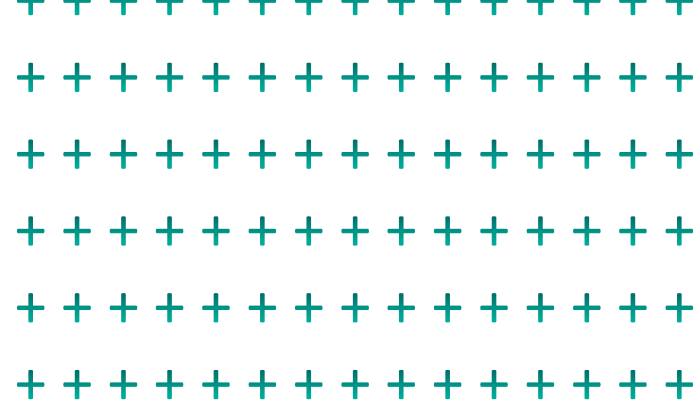




Sicoob

1º semestre de 2024

**Informações relativas às
atividades desenvolvidas
pela Ouvidoria**

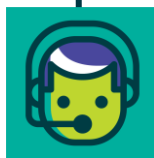


componente único de ouvidoria sicoob

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. 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.

nosso canais

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. 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

0800 725 0996

Atendimento de segunda à sexta, das 08h às 20h.

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

0800 646 4001

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

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

0800 722 6555

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



Deficientes Auditivos e de Fala

0800 940 0458

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.

Recebe demandas de todos os clientes e usuários de produtos serviços do Banco Sicoob, Cooperativas Sicoob, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.

Números 2024

No 1º semestre de 2024, 81% dos chamados recebidos na Ouvidoria Sicoob foram redirecionados aos canais de atendimento de 1º nível. Os demais chamados, geraram manifestações que necessitaram de acompanhamento e envio de resposta ao demandante. Foram 7.832 reclamações, sendo 44% classificadas como procedentes.



81%

atendimentos **redirecionados** aos canais de atendimento de 1º nível



7.832

reclamações recebidas



44%

reclamações classificadas como **procedentes**

treinamentos e certificações

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. Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe em constante atualização de conhecimentos, com a realização de eventos de desenvolvimento e cursos e extensão.



135 horas de treinamentos



qualidade

Para apoio e suporte aos agentes e entidades envolvidas com a ouvidoria, são fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a **conciliação entre as entidades e seus clientes**. Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da equipe jurídica. Periodicamente, são realizadas escutas e avaliações das gravações dos atendimentos, as equipes discutem os resultados e definem as ações necessárias para o **aprimoramento das abordagens nos atendimentos** e aplicação de ações de orientação e de treinamentos.

pesquisa de satisfação

A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

No primeiro semestre de 2024, 20% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob e atribuíram notas entre 1 e 5 - sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

A nota média¹ alcançada foi de 2,72. E o canal apresentou nota de 2,54 em relação à solução apresentada e nota de 2,90 para a qualidade do atendimento.

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

2,72
nota média¹ alcançada
no 1º semestre de 2024



2,54
nota em relação à
solução apresentada



2,90
nota em relação à
qualidade do atendimento



auditoria

Nos termos do Estatuto Social do Banco Sicoob, semestralmente é feita a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Banco Sicoob. O processo é realizado em conformidade com as exigências estabelecidas em normativos vigentes.

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN); Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil; Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); Resolução nº 445/2022 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

visão

PROPORCIONAR

a melhor experiência

financeira aos nossos

cooperados

