

**OUVIDORIA  
SICOOB**

**RELATÓRIO  
DE ATIVIDADES | 1.2019**

Componente Organizacional de Ouvidoria

# Relatório de Atividades | 1.2019

• Contexto histórico.....	4
• Adequação da estrutura.....	6
• Certificação de Ouvidores.....	7
• Avaliação de eficácia.....	9
• Parecer da Auditoria.....	12
• Considerações finais.....	13

# 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 2019.

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

# 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, 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 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.



# 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.

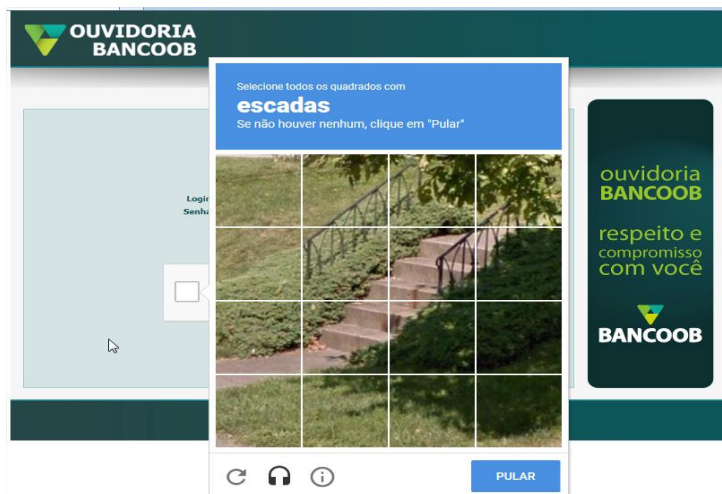
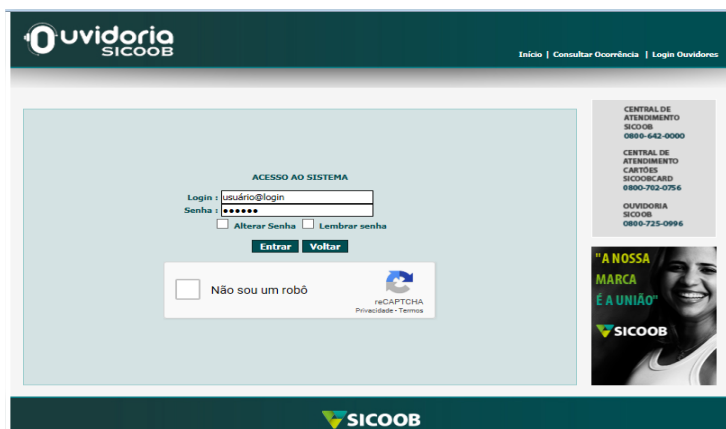
As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

No primeiro semestre de 2019, foi feita a migração do banco de dados e foram realizadas implementações de segurança e de negócio. No período, as áreas envolvidas nos processos realizaram o acompanhamento das adequações para o correto funcionamento do sistema.

## Implementação de Segurança

No segundo semestre de 2018 a Gesec – Gerência de Segurança Cibernética do Bancoob, apresentou recomendações para a melhoria da segurança do sistema de ouvidoria.

Dessa forma ao longo do semestre foram adotadas configurações por parte da CTIS/Sonda fornecedor da solução e, da Área de Segurança da Informação do Sicoob Confederação que mantém o domínio da aplicação. Dentre a relação de itens recomendados foi implementado o mecanismo antiautomação (CAPTCHA).



## Migração de banco de dados

No primeiro semestre de 2019, por necessidades do fornecedor adequar sua infraestrutura, foi realizada a migração de banco de dados.

Em junho, após a migração, foram desenvolvidas ações de contingência para a utilização de algumas funcionalidades até que fossem concluídos os ajustes na atual configuração do banco de dados.

## Implementação de negócio

No mês de maio, foi implementada uma adaptação

no sistema com a finalidade de melhorar a interação entre a ouvidoria e as áreas gestoras dos produtos e negócios.

Demandas recebidas nas cooperativas podem eventualmente ter necessidades de tratamento em paralelo com áreas gestoras no Bancoob.

Assim o sistema de Ouvidoria Bancoob foi customizado para que demandas recebidas no canal de ouvidoria Sicoob possam ser disponibilizadas aos gestores de produtos, ou de *call centers*, sob a responsabilidade do Bancoob, para a adoção de providências complementares.

# 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;
- Help desk Analyst Boot Camp – Help Desk Institute.



## Treinamentos complementares

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

No primeiro semestre de 2019, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- MBA em *Banking* para Cooperativas de Crédito;
- Prevenção à Fraude;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT;
- Gerenciamento de Risco Operacional;
- Segurança da Informação;
- Política de Responsabilidade Socioambiental;
- Programa de Integridade do Bancoob;
- Gestão de Continuidade de Negócios;
- Ética Sicoob;
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



FEBRABAN

### Acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN





# 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 úteis 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

##### **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.

### 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.

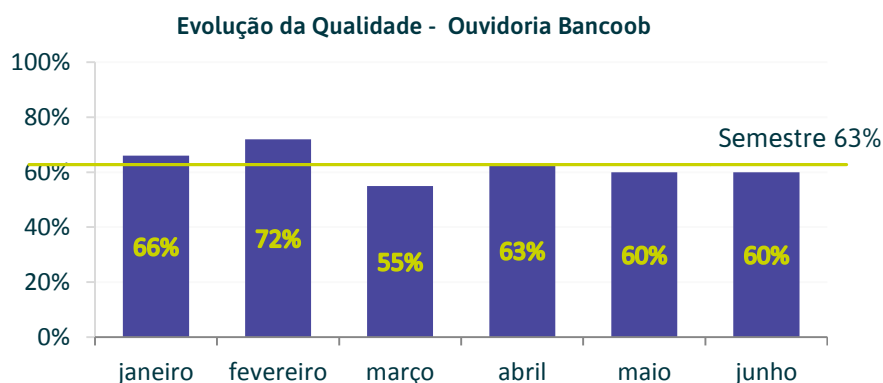
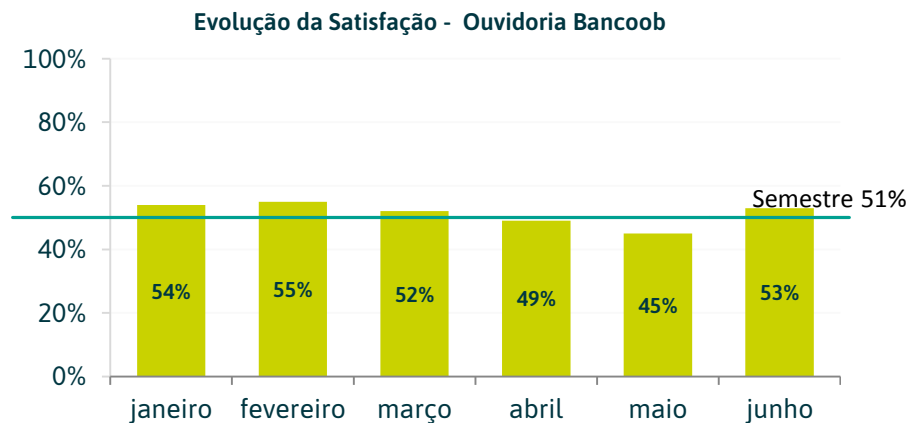
De forma complementar a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA.

### 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.

### 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

## MANIFESTAÇÃO DA AUDITORIA

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 30 de junho de 2019 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 primeiro semestre de 2019, 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, Sicoob Seguradora e Sicoob (cooperativas centrais e singulares), referentes ao 1º semestre de 2019, 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

---

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.