

# Relatório do Diretor



2

20  
25

Atividades da  
Ouvidoria Sicoob

# índice

---

1 - Contexto histórico

**04**

2 - Eficácia e Qualidade

**06**

3 - Pesquisa de Satisfação

**13**

4 - Eventos e ações da Ouvidoria

**16**

5 - Critérios de classificação das reclamações

**41**

6 - Sicoob

**43**

7 - Banco Sicoob e Sicoob DTVM

**49**

8 - Sicoob Seguradora

**55**

9 - Sicoob Administradora de Consórcios

**60**

10 - Parecer da Auditoria

**66**

11 - Considerações finais

**67**

---

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

As normas publicadas pelos órgãos reguladores<sup>1</sup> dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e definem que o diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. O relatório deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Na forma definida na regulamentação, disponibilizo neste documento as informações consolidadas sobre o Componente Único de Ouvidoria do Sicoob, referentes ao segundo semestre de 2025.

Finalizando, agradeço 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

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

# contexto histórico

## A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

**2010**

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros.

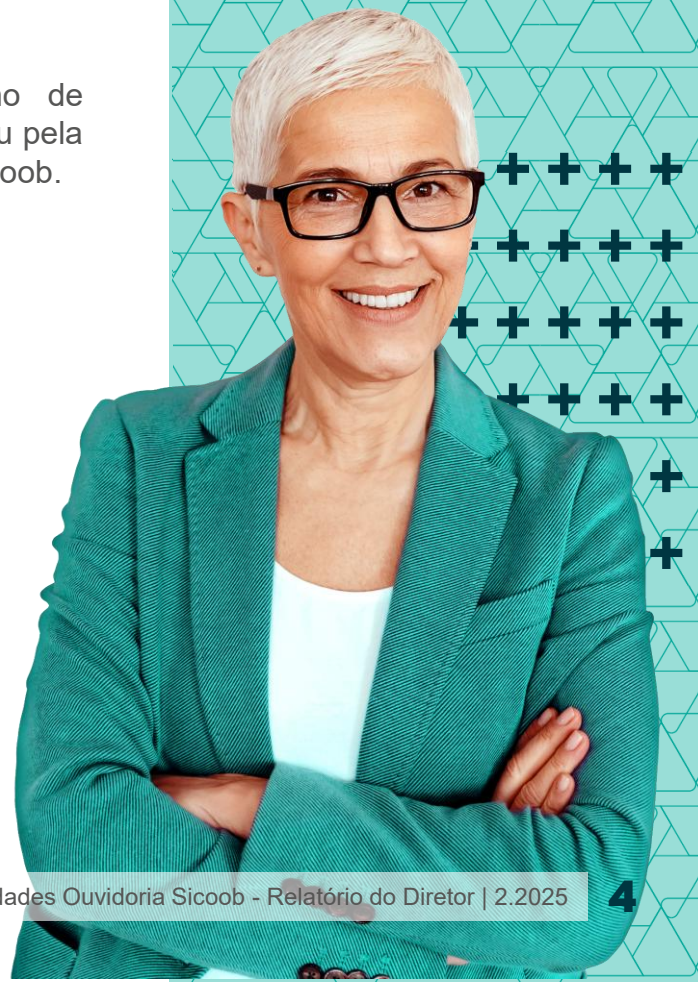
Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

**2017**

Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

**2025**

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da Ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.



## Designação e responsabilidades do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, foram designados o Diretor de Riscos e Controles e a Ouvidora. O Diretor de Riscos e Controles é responsável, perante o Banco Central do Brasil, pelo cumprimento dos procedimentos referentes à unidade de Ouvidoria. O Ouvidor deve observar o cumprimento das atribuições regulamentares estatutariamente instituídas.

## Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Os canais de Ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Sicoob. O acesso aos canais de atendimento pode ser feito por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

## Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de segregação dos canais de atendimento de Ouvidoria. Por esse motivo os canais são disponibilizados com identidades distintas.



### Canal de Ouvidoria Sicoob

Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção da cooperativa Credicitrus - Sicoob SP que optou pela instituição de Ouvidoria própria.



### Canal de Ouvidoria Banco Sicoob

Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.



### Canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



# eficácia e qualidade

## ATIVIDADES DE CONTROLE

### Manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria

São realizadas ações de descredenciamento, incorporações e inclusão de novas cooperativas no sistema informatizado da Ouvidoria e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob do registro obrigatório no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central.

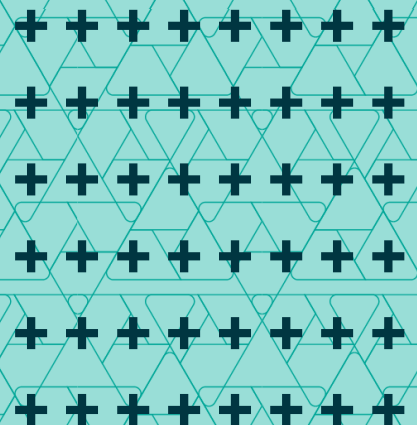
Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

### Acompanhamento das manifestações

A extração diária de relatórios é a principal medida para controle das manifestações, através do acompanhamento da tratativa das manifestações.

Ao ser feito o registro da demanda, é enviada uma notificação aos responsáveis pelo acompanhamento, caso após 5 dias úteis do registro a demanda não apresente solução, é feito envio de notificação como lembrete. A partir do 5º dia útil é realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

*A garantia de eficácia é feita por meio de ações de controle nos procedimentos do Banco Sicoob, das entidades do Sicoob e dos funcionários terceirizados.*



## **Gestão do Call Center**

Atualização da base de conhecimento dos atendentes do Call Center, audição das gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são algumas das atividades realizadas com o intuito de oferecer uma recepção adequada aos clientes e informações de qualidade para as equipes responsáveis pelo tratamento de demandas.

## **Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria**

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

## **Manutenções evolutivas do sistema informatizado**

São realizadas atualizações sempre que identificada a necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.

# **APOIO E SUPORTE**

## **Apoio aos usuários e suporte na elaboração de respostas**

São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes, e para correta utilização do sistema de Ouvidoria.

## **Intervenção para a solução das manifestações**

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço.

## **Consulta jurídica**

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.

# 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.

# CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORES

## Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020 e capacitar os funcionários para cumprir com as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

Faz parte do planejamento dos treinamentos da Ouvidoria a realização de exames de certificação por parte de seus integrantes.

## Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal);
- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina)
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD
- Certificação Profissional FEBRABAN “Ouvidoria” - FBB200 OUVIDORIA
- Fundamentos ITIL - Quint (Wellington Redwood).

## Desenvolvimento e atualização de conhecimentos

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de Ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Conscientização e melhores práticas em Risco e Segurança Cibernéticos
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD-FT
- Proteção das Informações no Sicoob
- Riscos e Controles - CCS
- Recertificação Ouvidoria - Treina
- Controles Internos e Conformidade, uma visão geral
- Trilha Ética e Integridade
- Conscientização e melhores práticas em Risco e Segurança Cibernético
- Recertificação Ouvidoria - FEBRABAN
- Trilha Riscos e Controles - CCS

## Desenvolvimento complementar

Foram realizados treinamentos com maior área de abrangência, conforme segue:

- Como organizar sua vida financeira e evitar o endividamento
- Ética, Práticas e Políticas de Uso de Redes Sociais no Sicoob
- Liberdade Financeira - mitos, segredos e verdades
- Scrum para Produtividade
- Seguros de vida a proteção adequada
- Sicoob Mais que uma escolha financeira
- Trabalho Remoto - Como se manter produtivo e gerir o tempo
- Programa de Integridade
- Superar Desafios
- Educação financeira um mundo desconhecido
- Embaixador Sicoob o Educador Financeiro
- Febraban Workshop - Guia de Boas Práticas de Cyber Análise de Dados e IA
- Gestão de Carreira como ser protagonista de sua própria história
- Comunicação e Assertividade
- Influenciando pelo exemplo
- Intraempreendedorismo na prática
- Trilha PDI para colaborador
- TEAMSPIRA In Company
- 4 minutos de Alto Desempenho
- Trilha Embaixador Sicoob - Educador Financeiro
- O Profissional de Alto Desempenho
- Apresentações de Sucesso
- PDI Plano de Desenvolvimento Individual
- Workshop de Boas Práticas de Cyber - Análise de Dados e IA
- O Jeito Disney de Encantar Clientes
- O poder do trabalho colaborativo para fortalecer a mindset de empresas e indivíduos

**Total de horas de treinamento**

**104,15**  
horas



# LABORATÓRIO DE MONITORIAS

## Acompanhamento dos atendimentos

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso foi desenvolvido o “Laboratório de Monitoria”. No Laboratório são realizadas escutas e avaliações das gravações. Após a conclusão das avaliações as equipes se reúnem, discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado do Laboratório permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, a cada semestre são desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria. Foram realizados encontros com a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria e aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

# FEBRABAN

Acompanhamento das ações desenvolvidas pelo Comitê de Ouvidorias da Febraban.

## 2025



### Julho

#### Temas Encaminhados pelas Instituições Financeiras:

Normativo INSS nº 142; Aumento de Demandas | INSS; Plano de Conformidade do Procon SP; Chat de Pré Atendimento da Plataforma Procon SP.

#### Indicadores

Análise dos indicadores do Consumidor.gov e Bacen. Encaminhamento para discussão com a Senacon sobre demandas repetitivas. Monitoramento de portabilidade antes do prazo de 5 dias úteis.

#### Informes

**Encerramento de Agências:** reforçada a necessidade de reporte, por parte das instituições financeiras, do encerramento de agências

**Autorregulação do Crédito Consignado e da Portabilidade de Crédito:** informado o status das medidas administrativas aplicadas aos correspondentes no país.

**Crédito Consignado e INSS:** Aumento expressivo de demandas relacionadas ao crédito consignado INSS. Discussão do Normativo INSS nº 142. Deliberação para agenda com o Procon-SP devido ao risco de descumprimento de indicadores do Plano de Conformidade.

**Reguladores e Órgãos de Defesa:** Reporte de reunião com o Bacen sobre demandas repetitivas/incentivadas e uso de IA no RDR.

Discussões iniciais sobre duplo fator de autenticação. Formação do Colegiado Nacional de Procons Estaduais. Projeto Piloto de Audiências Virtuais | Procon Paraná.

**Fortalecimento das Ouvidorias - Definição de próximos passos após workshop e pesquisa setorial:** apresentadas sugestões para utilização do material do workshop de fortalecimento da Ouvidoria e da pesquisa relacionada à estrutura e competências das Ouvidorias nas Instituições Financeiras. Apresentação à Direx; Comunicação institucional à alta liderança; Revisão de regras de autorregulação; Elaboração de Guia de Boas Práticas; Visitas técnicas às instituições.

**Bacen/Deati: Reporte Demandas Repetitivas / Incentivadas** - será confirmado se as demandas repetitivas / incentivadas, que serão submetidas ao filtro da IA, serão canceladas ou não.

**Lei nº 14.973/2024 | Cadastro Desatualizados e Recursos Esquecidos** - levantou-se que não há fluxo definido para esse repasse de valores à União e os Ouvidores compartilharam que não tiveram demandas relacionadas ao tema e que atualmente enviam os “recursos esquecidos” ao SVR do Bacen.

### agosto



**Bacen / Incentivo ao Uso da Ouvidoria:** Apresentação formal do projeto de incentivo ao uso da Ouvidoria ao Bacen. Definição de proposta com resposta imediata ou em até 5 dias úteis. Solicitação do Bacen para indicação das instituições participantes.

**Demandas Massificadas e Influenciadores:** Debate sobre demandas massificadas e uso de apoio tecnológico para filtragem. Início de levantamento do impacto dessas demandas no ranking do Bacen e no Consumidor.gov.

**Débito Automático Interbancário:** Crescimento de demandas após retirada da dupla confirmação. Envio de ofício ao Bacen solicitando revisão normativa. Avaliação de inclusão de regra específica na Autorregulação.

**Superevidenciamento:** Apresentação do mapeamento mensal (junho/2025) com leve aumento de demandas. Continuidade do acompanhamento setorial.

**Indicadores e Autorregulação:** Monitoramento de portabilidade antes do prazo. Atualização das medidas administrativas aplicadas no crédito consignado.

#### Indicadores:

**Portabilidade | Reclamação no RDR Antes do Prazo de 5 DUs:** acompanhamento

**Reclamações Motivadas por Influenciadores / Advocacia**

**Predatória:** O estudo mostrou que cerca de 26% das demandas do Consumidor.gov foram influenciadas, já no Bacen os dados serão revisitados, pois tiveram situações reportadas com número superior ao total de reclamações gerais divulgado pelo próprio regulador, gerando uma distorção no resultado

**Indicadores de Reclamações | Bacen e Gov:** (i) na análise geral do Consumidor.gov houve aumento de demandas de maio para junho de 2025; (ii) o índice de satisfação dos consumidores com as respostas das instituições permanece em torno de 84%; (iii) Manaus, Guarulhos e Teresina figuram entre os municípios com maior incidência de reclamações, refletindo casos de litigância predatória; (iv) no Bacen houve aumento de 16% no número de registros do 2º trimestre de 2024 para o 2º trimestre de 2025



## Setembro

### Informes

**Anatel 0303 | Autenticação:** deliberação do Conselho Diretor da Anatel sobre uso facultativo do prefixo 0303 e do Stir Shaken para empresas que originam até 500 mil chamadas mensais. A Anatel irá elaborar plano de ação sobre novo modelo para envio de SMS.

**Autorregulação do Crédito Consignado e da Portabilidade de Crédito:** foi informado o status das medidas administrativas aplicadas aos correspondentes no país - aplicadas até o mês de agosto de 2025, 7 suspensões por um ano e 303 agentes pontuados no total.

**Litigância Predatória e Influenciadores:** Apresentação de panorama jurídico sobre litigância predatória. Identificação de impacto relevante: 18% das demandas no Bacen. 26% no Consumidor.gov. Definição de monitoramento trimestral com detalhamento por UF.

**Incentivo ao Uso da Ouvidoria:** Questionamentos do Bacen sobre rastreabilidade, prazos e base legal. Criação de squad setorial (Febraban, ABBC e Zetta) para consolidação de respostas.

**Crédito Consignado:** Ratificação do fluxo para devolução de empréstimos não solicitados.

**Superendividamento:** Reporte de aumento expressivo (julho/2025). Reuniões com TJ/RS e articulação com CNJ para avanços na marcação do consumidor.

**Painel Setorial:** Aprovação da retomada do Painel Setorial de reclamações e ações judiciais, visando fortalecer a base de dados

## outubro



**Bacen / Incentivo ao Uso da Ouvidoria:** Consolidação do Ofício ao Bacen. Debate sobre uniformização de prazos (5 x 10 dias úteis). Decisão de não alterar a Autorregulação naquele momento, mantendo estudos de impacto.

**Semarc:** Reporte do Semarc Regional Norte e Centro-Oeste. Destaque para desafios do público hipervulnerável e necessidade de ações educativas.

**Educação do Consumidor e Serasa:** Apresentação da Serasa sobre consultas de CPF e score. Proposta de atuação conjunta para combate à desinformação promovida por influenciadores.

**Superendividamento:** Redução significativa das demandas em agosto/2025. Continuidade do diálogo com a Senacon sobre marcação do consumidor.



## Novembro

### Bacen / Deati

**Monitoramento do impacto do duplo fator de autenticação:** Em relação à implementação do duplo fator de autenticação pelo Banco Central, observou-se queda inicial no acesso pelos consumidores, com posterior normalidade de registros.

**Apresentação dos resultados da pesquisa de resolutividade:** demonstrou que nem todas as instituições participantes resolvem ao menos 80% das demandas em até 5 dias. Sendo necessária avaliação individual interna antes de serem deliberados os próximos passos.

**Senacon e Plataformas:** Reunião com o novo Secretário Nacional do Consumidor. Discussão sobre fragilidade tecnológica do Consumidor.gov e ProConsumidor. Avaliação de transferência da gestão das plataformas.

**Semarc Nacional:** Realização do Semarc Nacional 2025 e da 1ª Cerimônia de Entrega dos Selos da Autorregulação. Recomendação de maior envolvimento dos Diretores de Ouvidoria.

**Lei do Superendividamento:** destaque para o relevante crescimento de demandas originadas de Defensorias.

**Mutirão Nacional | Novembro de 2025:** realização do Mutirão Nacional de Negociação de Dívidas e Orientação Financeira, em andamento no mês de novembro.

### Indicadores

Crescimento das demandas no Consumidor.gov impactadas pelo Mutirão Nacional. Aumento de demandas procedentes no Bacen no 3º trimestre.

## Dezembro



**Bacen / Relacionamento Institucional:** Atualização sobre o Ofício de incentivo ao uso da Ouvidoria. Apresentação dos resultados da pesquisa do duplo fator de autenticação: Redução limitada (22,7%). Indícios de migração de canal para telefone. Definição de monitoramento trimestral.

**Superendividamento:** Crescimento expressivo das demandas (outubro/2025), principalmente de Procons e Consumidor.gov. Análise de demandas das Defensorias sem identificação de concentração relevante.

**Fortalecimento das Ouvidorias:** Apresentação do resultado do formulário setorial. Identificação de avanços, mas com desigualdade entre instituições. Deliberação para comunicação positiva e inclusão no Relatório Anual de Ouvidorias.

**Consumidor.gov:** Reporte de instabilidade da plataforma. Discussão sobre possível migração para ambiente mais robusto em 2026. Avaliação de parcerias público-privadas para modernização.

### Encerramento do Ano:

Balanco das ações de 2025.

### Planejamento 2026 com foco em:

- Uso de IA.
- Acompanhamento regulatório.
- Temas técnicos especializados.



# pesquisa de satisfação

## Ferramenta de Gestão Empresarial

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços de uma organização. O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da Ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação. Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.



## REGULAMENTAÇÃO

### Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022

(Atualizada pela Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários. Após atualização pela Instrução Normativa BCB nº 550/2024, passou a determinar a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

A regulamentação exige a aplicação de duas questões obrigatórias, mas nossa avaliação abrange mais duas questões que já faziam parte da metodologia, estas foram mantidas permitindo a manutenção de histórico e o acompanhamento evolutivo dos indicadores.

## Perguntas

### regulamentares e complementares

## Perguntas regulamentares e obrigatórias

### Pergunta 1

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a solução apresentada** pela Ouvidoria para a sua demanda.

### Pergunta 2

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

## Perguntas adicionais aplicada na pesquisa da Ouvidoria

### Pergunta 3

Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

### Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

# METODOLOGIA E RELATÓRIOS

## Metodologia

A pesquisa é aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um link para o formulário eletrônico. De forma complementar, a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA (Unidade de Resposta Audível).

## Relatórios

Os relatórios com os resultados são consolidados e apresentados mensalmente, trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do Centro Cooperativo Sicoob - CCS, cooperativas singulares e centrais. Os resultados são disponibilizados para consulta em relatórios e painéis no Sisbr Analítico, e em relatórios gerenciais.

# EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

## Banco Sicoob

Com a alteração da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, pela Resolução CMN Nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, a obrigatoriedade de envio de resultados ao Banco Central do Brasil foi revogada. Dessa forma, a pesquisa foi obrigatoriamente aplicada, e os resultados armazenados de forma eletrônica. Para os demais canais a pesquisa é aplicada para monitoração interna.

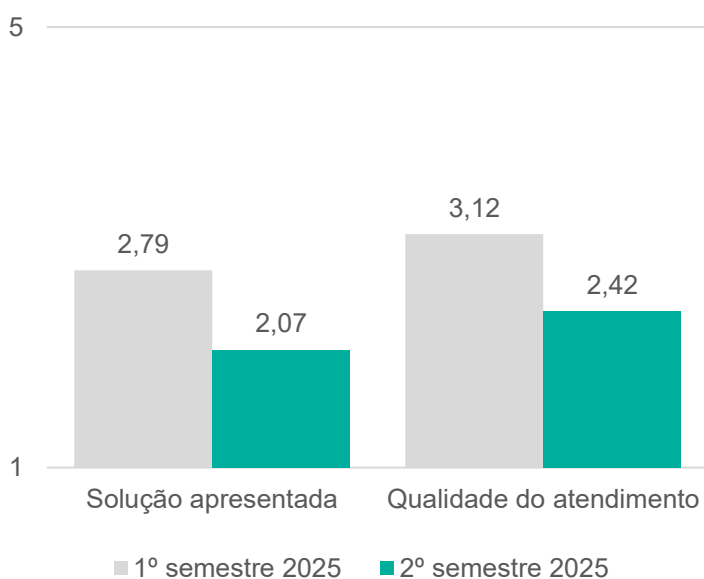
## Resultado alcançado

No segundo semestre de 2025 a **Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota média<sup>1</sup> de 2,25**. A nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

O canal alcançou a nota de 2,07 em relação à solução apresentada e nota de 2,42 para a qualidade do atendimento.

O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

### Comparativo semestral do resultado da pesquisa de satisfação



# 2,25

nota média alcançada no canal de **Ouvidoria Banco Sicoob**

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

# eventos da ouvidoria

## Promoção da comunicação e colaboração entre as equipes

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.

*A Ouvidoria intensificou a cooperação com as equipes por meio de reuniões, alinhamentos e treinamentos. Informações e relatórios também foram disponibilizados, fortalecendo o processo de comunicação.*



# 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.

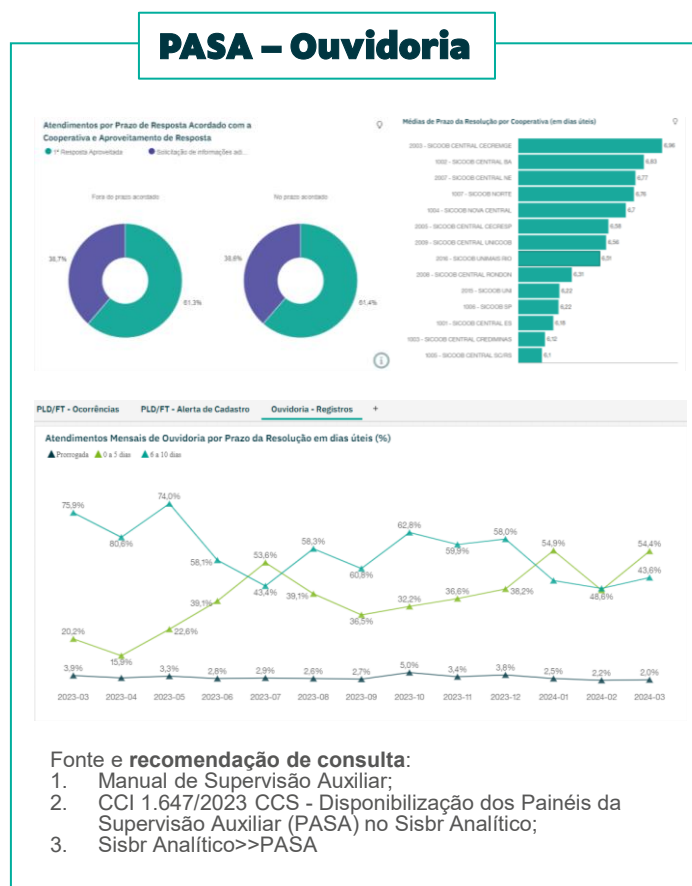
Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão 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:

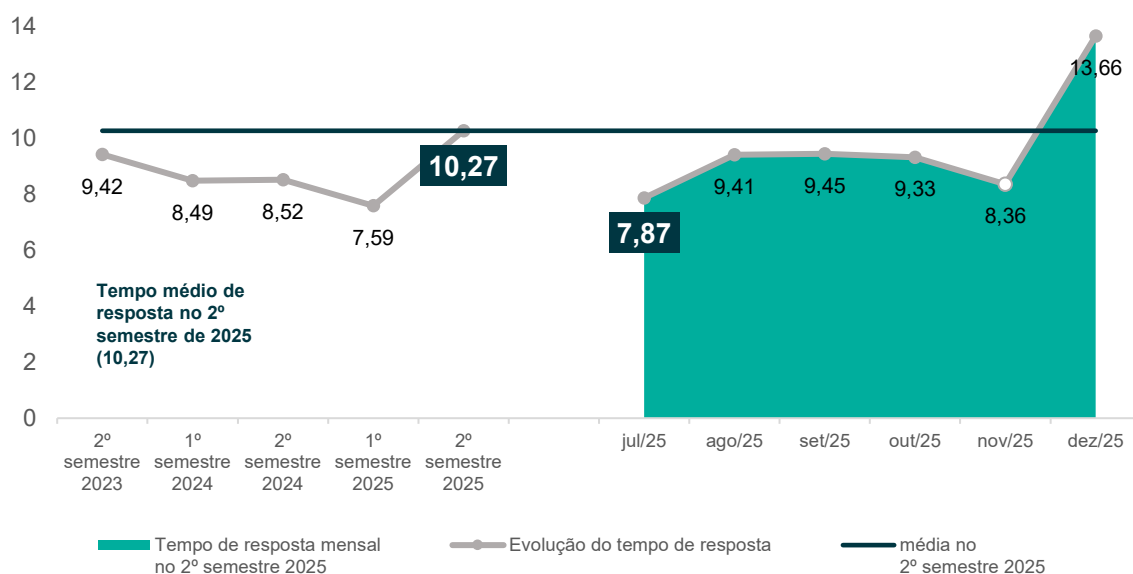
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento 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.

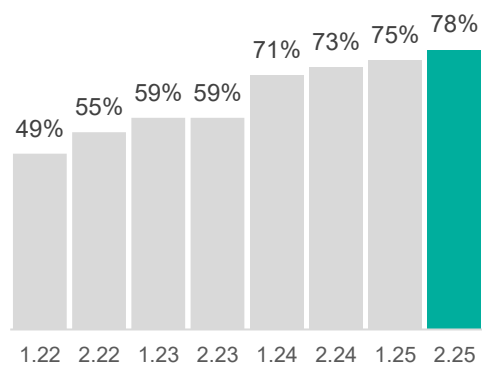
## Evolução dos resultados

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

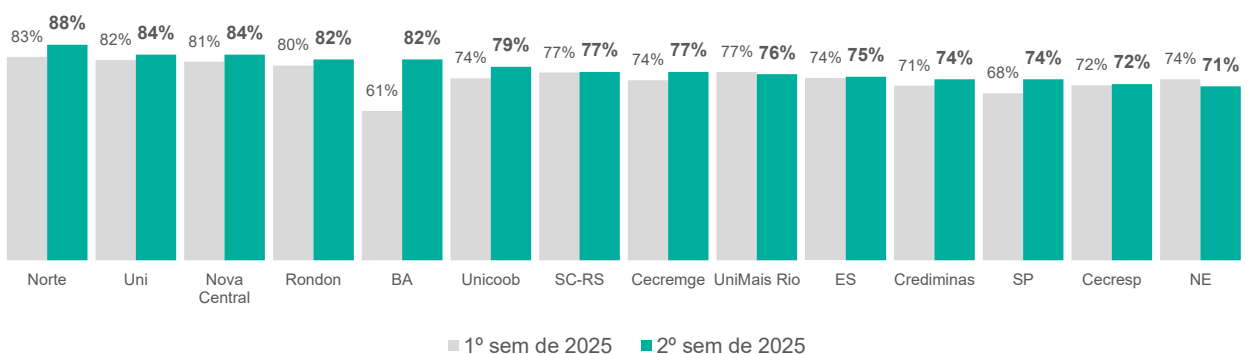


## Ranking das Centrais

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.

# 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%

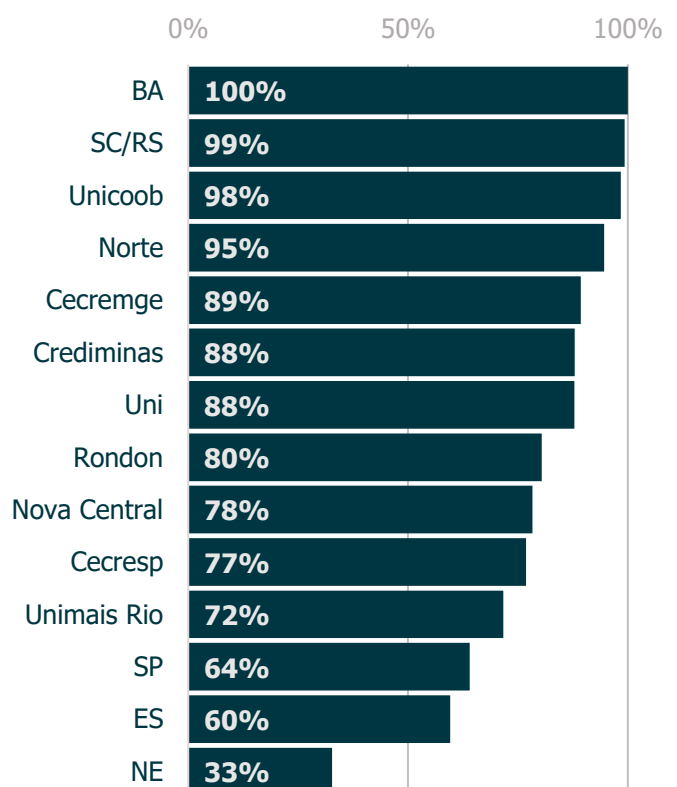
dos agentes e monitores das cooperativas **concluíram** a trilha de Ouvidoria

## 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.

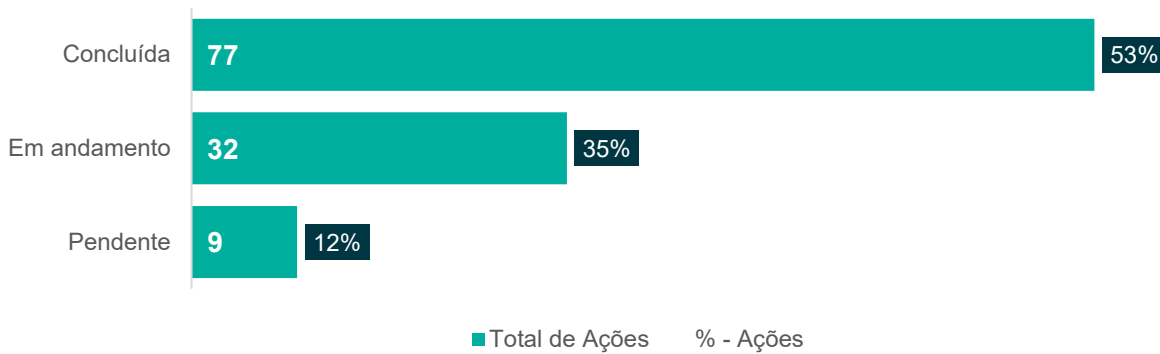
#### Pendente

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.

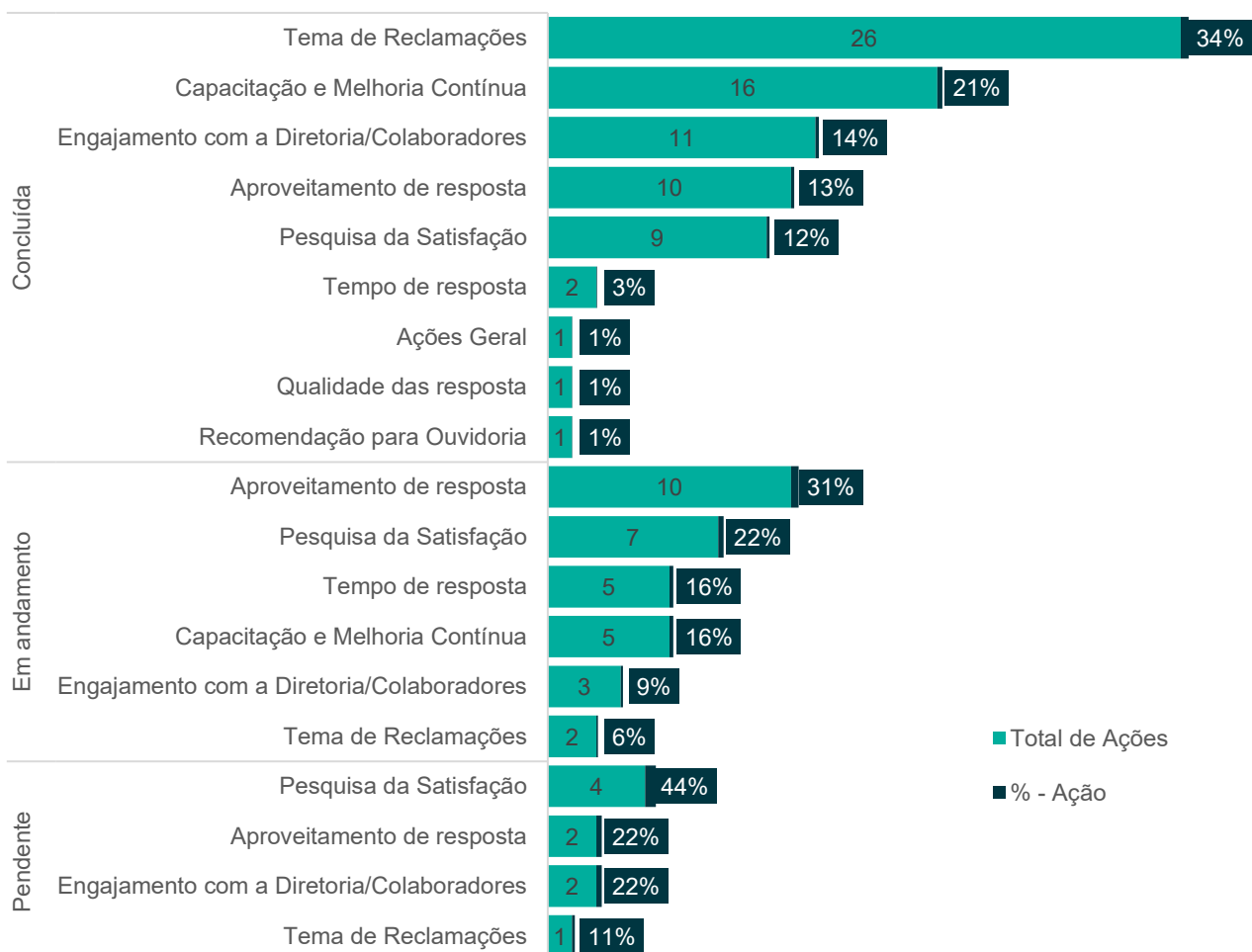
## Follow Up das ações de ciclos anteriores

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.

# critérios de classificação

Nos canais de Ouvidoria são recebidas manifestações de diversos tipos, como dúvidas, consultas, elogios, sugestões, reclamações e outros. **Contudo, apenas as manifestações do tipo reclamação recebem as classificações de Improcedente ou Procedente Solucionada.**

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados o objeto da reclamação, a apresentação de evidências de comunicação com o demandante, as ações realizadas pelas cooperativas e pelas áreas gestoras de produtos, a suficiência das informações apresentadas, as medidas adotadas para a resolução da reclamação, os contratos dos produtos envolvidos, a busca por suporte e auxílio nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), o acionamento prévio aos canais primários de atendimento, entre outros fatores. A seguir, apresentamos os critérios utilizados para a classificação das reclamações.



## Improcedentes

Classificação atribuída a reclamações consideradas injustificadas: aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante com as devidas evidências de que o assunto havia sido resolvido antes do registro da reclamação na Ouvidoria; ou quando a manifestação é registrada com informações insuficientes, não sendo possível a apuração por intermédio das bases cadastrais existentes e nas quais não é possível estabelecer contato com o demandante para complementar a situação narrada; ou quando é evidenciado que houve a prévia prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e tomada de decisão por parte do demandante, sendo destacado direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos relacionados à execução de operações e à prestação de serviços.

## Procedentes Solucionadas

São reclamações que apresentam indícios de descumprimento regulamentar ou contratual, de falha no fornecimento de informações sobre as condições do produto ou serviço; quando a queixa somente é resolvida em função do registro no canal de Ouvidoria; e demandas relacionadas ao atendimento, em que há indício de que não houve total observância aos princípios de ética, de transparência e na qualidade da prestação de serviços e/ou informações.

# EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

## Evolução dos resultados

Durante o segundo semestre de 2025 foram registradas **13.213 reclamações nos canais da Ouvidoria**: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

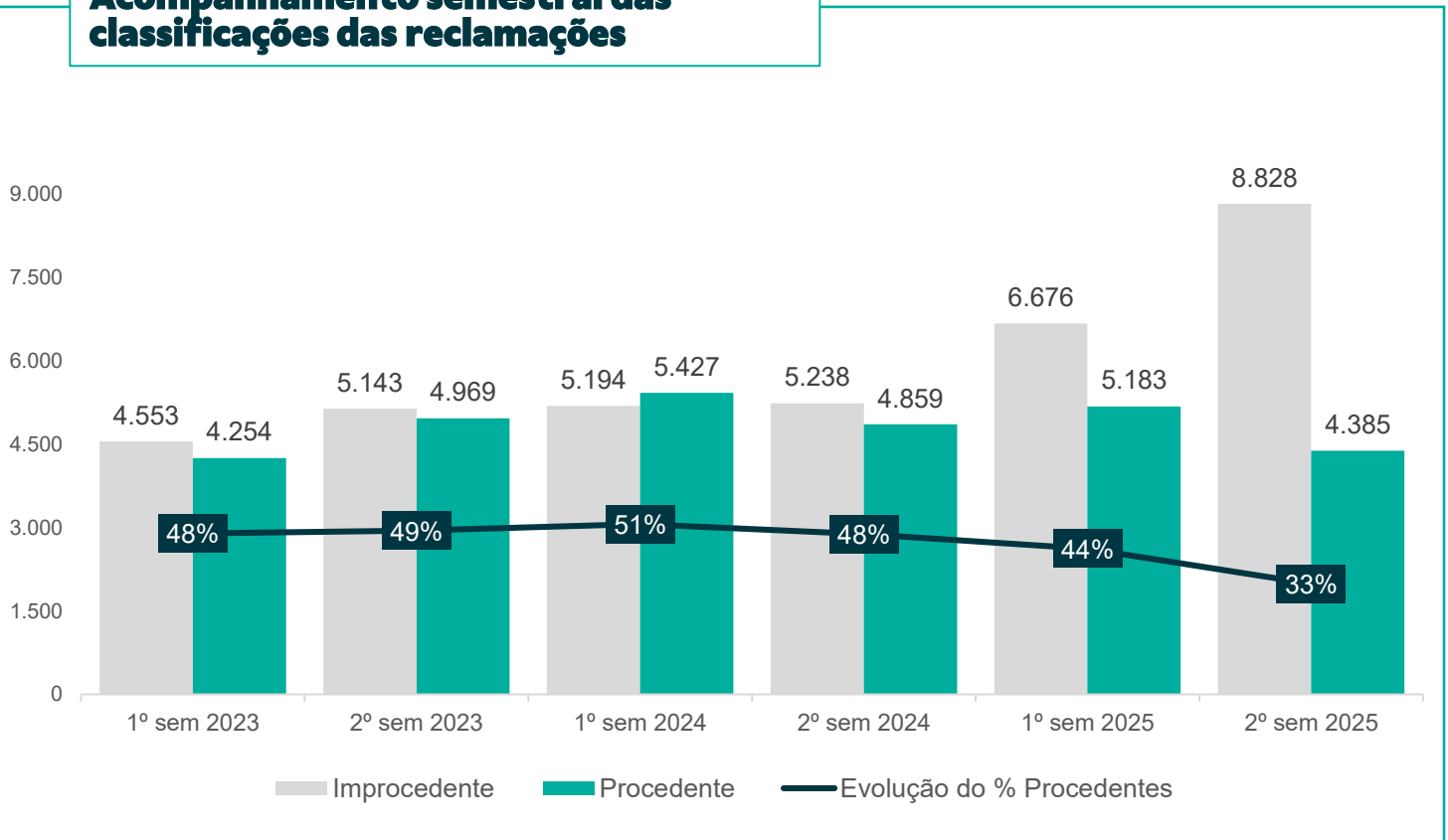
Dessas reclamações, 4.385 (33%) foram classificadas como procedentes solucionadas e 8.828 (67%) como improcedentes.

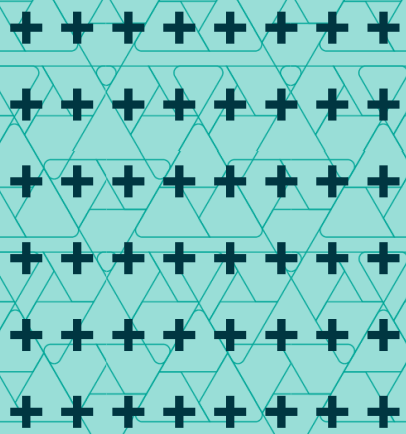
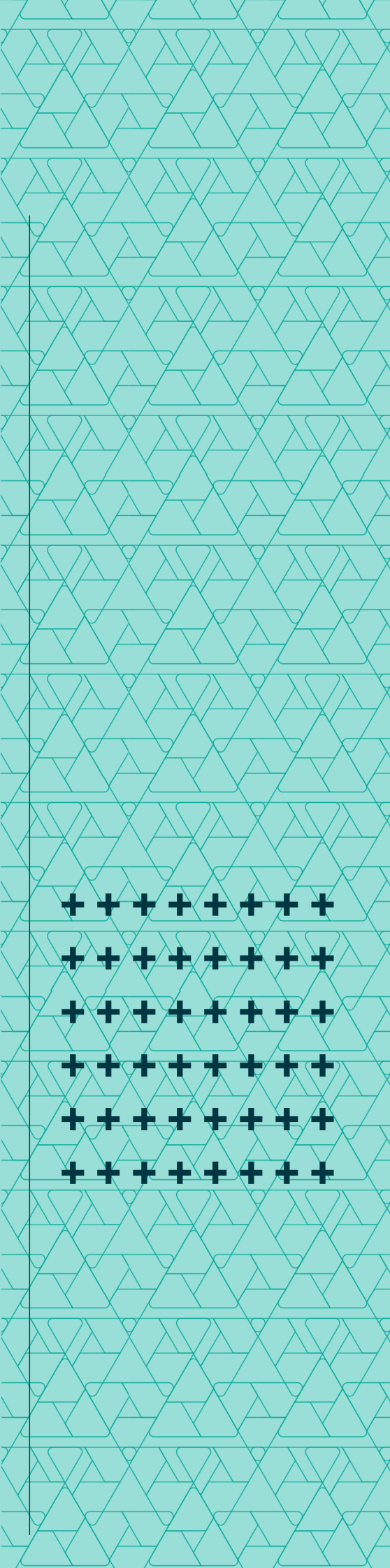
A seguir apresentados a evolução semestral da classificação das reclamações.

# 33%

das Reclamações foram classificadas como **procedentes**

### Acompanhamento semestral das classificações das reclamações





# Sicoob

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 2º semestre de 2025

# PANORAMA GERAL

## Encerradas no ato do atendimento

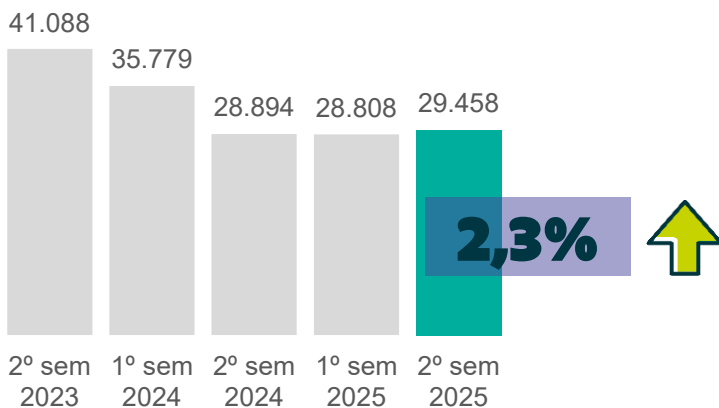
No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 40.790 contatos, dos quais 29.458 (72%) foram finalizados no ato do atendimento e 11.332 geraram manifestações (Reclamações, Outros, Elogio, Dúvida e Sugestão).

No segundo semestre de 2025 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um aumento de 2,3%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 28.808 contatos.

# 72%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram **encerrados no ato do atendimento**

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



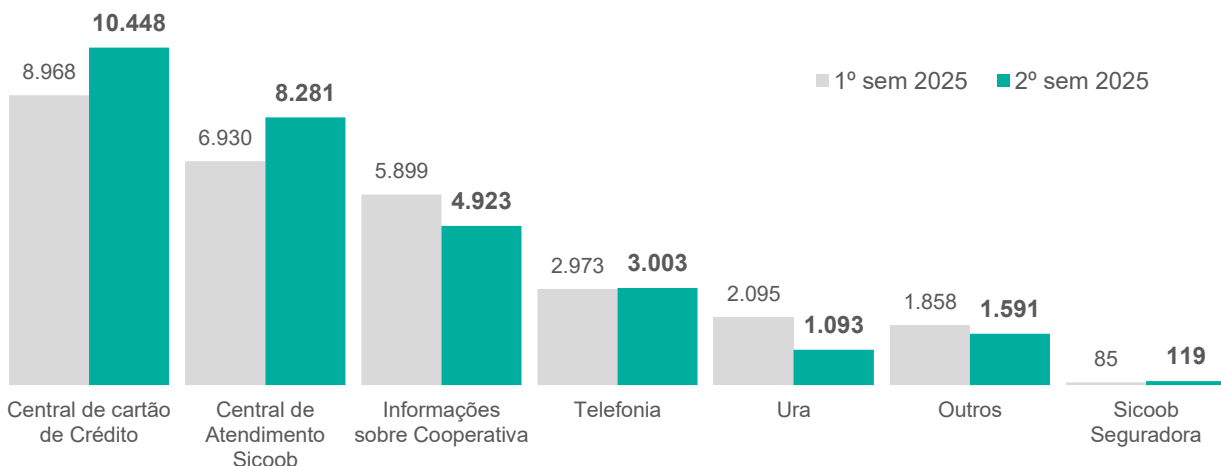
### Totais

**40.790** contatos recebidos

**29.458** encerrados no ato do atendimento (72%)

**Aumento de 2,3%** em comparação com o semestre anterior (28.808).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



# INDICADORES DE RECLAMAÇÕES

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 11.332 manifestações no segundo semestre de 2025. Dessas, **10.627 (93,8%) foram Reclamações** e 705 (6,2%) foram demandas do tipo: Outros (403), Elogio (157), Dúvida (125) e Sugestão (20).

No período, *não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.*

### Tipo de Atendimento

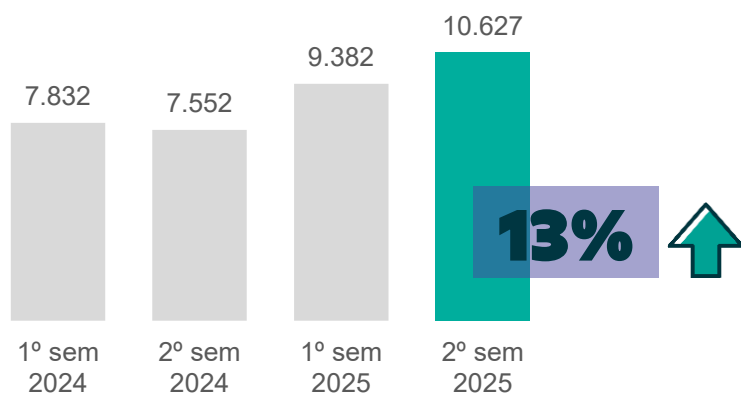
Reclamação	10.627
Outros	403
Elogio	157
Dúvida	125
Sugestão	20

## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2025, observou-se um crescimento de 13% nas reclamações recebidas, em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 85% (9.074) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 27% (2.886) foram classificadas como Procedente.

### Evolução semestral das reclamações



# 93,8%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

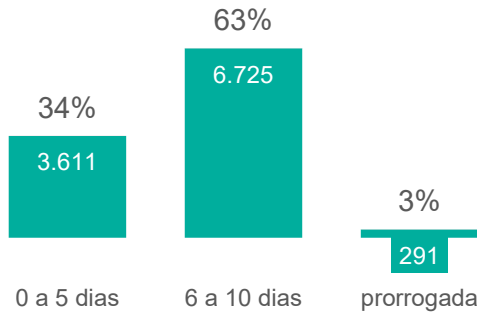
### Reclamação

**85%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**27%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 97% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto 3% (291) das reclamações foram prorrogadas.



# 97%

das reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis.**

## Temas reclamados

Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

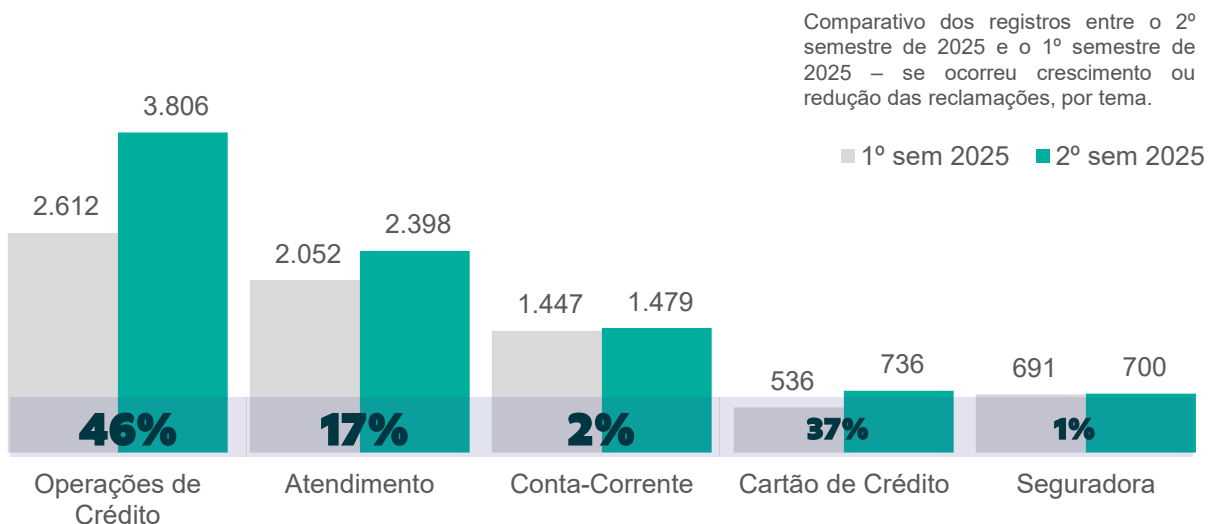
### Operações de Crédito

No segundo semestre de 2025, operações de crédito foi o tema mais reclamado representando 35,8% das reclamações registradas no canal, e apresentou crescimento de 46% em relação ao semestre anterior. *Dentre os assuntos, 47% (1.798) foram relacionados a liquidação antecipada/renegociação, apresentando um crescimento de 53% em relação ao semestre anterior. Enquanto 11% (435) foram sobre Sistema de Informações de Crédito – SCR.*

### Demais Temas

Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Atendimento (22,6%), Conta Corrente (13,9%), Cartão de Crédito (6,9%), e Seguradora (6,6%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

### Comparativo - 5 temas mais reclamados



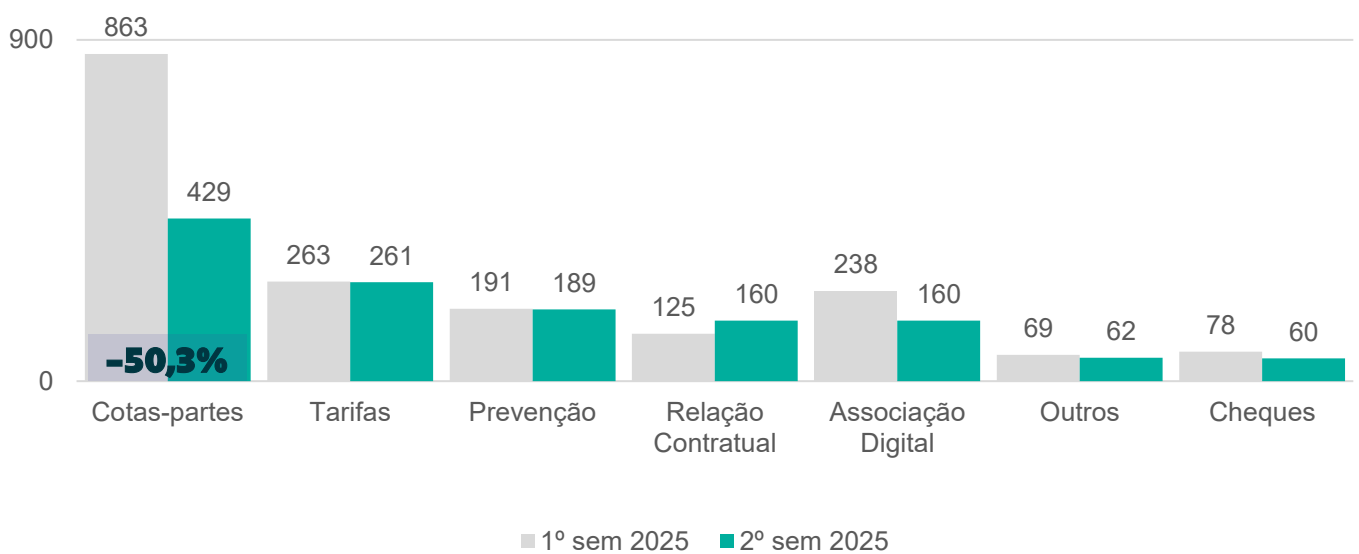
Comparativo dos registros entre o 2º semestre de 2025 e o 1º semestre de 2025 – se ocorreu crescimento ou redução das reclamações, por tema.

■ 1º sem 2025 ■ 2º sem 2025

## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no segundo semestre de 2025, em cada tema. Dentre os demais temas que compõem as reclamações, observamos um redução de 50,3% no tema Cotas-partes.

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## Resultados

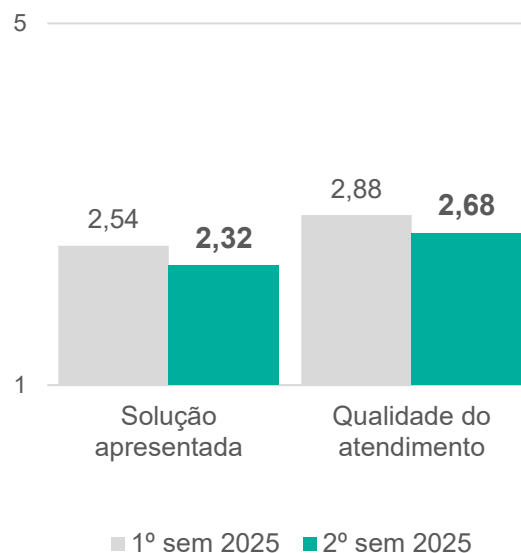
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

No segundo semestre de 2025, 12% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,50.**

O canal apresentou nota de 2,32 em relação à solução apresentada e nota de 2,68 para a qualidade do atendimento.

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



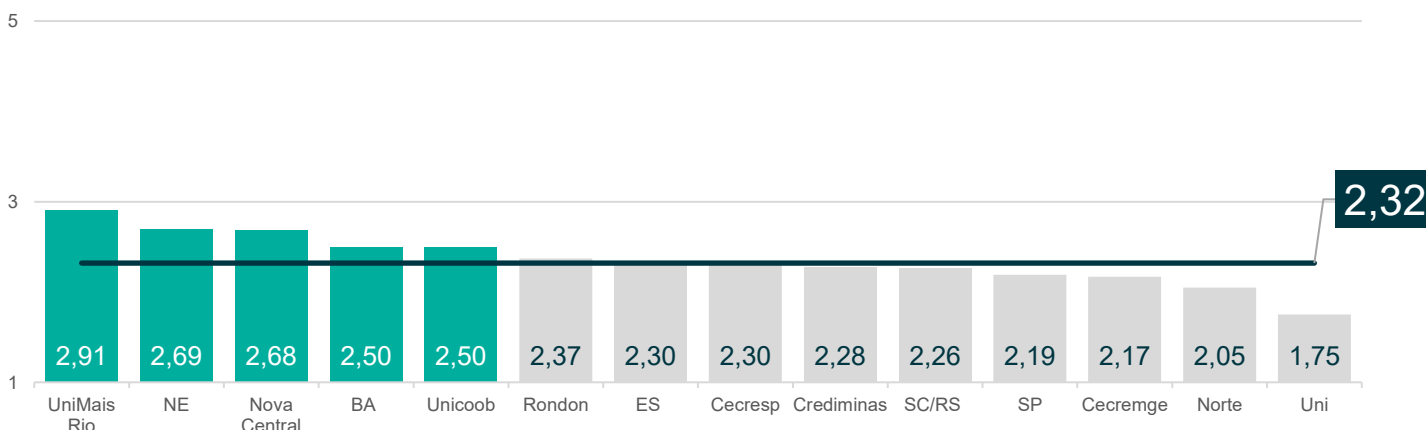
## Ranking das Centrais

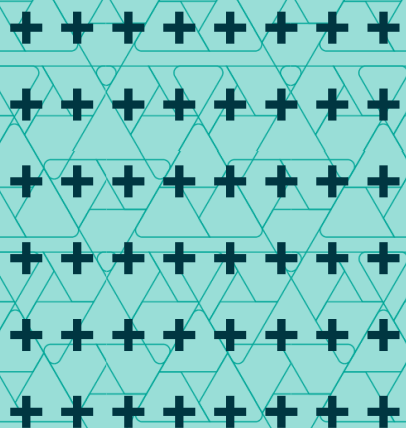
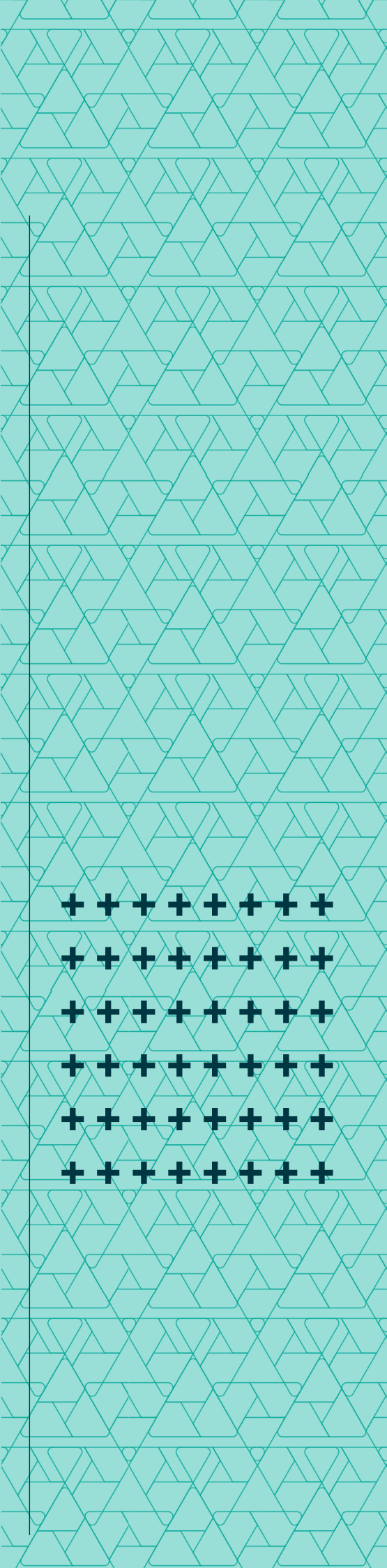
### Solução Apresentada

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. **No segundo semestre de 2025 a nota alcançada no canal Sicoob, em relação a solução apresentada, foi de 2,32.**

As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: **Sicoob Unimais Rio (2,91), Sicoob Central NE (2,69), Sicoob Nova Central (2,68), Sicoob Central BA (2,50) e Sicoob Unicoob (2,50).**

Satisfação com a solução apresentada





# Banco Sicoob e Sicoob DTVM



A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 2º semestre de 2025.

# PANORAMA GERAL

## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

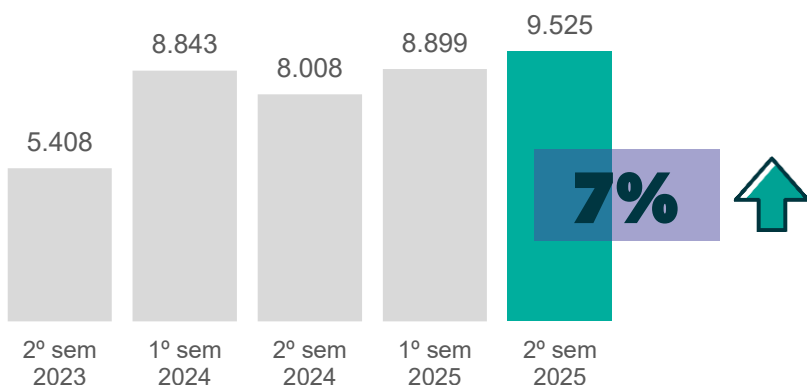
No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **11.654 contatos**, dos quais 9.525 (82%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.129 (18%) geraram manifestações.

No segundo semestre de 2025 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um **crescimento de 7%**, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 8.899 contatos.

# 82%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram **encerrados no ato do atendimento**

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



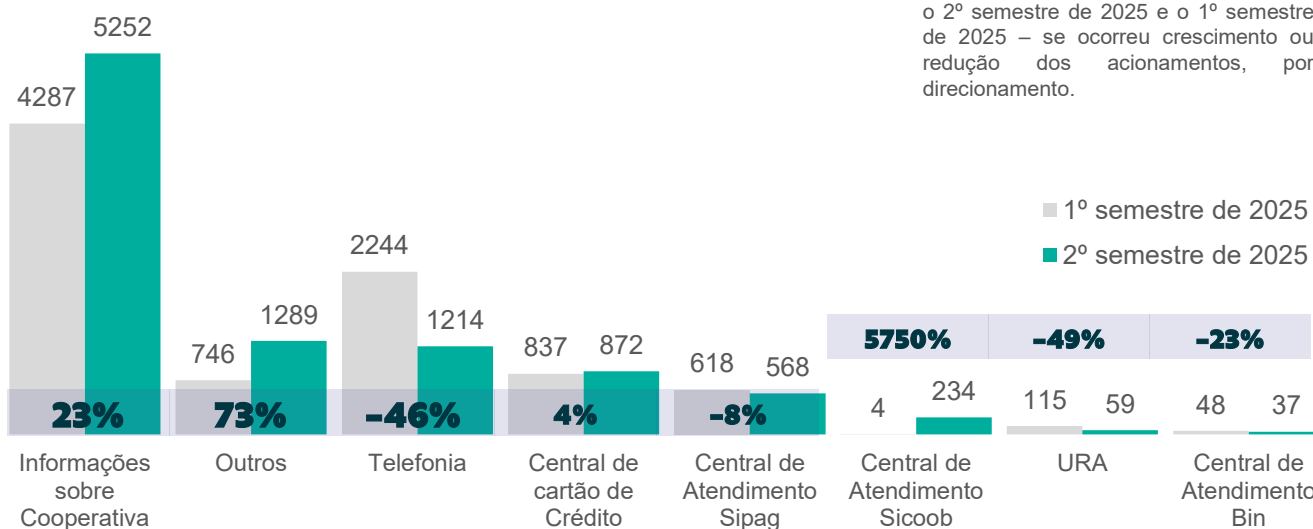
### Totais

**11.654** contatos recebidos

**9.525** encerrados no ato do atendimento (82%)

**Crescimento de 7%** em comparação com o semestre anterior (8.899).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento

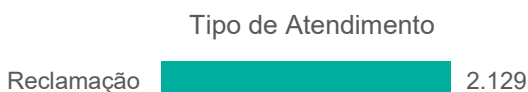


Comparativo dos atendimentos encerrados no ato do atendimento, entre o 2º semestre de 2025 e o 1º semestre de 2025 – se ocorreu crescimento ou redução dos acionamentos, por direcionamento.

# INDICADORES DAS RECLAMAÇÕES

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 2.129 manifestações no segundo semestre de 2025, todas do tipo de atendimento reclamação



# 100%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

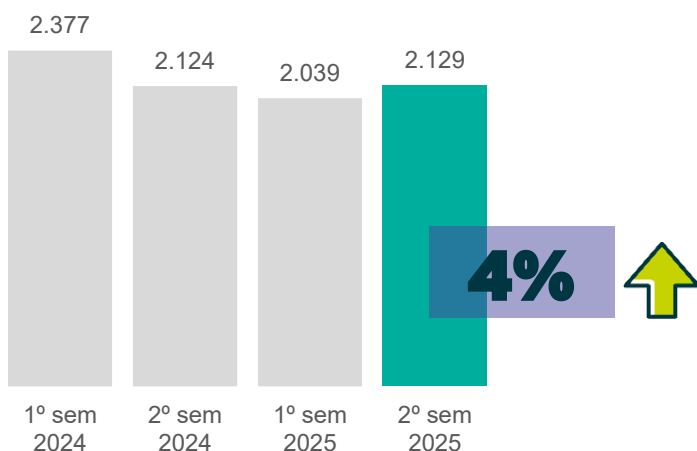
## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2025, foram registradas 2.129 reclamações, e observou-se **crescimento de 4%** nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 87% (1.842) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 56% (1.192) foram classificadas como Procedente.

Neste semestre não houve registros destinados ao **Sicoob DTVM**.

Evolução das Reclamações



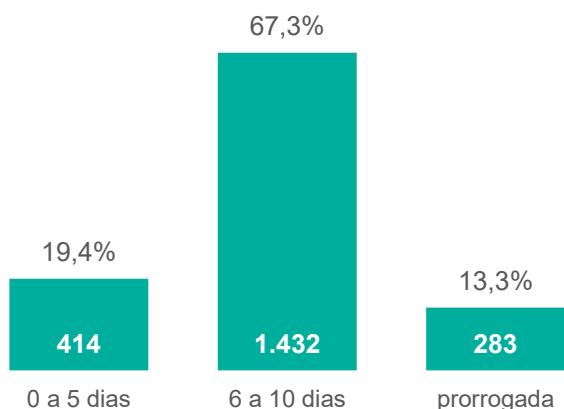
### Reclamação

**87%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

**56%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, **86,7% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis**. Enquanto, 13,3% (283) das reclamações foram prorrogadas.



# 86,7%

dos reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis**.

## Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

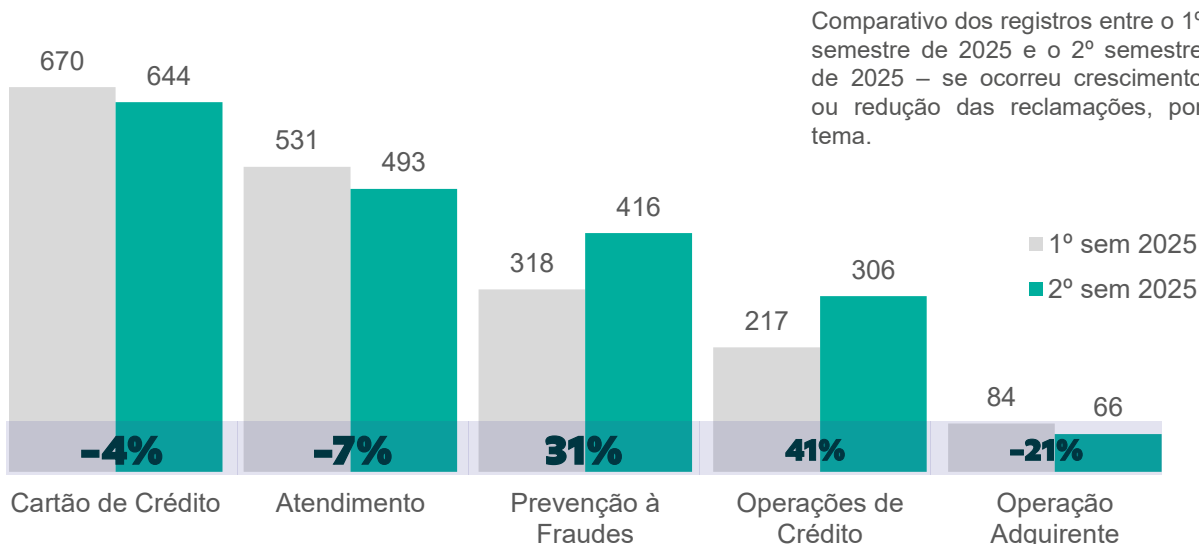
### Cartão de Crédito

Com 644 reclamações, foi o tema mais reclamado, **representando 30% das reclamações** registradas no canal. Entretanto, com **redução de 4%** em relação ao semestre anterior.

### Demais Temas

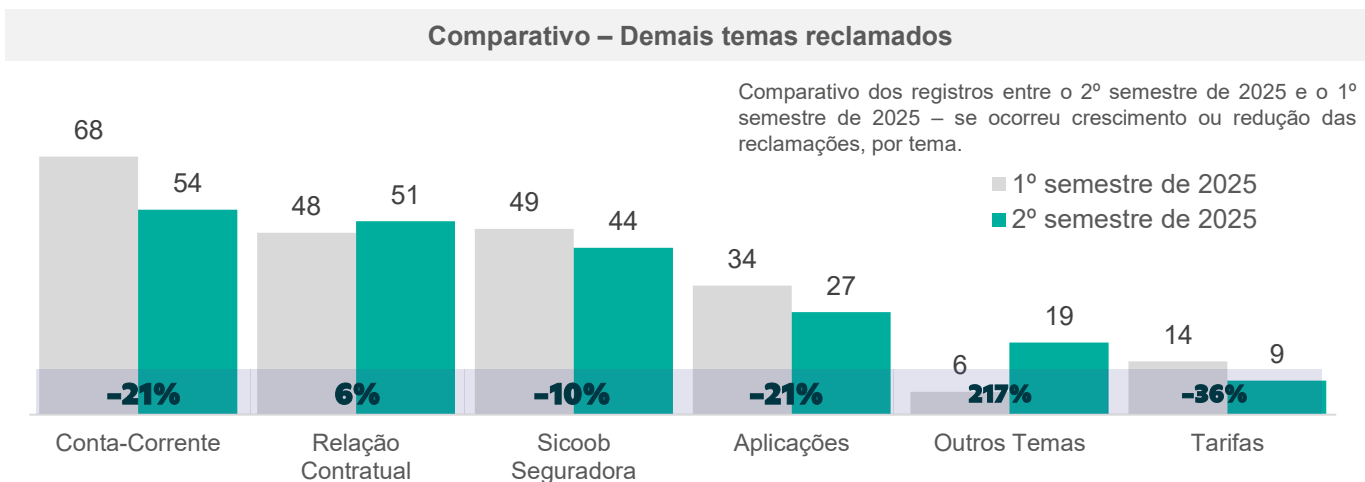
Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (493), Prevenção à Fraudes (416), Operações de Crédito (306) e Operação Adquirente (66). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

### Comparativo - 5 temas mais reclamados



## Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no segundo semestre de 2025, em cada tema.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## Resultados

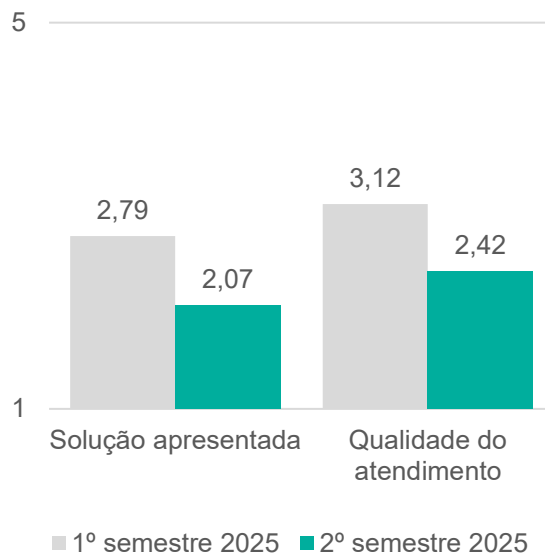
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 14% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,25.**

O canal apresentou nota de 2,07 em relação à solução apresentada e nota de 2,42 para a qualidade do atendimento.

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

### Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



### Pesquisa

**2,07** satisfação com a **solução** apresentada pela Ouvidoria

**2,42** para a **qualidade** do atendimento da Ouvidoria

# REGISTROS DE RDR

## RDR disponibilizados no 2º semestre de 2025

No segundo semestre de 2025 foram disponibilizadas 3.094 manifestações para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 2.543 (82%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento.

**Do total de manifestações, 551 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 551 registros, 31% (172) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.**

## RDR Encerrados no 2º semestre de 2025

### Indicadores Gerais

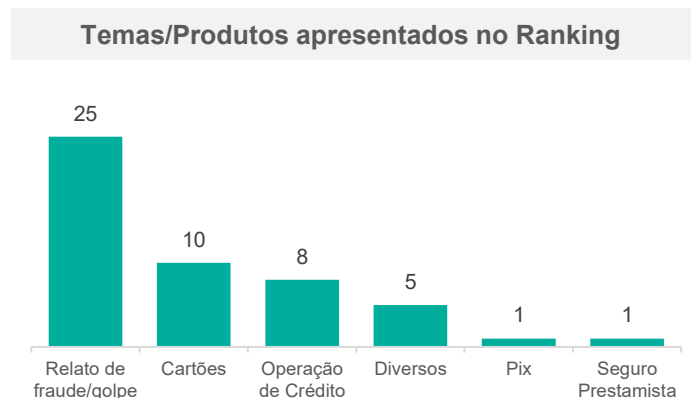
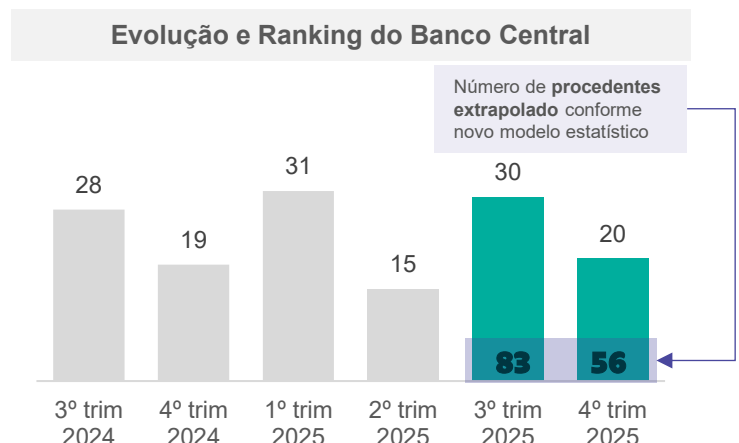
No segundo semestre de 2025, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 1.090 manifestações, das quais, 882 foram desconsideradas no perfil Banco por se tratar de demandas de cooperativas ou erro de distribuição.

### Ranking de Reclamações do Banco Central – Nova Metodologia

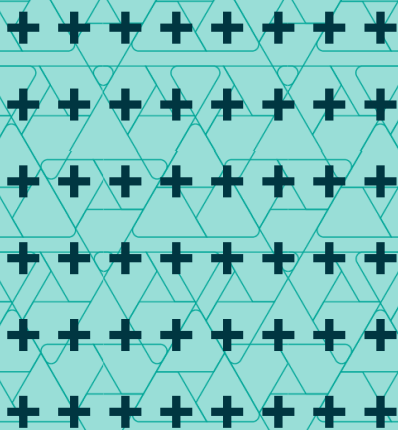
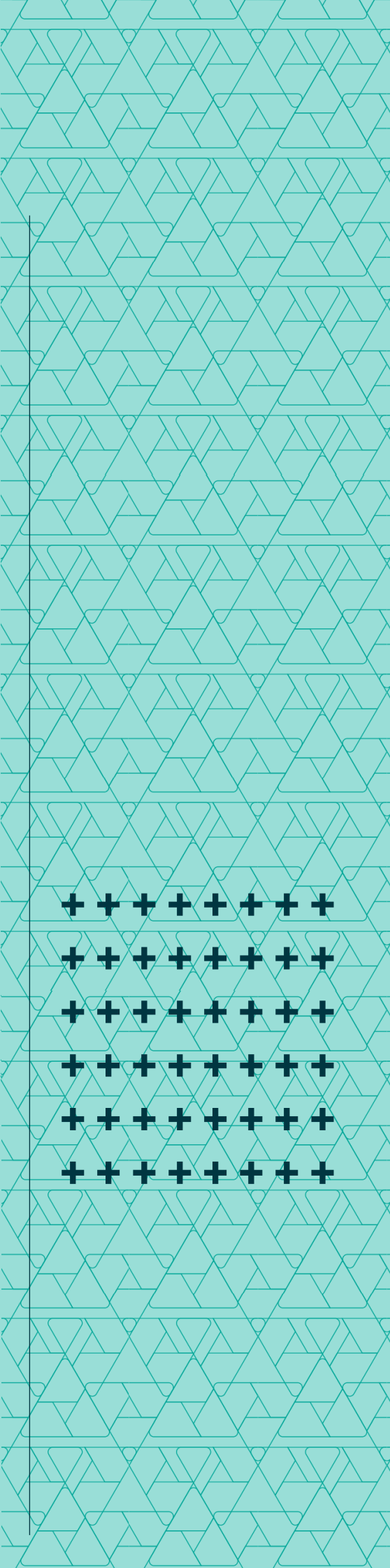
A partir do 1º trimestre de 2025, o Banco Central passou a adotar uma nova metodologia (Estimativa Estatística de Procedentes (EEP) para o cálculo do ranking de reclamações. Nesta nova abordagem, o número apresentado no ranking corresponde às manifestações consideradas procedentes, extrapoladas com base nesse novo modelo estatístico. A metodologia de cálculo está detalhada na Nota Técnica<sup>1</sup> do Ranking de Reclamações.

### Resultado do 2º semestre de 2025 – Ranking Banco Central

O Banco Central ranqueou **50 manifestações como procedentes**. A seguir, apresentamos a evolução das demandas procedentes registradas no ranking, bem como os principais assuntos abordados. **Com a nova metodologia, o número de procedentes extrapoladas foi de 83 no 3º trimestre de 2025, e de 56 no 4º trimestre de 2025.**



- Diversos: Boletos (1), Prestação de informação/documentos (1), Operação Imobiliário (1), Atendimento (1) e Operação Imobiliária (1).
- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2025, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre maio de 2025 e novembro de 2025.
- <sup>1</sup> Nota Técnica: <https://www.bcb.gov.br/content/meubc/Documents/nota-tecnica-reclamacoes-24.pdf>



# Sicoob Seguradora

A seguir apresentamos os indicadores das demandas relacionadas aos produtos do Sicoob Seguradora recebidas no canal de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2025.

# PANORAMA GERAL

## Evolução das manifestações

No segundo semestre de 2025 foram recebidas **777 manifestações no canal de Ouidoria Sicoob Seguradora**, e em comparação ao semestre anterior, apresentou **crescimento de 2%**.

O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 96% (745) dos registros recebidos, enquanto 4% (32) são outros tipos de manifestações, sendo: Consulta (16), Outros (8), Dúvida (7) e Sugestão (1).

### Tipo de Atendimento

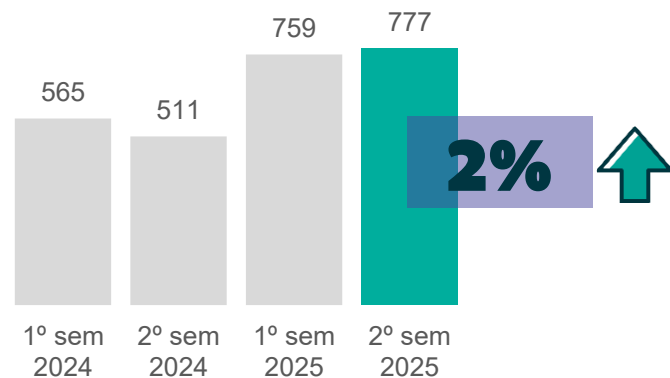
Reclamação	745
Consulta	16
Outros	8
Dúvida	7
Sugestão	1

## Canal de Ouidoria

O canal de Ouidoria Sicoob recebeu 94% (732) das manifestações, enquanto 6% (45) foram recebidas no canal de Ouidoria Banco Sicoob.

**Ouidoria Banco Sicoob:** dos 45 registros recebidos no canal de Ouidoria Banco Sicoob, 60% (27) foram destinados ao Sicoob Seguradora, 38% (17) foram destinados à área de Operacional de Produtos - Crédito e Câmbio e 2% (1) foi destinada a Recuperação de Ativos.

### Evolução Semestral



**Crescimento de 2%**  
em comparação com o semestre anterior (759).

# 96%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

### Canal de Ouidoria

**94%** das reclamações foram recebidas no canal de **Ouidoria Sicoob**

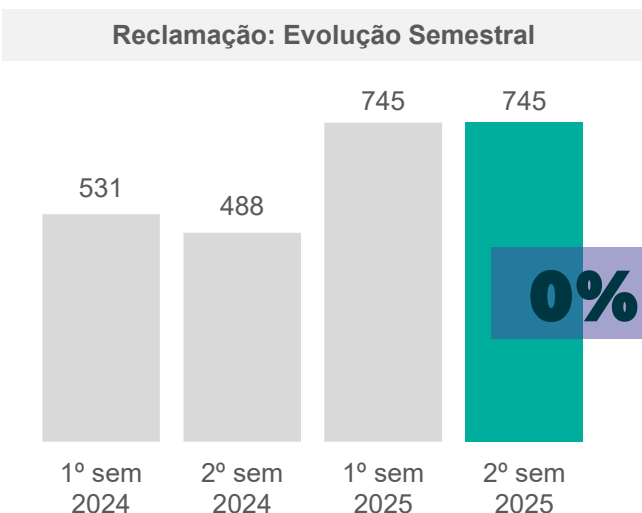
**6%** das reclamações foram recebidas no canal de **Ouidoria Banco Sicoob**

# INDICADORES DAS RECLAMAÇÕES

## Evolução das Reclamações

O segundo semestre de 2025, apresentou o mesmo volume de reclamações do semestre anterior.

Das 745 reclamações, 93% (694) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 39% (291) foram procedentes.



### Reclamação

**93%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

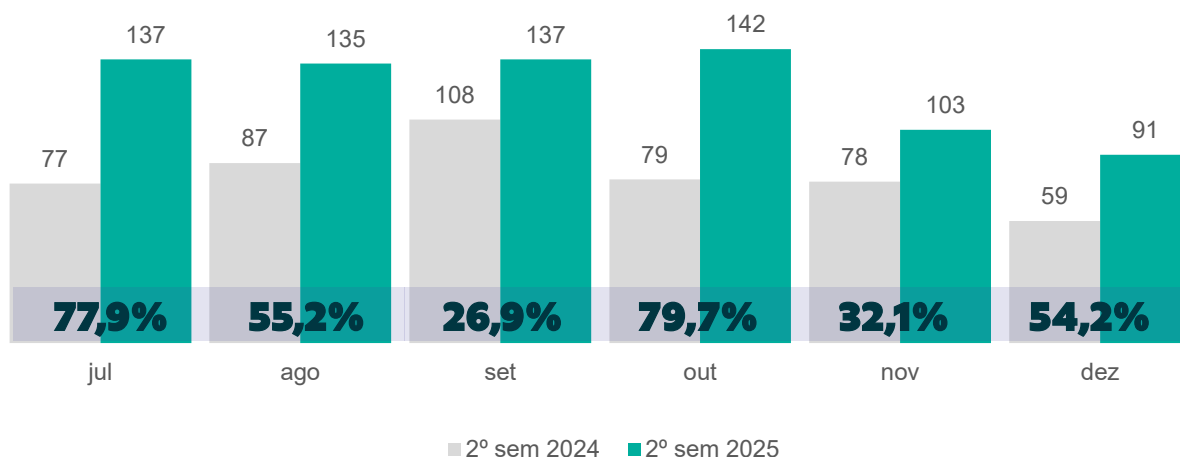
**39%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Apresentou o mesmo volume de reclamações do semestre anterior (745)

**Crescimento de 52,7%** em comparação ao 2º semestre de 2024 (488).

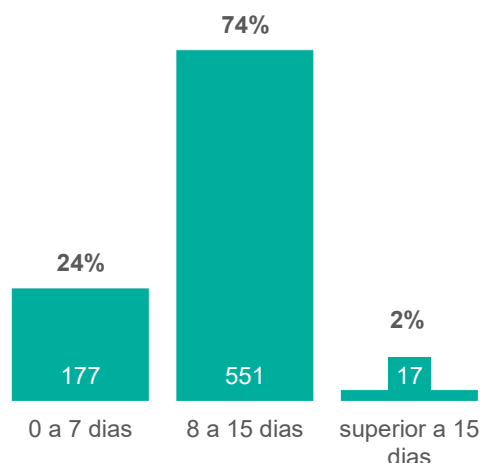
## Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025

Comparativo dos registros entre o 2º semestre de 2025 e o 2º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução das reclamações, no comparativo mensal.



## Tempo de resolução das Reclamações

98% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No segundo semestre de 2025, 2% (17) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias. Observamos um crescimento de 1 ponto percentual em relação ao semestre anterior, que teve 1% das reclamações encerradas com prazo superior a 15 dias.



## Temas Reclamados

Apresentamos o comparativo dos resultados no 2º semestre dos anos de 2024 e 2025, sobre os temas mais reclamados.

### Seguro Prestamista e Seguro de Vida

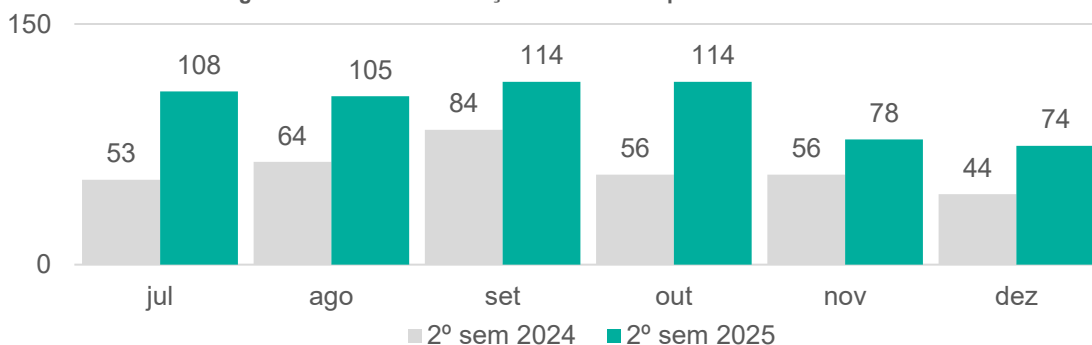
No período foram registradas 593 (79,6%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado um **crescimento de 66%** em relação ao ano anterior, quando foram registradas 357 reclamações.

Sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 151 (20,3%) reclamações, apresentando um **crescimento de 18%** em relação ao ano anterior, quando foram registradas 128 reclamações.

### Atendimento

Ainda no 2º semestre de 2025 foi registrada 1 (0,1%) reclamações no tema Atendimento.

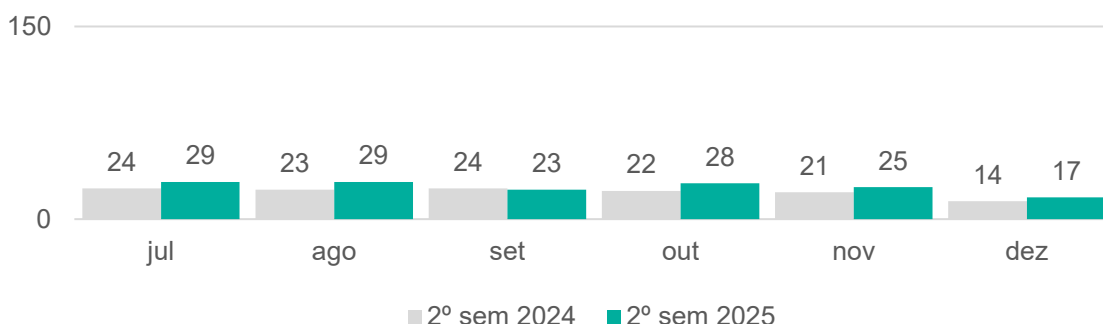
Seguro Prestamista - Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



**593**

(79,6%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro Prestamista** no 2º semestre de 2025

Seguro de Vida - Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



**151**

(20,3%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro de Vida** no 2º semestre de 2025

# CIRCULAR SUSEP 643

## Tratamento de denúncias

### Principais pontos dispostos no capítulo III

- As denúncias serão apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica;
- As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais;
- Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep;
- Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

### Previsão regulamentar

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

### Acompanhamento

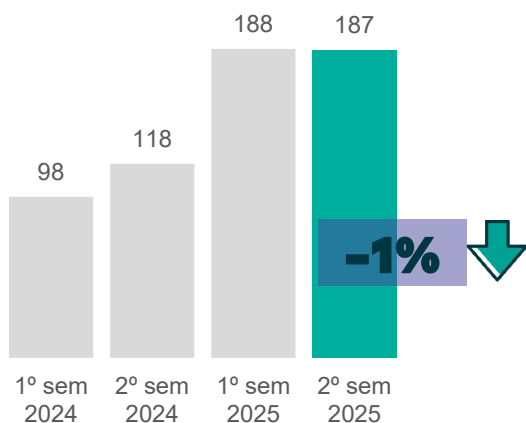
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

## Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov

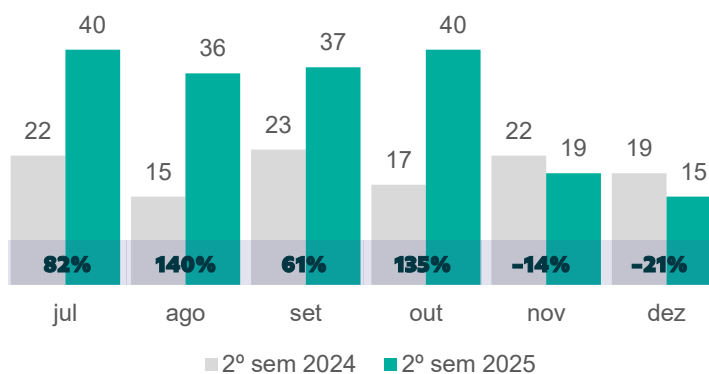
### Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se um **redução de 1%** no segundo semestre de 2025 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

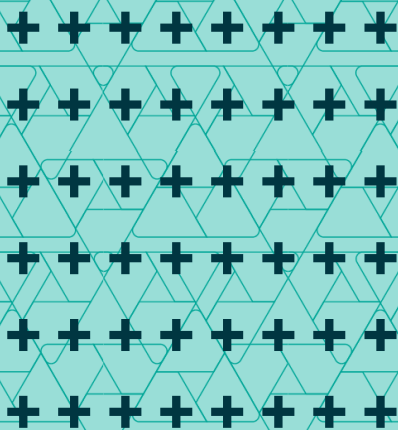
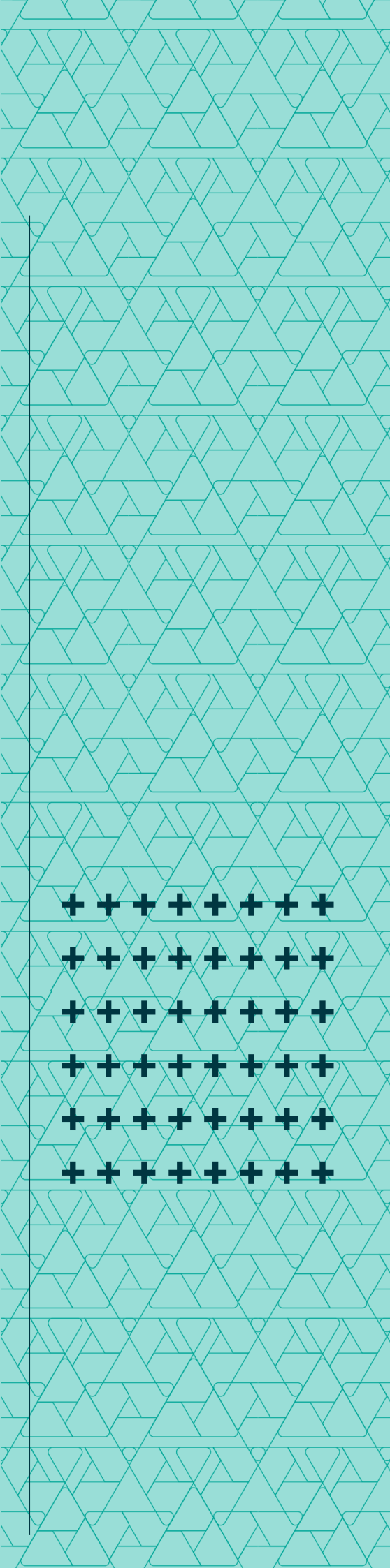
Evolução Semestral



Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



Comparativo dos registros entre o 2º semestre de 2025 e o 2º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução das reclamações, no comparativo mensal.



# Sicoob Administradora de Consórcios

---

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 2º semestre de 2025.

# PANORAMA GERAL

## Evolução das finalizadas no ato do atendimento

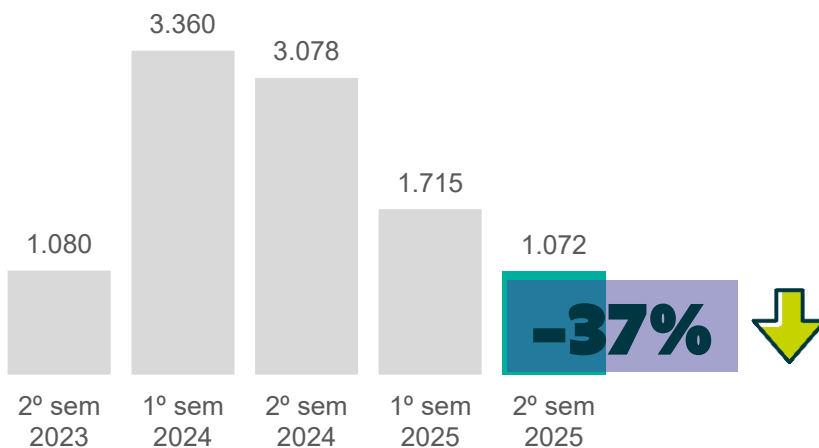
No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **1.530 contatos**, dos quais 1.072 (70%) foram finalizados no ato do atendimento e 458 geraram manifestações.

No segundo semestre de 2025 o número de contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma **redução de 37%**, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 3.078 contatos.

# 70%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



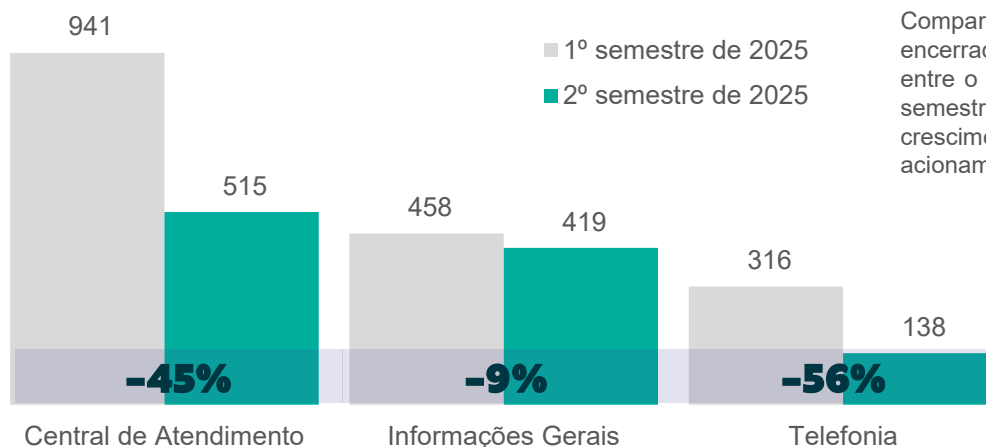
### Resumo

**1.530** contatos recebidos

**1.072** encerrados no ato do atendimento (70%)

**Redução de 37%** em comparação com o semestre anterior (1.715).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento

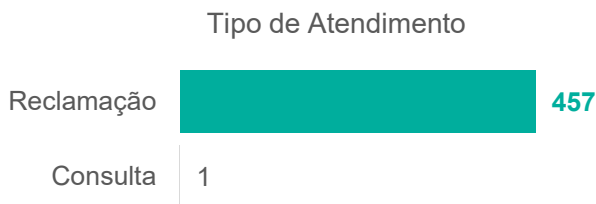


Comparativo dos atendimentos encerrados no ato do atendimento, entre o 2º semestre de 2025 e o 1º semestre de 2025 – se ocorreu crescimento ou redução dos acionamentos, por direcionamento.

# INDICADORES DE RECLAMAÇÕES

## Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 458 manifestações no primeiro semestre de 2025. Dessas, **457 (99,8%) foram Reclamações** e 1 (0,2%) foi demanda do tipo: Consulta (1).



# 99,8%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

## Evolução das Reclamações

No segundo semestre de 2025, foram registradas 457 reclamações, e observou-se **crescimento de 4,3%** nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

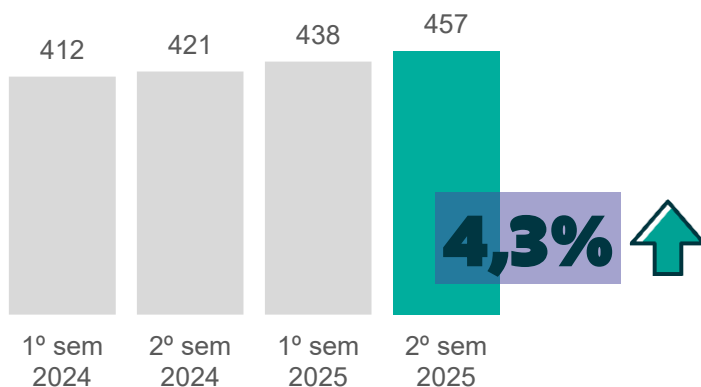
Em relação aos registros do tipo reclamação, 83% (378) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 67% (307) foram classificadas como Procedente.

### Reclamação

**83%** das reclamações foram registradas por **pessoa física**

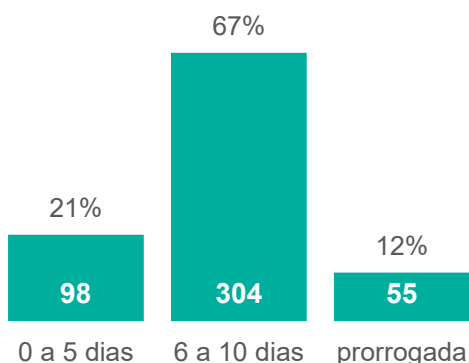
**67%** das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Reclamação: Evolução Semestral



## Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, **88% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis**. Enquanto, 12% (55) das reclamações foram prorrogadas.



# 88%

dos reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis**.

## Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

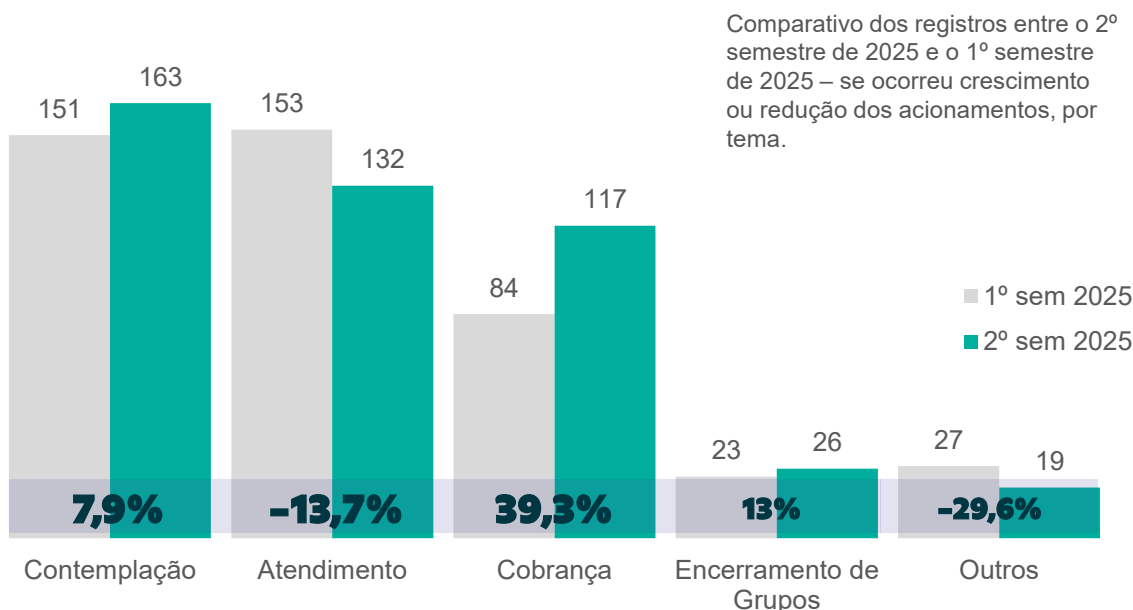
### Contemplação

Com 163 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando **35,7% das reclamações** registradas no canal, com **crescimento de 7,9%** em relação ao semestre anterior.

### Demais temas

Outros temas reclamados, referem-se a Atendimento (28,9%), Cobrança (25,6%), Encerramento de grupo (5,7%), e Outros (4,1%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - Temas reclamados



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## Resultados

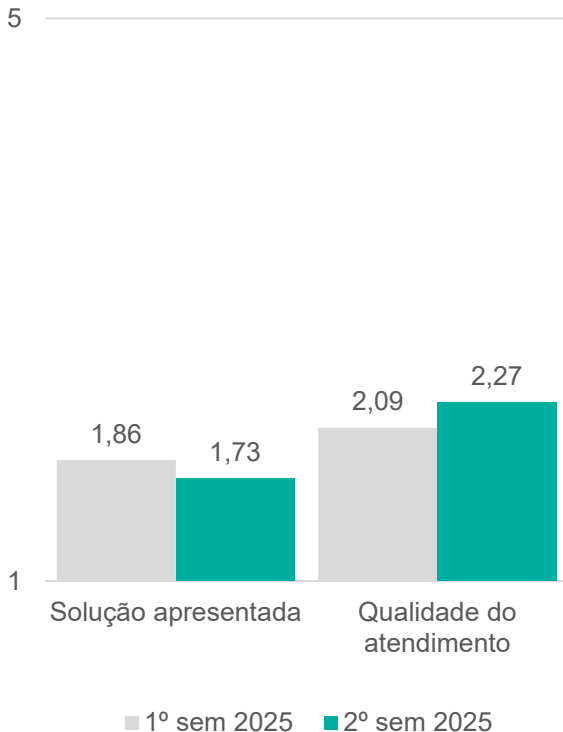
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 20% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. **A nota média<sup>1</sup> alcançada foi de 2,00.**

O canal apresentou nota de **1,73 em relação à solução apresentada** e nota de **2,27 para a qualidade do atendimento.**

<sup>1</sup>Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

Comparativo Semestral  
Pesquisa de Satisfação



### Pesquisa

**1,73** satisfação com a **solução** apresentada pela Ouvidoria

**2,27** para a **qualidade** do atendimento da Ouvidoria

# REGISTROS DE RDR

## RDR disponibilizados no 2º semestre de 2025

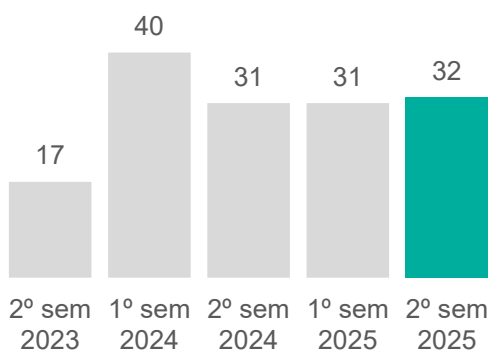
No segundo semestre de 2025 foram disponibilizadas **87 manifestações** para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 87 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 65 (75%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.

## RDR Encerrados no 2º semestre de 2025

No segundo semestre de 2025, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou **105 manifestações**, das quais **32 foram classificadas como procedentes**.

Apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

RDR | Evolução semestral - Procedentes



### Ranking de Reclamações

É gerado com a lista das instituições que tiveram no mínimo 6 reclamações procedentes no semestre analisado.

RDR | Procedentes | Assuntos Abordados



- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2025, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre maio de 2025 a dezembro de 2025.

# parecer de auditoria

## Manifestação de Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão dos relatórios semestrais quantitativos e qualitativos referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no semestre findo em 31 de dezembro de 2025 (“Anexo I”), elaborados por exigência das seguintes regulações:

- Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil (BCB);
- Resolução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

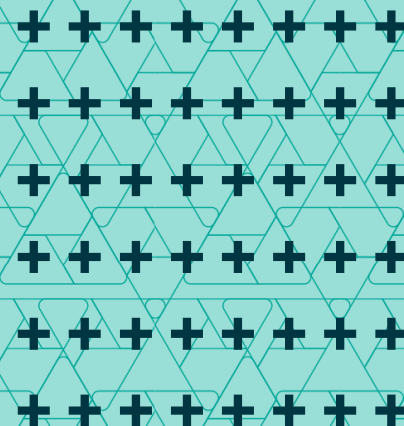
Nossa revisão compreendeu, basicamente, a avaliação dos dados quantitativos dos relatórios de acordo com as bases de dados disponibilizadas pela Ouvidoria.

Com base na revisão, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que pudesse comprometer a qualidade e a fidedignidade dos dados apresentados nos relatórios.

Esta validação, limitada ao conteúdo do documento, não exclui a possibilidade de futuras avaliações nos processos, sistemas e controles da Ouvidoria apresentarem inconsistências, especialmente em trabalhos com escopo abrangente.

## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento dos seguintes documentos:(i)Relatório da Ouvidoria do Sicoob Seguradora, Sicoob DTVM, Infoweb (Banco Sicoob, Sicoob e Sicoob Consórcios), contendo as informações previstas na Resolução CNSP 445/2022 e na Resolução CVM 43/2021, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CMN 4.860/2020, referentes ao 1º semestre/2025; e (ii)Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período (art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020).



# Considerações finais

O componente organizacional de Ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e mantém o conselho de administração informado sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores das instituições para solucioná-los.