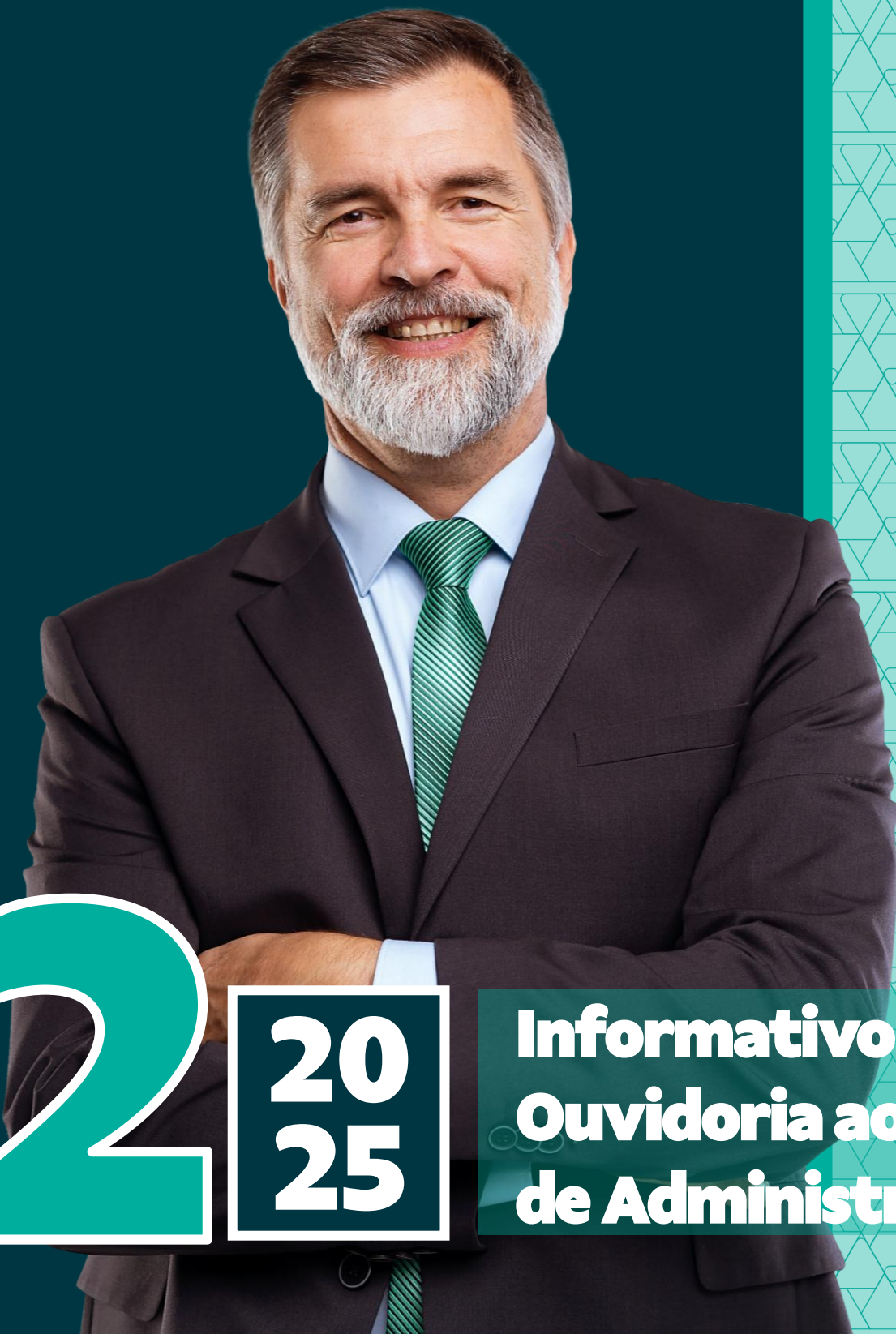


Ouvidoria



2

20
25

**Informativo da
Ouvidoria ao Conselho
de Administração**

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

As determinações dos órgãos reguladores¹, estabelecem que a Ouvidoria deve manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no segundo semestre de 2025.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento das atividades e me coloco à disposição para esclarecimentos considerados necessários

Rubens Rodrigues Filho

Diretor responsável pela Ouvidoria

Ana Cristina Kamimura Andrade

Ouvidora

¹Conselho Monetário Nacional - CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP e Comissão de Valores Mobiliários.

Educação corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” figura entre as principais situações relacionadas a queixas registradas no canal de Ouvidoria. O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

Neste sentido, há a necessidade de aprimoramento da transferência de conhecimento do corpo funcional do Sicoob, alinhados aos aspectos aqui citados e no escopo da melhoria dos indicadores de atendimento.

Informamos a seguir as atualizações proporcionadas pela Superintendência de Educação Corporativa do CCS.

Investir continuamente em educação e treinamentos é essencial para promover uma experiência do cliente mais humanizada, eficiente e resolutiva.



SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

Novas

Durante o segundo semestre de 2025 foram publicadas **83 novas soluções educacionais** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

1. 16º Workshop do Produtor Rural
2. 19º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
3. 20º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
4. 4.966: Novos Negócios de Crédito
5. Abertura | Boas-Vindas Trilha PSS
6. Abertura da Trilha: Sipag: Conhecendo a Operação
7. Abertura da Trilha: Sipag: Mais Negócios
8. Acessar, Investir e Render
9. Análise de Produtividade do Negócio – APN 2.0
10. Antecipação a fornecedores - Risco Sacado
11. APOSTILA | Guia de estudo para obtenção do selo de qualificação - Resolução CMN nº 4.966/2021 no Sicoob
12. AVALIAÇÃO - Certificação PSS
13. AVALIAÇÃO | Banco de Questões - Resolução CMN nº 4.966/2021 no Sicoob
14. Canais Digitais no Sicoob - A inteligência comercial a serviço do relacionamento
15. Capacitação Inicial de PAEs
16. CARTILHA FISCALIZAÇÃO DE CRÉDITO RURAL – COOPERADO
17. CIBP 2025
18. Conectar com Essência e o Propósito
19. Conectar com o Sistema e com o Futuro
20. Cultivar a Proteção e a Coerência
21. Cultura de compliance - fortaleça a reputação ética e sustentável da sua empresa
22. Curso de extensão: Liderança
23. Curso de extensão: Mindset Digital
24. Desclassificação Web - Crédito Rural
25. Descomplicando o Universo Normativo do Sicoob
26. Encerramento da Trilha Sipag: Mais Negócios
27. Encerramento da Trilha: Sipag: Conhecendo a Operação
28. Encerramento Trilha PSS
29. Encontro com os Presidentes dos Conselhos de Administração das cooperativas do Sicoob para abordar o tema Sucessão.
30. Ética, um compromisso que compensa
31. Funcionamento do PSS, Fundamentos de Segurança e Cultura de Segurança e Treinamentos
32. Gerenciamento ágil de projetos — primeiros passos no Scrum, Kanban e Lean
33. Gerenciamento de Risco de Mercado e do IRRBB
34. Gestão de vulnerabilidades, teste de intrusão, monitoramento e resposta a incidentes
35. Gestão Operacional do Aluguel de Terminais Sipag 2.0
36. Governança Corporativa e Integridade Empresarial
37. Guia de Bolso – Sipag: Rotina Comercial
38. Identidade, Acessos e Proteção de Dados
39. Influenciando pelo exemplo
40. Introdução aos Seguros Gerais
41. Live: Consciência que Conecta
42. Live: Diversidade que Conecta
43. Live: Respeito que Conecta
44. Módulo I - Economia, mercados e atratividade financeira - Pré-work 1 - Visão estratégica.
45. Módulo II - Gestão Comercial Sicoob - Pré-work 2 - Os desafios no relacionamento com os cooperados.
46. Módulo II - Gestão Comercial Sicoob - Pré-work 3 - Ferramental: gestão comercial e painel & Relacionamento digital como estratégia para o PA.
47. Módulo III - Diagnóstico e gestão financeira de PA Sicoob - Pré-work 4 - Apostila.
48. Módulo IV - Gestão de negócios de crédito - Pré-work 5 - Apostila.
49. Multiplicar com Atitude e Protagonismo
50. NR-17: Ergonomia para Operador de Telemarketing / Teleatendimento
51. Nuvem, e-mail, navegação web e Segurança de sistemas e aplicações

52. Operacionalização do Gerenciamento de Capital
53. Parâmetros ágeis
54. Perfis Comportamentais: entendendo os jeitos de agir e se relacionar
55. Pessoa Vinculada à Operação de Renda Variável
56. PLD/FT - Avaliação Negocial
57. Práticas de Conselheiro de Administração - Módulo 6
58. Programas e Soluções Transversais
59. Relacionamento com Clientes e Usuários
60. Relações éticas - fortaleça a governança e a confiança organizacional
61. Segurança de Infraestrutura Física de TI, Redes de Telecomunicação e Dispositivos
62. Seguro Agrícola no Sicoob
63. Seguro Rural no Sicoob
64. SELO | Resolução CMN nº 4.966/2021 no Sicoob
65. Simulado Preparatório para Certificação PSS
66. Singularidade tecnológica e metodologias ágeis
67. Sipag: Abordagem e Negociação
68. Sipag: Contestação
69. Sipag: Credenciamento
70. Sipag: Gestão de Carteira
71. Sipag: Logística e Cadeia de Suprimentos
72. Sipag: Papel Estratégico da Adquirente
73. Sipag: Para quem vender
74. Sipag: Por dentro da concorrência
75. Sipag: Pós-Venda Operacional
76. Sipag: Precificação na prática
77. Sipag: Precificação Operacional
78. Squads na prática
79. Terceirização de Serviços: processos de contratação, classificação e diligenciamento
80. Webinar - Cooperativismo de Seguros: O novo ramo do cooperativismo brasileiro
81. Webinar Sonar - Evolução do Painel de Suporte Operacional de Alerta de Risco
82. Webinar: Impactos Jurídicos da Recuperação Judicial nas Cooperativas de Crédito
83. Webinar: Reforma Tributária - Aspectos Jurídicos e Práticos para o Cooperativismo Financeiro

Revisadas

Durante o segundo semestre de 2025 **74 soluções educacionais foram revisadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Análise e Fundamentação da Proposta de Crédito
2. ASTEC Digital do Sicoob - Cooperativas
3. ASTEC Digital do Sicoob - Prestadores de Serviços
4. Cartilha de PLD/FT
5. Cartilha de PLD/FT
6. CARTILHA FISCALIZAÇÃO DE CRÉDITO RURAL – COOPERADO
7. Classificação de Risco de Operações e PCLD
8. Classificação de Riscos e Limites
9. Cobrança administrativa e recuperação de crédito
10. Combate à fraude, corrupção e o Programa de Integridade - Conselheiros
11. Combate à fraude, corrupção e o Programa de Integridade - Conselheiros
12. Comercialização de Seguros
13. Como vender Seguro de Automóvel
14. Como vender Seguros Empresariais
15. Como vender Seguros Residenciais
16. Consórcio Sicoob - Comercial e Operacional
17. Consórcios – avaliação de bens móveis e análise da documentação
18. Consórcios Sicoob: Transforme seus sonhos em conquistas reais
19. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
20. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
21. Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
22. Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
23. Controles Internos e Conformidade: prestadores de serviços terceirizados
24. Controles Internos e Conformidade: prestadores de serviços terceirizados
25. Cooperativismo financeiro, seus diferenciais e seus desafios
26. Descomplicando o Universo Normativo do Sicoob
27. DNA Sicoob - Experiência do Cooperado

28. Engenharia Social
29. Engenharia Social
30. Gestão da performance profissional no Sicoob - Visão Geral
31. Gestão de Risco de Crédito: Adimplência e Monitoramento
32. Guia de Acesso - Módulo de Gestão da performance profissional no Sicoob
33. Guia de Informações e Boas Práticas de Segurança nas Agências
34. Guia de Informações e Boas Práticas de Segurança nas Agências
35. Match Perfeito: O papel da liderança na atração e seleção de talentos
36. Mercado de Seguros no Brasil
37. Novas regras sobre constituição e funcionamento de grupos de Consórcios
38. Operacional de Câmbio
39. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
40. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
41. Pacto de Ética para Dirigentes
42. Pacto de Ética: uma visão geral
43. Plataforma de Crédito
44. Portfólio de Seguros de Vida
45. Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS
46. Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS
47. Prevenção a Fraudes - Cooperativas singulares
48. Prevenção a Fraudes - Cooperativas singulares
49. Prevenção a Fraudes - Dirigentes
50. Prevenção a Fraudes - Dirigentes
51. Programa de Integridade
52. Programas do Eixo Cidadania Financeira
53. Programas do Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo
54. Se meu Bolso Falasse - Consórcio
55. Se meu Bolso Falasse - Cooperativismo
56. Se meu Bolso Falasse - Seguros
57. Seguro de Automóvel
58. Seguro Vida Individual
59. Seguros Empresariais
60. Seguros Residenciais
61. Sicoob Seguros - Vida Empresarial
62. Sicoob Seguros - Vida Mulher
63. Sicoob Seguros - Vida Simples
64. Sicoobcard: Aspectos Comerciais
65. Sicoobcard: Rotinas Operacionais
66. Sicoobcard: Tudo o que Você Precisa Saber
67. Sisbr - Plataforma de Cobrança
68. Sisbr - Plataforma de Crédito
69. Sisbr - Plataforma de Repactuação de Crédito
70. Sisbr - Plataforma de Risco de Crédito
71. Soluções de Seguro de Vida Pessoa Jurídica
72. Soluções de Seguros de Vida Pessoa Física
73. Webinar - Projeto Corporativo Gestão Sistêmica de Risco e Segurança Cibernéticos
74. Webinar: Atualização do Manual Operacional do DICT e Resolução Conjunta nº 6/2023, compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes.

Atualizadas

Durante o segundo semestre de 2025 **33 soluções educacionais foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Análise e Fundamentação da Proposta de Crédito
2. ASTEC Digital do Sicoob - Cooperativas
3. ASTEC Digital do Sicoob - Prestadores de Serviços
4. Cartilha de PLD/FT
5. CARTILHA FISCALIZAÇÃO DE CRÉDITO RURAL – COOPERADO
6. Classificação de Risco de Operações e PCLD
7. Classificação de Riscos e Limites
8. Combate à fraude, corrupção e o Programa de Integridade - Conselheiros
9. Consórcios – avaliação de bens móveis e análise da documentação
10. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
11. Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
12. Controles Internos e Conformidade: prestadores de serviços terceirizados
13. Descomplicando o Universo Normativo do Sicoob

- | | |
|---|--|
| 14. Engenharia Social | 24. Prevenção a Fraudes - Dirigentes |
| 15. Gestão de Risco de Crédito: Adimplência e Monitoramento | 25. Programas do Eixo Cidadania Financeira |
| 16. Guia de Informações e Boas Práticas de Segurança nas Agências | 26. Programas do Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo |
| 17. Operacional de Câmbio | 27. Seguro de Automóvel |
| 18. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos | 28. Seguros Empresariais |
| 19. Pacto de Ética para Dirigentes | 29. Seguros Residenciais |
| 20. Pacto de Ética: uma visão geral | 30. Sisbr - Plataforma de Crédito |
| 21. Plataforma de Crédito | 31. Sisbr - Plataforma de Repactuação de Crédito |
| 22. Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS | 32. Sisbr - Plataforma de Risco de Crédito |
| 23. Prevenção a Fraudes - Cooperativas singulares | 33. Webinar - Projeto Corporativo Gestão Sistêmica de Risco e Segurança Cibernéticos |

Descontinuadas

Durante o segundo semestre de 2025 **22 soluções educacionais foram descontinuadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

- | | |
|--|---|
| 1. Análise de Produtividade do Negócio - APN | Resultados |
| 2. Campanha Nacional de Vendas - CNV 2024 | 12. Segurança da informação |
| 3. CPRF's: Como operar e estratégias de utilização | 13. Seguros Gerais: Aspectos Comerciais |
| 4. Educação e o Sicoob – conexão que transforma | 14. Seguros Gerais: tudo o que você precisa saber |
| 5. Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento | 15. Sisbr - Crédito Rural: Operações BNDES |
| 6. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD | 16. Sisbr Analítico - Análise de Indicadores por PA |
| 7. Lei Geral de Proteção de Dados - Terceiros | 17. Sisbr Analítico - Gestão da Carteira de Crédito |
| 8. Módulo I - Aula 3 - Programa Gestão para Resultados | 18. Sisbr Analítico - Painel Coop |
| 9. Módulo II - Aula 2 - Programa Gestão para Resultados | 19. Sistema do Instituto Sicoob - SINS |
| 10. Módulo II - Aula 3 - Programa Gestão para Resultados | 20. Webinar: Ações de Prevenção e Combate à Fraudes |
| 11. Módulo IV - Aula 3 - Programa Gestão para | 21. Webinar: Atualização do Fluxo de RSA |
| | 22. Webinar: Novo fluxo de avaliação do RSA |

TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Novas

Durante o segundo semestre de 2025 foram disponibilizadas **14 novas trilhas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas trilhas:

1. Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração - Duplicado
2. Competências Sicoob (Eletiva): Excelência Operacional
3. Competências Sicoob (Eletiva): Gestão de talentos
4. Diversidade e Inclusão 2025
5. DNA Sicoob - Experiência do Cooperado 2025
6. Ética no dia a dia
7. Grafoscopia e Documentoscopia Descomplicada
8. MÓDULO I - Economia, mercados e atratividade financeira - Programa Educacional - Gestão para Resultados
9. Preparatório para Certificação PSS
10. Programa de Formação Business Partners Sicoob 2025
11. Selo de Qualificação - Resolução CMN nº 4.966/2021 no Sicoob
12. Semana da Ética 2025
13. Sipag: Conhecendo a Operação
14. Sipag: Mais Negócios

Atualizadas

Durante o segundo semestre de 2025 **21 trilhas foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das trilhas:

1. Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração - Duplicado
2. Crédito Rural
3. Embaixador Sicoob: Educador Financeiro
4. Ferramentas de apoio aos processos financeiros
5. Ferramentas de apoio aos processos financeiros
6. Ferramentas de apoio aos processos financeiros
7. Gestão da Carteira de crédito
8. Instituto Sicoob
9. Inteligência Competitiva
10. Inteligência Competitiva
11. Inteligência Competitiva
12. Inteligência Competitiva
13. Mais Negócios - Sicoob Seguros Gerais
14. Mais Negócios - Sicoob Seguros Gerais
15. MÓDULO I - Economia, mercados e atratividade financeira - Programa Educacional - Gestão para Resultados
16. MÓDULO I - Economia, mercados e atratividade financeira - Programa Educacional - Gestão para Resultados
17. MÓDULO III - Diagnóstico e Gestão Financeira de PA Sicoob - Programa Educacional - Gestão para Resultados
18. Prevenção e Combate à Fraude
19. Risco de Crédito e Risco Socioambiental
20. Risco de Crédito e Risco Socioambiental
21. Semana da Ética 2025

Descontinuadas

Durante o segundo semestre de 2025 **7 trilhas foram descontinuadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das trilhas:

1. Consórcio Sicoob - Aspectos operacionais e de cobrança
2. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
3. Eixo cidadania financeira
4. Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo
5. Eixo Desenvolvimento Sustentável
6. Programa Voluntário Transformador
7. Segurança da Informação

SOLUÇÕES SÍNCRONAS

Durante o segundo semestre de 2025 foram realizadas **36 soluções educacionais síncronas**. Abaixo a relação:

1. 16º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
2. 1º Encontro dos profissionais do CCS e das Centrais atuantes nas áreas Societárias e de Governança Corporativa
3. 20º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
4. 7º Webinar do Projeto Corporativo Gestão Sistêmica do Risco e Segurança Cibernéticos
5. 8º Webinar do Projeto Corporativo Gestão Sistêmica do Risco e Segurança Cibernéticos
6. Aulão - Certificação Pacto Sistêmico de Segurança
7. Capacitação Sicoob em Investimentos
8. Curso de extensão - Liderança - CA
9. Curso de extensão - Liderança - Diretor
10. Curso de extensão - Mindset Digital - CA
11. Curso de extensão - Mindset Digital - Diretor
12. Curso de extensão - Negociação e tomada de decisão - CA
13. Curso de extensão - Negociação e tomada de decisão - Diretor
14. Curso preparatório de crédito
15. Curso preparatório para Certificação de Dirigente
16. DNA Sicoob Experiência do Cooperado - 1º Encontro
17. Encontro com Presidentes dos Conselhos de Administração para abordar o tema Sucessão
18. Formação Business Partners Sicoob 2025 - T1
19. Formação de Conselheiro de Administração
20. Grafoscopia e Documentoscopia Descomplicada
21. Lançamento Certificação Pacto Sistêmico de Segurança
22. Oficina Pensar Educação - Etapa Regional (Centrais)
23. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gestores CCS
24. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gerentes
25. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gerentes de PA
26. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Módulos Complementares
27. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Sistêmica
28. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Supervisores
29. Programa Educacional Gestão para Resultados
30. Programa Governança e Gestão de Riscos (presencial)
31. Seminário Supervisão Auxiliar - Etapa 2025 (presencial)
32. Webinar - Orientações no Sisbr Analítico pós implementação da 4.966
33. Webinar Reforma Tributária - Aspectos jurídicos e praticos para o cooperativismo financeiro
34. Webinar: Evolução do PROV 05 em decorrência dos impactos da Resolução CMN nº 4.966/2021
35. Webinar: Impactos jurídicos da recuperação judicial nas cooperativas de crédito.
36. Workshop de Controles e Conformidade

Adquirência

Acompanhamos a evolução estatística originada nos canais de Ouvidoria e realizamos um paralelo com o recebimento de demandas nos canais de reclamações recebidas de órgão reguladores, órgão de proteção do consumidor e canais de exposição ao público e em redes sociais.

Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas em atenção às situações mapeadas neste semestre.

Ouvir o cliente é apenas o começo; agir com base em suas reclamações é um compromisso institucional com a qualidade e a transparência.



ADQUIRENCIA SIPAG

Financeiro

Reportes - rejeição de pagamentos

- Atuação na geração de dados e reporte para os gerentes financeiro e operacional referentes a rejeição de pagamentos.

Capacitação e treinamento

Manual do BackOffice:

- O trabalho teve início no mês de agosto, com a divulgação do Manual do BackOffice, que foi desenvolvido para orientar as equipes internas quanto aos processos operacionais relacionados à liquidação, cobrança e ajustes das agendas dos Estabelecimentos Comerciais (ECs) nas operações da Sipag e Sicoob Pagamentos.
- Foram reunidas informações fundamentais sobre o funcionamento dos fluxos financeiros, a aplicação de regras sistêmicas, a tratativa de inconsistências e as atualizações decorrentes de normativos.
- O conteúdo teve caráter prático e técnico, visando apoiar o dia a dia das análises, promover a padronização das ações e garantir maior eficiência e segurança na execução das atividades.

Bate papo com equipes

- Posteriormente, no mês de outubro, foi realizado um novo trabalho como complemento, onde realizamos um bate-papo com duas turmas (online e presencial), com a participação de representantes das equipes comercial, operacional e de atendimento, para abordar os principais temas do manual, esclarecer dúvidas e trocar

experiências práticas sobre os fluxos financeiros e a aplicação das regras sistêmicas.

Ganhos esperados

- **Padronização dos procedimentos operacionais:** as equipes terão mais segurança e clareza no dia a dia, seguindo fluxos e critérios uniformes.
- **Aumento da eficiência e redução de retrabalho:** garantir que o time execute suas atividades com mais assertividade, evitando retrabalhos e a necessidade de correções posteriores pelo nosso time.
- **Fortalecimento do conhecimento técnico das equipes:** o material disponibilizado e os encontros de capacitação contribuíram para ampliar a compreensão dos fluxos financeiros e dos processos de liquidação, cobrança e ajustes, elevando o nível de maturidade operacional dos participantes.
- **Melhoria na integração entre áreas e na qualidade da comunicação:** a troca entre as equipes comercial, operacional e de atendimento trouxe mais proximidade e alinhamento. E abriu espaço para compartilhar experiências práticas do dia a dia, esclarecer dúvidas e criar uma comunicação mais fluida sobre os processos abordados.
- **Redução no volume de chamados encaminhados para o nível 1:** A central passou a resolver mais demandas diretamente, sem depender da nossa intervenção. Isso torna o atendimento mais ágil e qualifica o trabalho de todos os envolvidos.

Aluguel

Capacitação das cooperativas

- Publicação do curso de aluguel de equipamentos, desenvolvido para apoiar no conhecimento do produto para as cooperativas. O curso tem como propósito reforçar o entendimento sobre o processo de aluguel de equipamentos, consolidando informações e práticas que impactam diretamente a eficiência operacional e o suporte às cooperativas. Fortalecendo a disseminação do conhecimento entre as cooperativas, garantindo maior autonomia e alinhamento nas tratativas operacionais.

Atualização de materiais

- Paralelo ao curso foi realizado a atualização dos materiais de apoio IC's e Alice.

Melhoria nos indicadores de aplicação de contrato junto à registradora CERC

Correção do processo de informação da agenda dos ECs às registradoras

- Foi ajustado o processo que,

anteriormente, ocasionava a majoração da agenda devido a antecipações eventuais e automáticas.

Implantação de fluxo automático para recálculo de valores aplicados, alteração de domicílio contratual e baixa

- Implementamos um fluxo automatizado para o tratamento dessas situações, com base nas informações recebidas das registradoras.

Grupo de trabalho interdisciplinar para melhoria nos indicadores de aplicação de contrato

Indicadores

- As ações geradas permitiram sair de um indicador de 79,84% em 25/09/2025 para 99,88%. Esse indicador tangibiliza a situação da Sipag 2.0 em relação as aplicações de contrato e quanto mais próximo do 100% reduzem acertos bilaterais e conseqüentemente os acionamentos dos lojistas.

Logística Sipag 2.0

Logística e cadeia de suprimentos (Sipag 2.0)

- Crescimento do parque tecnológico de comodato com o total de 567 Mil equipamentos distribuídos e 420 Mil instalados em mais de 2800 pontos de atendimento do Sicoob (UAD's e PA's).
- Implementação da reposição de simcards para redução de custos e melhoria na disponibilidade dos serviços de comunicação.
- Entrega do primeiro módulo do sistema de gestão de logística.
- Disponibilização de "caixas colméia" para proteção dos equipamentos na

logística reversa.

- Substituição dos 5 tipos de embalagens personalizadas para terminais, por uma embalagem única, compatível com todos os modelos do portfólio e outros 4 novos modelos que estão em fase de homologação.
- Retirada dos tubetes plásticos das bobinas térmicas, contribuindo com o meio ambiente e redução de custo.
- Instrutorias operacionais para cooperativas centrais e singulares, com foco nos processos relacionados ao dia a dia da cooperativa.

- Autonomia para a central de atendimento com acesso sistêmico para resetar linhas dos chips das máquinas da Sipag.
- Bloqueio de máquinas perdidas/furtadas e que foram baixadas em nosso patrimônio.
- Alinhamento anual com o operador logístico (Ógea), sobre o planejamento e estratégia do Sicoob, visando melhorias no processo de armazenagem e distribuição.

Pós Venda

- Melhorias no processo de cancelamento de venda.
- Melhorias nos relatórios do Portal do Lojista.
- Alteração nos fluxos internos garantido maior celeridade e menos burocracia nas seguintes atividades: Credenciamento, Antecipação e Majoração do Link de Pagamento.
- Ação diária de correção de pagamentos rejeitados - Se trata da coordenação de ações para correção de dados e informações para que os estabelecimentos voltem a receber as suas vendas.

ADQUIRENCIA BIN

Melhorias no App do Cliente e no Portal

Como principais ofensores no 2º semestre de 2025, foram identificadas demandas relacionadas a cobranças de aluguel por equipamento e às dúvidas/solicitações sobre a Taxa MDR.

Para mitigar essas causas, a Ouvidoria FISERV tem apoiado melhorias no App do Cliente e no Portal, que contemplam:

- Visualização clara de todas as taxas, valor de aluguel contratado, e histórico de alterações;
- Notificações multicanal (e mail, app e WhatsApp) sobre qualquer alteração ou evento relevante.

Espera-se com essas ações, aumentar a transparência e a autonomia do cliente, reduzir a necessidade de contato com atendimento primário e diminuir o volume de reclamações encaminhadas à Ouvidoria.

Cartões

A seguir apresentamos as ações realizadas pelas equipes para atender às demandas recebidas nos canais de Ouvidoria, assim como as melhorias implementadas em seus processos e atendimentos relacionados ao produto cartão.

As gestoras reportaram ações realizadas no segundo semestre de 2025 relacionadas à limites de cartões, débito automático, emissão e entrega de cartão, atualização de manuais, carteiras digitais, processos de contestação, app Sicoob de cartões e acompanhamento (follow up) de ações realizadas em ciclos anteriores.

Transformar reclamações em ações é um passo essencial para promover melhorias reais e fortalecer a experiência do cliente



LIMITES DE CARTÕES

Fim do modelo de dois limites nos cartões Sicoob para a base legada

Continuidade da ação de alteração do limite duplo para único dos cartões Sicoob, em outubro de 2025. O motivo da mudança do modelo antigo, se deu para o cartão se adequar ao tipo de limite já utilizado no mercado, simplificando o entendimento e o uso pelo cooperado.

Limites duplos (à vista e parcelado) costumam causar:

- Compras negadas inesperadamente, o que impacta a experiência do cooperado e performance de autorização;
- Dúvidas sobre por que a compra não passou, podendo demandar explicações na Central de Atendimento ao Cooperado;
- Confusão com parcelas “presas” no limite parcelado;

Benefícios: 100% do limite fica disponível para qualquer tipo de compra; maior controle financeiro e menos confusão para o cooperado sobre quanto ainda está disponível; facilita o planejamento mensal e o controle de gastos.

A ação ocorreu da seguinte forma, dividida em três grupos:

Grupo 1

Todas as contas que possuíam algum bloqueio e o limite não estava sendo utilizado pelo cooperado. Para esses casos, o CCS adotou a alteração do limite duplicado para o limite único, sem a necessidade de intervenção da cooperativa;

Grupo 2

Todas as contas operativas, com saldo devedor menor que 50% (cinquenta por cento) do limite implantado. Para esses casos, o CCS adotou a alteração do limite duplicado para o limite único, sem a necessidade de intervenção da cooperativa;

Grupo 3

Todas as contas operativas, com saldo devedor igual ou maior que 50% (cinquenta por cento) do limite implantado. Para esses casos, a cooperativa deve ajustar o limite, com o objetivo de manter a disponibilidade de limite para uso dentro da capacidade de pagamento do cooperado.

DÉBITO AUTOMÁTICO

Atualização contratual de débito automático em cartões

O processo de contratação dos cartões foi aprimorado para garantir o consentimento do cooperado quanto a adesão ao débito automático. Os formulários listados abaixo foram revisados e passaram a incluir uma cláusula específica, na qual o cooperado pode marcar a opção de débito automático:

- Formulário 30072 –Solicitação de Cartão Sicoob para Pessoa Jurídica;
- Formulário 30064 –Proposta de Adesão aos Cartões Sicoob.

Conformidade legal

Essa atualização atende aos requisitos previstos nos artigos 3º e 4º da Resolução CMN nº 4.790/2020. A utilização padronizada desses formulários, com a devida coleta de assinatura, assegura respaldo jurídico para a realização dos débitos em casos de inadimplência, fortalecendo a segurança jurídica e operacional da cooperativa.

EMISSÃO DE CARTÃO

Validação cadastral para emissão e entrega do Cartão Salário

Anteriormente, após a realização do cadastro, os cartões salário eram emitidos em até cinco dias corridos. No entanto, em muitos casos, esse prazo não era cumprido devido a erros no preenchimento dos dados do proponente.

Essas inconsistências só eram identificadas posteriormente, por meio do relatório de erros de emissão. Com a implantação da nova tela de cartões na Plataforma Salário, a validação dos dados passou a ocorrer já no momento do cadastro.

A cooperativa recebe uma sinalização imediata indicando eventuais campos preenchidos incorretamente, possibilitando a correção no mesmo instante. Como resultado, as cooperativas obtiveram ganho operacional e redução no tempo de espera para a entrega do cartão.

ENTREGA DO CARTÃO

Treinamento plataforma de entregas

Foi realizada uma nova rodada de treinamentos com o time de atendimento, com foco na correta consulta e utilização da plataforma de entregas disponibilizada pela transportadora, garantindo maior assertividade nas informações repassadas aos cooperados.

Revisão do fluxo de devolução de cartões e alinhamento das respostas de chamados

O fluxo de devolução de cartões foi revisado, reduzindo o tempo de retorno e tornando o processo mais ágil e eficiente, o que contribui diretamente para a melhoria da experiência do cooperado.

Além disso, são realizados alinhamentos recorrentes com a equipe quanto às respostas dos chamados, promovendo debates sobre temas críticos e relevantes, com o objetivo de padronizar tratativas e disseminar aprendizado contínuo.

As ações de capacitação e alinhamento refletem diretamente na qualidade do atendimento, proporcionando respostas mais claras, consistentes e tempestivas aos cooperados, especialmente no acompanhamento das entregas e tratativas de ocorrências.

Ampliação da cobertura nacional

Projeto Multioperador Logístico

Estamos em fase final de entrega do projeto multioperador logístico, cujo objetivo é ampliar a atuação para 100% do território nacional com atendimento por transportadoras. Esse projeto permitirá maior controle das ocorrências, redução do tempo de espera para recebimento dos cartões e melhoria contínua da qualidade das entregas.

Além disso, foi incluído um novo produto junto à transportadora Flash, que possibilitou a ampliação das regiões atendidas, contribuindo para a redução dos prazos de entrega e aumento do nível de serviço prestado aos cooperados.

Ajustes operacionais para melhoria da experiência do cooperado

De forma contínua, é realizado ajustes operacionais com base na análise de ocorrências e feedbacks recebidos, buscando prevenir recorrências, aumentar a efetividade das entregas e elevar a satisfação dos cooperados.

Melhoria no processo produtivo com as gráficas

Foram realizados alinhamentos e ajustes no processo produtivo junto às gráficas, resultando na redução do SLA de fabricação dos cartões, impactando positivamente o prazo total de entrega e a percepção de agilidade por parte dos cooperados.

MANUAIS DE CARTÕES

Atualização do Manual do Cartão Sicoob

A atualização do Manual foi publicada em 17/09/2025. Entre as principais melhorias implementadas, destacam-se:

- Atendimento aos apontamentos de auditoria externa, encaminhados pela área de Controles Internos;
- Inclusão de orientações sobre novas regras de negócio, como fatura digital, cobrança administrativa de cartões, majoração de limites, reativação de cartão e portabilidade de saldo devedor;
- Incorporação de novos serviços vinculados ao cartão, como overlimite débito automático via aplicativo;
- Inclusão de novos Itens de Conhecimento (ICs);
- Atualizações relacionadas às carteiras digitais.

Esse conjunto de fatores contribui diretamente para a redução de reclamações, maior confiança institucional ao evitar informações divergentes, falhas operacionais e percepções de descumprimento de acordos, fortalecendo a qualidade do atendimento e a gestão do produto.

O manual pode ser acessado em: Intranet → Normativos → CCS → Manuais.

Instituição do Manual do Cartão Cresol e publicação da 2ª Edição do Manual do Cartão Ailos

Considerando a necessidade de atualização contínua e a inexistência de edições anteriores do Manual do Cartão Cresol, bem como a atualização do Manual do Cartão Ailos (2ª edição), os Manuais foram elaborados com o objetivo de disponibilizar às cooperativas um material atualizado e padronizado para servir como documento de referência, assegurando que atuem de forma alinhada quanto às responsabilidades compartilhadas, às práticas operacionais, aos fluxos de processos e aos serviços vinculados ao produto cartão.

Sua publicação fortalece a segurança jurídica e regulatória, reduz riscos de descumprimento de normas e oferece respaldo às equipes de atendimento em situações de reclamação.

Os manuais podem ser acessados em: Intranet → Normativos → CCS → Manuais.

CARTEIRAS DIGITAIS

Disponibilização da carteira digital Samsung Wallet para cartões Visa e otimização da experiência com cartões Mastercard, em 29/7/2025.

Desde 29/07/2025, a carteira digital Samsung Wallet está disponível para cooperados do Sicoob que possuem cartões Sicoob da bandeira Visa (Pessoa Física e Jurídica), bem como nos cartões Poupança Visa.

A Samsung Wallet permite que os portadores realizem pagamentos com dispositivos móveis por meio da tecnologia de aproximação (NFC –Near Field Communication). A solução simplifica o processo de compras de forma rápida, segura e prática, utilizando métodos de autenticação modernos e protegidos, o que reforça o compromisso do Sicoob com soluções inovadoras e convenientes para seus cooperados. O cadastramento pode ser feito diretamente pelo aplicativo Samsung Wallet, disponível na Play Store, ou pelo Super App Sicoob, na seção Carteiras Digitais, desde que o dispositivo seja compatível com NFC.

Benefícios para o cooperado:

Rapidez e conveniência

Pagamentos sem necessidade de inserir senha ou cartão físico;

Segurança

Autenticação por biometria ou PIN do dispositivo, reduzindo riscos de fraude;

Praticidade no dia a dia

Pagamentos podem ser realizados em qualquer estabelecimento que aceite aproximação, tornando a experiência de compra mais ágil e fluida;

Gestão simplificada

Centralização de cartões e serviços em um único dispositivo móvel.

Ações Apple Pay 2025

Em 2025, foram conduzidas diversas ações corretivas e de melhoria para aprimorar a experiência de cadastro e transação no Apple Pay, abrangendo cartões Mastercard, Visa e Apple. As iniciativas focaram em ajustes técnicos, revisão de fluxos e fortalecimento da governança entre as áreas internas e as bandeiras.

1. Correções Técnicas em Cadastro e Tokenização;
2. Melhorias nas Transações;
3. Implementação de um fluxo estruturado de análise pela área de Prevenção, antes do encaminhamento ao Operacional, aumentando a precisão e agilidade na tratativa de chamadas.
4. Criação de itens de conhecimento para alinhamento do fluxo operacional entre as equipes envolvidas no processo Apple Pay, com base nas principais reclamações, fortalecendo a base de atendimento e reduzindo reincidências.

Ajustes nos formulários do Portal de Serviços do CCS para tratativas de falhas na Apple Pay (Cadastro e Transações)

Foram realizados ajustes nos formulários utilizados para abertura de chamados nas filias: “Falha nas Transações da Apple Pay –Cartões” e “Falha na Inclusão do Cartão na Apple Pay –Cartões”. As melhorias incluem a criação de novos campos obrigatórios, essenciais para a correta condução do atendimento.

Antes da atualização, os formulários não capturavam todas as informações necessárias, o que gerava retrabalho, atendimentos incompletos e atrasos na resolução dos casos. Além disso, não havia orientação clara para cooperados ou cooperativas sobre como agir em situações de falhas na Apple Pay.

Com a melhoria, as informações essenciais já são coletadas na abertura do chamado, a análise e resolução dos casos são mais rápidas e facilita a identificação da causa raiz, proporcionando melhor experiência para cooperativas e cooperados.

Redução do Percentual de Transações Rejeitadas na Função Crédito

Alcançamos um avanço significativo no indicador (OKR) de transações rejeitadas na função crédito. O percentual foi reduzido de 7,03% para 4,57% e tem impacto direto na experiência do portador, uma vez que diminui situações de frustração no momento do pagamento, aumenta a confiabilidade do meio de pagamento e fortalece a percepção de segurança e eficiência dos nossos serviços.

A redução das transações rejeitadas potencializa o aumento do volume de transações efetivadas, melhora a taxa de conversão e reduz perdas decorrentes de pagamentos não concluídos.

O atingimento deste OKR demonstra a maturidade dos processos de análise da performance de autorização, bem como o alinhamento contínuo entre as áreas de T.I, Prevenção à Fraudes e Operações de Cartões.

Trimestre	Meta Esperada	Resultado Alcançado	Observação
Início do ano	7,03%	-	<i>Base inicial</i>
Fim do 1º trimestre	6,62%	6,14%	<i>Evoluímos mais do que a meta esperada do trimestre</i>
Fim do 2º trimestre	6,22%	5,52%	<i>Evoluímos mais do que a meta esperada do trimestre</i>
Fim do 3º trimestre	5,81%	4,98%	<i>Evoluímos mais do que a meta esperada do trimestre</i>
Fim do 4º trimestre	5,4%	4,57%	<i>Meta final de 2025</i>

PROCESSOS DE CONTESTAÇÃO

Tela inicial do painel da cooperativa + alteração de rota para a tela de relatórios da cooperativa

Foi desenvolvida uma nova tela inicial do Painel da Cooperativa no módulo da cooperativa da Plataforma de Contestação. Paralelamente, foi realizada a alteração da rota de acesso aos Relatórios da Cooperativa, visando melhorar a navegação e a experiência do usuário.

Além disso, houve a otimização da visualização dos protocolos pelas cooperativas, tornando o acompanhamento dos processos mais ágil e transparente, contribuindo com esclarecimentos para o cooperado, caso seja necessário. Também foi disponibilizado um piloto do módulo para a coleta de feedbacks, com o objetivo de apoiar melhorias contínuas.

Funcionalidades na Plataforma de Contestação:

Realizar Consulta de Protocolo

Permite a busca de informações detalhadas sobre os protocolos, incluindo status e etapas do processo.

Realizar Consulta de Relatório

Possibilita o acesso aos relatórios relacionados à cooperativa.



Melhorias de Usabilidade

Foi implementado um conjunto de melhorias de usabilidade que abrange desde ajustes no preenchimento de dados —como o bloqueio do preenchimento do campo de cartão físico em cartões virtuais— até o armazenamento das mensagens enviadas pela adquirente nas reapresentações, o registro do usuário responsável pela abertura da pré-arbitragem e a correção de erros operacionais, como o retorno indevido de proibidas mensagens incorretas ao finalizar pareceres ou pré-arbitragens.

Essas melhorias têm como objetivo proporcionar uma experiência mais clara, estável e intuitiva aos usuários da Plataforma, reduzindo falhas operacionais e aumentando a confiabilidade do fluxo de contestação.

Criação de Bloqueio para impedir a abertura de cenários indevidos na Plataforma de Contestação

Evoluímos as telas de abertura de protocolo implementando regras de bloqueio que impedem a criação de protocolos para transações com bandeira Visa ou Cabal, transações do tipo batch e operações cujo modo de entrada seja diferente de e-commerce.

Essa melhoria garante maior aderência às regras de negócio e evita a abertura indevida de protocolos, reduzindo retrabalho e inconsistências no atendimento. Como ganhos, a solução aumenta a precisão no registro das demandas, reduz erros operacionais, melhora a eficiência dos times envolvidos e assegura uma jornada mais clara e direcionada para os usuários do sistema.

Criação de Objetos para definições de permissões no CTA

A demanda consistiu na criação de objetos específicos para as funcionalidades de Parecer Técnico e Reembolso, permitindo limitar e controlar as permissões dentro do CTA tanto para execução quanto para visualização das etapas.

Com isso, foi implementada uma nova funcionalidade de Reembolso que inclui camadas adicionais de segurança: apenas usuários autorizados pelo núcleo de Ajustes Financeiros podem realizar ações de reembolso, enquanto usuários sem permissão terão os botões desabilitados ou receberão mensagens de aviso ao tentar executar a operação.

Essa entrega fortalece o controle interno, reduz riscos de ajustes indevidos e aumenta a confiabilidade e a integridade das operações financeiras na Plataforma de Contestação.

Parecer Técnico

Construção do modelo da IA generativa

Desenvolvemos um modelo para geração de parecer técnico baseado nos dados da contestação e nos indícios identificados no processo, além de criarmos um modelo de machine learning capaz de fornecer automaticamente os critérios necessários para a análise. Essa evolução traz ganhos significativos, como maior padronização dos pareceres, redução do tempo de análise, diminuição de erros humanos, aumento da assertividade das conclusões e suporte mais consistente à tomada de decisão.

Padronizar histórico, preencher automaticamente o campo "Reconhecida pelo portador" e replicar a decisão da cooperativa no parecer

Esta demanda teve como objetivo desenvolver melhorias no parecer técnico. Sendo elas: evoluir o histórico do parecer técnico para padronizar a formatação de texto e apresentar a quantidade de dias que o parecer permaneceu em cada atividade. O sistema deverá utilizar o valor do campo "Fraude Confirmada" para decidir se deverá instanciar o fluxo do GFT ou encaminhar o processo para o reembolso. O sistema deverá preencher automaticamente o campo "Reconhecida pelo portador" ao criar o parecer técnico. O sistema deverá replicar a decisão da cooperativa registrada no GED ao finalizar o parecer técnico e criar o reembolso.

Evolução na geração do PDF do parecer técnico

A evolução do PDF do Parecer Técnico trouxe uma reorganização completa das informações para torná-lo mais claro e funcional, incluindo a atualização do nome da seção "Identificação Portador do Cartão" para "Portador do Cartão", a ordenação dos dados dessa seção, a criação da nova seção "Cooperativa", a reestruturação da "Lista das Transações" em formato de tabela e a ordenação das transações da mais recente para a mais antiga, além da exclusão automática de transações não aprovadas ou zeradas. Também foi incluído o campo "Deferido Parcialmente" na seção de valores, permitindo uma visão mais precisa do resultado da análise. Essas melhorias atendem à necessidade do operador de visualizar as transações de forma mais clara e intuitiva, aprimorando significativamente a experiência das alçadas de deferimento e das cooperativas no entendimento e utilização do parecer

Cancelar disputa para as demais parcelas ainda não apresentadas na bandeira

Desenvolvido o cancelamento de disputa para as demais parcelas ainda não apresentadas pela bandeira para otimizar a eficiência operacional e agilidade nos protocolos em cenários em que não realizamos pré-arbitragem de transações reconhecidas pelo cooperado.

Evolução no monitoramento das parcelas não passíveis de disputa

Desenvolvido melhoria no fluxo de pré-disputa para cancelar o agendamento responsável por monitorar as apresentações das parcelas associadas a transações contestadas que não são elegíveis para seguir para a disputa de chargeback.

Ganhos: otimização do processo e agilidade na resolução dos protocolos

Evolução de regra para parcelas que foram desagendadas pelo adquirente

Implementamos uma nova regra no step 51 –Validar se a parcela está presente na bandeira. Agora, o prazo máximo para agendar a validação de uma parcela passa a ser: maior data de apresentação registrada + 35 dias. Depois desse prazo, se nenhuma parcela tiver sido apresentada pela bandeira, todas as parcelas com status "Não presente na bandeira" deixam de ser monitoradas e passam para o status "Parcela com prazo de apresentação excedido". A regra anterior mantinha parcelas sendo monitoradas por mais tempo do que o necessário, gerando retrabalho e pouca clareza sobre quando o processo poderia ser encerrado. A nova regra cria um prazo objetivo e evita monitoramentos desnecessários. Maior eficiência no tratamento das contestações.

Gerar fluxo de reversão de chargeback DMC

A entrega contemplou duas melhorias principais: a otimização do BATCH TQR4, com a separação do fluxo DMC em um processamento exclusivo e a alteração da consulta para uso de colunas indexadas, reduzindo drasticamente o tempo de execução e eliminando a sobrecarga no servidor; e a inclusão da reversão de chargeback no fluxo DMC, permitindo que o serviço de geração de cupom processe também as reversões, garantindo que todas sejam corretamente registradas na conta corrente do portador. Essas evoluções resolveram a lentidão extrema do BATCH, que passou de horas para um tempo muito menor de processamento, e eliminaram inconsistências causadas por reversões não tratadas, evitando cobranças indevidas e reclamações. Como resultado, o sistema ganhou mais desempenho, estabilidade e segurança operacional, além de melhorar a experiência e a confiança do portador no processo

APP SICOOB CARTÕES

Disponibilização de funcionalidades para o produto Cartão no Super App Sicoob

Com o propósito de otimizar a experiência com cartões no Super App Sicoob, valorizando a usabilidade e a interação do cooperado com o produto, informamos a disponibilização de funcionalidades no Super App Sicoob.

Funcionalidade 1: Antecipar

Objetivo: permitir que os cooperados realizem o adiantamento de pagamentos que estavam programados para vencimentos futuros. Ao utilizar essa funcionalidade, será possível quitar antecipadamente todas as parcelas futuras. Caminho: Super App Sicoob → Login → Acessar Cartão Desejado → Detalhamento do Cartão → Menu Ver Todas as Opções → Faturas e Pagamentos → Parcelas Futuras → Visualizar Parcelas Futuras → Detalhar Lançamento Futuro → Antecipar.

Funcionalidade 2: Simulador

Objetivo: permitir que os cooperados acessem, de forma rápida e prática, a cotação atualizada do dólar. A funcionalidade apresentará informações precisas sobre o valor do dólar no mercado, servindo como apoio para aquisições, pagamentos ou negociações com valores atrelados à moeda estrangeira. Caminho: Super App Sicoob → Login → Acessar Cartão Desejado → Detalhamento do Cartão → Menu Ver Todas as Opções → Cotação do Dólar → Simulador.

Funcionalidade 3: Histórico

Objetivo: permitir que os cooperados acessem as cotações do dólar em datas anteriores, de forma estruturada e organizada, oferecendo uma visão histórica das variações da moeda. Caminho: Super App Sicoob → Login → Acessar Cartão Desejado → Detalhamento do Cartão → Menu Ver Todas as Opções → Cotação do Dólar → Histórico.

Funcionalidade 4: Detalhar Lançamento

Objetivo: permitir que os usuários acessem, de forma clara e estruturada, a composição detalhada dos valores lançados em uma fatura, na qual será possível visualizar o tipo de lançamento. Caminho: Super App Sicoob →Login →Acessar Cartão Desejado →Detalhamento do Cartão →Ver Todas as Faturas →Detalhar uma Fatura →Detalhar Lançamento

Disponibilização da funcionalidade Notificações via Push no produto Cartão do Super App Sicoob, realizada em 24/9/2025

Funcionalidade: Notificações via Push

Esse recurso permite que o portador acompanhe, em tempo real, todas as transações realizadas com seu cartão, aumentando significativamente a segurança e o controle financeiro. A funcionalidade é executada automaticamente no Super App Sicoob, sem a intervenção do usuário.

Ao ser avisado imediatamente sobre cada compra, o portador consegue identificar rapidamente transações não reconhecidas, agir de forma preventiva e comunicar o emissor antes que ocorram prejuízos maiores.

Esse acompanhamento contínuo reduz fraudes, transmite maior sensação de confiança e transparência no uso do cartão e contribui diretamente para a diminuição de reclamações, já que o portador se sente informado, no controle e amparado, evitando surpresas na fatura e questionamentos tardios sobre lançamentos desconhecidos.

Fluxo de geração de cartão virtual nos aplicativos

A geração de cartão virtual para titulares pessoa física passou a estar disponível exclusivamente por meio do Super App Sicoob. Para os cartões adicionais e os cartões vinculados à pessoa jurídica, o fluxo permanece inalterado, com a geração realizada exclusivamente pelo aplicativo Sicoobcard.

Essa atualização visa padronizar a jornada digital dos cooperados, reforçar a proteção das informações e facilitar o uso das funcionalidades relacionadas aos cartões.

FOLLOW UP

Manual de Cartões

Concluído

Atualização do Manual do Cartão Sicoob

Publicação da 2ª Edição do Manual em 17/09/2025

Institucionalização do MPS Cresol

Publicação da 1ª Edição do Manual em 22/07/2025

Coopcerto

Status: backlog

Identificação IP da máquina (Sistema de Pedidos)

Projeto que visa guardar o IP dos usuários de empresas e cooperativas que utilizam o produto Coopcerto, facilitando o processo de auditoria e prevenção à fraude interna ou externa.

Logística de Cartões

Em andamento

Rastreamento de entrega do cartão

Melhorar informações de rastreamento junto à equipe de aplicativo, a fim de fornecer aos cooperados uma comunicação mais clara sobre o status de entrega do cartão.

Dados de endereço do cooperado

Revisão dos dados de endereço disponibilizados nos arquivos de personalização de cartões, com o objetivo de minimizar a falta de complementos e informações relevantes para formação do endereço de cooperados.

Processos de Contestação

Status: backlog

Inclusão dos processos da bandeira Visa na Plataforma de Contestação

A plataforma de contestação foi lançada em set./24 e atende de forma automatizada cerca de 80% dos processos da bandeira Mastercard.

Com isso, é necessário concluir as etapas que faltam da Mastercard e incluir todos os processos da bandeira Visa.

Em andamento

Reconhecimento de transação e reversão automática de chargeback pela Plataforma de Contestação

Expectativa de entrega para fev./2026.

Contestação no App

Projeto

Abertura do processo de contestação e comunicação de status com o portador via App. Desenvolvimento com início em dez./25, bem como a entrega do MPV, previsto para maio/26. Foram definidas seis entregas de épicos para o MPV, contemplando a abertura de contestação por não reconhecimento para transações com cartão presente e não presente, a solução Ethoca e o acompanhamento do status da contestação.

Implementação da solução Ethoca

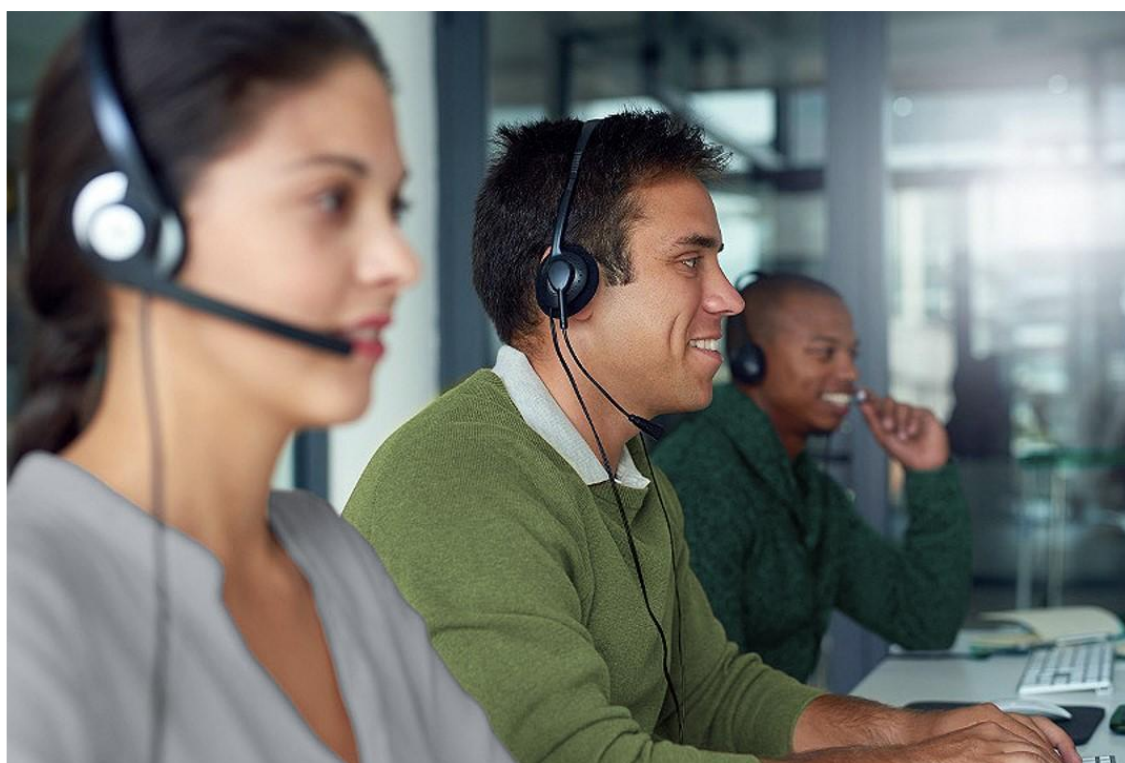
A solução Ethoca, da Mastercard, é uma plataforma colaborativa entre emissores e lojistas, criada para prevenir fraudes e chargebacks. Com a solução implementada, descrições detalhadas da compra (nome da loja, itens, recibo, data, logo, etc.) serão disponibilizadas, inicialmente, via app, auxiliando o cooperado a recordar-se da transação, reduzindo disputas "por esquecimento" e diminuindo chargebacks amigáveis.

Atendimento

A seguir apresentamos as ações realizadas pelas equipes para atender às demandas recebidas nos canais de Ouvidoria, assim como as melhorias implementadas em seus processos e atendimentos relacionados a Superintendência de Soluções de Atendimento.

A área reportou ações realizadas no segundo semestre de 2025 relacionadas processos operacionais, tecnologia, atendimento, capacitações, acompanhamento dos assuntos abordados e acompanhamento de ações de ciclos anteriores.

Transformar reclamações em ações é um passo essencial para promover melhorias reais e fortalecer a experiência do cliente



Soluções de Atendimento

Processos Operacionais

Melhoria de processos internos, fluxos, produtos e serviços

- Implementação do processo de recompra de consórcios;
- Implementação do serviço de pós-contemplação de consórcios;
- Implantação do fluxo de retenção/cancelamento do Seguro Prestamista;
- Implementação do atendimento ao Risco Sacado;
- Implementação do atendimento ao crédito do trabalhador;
- Implementação do processo de portabilidade do consignado;
- Melhoria de processos de atendimento aos produtos já atendidos: Cartão, Adquirência, Consórcios, Previdência, Seguros, Canais e Crédito;

Reestruturação da área e Fluxo de atendimento para Contatos ativos

- Reestruturação da área com foco na especialização por produtos (meios de pagamento; crédito, seguridade e canais);
- Criação de fluxo de realização de contato ativo com o cooperado por meio de Whatsapp para a solicitação de informações adicionais.

Melhoria no processo do crédito imobiliário

- Guia de esclarecimentos para preenchimento de formulário (N2);
- Mapeamento e correção de inconsistências originadas no BPO;
- Padronização de rendas em conjunto com o CAPES;
- Melhoria na identificação de pagamentos;

Tecnologia

Plataforma de Atendimento Digital e Automação

- Oferta de números exclusivos de WhatsApp para a cooperativa conectados à PLAD;
- Oferta de bots customizados por cooperativa;
- Arquitetura multibot de produtos Sicoob, com agentes especialistas;
- Jornada automatizada de contratação de crédito do trabalhador via WhatsApp;
- Evoluções na Plataforma de Atendimento Digital;
- Tela de gestão de operação (dashboard e monitoramento em tempo real);
- Ativo em massa pela Plataforma de Atendimento Digital;
- Customização de templates de contato;
- Automação do processo de aprovação do limite do crédito imobiliário;
- Automação do preenchimento dos formulários de Crédito Imobiliário;
- Inclusão de novos conhecimentos na Alice (Assistente Virtual);
- Contratação de nova ferramenta de atendimento de chamados e comunicação entre áreas.

URA e Voz

- Novos menus na URA Sicoob e URAs de produto;
- Novo WFM no sistema Nice para distribuição de agentes e gestão de escalas;
- Novas URAs de produto (Câmbio e Prevenção);
- Migração das URAs de produto já desenvolvidas.

Orquestração e Visão 360

- Integrações com TopDesk, Salesforce, Direct, Service Desk Plus e GED;
- Evoluções nos catálogos e formulários de atendimento;
- Evolução nas regras de campos com preenchimento automatizado;
- Evolução no processo de identificação do cooperado (token);
- Visão consolidada do CSAT do cooperado;
- Registro de anotações no perfil do cooperado.

Outras iniciativas tecnológicas

- Adquirência Cabal: contratação de antecipação automática via SIPPE;
- Liberação de perfil para acesso a valores, pendências e pagamentos das máquinas Sipag;
- Backup de contingenciamento da base de conhecimento.

Atendimento

Melhorias nos canais, suporte às cooperativas e jornada do cooperado:

- Piloto do Centro de Relacionamento Digital;
- Internalização do atendimento ao cooperado (antes terceirizado);
- Evoluções nos canais digitais (WhatsApp, bots e automações);
- Aprimoramento da jornada do cooperado com atendimento integrado e visão 360;
- Apoio às cooperativas por meio de maior autonomia e informações consolidadas;
- Melhoria na experiência do cooperado em produtos de crédito, consórcios, seguros e adquirência;
- Implementação do processo de inspeção dos atendimentos prestados aos cooperados que registraram reclamações na ouvidoria e demais canais;
- Reestruturação do processo de realização de monitorias de Qualidade e acompanhamento de operadores;
- Monitoramento das demandas que são escalonadas para as cooperativas para resolução por meio do GED.

Capacitação

Treinamentos e ações de desenvolvimento técnico e negocial:

- Mais de 1.700 horas de treinamentos realizadas (novos operadores e reciclagens);
- Vídeos instrutivos sobre o credenciamento no Coopera para sellers;
- Capacitação contínua focada em qualidade, especialização por produto e atendimento ao cooperado;
- Realização de trilha da Ouvidoria para monitores e agentes por todo o grupo de atuação direta nas ouvidorias;
- Criação de Backups capacitados nos fluxos de atendimento de ouvidorias para substituições emergenciais.

Demandas Recorrentes ou Críticas

Temas frequentes identificados e ações corretivas/preventivas:

- Correção de inconsistências recorrentes no crédito imobiliário (formulários, rendas e pagamentos);
- Padronização de processos críticos junto ao CAPES;
- Automação e simplificação de fluxos com alto volume de chamados;
- Ampliação da base de conhecimento da Alice para reduzir reincidência de dúvidas;
- Backup e contingenciamento da base de conhecimento.

Acompanhamento de Ações Anteriores

Atendimento aos cooperados

Status, continuidade e reforço de iniciativas já reportadas:

- Migração e evolução contínua das URAs de produto;
- Evoluções incrementais na Plataforma de Atendimento Digital e Visão 360;
- Internalização do atendimento concluída, com reforço de estrutura;
- Contratação de 118 pessoas (≈32% de aumento) para suportar o crescimento da operação;
- Aumento da quantidade de gestores: 1 Coordenador e 3 Supervisores;
- Consolidação do modelo de especialização por produto nas equipes de atendimento.

Produtos e operações

A seguir detalhamos as ações que foram realizadas, assim como as ações propostas pelas áreas gestoras, em relação a reclamações relacionadas aos processos Crédito Imobiliário e Sicoob Seguradora.

*A ouvidoria
cumpre seu
papel quando
transforma a
insatisfação em
melhorias reais
na experiência
do cliente*



CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Melhoria dos processos e treinamentos

Atualização e aprimoramentos de processos – acompanhamento de propostas

No âmbito do crédito imobiliário temos continuamente adotado procedimentos de aprimoramento nos processos, interlocução com o BPO com rigoroso acompanhamento para cumprimento das SLAs, que envolvem ainda respostas de seguradoras e avaliação de bens.

O processo de concessão de financiamento imobiliário pressupões uma rigorosa lista de exigência de apresentação documental, dada a especificidade e exigências normativas.

Dessa forma, muitos proponentes e mutuários não compreendem a necessidade de apresentação completa da documentação, como acontece nas demandas de uso de recursos do FGTS, cujas regras de utilização são determinadas via Manual de Moraria Própria da Caixa.

Há um rigoroso processo de análise que envolvem dados pessoais, o que para muitos é tratado/considerado como invasão de privacidade, quando, no entanto, estamos diante de exigências normativas.

Treinamentos

Como apoio do Sicoob Universidade foram realizados treinamentos com focos comercial e operacional às cooperativas, bem como a Central de Atendimentos a Associados.

Atendimento a Associados

No intuito de constante aprimoramento, fazemos reuniões rotineiras entre gestores, com pontos de aprimoramentos nos processos, bem como treinamentos com a equipe técnica e sempre que há algum gargalo, identificamos o problema para atuar na sua origem, de forma a eliminar novas incidências.

SICOOB SEGURADORA

Observação à Resolução CNSP N° 445, de 2022 - Inciso V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.

Resumo dos indicadores

No semestre analisado observamos o mesmo volume de reclamações do semestre anterior (745).

Origem dos Atendimentos

Ao analisarmos a origem das manifestações, pudemos identificar que na plataforma do Consumidor.Gov, registrou-se uma redução de 1% (de 188 para 187). Em comparação ao mesmo período de 2024 tivemos crescimento de 58% (de 118 para 187). Nas reclamações originadas no RDR, observamos crescimento de 9% (de 92 para 100), e pelo atendimento direto na Ouvidoria (0800 e web), uma redução de 1,5% (de 465 para 458).

Situação das reclamações de RDR

Já em relação a evolução das demandas categorizadas como "Procedentes" pelo Banco Central, por meio do sistema RDR, uma demanda de Seguro prestamista foi classificada como Regulada Procedente, e configurou no ranking do 3º trimestre de 2025.

Análise de procedência do Banco Central: Ainda que existam documentos e assinaturas que representem o que foi contratado, o relato do(a) cidadã(o) sugere que não recebeu as informações adequadas para a tomada de decisão, configurando indício de contratação inadvertida.

Considerações da Ouvidoria: Após o registro do RDR, foi identificado tratar-se de um seguro prestamista bonificado. Não foi possível evidenciar que ao acionar os canais de atendimento primários a demandante recebeu esclarecimentos sobre as condições do seguro

Seguro Prestamista

Ao analisarmos os indicadores, identificamos que reclamações relacionadas ao produto Seguro Prestamista registrou uma redução de 5% em relação ao semestre anterior (de 624 para 593), representando 79,6% das reclamações do primeiro semestre de 2025. Em comparação ao mesmo período de 2024 tivemos crescimento de 66% (de 357 para 593).

Proposições

Diante da prerrogativa da Ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre não foi observado aumento no volume de reclamações, nos mantemos acompanhando a evolução das situações relacionadas ao produto “seguro prestamista”.

Foi internalizado o processo de retenção para o seguro prestamista e, quando necessário, cancelamento do Seguro Prestamista por meio da Central de Atendimentos, acreditamos que as demandas serão atendidas nesse nível, evitando abertura de ouvidoria.

Passaremos a acompanhar a disponibilidade do canal de atendimento de primeiro nível para cancelamento do seguro prestamista, tornando uma oportunidade a mais para que o segurado possa ser atendido, antes de acionar o canal de ouvidoria.

Considerando o processo estabelecido pelo Sicoob Seguradora, passaremos a realizar o acompanhamento e medir a efetividade, para que os indicadores da ouvidoria e SusepCom sejam aprimorados, neste sentido, neste semestre a ouvidoria não apresentará novas proposições ao Sicoob Seguradora.

Ações de Acompanhamento

Abaixo, elencamos o acompanhamento da implementação das proposições aprovadas pelo Conselho de Administração do Sicoob Seguradora no 2º semestre de 2024.

Proposições

Situação

<p>1. Padronização no processo de atendimento aos pedidos de cancelamento nos diversos canais, definindo o fluxo de participação da cooperativa no processo de retenção. Tem como resultados esperados a melhoria da eficiência do suporte prestado e a consequente redução de demandas relacionadas ao tema 'cancelamento da apólice' no painel SusepCon;</p>	<p>Concluído com a implantação do novo fluxo de cancelamento na central de atendimento</p>
<p>2. Atualização do MPS: atualizar as instruções contidas nos procedimentos voltados às cooperativas, relacionados ao Seguro Prestamista, incluindo os fluxos de cancelamento das apólices, solicitados no canal de Ouvidoria;</p>	<p>Em fase final de revisão para publicação da nova versão.</p>
<p>3. Instrutoria com público específico das cooperativas, que exerce atividades operacionais e de atendimento, com ênfase nos temas comumente registrados no canal de Ouvidoria, especialmente os relacionados ao cancelamento do Seguro Prestamista, com o objetivo de reduzir o tempo de resolução das manifestações (Ouvidoria e SusepCon) e aprimorar a experiência dos segurados;</p>	<p>Não houve realização de instrutoria no segundo semestre/25. Foram realizados treinamentos presenciais para cooperativas do Sicoob Norte em janeiro/26.</p>
<p>4. Atualização da árvore de assuntos: ampliar os itens da árvore de assuntos da Ouvidoria para melhor segregação das situações relacionadas aos produtos de seguros;</p>	<p>A árvore de assuntos, análoga aos temas da Susep, foi ajustada no novo sistema de ouvidoria que entrou em produção no mês de dezembro de 2025.</p>
<p>5. Melhoria nos documentos de formalização da contratação, visando dar mais clareza do processo ao segurado.</p>	<p>Processo iniciado em algumas cooperativas, visto que o modelo de formalização é descentralizado.</p>

Ouvidoria

No decorrer do semestre, realizamos diversas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes da Ouvidoria, cooperativas e áreas gestoras no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

As principais ações realizadas foram voltadas a promover uma maior comunicação e colaboração entre os responsáveis pelo acompanhamento das demandas recebidas nos canais de Ouvidoria.

Além disso, informações detalhadas e relatórios analíticos foram disponibilizados regularmente, proporcionando uma visão abrangente das atividades e resultados alcançados durante o período.

A seguir, detalhamos as principais ações realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2025.

*Ouvir com
atenção é o
primeiro passo
para transformar
a experiência do
cliente.*



INDICADORES NO SISBR ANALÍTICO

Acesso e manutenção das informações

Com o objetivo de melhorar o acesso aos indicadores da Ouvidoria, são disponibilizados no Sisbr Analítico relatórios detalhados com os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas às demandas do canal de Ouvidoria, bem como o Painel de Indicadores da Ouvidoria.

Durante o semestre foi realizada a manutenção e atualização mensal dos indicadores de Ouvidoria no Sisbr Analítico, garantindo a precisão e a confiabilidade dos dados. Esse processo envolve a revisão periódica dos dados e a validação das informações para refletir com fidelidade os indicadores de atendimento, permitindo uma análise assertiva e embasada.

O acesso a essas informações permite uma visualização clara e abrangente dos dados, facilitando a análise e a tomada de decisões pelas cooperativas.

Resultados da Pesquisa de Satisfação

É disponibilizado um painel referente à adesão à pesquisa de satisfação, um relatório com resultado consolidado da pesquisa, um relatório de resultados em formato de ranking, e um relatório detalhado que apresenta a listagem das manifestações. O painel e os relatórios podem ser filtrados por sistema regional, cooperativa singular e período, e podem ser exportados em formato PDF e Excel.

Painel de Indicadores de Ouvidoria

O painel de indicadores conta com informações das manifestações registradas no canal de Ouvidoria e com os indicadores de produtividade das cooperativas, consolidados em quatro painéis distintos.

Os dados são apresentados em um Resultado Geral, que consiste na demonstração da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação, tipo de usuário, classificação e tempo de resolução; um painel com os dados de Temas e Assuntos abordados; um terceiro com a Evolução Histórica, apresentando os dados consolidados por semestre e por mês; e um quarto painel com a evolução mensal dos indicadores de produtividade, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

Além dessas informações, as centrais tem acesso a painel adicional para visualizar o resultado consolidado e indicadores individuais de suas filiadadas.

PAINÉIS DA SUPERVISÃO AUXILIAR (PASA)

Supervisão Auxiliar

A Supervisão Auxiliar tem como um de seus objetivos principais assegurar o cumprimento das normas vigentes, verificando especificamente as regulamentações dentro de sua competência. Isso garante que as cooperativas e CCS atuem em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. Assim, o monitoramento realizado pela Supervisão Auxiliar deve identificar e sinalizar situações que possam ameaçar a estabilidade, a eficiência e a solvência das entidades.

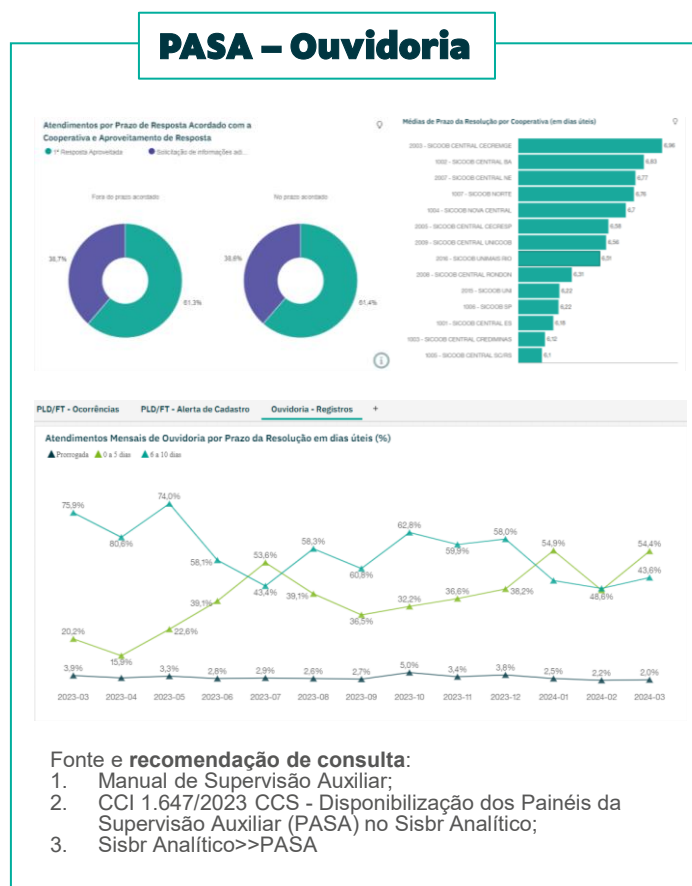
Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), disponíveis no Sisbr Analítico.

Os painéis disponibilizados no PASA utilizam a segregação de acessos, permitindo que o CCS tenha acesso aos dados próprios e aos das cooperativas centrais e singulares; as cooperativas centrais possuam acesso aos seus dados e aos de suas filiadas; e as cooperativas singulares possuam acesso apenas aos seus dados.

Indicadores da Ouvidoria no PASA

É disponibilizado, nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), os indicadores de Ouvidoria relacionados aos registros de manifestações e produtividade das cooperativas. A Ouvidoria e Controles Internos colaboram de forma integrada na análise desses indicadores, garantindo que as informações fossem posteriormente disponibilizadas pelos Controles Internos de maneira precisa, oportuna e contínua.

O acesso aos indicadores de Ouvidoria estão no tema **Conduta**, nos painéis disponíveis para as cooperativas centrais e singulares e poderá ser acessado por meio do caminho: Sisbr Analítico → Números e Negócios → Painéis da Supervisão Auxiliar – PASA → Conduta.



OUVIDORIA NO PORTAL SICOOB

Página da Ouvidoria

Com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de manifestações da Ouvidoria e divulgar o canal de Ouvidoria de forma mais ampla, é mantido no Portal Sicoob Nacional a página da Ouvidoria. Além da possibilidade de encontrar os canais de atendimento primário, o cooperado, e cliente, terá acesso ao canal de Ouvidoria de forma mais prática e rápida.

Atendimento ao deficiente auditivo e de fala

Para ampliar a disponibilidade do canal de atendimento ao deficiente auditivo e de fala, foi publicado um QR Code que direciona ao chat exclusivo para atendimento a este público, sem a necessidade de utilização de equipamentos específicos para o atendimento de 0800, conhecido como TDD.

Divulgação das informações sobre atividades da Ouvidoria

Além da facilidade do acesso ao portal, na página é feita a divulgação das informações sobre atividades da Ouvidoria. As informações são atualizadas, trazendo facilidade para as cooperativas que utilizam o site único, atendendo as atualizações semestrais referentes às informações da Ouvidoria, determinadas pela Resolução CMN 4.860/2020, art.13.

COMUNICAÇÕES DA OUVIDORIA

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais, cooperativas singulares e entidades do conglomerado, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, são realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos. As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob.

ACOMPANHAMENTO DO CONSUMIDOR.GOV

Melhoria do processo

Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de Ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo:

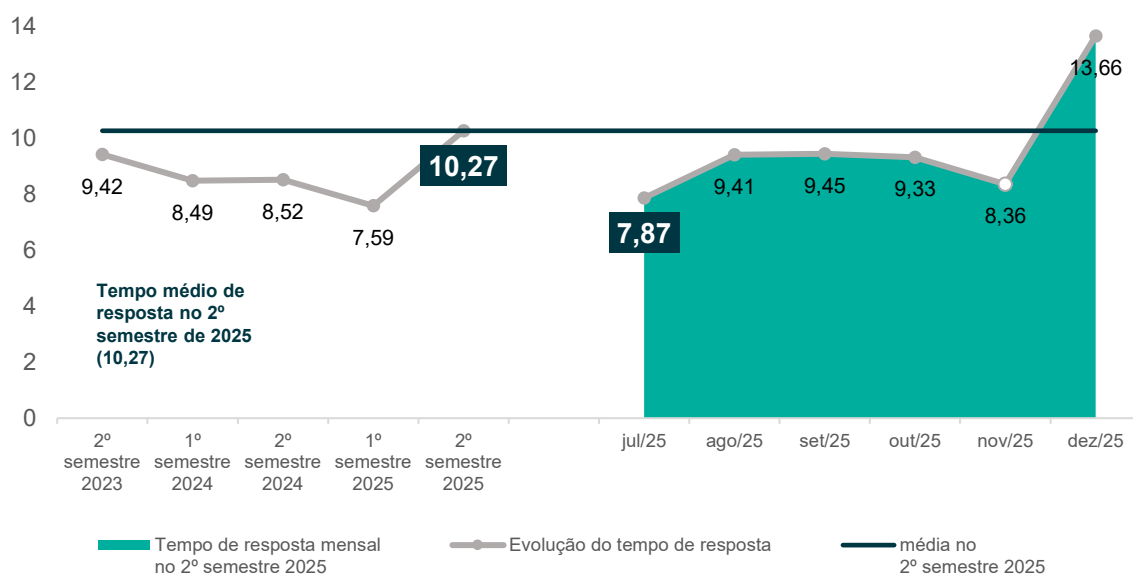
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento via sistema de Ouvidoria.
- **Acompanhamento de prazo:** Identificação das manifestações pendentes de resposta no Consumidor.GOV, para acompanhamento de resposta no sistema de Ouvidoria e acompanhamento do prazo de encerramento na plataforma do Consumidor.gov.

Resultado alcançado no tempo médio de resposta

No segundo semestre de 2025, o tempo médio de resposta foi de 10,27 dias, com o melhor resultado registrado em julho de 2025, quando o prazo médio foi de 7,87 dias. Observa-se, o aumento no tempo médio de resposta para o semestre, impactado por instabilidades e problemas operacionais na plataforma consumidor.gov, que afetaram o fluxo de tratamento das demandas e contribuíram para a ampliação do prazo de resposta no período.

Evolução do tempo médio de resposta

período de apuração: de julho de 2023 a dezembro de 2025



10,27

tempo médio (dias) de resposta alcançado no 2º semestre de 2025

7,87

Melhor resultado alcançado (registrado em julho de 2025)

INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

Aproveitamento de resposta

No segundo semestre de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas fornecidas pelas cooperativas no canal de Ouvidoria Sicoob estava comprometido, o que ocasionou redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal. Nos semestres seguintes, o acompanhamento foi intensificado com o envio mensal dos resultados aos monitores para análise e possível aplicação de planos de ações. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o seu resultado consolidado e os indicadores individuais de suas filiadas.

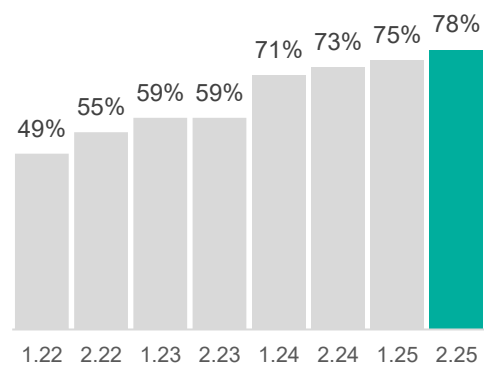
Evolução dos resultados

O acompanhamento dos resultados é feito para todos os registros, do tipo reclamações e outras manifestações.

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre, e no 2º semestre de 2025 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 78%.

Nesse semestre podemos destacar que todas as centrais (100%) alcançaram ou superaram o percentual de 70% no aproveitamento de resposta. E 5 Centrais alcançaram percentuais superiores a 80%.

Evolução: Aproveitamento de resposta

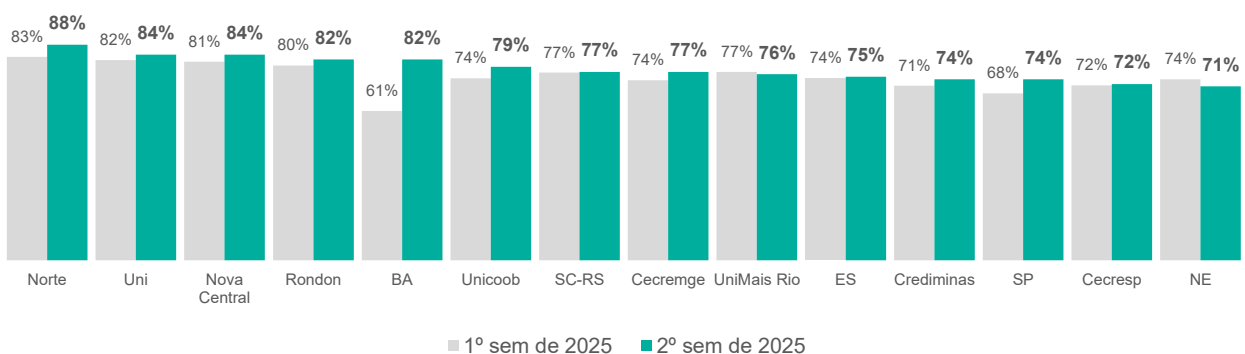


Ranking das Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de aproveitamento de resposta.

As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de aproveitamento entre 82% e 88%. **As centrais com os melhores desempenhos foram: 1007 - Norte (88%), 2015 - Uni (84%), 1004 - Nova Central (84%), 2008 - Rondon (82%) e 1002 - BA (82%).**

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres



TREINAMENTOS E REUNIÕES

Treinamentos Nova plataforma de Ouvidoria

Treinamentos ministrados aos usuários da plataforma pela equipe da ouvidoria, para apresentação da nova plataforma e orientações de utilização para acesso, acompanhamento das manifestações e como realizar o atendimento das reclamações com o registro das respostas.

Reuniões e Alinhamentos

Equipe Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2025, foram conduzidos alinhamentos semanais com a equipe de Ouvidoria, com o objetivo de promover o nivelamento de conhecimento, padronizar abordagens e reforçar diretrizes para o tratamento adequado das manifestações. Esses encontros possibilitaram a atualização contínua sobre normas internas, legislações aplicáveis e boas práticas, além de oferecerem espaço para o esclarecimento de dúvidas e troca de experiências entre a equipe.

Os alinhamentos foram fundamentais para garantir maior consistência nas análises das respostas, preservando a qualidade, a imparcialidade e o foco na resolução efetiva das demandas. Como resultado, observou-se uma melhoria no fluxo de trabalho e na integração da equipe, contribuindo diretamente para o fortalecimento do papel da Ouvidoria como canal estratégico de escuta e aprimoramento institucional.

ADEQUAÇÃO DE ESTRUTURA

Sistema de Ouvidoria

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas. As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

Em dezembro de 2025 foi feita substituição do Sistema de Ouvidoria, utilizado pelos usuários com as atribuições de apoio à ouvidoria nas cooperativas singulares, nas cooperativas centrais e no Centro Cooperativo Sicoob. A nova solução visa aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, permitindo o alinhamento às novas demandas e estratégias da nossa organização.

TRILHA DE APRENDIZAGEM

Foi disponibilizada a trilha de aprendizagem Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio, que está disponível no catálogo público do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob. A trilha é composta por seis cursos e uma avaliação, necessária para a conclusão e emissão do certificado.

Acompanhamento

Atribuição

Durante o semestre foi realizado o acompanhamento da atribuição da trilha de aprendizagem e, **ao final do período, a trilha estava atribuída a 94%** desse público.

Conclusão

Também foi realizado o acompanhamento da conclusão da trilha de aprendizagem e, **ao final do semestre, 84% desse público havia concluído a trilha.**

A trilha é considerada concluída após a realização e aprovação na avaliação final.

Ao lado, apresentamos o Ranking das centrais em relação ao percentual de conclusão da trilha entre os agentes de apoio de suas singulares e os monitores nas Centrais.

84%

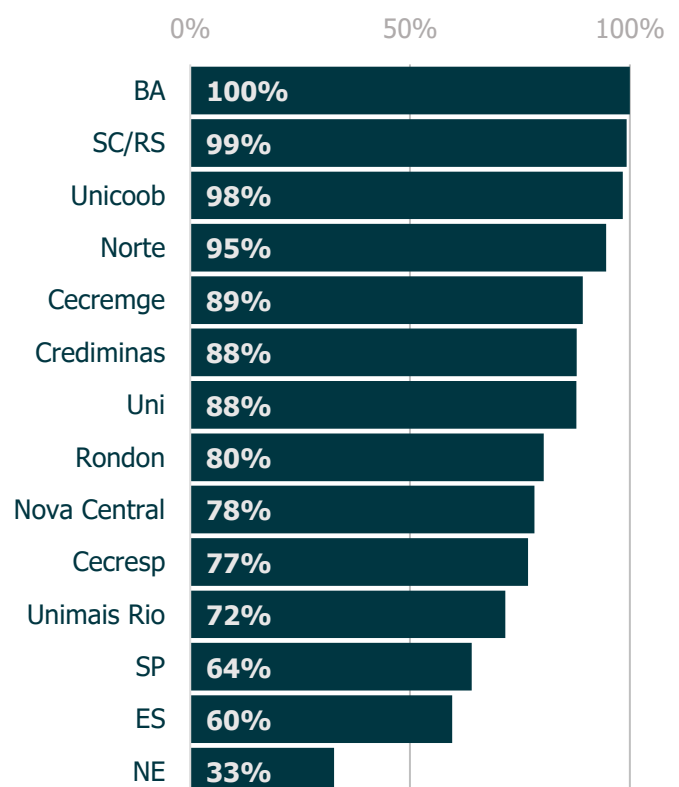
dos agentes e monitores das cooperativas **concluíram** a trilha de Ouvidoria

Cursos

1. 4 Minutos de Ética;
2. Pacto de Ética: uma visão geral;
3. Código de Defesa do Consumidor – CDC;
4. Mediação de conflitos aplicada à Ouvidoria;
5. Ouvidoria para Agentes de Apoio
6. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos.

Avaliação da trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio.

Ranking de Conclusão



AÇÕES NAS COOPERATIVAS

Acompanhamento e Modelo de Relatório

No 2º semestre de 2025, foi dado seguimento ao acompanhamento das ações de melhoria adotadas nas cooperativas e foi conduzido um levantamento dos planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares. Foi disponibilizado um modelo de documento para estimular as cooperativas a realizarem análises periódicas de indicadores e a promoverem e documentarem seus planos de ação.

Foram elaborados relatórios em que se apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação, resultados da pesquisa de satisfação, indicadores de produtividade e acompanhamento do painel PASA. Os dados foram coletados nos relatórios e painéis de indicadores disponibilizados no Sisbr Analítico, e diretamente nos relatórios disponibilizados no sistema de Ouvidoria.

Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

Singulares

No resultado do segundo semestre de 2025, **52% (169) das 323 cooperativas aderentes ao componente de Ouvidoria analisaram seus indicadores de Ouvidoria**. Dentre as 169 cooperativas que reportaram suas análises: 46% (78) informaram não ter identificado necessidade de adotar ações, enquanto 66% (111) comunicaram sobre o andamento das ações em curso e/ou desenvolveram novos planos de ação. **No total, foram 119 novas ações registradas pelas cooperativas e 118 reportes sobre o andamento das ações de ciclos anteriores.**

Centrais

No decorrer do processo, contamos com a contribuição de 2 (14%) das 14 centrais que compõem o componente de Ouvidoria. Essas centrais elaboraram e comunicaram o andamento das ações já em curso, além de desenvolverem novas iniciativas: 1005 - Sicoob Central SC/RS e 2009 - Sicoob Unicoob.

52%

das 323 cooperativas aderentes ao componente de Ouvidoria **analisaram seus indicadores de Ouvidoria (169 cooperativas)**

169 Cooperativas

46% não identificaram necessidade de adotar ações (78 cooperativas)

66% comunicaram sobre o andamento das ações em curso e/ou desenvolveram novos planos de ação (111 cooperativas)

A seguir, apresentamos o cenário das contribuições das cooperativas singulares, por central vinculada.

1001 – Sicoob Central ES

A central possui **6 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

0%

1002 – Sicoob Central BA

A central possui **10 singulares vinculadas** e **todas** apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 9 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3017 - SICOOB COOPERE
- 3021 - SICOOB COSTA DO DESCOBRIMENTO
- 3025 - SICOOB SERTÃO
- 3226 - SICOOB CREDICONQUISTA
- 3231 - SICOOB EXTREMO SUL
- 3237 - SICOOB CREDCOOP
- 3244 - SICOOB NORTE SUL
- 3289 - SICOOB COOPEMAR
- 3369 - SICOOB COOPEC
- 3292 - SICOOB INOVA

1003 – Sicoob Central Crediminas

A central possui **69 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

0%

1004 – Sicoob Nova Central

A central possui **23 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

0%

1005 – Sicoob Central SC/RS

A central possui **37 singulares vinculadas** e **todas** apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 25 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3034 - SICOOB ALTO VALE
- 3036 - SICOOB CREDITAIPU
- 3037 - SICOOB VALE DO VINHO
- 3038 - SICOOB VALE DOS PINHAIS
- 3070 - SICOOB CREDIJA
- 3071 - SICOOB NOVOS CAMPOS
- 3076 - SICOOB ORIGINAL
- 3087 - SICOOB EURO VALE
- 3234 - SICOOB CREDIUNIÃO
- 3258 - SICOOB CREDISC
- 3317 - CREDPOM
- 3326 - SICOOB ADVOCACIA
- 3372 - SICOOB COOPERANDO
- 5166 - SICOOB CRUZ ALTA
- 3031 - SICOOB
- 3032 - SICOOB CREDIAL SC/RS
- 3033 - CREDIRIO
- 3035 - SICOOB/SC - CREDINORTE
- 3039 - SICOOB SÃO MIGUEL SC/PR/RS
- 3066 - SICOOB VALCREDI SUL
- 3067 - SICOOB - CREDIAUC/SC
- 3068 - SICOOB OESTECREDI
- 3069 - SICOOB MAXICRÉDITO
- 3072 - SICOOB CREDITAPIRANGA SC/RS
- 3074 - SICOOB CREDISULCA SC
- 3075 - SICOOB CREDIMOC SC
- 3078 - SICOOB CREDIVALE/SC
- 3080 - SICOOB/SC CREDICANOAS
- 3081 - SICOOB CREDICARU SC/RS
- 3084 - SICOOB CREDIPLANALTO SC/RS
- 3088 - SICOOB CREDISERRA SC
- 3236 - SICOOB-CREDIARAUCÁRIA/SC
- 3242 - SICOOB TRENTOCREDI SC
- 3249 - SICOOB MULTICREDI SC
- 3251 - SICOOB/SC CREDISSERRANA
- 3288 - SICOOB - TRANSCREDI
- 3305 - SICOOB CREDITRAN

1006 – Sicoob SP

A central possui **14 singulares vinculadas**, e **5 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

36%

Dentre os reportes, 1 cooperativa relatou não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3190 - SICOOB CREDIMOTA
- 3195 - SICOOB CREDICOAPEC
- 3207 - SICOOB COCRE
- 3214 - SICOOB COCRED
- 3319 - SICOOB CREDLÍDER

1007 – Sicoob Central Norte

A central possui **7 singulares vinculadas**, e **3 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

43%

Dentre os reportes, 2 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3271 - SICOOB CREDIP
- 3306 - SICOOB CREDJURD
- 3337 - SICOOB CENTRO

2003 – Sicoob Central Cecremge

A central possui **52 singulares vinculadas**, e **todas apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 20 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3100 - SICOOB CREDISUCCESSO
- 3105 - SICOOB CREDICAPI
- 3133 - SICOOB CREDIPONTAL
- 3150 - SICOOB CREDIRURAL
- 3171 - SICOOB SAROM
- 3224 - SICOOB CREDITRIL
- 3339 - SICOOB CREDILEITE
- 4027 - SICOOB CREDICOM
- 4028 - SICOOB COFAL
- 4029 - SICOOB ARCOMCREDI
- 4030 - SICOOB DIVICRED
- 4033 - SICOOB CREDICOPA
- 4034 - SICOOB ASCICRED
- 4036 - SICOOB VALE DO AÇO
- 4071 - SICOOB AC CREDI
- 4083 - SICOOB CECREF
- 4084 - SICOOB CECREMEC
- 4086 - SICOOB COOPSEF
- 4090 - SICOOB COOPJUS
- 4092 - SICOOB NOSSACOOOP
- 4095 - SICOOB CREDITÁBIL
- 4097 - SICOOB CREDESP
- 4103 - SICOOB CREDICENM
- 4104 - SICOOB ACICREDI
- 4105 - SICOOB COSMIPA
- 4106 - SICOOB COSEMI
- 4108 - SICOOB CREDIMEPI
- 4117 - SICOOB CREDINOVA
- 4126 - SICOOB PARAISOCRED
- 4128 - SICOOB COPESITA
- 4130 - SICOOB CREDIMED
- 4133 - SICOOB CREDMISSÃO
- 4134 - SICOOB CREDIMONTES
- 4141 - SICOOB COOPCREDI
- 4143 - SICOOB COPERMEC
- 4149 - SICOOB COOPEMATA
- 4208 - SICOOB UFVCREDI
- 4215 - COOPOÇOS
- 4236 - SICOOB CREDISERV
- 4262 - SICOOB COOPEMG
- 4264 - SICOOB ARACOOOP
- 4276 - SICOOB JUS-MP
- 4297 - SICOOB COOPERCORREIOS
- 4312 - SICOOB CREDPIT
- 4329 - SICOOB SUDESTE MAIS
- 4346 - SICOOB CREDILESTE
- 4427 - SICOOB CREDIALTO
- 4452 - SICOOB CREDJUS
- 4486 - CREDICHAPADA
- 4487 - SICOOB IMOB.VC
- 4101 - SICOOB CENTRO-OESTE
- 4113 - SICOOB LAGOACRED

2005 – Sicoob Central Cecresp

A central possui **42 singulares vinculadas**, e **34 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

81%

Dentre os reportes, 20 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 4253 - CREDIRHODIA
- 4273 - SICOOB COOPMIL
- 4277 - SICOOB CREDIMOGIANA
- 4284 - COPERCREC
- 4285 - SICOOB CREDMETAL
- 4317 - SICOOB CRESSEM
- 4321 - SICOOB 3 COLINAS
- 4376 - SICOOB CREDIÇUCAR
- 4381 - SICOOB CREDICONSUMO
- 4400 - SICOOB CREDIACISC
- 4402 - CREDIPRODESP
- 4411 - SICOOB COOPERAC
- 4429 - SICOOB CRED-ACI
- 4432 - SICOOB CRED-ACILPA
- 4439 - SICOOB METALCRED
- 4441 - SICOOB ACICRED
- 4489 - NOSSA TERRA
- 4491 - SICOOB COOPERNAPI
- 4500 - SICOOB COOCRESB
- 4528 - COOPERJS
- 4539 - EATON VALINHOS
- 4543 - SICOOB COOPMOND
- 4554 - ELGIN
- 4574 - NOVELIS
- 4037 - SICOOB CRED COPERCANA
- 4140 - SICOOB CREDSAUDE
- 4254 - COOPEMESP
- 4399 - SICOOB OURICRED
- 4474 - COOPERSERV
- 4493 - SICOOB COOPEREMB
- 4502 - CRED SERV
- 4508 - SICOOB COOPER 7
- 4512 - USAGRO
- 5052 - SICOOB CREDSAOPAULO

2007 – Sicoob Central NE

A central possui **12 singulares vinculadas**, e **5 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

42%

Dentre os reportes, 2 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3358 - SICOOB CENTRO NORDESTE
- 3360 - SICOOB LESTE
- 4180 - SICOOB COOPERCRET
- 3357 - SICOOB CEARA
- 4436 - SICOOB CENTRO LESTE MARANHENSE

2008 – Sicoob Central Rondon

A central possui **8 singulares vinculadas**, e **todas apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

100%

- 4345 - SICOOB PRIMAVERA
- 4349 - SICOOB BURITIS
- 4354 - SICOOB IPÊ
- 4425 - SICOOB INTEGRAÇÃO
- 4447 - SICOOB CENTRO SUL MS
- 4598 - SICOOB NORTE MT
- 4599 - SICOOB FRONTEIRAS
- 4256 - SICOOB UNIAO MT/MS

2009 – Sicoob Unicoob

A central possui **15 singulares vinculadas**, e **11 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

73%

Dentre os reportes, 1 cooperativa relatou não ter identificado necessidade de planos de ação

- 4169 - SICOOB COOESA
- 4340 - SICOOB METROPOLITANO
- 4342 - SICOOB VALE SUL
- 4351 - SICOOB UNICOOB
- MERIDIONAL
- 4355 - SICOOB OURO VERDE
- 4370 - SICOOB CREDICAPITAL
- 4374 - SICOOB ALIANÇA
- 4379 - SICOOB ARENITO
- 4390 - SICOOB INTEGRADO
- 4393 - SICOOB HORIZONTE
- 4343 - SICOOB TRES FRONTEIRAS

2015 – Sicoob Uni

A central possui **16 singulares vinculadas**, e **não apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

0%

2016 – Sicoob Unimais Rio

A central possui **12 singulares vinculadas**, e **4 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 2º semestre de 2025.

33%

- 4230 - SICOOB COOPVALE
- 5042 - SICOOB UNIMAIS CENTRO LESTE PAULISTA
- 5122 - SICOOB UNIMAIS METROPOLITANA
- 4054 - SICOOB COOPJUSTIÇA

Planos de ação desenvolvidos pelas singulares

Ao analisar os assuntos mais recorrentes nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, as singulares mapearam as necessidades e a partir das necessidades identificadas, foram propostas ações específicas. A seguir apresentamos um resumo das principais informações documentadas e das ações desenvolvidas pelas cooperativas singulares.

Dentre as 169 cooperativas que reportaram suas análises: 37% (62) comunicaram sobre as novas ações propostas. **No total, foram 119 novas ações registradas pelas cooperativas.**

As necessidades e ações foram classificadas por grupo de interesse: Aproveitamento de resposta, Tempo de resposta, Capacitação e Melhoria Contínua, Pesquisa de Satisfação, Análise de Indicadores, Engajamento da Diretoria, Temas e Assuntos reclamados.

37%

das 169 que reportaram suas análises **desenvolveram novas ações (62 cooperativas)**

Aproveitamento de resposta

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 39% (24) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Aproveitamento de resposta.

Necessidades identificadas

1. Evitar a devolução das demandas com pedido para anexar documentos comprobatórios, complementação de resposta, e/ou aprovação de minuta.
2. Melhorar o índice de aproveitamento de resposta.
3. Atingir a meta de 75% no aproveitamento de resposta.
4. Identificar os pontos necessários para melhor resolução do conflito.
5. Melhoria na qualidade de resposta da área comercial.

Ações propostas

1. 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.
2. Alinhar orientações, reforçar fluxos de comunicação e garantir maior assertividade nas respostas iniciais, a fim de reduzir retrabalhos e elevar a qualidade do atendimento.
3. Realizar ações de alinhamento com o time Comercial, incluindo orientações quanto à qualidade e completude das informações encaminhadas, reforço dos procedimentos internos e esclarecimento de dúvidas recorrentes. Também serão promovidos acompanhamentos periódicos para monitorar a evolução dos resultados e assegurar maior efetividade no aproveitamento da primeira resposta.
4. Repassar ao time da linha de frente, por meio de treinamento, como deve ser realizado o atendimento ao associado em demandas de Ouvidoria, garantindo uma comunicação clara, objetiva e empática.
5. Implementar melhorias no fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria, incluindo análise recorrente das manifestações, identificação das causas raiz, reforço dos controles nos processos de maior risco, alinhamento com as áreas envolvidas e acompanhamento dos prazos de resposta, visando maior eficiência, transparência e prevenção de riscos operacionais e reputacionais. O agente responsável pelo tratamento das demandas de ouvidoria na cooperativa, com o conhecimento sobre o sistema e operações de créditos, produtos, atendimento ao cooperado, encaminha as demandas da forma mais completa possível, com documentos e informações relevantes para o auxílio da resposta em prazo menor e incentiva os gerentes da carteira ao contato com o cooperado. Fornecimento de informações completas de acordo com o que foi solicitado, resguardando a segurança institucional no que se refere ao fornecimento de informações e documentos.
6. Criação de um fluxo de tratativa da ouvidoria, que (1) detalhe os responsáveis, prazos de conferências da situação, prazo para respostas ao ouvidor, reunir evidências, e apresentar respostas ao cooperado e a ouvidoria. (2) Criação de cabeçalho para as respostas á ouvidoria. (3) Quando necessário, enviar as respostas e situações para o advogado da cooperativa auxiliar, com prazo pré-definido.
7. Encaminhar as respostas mais completas possíveis para que não ocorra devolução.

8. A área responsável pela ouvidoria da cooperativa, apresentará as tratativas antes da resposta definitiva, no campo de ações tomadas para ciência da situação da ouvidoria do time: (1) Orientação aos colaboradores envolvidos para elaboração da resposta ao manifestante, com informações mais detalhadas e documentos comprobatórios; (2) Padronização e adequação, caso necessário, da formalização das respostas no canal de Ouvidoria. (3) Envio mensal de relatório de aproveitamento gerencial referente às respostas e tratativas de ouvidoria de sua agência, com o objetivo de acompanhar e subsidiar ajustes e melhorias nos processos.
9. Orientar para que sejam anexados à resposta todos os documentos que embasaram a análise e a tratativa ao cooperado, tais como extratos, prints de sistema, históricos de contatos, procedimentos operacionais, estatuto, entre outros.

Tempo de Resposta

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 5% (3) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao tempo de resposta.

Necessidades identificadas

1. Acompanhamento do prazo de resposta no painel de Ouvidoria.
2. Necessidade de ampliação da capacidade de atendimento da Ouvidoria no setor de Controle Interno, que conta atualmente com apenas dois colaboradores.

Ações propostas

1. Será estabelecido na Cooperativa um novo prazo de 4 dias para envio das respostas no painel de Ouvidoria, a fim de garantir que todas sejam respondidas dentro do prazo estipulado (o prazo oficial do painel é de 5 dias).
2. Realizar a contratação de um novo colaborador para apoiar o atendimento da Ouvidoria no setor de Controle Interno, com treinamento específico alinhado às práticas já adotadas pela equipe, de forma a ampliar a capacidade de atendimento sem comprometer a qualidade e a resolutividade das respostas.
3. Será realizado aprimoramento dos textos para garantir que toda resposta tenha conclusão objetiva, justificativa clara e resposta a todos os pontos levantados.

Capacitação e Melhoria Contínua

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 29% (18) desenvolveram planos de ação relacionados ao aperfeiçoamento, treinamentos e capacitações de agentes de apoio e demais funcionários nas cooperativas.

Necessidades identificadas

1. Aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de Ouvidoria.
2. Treinar novos colaboradores para tratamento das reclamações.
3. Melhor alinhamento da equipe no atendimento ao cooperado.
4. Aprimorar preparo dos colaboradores para maior precisão e agilidade nas respostas.
5. Capacitar os colaboradores para que estes tenham plena capacidade para prestar atendimento assertivo ao associado.

Ações propostas

1. Bate Papo/Treinamento – Como melhorar a comunicação com os cooperados em situações difíceis.
2. Estabelecer procedimento para tratar os pedidos de portabilidade de salário de cooperados que possuem operações de crédito ativas, garantindo que estejam cientes das condições contratuais vigentes e dos impactos relacionados à mudança do banco recebedor.
3. Realizar um bate papo/treinamento para colaboradores dos Pontos de Atendimento com foco em comunicação assertiva e empática, especialmente em situações desafiadoras.
4. Os colaboradores entenderem o processo de cobrança de dívida ajuizada, dívida em atraso e cobrança terceirizada.
5. Aprimorar as competências dos colaboradores dos pontos de atendimento, com foco em suas rotinas, garantindo um atendimento de excelência ao cooperado. Para isso, serão disponibilizados cursos no Sicoob Universidade, com o objetivo de desenvolver o conhecimento e possibilitar a aplicação prática dos aprendizados nas atividades diárias.
6. Capacitação para os colaboradores que atendem os cooperados nas agências. Com a trilha Mediação de Conflitos aplicada à Ouvidoria
7. Atendimento: Aprimorar o conhecimento relacionado ao atendimento ao cooperado, processos de abertura de conta, produtos e serviços e canais de atendimento, prezando pela qualidade da comunicação entre cooperativa e cooperado.
8. Participação nos treinamentos promovidos pelo CCS e equipe de ouvidoria.
9. Proposição para revisão nos processos a partir dos temas mais reclamados a Unidade de Melhoria Contínua.
10. Abordagem no encontro semanal com todos os funcionários, reforçando a importância de enxergar a ouvidoria como uma forma de analisar os processos que precisam ser melhorados.
11. Participação nas Instrutorias promovidas pela Ouvidoria.
12. Concluir a trilha de aprendizagem de Ouvidoria e Canais de Comunicação, fortalecendo a atuação técnica e a padronização no tratamento das demandas.
13. Solicitar a todos os colaboradores a realização da capacitação Anbima (CPA, CProR e CProL), conforme exigência do cargo.
14. Realizar capacitações internas, voltadas principalmente aos profissionais de negócios.
15. Orientar por meio de correspondência os colaboradores quanto aos prazos de inclusão e exclusão nos órgãos de proteção ao crédito. Implantar processo simplificado por meio de confissão de dívida para operações envolvimento saldo de conta, limite e cartões de crédito que são os produtos mais reclamados.
16. Treinar todos os colaboradores, de todos os cargos e níveis hierárquicos para melhor entendimento e desenvolvimento de conhecimento sobre os principais pontos reclamados em ouvidoria: capital social, atendimento, etc. Desenvolver a comunicação e visão dos colaboradores para gerar melhor experiência de atendimento aos cooperados.
17. Atribuição de trilhas de aprendizagem no Sicoob Universidade voltada aos temas mais reclamados nas manifestações: Atendimento, Operações de Crédito e Conta Corrente.
18. Acompanhamento, com emissão de relatório de conclusão por colaborador, das trilhas de aprendizagem propostas.
19. Implementar melhorias no fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria, incluindo análise recorrente das manifestações, identificação das causas raiz, reforço dos controles nos processos de maior risco, alinhamento com as áreas envolvidas e acompanhamento dos prazos de resposta, visando maior eficiência, transparência e prevenção de riscos operacionais e reputacionais.

Pesquisa de Satisfação

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 42% (26) desenvolveram planos de ação para melhorar os resultados da Pesquisa de Satisfação.

Necessidades identificadas

1. Aumentar a participação dos demandantes à Pesquisa de Satisfação, para que seja possível a mensuração do nível de satisfação com o atendimento do canal de Ouvidoria.
2. Melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela Ouvidoria”.
3. Elevar a nota média de avaliação
4. Manutenção da aderência média à pesquisa em 20% e nota de satisfação de 2,75.
5. Explicar para o reclamante da importância de responder a pesquisa de satisfação, informando que sua resposta da nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela Ouvidoria”, avalia o trabalho da cooperativa junto a Ouvidoria.

Ações propostas

1. Realizar o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivar sua participação na pesquisa de satisfação e avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado.
2. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos sobre a manifestação e manter uma aproximação com a cooperativa.
3. Intensificar a comunicação e divulgação da pesquisa de satisfação reforçando sua importância para a melhoria dos serviços.
4. Colaborador que realizar o contato com o demandante, sugerir a avaliação na pesquisa de satisfação através de lembrete encaminhado via e-mail ou whatsapp
5. Continuar informando os demandantes que eles poderão receber a pesquisa, e incentivá-los a participar.
6. Reforçar junto aos colaboradores a importância de informar ao cooperado sobre a pesquisa de satisfação da ouvidoria. Nas demandas em que a resposta de solução é positiva, incentivar o reclamante a responder a pesquisa
7. Informar os cooperados quanto à importância da participação na pesquisa de satisfação, a qual seria fundamental para o aprimoramento contínuo dos processos e serviços da cooperativa. As respostas permitiriam a identificação de oportunidades de melhoria, tanto nos pontos apontados quanto nos demais aspectos relacionados a reclamações, solicitações e sugestões, contribuindo para o fortalecimento da qualidade do atendimento e da experiência cooperativa.
8. Comunicado à primeira linha, orientando para que no momento em que for realizado o atendimento com o associado, para que incentive o associado à participar da pesquisa de satisfação, demonstra que o Sicoob se importa com o feedback, aumentando a credibilidade e a transparência com o cooperado.
9. Ação conjunta entre Agente responsável pelo tratamento das demandas de Ouvidoria na cooperativa e Setor de Comunicação e Marketing para realizar contato com o associado Pós Ouvidoria solicitando e incentivando sua participação junto à Pesquisa de Satisfação e Envio de mensagens via SMS solicitando a participação junto à Pesquisa de Satisfação ao cooperado manifestante.
10. Estimular, de forma ética, transparente e orientativa, a participação dos cooperados na pesquisa de satisfação, reforçando a importância do feedback para o aprimoramento dos processos e da atuação institucional da Ouvidoria.

Engajamento da Diretoria e Colaboradores

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 6% (4) desenvolveram planos de ação visando engajamento e envolvimento da diretoria da cooperativa com as demandas e processos da Ouvidoria.

Necessidades identificadas

1. Dar conhecimento e envolver a Diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de Ouvidoria.

Ações propostas

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.
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.
3. Acompanhamento semestral dos indicadores de ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA
4. Atuação proativa, para prevenir reincidências e promover uma cultura de excelência no atendimento, onde o acompanhamento será contínuo pelos gestores e governança.

Análise Geral de Indicadores

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 3% (2) desenvolveram planos de ação relacionado ao acompanhamento de indicadores, necessidade de elaboração de relatórios e adoção de ações para outros temas recorrentes. No registro dos planos de ação, identificamos algumas ações não classificadas em temas, as quais serão relatadas.

Necessidades identificadas

1. Acompanhamento pontual das manifestações, para identificar em quais aspectos a cooperativa precisa atuar para melhorar o atendimento aos seus cooperados.
2. Intensificar a tempestividade nos retornos dos canais de atendimento.
3. Avaliação dos registros recebidos para mitigação de reincidências.
4. Fornecimento completo e correto de informações aos cooperados.

Ações propostas

1. Análise de causa e ações para melhoria de processos, dentro do que a cooperativa tenha poder de ação. Reuniões semanais e mensais, unindo a diretoria e setores operacional e comercial, assim conseguimos apresentar novos casos, debater os que surgiram e buscar soluções.
2. O agente responsável pelo tratamento das demandas de ouvidoria na cooperativa, com o conhecimento sobre o sistema e operações de créditos, produtos, atendimento ao cooperado, encaminha as demandas da forma mais completa possível, com documentos e informações relevantes para o auxílio da resposta em prazo menor e incentiva os gerentes da carteira ao contato com o cooperado.

3. Realizar contato com o cooperado para que o mesmo fique ciente que mesmo realizando a portabilidade o valor do crédito será debitado. Realizar contato com os cooperados informando as regras e normas referente a ação de ter realizado portabilidade do salário. Enviar via e-mail mensalmente para o gerente do ponto de atendimento para o mesmo encaminhar para os gerentes de relacionamento. Após os contatos o gerente de relacionamento deverá reportar as ações realizadas para o gerente da agência.
4. Fornecimento de informações completas de acordo com o que foi solicitado, resguardando a segurança institucional no que se refere ao fornecimento de informações e documentos.
5. Padronização de mensagens informativas referentes aos prazos de análise de operações, bem como aprimoramento das justificativas relacionadas ao indeferimento de propostas de crédito aos associados: Disparo de mensagem sobre conclusão de liberação de crédito e agradecimento aos associados.
6. Implantação de Pesquisa de Satisfação voltada ao pós-venda, para escuta ao cooperado após aquisição de produtos e serviços comercializados pela cooperativa: (1) Fornecimento de número de protocolo ao cooperado após atendimento recebido através do telefone. (2) Promover a orientação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento na cooperativa, quanto a importância da qualidade no atendimento, retorno das demandas aos cooperados e realização de atendimentos efetivos em primeiro contato.
7. Aprimorar a postura e a abordagem dos colaboradores, esclarecendo dúvidas e reduzindo conflitos, assegurando alinhamento com as normas da cooperativa e melhor condução com os cooperados.
8. Promover treinamento dos colaboradores quanto aos prazos aplicáveis às dívidas em atraso, aos procedimentos de renegociação, dívidas ajuizadas e à atuação da cobrança terceirizada.
9. Disponibilizar melhores condições de informações para cooperado esclarecendo dúvidas, divulgar o pedido de encerramento via APP, treinar os colaboradores quanto aos prazos de encerramento de conta e tratamentos dos impedimentos para abertura da conta corrente.
10. Criação de sistema interno para abertura de chamados e captação de repostas das agências com anexo de evidências dos tratamentos

Temas e assuntos reclamados

Dentre as 62 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 26% (16) desenvolveram planos de ação relacionado ao produto ou serviço que foi reclamado dentro dos assuntos abordados em suas manifestações.

A seguir apresentaremos um retorno das necessidades identificadas e ações propostas para as reclamações que abordaram os temas e assuntos sobre: Atendimento, Operações de Crédito e Recuperação de Crédito, Seguradora, Conta corrente, Cotas Partes, Relação contratual e Pix.

Atendimento

Necessidades Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil, com clareza e prezando pela qualidade da comunicação.
2. Possibilitar que o cooperado tenha acesso a devolutiva de suas manifestações nos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil e prezando pela qualidade da comunicação
3. Relacionamento com o cooperado: Manter o associado informado e dar o retorno dentro do prazo em relação as análises de crédito solicitadas. Fornecer informações consistentes sobre o motivo da aprovação ou recusa do crédito.

Ações propostas

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.
2. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
3. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.
4. Criação de "Comitê de Experiência do Cooperado", reunindo a verificação de todos os canais de atendimento da Cooperativa, visando o alcance das necessidades e expectativas, com ações: (1) Orientar os empregados quanto a importância do rápido atendimento ao cooperado, bem como, a importância da qualidade do atendimento. (2) Orientar os empregados quanto a disponibilização de documentos aos cooperados. (3) Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.
5. Elaboração de cartilha que informe sobre quais relatórios podem ser gerados e entregue aos cooperados (ex.: extrato da operação, CCB, DDC, extrato do prejuízo, dentre outros), objetivando celeridade no retorno de informações acerca de documentos que detalhem endividamento.
6. Divulgar os canais de atendimento imediatos, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
7. Criar fluxo padrão de comunicação com os associados para respostas de solicitações de crédito, considerando as especificidades de cada situação e adotando controles diários para atender aos prazos combinados.
8. 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.
9. Realizar a análise da qualidade do serviço prestado, tempestividade, retorno.
10. Estabelecer protocolo de atendimento digital, com definição de tempo médio para atendimento, considerando critérios como horário e tipo de agência (física ou digital).
11. Implementação de métrica de satisfação do atendimento prestado, seja por meio digital, seja nas agências físicas.
12. Acompanhamento de atendimentos e protocolos abertos no canal digital.
13. Durante o processo de contratação de empréstimo e/ou cartão, reforçar junto ao cooperado a importância da leitura do contrato e, ao finalizar a assinatura, indicar o caminho pelo qual o documento pode ser acessado.

16. Mapeamento dos processos de Admissão e Desligamento dos Associados.
14. Realizar Aculturação com os colaboradores dos PA's sobre tema Reclamações de Ouvidoria.
15. Atendimento: Será disponibilizado aos colaboradores dos pontos de atendimento, no Sicoob Universidade, a trilha de cursos composta por: Visão do Cliente – O atendimento que todos nós esperamos; Servir com Propósito; Conheça seu Cooperado/Cliente.
16. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.

Operações de crédito

Necessidades Identificadas

1. Melhoria no processo de comunicação aos cooperados referente às solicitações de análise de crédito.
2. Agilidade nos atendimentos: às propostas de crédito; clareza nas informações sobre as linhas disponíveis; retorno tempestivo das propostas de crédito, informando sua aprovação, ou recusa, pela cooperativa, e esclarecimento sobre algum impeditivo no processo.
3. Possibilitar que o cooperado tenha acesso a opções de parcelamento de operações inadimplentes
4. Alinhamento dos procedimentos no atendimento ao cooperado inadimplente.

Ações propostas

1. Apresentar ao associado opções para quitação/reparcelamento, baseados em sua nova realidade financeira, com taxas diferenciadas e prazos alongados, respeitando a viabilidade negocial e as políticas da Cooperativa.
2. 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.
3. Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de operações de repactuação de crédito. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
4. Após identificada o aumento das demandas registradas na Ouvidoria, referente ao tema, o Comitê de Manifestação de Cooperados da cooperativa reforçou internamente o fluxo de atendimento nos contatos realizados com cooperados devedores.
5. Será elaborado um flyer com o passo a passo que deve ser adotado nessas situações, para que todos os colaboradores adotem esse processo de incluir toda e qualquer informação de contato com o cooperado, na plataforma de cobrança administrativa do Sisbr. Também será elaborada uma divulgação externa aos cooperados inadimplentes, informando os contatos da unidade de cobrança, caso desejem entrar em contato e fazer negociação.
6. Estudo do valor de honorários, IOF e alienações para identificar possibilidade de lançar acordos com menos custos ao associado.
7. 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.
8. Adequar o processo de quitação para evitar cobrança indevida e, no caso de cobrança indevida, agilizar o processo de reembolso. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.

9. Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de crédito, adequando o tempo de análise com processos mais ágeis e simplificados para atualização cadastral, análise e liberação. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
10. Disponibilizar de forma clara, ao final de uma negociação e renegociação, o funcionamento dos procedimentos de inclusão e exclusão de registros junto ao SPC/Serasa, e os prazos para atualização da base.
11. Disponibilizar melhores condições de renegociação de dívidas, maior celeridade no processo. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado.
12. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes da repactuação de crédito, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo, assim como a régua de cobrança estabelecida pela Cooperativa.
13. Reforço/orientação para os escritórios de advocacia para retorno mais ágeis com as comprovações necessárias para resposta.
14. Agilizar o retorno das propostas de liberação de crédito sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.
15. Operações de Crédito: Os colaboradores dos pontos de atendimento terão acesso, por meio do Sicoob Universidade, à trilha de cursos voltada para operações de crédito, que inclui: Dívidas e Superendividamento; Portabilidade de Crédito; Serviço de Cobrança e Recuperação de Crédito; e Cooperado e o Crédito.
16. Padronizar e divulgar de forma clara as condições, critérios e prazos para liberação de crédito, renegociações e acordos, garantindo comunicação clara e contínua com o cooperado durante todo o atendimento.
17. Operações de Crédito: Agilidade e clareza no retorno aos pedidos de renegociação, acordos e liberação de crédito, garantindo que o cooperado receba informações completas sobre todas as condicionantes durante todo o processo de atendimento.
18. Agilidade no retorno das propostas de renegociação e esclarecimentos sobre o prazo para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Conta Corrente

Necessidades Identificadas:

1. Agilidade nas tratativas de solicitação de abertura e de encerramento de conta corrente, com informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.
2. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas a conta corrente no momento da abertura da conta, principalmente os impedimentos para encerramento da conta, como prazos, procedimentos legais etc.

Ações propostas

1. Conta Corrente: Será liberada aos colaboradores dos pontos de atendimento, por meio da Sicoob Universidade, a trilha de capacitação composta pelos módulos: MED – Acionamento no SuperApp; Sicoobcard: Tudo o que Você Precisa Saber; Dicas de Segurança em Canais de Atendimento.
2. Enviar em forma de “dica”, material explicativo sobre o correto processo de encerramento de contas correntes aos colaboradores dos PA's.
3. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo.
4. Disponibilizar reforços de informações de forma clara que evidencie as condições para abertura/encerramento de contas, objetivando promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.

Cotas Partes

Necessidades Identificadas

1. 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.

Ações propostas

1. Mapeamento dos processos de Admissão e Desligamento dos Associados.
2. 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.

Recuperação de Crédito

Necessidades Identificadas

1. Aprimoramento das ações de recuperação de credito, visando reduzir os índices de inadimplência e mitigar riscos financeiros, operacionais e regulatórios decorrentes da inadimplência, bem como assegurar aderência as políticas internas, normativos do sistema Financeiro Nacional.
2. Foi identificada a necessidade de elaboração de um padrão na condução do processo de renegociação e recuperação de operações em prejuízo.

Ações propostas

1. Implementação de medidas estruturadas de recuperação de credito, com foco em cobranças administrativas, renegociação de dividas e quando necessário a adoção de medidas judiciais, em conformidade com as normas internas e legais. Fortalecimento dos registros e evidência dos contratos realizados no sistema e observância integral as políticas internas e a legislação aplicável.
2. Elaboração de procedimento operacional para padronização na condução do processo de renegociação e recuperação de operações em prejuízo.

Pix

Necessidades Identificadas

1. Agilizar o atendimento ao cooperado fornecendo-lhe informações e documentos eventualmente requeridos.

Ações propostas

1. A controladoria encaminhará um e-mail aos colaboradores orientando que informem aos associados, em casos de fraude ou golpe, a utilização exclusiva do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), por meio do número 0800 724 4420 ou contestação diretamente pelo aplicativo. As informações também serão divulgadas nas redes sociais da cooperativa, com o objetivo de ampliar o alcance da comunicação e reforçar a importância do canal oficial.

Seguradora

Necessidades Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas ao seguro prestamista antes da liberação da operação de crédito. Disponibilizar de forma
2. clara as condições para o encerramento do seguro, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução. "
3. Foi identificado recorrência de solicitações para estorno de valores teoricamente pagos através do seguro prestamista.
4. Esclarecer junto aos cooperados o que é o seguro prestamista e seus benefícios.

Ações propostas

1. Disponibilizar de forma clara as condições para o encerramento do seguro, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.
2. Foi criado um folder orientativo informando que o seguro é totalmente bonificado pela Cooperativa e divulgado nas redes sociais e moob.
3. Realizar capacitações internas, voltadas principalmente aos profissionais de negócios.
4. Reforçar os benefícios do seguro prestamista junto ao cooperado contratante e, destacar que os seguros vinculados aos contratos de empréstimo com a cooperativa, são bonificados.
5. Realizar a capacitação dos colaboradores para que estes tenham plena capacidade para prestar atendimento assertivo ao associado.

Relação Contratual

Necessidades Identificadas

1. Agilizar o atendimento ao cooperado fornecendo-lhe informações e documentos eventualmente requeridos.

Ações propostas

1. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado, criando um fluxo padrão de comunicação com os cooperados para que as solicitações sejam atendidas o mais breve possível.

Cartão de Crédito

Necessidades Identificadas

1. Agilidade no retorno das informações e esclarecimentos sobre a contestação.

Ações propostas

1. Orientar os colaboradores a direcionar os cooperados a acionar o 0800 da bandeira para abertura do processo de contestação por desconhecimento de transação ou desacordo comercial.

Planos de ação desenvolvidos pelas centrais

Capacitação e Melhoria Contínua

Concluída

1. Alcançar meta de 100% de conclusão da trilha de ouvidoria pelos agentes ouvidores cadastrados no site de ouvidoria. Todos os agentes cadastrados no site de ouvidoria concluíram a trilha de ouvidoria.

Aproveitamento de resposta

Pendente

1. Não foi realizada a avaliação do resultado individual do semestre das cooperativas.
 - Realizar reunião de acompanhamento especial com as cooperativas que estão impactando mais significativamente o indicador de Aproveitamento de Resposta, solicitando a adequação das 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, bem como orientando sobre a importância do cadastramento de Planos de Ação por parte das Singulares.
 - Realizar nova avaliação dos resultados a partir de setembro/2025.
 - Com o resultado da avaliação acionar as cooperativas visando buscar a melhora nos índices.

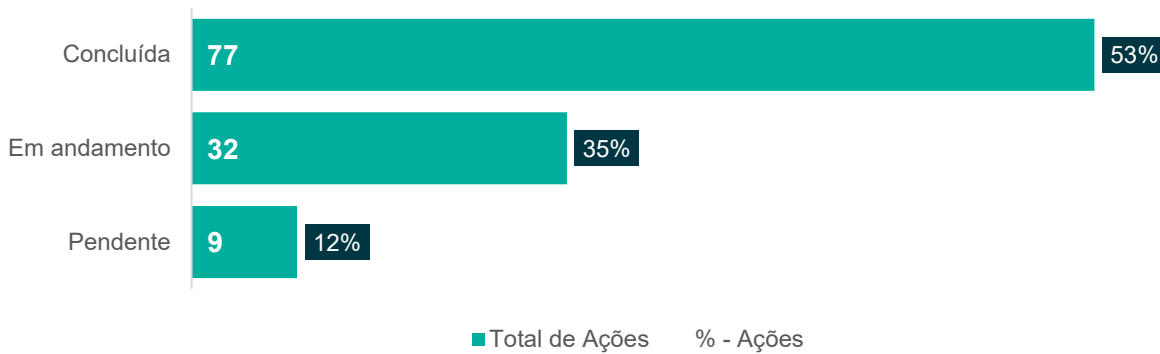
Pendente

1. Não foi realizada a avaliação do trimestral dos resultados.
 - Identificar as cooperativas que estão impactando mais significativamente o indicador de Aproveitamento de Resposta após fechamento do 1º trimestre de 2025, solicitando a adequação das 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, bem como orientando sobre a importância do cadastramento de Planos de Ação por parte das Singulares.

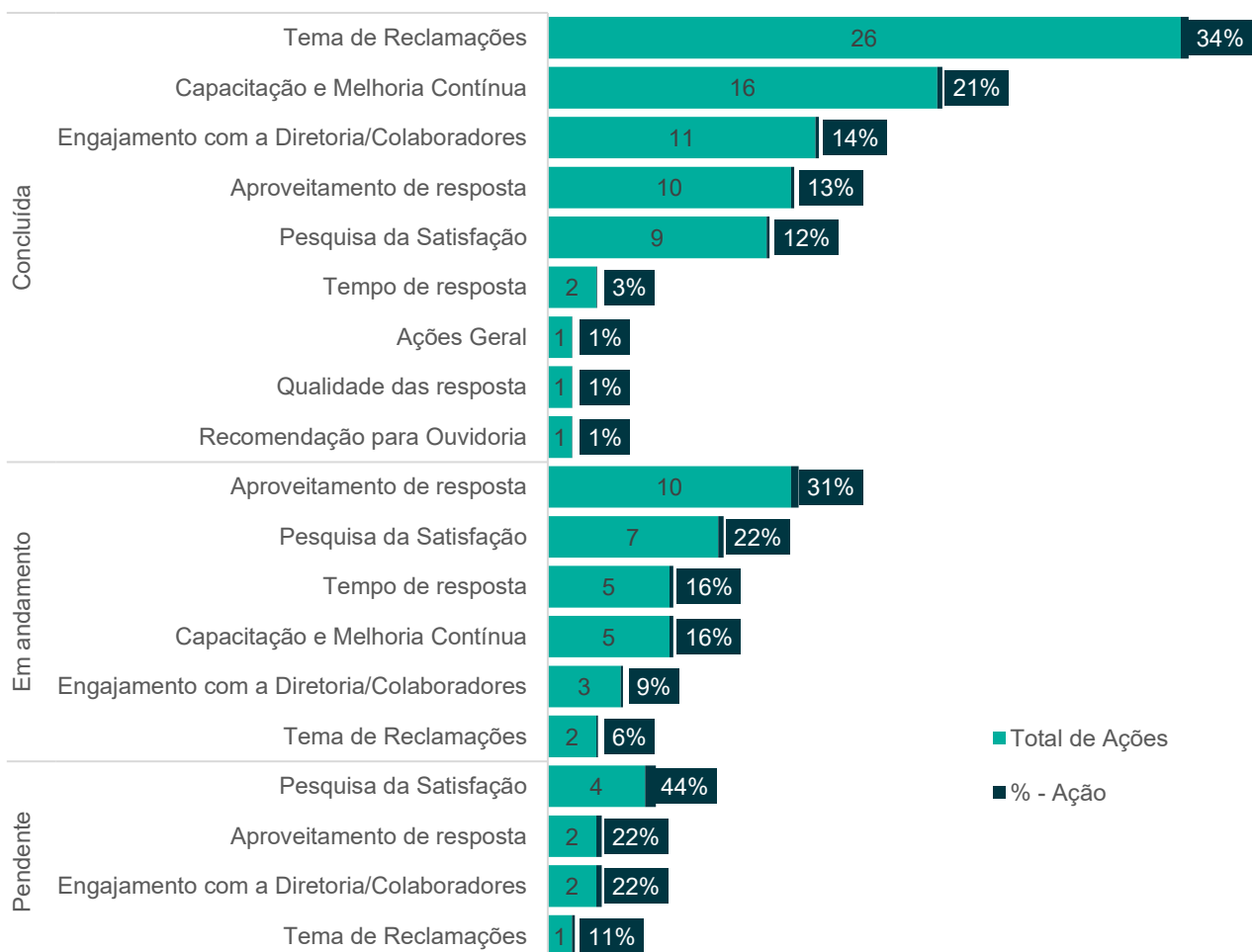
Follow Up das ações de ciclos anteriores

Dentre as 169 cooperativas que reportaram suas análises: 29% (49) apresentaram o acompanhamento de ações propostas em semestres anteriores, categorizadas conforme o status de concluída, em andamento e pendente. **No total, foram 118 reportes das ações desenvolvidas em ciclos anteriores.** Esse acompanhamento permite uma visão geral do progresso e direciona esforços para o cumprimento das metas estabelecidas.

Quadro Resumo do Status das Ações



Detalhamento do Status x Ações



Ações Geral: o registro abrangeu ações relacionadas a aproveitamento de respostas, tempo, pesquisa de satisfação, capacitação e melhoria contínua.

Considerações finais

O Componente Organizacional de Ouvidoria Sicoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

1. **Relatórios mensais:** Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.
2. **Relatórios trimestrais:** Consolidado de pesquisa de satisfação - Estatístico e analítico.
3. **Relatórios semestrais:** Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.

