



Informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Sicoob

2º SEMESTRE DE 2025

sicoob.com.br

 **SICOOB**



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. 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.

Componente Único de Ouvidoria Sicoob





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. 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.

nosso canais

Canal de Ouvidoria Sicoob

0800 725 0996

Atendimento de segunda a sexta, das 08h às 20h.

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

0800 646 4001

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

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

0800 722 6555

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

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

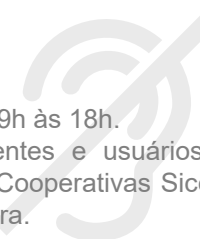


Deficientes Auditivos e de Fala

0800 940 0458

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

Recebe demandas de todos os clientes e usuários de produtos serviços do Banco Sicoob, Cooperativas Sicoob, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.



números 2025



No 2º semestre de 2025, 72% dos chamados recebidos na Ouvidoria Sicoob foram redirecionados aos canais de atendimento de 1º nível. Os demais chamados, geraram manifestações que necessitaram de acompanhamento e envio de resposta ao demandante. Foram 10.627 reclamações, sendo 27% classificadas como procedentes.



72%

atendimentos
redirecionados aos
canais de
atendimento de 1º
nível

10.627

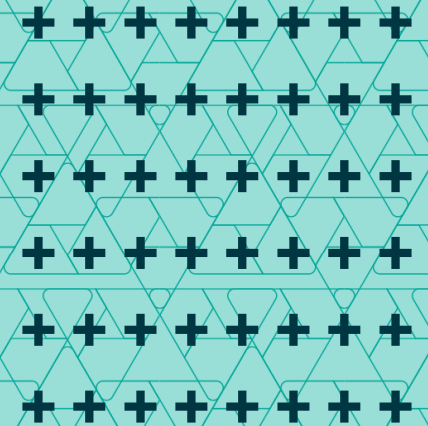
reclamações
recebidas

27%

reclamações
classificadas como
procedentes

treinamentos e certificações

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. Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe em constante atualização de conhecimentos, com a realização de eventos de desenvolvimento e cursos e extensão.



104,15

horas de treinamentos





qualidade

Para apoio e suporte aos agentes e entidades envolvidas com a Ouvidoria, são fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a **conciliação entre as entidades e seus clientes**. Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da equipe jurídica. Periodicamente, são realizadas escutas e avaliações das gravações dos atendimentos, as equipes discutem os resultados e definem as ações necessárias para o **aprimoramento das abordagens nos atendimentos** e aplicação de ações de orientação e de treinamentos.

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 e atribuíram notas entre 1 e 5 - sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

A nota média¹ alcançada foi de 2,50. E o canal apresentou nota de 2,32 em relação à solução apresentada e nota de 2,68 para a qualidade do atendimento.

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



2,32

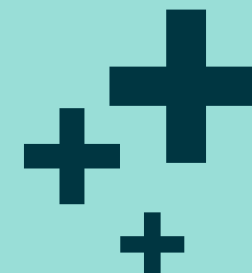
nota em relação à **solução** apresentada

2,68

nota em relação à **qualidade** do atendimento

2,50

nota média¹ alcançada no 2º semestre de 2025



visão

PROPORCIONAR

a melhor experiência

financeira aos nossos

cooperados



Central de Atendimento

Capitais e regiões metropolitanas: 4000-1111

Demais localidades: 0800 642 0000

SAC 24h

0800 724 4420

Ouvidoria Sicoob

Atendimento seg. a sex. das 8h às 20h | 0800 725 0996

www.ouvidoriasicoob.com.br

Deficientes auditivos ou de fala

Atendimento seg. a sex. das 8h às 20h | 0800 940 0458

Demais serviços de atendimento

sicoob.com.br



sicoob.com.br