

**OUVIDORIA
BANCOOB**

**RELATÓRIO
DE ATIVIDADES | 2.2019**

Componente Organizacional de Ouvidoria

Relatório de Atividades | 2.2019

- 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 segundo 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.

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 e no segundo semestre foi dada continuidade ao acompanhamento das correções sistêmicas concluindo as adequações neste período.

Implementação de negócio

Habilitação da funcionalidade de revisão do registro dos motivos das demandas, encerradas no sistema de ouvidoria.

Foi realizada a inclusão da opção de visualização do “CPF/CNPJ do manifestante”, no relatório “Listagem de Atendimentos”.

Realizada a adaptação no cadastro das origens: Consumidor.gov e Procon, para tratativas de demandas originadas por estes canais.

Disponibilização da opção de “área de atendimento” para filtro no relatório de Listagem de Atendimentos e no relatório Quantitativo.

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

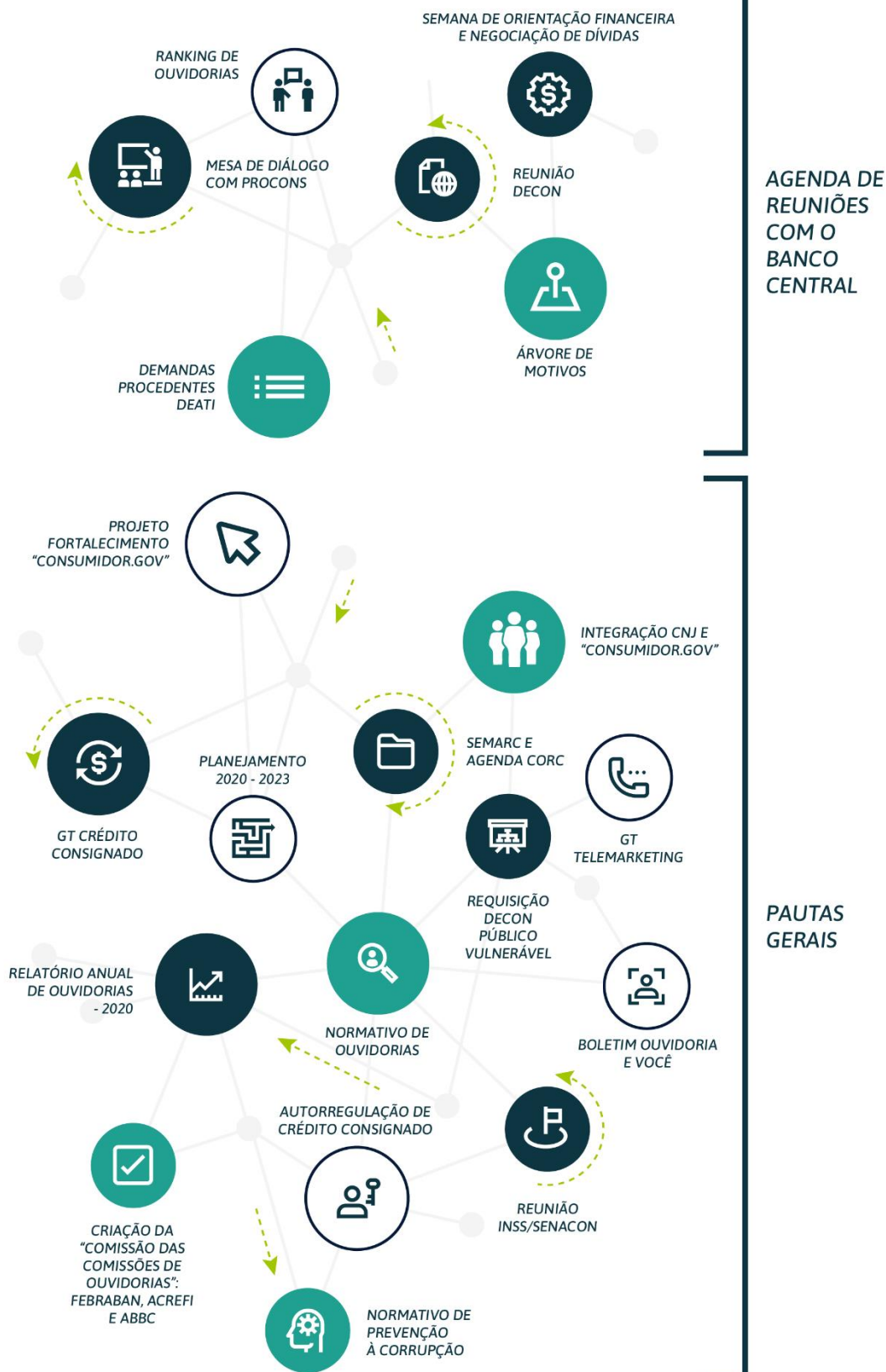
Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- Programa Inteligência Emocional;
- Gerenciamento de Projetos;
- *Brainwriting* – Método 635;
- Gestão de Continuidade de Negócios;
- Programa de Integridade do Bancoob;
- Ética Sicoob;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT;
- Prevenção à Fraude;
- Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA;
- *SCRUM* para produtividade e
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - 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 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

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.

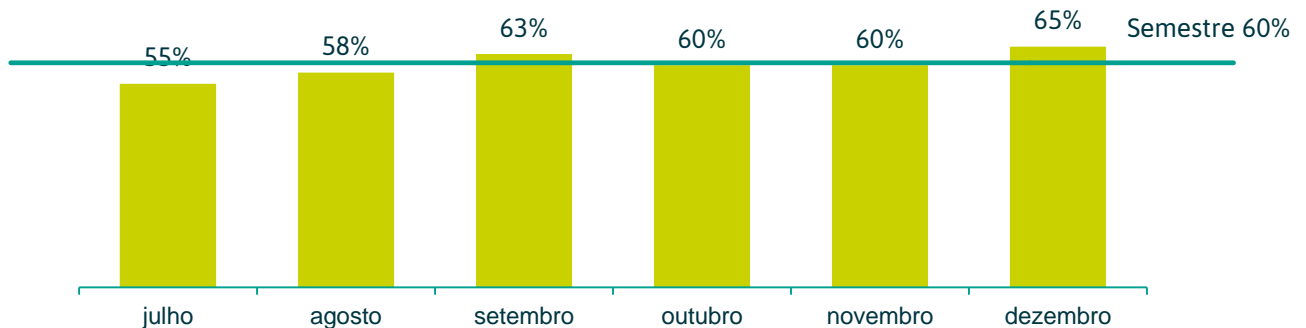
Transmissão de arquivo do Banco Central

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

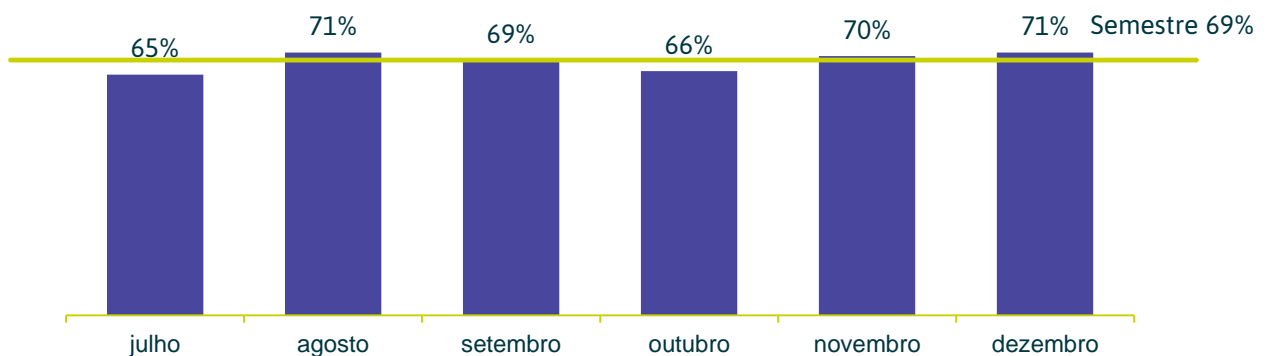
A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

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

Evolução da Satisfação - Ouvidoria Bancoob



Evolução da Qualidade - Ouvidoria Bancoob



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 segundo 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 2º 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.