

Relatório de Atividades
Ouvidoria Sicoob

Relatório do Diretor

2023

Índice

1 - Contexto histórico	04
2 - Eficácia e Qualidade	06
3 - Pesquisa de Satisfação	12
4 - Eventos e ações da Ouvidoria	15
5 - Critérios de classificação das reclamações	22
6 - Sicoob	24
7 - Banco Sicoob e Sicoob DTVM	30
8 - Sicoob Seguradora	36
9 - Sicoob Administradora de Consórcios	41
10 - Parecer da Auditoria	45
11 - Considerações finais	46

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Refiro-me às Resoluções CMN 4.860/2020 e BCB 28/2020, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Estes normativos estabelecem 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 disponibilizo neste documento as informações citadas.

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

CONTEXTO HITÓRICO



Componente

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 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. 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 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.

Responsabilidade

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.

Divulgação

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

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



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.

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.

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

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 segundo semestre de 2023 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

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;
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD
- Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina
- Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

Cursos de Extensão e Eventos de Desenvolvimento

Foram feitos os seguintes cursos de extensão:

- Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento
- Redes Sociais - Sua imagem digital
- Imersão - Microsoft Power BI
- Trabalho em equipe
- 13 Dicas para o Sucesso do Trabalho em Equipe
- 4 Minutos de Equipes
- Comunicação não violenta
- Excel para análise de dados
- Ferramentas de Qualidade
- Agile Trends
- Gerenciamento de Estresse
- Inteligência Emocional
- Metodologia PDCA
- SCRUM para produtividade
- Atendimento às cooperativas – CCS

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:

- Ouvidoria Sicoob: Um canal aberto para mediação de conflitos
- Certificação em Ouvidoria Financeira
- Instrutoria - Ouvidoria para Agentes de apoio
- Pacto de Ética
- Programa de Integridade
- O Risco socioambiental e o Sicoob
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT
- Gestão de Continuidade de Negócios – GCN
- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
- Segurança da Informação



Laboratório de Monitorias

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 2023 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 com a equipe de Atendentes

Foram aplicados treinamento voltados especificamente para o atendimento, segurança digital e para compreensão do público que utiliza os serviços.

No 2º semestre de 2023 foram realizados os treinamentos abaixo:

- Pessoas junto ao cliente
- Entender o negócio do cliente
- Experiência do Cliente
- Segurança Cibernética
- Transformação Digital
- Treinamento de Plano de Continuidade
- Proteção Contra Incêndio

Informativos 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.

No segundo semestre de 2023 foram disponibilizadas publicações apresentando: os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação; material com orientações sobre a data-base para geração dos resultados da pesquisa; material com orientações de como consultar os resultados da pesquisa Ouvidoria Sicoob no Sisbr Analítico; e informações sobre os indicadores de produtividade. Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.

Vamos falar sobre PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Disponibilizamos no **Sisbr Analítico** o resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada nas demandas referentes à data-base de **Outubro de 2023**

Incentive o seu cooperado!

Entre em **contato** com o seu cooperado (ou demandante), e o incentive a **participar** da Pesquisa de Satisfação!

Em anexo **material de apoio** com as orientações sobre o fechamento de Data-base dos resultados e detalhamento dos relatórios e painéis disponíveis no Sisbr Analítico.

Ficou com dúvida? Conversa com a gente!
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

Vamos falar sobre PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O fechamento dos resultados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria Sicoob segue os critérios definidos pela Instrução Normativa Nº 265/2022, do Banco Central.

Data-base

Como Funciona?

O mês de referência (data-base) corresponde ao mês em que a **avaliação foi realizada*** ou ao mês de **expiração do prazo*** da avaliação quando não realizada:

***avaliação realizada:** Data em que o demandante respondeu a pesquisa.
***expiração do prazo:** Data em que expira o prazo de 5 dias úteis de disponibilização da pesquisa, e em que o demandante não respondeu a pesquisa.

Resposta por CARTA: Quando a forma de retorno [envio de resposta] for por CARTA, na disponibilização da pesquisa será considerada a data em que o demandante recebeu a correspondência. Desta forma, a pesquisa será disponibilizada até o dia útil seguinte ao recebimento da correspondência, momento em que iniciará a contagem para expiração de 5 dias úteis.




Você tem dúvida? Entre em contato com a ouvidoria!!
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

Ouvidoria Sicoob

Painel de Indicadores



Novembro de 2023

Sisbr Analítico

A informação foi disponibilizada¹ no **Sisbr Analítico**.
 Os indicadores consolidados são apresentados em:

- Resultado Geral
- Temas e Assuntos
- Evolução histórica
- Indicadores de produtividade

*Painel: Ouvidoria Sicoob - Painel Indicadores
 Caminho: <https://sisbranalitico.sicoob.coop.br> -> Sisbr Analítico -> Números e Negócios -> Painéis -> 33. Ouvidoria

Você tem dúvida? Entre em contato com a ouvidoria!!
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

Ouvidoria Sicoob

Pesquisa de Satisfação

dezembro de 2023

5 Melhor Qualidade de Serviço

1º - Norte
 2º - Rondon
 3º - SC/RS
 4º - ES
 5º - Cecrengê

Seu voto ajudou! Entre em contato com a ouvidoria!
ouvibancosicoob@sicoob.com.br

Ouvidoria

Relatórios de pesquisa de Satisfação no Sisbr Analítico



Prazos de ouvidoria

Fluxo dos atendimentos



- 1 Registro da demanda
- 2 Início de resposta pela cooperativa / Tempo de resposta
- 3 Análise da requisição pela Ouvidoria
- 4 Apreciação/encerramento de resposta
- 5 Nova análise pela Ouvidoria
- 6 Encerramento da demanda e envio de resposta ao demandante / Tempo de Resolução

Se resposta em 5 dias úteis

Indicador de produtividade

Se não houve resposta em 5 dias úteis

Se não houve resposta em 5 dias úteis

Tempo de análise na Ouvidoria e prazo de resposta final não interfere no indicador de produtividade da cooperativa.

FEBRABAN

Durante o segundo semestre de 2023 o acompanhamento das ações desenvolvidas pelos órgãos reguladores foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:

PACOTE DE SERVIÇOS



Avaliação do aumento no volume referente ao motivo pacotes de serviços no RDR - influenciadores digitais que tem incentivado os consumidores a solicitarem a devolução de valores pagos a título de pacotes de serviços – Alinhado com BC que contratações legítimas, não há necessidade de devolução.

SUPERENDIVIDAMENTO

Renegociação de Dívidas e Empréstimos (SCR) no SEMARC -2023 : Ações voltadas para combate ao Superendividamento. Relatório Unificado Registrato.



MEU BOLSO EM DIA



Procon: Ações voltadas para disseminação do conteúdo do Meu Bolso em Dia – Evolução na produção de conteúdos e comunicação com Procons nos Semarcs estaduais.

ACORDO DE COOPERAÇÃO

MPRS | Acordo de Cooperação Técnica: Assinatura do termo de Cooperação Técnica com finalidade de disponibilizar conteúdo de educação e orientação financeira no endereço do órgão. Evolução das assinaturas ao longo de 2023.



RELATÓRIO ANUAL



Compartilhamento do Relatório anual de Ouvidorias envolvendo as instituições participantes.

PAINEL ESG

Apresentação de resultados do Painel ESG com seleção de indicadores relevantes para atuação do setor bancário no Brasil, ampliando a transparência e promovendo ações e o progresso do setor.



PROGRAMA DESENROLA



Reporte do Programa Desenrola Já, com objetivo de excluir o rol de consumidores negativados com renda abaixo de dois salários mínimos – Substituiu os mutirões de renegociação.

AUTO REGULAÇÃO CRÉDITO CONSIGNADO

Auditoria Ernest Yang - Acompanhamento de indicadores.



MONITORAMENTO SAC



Plano de Monitoramento do SAC 2023: 2ª edição do monitoramento do SAC após publicação do novo Decreto.

PÚBLICO VULNERÁVEL

Publicação de Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis





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 CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.

Pesquisa de satisfação

REGULAMENTAÇÃO

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

(Revogou a Carta Circular nº 3.880, de 11 de maio de 2018)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil. Determina o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, define conteúdo mínimo e o leiaute de transmissão do documento.

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 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, **avaliar 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, **avaliar 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

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 também são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do Centro Cooperativo Sicoob - CCS, cooperativas singulares e centrais.

Pesquisa de satisfação

EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS Banco Sicoob

A instituição que ficou sujeita à obrigatoriedade de envio de resultados ao Banco Central do Brasil foi o Banco Sicoob.

Dessa forma, para o canal de ouvidoria Banco Sicoob são enviadas as informações mensais sobre o resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa segue sendo também aplicada para monitoração interna.

Resultado alcançado

No segundo semestre de 2023 a Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a **nota média¹ de 2,75**.

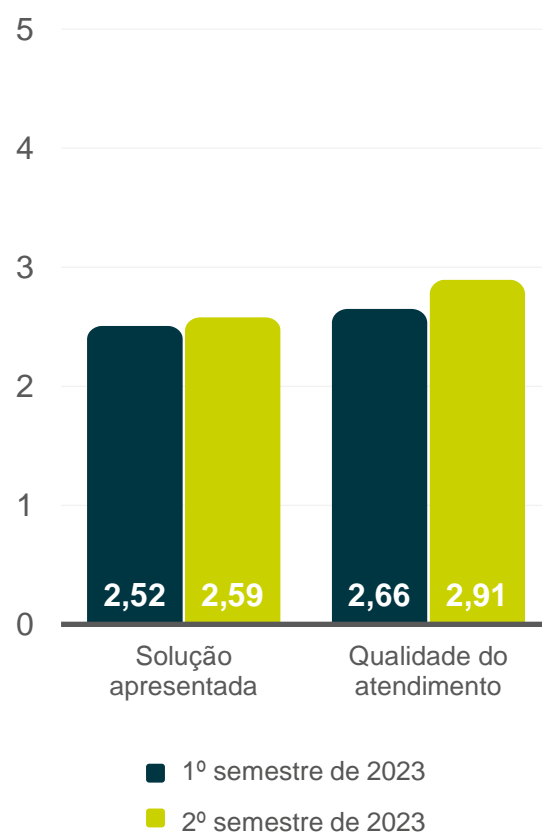
O canal alcançou a nota de **2,59 em relação à solução apresentada** e nota de **2,91 para a qualidade do atendimento**.

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

2,75

Nota média¹
alcançada no canal

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



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



EVENTOS E AÇÕES DA OUVIDORIA

No decorrer do semestre foram realizadas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes nas cooperativas e no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

A seguir detalhamos as ações realizadas pelo Componente de Ouvidoria Sicoob com o objetivo de promover maior interação entre os responsáveis e envolvidos no atendimento às demandas recebidas nos canais de ouvidoria.

Assim como as informações e relatórios disponibilizados nesse período.

Encontro com monitores

No segundo semestre de 2022 foi iniciada uma agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria, com o objetivo de promover maior interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Dando continuidade à agenda, no segundo semestre de 2023, foram promovidos três encontros nesse formato.

Primeiro encontro

O primeiro encontro do segundo semestre de 2023 foi realizado no mês de agosto e foram discutidos e apresentados os seguintes temas: Apresentação dos relatórios de ouvidoria, sendo estes o Relatório Diretor, Informações da Ouvidoria ao Conselho de Administração e Informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria (Info.WEB); Relatório estatístico das cooperativas singulares por meio do Sisbr Analítico; Principais dúvidas acerca dos registros de origem RDR e demandas do tipo consulta. A reunião contou com 28 participantes.

Segundo encontro

Realizado em outubro, no segundo encontro foram discutidos e apresentados os seguintes temas: Orientações sobre a documentação suporte necessária e prazo de atendimento das manifestações relacionadas a seguros do Sicoob Seguradora; Conferência dos dados do

reclamante de acordo com o cadastro no Sisbr 2.0; Condução da demanda após pedido de cancelamento pelo demandante; Disponibilização da trilha de aprendizagem: Ouvidoria para monitores e agentes de apoio, no módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob. A reunião contou com 40 participantes.

Terceiro encontro

Realizado em dezembro, no terceiro encontro foram discutidos e apresentados os seguintes temas: apresentação das entregas da ouvidoria em 2023, que compôs o Programa de Instrutorias Sistêmicas Sicoob, Trilha de aprendizagem da Ouvidoria, Dados de Ouvidoria disponibilizados no Sisbr Analítico, divulgação da página da Ouvidoria no Site Sicoob; Instruções para contribuição para o relatório de atividades. A reunião contou com 30 participantes.

Instrutoria

Ainda no segundo semestre de 2022 foi iniciado um processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. Dando continuidade a esses encontros foi ministrada uma turma no dia 26 de outubro que alcançou 331 participantes.

Inicialmente foi enviado um formulário (Pré-Work) para os monitores das centrais e agentes de apoio para levantamento das maiores dificuldades identificadas no processo de atendimento das demandas de ouvidoria.

Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerido aos inscitos que realizassem o treinamento “Ouvidoria: um canal aberto para mediação de conflitos (ONL 161194)” que está disponibilizado no Sicoob Universidade.

Durante o momento de aplicação da instrutoria foi liberada ferramenta para que os participantes interagissem com os ministrantes e apresentassem questionamentos e contribuições referentes aos conteúdos que foram ministrados.

As dúvidas levantadas durante a instrutoria foram sanadas com o uso do recurso de Q&A (question & answer) da ferramenta. Em seguida, foram consolidadas e apresentadas às centrais no terceiro “encontro com os monitores” realizado em dezembro, para discussão e implementação de ações.

Temas abordados

Na instrutoria realizada no 2º semestre de 2023, foram abordados os seguintes assuntos:

- Explicação de regulamentos e normas;
- Apresentação dos resultados alcançados nos indicadores de produtividade;
- Tratamento das demandas, com respostas conclusivas, fundamentadas e embasadas com documentação.
- Uso do sistema de Ouvidoria;
- Principais atribuições da Ouvidoria;
- Fluxos de registros das demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob;
- Apresentação dos resultados de pesquisa de satisfação;
- Explicação sobre a elaboração de planos de ação.

Webinar

No segundo semestre de 2023 foram realizados dois webinars específicos com os monitores das cooperativas Sicoob Agrocredi e Sicoob Coopmil. O primeiro, realizado com a Sicoob Coopmil, foi realizado no mês de dezembro, na qual foram abordados assuntos específicos sobre:

- Indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob;
- Análise dos indicadores das reclamações recebidas pela central Cecresp e a visão da Singular Coopmil.

Nesse alinhamento, a cooperativa pôde ter uma visão do panorama geral da Ouvidoria Sicoob nacional em relação as demandas recebidas na ouvidoria no 1º semestre de 2023 e seu posicionamento como singular perante o resultado da central e nacional.

Já em relação ao Webinar realizado com a cooperativa Sicoob Agrocredi, também foi realizado no mês de dezembro, na qual foram abordados assuntos específicos sobre:

- Critérios para classificação de procedência das demandas;
- Embasamento das respostas fornecidas com documentação suporte;
- Critérios para encerramento das demandas;
- Conceitos das procedências atribuídas pelo Banco Central nos registros de RDR;
- Indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob;
- Indicadores de produtividade da Agrocredi;
- Apresentação de Estudos de Caso.

Com esse alinhamento, a cooperativa pôde aprimorar seu conhecimento nos principais aspectos necessários para apresentar uma resposta conclusiva, embasada em dados comprováveis e seus critérios de classificação e encerramento. Além disso, foi possível analisar os indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob assim como os indicadores de produtividade da singular, no intuito de analisar e identificar pontos de melhoria nas tratativas das demandas.

Sisbr Analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso a alguns indicadores de ouvidoria, no segundo semestre de 2023, foi disponibilizado no Sisbr Analítico relatórios com os resultados da pesquisa de satisfação aplicada às demandas do canal de Ouvidoria Sicoob e o Painel de Indicadores da Ouvidoria Sicoob.

O painel de indicadores conta com informações das manifestações registradas no canal de Ouvidoria, podendo ser consultado o resultado geral, que consiste na demonstração da quantidade de atendimentos por tipo, central, singular, tema, assunto, e evolução histórica.

Além dessas informações, o acompanhamento mensal dos resultados alcançados pelas singulares agora passa a ser realizado por meio desse painel. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o resultado consolidado da central e os indicadores individuais de suas filiadas.

A ouvidoria possui dois indicadores principais, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

Publicação da CCI 872/2023

Foi publicada a **CCI 872/2023 - Disponibilização do Painel de Indicadores da Ouvidoria Sicoob**, no Sisbr Analítico, com as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

Por meio do painel de informações da ouvidoria, o Centro Cooperativo Sicoob (CCS), bem como as cooperativas centrais e singulares poderão acompanhar os indicadores de ouvidoria referente à data base selecionada.

O painel poderá ser filtrado por sistema regional, cooperativa singular, tipo de atendimento e período para otimizar a consulta, para os seguintes assuntos: Resultado geral, temas e assuntos, evolução histórica, produtividade e ranking.

Centrais e Cooperativas

A ouvidoria realizou, durante o segundo semestre de 2023, um levantamento sobre planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares. Foi disponibilizado um modelo de documento para que as cooperativas se estimulem a realizar as análises periódicas de indicadores, e promover e documentar os planos de ação que forem desenvolvidos. Ao final do período recebemos o retorno de cinco Singulares: Sicoob UniCentroBr, Sicoob Sudeste Mais, Sicoob Credirural e Sicoob Coopemata.

As singulares elaboraram um relatório em que apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação recebidas durante o segundo semestre de 2023. A partir do levantamento quantitativo dos dados, foi feita uma análise qualitativa das informações e foram apresentados dados comparativos e rankings.

Ao analisar os assuntos mais recorrentes recebidos nas reclamações de ouvidoria, as singulares realizaram o mapeamento das necessidades dos agentes de apoio nas singulares, e partir das necessidades identificadas foram propostas ações. Abaixo um resumo das principais ações desenvolvidas pelas cooperativas singulares:

- Curso pontual com área comercial responsável por crédito e analistas e gerente de crédito ministrado por empresa terceirizada e especializada na área.
- Curso para equipe da Unidade de crédito e Risco com empresa terceirizada e também treinamentos entre a própria equipe para reforçar os assuntos, alinhamento e aperfeiçoamento da equipe.
- Treinamento por vídeo com os agentes de cadastro e relacionamento para tratar os assuntos relacionados ao encerramento de conta com objetivo de melhorar a abordagem no atendimento ao cooperado, agilizar o processo e a eficácia no trabalho desempenhado.
- Otimizar o encerramento de conta com o cumprimento da devolução do valor de cota capital mais rapidamente.
- Elaborar respostas com itens dos contratos visando informar o demandante sobre procedimentos de alteração de limites.
- Disponibilização de cursos voltados para o atendimento.
- Aprimorar a forma de encaminhamento das demandas para as áreas técnicas, otimizando a integração com os demais setores da cooperativa.
- Promover a conscientização interna e externa sobre o papel da Ouvidoria.
- Investir na capacitação contínua do agente de apoio da Ouvidoria, proporcionando os recursos e treinamentos necessários para desempenhar com excelência as atividades específicas da área.
- Implementar um sistema robusto para identificar, avaliar, tratar e monitorar ameaças que possam impactar negativamente os objetivos e resultados da cooperativa.
- Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações, realizando ajustes internos na cooperativa.
- Revisão constante e atribuições de capacitações no Sicoob Universidade.
- Realizar treinamentos de capacitação sobre demandas RDR.
- Treinamento sobre golpes/fraudes para agentes de apoio.

Ouvidoria no Portal Sicoob

Com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de manifestações da ouvidoria e divulgar o canal de ouvidoria de forma mais ampla, no segundo semestre de 2023, foi disponibilizado no Portal Sicoob Nacional a página da Ouvidoria. Agora, além da possibilidade de encontrar os canais de atendimento primário, o associado também terá acesso ao canal de Ouvidoria de forma mais prática e rápida.

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.

Além da facilidade do acesso ao portal, a página contará com a divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria, que agora serão atualizadas somente pelo CCS, trazendo facilidade para as cooperativas que utilizavam suas páginas locais para realizar as atualizações semestrais referentes às informações da ouvidoria, determinadas pela Resolução CMN 4860/2020, art. 13.

SICOOB Você está em: Nacional

O Sicoob Produtos Notícias Abra sua conta

Canal de Ouvidoria

Se você já conversou com sua cooperativa ou se manifestou nos canais oficiais de atendimento, mas a solução apresentada não atendeu suas expectativas, conte com a gente para reanalisar o seu caso. Estamos aqui para ajudar a resolver o que você precisa.

Fale com a Ouvidoria

É a sua primeira manifestação sobre o tema? Se sim, será preciso falar primeiro com sua cooperativa ou entrar em contato com a Central de Atendimento ou o SAC.

PELA INTERNET

Envie uma mensagem ou consulte manifestações em andamento

Acesse aqui

PELO TELEFONE

Caso prefira, estamos disponíveis no:

0800 725 0996
(de segunda a sexta, das 8h às 20h)

0800 940 0458
(para deficientes auditivos ou de fala)

Deficiente auditivo

QR Code

🕒 Nosso prazo de resposta regulamentar é de até **10 dias** úteis (podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis).

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

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

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados objeto da reclamação, apresentação de evidências de comunicação com o demandante, ações realizadas pelas cooperativas e áreas gestoras de produtos, suficiência das informações na descrição, ações realizadas para resolução da reclamação, contratos de produtos, busca por suporte e auxílios nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), acionamento prévio aos canais primários de atendimento, entre outros.

A seguir apresentamos os critérios para classificação das reclamações.



Improcedentes

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.

Procedentes Solucionadas

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

Critérios de Classificação

Evolução dos resultados

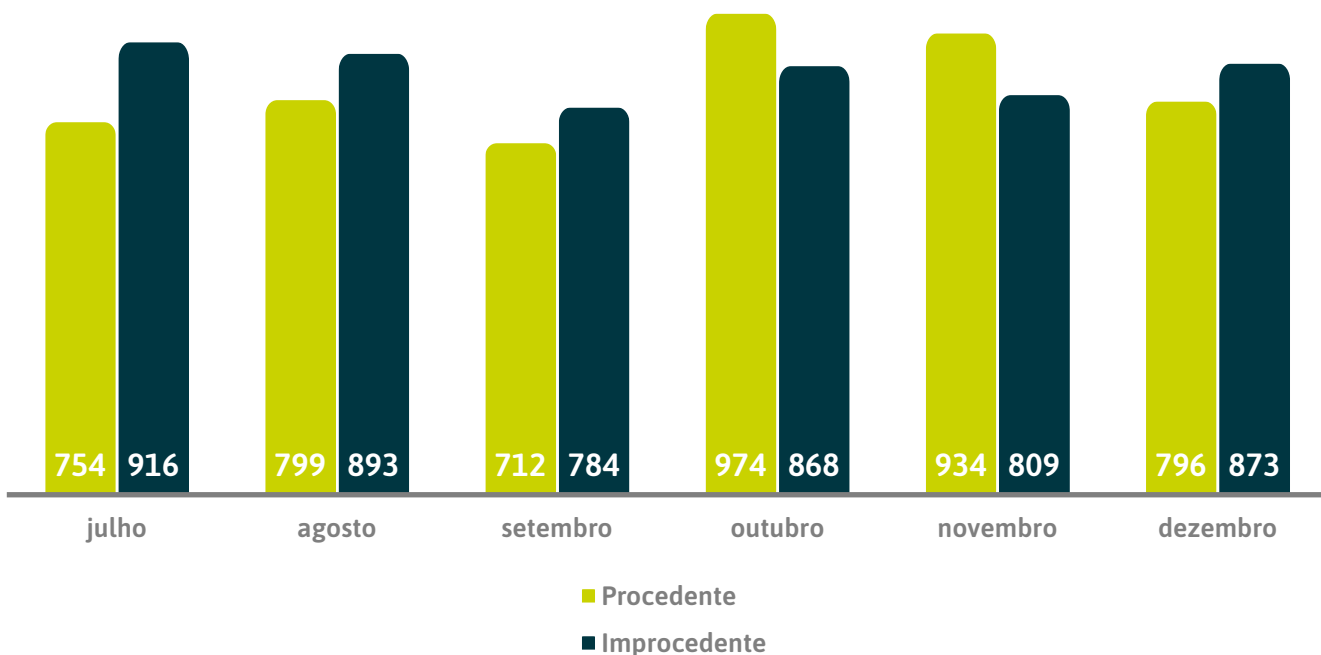
Durante o segundo semestre de 2023 foram registradas **10.112 reclamações** nos canais da Ouvidoria: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

Dessas reclamações, 4.969 (49%) foram classificadas como procedentes solucionadas e 5.143 (51%) como improcedentes.

A seguir apresentados a evolução mensal quanto à classificação durante o referido semestre.

49%

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

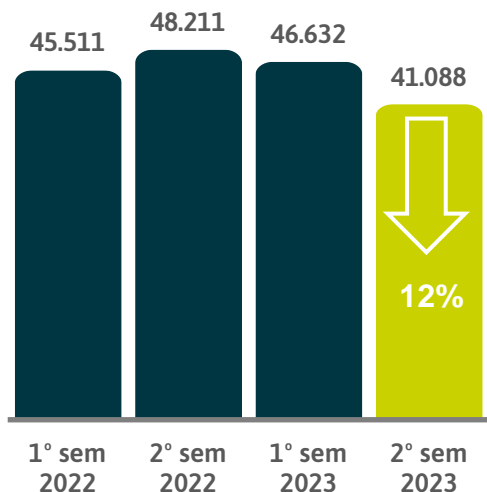




SICOOB

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 2º semestre de 2023.

Finalizadas no ato do atendimento



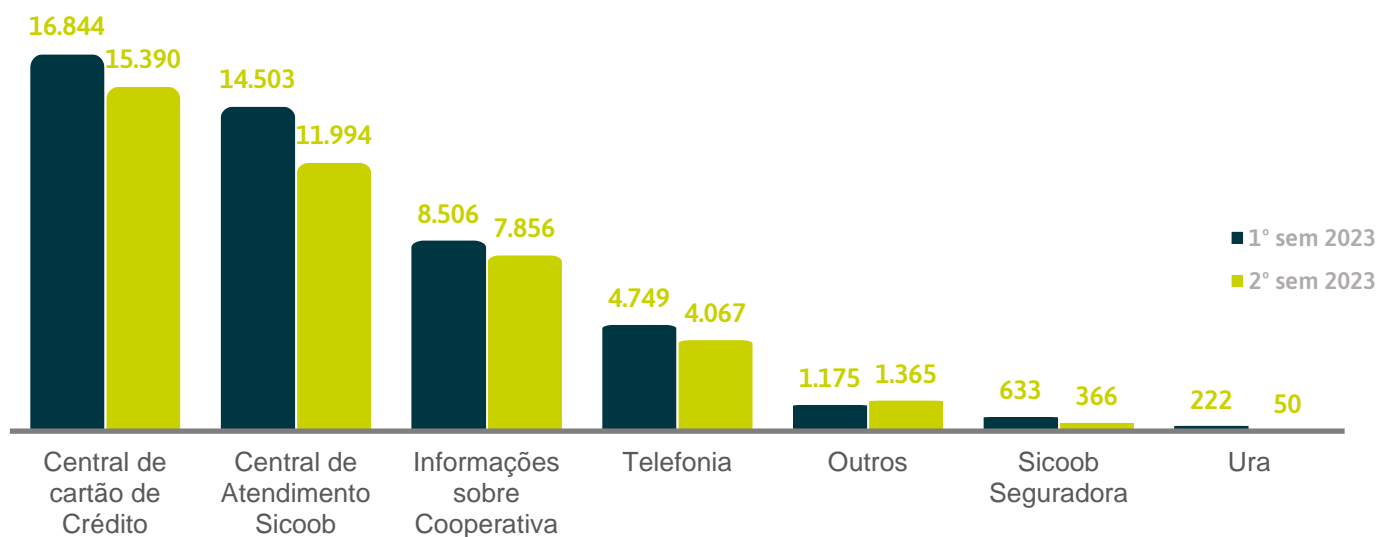
No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 49.109 contatos, dos quais 41.088 (84%) foram finalizados no ato do atendimento e 8.021 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Consultas, Elogios, Outros e Sugestão).

Em comparação com os semestres anteriores, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 12%.

84%

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

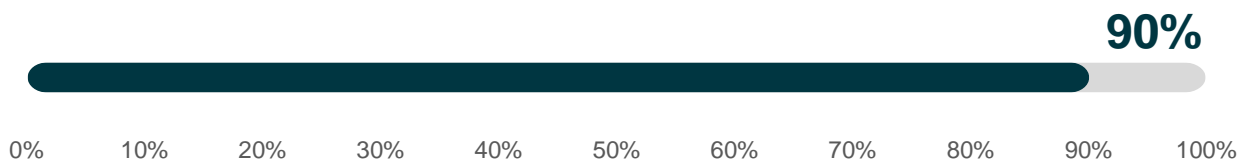
Comparativo - Finalizadas no ato do atendimento



*englobou os contatos de 1º nível sobre: Outros temas, Consulta de Resposta, Número do Bancoob, Conta Fácil/YOOU, Ouvidoria Sicoob Consórcios, RDR, Elogio/Reclamação CAS e Envio de Ofícios/Procon.

Reclamações

Percentual de Reclamações no 2º semestre de 2023

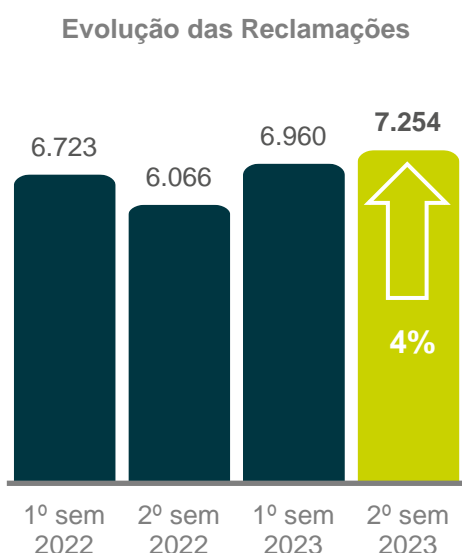


Foram registradas 8.021 manifestações. Dessas, 7.254 (90%) são Reclamações e 767 (10%) são demandas dos tipos: Outros (395), Elogio (155), Dúvida (169), Consulta (1) e Sugestão (47). E não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

Evolução das Reclamações

Durante o segundo semestre de 2023, observou-se um crescimento de 4% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 7.254 reclamações, 77% (5.591) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 42% (3.034) foram procedentes e 58% (4.220) foram improcedentes.



77%

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**



42%

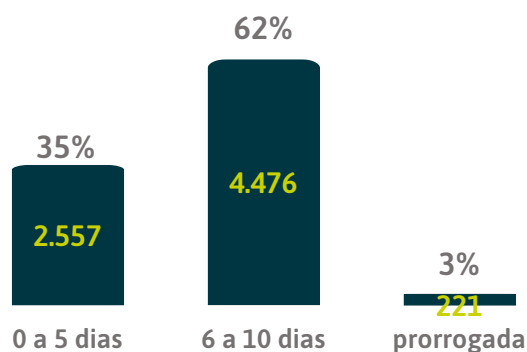
Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

Reclamações

Tempo de Resolução

Das reclamações recebidas, 97% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2023, 3% (221) das reclamações foram prorrogadas.

97%
das reclamações foram encerradas
no prazo de **10 dias úteis**



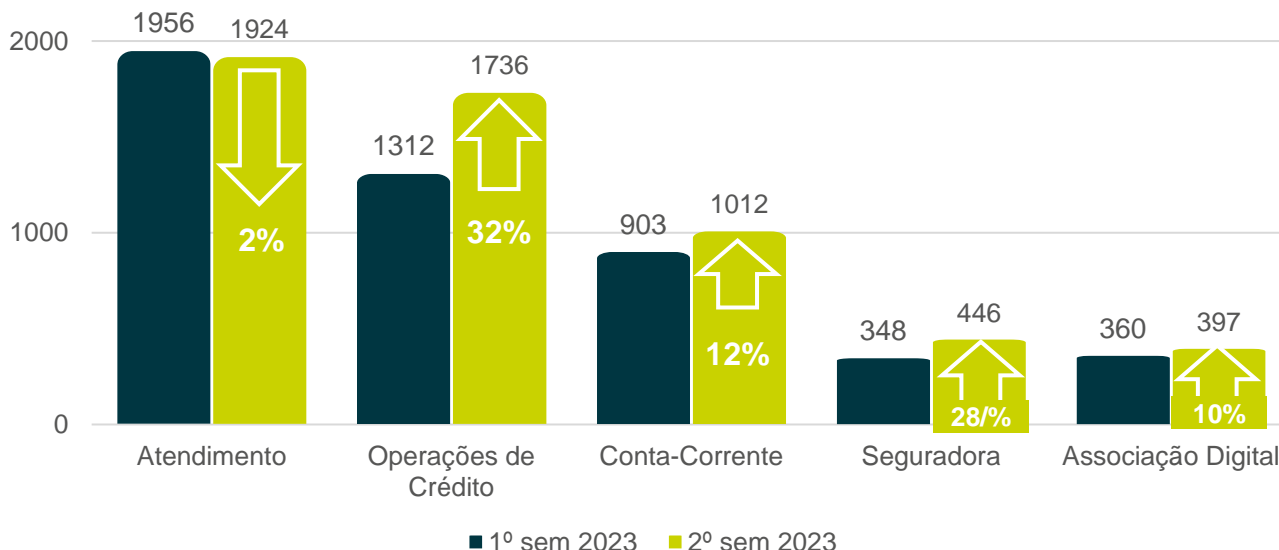
Temas reclamados

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.

Atendimento continua sendo o tema mais reclamado, representando 27% das reclamações registradas no canal, entretanto, apresentou uma diminuição de 2% em relação ao semestre anterior.

Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Operações de Crédito (24%), Conta Corrente (14%), Seguradora (6%), e Associação Digital (5%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - 5 temas mais reclamados

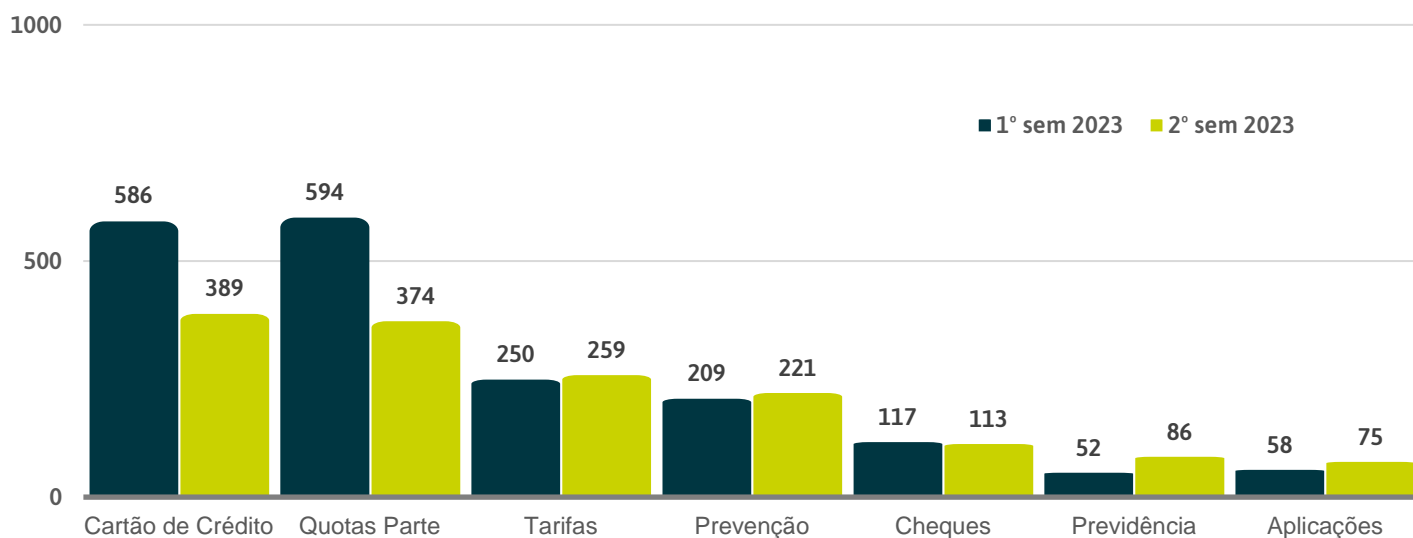


Reclamações

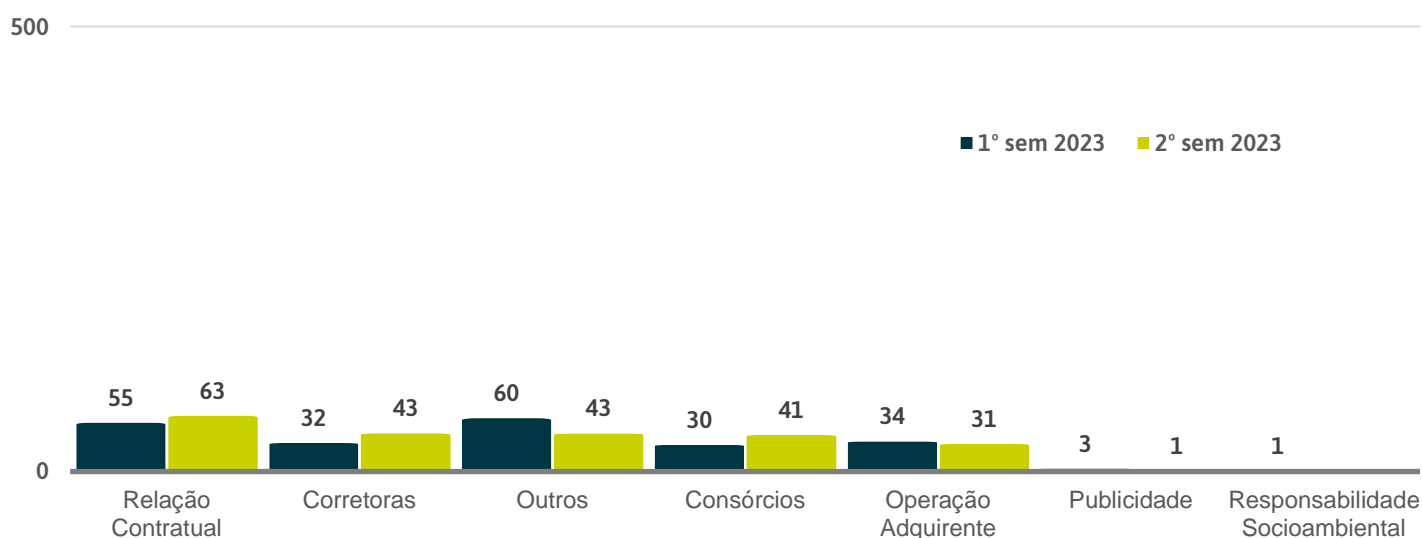
Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações.

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2



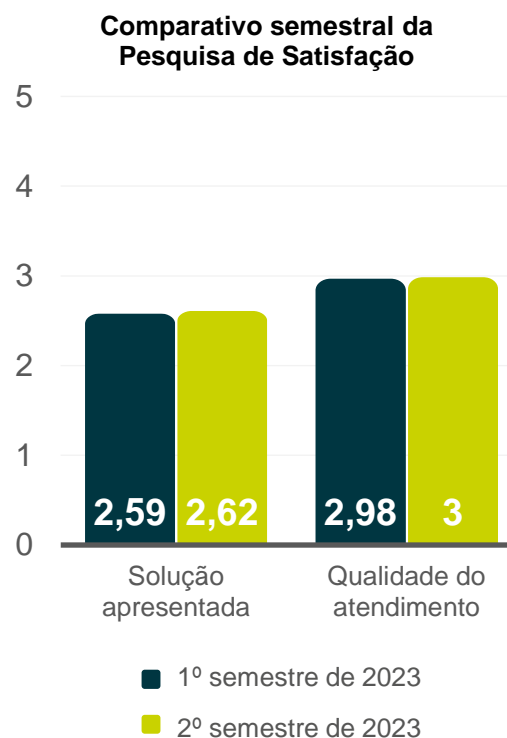
Pesquisa de Satisfação

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 primeiro semestre de 2023, 22% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. A **nota média**¹ alcançada foi de 2,81.

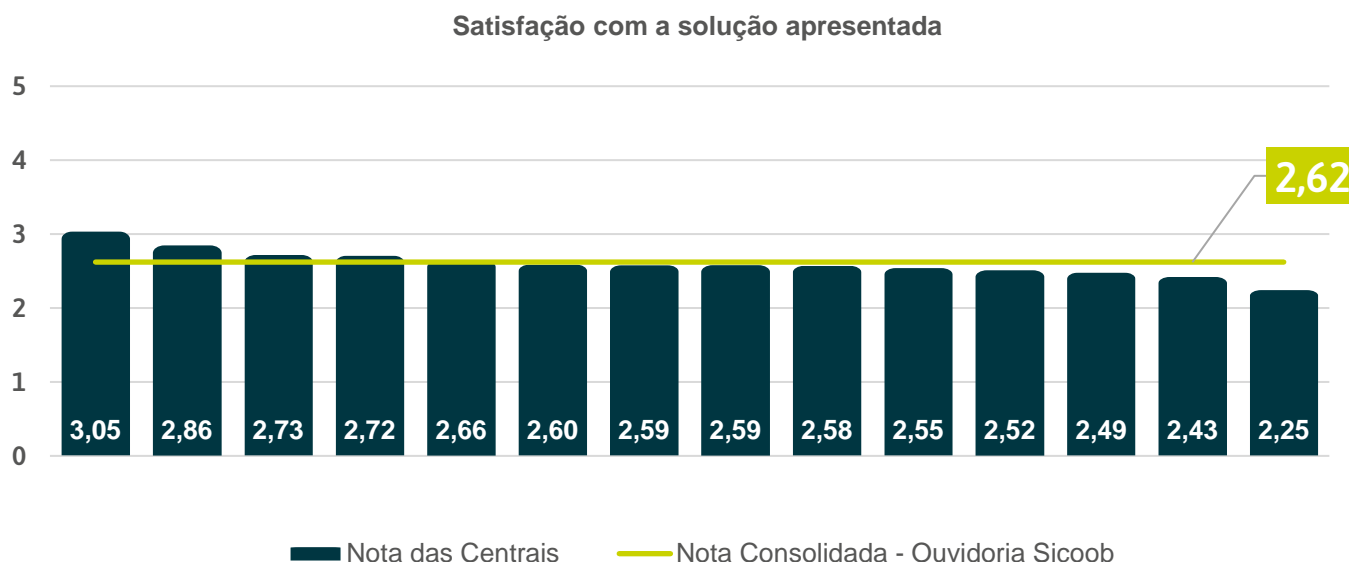
O canal apresentou nota de **2,62 em relação à solução apresentada** e nota de **3 para a qualidade do atendimento**.

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



Ranking das Cooperativas Centrais

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. No segundo semestre de 2023 a nota em relação ao quesito foi de **2,62**. As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Central ES (3,05), Sicoob Central Rondon (2,86), Sicoob Central SC/RS (2,73), Sicoob Central Crediminas (2,72) e Sicoob Unimais Rio (2,66).

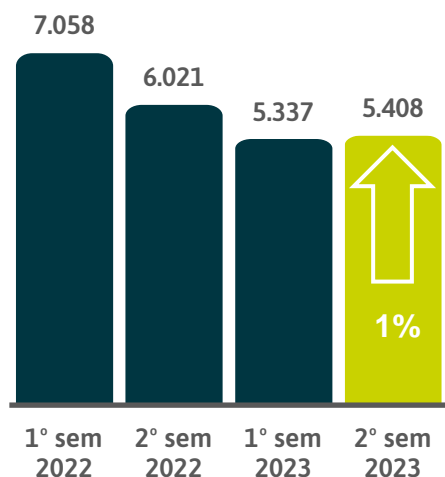




BANCO SICOOB E SICOOB DTVM

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 2º semestre de 2023.

Panorama Geral



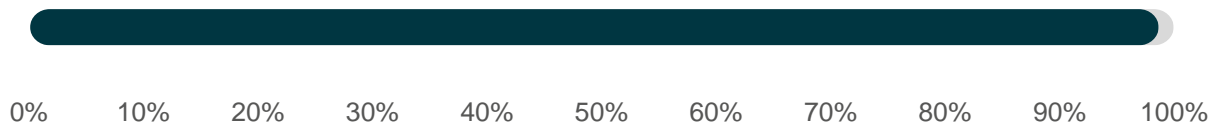
Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **7.929 contatos**, dos quais 5.408 (68%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.521 geraram manifestações. Em comparação ao semestre anterior, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um crescimento de 1%.

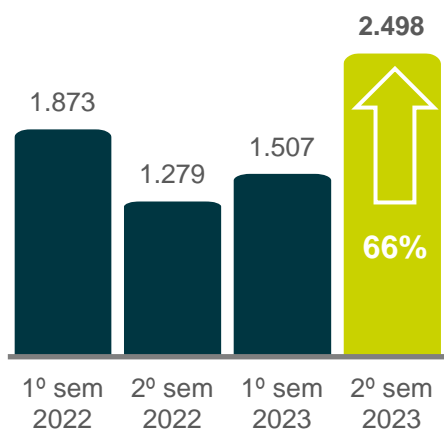
Das 2.521 manifestações, o maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 99% (2.498) dos registros recebidos.

Percentual de reclamações no 2º semestre de 2023

99%



Evolução das Reclamações



Evolução das Reclamações

Durante o segundo semestre de 2023, foram registradas **2.498 reclamações**, e observou-se crescimento de 66% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Neste semestre houve 1 registro destinado ao **Sicoob DTVM** no mês de Setembro e de Origem RDR. A manifestação se referiu ao assunto **Atendimento** e foi classificada como improcedente.

Reclamações

Das 2.498 reclamações, 69% (1.724) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 69% (1.732) foram procedentes e 31% (766) foram improcedentes.



69%

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**



69%

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

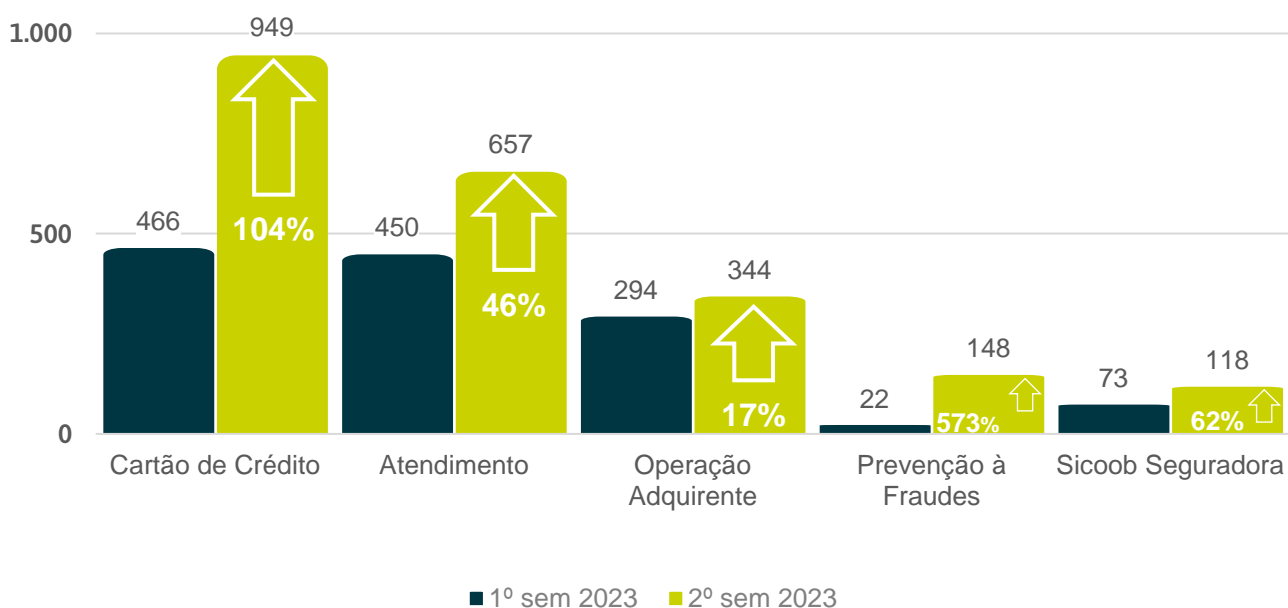
Temas Reclamados

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

Cartão de Crédito, com 949 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando 38% das reclamações registradas no canal, com crescimento de 104% em relação ao semestre anterior.

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (657), Operação Adquirente (344), Prevenção à Fraudes (148) e Sicoob Seguradora (118). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - 5 temas mais reclamados

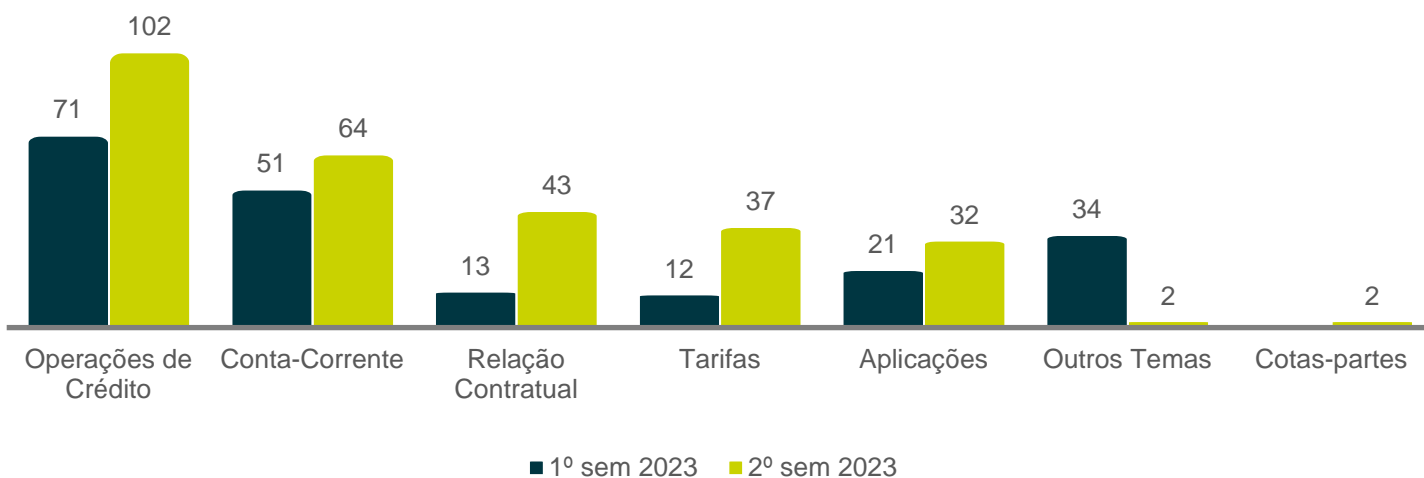


Reclamações

Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações.

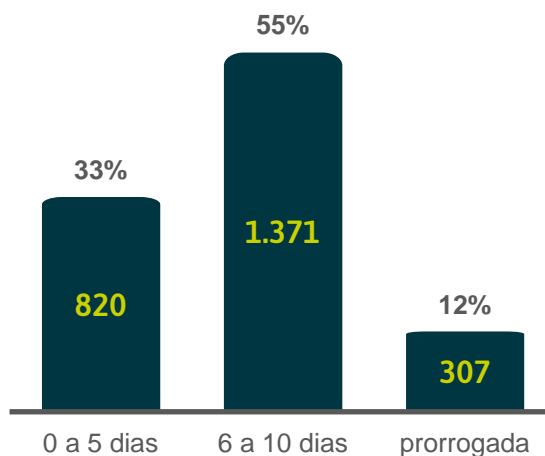
Comparativo – Demais temas reclamados



Tempo de resolução

88% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. No segundo semestre de 2023, 307 (12%) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações

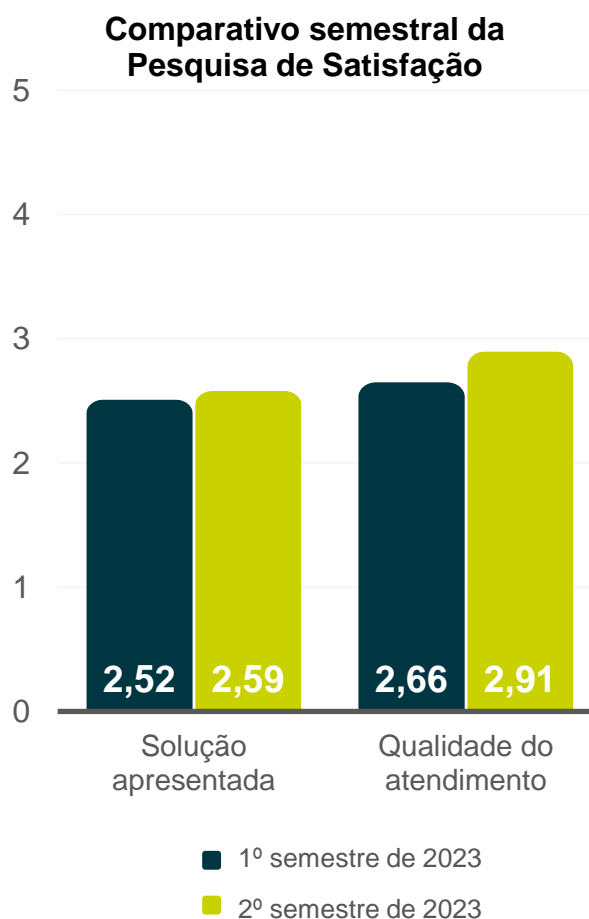


Pesquisa de Satisfação

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 Banco Sicoob. **A nota média¹ alcançada foi de 2,75.**

O canal apresentou nota de **2,59 em relação à solução apresentada** e nota de **2,91 para a qualidade do atendimento.**

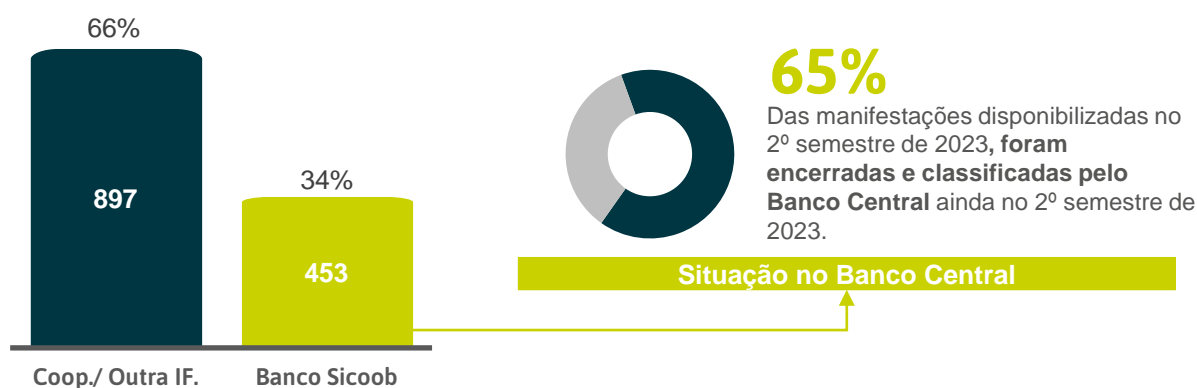


¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

RDR

RDR disponibilizados no 2º semestre de 2023

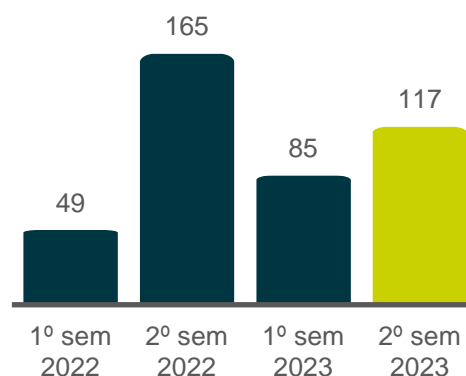
No segundo semestre de 2023 foram disponibilizadas **1.350 manifestações** para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 897 (66%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento. Do total de manifestações, 453 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 453 registros, 65% (296) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.



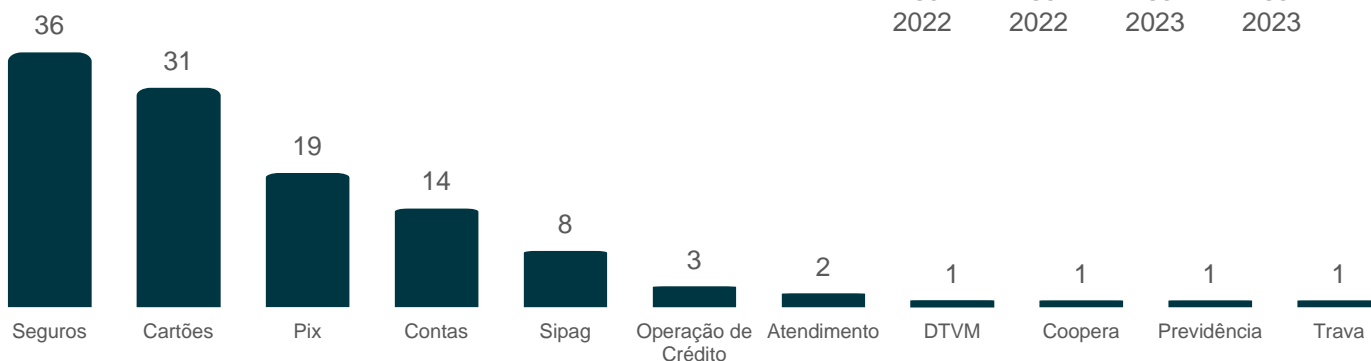
RDR Encerrados no 2º semestre de 2023

No segundo semestre de 2023, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 1134 manifestações, das quais 117 foram classificadas como procedentes, e 764 foram canceladas. Abaixo apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

RDR - Evolução Semestral - Procedentes



RDR - Procedentes - Assuntos Abordados



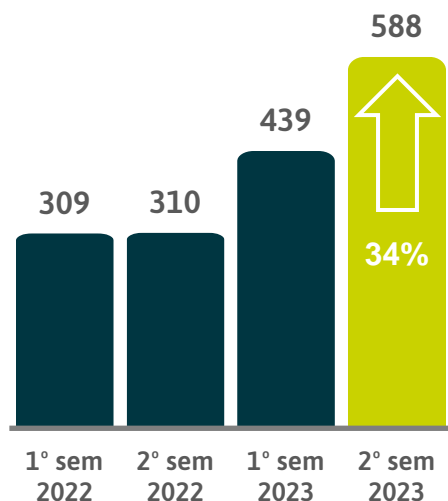
*as demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2023, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre maio de 2023 e dezembro de 2023.



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 2023.

Panorama Geral

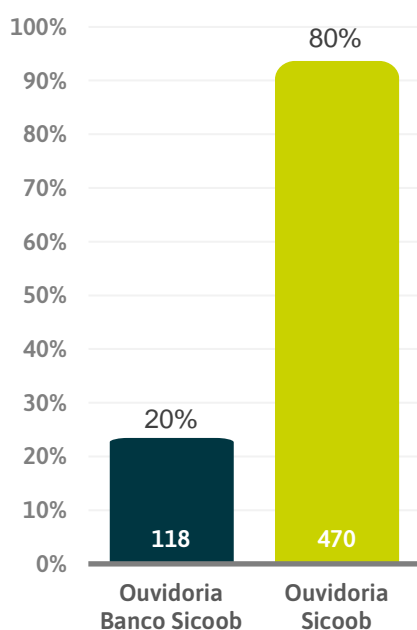
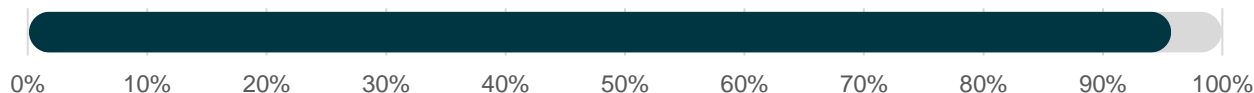


Evolução das manifestações

Durante o segundo semestre de 2023 foram recebidas 588 manifestações no canal de Ouvidoria Sicoob Seguradora, e em comparação ao semestre anterior, apresentou crescimento de 34%

O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 96% (564) dos registros recebidos, enquanto 4% (24) são outros tipos de manifestações, sendo 17 demandas do tipo outros, 6 demandas do tipo dúvidas e 1 demandas do tipo sugestão.

Percentual de Reclamações no 2º semestre de 2023

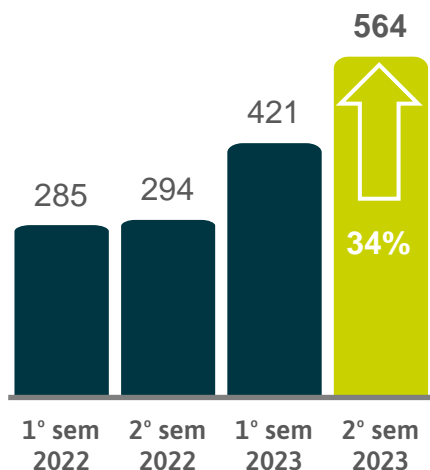
96%


Canal de Ouvidoria

O canal de ouvidoria Sicoob recebeu 80% (470) das manifestações, enquanto 20% (118) foram recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob.

E dos 118 registros recebidos no canal de Ouvidoria Banco Sicoob, 65% (77) foram destinados à área de Crédito e Câmbio - Adm/Recuperação e 35% (41) foram destinados ao Sicoob Seguradora.

Reclamações



87%

Das **reclamações** foram registradas por **peessoa física**

Evolução das reclamações

Durante o segundo semestre de 2023, observou-se crescimento de 34% nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Das 564 reclamações, 87% (488) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 48% (270) foram procedentes e 52% (294) foram improcedentes.



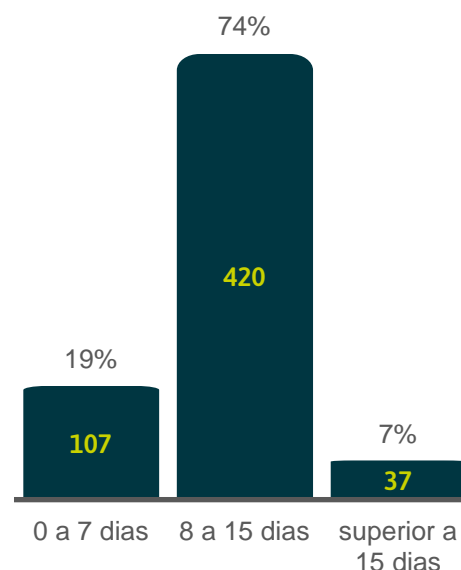
48%

Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

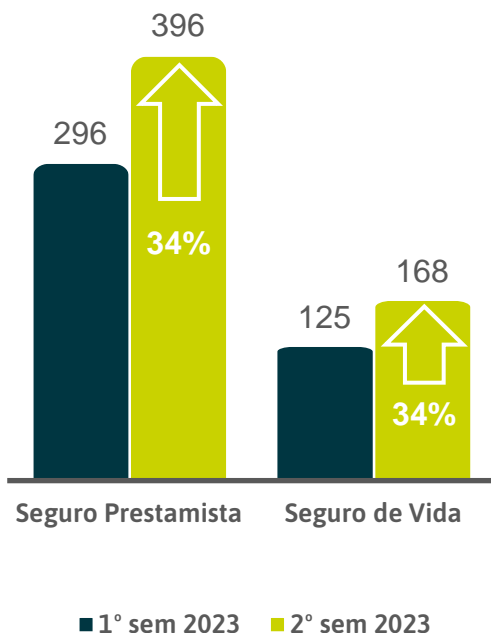
Tempo de resolução das Reclamações

93% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No segundo semestre de 2023, 7% (37) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias.

Tempo de resolução das reclamações



Reclamações



Temas Reclamados

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

No período foram registradas 396 (70%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado um crescimento de 34% em relação ao semestre anterior.

E sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 168 (30%) reclamações, apresentando um crescimento de 34% em relação ao semestre anterior.

Tratamento de denúncias

CIRCULAR SUSEP 643

Tratamento das 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

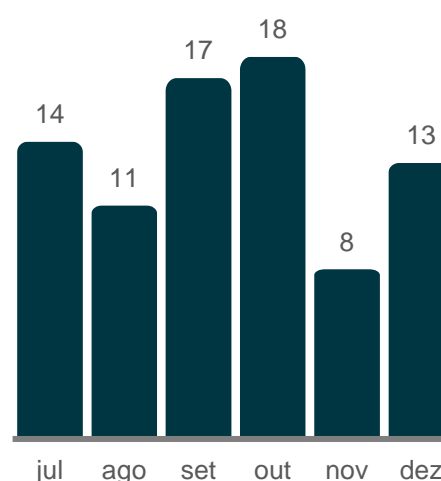
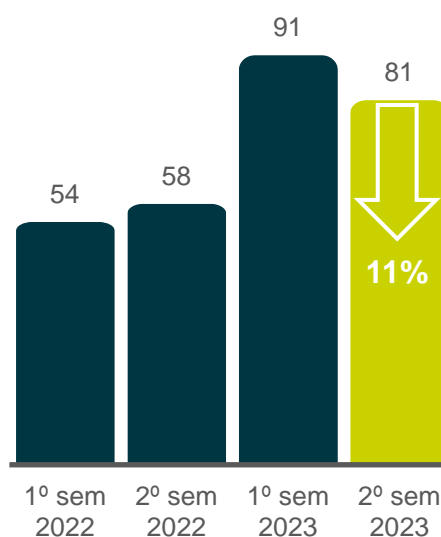
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

CIRCULAR SUSEP 643

Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov - Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se uma diminuição de 11% no segundo semestre de 2023 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

Evolução Semestral



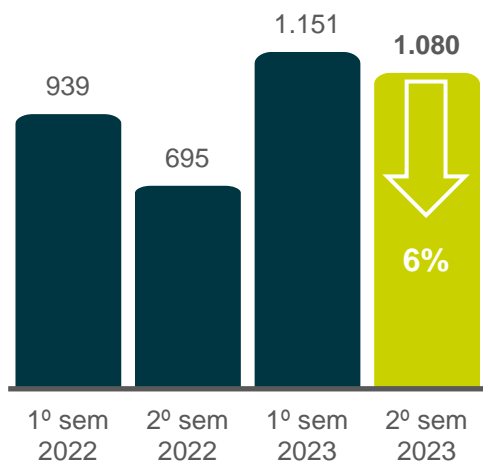


SICOOB ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 2º semestre de 2023.

Panorama Geral

Evolução das Manifestações



Evolução das finalizadas no ato do atendimento

No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **1.443 contatos**, dos quais 1.080 (75%) foram finalizados no ato do atendimento e 363 geraram manifestações. Em comparação ao semestre anterior, os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma diminuição de 6%.

Das 363 manifestações, o maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 99% (360) dos registros recebidos, enquanto os demais foram elogio (1) e dúvida (2).

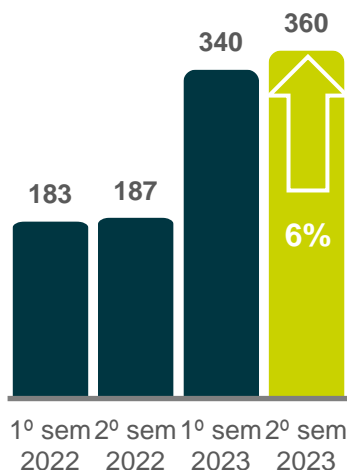
Percentual de Reclamações no 2º semestre de 2023



Evolução das Reclamações

Quanto às reclamações, observou-se um crescimento de 6% em relação ao semestre anterior. Das 360 reclamações recebidas, 279 (77,5%) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 56% (203) foram procedentes.

Evolução das Reclamações



77,5%

Das **reclamações** foram registradas por **pessoa física**

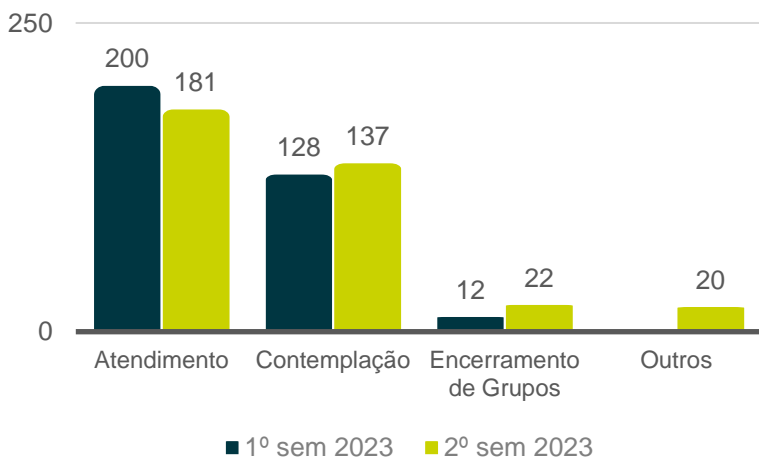


56%

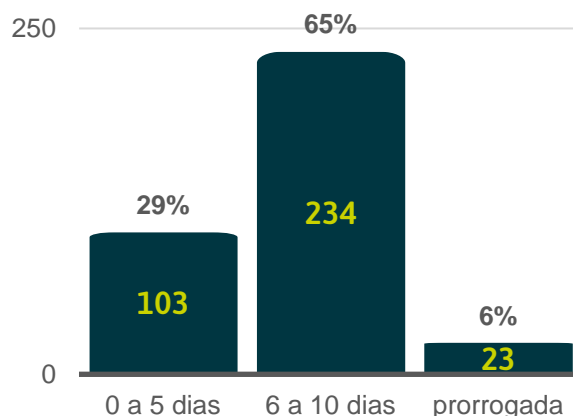
Das **reclamações** foram classificadas como **procedentes**

Reclamações

Comparativo - Temas reclamados



Tempo de resolução das reclamações



Temas reclamados e tempo de resolução

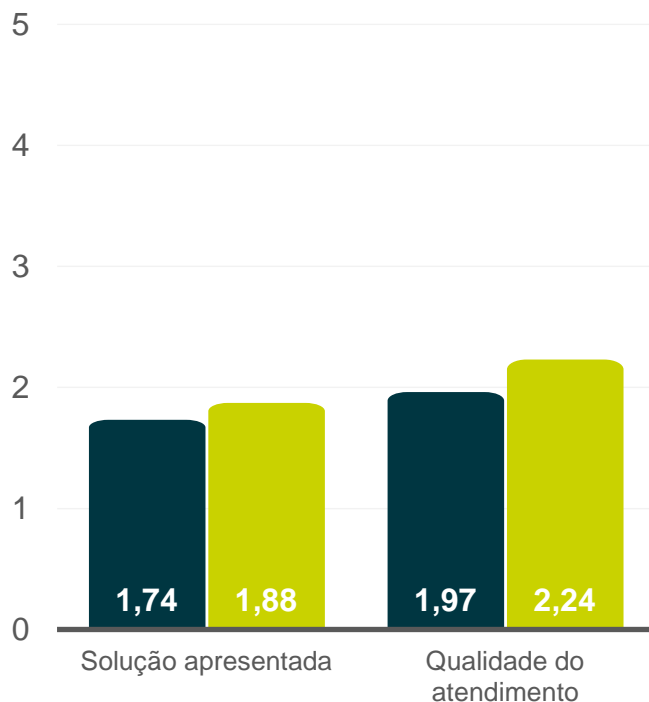
No período foram registradas 181 (50%) reclamações sobre o tema Atendimento, 137 (38%) sobre Contemplação, 22 (6%) sobre Encerramento de grupos e 20 (6%) sobre Outros. No segundo semestre de 2023, 94% (337) das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis e 6% (23) foram prorrogadas.

Pesquisa de Satisfação

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, 5% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. A **nota média**¹ alcançada foi de 2,06.

O canal apresentou nota de **1,88 em relação à solução apresentada** e nota de **2,24 para a qualidade do atendimento**.

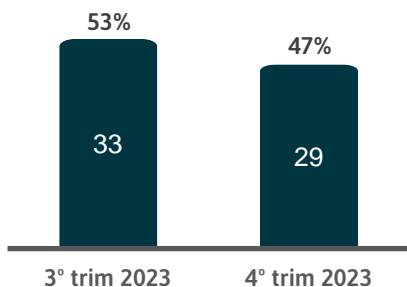


¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

RDR

RDR disponibilizados no 2º semestre de 2023

No segundo semestre de 2023 foram disponibilizadas 62 manifestações para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 62 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 39 (63%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.



63%

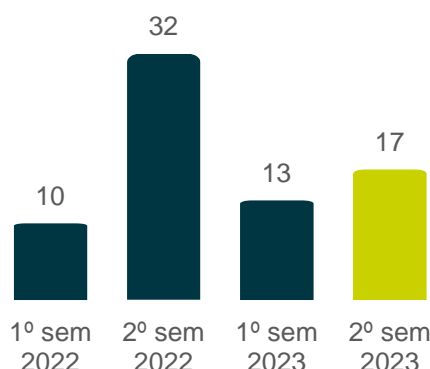
Das manifestações disponibilizadas no 2º semestre de 2023, foram encerradas e classificadas pelo Banco Central ainda no 2º semestre de 2023.

Situação no Banco Central

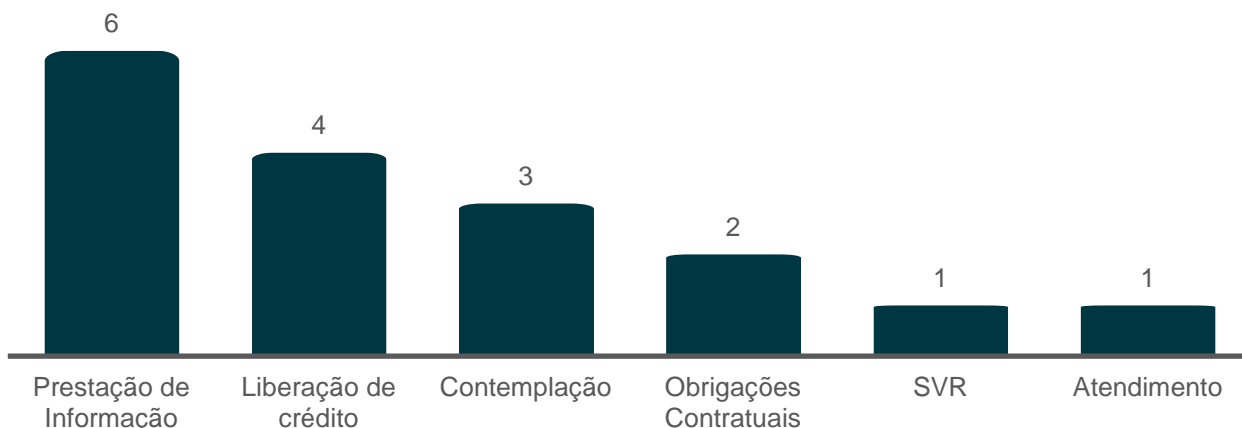
RDR Encerrados no 2º semestre de 2023

No segundo semestre de 2023, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 66 manifestações, das quais 17 foram classificadas como procedentes. A seguir, apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

RDR – Evolução semestral - Procedentes



RDR Procedentes - Assuntos abordados



**as demandas encerradas pelo Banco Central durante o 2º semestre de 2023, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre abril de 2023 e novembro de 2023.*



PARECER DA AUDITORIA

Manifestação de Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantidos pelo Banco Sicoob no semestre findo em 31 de dezembro de 2023, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

- 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); e
- Resolução nº 445/2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

Nossa revisão compreendeu, basicamente, os seguintes procedimentos: (i) obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações pertinentes à atividade de Ouvidoria; e (ii) realização de testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, para avaliação das atribuições, da organização, do funcionamento, das exigências formais e da prestação de informações pela Ouvidoria, bem como da certificação de seus integrantes.

Com base nos testes de auditoria realizados, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantidos pelo Banco Sicoob, relativos ao segundo semestre de 2023, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria Sicoob DTVM, Sicoob Seguradora, referentes ao 2º semestre de 2023 contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4 860/2020; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período.

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.