



Ouvidoria Sicoob

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

Sicoob Coopmil

1º semestre de 2026

Sumário

Introdução.....	4
Indicadores de manifestações	5
Visão Geral	5
Evolução Mensal	6
Indicadores de Reclamações.....	6
Visão Geral	6
Produtos/Serviços reclamados	7
Temas abordados nos produtos mais reclamados	7
Crédito (demais operações0	Erro! Indicador não definido.
Conta Corrente.....	9
Indicadores de Pesquisa de satisfação.....	10
Visão geral.....	10
Análise.....	11
Indicadores de Produtividade	12
Visão Geral	12
Comparativo com semestre anterior.....	12
Aproveitamento de resposta – Análise dos motivos de devolução.....	13
PASA – Acompanhamento	14
Plano de Ação – Melhoria contínua.....	14
1 – Aproveitamento de resposta	15
Registro de ação número 1	15
Registro de ação número 2	15
Registro de ação número 3	15
2 – Pesquisa de satisfação	16
Registro de ação número 1	16
3 – Capacitação	Erro! Indicador não definido.
Registro de ação número 1	Erro! Indicador não definido.
4 – Tema: Quotas Partes.....	16
Registro de ação número 1	16
5 – Tema: Atendimento	16
Registro de ação número 1	16
Registro de ação número 2	17
Registro de ação número 3	17

6 – Tema: Operação de Crédito	Erro! Indicador não definido.
Registro de ação número 1	Erro! Indicador não definido.
7 – Engajamento com a Diretoria	Erro! Indicador não definido.
Registro de ação número 1	Erro! Indicador não definido.
Registro de ação número 2	Erro! Indicador não definido.
Registro de ação número 3	Erro! Indicador não definido.
Ações em destaque:.....	Erro! Indicador não definido.
Follow Up das ações	17
Concluídas.....	Erro! Indicador não definido.
Em andamento.....	Erro! Indicador não definido.
Pendentes	Erro! Indicador não definido.
Conclusão.....	18

Introdução

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

Este relatório tem o objetivo de apresentar os indicadores e o detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da **Cooperativa Sicoob Coopmil** 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 Sicoob Coopmil**, 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:

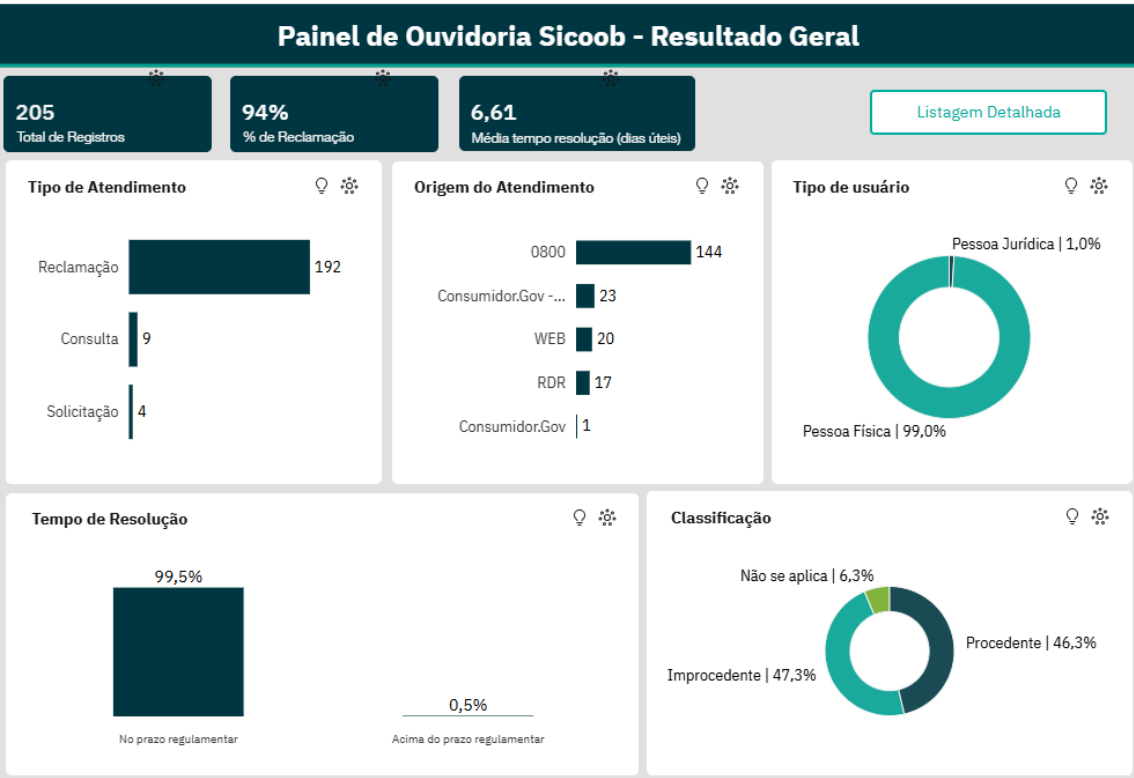
1. Painel > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Painel de Indicadores
2. Painel > 33 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob - Adesão à Pesquisa de Satisfação
3. Relatórios > 22 - Ouvidoria > Ouvidoria Sicoob – Pesquisa de Satisfação – Resultado Detalhado
4. Painel da Supervisão Auxiliar > PASA > Conduta > Ouvidoria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

Indicadores de manifestações

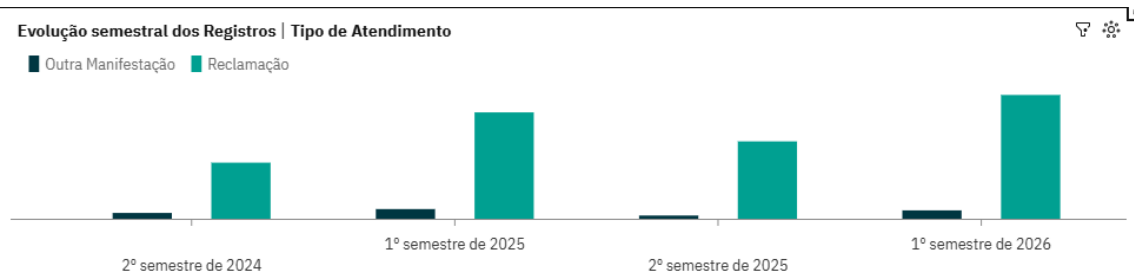
Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a junho de 2026

Visão Geral

No 1º semestre de 2026 foram recebidos o total de **205 registros**, sendo 192 do tipo reclamação, 9 consultas, 4 solicitações.



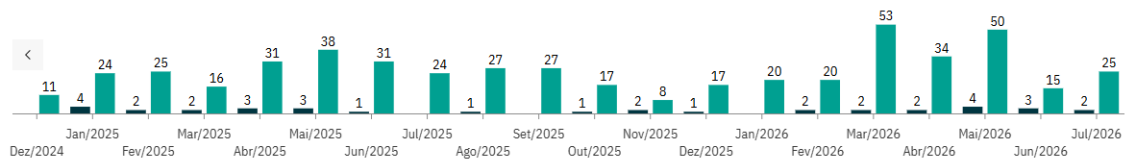
Evolução histórica: Em relação ao 2º semestre de 2025, quando foram recebidas 125 manifestações, apresentou um crescimento de 60%.



Evolução Mensal

Evolução mensal dos Registros | Tipo de Atendimento

■ Outra Manifestação ■ Reclamação



Podemos observar que em média foram recebidas 30 reclamações mensalmente. No mês de março foram recebidas 53 reclamações e observamos um aumento mensal.

Indicadores de Reclamações

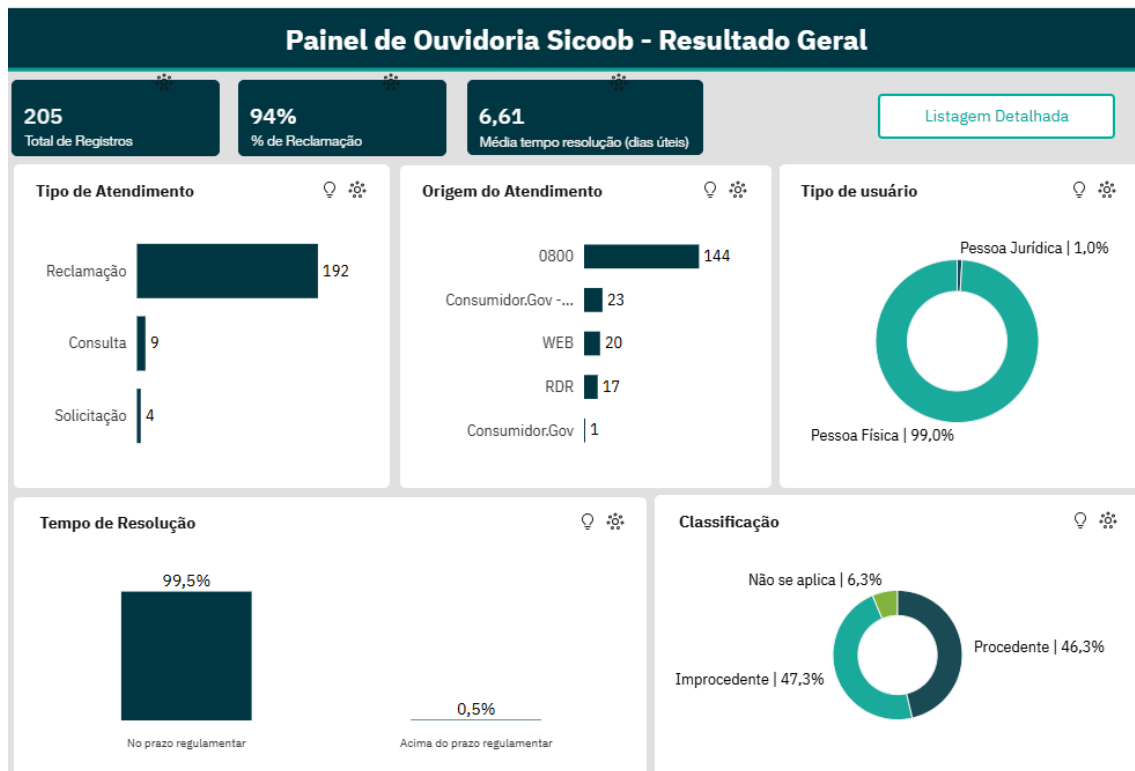
Período analisado: 1º semestre de 2026 – janeiro a junho de 2026

Visão Geral

Origem das reclamações: Analisando as 205 reclamações, podemos observar que na origem do atendimento 144 registros foram recebidos no 0800, 24 no Consumidor.gov (Consumidor.gov + Consumidor.gov Coop), 20 na WEB, 17 no RDR.

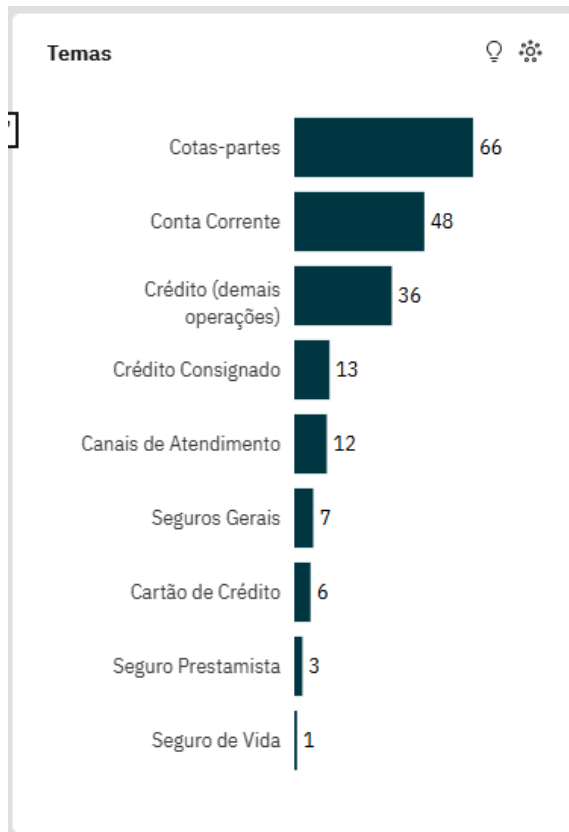
Classificação: 46,3% foram procedentes

Tempo de resolução – envio de resposta ao demandante: 99,5% foram encerradas no prazo regulamentar e 0,5% foram prorrogadas.



Produtos/Serviços reclamados

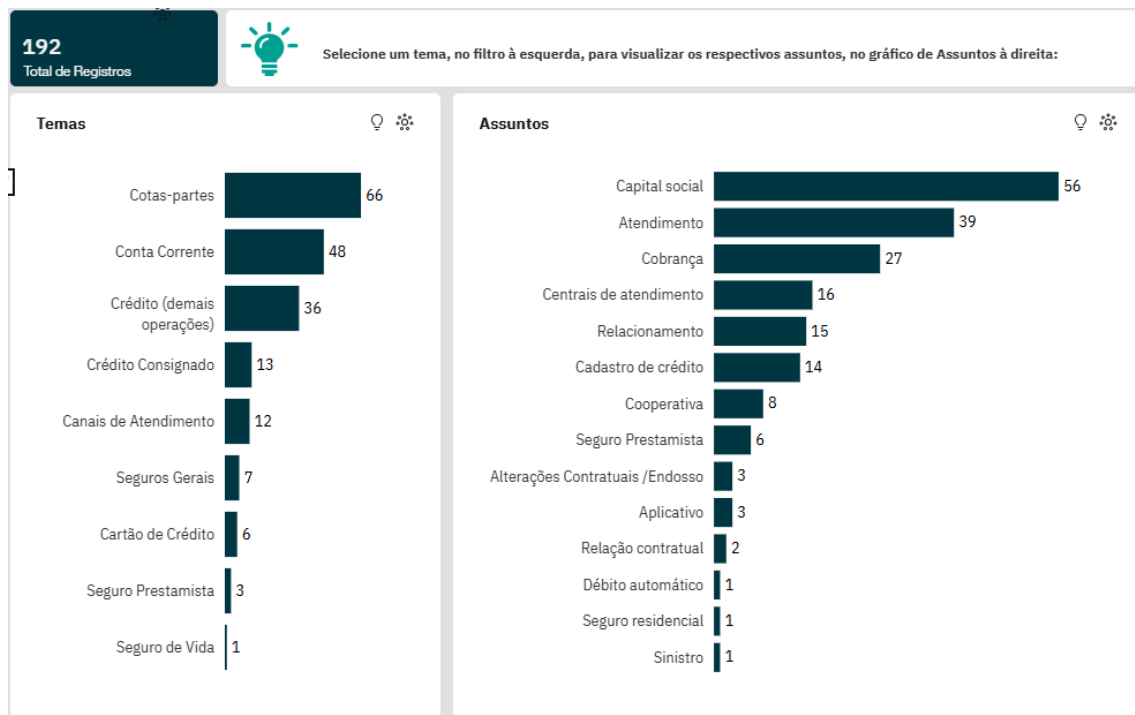
O produto mais reclamado foi Cotas-partes (demais operações) com 66 registros, seguido de Conta Corrente com 48 e Crédito com 36.



Temas abordados nos produtos mais reclamados

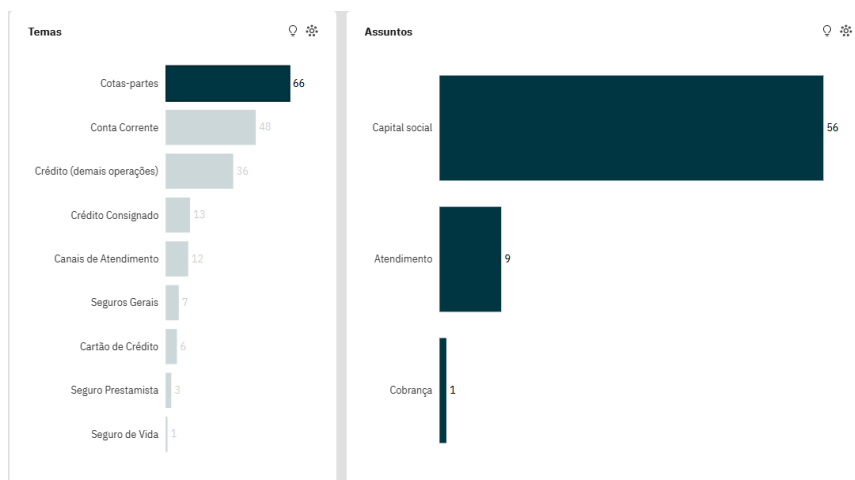
Capital Social

Capital Social: A análise dos indicadores demonstra que os temas Cotas-Partes e Conta Corrente concentraram o maior volume de manifestações no período analisado, totalizando 114 registros.



Análise geral das reclamações

As reclamações relacionadas ao produto **Cotas-Partes** foram sobre:



Capital Social

As manifestações relacionadas ao tema Capital Social referem-se, principalmente, às regras e aos procedimentos aplicáveis ao resgate e à devolução do capital social. Os relatos indicam a necessidade de assegurar que as condições, critérios, prazos e procedimentos relacionados a essas operações sejam apresentadas de forma clara e acessível aos cooperados.

Atendimento

Em relação ao tema Atendimento, os 9 registros identificados evidenciam a importância de manter o foco na qualidade da experiência do cooperado ao longo do relacionamento com a instituição.

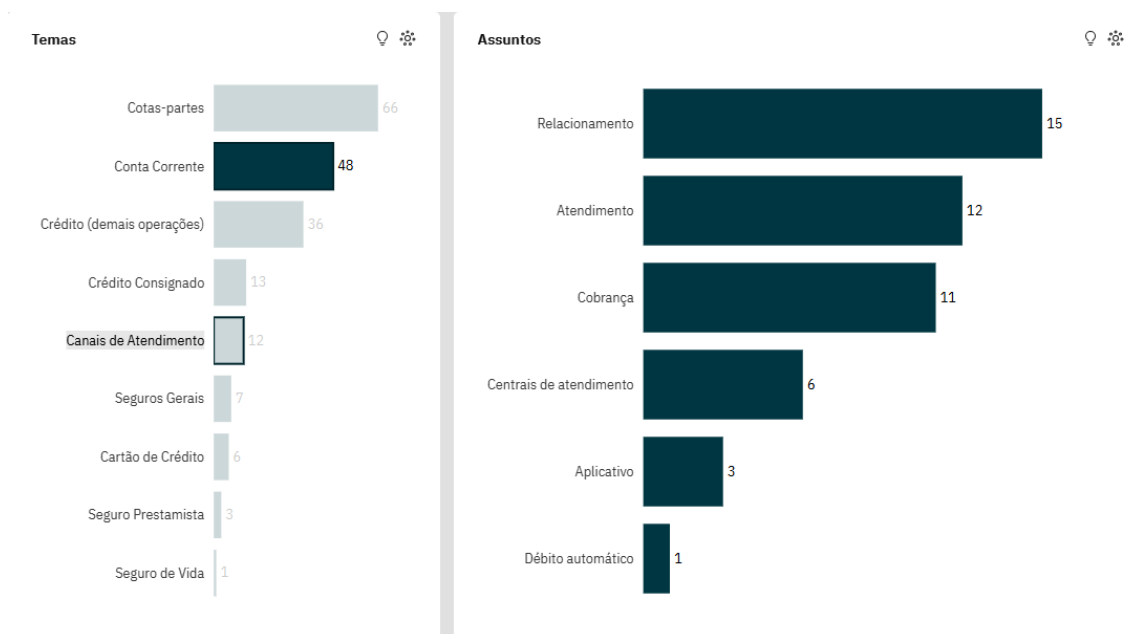
As manifestações estão relacionadas, em sua maioria, à necessidade de esclarecimentos e informações sobre as regras do capital social, bem como sobre suas formas de utilização. Esse cenário reforça a importância de uma comunicação clara, uniforme e adequada às necessidades dos cooperados, especialmente no que se refere às condições para resgate, devolução e utilização do capital social.

Conta Corrente

Conta Corrente: A análise dos indicadores demonstra que os temas Relacionamento e Atendimento concentraram o maior volume de manifestações no período analisado, totalizando 27 registros.

Análise geral das reclamações

As reclamações relacionadas ao produto **Conta Corrente** foram sobre:



Relacionamento

O tema Relacionamento concentrou o maior volume de registros, evidenciando oportunidades para aprimorar a experiência do cooperado no contato com a instituição para abertura e encerramento da conta. As manifestações estão relacionadas, em sua maioria, à efetividade de encerramento de conta.

Atendimento

Em relação ao tema Atendimento, os 12 registros apontam ocorrências relacionadas ao relacionamento. Registros identificados evidenciam a importância de manter o foco na qualidade da experiência do cooperado ao longo do relacionamento com a instituição.

As manifestações estão relacionadas, em sua maioria, à necessidade de esclarecimentos referente a manutenção da conta corrente.

Análise

Detalhamento da pesquisa: Resultado apresentado no período analisado.

Tema	Canal de Resposta	Pergunta 01	Pergunta 02	Pergunta 03	Pergunta 04	Data da pesquisa	Observações / Sugestões:	Data Base	Adesão à pesquisa
Cotas-partes	E-MAIL	1	1	Não	Sim	18/05/26	Quero meu canal até dia 29 de maio	05/2026	Sim
Cotas-partes	E-MAIL	5	5	Sim	Sim	01/06/26	maio foi recebi um contato	06/2026	Sim
Crédito Consignado	E-MAIL	1	2	Sim	Sim	24/02/26	tenho conta sicoob	02/2026	Sim
Canais de Atendimento	E-MAIL	2	2	Sim	Sim	24/04/26	Grato pela atenção	04/2026	Sim
Cotas-partes	E-MAIL	5	5	Sim	Sim	22/05/26	Boa tarde, estou muito Eu acho assim um	05/2026	Sim
Seguro de Vida	E-MAIL	5	5	Não	Sim	24/06/26	Eu fiz a reclamação	06/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	1	5	Não	Sim	02/04/26	A gerente relatou que o histórico	04/2026	Sim
Cotas-partes	E-MAIL	1	1	Não	Não	26/05/26	relatou que não adianta fazer	05/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	2	3	Não	Sim	07/05/26	Boa tarde Greenista an	05/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	1	3	Não	Não	20/05/26	Simplement e não Entrou em	05/2026	Sim
Cotas-partes	E-MAIL	1	4	Não	Sim	21/05/26	Contato sem resolver meu	05/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	1	1	Não	Não	11/03/26	Eu pedi do número dos Muito	03/2026	Sim
Cotas-partes	E-MAIL	1	1	Sim	Não	15/05/26	obrigada pela Me deram uma resposta	05/2026	Sim
Crédito (demais operações)	E-MAIL	1	1	Não	Sim	07/04/26		04/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	1	1	Não	Não	10/04/26		04/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	1	1	Não	Sim	18/05/26		05/2026	Sim
Conta Corrente	E-MAIL	5	5	Sim	Sim	27/04/26		04/2026	Sim
Canais de Atendimento	E-MAIL	1	1	Não	Não	04/05/26		05/2026	Sim

Para alguns registros respondidos na pesquisa foram apresentados os comentários:

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

1. Dia 29 de maio foi resolvido o problema, sendo depositado em minha conta o valor devido. Muito obrigado pelo auxílio de vcs. Parabéns.

Nota 2 no quesito “A solução apresentada foi satisfatória”:

2. Tenho conta sicoob coopmil a anos agora a dificuldade de contato e resolução de problemas chega a ser surreal , não vejo a hora de encerrar minha conta pois para fazer uma retirada demorou um ano.

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

3. Eu acho assim um descaso total porque o posto que tinha aqui em Osasco foi desativado e ninguém tava sabendo dei com a cara na porta agora vai lá para o Cambuci imagina eu que moro aqui em Itapeverica da Serra quantas horas eu vou levar para chegar aí podia resolver o problema por telefone

Análise geral: Nos comentários apresentados, podemos observar que a percepção sobre a satisfação com a solução está diretamente relacionada à efetividade da resolução, ao tempo de atendimento e à facilidade de acesso aos canais de contato. O comentário com nota 5 demonstra satisfação quando a demanda é efetivamente solucionada e o valor devido é disponibilizado ao cliente. Já os comentários com notas 2 e 1 evidenciam insatisfação relacionada à demora na resolução, dificuldade de contato e mudanças na estrutura de atendimento, incluindo a desativação de uma unidade e a necessidade de deslocamento para outra localidade.

De forma geral, os relatos indicam oportunidades de melhoria na agilidade na resolução das demandas, comunicação prévia sobre alterações no atendimento e disponibilização de alternativas remotas, como o atendimento telefônico, especialmente para clientes que enfrentam dificuldades de deslocamento.

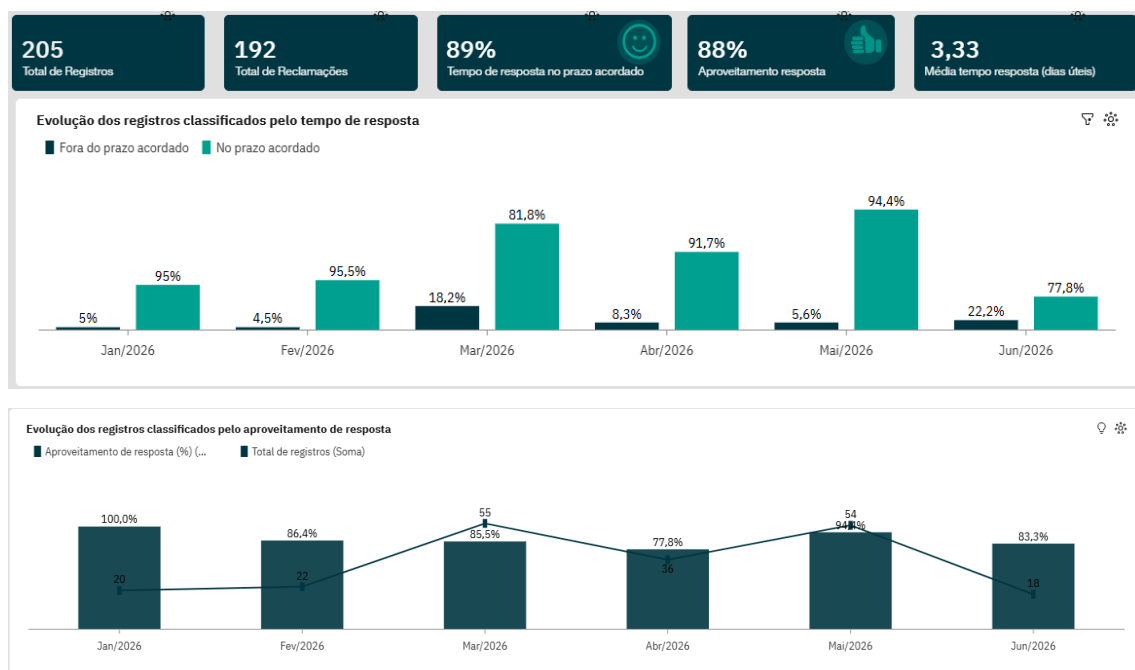
Indicadores de Produtividade

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

Visão Geral

Aproveitamento de resposta: no período analisado foi de 88%, e observamos que em janeiro de 2026 foi o melhor indicador com 100% de aproveitamento de resposta.

Tempo de resposta: no período analisado foi de 89% e observamos que em fevereiro de 2026 foi o melhor indicador com 95,5%.



Comparativo com semestre anterior

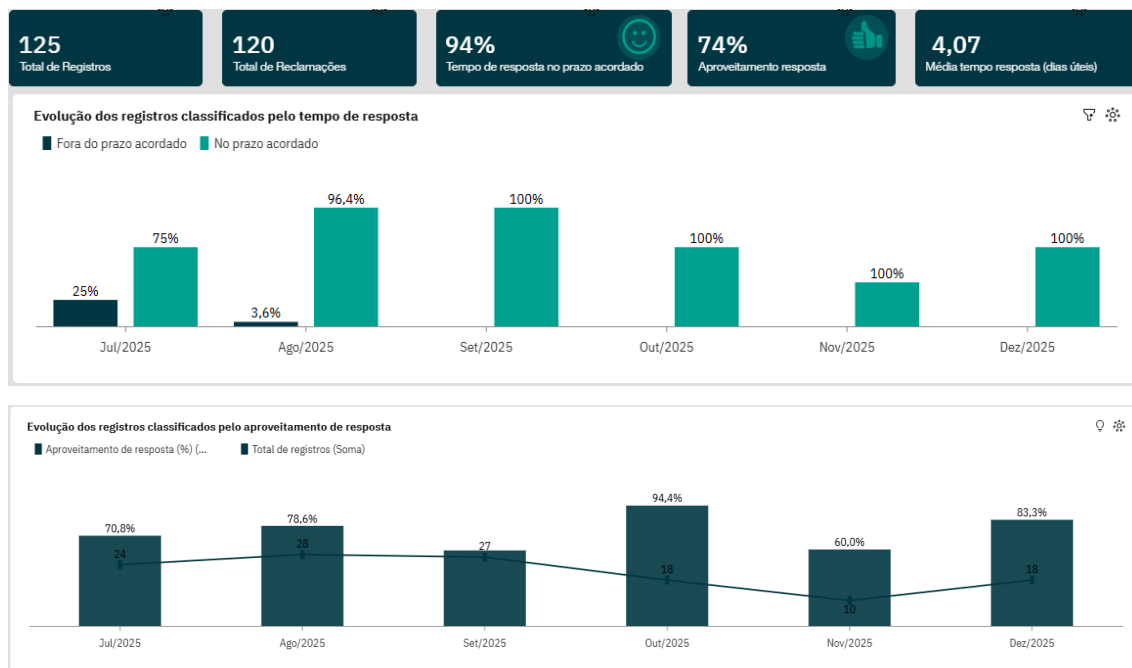
Aproveitamento de resposta: No segundo semestre de 2025, o índice de aproveitamento das respostas foi de 74%. Já no primeiro semestre de 2026, observou-se uma evolução significativa desse indicador, que alcançou 88%, representando um aumento de 14 pontos percentuais. Esse resultado demonstra uma melhoria 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 **94%**, enquanto no primeiro semestre de 2026 apresentou redução para **89%**, 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 **74%** para **88%**, 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. Ainda é importante visualizar que houve um aumento significativo da quantidade de registros, saindo de 125 no 2º sem 2025 para 205 no 1º sem de 2026, uma diferença de 80 casos que representa 60% de aumento.

2º semestre de 2025: 74% de aproveitamento e 94% de tempo de resposta

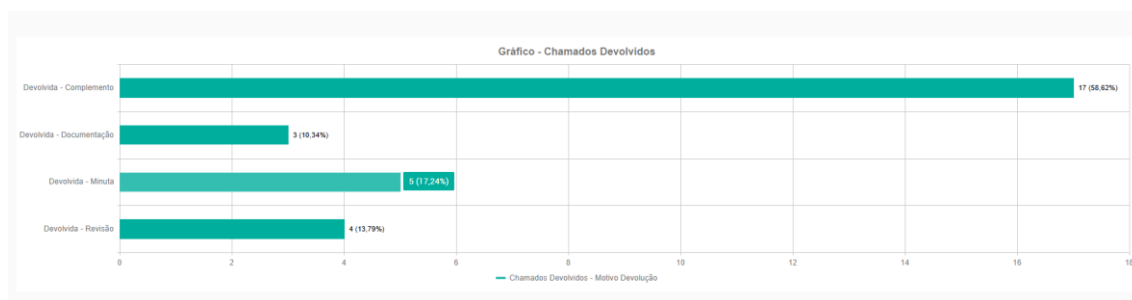


Aproveitamento de resposta – Análise dos motivos de devolução

Período analisado: 1º semestre de 2026

Motivos de devolução: 58,62% das devoluções realizadas foram para complementação de resposta, enquanto 17,24% foram para análise de minuta de resposta.

Ao analisar o detalhamento dos registros observamos a recorrência da devolução de um mesmo registro para ajustes diferentes, sendo necessário adotar ações para evitar as devoluções recorrentes.



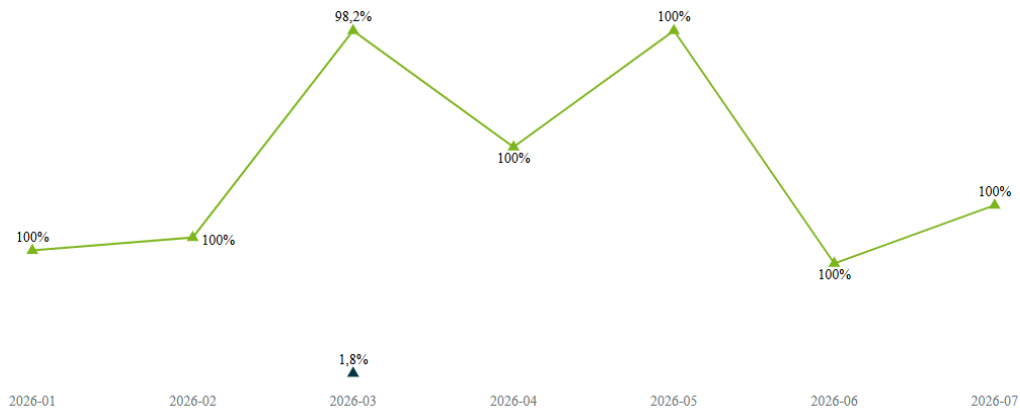
PASA – Acompanhamento

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 cooperativa vem cumprindo os prazos.

Atendimentos Mensais de Ouvidoria por Prazo da Resolução em dias úteis (%)

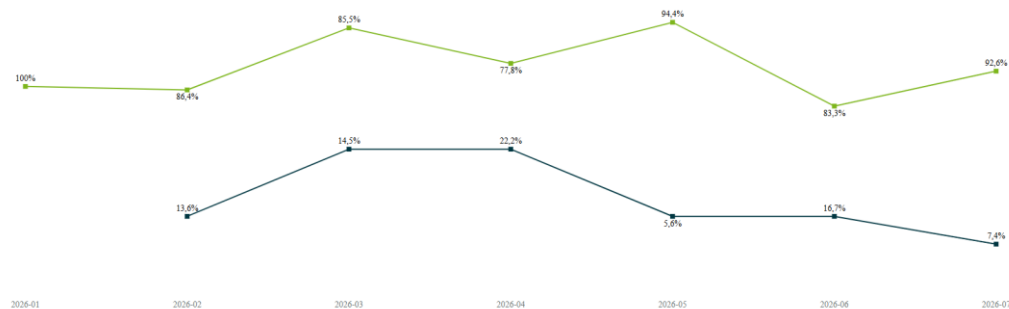
▲ Acima do prazo regulamentar ▲ No prazo regulamentar



Evolução no aproveitamento de resposta x tempo de resolução: observa-se que a cooperativa vem mantendo acima de 75% o aproveitamento da 1ª resposta.

Atendimentos Mensais por Prazo de Resolução (Dentro do Prazo ou Prorrogado) e Aproveitamento de respostas das Cooperativas (1ª Resposta aproveitada ou não aproveitada)

■ 1ª Resposta não aproveitada, mas... ■ 1ª Resposta aproveitada e não Pr...



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

Registro de ação número 1

Necessidade: manter o índice de aproveitamento de resposta superior a 75%.

Ação: acompanhar mensalmente os indicadores consolidados no Sisbr Analítico.

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

Prazo para execução: mensalmente durante o 2º semestre de 2026.

Registro de ação número 2

Necessidade: identificar os ofensores que podem impactar na manutenção do índice de aproveitamento de resposta superior a 75%.

Ação: acompanhar os motivos das devoluções diretamente no relatório disponibilizado no sistema de ouvidoria e atuar tempestivamente para sanar as inconsistências identificadas, com o objetivo de reduzir a recorrência das devoluções, aumentar o aproveitamento das respostas e fortalecer a qualidade das manifestações encaminhadas. (Home>> Relatório>> Relatórios Gerenciais>> Relatórios Gerenciais - Quantitativos >> Gráfico - Chamados Devolvidos)

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

Prazo para execução: mensalmente durante o 2º semestre de 2026.

Registro de ação número 3

Necessidade: manter a qualidade das respostas postadas no sistema de ouvidoria.

Ação: revisar e postar as respostas no canal de ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, respondendo a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares que não fazem parte da resposta formal ao demandante, mas são necessárias para o acompanhamento e tratamento da reclamação.

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

Prazo para execução: durante o 2º semestre de 2026.

2 – Pesquisa de satisfação

Registro de ação número 1

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 2026, e realizar nova avaliação dos resultados em dezembro/2026.

3 – Tema: Quotas Partes

Registro de ação número 1

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 2026, e realizar nova avaliação dos resultados.

4 – Tema: Atendimento

Registro de ação número 1

Necessidade: Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil e imediata.

Ação: divulgar o canal direto de atendimento da cooperativa que possibilite ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços.

Registro de ação número 2

Necessidade: Possibilitar que o cooperado seja atendido, preferencialmente, pelo responsável por sua conta, evitando a transferência entre diferentes atendentes, a necessidade de repetir informações já fornecidas e a descontinuidade no acompanhamento das demandas, proporcionando maior agilidade, personalização e efetividade no atendimento.

Ação: Revisar o fluxo de atendimento para priorizar o direcionamento das demandas ao gerente ou responsável pela conta, estabelecendo critérios de encaminhamento e mecanismos de acompanhamento que assegurem a continuidade do atendimento e uma comunicação mais eficiente com o cliente.

Registro de ação número 3

Necessidade: Fortalecer o conhecimento técnico dos empregados sobre os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, assegurando informações padronizadas, orientações precisas e maior segurança no atendimento aos cooperados, reduzindo a ocorrência de dúvidas, informações divergentes e reclamações.

Ação: 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 1º semestre de 2026, e realizar nova avaliação dos resultados.

Follow Up das ações

Acompanhamento das ações propostas no 2º semestre de 2025, 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.

Conclusão

Este relatório permite que a administração da **Cooperativa 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.

Este relatório foi apreciado pela Diretoria da cooperativa em reunião realizada em 24/09/2026.