

# Relatório DE ATIVIDADES Ouvidoria

2º Semestre de 2018

# Apresentação

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que era permitido aos 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

## **Designação e responsabilidades do Ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria**

Após a instituição do componente organizacional único de ouvidoria do Sicoob, o diretor de controle e a ouvidora, ambos do Bancoob, foram designados para atuar como diretor responsável e ouvidora, respectivamente.

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 extratos, nos comprovantes eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e de publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições.

A disponibilização é feita por meio de acesso telefônico gratuito, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

vigorar a partir de 1º de julho de 2010. Elaboramos semestralmente uma síntese dos eventos ocorridos no canal de Ouvidoria e das medidas adotadas pela Administração para solução das deficiências detectadas.

## **Entidades participantes do Componente Organizacional Único 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 usuários de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para atendimento 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.

A alta administração do Sicoob está comprometida com o desenvolvimento da Ouvidoria, não só com o objetivo de atender os normativos do Banco Central, mas principalmente por configurar importante instrumento de melhoria de processos e transparência, possibilitando, por meio de uma maior interação com

os clientes, identificar relevantes questões estratégicas para o Sistema Sicoob.

Nesse sentido, são disponibilizadas as condições para garantir o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, em conformidade com as características de atuação do Bancoob e das cooperativas do Sicoob.

Ao instituir o componente organizacional único de ouvidoria Sicoob, questões relevantes e diretamente ligadas ao risco de imagem recebem tratamento diferenciado, uma vez que a alta administração das instituições obtém informações que contribuem para o desenvolvimento tempestivo de ações estratégicas em suas ofertas de soluções de natureza financeira, técnica e operacional. A Ouvidoria também atua para melhoria do padrão de comunicação nos diversos canais de atendimento.

Semestralmente, é elaborada consolidação qualitativa e quantitativa dos eventos ocorridos nos canais de Ouvidoria e, associadas a essas informações, sempre que necessário, são apresentadas proposições de

melhoria ao Conselho de Administração.

Em busca de resultados eficazes, algumas atividades são desenvolvidas de forma sistemática pela Ouvidoria, como o Programa de Qualidade composto por:

- i. **Atividades de controle** – Controle de procedimentos para a manutenção de convênios e cadastros
- ii. **Apoio e suporte** – Suporte às áreas envolvidas na solução das ocorrências e utilização de sistema informatizado.
- iii. **Laboratório de monitoria** – Trabalho realizado por meio de monitoria e avaliação das gravações dos atendimentos.

- iv. **Pesquisa de Satisfação** – São realizadas pesquisas de satisfação, cujos resultados contêm os comentários apresentados pelos reclamantes. Os resultados são encaminhados às cooperativas ou às áreas responsáveis para avaliação e adoção de providências.

# Adequação da Estrutura

A logística dos processos de atendimento do componente de ouvidoria do Sicoob está baseada no acompanhamento estatístico das ocorrências e o contingente operacional é definido de acordo com essa avaliação, permitindo que os atendimentos aconteçam de forma satisfatória e a disponibilidade de acesso esteja dentro dos padrões das melhores práticas do mercado.

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de uma estrutura segregada dos canais de atendimento de ouvidoria, por isso são disponibilizados canais com identidades diferentes.

A Ouvidoria Sicoob, que recebe demandas dos associados e dos usuários das cooperativas singulares, a Ouvidoria Bancoob, que trata demandas dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Bancoob, do Bancoob DTVM e do Sicoob Seguradora, e o canal de Ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios, que está disponível para demandas relacionadas ao produto consórcio.

As demandas registradas nos canais de ouvidoria são recebidas por telefone (discagem direta gratuita), portal WEB ou e-mail. Estão amplamente divulgados e oferecem acesso aos portadores de deficiência auditiva e da fala.

Para o registro e controle das ocorrências utiliza-se um software específico de gestão de atendimentos, que possibilita o encaminhamento e controle

das demandas junto às cooperativas ou áreas responsáveis.

O sistema foi customizado para atendimento das demandas do componente de ouvidoria, levando-se em consideração as particularidades do funcionamento do Sicoob.

Foi formalizado convênio para compartilhamento do componente de ouvidoria do Sicoob, cujo instrumento contempla as responsabilidades das partes.

Gestão de acessos - O sistema de ouvidoria permite consultar o registro dos acessos por meio de consultas variadas. Visando aprimorar o nível de segurança, foram implementados parâmetros nos relatórios de trilhas de auditoria, que permitem a identificação dos usuários que tiveram a configuração de acesso modificada.

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema informatizado e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades.

### Processo de certificação

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de ouvidorias.

Os treinamentos têm o intuito de atender 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.

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob busca manter a equipe do componente organizacional único de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

## Pesquisa de satisfação

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 interface humana.

### Regulamentação

**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.

### Transmissão de arquivo do Banco Central

Das instituições que compõem o componente organizacional único do Sicoob, apenas o Bancoob se enquadrou na obrigatoriedade em realizar transmissão das informações, no entanto as demais foram beneficiadas com a implementação da automação e na padronização do processo.

### Nova metodologia

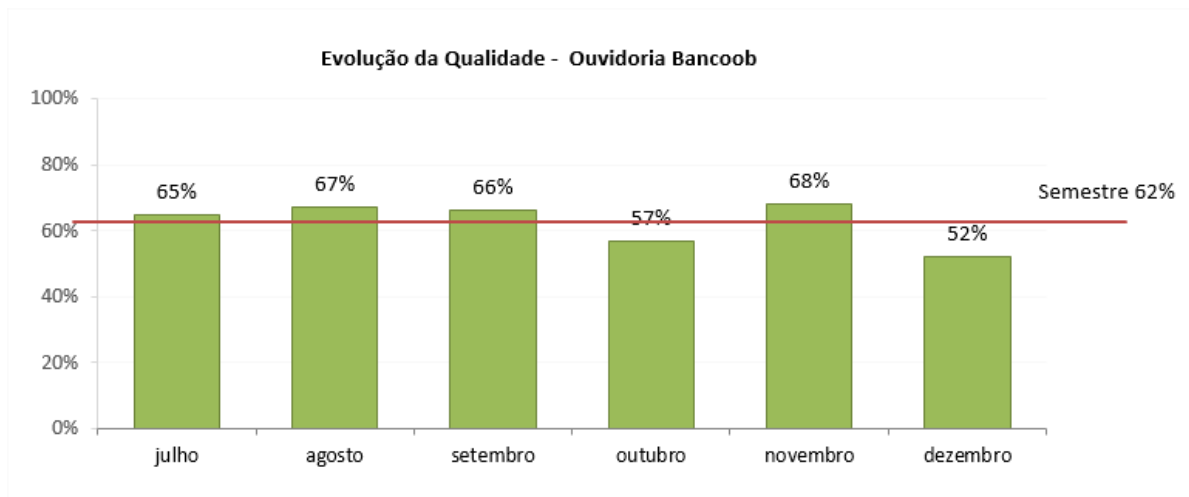
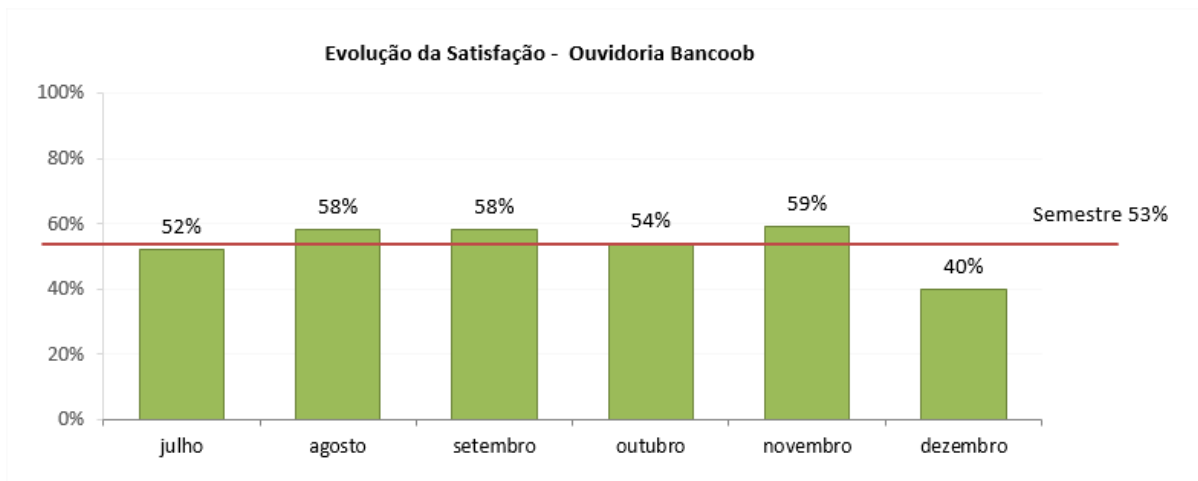
A pesquisa passou a ser aplicada em **todas as manifestações**. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um *link* para o formulário eletrônico.

De forma complementar a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA.

# Pesquisa de satisfação

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, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda?
- ✓ **Pergunta 2:** Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria?



# Parecer da Auditoria Interna

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Bancoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Bancoob no semestre findo em 31 de dezembro de 2018, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

Resolução nº 4.433/2015 e alterações posteriores, do Conselho Monetário Nacional (CMN);

Circular nº 3.881/2018, do Banco Central do Brasil (BACEN);

Carta-Circular nº 3.880/2018, do BACEN;

Circulares nº 3.501/2010 e nº 3.503/2010 e respectivas alterações posteriores, do BACEN;

Instrução nº 529/2012, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);

Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e

Carta-Circular SUSEP/DIRAT/CGRAT nº 008/2013.

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; (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 mantido pelo Bancoob, relativos ao segundo semestre de 2018, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

## Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios da Ouvidoria do Bancoob, Bancoob DTVM, Ponta Administradora de Consórcios e Sicoob Seguradora, referentes ao 2º semestre/2018, contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V da Resolução CMN 4.433/2015; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela ouvidoria, referente ao mesmo período.

# Considerações finais

## *Reporte de informações*

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.