

20  
20

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

• OUVIDORIA SICOOB •

COMPONENTE  
ORGANIZACIONAL DE  
OUVIDORIA





## Contexto histórico do Componente Organizacional de Ouvidoria

página 07



## Avaliação de eficácia

página 09



## Programa de qualidade

página 12



## Adequação de estrutura do canal de ouvidoria

página 13



## Certificação e Treinamentos de Ouvidores

página 14



## Critérios de classificação das demandas

página 16



## Análise de RDR

página 17



## Ouvidoria Bancoob

página 19



## Ações de Acompanhamento

página 37



## Considerações finais

página 42

# APRESENTAÇÃO

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuições desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados e o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pelo Componente Organizacional de Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2020.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento de nossas atividades e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,

**Rubens Rodrigues Filho**

Diretor de Controle  
Diretor responsável pela ouvidoria

**Ana Cristina Kamimura Andrade**

Ouvidora



# 1 Contexto histórico

## A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

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

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

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos no Canal de Ouvidoria, semestralmente, é elaborado o Relatório de Atividades, no qual são apresentados os resultados das medidas promovidas pelos administradores das instituições e o detalhamento estatístico do canal de Ouvidoria.

## 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 Controle e a Ouvidora.

O Diretor de Controle 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 das cooperativas Credicitrus - Sicoob SP e Cooperforte - Sicoob

Planalto Central que optaram pela instituição de ouvidoria própria.

### **Canal de ouvidoria Bancoob**

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

### **Canal de ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios**

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pela Ponta Administradora de Consórcios.





## Avaliação de eficácia

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



### 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.

#### Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central

É realizada a manutenção e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob.

#### Manutenção e guarda de termos de adesão

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 7º 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.

#### 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.

#### As 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

Para correta utilização do sistema de ouvidoria.

### 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.

### Intervenção na solução de ocorrências

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do Bancoob e do Sicoob Confederação recebem acompanhamento até que sejam solucionadas pelas áreas responsáveis pela prestação do serviço.

### Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da Gerência Jurídica.



## Pesquisa de Satisfação

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 4.629/2018, Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018. A automação tornou a abordagem imparcial, sem a interferência humana.

### Regulamentação da Pesquisa de Satisfação

- **Resolução 4.629/2018:**

Alterou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 incluindo o inciso III no artigo 8º: implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

- **Circular 3.881/2018:**

Estabeleceu a metodologia a ser utilizada na aplicação da avaliação.

- **Carta circular 3.880/2018:**

Determinou o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, definindo o leiaute de transmissão do documento.

### A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

- **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, **avaliar a solução apresentada** pela Ouvidoria para a sua demanda.

- **Pergunta 2:** Você **voltaria a fazer contato** com a Ouvidoria?

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.

As questões mantidas foram:

- **Pergunta 3:** Algum funcionário fez **contato para prestar esclarecimentos** sobre a reclamação registrada?
- **Pergunta 4:** 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.

## Nova metodologia

A pesquisa passou a ser aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibili-

zado 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.

## Relatórios de Pesquisa de Satisfação

Os relatórios com os resultados são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o devido acompanhamento das empresas do conglomerado Bancoob: cooperativas Centrais e Singulares.

## Evolução do resultado

No primeiro semestre de 2020 foi alcançado o índice de 53%. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

### Evolução da Satisfação - Ouvidoria



# 3 Programa de qualidade

**O Programa de qualidade é realizado através de ações de treinamento e informativos para que seja dada a correta tratativa às demandas.**



## Laboratório de monitoria

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*, no segundo semestre de 2020 foram 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.

## Treinamentos

Foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria.

Ao longo do primeiro semestre de 2020 não foram realizados treinamentos com a equipe de atendentes.



## Informativos

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, foram 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.

No primeiro semestre de 2020 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação.

Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.



## Workshop de Ouvidoria

O Workshop de Ouvidoria é uma parceria da Ouvidoria com as equipes de monitoração de ouvidoria no Sicoob. O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

A programação é distribuída em momentos de enfoques conceituais, formação de grupos para estudo de casos, aplicação de dinâmicas, utilizando exemplos reais e apresentação de conteúdo audiovisual.

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

### Ouvidoria:

- Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;
- Código de Ética;
- Papéis e Responsabilidades;
- Sistema de Ouvidoria eficaz.

### Regulamentação

- Resolução CMN 4.433/2015 x Alterações Resolução CMN 3.849/2018;
- Peças Publicitárias;
- Regulamentação Interna;
- Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Sistema RDR - Banco Central.

### Perfil da Ouvidoria

- Mudança Cultural x Profissionalismo;
- Postura Técnica x Comportamental;
- Atitudes Recomendadas: 10 dicas.

### Gestão Operacional:

- Operacionalização do Sistema de Ouvidoria - SOS;
- Acompanhamento das Ocorrências/Prazos;
- Relatórios: Pesquisa de Satisfação; Relatório SLA; Boletim Ouvidoria; e Relatório Semestral;
- Pesquisa de Satisfação: Evolução dos Resultados; Ranking; Ações;

### Discussão de casos/ocorrências:

- Oficinas de aprendizagem



## Adequação da estrutura

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.

No primeiro semestre de 2020 não foi identificada a necessidade de produzir adaptações no sistema de informações, além das manutenções próprias da sustentação do sistema.



# 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.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.433/2015 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 Santa Catarina;
- Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

## Cursos de Extensão

- Direito do Consumidor – Fundação Getúlio Vargas;
- Direito do Bancário – Fundação Getúlio Vargas;



## Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob 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:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- Automatizando seus indicadores com Excel
- Descomplicando o Excel
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/F
- Boas vindas Sicoob
- Ética Sicoob
- Gerenciamento de Risco Operacional
- Gestão de Continuidade de Negócios
- Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA
- Prevenção à fraude
- Programa de Integridade do Bancoob
- Segurança da Informação
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



## AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA FEBRABAN

Durante o primeiro semestre de 2020 o acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:



Reunião com o DEATI



Guia de refugiados



Relatório Anual de Ouvidorias



GT Painei Setorial



GT SEMARC – reporte



Boletim Ouvidoria e você



GT PROCONS - reporte



Resultados dos benchmarkings (SCR e critérios de elegibilidade)



Mês do consumidor: ações setoriais e das IFs



Circular 3.978 BACEN



Reunião SENACON 18.02 (cartão consignado) – reporte



Consulta Pública SENACON – portaria de multas

REPORTES  
REUNIÕES  
COM BCB

## MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (COVID-19)



Pesquisa de funcionamento das ouvidorias



Visita Defensoria MS: reporte e ações



GT Vulneráveis



Circular n. 3.978: CPF de não clientes para transações abaixo de R\$ 2 mil



Reunião SENACON - Recomendações



SENACON: revisão do Decreto 6.523/08 - SAC



Relatório de Ouvidorias – dados internos x dados públicos



## Critérios de classificação das demandas

### Situação das reclamações

O componente organizacional de Ouvidoria utiliza duas classificações para as Reclamações: Improcedente e Procedente Solucionada. No primeiro semestre de 2020 foram registradas 6.983 reclamações nos canais de Ouvidoria, das quais 3.757 foram classificadas como Improcedentes e 3.226 como Procedentes.

Abaixo são apresentados os critérios para classificação das demandas e a evolução mensal quanto à classificação.

#### Improcedente

Característica atribuída a uma reclamação injustificada, aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante, ou quando o reclamante transmite informações insuficientes e a Ouvidoria não consegue novo contato para esclarecimentos.

#### Procedente Solucionada

Reclamação identificada como procedente resolvida por meio da realização de procedimentos identificados como necessários.

Classificação das demandas - Evolução Mensal



# 7 Análise de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central.

As demandas registradas nesse canal são inicialmente recebidas pela Gerência Jurídica do Bancoob - Gejur. Ao identificar que a responsabilidade pela resolução da demanda não cabe ao Bancoob e sim às cooperativas de crédito, a Gejur informa ao Banco Central do Brasil a necessidade de redistribuição para a instituição correta.

## Declaração de Apetite por Riscos - RAS

Para fins de atualização do controle de indica-

dores da Declaração de Apetite por Riscos - RAS, é enviado mensalmente à Superintendência de Gestão de Riscos - Suris, o percentual de demandas recebidas por meio do RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão que foram respondidas em até 10 dias úteis.

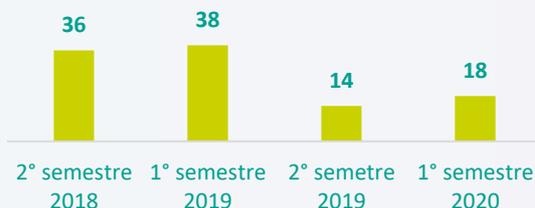
A informação é disponibilizada pelo Bancoob e pela Ponta Administradora de Consórcios, e no documento é apresentada a informação quanto à quantidade de demandas recebidas, o status dado pelo Banco Central no encerramento e o prazo para atendimento da demanda (se a resposta foi enviada dentro do prazo de 10 dias úteis).

A seguir apresentamos a evolução dos indicadores no primeiro semestre de 2020:

### RDR - Evolução Mensal



### RDR - Evolução semestral - Procedentes



### RDR - Assuntos abordados



# OUVIDORIA SICOOB

No primeiro semestre de 2020 foram recebidos 44.501 contatos, cuja avaliação e demonstração estatísticas são objetos deste capítulo.



# 8 Panorama geral

A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro das reclamações, sendo priorizado o registro do usuário que contatou os canais de atendimento de primeiro nível. Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução.

## 1º Nível de Atendimento

As demandas finalizadas no ato do atendimento são denominadas **“Finalizadas em 1º Nível”**.

Foram registrados o total de 38.267 contatos no primeiro semestre de 2020. Em comparação com os semestres anteriores, houve redução de 18,3%.

Evolução - Finalizadas no ato do atendimento



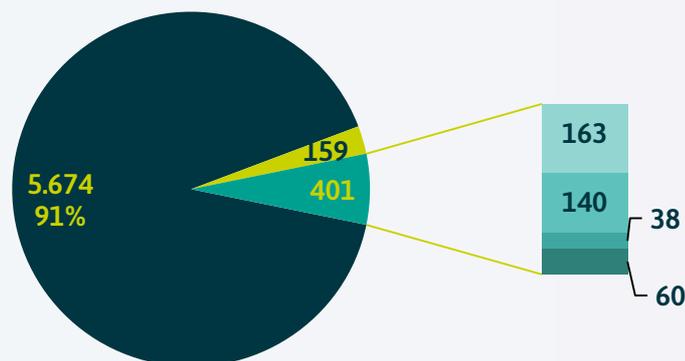
\*englobou os contatos de 1º nível sobre: Sicoob Seguradora, Conta Fácil/Youou, Ouvidoria Consórcio Ponta, RDR, Elogio/Reclamação CAS, Envio de Ofícios/Procon, Outra Instituição e Ouvidoria Sicoob.

## Manifestações

Foram registradas 6.234 manifestações. Dessas, 5.674 (91%) são Reclamações e 560 (9%) demandas dos tipos: Dúvidas, Elogios, Consultas, Sugestão e Outros.

Não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

Tipo de Atendimento



## Evolução Semestral das Reclamações

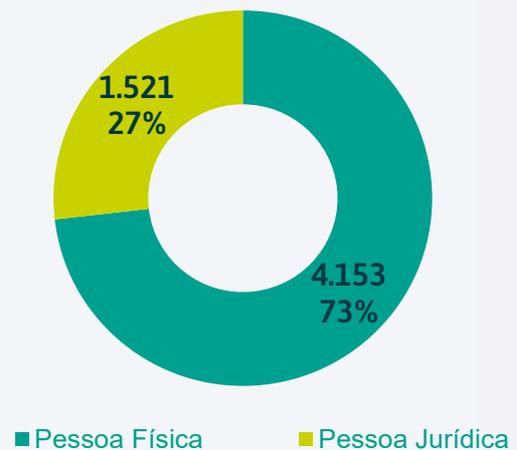
No gráfico é demonstrada a evolução semestral da quantidade de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Durante o 1º semestre de 2020, houve um crescimento de 10% nas demandas em comparação com o semestre anterior, passando de um aumento de 17% para um de 10%.



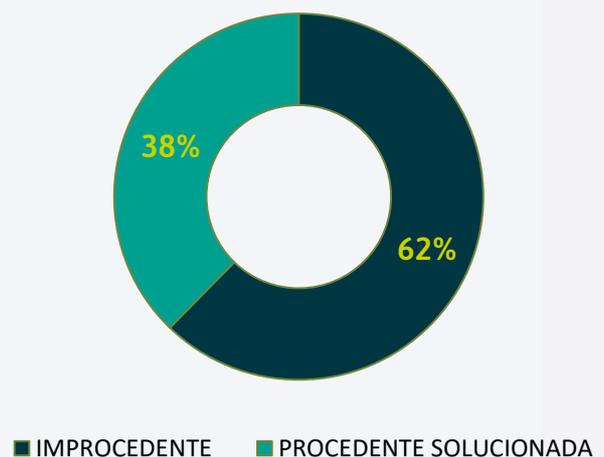
## Tipos de usuário

Os demandantes do tipo Pessoa Física representam **73%**, sendo 4.153 reclamantes, dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob.



## Situação das Reclamações

Em relação à situação das Reclamações, as improcedentes representaram o maior percentual com **62%** do total do semestre.



## Critérios de classificação das Reclamações

1. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores
2. Atendimento
3. Cartão de Crédito
4. Cheques
5. Consórcios
6. Conta-Corrente
7. Corretoras
8. Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)
9. Operação Adquirente
10. Operações de Crédito
11. Outros
12. Publicidade Enganosa ou Abusiva
13. Relação Contratual
14. Sicoob Faça Parte
15. Sicoob Previ
16. Sicoob Seguradora
17. Tarifas e Assemelhados

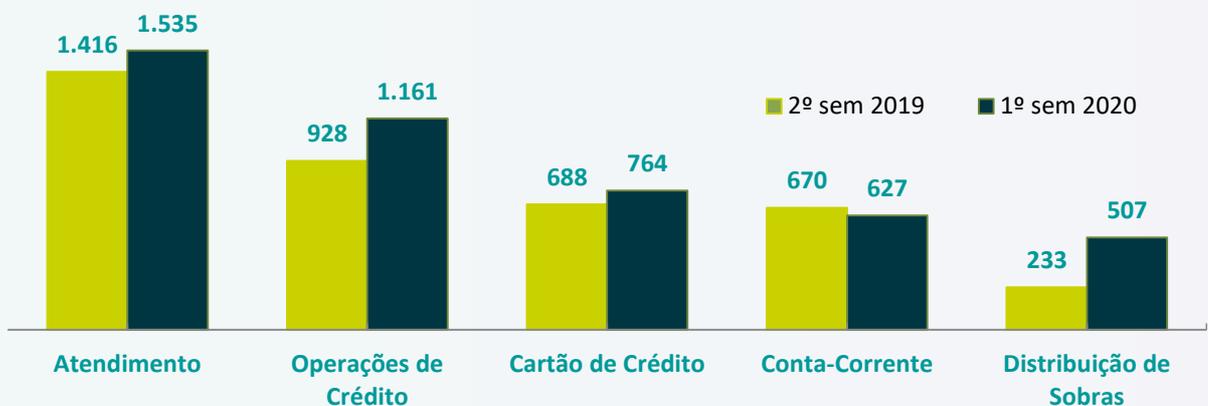
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância.

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

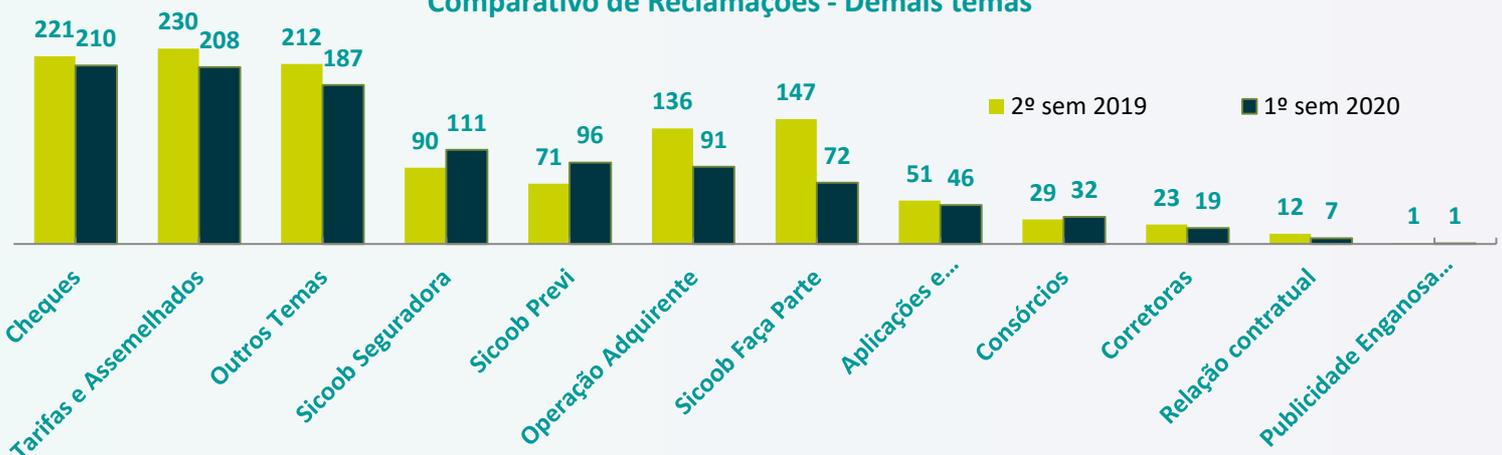
O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 27% das reclamações registradas no canal.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito” (20%), “Conta-Corrente (11%)” “Cartão de Crédito” (13%) e “Distribuição de Sobras” (9%).

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais temas



# Assuntos mais reclamados

## ATENDIMENTO

### Despreparo de funcionários

Reclamações sobre demora no retorno quanto a solicitações, dificuldade de atendimento na cooperativa, dificuldade na realização de transferências, insatisfação com atendimento de colaboradores, gerentes e funcionários de segurança da cooperativa, orientação para uso de terminais de autoatendimento, procedimentos de segurança da cooperativa, ligações para realização de cobranças e realização de ofertas de produtos da cooperativa por canais alternativos, conduta antiética de profissionais da cooperativa, recebimento de pagamentos, escolha para gerência da cooperativa, sensação de tratamento desigual.

### Fornecimento de informações e documentos

Reclamações quanto ao fornecimento de informações ou documentos sobre: comprovante de depósito, informe de rendimentos, carta de anuência, desalienação de bem imóvel, recebimento de benefícios na cooperativa, processos após incorporação de cooperativa, processo de transferência de conta corrente para outra cooperativa, inativação do cartão após migração da titularidade e do registro da conta, cancelamento de plano de saúde adquirido na cooperativa, extrato de conta, alteração de Posto de Atendimento, financiamento de imóveis, alteração de limite diário para operações, baixa de gravame, baixa de pagamento efetuado com cartão de crédito, cancelamento de seguro de vida, processos envolvendo maquieta, depósito de cheque não efetivado, suspensão de cobrança e cancelamento de previdência – seguradora Mapfre, devolução de seguro

prestamista – seguradora Sancor, cancelamento de seguro – seguradora Icatu, desconto de cheque não efetuado, estorno de valor referente a seguro prestamista, saldo de empréstimo consignado, horário de depósito em conta, orientações para baixa de boletos, informação sobre processo de liberação de crédito, informações referentes a título – cobrança bancária, compensação de cheque, processo de portabilidade de operação de crédito, informações sobre protesto de título, liberação de dispositivo móvel para acesso ao Sicoobnet empresarial, realização de depósito e atendimento, solicitação de informações sobre abertura de conta não atendida. Solicitações de informações sobre: acesso a conta corrente de condomínio, conta corrente após incorporação de cooperativa.

### Filas

Reclamações sobre o tempo de espera para atendimento; demora no atendimento dos caixas da cooperativa; quantidade insuficiente de caixas de atendimento gerando demora no atendimento; redução na quantidade de caixas para atendimento durante o horário de almoço; falta de agilidade dos funcionários elevando o tempo de espera para atendimento.

### Acesso canais atendimento

Reclamações abordaram dificuldades de acesso ao aplicativo Sicoob, demora no atendimento, dificuldade em contatar a central de atendimento Sipag para suporte, dificuldade em contatar a cooperativa, dificuldade de contato com a Central de Atendimento de Cartões, dificuldade em obter informação sobre disponibilidade do canal de atendimento da Ouvidoria, implementação da efetivação em 2 passos, recusa de pagamento de boleto, demora/falta de retorno em atendimento digital da cooperativa,

# Assuntos mais reclamados

transferência de conta para outro PA – Ponto de Atendimento, dificuldade de atendimento telefônico e por "WhatsApp" com a cooperativa. Dificuldade de contato com a cooperativa para: obter retorno sobre solicitação de mudança de gerente, solicitar bloqueio de acesso de dispositivo móvel furtado, solicitar encerramento de conta, obter informações sobre renegociação e operações de crédito, obter boleto de pagamento solicitado. Insatisfação devido a: alteração no horário de atendimento da cooperativa devido Covid – 19, falta de atendimento por instabilidade da internet da cooperativa, falta de envelope nos caixas de autoatendimento impedindo a realização de depósitos, dificuldade de cadastro de dispositivo e liberação de acesso ao Sicoobnet, necessidade de ter que comparecer presencialmente à cooperativa para desbloquear senhas do Sicoobnet e cartão, restrição de atendimento presencial na cooperativa devido Covid-19, dificuldade para realizar operações na cooperativa por redução no quadro de funcionários devido Covid-19 e fechamento temporário da cooperativa devido ao Covid-19.

## Solução Inadequada

Contestações de respostas relacionadas a insatisfação com a entrega de produto resgatado no programa de vantagens, percentual de resgate parcial de cotas partes, procedimentos de compensação de cheques, procedimentos de depósito e solicitação de encerramento de conta, cadastro em órgão de restrição ao crédito, cancelamento de seguro empresarial, reembolso de taxa de financiamento imobiliário, devido negativa a renegociação de dívida e resgate de cotas partes, atendimento da funcionários da cooperativa, prazo de resgate de cota capital, cancelamento de plano de saúde por falta de pagamento, cobrança de IOF após quitação de

operação de crédito, cobrança de tarifas, impossibilidade de utilização de saldo capital para quitar operação de crédito, inclusão de cadastro em órgãos de proteção ao crédito, necessidade de contratação de seguro para contratar operações de crédito, prazo para encerramento de conta e liberação de cota capital, processo de contestação de despesa, solicitação de envio de documentos por e-mail e de informações sobre resgate de previdência, alteração de pacote de serviços e cancelamento de seguro empresarial.

## OPERAÇÕES DE CRÉDITO

### Liberação de crédito

Reclamações abordaram atualização cadastral para análise de crédito; Falta de retorno quanto a solicitação de liberação de crédito; Informações sobre demora para liberação de crédito, crédito pré-aprovado, Insatisfação com os prazos de processo de liberação de crédito, devido necessidade de apresentar avalista para liberação de crédito; Negativa à solicitação de liberação de crédito, solicitação de auxílio financeiro devido Covid-19.

### Descumprimento de prazo

As reclamações abordaram demora para baixa de gravame após liquidação da operação de crédito; Insatisfação devido prazo para análise e liberação de crédito em conta corrente.

### Cobrança Indevida

Reclamações sobre cobrança de: Empréstimo não liberado; Parcela de operação de crédito após realização de portabilidade; de operação de crédito não solicitada.

# Assuntos mais reclamados

Insatisfação com a cobrança de: Encargos por uso do limite de cheque especial; Valor integral de empréstimo consignado.

## Liquidação antecipada/renegociação

Ausência de informações sobre liberação de bem após processo de renegociação; Dificuldade de acesso às informações para quitação dos débitos; Dificuldades no adiantamento da quitação de parcelas; Em geral: dificuldade em realizar renegociações e discordâncias quanto a proposta apresentada pela cooperativa; Insatisfação com: procedimento para amortização de débitos, modelo de renegociação e taxa de juros adotada, negativa a utilização do saldo de capital social para quitação das parcelas de empréstimo; Exclusão do quadro de associados devido inadimplimento; Cancelamento de acordo de negociação de dívida, negativa à utilização do saldo de capital social para quitação das parcelas de empréstimo, negativa à renegociação de operações de crédito devido não enquadramento do associado(a) na política de crédito; Solicitação de prorrogação de operações de crédito devido Covid-19 e insatisfação com prorrogação de prazo de pagamento não solicitado.

## Portabilidade

Falha em portabilidade por ausência de solicitação da instituição proponente e instabilidade sistêmica; Cobrança de parcelas de contrato que após realização de portabilidade para outra instituição financeira; Demora e dificuldades quanto à solicitação de portabilidade de crédito para outra instituição; Erros de identificação do contrato no processo de portabilidade de crédito para outra instituição; Informações sobre cobrança de empréstimo com portabilidade para outra instituição; Negativa da cooperativa em aprovar portabilidade de crédito para outra instituição.

## Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa)

As reclamações abordaram solicitação de exclusão de registro junto aos órgãos de proteção ao crédito; Inclusão do cadastro em órgãos de proteção ao crédito; Solicitação de exclusão de registro junto aos órgãos de proteção ao crédito; Insatisfação devido cadastro negativo de avalista devido atraso no pagamento de operação de crédito.

## Juros/Saldo devedor/Parcelas

Reclamações abordaram insatisfação devido a: cobranças de empréstimo consignado liquidado, divergências na quantidade de parcelas em aberto referente a empréstimo consignado, empréstimo BNDES cadastrado para débito em conta em atrasado devido saldo devedor em conta corrente não permitir desconto, parcela paga antecipadamente constar em aberto gerando juros, Solicitação de informações sobre: juros cobrados em custódia de cheque, juros cobrados devido prazo de compensação de boleto ocorrer no próximo dia útil e cobrança de juros de empréstimo consignado, cálculo de juros de dívida de empréstimo, prazos para pagamento de dívidas, renegociação de empréstimo, renovação de crédito rotativo e Solicitação de saldo devedor para quitação de empréstimo com a cooperativa.

## CARTÃO DE CRÉDITO

### Cobrança Indevida

Reclamação devido: cobrança de fatura em duplicidade, cobrança de encargos referente ao uso de crédito rotativo, cobrança de anuidade referente a cartão de crédito cancelado, cobrança de anuidade de cartão de crédito, cobrança de compra cancelada, débito em conta corrente da fatura de cartão em cessão de crédito, dificuldade em obter informação sobre pagamento de boleto fraudado;

# Assuntos mais reclamados

Identificação de cobranças em duplicidade, cobrança seguro Perda ou Roubo cancelado não contratado e reapresentação de compra contestada.

## Contratação/Cancelamento/Bloqueio

Reclamações abordaram: cancelamento/ contratação/ bloqueio à pedido do usuário, bloqueio de cartão de crédito devido: não pagamento da fatura; recorrentes períodos de inadimplência, necessidade de atualização cadastral, comunicação de perda do cartão e recebimento de novo cartão não solicitado; Bloqueio de cartão para compras via internet devido suspeita de fraude; Insatisfação devido: bloqueio de cartão em cessão de crédito, bloqueio de cartão realizado por falha operacional, demora para desbloqueio de cartão por suspeita de fraude, demora para realizar cancelamento de cartão de crédito; Insatisfação devido não cancelamento da função crédito; Insatisfação devido à necessidade de avalista para contratar cartão de crédito; Solicitação de cartão de crédito.

## Limite de crédito

Reclamação devido: bloqueio de cartão de crédito por inadimplência; bloqueio de cartão de crédito provisório sem aviso prévio; bloqueio de crédito devido cartão em cessão de crédito; realização de compra parcelada ter comprometido limite de crédito à vista; Insatisfação com: prazo para liberação do limite de cartão de crédito após pagamento da fatura; prazo para análise e concessão de crédito; limite de crédito comprometido devido recorrentes parcelamentos rotativos; Solicitação de majoração de limite de cartão de crédito e falta de agilidade para disponibilização de crédito de operação CDC - Crédito Direto ao Consumidor efetuada com cartão de crédito.

## Renegociação de dívida

As reclamações abordaram dificuldade: de contato para renegociar débitos do cartão de crédito; para realizar antecipação de parcelamento do cartão de crédito; Insatisfação devido a divergências entre valor cobrado e valor de contrato referente a renegociação de débitos do cartão de crédito, cobrança de parcelamento referente ao cartão de crédito após liquidação antecipada, envio à protesto de dívida do cartão, parcelamento rotativo automático do cartão de crédito, juros cobrados em renegociação de fatura do cartão de crédito; negativa à solicitação de renegociação de fatura do cartão de crédito; negativa à renegociação de débitos do cartão de crédito devido pagamento parcial de fatura; Solicitação de: cancelamento do parcelamento de fatura do cartão de crédito, renegociação de fatura do cartão de crédito e desconto para liquidar dívida de cartão de crédito.

## Processo de contestação de despesa

Reclamações no processo de contestação de despesa sobre: reapresentação de débito, contestação de compras não identificadas, demora no envio de formulário de contestação de compras; Demora no processo de estorno, dificuldade de contato na Central de Cartões para contestação de despesas, contestação de despesa indeferida; Insatisfação devido: estorno parcial de despesas contestadas, falta de retorno da Central de Cartões, reapresentação de compra contestada; Demora/Ausência de retorno em processo de contestação de despesas e indeferimento de processo de contestação de despesa. Solicitações de: informações sobre estorno de valores já contestados, agilidade em processo de contestação.

## Fatura

Reclamações sobre débito antecipado de fatura de cartão;

# Assuntos mais reclamados

Solicitação de estorno de despesa já contestada; Dificuldade e atraso para obter fatura de cartão; Insatisfação com juros devido ao parcelamento de crédito rotativo e atraso em pagamento de fatura; Pagamento de fatura em duplicidade; Cobrança de fatura atrasada; Amortização não efetivada após pagamento de fatura. Solicitação de informações sobre: procedimento do parcelamento da fatura, valores a pagar de fatura e carta de notificação do Serasa referente ao não pagamento da fatura do cartão, prorrogação de pagamento da fatura devido COVID-19 e cartão em cessão de crédito.

## CONTA CORRENTE

### Abertura/Encerramento/Bloqueio de conta

Reclamações sobre demora: no processo de abertura de conta física/jurídica/ condomínio, no processo de encerramento de conta após desligamento da cooperativa, para encerramento de conta física/jurídica. Dificuldade para: obter informação dos procedimentos de abertura de conta conjunta, encerramento de conta devido inadimplência causada por tarifas programadas. Insatisfação devido: necessidade de pagamento de rateio de perdas para efetivar o encerramento de conta, recusa de abertura de conta jurídica encerramento de conta não efetivado por descumprimento do prazo de movimentação, abertura de conta não solicitada, apresentação de documentos para abertura de conta, pagamento de taxa de integralização de capital para abertura de conta, necessidade de quitação de débitos para encerramento de conta. Queixas referente a bloqueio de conta: devido cadastro desatualizado, por meio do Sicoobnet por falta de atualização cadastral, por decisão judicial, de condomínio devido regularização de representatividade. Solicitações de informações sobre: bloqueio de conta, encerramento de conta para resgate de capital social e de reversão de encerramento de conta, encerramento de conta por eliminação de

associado do quadro de cooperados, encerramento de conta de forme digital.

### Débitos não reconhecidos

Débitos referentes a: repactuação de dívidas do cartão de crédito; tarifas de pacotes de serviço. Insatisfação devido: cobrança de documento de ordem de crédito judicial, cobrança de parcela de consórcio, pagamento, realizado por meio do aplicativo, não efetivado, de fatura do cartão de crédito cadastrada em débito automático, gerando duplicidade no pagamento, serviços de terceiros não contratados, recargas de celular, cobrança de honras e avais, parcelas de seguro prestamista Seguradora Porto Seguro; débito de integralização; cobranças de convênios; pagamento em duplicidade; Reapresentação de débito de compra cancelada; Reapresentação de débitos de seguro de vida cancelado; Transferências de recursos para conta negativada sem autorização.

### Conta-salário

As reclamações abordaram insatisfação devido: falta de agilidade para crédito, em portabilidade de salário para outra instituição financeira e para portabilidade de salário para conta corrente; Atraso para crédito em conta salário; Atraso na entrega de cartão de conta salário.

### Execução DOC/TED

Reclamações a respeito de solicitação de estorno de valores por divergência de dados em realização de TED e TED/DOC realizada por engano; Inconsistência no aplicativo para efetivação de TED; Devolução de valores de TED não efetivada; Falta de agilidade para efetivação de TED; Falha em tentativa de transferência a partir de conta salário.

### Débito Automático

# Assuntos mais reclamados

As reclamações foram referentes à solicitação: cancelamento de doação para hospital cadastrada em débito automático, de exclusão do débito automático para pagamento de fatura, de débito automático para pagamento de arrecadações/convênios. Outras queixas foram referentes à débito automático para pagamento de parcelas de empréstimo e fatura do cartão de crédito; Pagamento de conta/fatura cadastrada em débito automático, gerando duplicidade no pagamento; Pagamento, pelo aplicativo, de fatura do cartão de crédito cadastrada em débito automático, gerando duplicidade no pagamento; Dificuldade para realizar pagamento de consórcio após cancelamento do débito automático.

outra instituição financeira – IF. Outras reclamações abordaram sobre a suspensão de pagamento das parcelas de cotas, dificuldade de contato com a cooperativa para solicitar ou obter informações sobre resgate de cotas, discordância com o prazo de resgate de cotas previsto em Estatuto Social, descumprimento de prazo acordado para resgate de cota capital, discordância com a resolução do Banco Central suspendendo o resgate de cotas e falta de retorno da cooperativa em processo de devolução de cotas.

## DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS E RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)

### Quotas-parte/distribuições

Existiram insatisfações: com a demora no processo de resgate de cotas, com novo prazo para pagamento de cota capital por conta do COVID-19, com desconto de cotas parte em holerite após encerramento de conta corrente, com a necessidade do rateio de prejuízo sofrido pela cooperativa entre os associados, com a prorrogação da assembleia gerando atraso na liberação de cotas, com a prorrogação da assembleia e sugestão de realização online, quanto ao adiamento, por conta da COVID-19, para devolução de cotas, com o atendimento em solicitação de devolução de cota e com a forma de pagamento parcelado das cotas. Foram registradas reclamações abordando solicitações de: data prevista para pagamento de cotas devido aos atrasos gerados pelo COVID-19, informações sobre resgate de cotas, saldo disponível para resgate de cotas, resgate de cota capital, uso de cotas para quitar saldo devedor de pendências com a cooperativa e de transferência de valor do resgate de cotas para

# Estatística das Reclamações

Análise estatística das Reclamações recebidas no Canal de Ouvidoria Sicoob

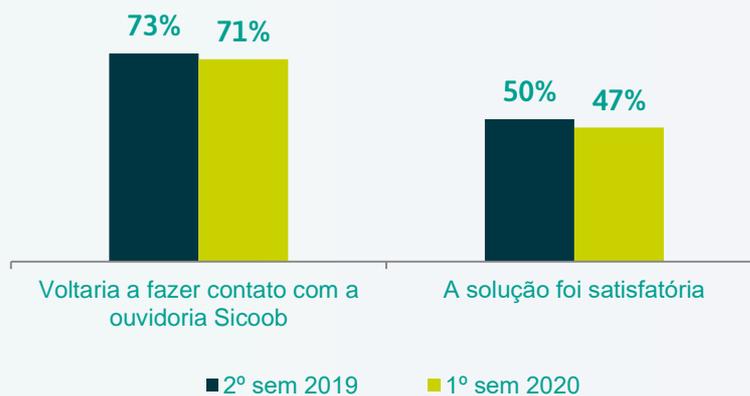


## Pesquisa de satisfação

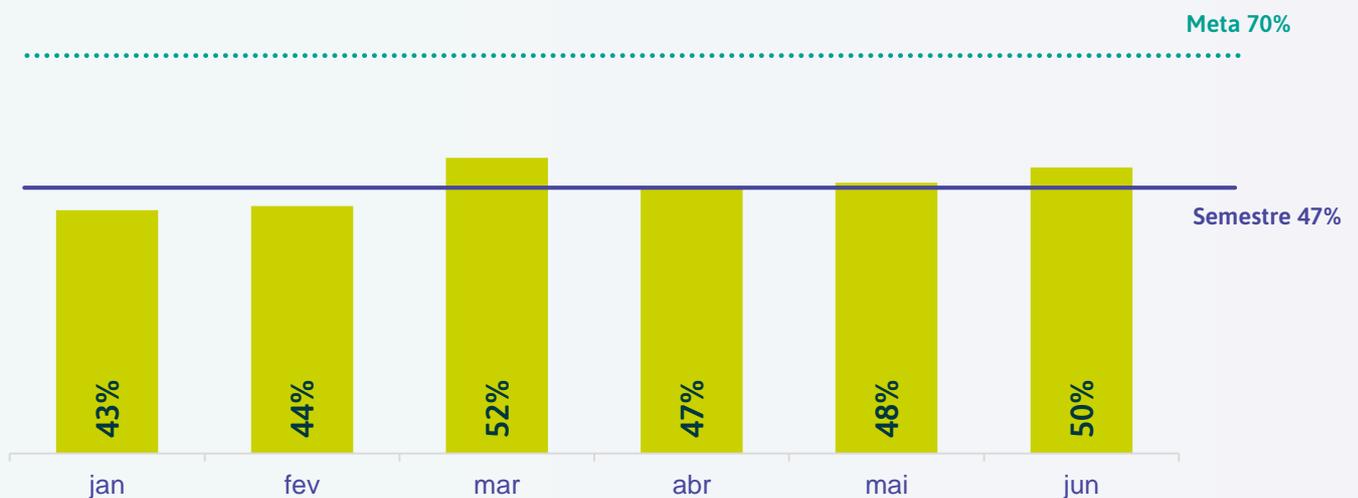
A solução foi satisfatória para 47% dos demandantes no primeiro semestre de 2020.

O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 71%, representando uma redução de 2 pontos percentuais em relação ao semestre anterior.

### Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



### Evolução da satisfação - Ouvidoria Sicoob



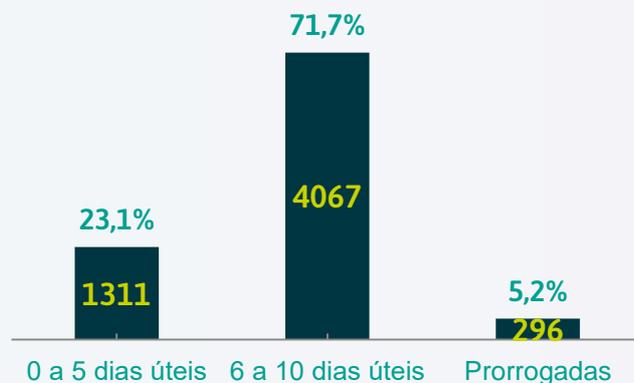


## Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 94,8% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis.

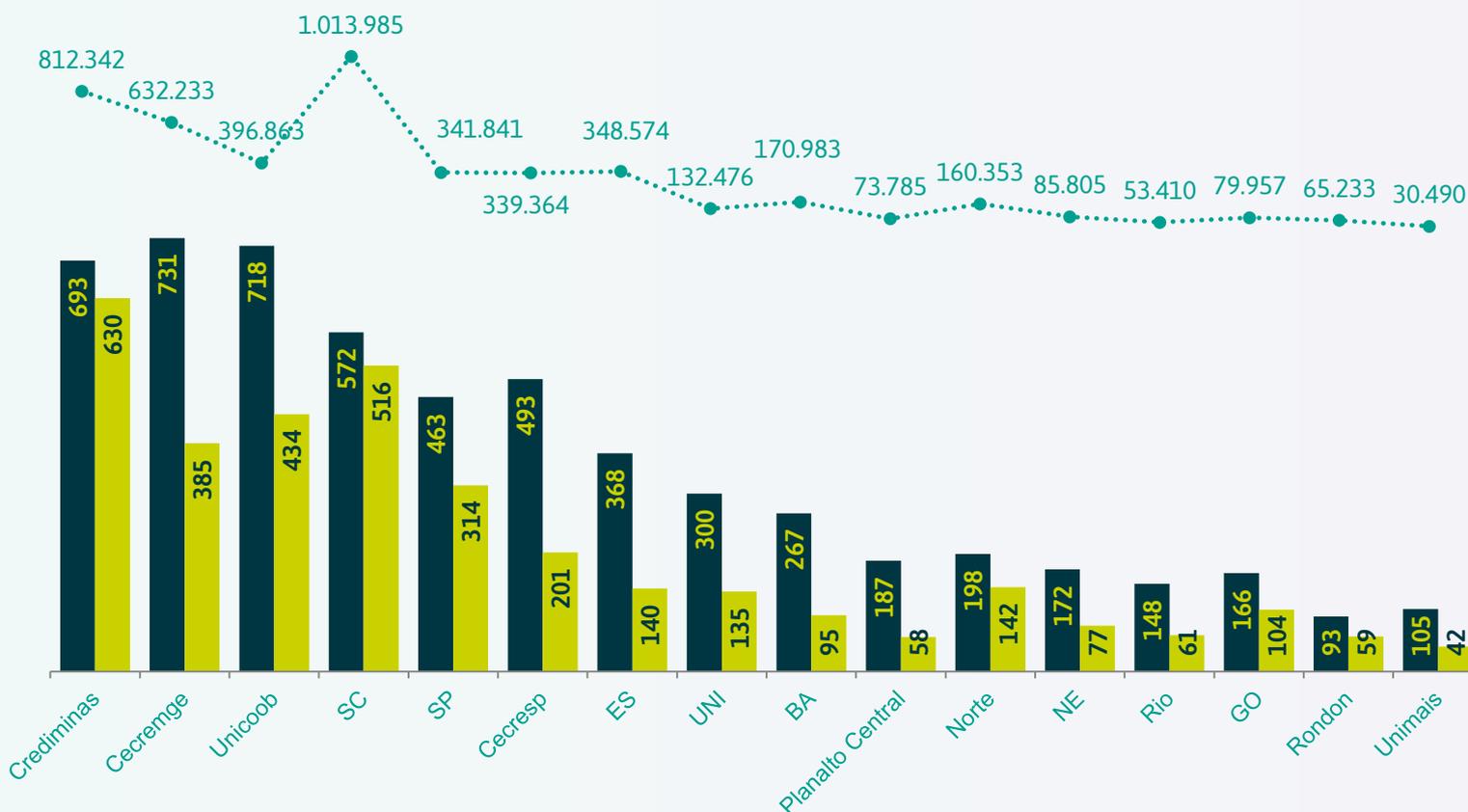
No primeiro semestre de 2020, 58 reclamações foram prorrogadas<sup>1</sup>.

Prazo de atendimento das Reclamações



## Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo, apresentamos o *ranking* das cooperativas centrais em relação à quantidade de reclamações recebidas pelas singulares, o comparativo da quantidade de postos de atendimento das cooperativas e a quantidade de associados.



■ Quantidade de Reclamações ■ Quantidade de pontos/rede de Atendimento (Data Base MAR.2020) ●●● Quantidade Associados (Data Base MAR.2020)

<sup>1</sup> Prorrogação permitida a partir da Resolução 4.433/2015.



## Ações de Acompanhamento

O Sicoob Confederação e demais instituições participantes do Sicoob vem promovendo adequações em suas estruturas organizacionais, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte e relacionamento com as cooperativas e associados.

Diante do acompanhamento desses indicadores, foram identificadas importantes ações sistêmicas que fazem parte do planejamento estratégico das instituições participantes do Sicoob e estão alinhadas às necessidades de desenvolvimento e capacitação contínua dos empregados em todos os níveis organizacionais.

A seguir, apresentamos algumas das medidas adotadas pelos órgãos de administração, no âmbito dos diferentes níveis das entidades sistêmicas - Sicoob Confederação, Conglomerado Bancoob, Cooperativas Centrais e Cooperativas Singulares.

### Sicoob Universidade

Em dezembro de 2015 o Sicoob Universidade foi idealizado com 4 Escolas de Formação, sendo estas de acordo com a área de conhecimento específico, as quais são:

#### Escola de Liderança e Governança:

Objetiva formar e homologar líderes para a gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.

#### Escola de Cooperativismo, Cultura e Cidadania:

Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os valores do cooperativismo junto aos empregados, associados e comunidade em geral.

#### Escola de Excelência Operacional:

Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos processos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.

#### Escola de Negócios:

Garantir a presença nacional do Sicoob e a preferência do associado por meio de uma expansão assertiva e eficaz de suas operações.

Cada Escola é formada por pilares, cujo objetivo é sustentar a estrutura conceitual da escola e seus propósitos de atuação.

## Atualização de portfólio dos treinamentos Online:

1. Webinar: Ações de Prevenção e Combate à Fraudes
2. Relatório de Sustentabilidade Sicoob 2018
3. Entenda o Sistema Financeiro Nacional
4. Serviço de Cobrança e Recuperação de Crédito
5. Fundos de Investimento
6. Educação para tempos desafiadores
7. Análise de Produtividade do Negócio - APN
8. O Risco Socioambiental e o Sicoob
9. Trabalho Remoto - Como se manter produtivo e gerir o tempo
10. Como liderar equipes em trabalho remoto
11. Crédito Imobiliário Sicoob: Tudo o que você precisa saber
12. PLD/FT - Febraban - Módulo: Profissionais de PLD/FT
13. PLD/FT - Febraban - Módulo: Produtos e Correspondentes no País
14. PLD/FT - Febraban - Módulo: Agências
15. Coaching Financeiro
16. Finanças Comportamentais
17. Assembleias Semipresenciais e Assembleias Digitais utilizando o app Sicoob Moob
18. Webinar: Gerenciamento de Risco Operacional na Prática - Perdas Operacionais
19. Ciclo de Conversas
20. Formação para Representante Delegado
21. Governança Corporativa
22. Cooperativismo Financeiro, o Nosso Negócio
23. Nosso Mundo Sicoob
24. Cooperativismo: Uma filosofia que transforma
25. Sisbr - Painel do Produtor
26. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
27. Sisbr Analítico - Gestão da Carteira de Crédito

28. Simplifica Crédito - Programa Emergencial de Suporte a Empregos (PESE)
29. Simplifica Crédito - CPRF's: Como operar e estratégias de utilização
30. Simplifica Crédito - Prorrogações, Alterações do Plano de Pagamento e Renegociações
31. Simplifica Assembleias - O Processo Assemblear Virtual
32. Simplifica Assembleias - Sicoob MOOB: O canal de execução das assembleias virtuais
33. Conta Salário
34. Sisbr Analítico - Análise de Indicadores por PA

## Treinamentos Online Atualizados:

1. Ética Sicoob
2. Segurança da informação
3. Gerenciamento de Risco Operacional
4. Gestão de Continuidade de Negócios - GCN
5. Crédito Consignado Bancoob
6. Recibo de Depósito Cooperativo - RDC
7. Sicoobcard: Aspectos Comerciais
8. - Sisbr - Crédito Consignado Bancoob
9. - Sisbr - Crédito Rural: Operações na Nova Plataforma de Crédito Rural
10. - Sisbr - Crédito Rural: Operações BNDES
11. - Cadastro e sua Relevância Estratégica para o Crédito
12. - Processos de Crédito: Instrumentos de Formalização e Garantias
13. - Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento
14. - Classificação e Proteção de Arquivos Office 365
15. - PLD/FT - Febraban - Módulo: Agências
16. - PLD/FT - Febraban - Módulo: Produtos e Correspondentes no País
17. - PLD/FT - Febraban - Módulo: Profissionais de PLD/FT

## ADQUIRÊNCIA

### ***Acesso aos canais de atendimento:***

Os clientes alegam dificuldade em contatar os canais de atendimento.

Ação: após a reformulação da URA e a disponibilização de acesso pelo aplicativo “WhatsApp”, realizadas no segundo semestre/2019, foram implementadas melhorias de contato nessas plataformas e também no novo Portal do Cliente, para diminuir o tempo de navegação na URA, facilitar o acesso aos dados das operações, bem como o registro de solicitações e esclarecimentos de dúvidas.

Ação Bancoob/Cabal: Na URA foi acrescentada a opção 9, para falar direto com o atendente.

### ***Créditos não efetivados:***

Os clientes reclamam do não recebimento de créditos por divergência do domicílio bancário, seja por erro de cadastro quando da contratação ou por mudança de dados bancários.

Ação Fiserv: a Central de Atendimento alterou o fluxo de correção/atualização de dados bancários dos clientes, de forma que as solicitações feitas pelos clientes sejam atendidas ainda em linha, como FCR (“first call resolution”), desde que cumpridas as regras pré definidas de validação de dados. Dessa forma, houve redução do TMR (“tempo médio de resposta”) para esse tipo de acionamento e conseqüentemente do número de reclamações/rechamadas dos clientes relacionadas a créditos não recebidos.

### ***Aluguel, Tarifas e Descredenciamento:***

Demandas em que os clientes apresentam dúvidas ou questionam a cobrança de aluguel e tarifas, ou solicitam descredenciamento por razões comerciais.

Ação Fiserv: foi concedida alçada para a equipe de BackOffice, dentro de parâmetros pré definidos pela área comercial, para que sejam renegociadas as tarifas e valores de aluguel, conforme solicitações mantidas pelos clientes diretamente junto à Central de Atendimento. Dessa forma, houve aumento no percentual de retenção de clientes e redução na quantidade de reclamações relacionadas a esses motivos (aluguel, tarifas e descredenciamento).

Ação conjunta: Devido ao atual cenário de pandemia, os estabelecimentos que permaneceram por mais de 65 dias sem realizar transação na sua maquininha, não tiveram os cadastros suspensos e as máquinas recolhidas, como acontece em um cenário normal. Os estabelecimentos tiveram isenção do aluguel do mês de abril e para os que permaneceram sem transacionar, isenção do mês de maio.

Ação Bancoob/Cabal: Foi implementada na Cabal a Central de Retenção que possui alçada para negociar as taxas de MDR e antecipação para os cooperados que ligam no SAC para cancelamento do equipamento.

### ***Funcionamento de equipamentos:***

Os clientes reclamam ou apresentam dúvidas relacionadas ao funcionamento dos equipamentos.

Ação: foram implementadas melhorias nos procedimentos de atualização do software dos equipamentos (POS), que resultaram em

considerável aumento no percentual de máquinas atualizadas (em posse dos clientes), diminuindo assim o número de reclamações relacionadas a manutenção/suporte técnico.

### ***Fornecimento incompleto de informações:***

Demandas que geram insatisfação devido a negativa de solicitação, demora na conclusão da análise e informação incompleta por parte do operador.

**Ação Conjunta:** As solicitações são abertas pela Central de atendimento para os setores internos da Fiserv e Bancoob atuarem e de acordo com os critérios para cada solicitação, nem sempre é possível a aprovação da solicitação. Constantemente são revisados os fluxos e regras da operação, de acordo com a necessidade.

**Ação Bancoob/Cabal:** A equipe de Qualidade Cabal tem acompanhado constantemente o atendimento da equipe da Central de Atendimento, através de monitoria e avaliação do atendimento feito pelo cooperado. São realizados treinamentos regulares para reciclagem e atualização de novos assuntos.

## **SUCAR**

### ***Acesso canais de atendimento:***

Devido a pandemia e à modalidade de trabalho em regime de home office, os canais de atendimento foram impactados. A situação está sendo monitorada para aplicação de ações de melhoria.

### ***Sicoob conta Fácil/Yoou:***

Está em desenvolvimento um projeto para reformulação do produto.

### ***Fornecimento incompleto de informação***

Foi realizado alinhamento individual e reciclagem de conhecimento com os operadores que realizaram os atendimentos.

### ***Solução inadequada***

A empresa Tecban responsável pela rede Banco 24Horas, realizou atualizações periódicas em seu ambiente para correção das falhas.

### ***Contestação de despesa***

Demora para envio de formulário para abertura de processo de contestação de despesas

A Cabal automatizou os processos de Desacordo Comercial, os formulários são enviados em D + 1.

**Insatisfação devido não realização de estorno de compras após abertura de processo de contestação de despesas**

O chargeback, disputa de valores com o estabelecimento comercial, é aplicado mediante envio de documentação necessária para o processo.

**Insatisfação devido reapresentação de cobrança de compras contestadas**

A reapresentação de compra contestada ocorre quando o comércio comprova que a compra é válida.

### Negativa a estorno de compras realizadas pela portadora em site suspeito

A Decisão é baseada no resultado de um processo que apura todas as evidências apresentadas.

### Negativa para contestação de compra pois não foram identificadas irregularidades nas operações contestadas

A Decisão é baseada no resultado de um processo que apura todas as evidências apresentadas.

### Cobrança indevida

O Seguro perda ou roubo – PPR é um serviço disponível para contratação pelo cooperado via central de atendimento ou pela cooperativa em seu ambiente. Há também a possibilidade de contratação massiva por parte da cooperativa em que é realizada uma comunicação ao cooperado e é concedido 3 meses de carência para que o cooperado decida se aceita o serviço definitivamente ou não, podendo ser cancelado sem qualquer ônus.

### Contratação/cancelamento

O cartão é emitido exclusivamente pela cooperativa, mediante análise de crédito, entrega de documentação válida e aceite do portador em proposta de adesão.

### Entrega de cartão

O local de entrega do cartão é um padrão único definido pelas cooperativas individualmente, para toda a sua base, em que pode optar pela entrega na agência ou na casa do cooperado. Foi desenvolvida uma funcionalidade em que

a cooperativa pode optar pela escolha do endereço de entrega do cartão de forma individual, apenas nos casos de reposição.

### Falha em sistema

A falha ocorreu no ambiente de uma empresa prestadora de serviço de telefonia e comunicação, foi resolvido e não aconteceram novas ocorrências.

### Limite de crédito

A concessão do limite de crédito e o tipo de cartão (débito ou múltiplo) é decisão da cooperativa, de acordo com a política de crédito de cada uma.

### Programa de vantagens

Houve a correção dos incidentes mapeados e o lançamento do Coopera, a nova plataforma de fidelidade e Market Place do Sicoob que substituirá o Programa Sicoobcard Prêmios. (Iniciado em 22/07/2020).

### Renegociação de dívidas

Queixas sobre o atraso no pagamento da fatura com renegociação automática. O PAR foi determinado pelo Banco Central de acordo com a resolução CMN 4.549, criado para atender as novas regras do crédito rotativo.

## COOPERATIVAS CENTRAIS E SINGULARES

### *Acompanhamento do Plano de Ação*

A partir das análises das informações contidas nos relatórios de Ouvidoria, no segundo semestre de 2019, foi realizado envio de sugestão de desdobramento de planos de ação em nível de cooperativas

singulares com apoio das centrais para que possam ser analisadas ações sistêmicas em âmbito dos sistemas regionais.

As centrais receberam orientações de utilização de ferramenta de análise para identificarem oportunidades de melhorias voltadas para adequações de processos, comunicação e capacitação.

Por meio de análise de macroprocessos foi proposto pela ouvidoria, em análise dos relatórios semestrais, a princípio abordar:

1. Estudo de perfis, por parte das equipes de gestão de pessoas, das equipes de atendimento nas cooperativas para a adequação à função exercida;
2. Estudo de perfis, por parte das equipes de gestão de pessoas, das equipes que apoiam o tratamento de demandas de ouvidoria e dos agentes de apoio à ouvidoria, com o intuito de realizar estudo de adequação do perfil à função exercida;
3. Definição das necessidades de capacitação, alinhadas com as fragilidades relacionadas ao tema “Atendimento” apresentados no relatório de Ouvidoria;
4. Identificação das principais dúvidas relacionadas aos produtos e processos mais relevantes e com maior frequência de queixas para a promoção de capacitação; e
5. Elaboração de cronograma de capacitação das equipes para o ano de 2020 com foco em atendimento, produtos e processos.

As centrais se manifestaram favoráveis em analisar e desenvolver plano de implementação ao longo do semestre.

O Sicoob SC/RS realizou um estudo sobre os temas com maior índice de reclamação, definindo ações pontuais a serem promovidas, de forma personalizada para atender as necessidades comuns e, também as específicas das cooperativas.

Na análise, foi identificado que em média uma reclamação por Ponto de Atendimento, volume considerado pequeno; por esta Central.

Analisando a quantidade de reclamações de cada singular em comparativo com o número de associados percentual não foi considerado relevante se comparado com a média de reclamações do ranking sistêmico, ficamos abaixo da média, deste modo, não foi considerado necessário, adoção de ações pontuais. No entanto foram desenvolvidas ações de alcance global, tais como:

1. Em relação aos itens reclamados, entende-se que são abordados por meio dos treinamentos, Wokshop e visitas às cooperativas.
2. A Central por meio do Edex - Escola de Dirigentes e Executivos, elabora em conjunto com os gestores das áreas, do comercial, agronegócios, gestão de pessoas, entres outras, cronogramas de treinamentos presenciais de capacitação voltados à melhoria dos sistemas de gestão, operação e atendimento.
3. Ainda por meio do Sicoob Universidade, são oferecidos cursos à distância, sobre atendimento, vendas de produtos oferecidos pelo Sicoob, beneficiando os colaboradores que por motivos operacionais estão impedidos de deslocamentos.

Foi realizada também uma análise dos relatórios das demandas recebidas, por meio da plataforma Reclame Aqui, considerando que os assuntos mais reclamados são os mesmos do canal da Ouvidoria. Os Diretores consideram que este relatório deva ser tratado com o mesmo plano de ação da Ouvidoria 2020.

Visando melhorar as notas obtidas na plataforma Reclame Aqui e, especialmente a imagem do Sistema Sicoob. A Diretoria Executiva do Sicoob SC/RS recomendou que os funcionários responsáveis pelos atendimentos destas demandas junto às singulares sejam capacitados para utilizarem a abordagem mais adequada nos atendimentos dessa natureza.

O Sicoob SC/RS espera que com os treinamentos oferecidos e disponibilizados, os colaboradores possam prestar um atendimento adequado e com qualidade aos associados, tendo conhecimento dos assuntos tratados e evitando abertura de reclamações nos canais de atendimento. Ainda como plano de ação, realiza apresentações de conscientização para os dirigentes das cooperativas.

## Cooperativa MaxiCrédito

Acompanhamentos por meio dos resultados da pesquisa de satisfação.

Está sendo desenvolvida ação de “melhoria contínua” com recomendações de conscientização para que os agentes envolvidos nos atendimentos adequem o seu olhar para as demandas recebidas nos canais de comunicação dos associados e assim evidenciar os "pontos falhos" para que sejam trabalhados.

A cooperativa está registrando todos os chamados para que seja possível realizar trabalho de identificação de causa raiz em vez e atuar apenas em ações de contingência e medidas de contorno.

## Sicoob Confederação

No 1º semestre desse ano tivemos entregas importantes, com impacto direto nos atendimentos oferecidos aos associados com ênfase no aprimoramento do atendimento digital, tais como:

- Lançamento da Alice - Assistente virtual do Sicoob;
- Divulgação do WhatsApp corporativo do Sicoob, para atendimento digital;
- Melhorias no chat de atendimento às Cooperativas; e
- Expansão para mais cooperativas da Gestão de Acesso Centralizada na Confederação.



# 10

## Considerações finais

O componente organizacional de ouvidoria Bancoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

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