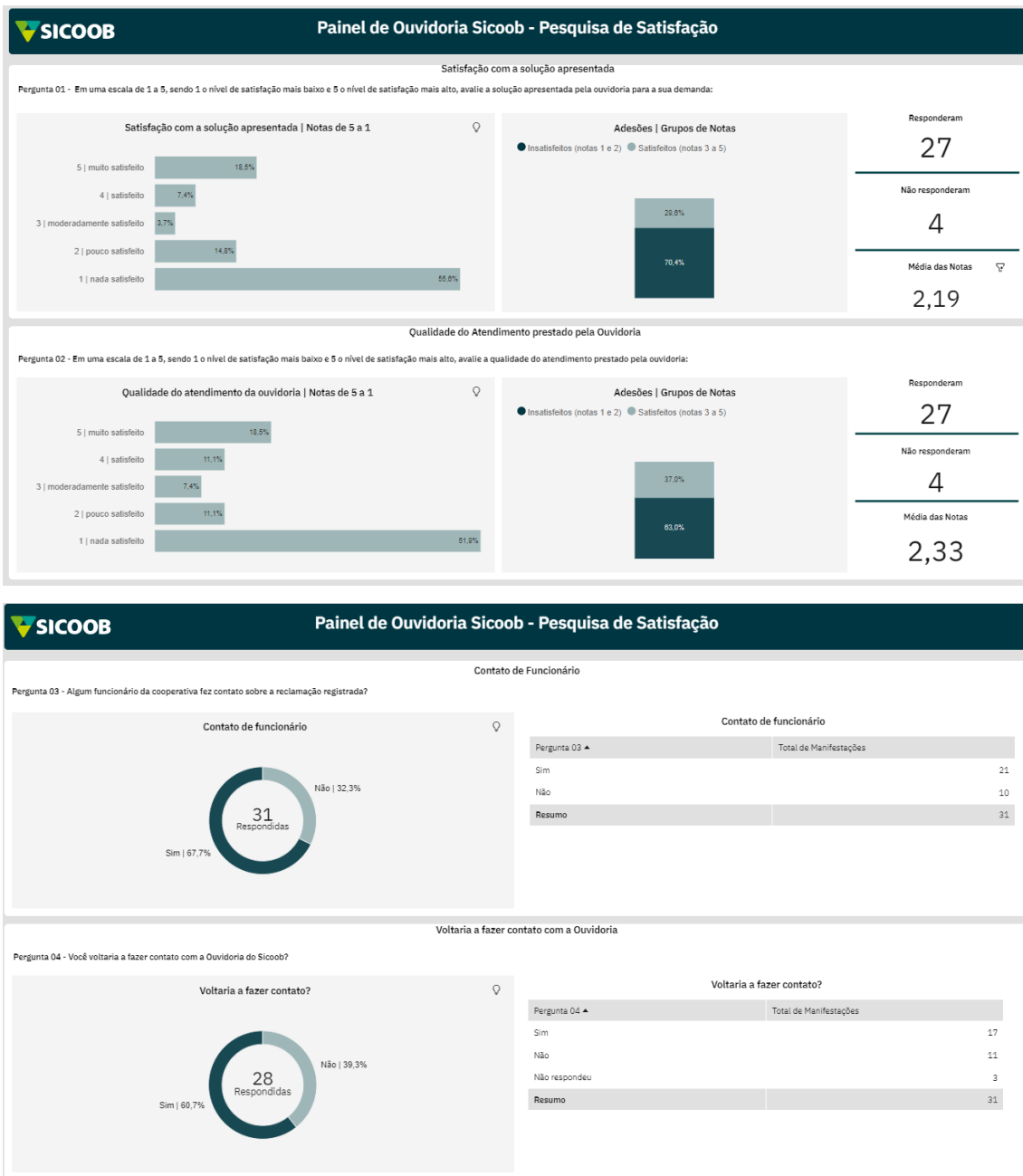
Indicadores de Pesquisa de satisfação

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.

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



Análise

Detalhamento da pesquisa: Resultado apresentado no 1º semestre de 2024.

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

Tema	Canal de	Pergunta	Pergunta	Pergunta	Pergunta	Data da pesquisa	Observa	Data Bas	Adesão à
Associação Digital	URA	1	1	Não	Sim	31/01/2024		01/2024	Sim
Atendimento	URA	2	4	Sim	Sim	12/01/2024		01/2024	Sim
Atendimento	URA	1	1	Sim	Sim	20/06/2024		06/2024	Sim
Atendimento	URA	4	4	Sim	Não	07/06/2024		06/2024	Sim
Atendimento	URA	2	2	Sim	Sim	31/01/2024		01/2024	Sim
Atendimento	URA	2	3	Sim	Não respon	19/02/2024		02/2024	Sim
Atendimento	URA	2	1	Não	Sim	08/02/2024		02/2024	Sim
Atendimento	URA	1	1	Não	Não	15/04/2024		04/2024	Sim
Cartão de Crédito	URA	1	1	Sim	Sim	24/04/2024		04/2024	Sim
Conta-Corrente	E-MAIL	1	1	Sim	Não	20/05/2024	É um absur	05/2024	Sim
Conta-Corrente	URA	1	2	Não	Não	19/04/2024		04/2024	Sim
Conta-Corrente	E-MAIL	5	5	Sim	Sim	05/02/2024	Venho a agr	02/2024	Sim
Cotas-Partes	URA	Não respon	1	Sim	Não	07/05/2024		05/2024	Sim
Cotas-Partes	URA	1	1	Não	Não respon	30/01/2024		01/2024	Sim
Cotas-Partes	URA	1	Não respon	Sim	Sim	21/02/2024		02/2024	Sim
Cotas-Partes	E-MAIL	1	1	Não	Sim	22/04/2024	Motivo, não	04/2024	Sim
Cotas-Partes	E-MAIL	1	1	Não	Não	12/06/2024	Datas e pro	06/2024	Sim
Cotas-Partes	URA	Não respon	Não respon	Sim	Sim	08/05/2024		05/2024	Sim
Cotas-Partes	URA	3	3	Não	Sim	29/02/2024		02/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	Não respon	Não respon	Sim	Não respon	02/04/2024		04/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	1	1	Sim	Não	29/05/2024		05/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	5	5	Sim	Sim	31/05/2024		05/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	5	5	Sim	Sim	07/05/2024		05/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	1	1	Sim	Não	10/04/2024		04/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	Não respon	Não respon	Sim	Sim	20/05/2024		05/2024	Sim
Operações de Crédito	E-MAIL	4	4	Não	Sim	14/04/2024	A resposta	04/2024	Sim
Operações de Crédito	URA	1	1	Sim	Não	04/06/2024		06/2024	Sim
Prevenção	E-MAIL	1	1	Não	Não	23/03/2024	Sem comen	03/2024	Sim
Relação Contratual	URA	5	5	Sim	Sim	17/05/2024		05/2024	Sim
Tarifas e Assemelhados	URA	5	5	Sim	Sim	15/01/2024		01/2024	Sim
Tarifas e Assemelhados	URA	1	2	Sim	Não	26/02/2024		02/2024	Sim

Para alguns registros respondidos na pesquisa foram apresentados os comentários:

Nota 5 no quesito “A solução apresentada foi satisfatória”:

1. Venho a agradecer a total atenção da ouvidoria, que de pronto resolveu a minha demanda ,agradeço o profissionalismo e carinho da colaboradora que me atendeu com muita atenção, a eficiência da instituição é motivo de orgulho e de muita satisfação, um exemplo a ser seguido por muitas instituições, desde já agradeço, feliz 2024 ,que Deus abençoe vcs.

Nota 4 no quesito “A solução apresentada foi satisfatória”:

2. A resposta da Ouvidoria foi direta e objetiva, pois na primeira abordagem a Instituição respondeu de forma genérica.

Nota 1 no quesito “A solução apresentada foi satisfatória”:

3. É um absurdo. Quites meu empréstimo p poder usar a poupança. Tenho que espera um ano p receber meu dinheiro. Minhas contas não espera um ano. Já morri de fome
4. Motivo, não resolveram meu problema. Somente me informaram o que já tinham me falado. O fato de eu não concordar e precisar do meu dinheiro foi totalmente ignorado.
5. Só fiquei sabendo que o cartão foi pago quando vi na minha conta que o boleto bancário havia sido quitado, se fosse pelos funcionários do PA, estaria sem resposta até hoje. Esse foi o teor da reclamação, um descaso tremendo em atender o cliente e uma falta de preparo para dirimir as dúvidas, parece que esse objetivo descrito na resposta não é de conhecimento daquele PA.
6. Sem comentários a investigação completa será da polícia civil do estado de São Paulo. Ocorreu-me um ato de fraude e de estelionatarios agindo de forma desonestas por isso que o mundo está desse jeito as pessoas acham normal as atitudes de indivíduos agindo constantemente eu nao

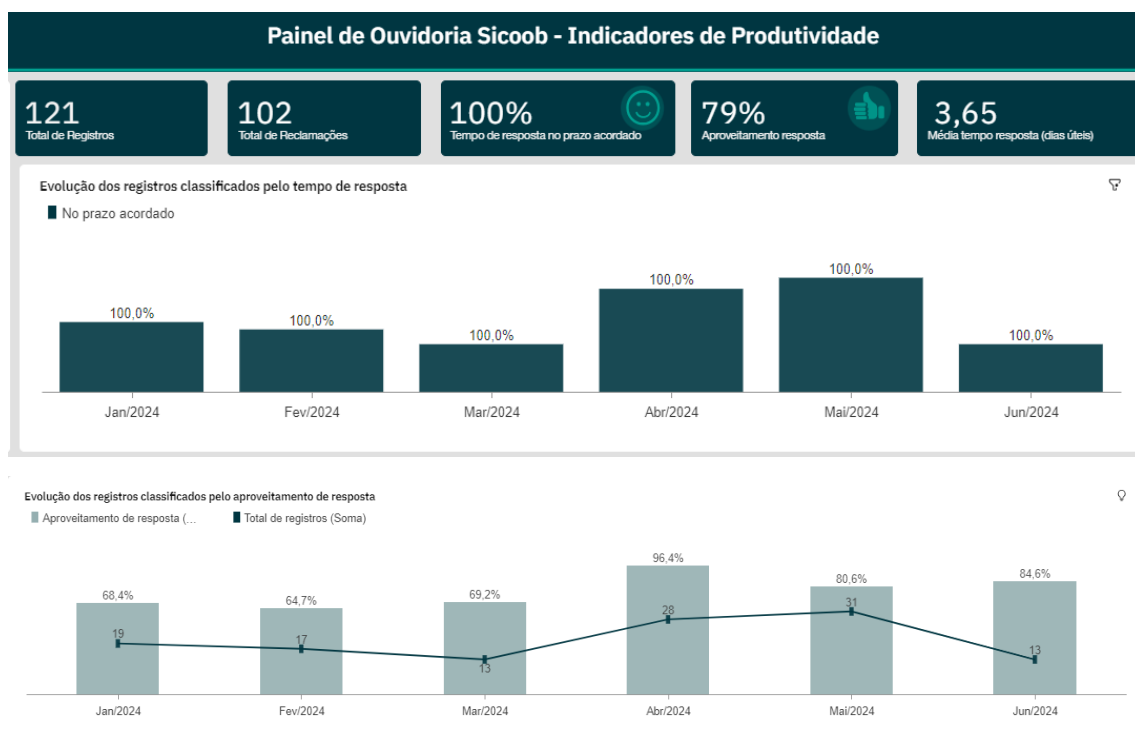
sou a primeira e nem a última a ser vítima poderá ser um de vocês ou alguém de suas famílias so porque enviei o pix de proprio punho mas comprovei que fui vítima mas a justiça de Deus nao vai falhar.

Análise geral: nos comentários apresentados podemos observar como ponto positivo as respostas completas e explicativas, em que o reclamante entende as ações adotadas para o atendimento da manifestação.

Indicadores de Produtividade

Visão Geral

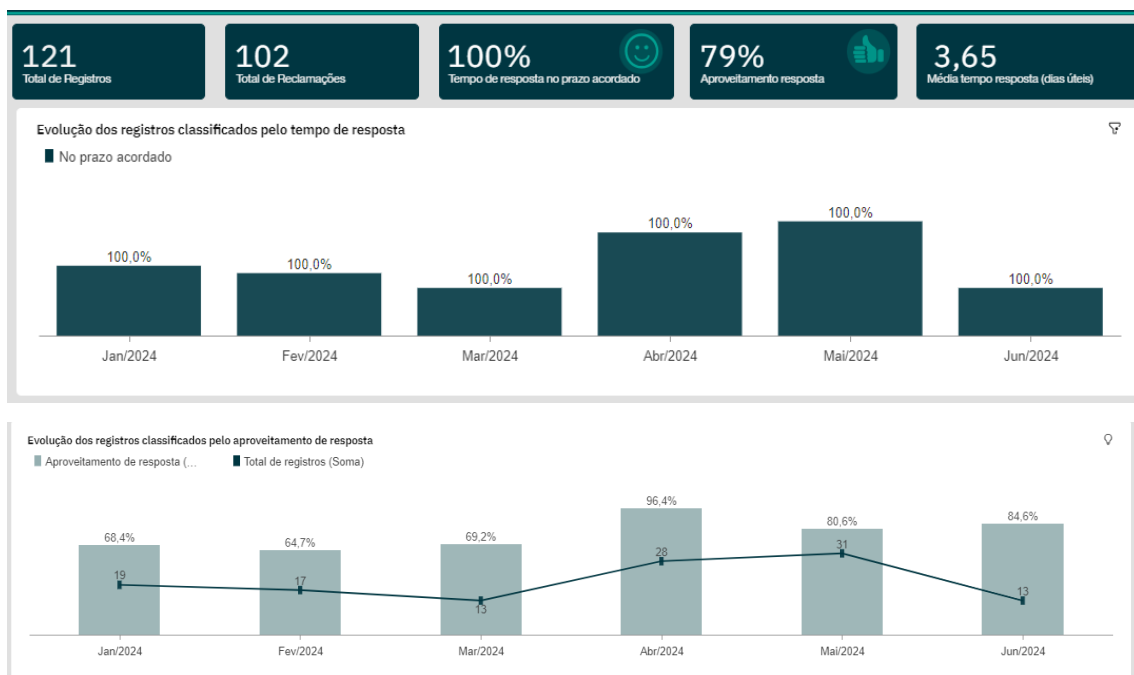
No 1º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta foi de 79%, o tempo de resposta atendido dentro do prazo acordado foi de 100%. Observamos um crescimento nos últimos meses do semestre, com valores: abril (96,4%), maio (80,6%) e junho (84,6%).



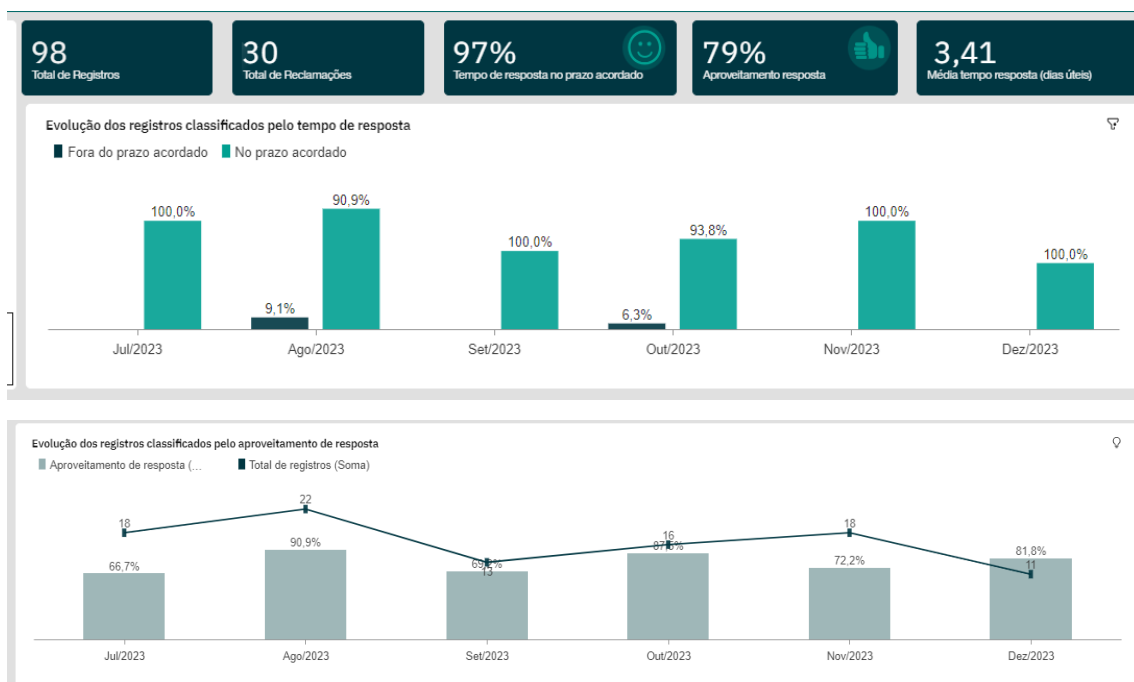
Evolução/Comparativo: O aproveitamento de resposta se manteve em 79%, nos dois últimos semestres. O tempo de resposta foi de 100% no primeiro semestre de 2024.

1º semestre de 2024: 79% de aproveitamento e 100% de tempo de resposta

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



2º semestre de 2023: 79% de aproveitamento e 97% de tempo de resposta

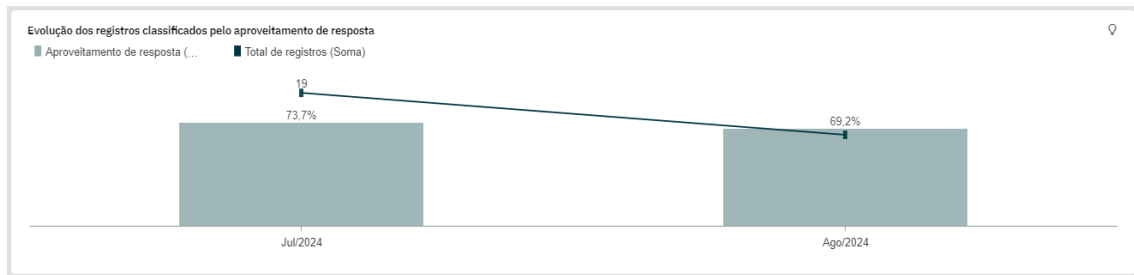


Análise - Aproveitamento de resposta

Após análise, a cooperativa conseguiu melhorar o tempo de resposta de 97% para 100%, sem prejudicar o aproveitamento, que se manteve em 79% no primeiro semestre.

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

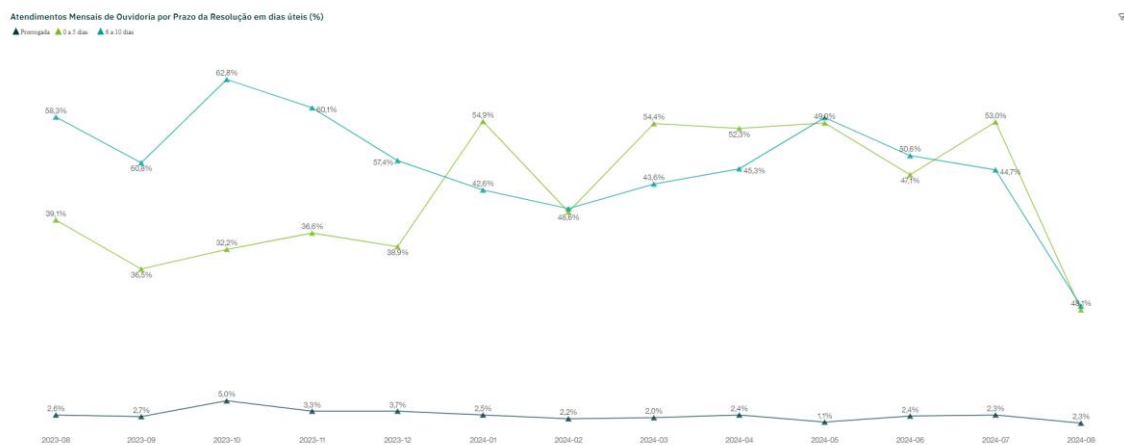
Nos dois primeiros meses do segundo semestre de 2024, o aproveitamento de resposta apresentou uma queda (72%) e a cooperativa adotará ações para alcançar e manter o aproveitamento igual ou acima de 75%.



PASA – Acompanhamento

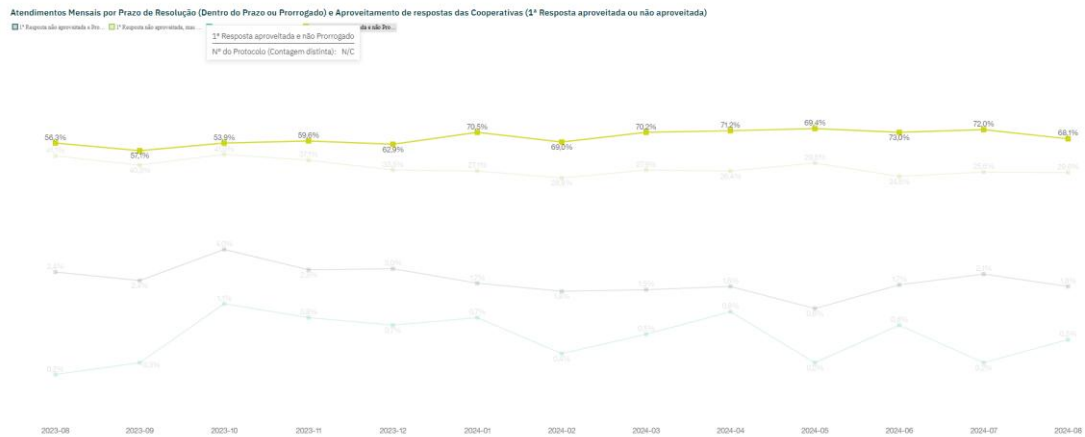
A Diretoria da cooperativa tem acompanhado mensalmente os indicadores disponibilizados no relatório PASA disponibilizado no painel da Supervisão Auxiliar.

Evolução do tempo de resolução: observa-se que a partir do 1º semestre de 2024 o percentual de prorrogações se manteve abaixo de 3%.



Evolução no aproveitamento de resposta x tempo de resolução: observa-se que a partir do 1º semestre de 2024 o maior percentual de demandas, com valores acima de 68%, estão concentradas no quesito “1º resposta aproveitada e não prorrogado”.

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



Plano de Ação – Melhoria contínua

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

1 – Aproveitamento de resposta

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: 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados em janeiro/2025.

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: realizar o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivar a do reclamante na resposta à pesquisa de satisfação. E avaliar se o

resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado.

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

Prazo para execução: durante o 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados em janeiro/2025.

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 31/12/2024.

4 – Tema: Quotas Partes

Necessidade: Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas quotas partes no momento da abertura da conta. Após o encerramento da conta, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.

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: durante o 2º semestre de 2024, e realizar nova avaliação dos resultados.

5 – Tema: Atendimento

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

Ação 1: Fornecer um canal de atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.

Ação 2: Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.

Ação 3: Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.

Responsável: empregado responsável pelo atendimento aos cooperados, como o Gerente de conta.

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

6 – Tema: Operação de Crédito

Necessidade: Agilidade no retorno das propostas de liberação de crédito sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.

Ação: Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de crédito e adequar o tempo de análise do pleito, com processos mais ágeis e simplificados para a atualização de cadastro, a análise e a liberação. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.

Responsável: empregado responsável pelas operações de crédito.

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

7 – Engajamento com a Diretoria

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

Ação 1: Disponibilização mensal dos registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da ouvidoria no sisbr analítico. E apresentar as ações adotadas às manifestações recebidas.

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.

Ação 3: acompanhamento mensal dos indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA

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

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

Ações em destaque:

Item opcional: A cooperativa poderá citar ações que tenham sido desenvolvidas e tenha obtido sucesso na melhoria na experiência do cooperado e redução de queixas em âmbito operacional, comercial etc.

Follow Up das ações

Acompanhamento das ações propostas no 2º semestre de 2024, categorizadas conforme seu status atual: concluídas, em andamento e pendentes. Esse acompanhamento permite uma visão geral do progresso e direciona esforços para o cumprimento das metas estabelecidas.

Concluídas

Descrição	Tema	Observação
Acompanhamento mensal dos indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA	Engajamento com a Diretoria	Os indicadores foram apresentados e registrados em ATA das reuniões.
Aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de ouvidoria – [Funcionário Fulano de Tal]	Capacitação	Concluído em 13/09/2024
Transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente e devolução de capital.	Quotas Partes	Foram realizadas 3 reuniões de alinhamento com os gestores de contas na cooperativa, nos dias: 18/07/2024, 19/09/2024 e 19/10/2024.

Em andamento

Descrição	Tema	Observação
-----------	------	------------

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

Aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de ouvidoria - [Novo Funcionário Fulano de Tal]	Capacitação	Conclusão até 31/12/2024
--	-------------	--------------------------

Pendentes

Descrição	Tema	Observação
Tema Quotas Partes: Transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente e devolução de capital. [Report]	Quotas Partes	Será realizada reunião de Report dos atendimentos, programada para o dia 13/01/2025.
Sensibilização dos empregados da cooperativa	Engajamento com a Diretoria	Reagendado para o 1º semestre de 2025.

Conclusão

Este relatório permite que a administração da **Cooperativa <nome da cooperativa>** 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 xx/xx/xxxx.