



20
22

Ouvidoria

Informativo da Ouvidoria ao
**Conselho de
Administração**

2022

2

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.860/2020 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece como uma das atribuições da ouvidoria em seu Art. 6º, IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Atendendo à referida determinação normativa, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no segundo semestre de 2022.

Finalizando, agradecemos 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

Ana Cristina Kamimura Andrade

Ouvidora

AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO

Educação Corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionada a queixas registradas no canal de ouvidoria.

O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

Neste sentido, há a necessidade de aprimoramento da transferência de conhecimento do corpo funcional do Sicoob, alinhados aos aspectos aqui citados e no escopo da melhoria dos indicadores de atendimento. Informamos a seguir as atualizações proporcionadas pela Superintendência de Educação Corporativa do CCS.

Soluções educacionais atualizadas

1. Cap. 2: Compliance Legal, Ética e Análise do Perfil do Investidor - CPA 20;
2. Cap. 2: Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor - CPA 10;
3. Cap. 4: Princípios de Investimentos - CPA 10;
4. Cap. 7: Mensuração e Gestão de Performance e Riscos - CPA 20;
5. Classificação de Risco de Operações e PCLD;
6. Classificação de Riscos e Limites;
7. Comece por Aqui - CPA 10;
8. Comece por Aqui - CPA 20;
9. Crédito Consignado: funding CCS;
10. Fatores Associados ao Risco de Crédito;
11. Fundamentos Gerais do Crédito;
12. Lei Geral de Proteção de Dados - Conselheiros;
13. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
14. LGPD: Relatório de Impacto;
15. Portfólio de Produtos de Crédito;
16. Processos de Crédito: Instrumentos de Formalização e Garantias;
17. Programa Voluntário Transformador – Avaliação Final;
18. Recibo de Depósito Cooperativo - RDC
19. Segurança da informação;
20. Simulado Final - CPA 10;
21. Simulado Final - CPA 20;
22. Sisbr - Plataforma de Risco de Crédito;
23. Soluções Financeiras Sicoob.

Novas soluções Educacionais

1. 13º Workshop de produtor rural
2. A Arte de Falar em Público
3. Administração de Conflitos nas Empresas
4. Ambientação do Conselheiro
5. Ambiente, Cenários e Gestão das cooperativas financeiras - Diretor Executivo
6. Aprenda a Administrar o seu Tempo
7. Assistente Administrativo
8. Atendimento Nota 10
9. Atitude Empreendedora
10. Atualização da Lei Complementar nº 130/2009 e seus impactos no Sicoob
11. Como combater o estresse e a ansiedade
12. Como Elaborar um TCC - Trabalho de Conclusão de Curso
13. Como fazer um Pitch de sucesso
14. Como Negociar e Obter Sucesso
15. Como Vender Ideias
16. Consórcios – avaliação de bens imóveis, pagamentos e encerramento de grupo
17. Consórcios – avaliação de bens móveis e análise da documentação
18. Consórcios – formalização da venda, contemplação e análise do risco de crédito
19. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob - Diretor Executivo
20. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob - Diretor de Risco
21. Demonstrações Financeiras- Conselheiro Fiscal
22. Dificuldades na Aprendizagem
23. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito - Conselheiro de Administração
24. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito - Conselheiro Fiscal
25. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito- Diretor de Risco
26. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito- Diretor Executivo
27. Entes Consignantes - Privados
28. Entes Consignantes - Públicos
29. Estratégia e Cultura - Conselheiro de Administração
30. Estratégia e Cultura- Diretor Executivo
31. Etiqueta Profissional - Como Criar uma Imagem de Sucesso
32. Gerenciamento de Riscos - Conselheiro de Administração
33. Gerenciamento de Riscos- Conselheiro Fiscal
34. Gerenciamento do Risco de Liquidez na Prática
35. Gestão Comercial - Inteligência de Negócios
36. Governança cooperativa e o papel do conselheiro Sicoob - Conselheiro Fiscal
37. Guia de Implementação do PCS do Sicoob
38. Introdução à Informática
39. Lei Geral de Proteção de Dados - Diretoria
40. Lei Geral de Proteção de Dados - Terceiros
41. Liderança de impacto: Conectando pessoas aos resultados Módulo 01- Diretor de Risco
42. Liderança de impacto: Conectando pessoas aos resultados Módulo 1 - Diretor Executivo
43. Liderança Feminina - o olhar das organizações
44. Liderança Feminina - Visão das mulheres
45. Liderança: Substantivo Feminino
46. Marketing Pessoal - Como Dominar um Ambiente Competitivo

Novas soluções Educacionais

47. Palestra 2- Olhar sobre o risco: Segurança e incertezas
48. Palestra 3 - Olhar conectado: ESG (Environmental Social Governance)
49. Pílula 2- Olhar sobre o risco: Segurança e incertezas
50. Pílula 3 - Olhar conectado – ESG (Environmental Social Governance)
51. Planejamento e Gestão de Carreira
52. Plano Temático de Sustentabilidade
53. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob – Geral
54. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob - Geral - CCS
55. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob - Gestores
56. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob - RH
57. Práticas de Conselheiro de Administração - Conselheiro de Administração
58. Proagro para Peritos: Módulo I
59. Qualidade no Atendimento - Recepcionista / Telefonista
60. Quebra de Sigilo Financeiro: procedimentos operacionais
61. Relatório de Sustentabilidade
62. Secretariado Executivo
63. Segurança da Informação - Diretoria
64. Segurança da informação - Terceiros
65. Seguro Agrícola
66. Seguro de Automóvel
67. Seguro Rural
68. Seguros Empresariais
69. Seguros Residenciais
70. Sicoob Tag: Abra cancelas como mágica
71. Supervisão e o papel do conselheiro fiscal- Conselheiro Fiscal
72. Sustentabilidade na prática
73. Técnicas de Vendas
74. Trabalhando em Equipe
75. WCUC- Glasgow- 2022
76. Webinar - Evoluções nos relatórios Análise de Produtividade do Negócio - APN
77. Webinar - Impactos da Lei Complementar nº 196/2022 nos modelos sistêmicos do Sicoob
78. Webinar: Módulo BNDU
79. Webinar: Relatório de Efetividade 2021 - PLD/FT
80. Webinar: Resolução CMN nº 4
81. Webinar: Resolução CMN nº 4
82. Webinar: Seguro Prestamista

Criação de novas trilhas

1. Ferramentas de apoio aos processos financeiros
2. Mais Negócios - Sicoob Seguros Gerais
3. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Conselheiro de Administração
4. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Conselheiro Fiscal
5. Sicoob Summit 2022
6. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Diretor Executivo
7. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Diretor de Risco
8. Consórcios - Processos de pós contemplação
9. Liderança feminina

Ouvidoria

Ouvidoria Sicoob: Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos

O treinamento “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos” foi produzido com o intuito de disseminar a cultura de acolhimento às necessidades dos associados, registradas por meio do canal de ouvidoria e demais canais de caráter de “última instância”. As cooperativas apresentavam necessidade de sensibilização por parte do corpo funcional e de maior apoio por parte dos colegas.

Algumas cooperativas registram a dificuldade e resistência em diversas situações em que necessitam de apoio para o recebimento de insumos para as respostas. Assim, o treinamento foi elaborado com a intenção de demonstrar uma visão ampla sobre os processos da Ouvidoria e abordar a importância no apoio ao agente de ouvidoria, apoio este que

reflete no resultado no tratamento das demandas, na imagem do sistema e satisfação do associado. O objetivo do treinamento é de conscientizar todos os empregados sobre os conceitos, regulações e práticas no processo do canal de Ouvidoria do Sicoob.

No segundo semestre de 2022, 632 funcionários concluíram a aprendizagem do curso “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos”, totalizando 1.093 horas de treinamento.

1.093
horas

Total de horas concluídas no curso
Ouvidoria Sicoob: Um Canal Aberto a
Mediação de Conflitos

Cartões Sicoobcard e Coopcerto

Logística de Emissão

Reformulação da fila de chamados

A fila de logística foi reformulada, com alteração dos nomes e inclusão de explicações na página inicial dos chamados.

Repasso de chamados de rastreo

Os chamados referentes a rastreo foram passados à equipe de atendimento, visando um atendimento mais ágil. O acionamento do terceiro nível ocorre apenas em casos de maior nível de complexidade.

Gráficas embossadoras

Integração entre gráficas e Sicoob via Teams, criação de pastas de uso simultâneo

com as duas gráficas embossadoras de cartão para agilizar as tratativas de problemas e para solicitação de prioridades.

Projeto de Reformulação Logística (em andamento)

- Alteração das folheterias dos produtos Sicoob para promover maior agilidade nas produções.
- Alteração do Card Design dos produtos para maior agilidade na produção;
- Contratação de parceira de transporte (Flash Courier) para facilitar o tipo de entrega “casa do portador” e “diretamente ao endereço do PA”.

Contestação e Disputa

Demandas de Ouvidoria

- Treinamento de especialistas do produto para o tratamento das demandas da Ouvidoria.
- Mapeamento das demandas recebidas no canal da Ouvidoria.

Mapeamento de Fluxos

Identificação de fluxos inexistentes ou não formalizados para atuação em demandas junto aos demais times.

Acesso ao Sipagnet

Liberação de acesso ao SipagNet para equipe da Ouvidoria.

Processo de automação

Automação da etapa de acompanhamento de disputa nos processos de contestação

Ações para o 1º semestre 2023

Logística e Emissão

- Viabilização de contrato com gráficas de folheteria para compra direta.
- Implementação do Projeto de Reformulação Logística: a. Alteração das folheterias dos produtos Sicoob, para promover agilidade nas confecções; b. Alteração do Card-Design dos produtos para maior agilidade na produção; c. Contratação de parceira de transporte (Flash Courier) para facilitar o tipo de entrega “casa do portador” e “diretamente ao endereço do PA

Contestação e Disputa

- Rotinas mensais de acompanhamento das demandas recebidas no canal da Ouvidoria.
- Evolução dos Robôs nos processos automatizados (submeter Fraudes à Disputa, Acompanhamento de Status da Disputa e Coleta de Anexo).
- Transformação nos processos de contestação por meio da nova plataforma.
- Treinamento/orientação sobre processos de contestação com as equipes envolvidas no tratamento das demandas.
- Elaboração e atualização de manuais relacionados aos processos de contestação.

Coopcerto

URA

- Revisão das opções da URA para sanar as reclamações em relação à navegação.
- Realização de testes na URA junto ao time de Processos, para avaliar o funcionamento das opções que estavam sendo reclamadas na Ouvidoria.

Manual - Redefinição de senhas

Solicitação, ao Time de TI, de Manual com passo a passo para redefinição de senha e acesso ao aplicativo Coopcerto.

Elaboração de FAQ

Criação de um FAQ, de revisão periódica, com as maiores dúvidas para auxílio ao time

de Ouvidoria. O FAQ já está sendo utilizado para melhorias de funcionalidades e processos para o produto.

Fluxo de atendimento

- Alinhamento do fluxo para ouvidorias referentes à Contestação de compra e estabelecimento comercial.
- Atualização do controle no Sharepoint para melhor acompanhamento de todos os atendimentos da Ouvidoria

App Coopcerto

Acompanhamento, junto ao time de Produtos, das melhorias que estão em andamento do App Coopcerto.

Ações para o 1º semestre 2023

- **Inclusão de opção no multigestor “Dados App Coopcerto”** para que a Equipe realize alteração dos dados referente ao aplicativo, sem necessidade de intervenção da TI.
- **Revisão do FAQ** com as maiores reclamações da ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2023.

Adquirência

A evolução das demandas do produto “Adquirência” a cada semestre vem sendo considerada um dos temas de destaque para o acompanhamento de medidas corretivas. Acompanhamos a evolução estatística originada nos canais de ouvidoria e realizamos um paralelo com o recebimento de demandas nos canais de reclamações recebidas de órgão reguladores, órgão de proteção do consumidor e canais de exposição ao público e em redes sociais. Com este olhar apresentamos a seguir, ações de melhoria promovidas em atenção às situações mapeadas neste semestre.

Planos de Ação

Portal do Cliente e aplicativo

Cumprimento de um cronograma estratégico de atualização e ampliação de funcionalidades tanto para o Portal do Cliente quanto para o aplicativo:

- **Navegação:** melhoria na navegação dos clientes e incentivo ao uso do autosserviço, evitando que o cliente precise acionar nossos analistas de atendimento.
- **Funcionalidades:** atualização e ampliação de funcionalidades, principalmente sobre informações financeiras (relatório de vendas, aluguel, taxas e pagamentos).

URA

- Implementação uma nova funcionalidade no menu principal, para possibilitar o direcionamento do cliente para o aplicativo WhatsApp, para que ele continue seu atendimento por essa ferramenta, de maneira automatizada e mais célere.
- Alteração para que todos os clientes com CPNJ/CPF suspensos ou cancelados sejam atendidos com o mesmo fluxo de tratamento dos demais clientes.

Treinamentos

Reforçamos os treinamentos das equipes comerciais para melhoria na orientação e divulgação, aos clientes, de todas as condições comerciais contratadas, incluindo

prazos de isenção de aluguel e de manutenção de taxas.

Acompanhamento de indicadores

Foi identificada redução de manifestações relacionadas ao atendimento primário durante o segundo semestre de 2022.

Fluxo de comunicação e atualização cadastral

Investimento na melhoria do fluxo de comunicação aos clientes, tanto para informação de bloqueios de valores quanto para alteração de taxas. No segundo semestre/2022, implementamos ações de incentivo aos clientes para atualização de seus dados cadastrais, como mensageria inserida na URA, no aplicativo e no Portal do Cliente.

Descredenciamento

Quanto aos pedidos de descredenciamento, aprimoramos o fluxo de retirada de equipamento e a cobrança de aluguel. Atualmente, a cobrança de aluguel do equipamento se encerra com o cancelamento do cadastro e a geração da ordem de serviço de retirada, independentemente da data da coleta do POS, evitando a cobrança de aluguel após a solicitação de descredenciamento.

Adquirência Sipag

Financeiro Sipag 1.0 – Processamento Fiserv

A respeito da temática “**Créditos não efetuados**” que se relaciona com a liquidação, tivemos as seguintes ações:

Acompanhamento das rejeições Sipag/Bin

Estudo mensal da rejeição da Sipag/Bin onde é feito o levantamento dos principais motivos que levaram a rejeição dos pagamentos e ranking TOP 10. São listados os estabelecimentos com maiores rejeições e as cooperativas são acionadas para verificar um domicílio bancário válido ou se realiza a consulta de domicílio ativo junto ao Banco Sicoob (756), no Sisbr para ajuste nos pagamentos.

- **Resultado da ação:** regularização de mais de R\$ 2,4 milhões de estabelecimentos.

Impacto da implementação de registro de recebíveis

Com a implementação do registro de recebíveis em julho de 2021, com a mudança das operações de trava para gravame/cessão tivemos um aumento significativo no volume de rejeição. Essa rejeição ocorre devido a estrutura do modelo tornar a credenciadora passiva, apenas acatando as informações de contrato registrada pelas financiadoras.

Alinhamento com outras instituições

Após levantamento e identificação do aumento no volume de rejeições para as instituições Caixa Econômica Federal, Stone e Sicoob foi feito o alinhamento com as instituições a fim de viabilizar um fluxo para regularizar os valores em aberto de forma massiva. Desde então, atua-se fortemente na tratativa de forma massiva e/ou individual de casos nessas instituições financeiras.

Fluxo para acompanhamento de gravame

Para tratar questões de gravame foi

alinhado um fluxo junto a Fiserv e o time de atendimento para garantir mais celeridade nas tratativas e assim evitar desgaste com a cooperativa e cooperado. Em média tanto a validação do status do gravame, processamento da baixa e ajuste do legado de rejeição leva o prazo de 5 dias úteis podendo variar devido a necessidades de terceiros, como a Fiserv, Registradora e Financiador.

Ação preventiva no acompanhamento de gravame:

A Fiserv foi acionada para implementar uma ação mais ativa nos casos de gravame, atualmente são realizadas somente ações reativas. Esse fluxo consistiria em verificar o pagamento rejeitado devido ao gravame e abrir uma contestação ao financiador para correção. Contudo, a realização desta ação precisa de desenvolvimento na Fiserv, dessa forma não possui prazo para implementação.

Mapeamento do cadastro de domicílio bancário

Realização do Piloto para tratar rejeições da SIPAG 1.0 devido erro no cadastro de domicílio. É realizado o mapeamento das rejeições por domicílio cadastrado errado a partir da validação da rejeição ser oriunda do mesmo domicílio cadastrado na SIPAG, e com isso é feito um disparo semanal por central com essa base para que as cooperativas solicitem alteração do domicílio.

- **Resultado da ação:** a ação atingirá 1.677 estabelecimentos Sipag 1.0 com o volume de R\$ 1,9 milhões, contudo para ajuste desses estabelecimentos é necessária a participação ativa das cooperativas na validação dos dados corretos e abertura de chamado solicitando a troca.

Financeiro Sipag 2.0 – Processamento Sicoob Pagamentos

Estabelecimentos listados na blacklist (Devolução CNAB)

Foi feito levantamento da base de estabelecimentos listados na blacklist pelo motivo “Devolução CNAB”. Apesar de ser uma base pequena, a ação envolve 146 estabelecimentos e um volume de R\$ 90 mil. As cooperativas foram acionadas para abertura de chamado solicitando a correção das informações.

Análise das rejeições - Sipag 2.0

Após internalização da Sipag, foi iniciada uma ação de verificação das rejeições da Sipag 2.0. O processo de liquidação realizado pela processadora Sicoob Pagamentos não faz o reenvio de liquidações rejeitadas (teimosinha) assim como ocorre na processadora Fiserv. Assim os pagamentos ficam retidos até que o cooperado ou cooperativa acione a instituição para a atualização dos dados de

domicílio bancário, ainda que a rejeição não esteja atrelada com os dados cadastrados.

Análise das descrições/motivos de rejeição: Dada essa particularidade, atuou-se nos estabelecimentos com maiores volumes de rejeição, e em paralelo foi identificado que as descrições apresentadas no SIPPE SIPAG das rejeições estavam obsoletas em relação a base de comunicação direta com a CIP e o SSPB.

Atualização das descrições/motivos de rejeição: atualização de 42 das 121 descrições de respostas de rejeições no SIPPE SIPAG para apresentar o real motivo das rejeições possibilitando uma eficácia maior no tratamento dos casos. Vale destacar que a maioria dos casos analisados são de “Link de pagamento” cujo dados cadastrais é espelhado da processadora Fiserv.

Logística Sipag 2.0 – Processamento Sicoob Pagamentos

Organização logística

Organização da supervisão de logística em núcleos especializados a cada etapa do processo logístico/cadeia de suprimento.

Novo modelo de negócio e entrega

Continuidade da internalização do produto Sipag com a distribuição de SmartPOS para 283 cooperativas singulares e entrega realizada pelas cooperativas.

Integração sistêmica

Avanço dos projetos de integração sistêmica para um monitoramento consistente da operação e gestão do parque tecnológico.

Ferramentas e controles

Melhoria das ferramentas e controles diários de casos de exceção e prioridade da central e ouvidoria por uma equipe dedicada.

Operação Sipaguinha

Migração da operação de Sipaguinha para São Paulo, visando melhorar o SLA de entrega para os processos de venda (novo pedido).

Canais de comunicação

Criação de diversos canais de comunicação com equipes especializadas e dedicadas a soluções para o dia a dia da operação Sipag 2.0.

Apoio às equipes

Apoio aos setores fiscal, contábil e financeiro para o bom andamento dos fluxos e processos da operação.

Quadro de funcionários

Novo aumento do quadro de funcionários para o atendimento de 3º nível (BackOffice).

Logística Sipag 1.0 – Processamento Fiserv

Novo modelo Pin Pad

Aquisição de pin pad modelo mais moderno e avanço para bases Fedex.

Funcionalidades do app

Melhorias contínuas nas funcionalidades do app.

Melhorias previstas

A área de produtos/projetos foi acionada para análise e implantação de melhorias nos fluxos de rejeição. Contudo, devido à pauta, as ações encontram-se em backlog:

- Criar ações para tratar os pagamentos rejeitados;
- Fluxo automatizado - Cadastros SIPAG com CNPJ baixados;
- Validação de domicílio Banco Sicoob (756) para mitigar rejeições.

Detalhamento das propostas

Ações para tratar pagamentos rejeitados

- Automatizar o processo de notificação ao cooperado com acionamento via SMS, E-mail e Pop-up (no equipamento, portal e app) sobre a rejeição e necessidade de atualização dos dados para liberação dos valores.
- Atribuição de regra de validação em relação a origem/motivo da rejeição por “Devolução CNAB”. Com acionamento do cooperado informando sobre a rejeição nos pagamentos e necessidade de análise e correção do domicílio.
- Automatização de rotina para gerar uma base por cooperativa dos estabelecimentos que estão com a agenda retida com disparo de mensagem de notificação, evitando assim alegação de desconhecimento da retenção e solicitação de correção monetária.

Fluxo Automatizado Cadastros SIPAG com CNPJ baixados

- Automatizar a regularização de cadastro para CNPJ's baixados, com a criação de um cadastro pessoa física (PF) no CPF do sócio do estabelecimento e migração do valor de agenda que esteja pendente. Ao criar o cadastro no CPF

do sócio, a migração da agenda só poderá ocorrer com a certidão de baixa do CNPJ;

- Ao receber a demanda via canal de atendimento e/ou verificar que os pagamentos não são efetuados (sendo validada a baixa do CNPJ e cadastro com agenda pendente de pagamento) o sistema terá, na administração do estabelecimento, um 'botão' chamado “CNPJ Baixado”, que quando acionado, irá criar o cadastro pessoa física (PF) com os dados do sócio e migrar a agenda do CNPJ para o cadastro recém criado, com ajuste a débito no cadastro pessoa jurídica (PJ) e a crédito no PF. Permanecendo pendente para preenchimento pelo atendimento os novos dados de domicílio PF do sócio, que deverá ser informado pelo estabelecimento ou por sua cooperativa.

Validação de domicílio Banco Sicoob (756) para mitigar rejeições

- Autopreenchimento das informações de domicílio com base nos dados de conta corrente para os CNPJ/CPF com conta ativa no Banco Sicoob (756) evitando erros de digitação. Após carregamento das informações, os campos permanecem abertos para modificações caso necessário.

Prevenção à Fraude

No segundo semestre de 2022 observou-se elevação no número de manifestações relacionadas ao tema “Prevenção à Fraudes”, com base na análise dos indicadores das demandas recebidas nos canais de ouvidoria ao longo do período em relação ao semestre anterior, conseqüentemente, se tornando um tema relevante para acompanhamento e elaboração de medidas de correção.

Golpes e Engenharias Sociais

A maioria das manifestações registradas durante este semestre foram relacionadas a “golpes” - *modalidade de Engenharia social na qual a vítima é enganada e ludibriada a realizar transações ou divulgação de informações confidenciais que levam prejuízo financeiro à vítima*. Tal fato demonstra que não se trata de fragilidades do aplicativo exploradas por criminosos.

Plano de ação – Campanhas e alertas

Foram realizadas campanhas educativas aos cooperados e o envio de alertas de conscientização. Foram disponibilizados nos diversos canais de atendimento, sendo eles, Internet Banking, Mobile, ATM e páginas

oficiais do Sicoob, abordando vários temas, como:

- Instrução sobre o uso de senha e não solicitação de senhas por parte do Sicoob;
- Alertas com informações sobre o golpe do Falso Motoboy;
- Conscientização sobre ofertas “muito atrativas” em relação a operações de venda de veículos;
- Conscientização sobre golpes relacionados a depósito antecipado para liberação de linhas de crédito;
- Divulgação do canal de acionamento em casos de perda, roubo ou furto de celular/cartão.

Prevenção à Golpes e Fraudes Digitais

Febraban - Semana de Segurança Digital

O Sicoob participa todos os anos da Semana de Segurança Digital promovida pela Febraban, que tem o objetivo de promover a conscientização da sociedade para uso dos canais digitais de forma segura, orientando sobre como se prevenir dos principais golpes e fraudes digitais que geram prejuízos financeiros. Durante essa semana, são desenvolvidas ações de conscientização por parte das instituições, com o objetivo de se prevenir quanto aos principais golpes e fraudes digitais.

Ações de Segurança

Foram realizadas ações de melhorias na segurança dos App's e no processo de on boarding, com publicações de CCI's abordando os seguintes assuntos:

- **Associação digital:** implementações de novas soluções para tornar o processo digital mais ágil e seguro, a exemplo da

Biometria Facial, Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR) e Documentoscopia.

- **Notificação dos usuários via push** implementação do serviço de notificação aos usuários responsáveis pelo tratamento dos alertas no ‘Painel de Alertas’ da Plataforma de Prevenção e Combate a Fraudes (PCF) do Sisbr 2.0.
- **Redução de limites no App Sicoob (Acesso Pessoal e Empresarial):** alteração no percentual de redução de limites das contas em processo de liberação de dispositivos por meio do reconhecimento facial, no App Sicoob.
- **Reconhecimento Facial no App Sicoob:** implementação do reconhecimento facial 2.0 para o cadastro e a alteração de senha do cartão e para alteração de limites das transações.

Sicoob Seguradora

Observação à Resolução CNSP N° 445, de 2022 - Inciso V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.

Proposições

Considerando as análises das demandas recebidas no canal de ouvidoria destinadas ao Sicoob Seguradora, observa-se a elevação no número de reclamações relacionadas ao produto Seguro Prestamista, em 2,04% em relação ao semestre anterior. A maioria das reclamações é de cooperados insatisfeitos pela contratação do seguro ao realizar um empréstimo, ainda que seja facultada a possibilidade de cancelar o seguro. No entanto quando da negativa por parte das cooperativas, as situações denotam bastante insatisfação, pois alguns alegam desconhecer o seguro e acreditam ser uma “venda casada”.

No primeiro semestre havíamos observado a redução de 10,5%, considerando então uma pequena recuperação. Quanto ao seguro de vidas o crescimento foi de 10,59%.

Importante observar que o crescimento das demandas no canal de ouvidoria foi de 1%, o maior crescimento foi no recebimento de demandas originadas no canal do Consumidor.Gov de 7%.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre apresentaremos ações que estão sendo tomadas pelo Sicoob Seguradora, que sinalizam a manutenção do indicador no escopo das demandas da Ouvidoria, em substituição às proposições:

1. Disponibilização dos certificados nos canais de autoatendimento, sendo que para alguns produtos os documentos já podem ser consultados;
2. Análise para desenvolvimento de funcionalidade que efetive a devolução automática do prestamista quando da quitação antecipada das operações de crédito seguradas;
3. Apesar da melhora nos indicadores de qualidade da área de benefícios, que indicam cerca de 75% dos processos concluídos em até 15 dias, há uma percepção de que a automação do fluxo de abertura de sinistros, com acompanhamento em tempo real das movimentações e otimização do envio de documentos, trará ainda mais satisfação aos beneficiários; e
4. Continuidade da realização de reuniões com as cooperativas com maior número de registros, visando reforçar o alinhamento do processo de venda do prestamista, em conformidade com o marco normativo.

Canais de atendimento

Central de Atendimento - Cartões

AÇÕES

Atendimento Digital

Implantação de Atendimento digital pela Assistente Virtual no WhatsApp e chat.

Manutenção da URA

Opções de autoatendimento e serviços de validações positivas.

Modelos de Atendimento

- Implantação do modelo de atendimento para Acordo de dívidas.
- Estruturação de processos de atendimento de cartão em todos os canais de autoatendimento.
- Revisão dos modelos de atendimento dos comentários das lojas de aplicativos (Apple Store e Play Store).

Interação com clientes

Padronização de modelos de e-mails para interação com o cliente.

Atendimentos de 2º nível

Padronização dos prazos de atendimento das ocorrências de 2º nível e documentação dos processos desses atendimentos.

Quadro de Funcionários

Contratação de profissionais para a operação de atendimento.

Gestão

Estratégias gerenciais para melhoria dos KPIs da operação de atendimento

TREINAMENTOS

Cartões

Assuntos abordados: Aplicativo Sicoobcard, cadastro no App, cartão, contatos, contestação de valores, custos da conta; fatura, fraude, limite, moneysend, pagamentos digitais, programa de recompensas, saque, senha.

Atitude Mental Positiva

Tópicos sobre mudança de mente e comportamento mental positivo.

Formulário de monitoria

Instruções de atendimento e itens que são pontuados pela monitoria de Qualidade.

SAC retorno de ligação e contestação 1

Alinhamento sobre os assuntos abordados nos contatos ativos e contestação de compras/fraudes no SAC.

Comunicação não Violenta

Tópicos de comunicação que não impactem negativamente ao próximo e aos nossos cooperados.

Coopera - Atendimento ao Cooperado

Assuntos abordados: O que é o Coopera, ferramentas usadas, como realizar consulta, como abrir chamado, árvore de assuntos abordados, wiki.

Ações para o 1º semestre 2023

- **Implantar:** ilha de atendimento especialista por assunto; atendimento cognitivo por voz; nova solução de Service Desk para atendimento humano.
- **Automatizar:** serviços no atendimento digital; novos serviços no atendimento eletrônico (URA); processos de atendimento N2.
- **Atendimento de produto:** Estudar propostas para novo modelo de horário de atendimento do produto.

Central de Atendimento – Sipag

Ações concluídas

- Ilha especialista em suporte técnico Sipag;
- Atendimento digital pela Assistente Virtual no WhatsApp;
- Implantação do MVP Visão 360 – Sipag;
- Implantação do usuário monitor do lojista Sipag;
- Receber ligações de celular nos 0800 de todas as nossas Centrais de Atendimento;
- Ilha especializada em retenção de contratos;
- CTI da URA no CXPhone (opções de navegação) SIPAG 2.0;
- URA única com atendimento Sipag para as duas processadoras do produto;
- URA com serviços de autoatendimento 24h;
- Campanhas comerciais ativas;
- Padronização dos prazos de atendimento das ocorrências de 2º nível;
- Documentação dos processos de atendimento de 2º nível;

- Contratação de profissionais para a operação de atendimento;
- Estratégias gerenciais para melhoria dos KPI's (Key Performance Indicator) da operação de atendimento;
- Revisão dos modelos de atendimento dos comentários das lojas de aplicativos (Apple Store e Play Store);
- Padronização de modelos de e-mails para interação com o cliente.

Ações previstas (Em planejamento)

- Ativar número de atendimento exclusivo do WhatsApp para Sipag;
- Migração das operações de atendimento para sistema Sales Force Sicoob;
- Estudar propostas para novo modelo de horário de atendimento do produto;
- **Automatizar:** novos serviços no atendimento eletrônico (URA); processos de atendimento 2º nível; e serviços no atendimento digital;
- **Implantar:** atendimento cognitivo por voz; atendimento digital humano; e ilha de atendimento especialista por assunto.

Ações para o 2º semestre 2022

- **Realizar retorno** quando há finalização do processo de disputa para os casos em que a cooperativa possui a possibilidade de utilizar a Reserva de Fraude.
- **Automatização** das etapas de contato recebidos por e-mail com os comércios/cooperativas para que haja mais agilidade nos processos.

Ações Internas Ouvidoria

Indicador - demandas Devolvidas

No início de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas das cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido. Importante percentual destas respostas eram devolvidas para complemento e/ou adição de documentação suporte, o que ocasiona redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal.

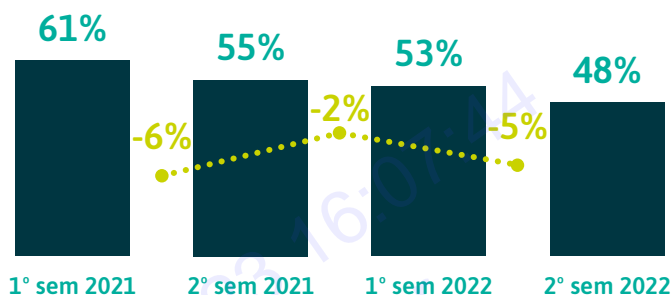
Evolução semestral

Por meio do acompanhamento da evolução semestral de demandas devolvidas para revisão de respostas, por parte das cooperativas singulares foi possível observar uma **melhora no indicador em 5 pontos percentuais**, quando comparado ao semestre anterior, e redução de 13 pontos percentuais quando comparado ao primeiro semestre de 2021.

Ranking Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de devoluções. **As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de devolução entre 36% e 46%.**

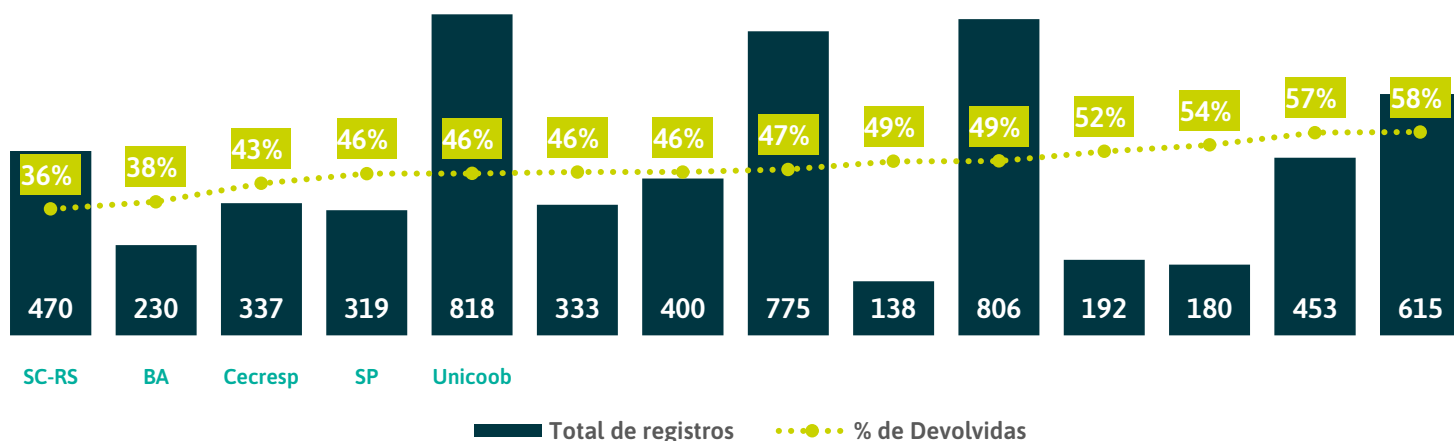
Devolvidas | Evolução semestral



48%

Índice de devolução na
Ouvidoria Sicoob

Evolução Devolvidas | Por Central | Ouvidoria Sicoob | 2º sem 2022



Alinhamento de processos e melhoria contínua

Encontro com os monitores Centrais

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 e tratar de assuntos recorrentes que auxiliam na melhoria dos processos.

• Primeiro Encontro

Realizado no mês de setembro de 2022. Foi reservado um momento para apresentação dos colaboradores das centrais que integram e contribuem na atividade do Componente de Ouvidoria. Foram abordados temas sobre: indicadores (esclarecimentos e apresentação de resultados referentes ao 1º semestre de 2022); Capacitação e Treinamentos dos agentes de apoio à ouvidoria nas singulares; Planos de Ação (Contribuição ao relatório de atividades do 2º semestre de 2022).

• Segundo Encontro

Realizado no mês de dezembro de 2022. Foi realizado um report em relação aos planos de ação apresentados por algumas centrais, enfatizando as ações positivas realizadas pela singular que acarretaram melhoria no fluxo de atendimento das demandas de ouvidoria, bem como alcance da satisfação dos cooperados/clientes. Na oportunidade também foi apresentado sobre os últimos resultados da pesquisa de satisfação e dada a oportunidade para que os monitores interagissem e apresentassem ações que as singulares realizam para alcance de um melhor resultado.

Instrutorias

Iniciado o processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. Foi realizada em 2 turmas (A primeira no dia 02/08/2022 e a segunda em 08/11/2022). Como conteúdo programático foram abordados os assuntos:

- Apresentação de indicadores de tratamento das demandas de Ouvidoria;
- Explicação de regulamentos e normas;
- Principais atribuições da Ouvidoria;

- Uso do sistema de Ouvidoria; e
- Tratamento das demandas, com respostas conclusivas, fundamentadas e embasadas com documentação.

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

Webinar

Foi dada continuidade na realização dos webinars, envolvendo a Cooperativa Central e as respectivas cooperativas singulares vinculadas. Centrais participantes no 2º semestre de 2022: Sicoob Unimais, Sicoob SP e Sicoob SC/RS.

Alinhamento cooperativa singular

Realizado um encontro específico com a cooperativa Sicoob Agrocredi (3125), vinculada ao Sicoob Central Crediminas (1003). Foram abordados assuntos específicos acerca do tratamento das demandas e sobre a classificação atribuída no momento do encerramento. Nesse alinhamento a cooperativa apresentou materiais e relatórios produzidos internamente, com o objetivo de melhorar a monitoração das demandas recebidas e o acompanhamento para o alcance da qualidade.

Componente de Ouvidoria

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades, vinculadas às associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, para o cumprimento do 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. Foram adquiridas as certificações, realizados cursos de extensão e eventos de desenvolvimento.

Ações desenvolvidas nas cooperativas

Por meio dos encontros com os monitores das centrais a ouvidoria realizou um levantamento sobre planos de ação, desenvolvidos no âmbito das cooperativas singulares.

Após levantamento das informações recebidas, foi possível identificar que a maioria das cooperativas têm atuado na aplicação de melhoria referentes a operacionalização do atendimento às demandas recebidas no canal de ouvidoria, como a melhoria da comunicação das situações recebidas no canal de ouvidoria à diretoria, apresentação de relatórios ao Conselho de Administração, medidas para reduzir o prazo das respostas, outras para melhorar a qualidade da resposta e o alinhamento da expectativa do associado, por meio de contatos com os cooperados.

Com base nas informações recebidas ainda se percebem tímidas as ações relativas a planos de ação, com desdobramento para

medidas com abrangência nos processos da cooperativa e capacitação do corpo funcional. Algumas centrais realizam campanhas de incentivo para que suas singulares melhorem o resultado de indicadores (Troféu Colmeia – Sicoob Uni) além de estimular a participação nos treinamentos e promover webinars individuais com a ouvidoria para disseminação de boas práticas entre as cooperativas.

No período de levantamento de informações, as cooperativas Agrocredi, Maxicredito e Credinorte, apresentaram ações com desdobramento mais amplo, envolvendo diretores e projeto de acompanhamento contínuo.

Foi elaborado um modelo de documento para que as cooperativas se estimulem realizar as análises periódicas de indicadores e promover e documentar os planos de ação que forem desenvolvidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O componente organizacional de ouvidoria Banco Sicoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

Relatórios mensais: Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.

Relatórios trimestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação - Estatístico e analítico.

Relatórios semestrais: Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.