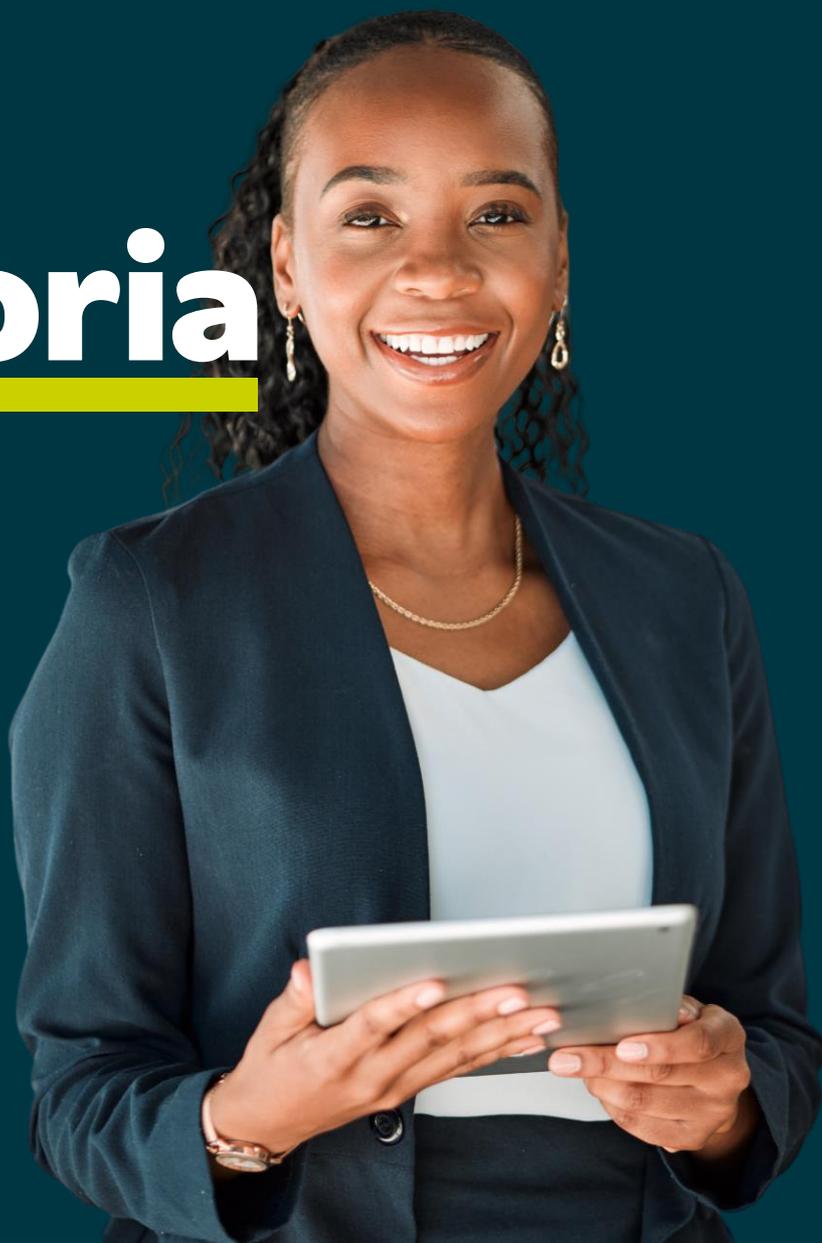


# Ouvidoria



1

20

24

**Informativo da**

**Ouvidoria ao Conselho**

**de Administração**

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Em atenção às determinações dos órgãos reguladores<sup>1</sup>, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Dentre outras atribuições, estabelece que a ouvidoria deve 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 ao normativo, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no primeiro semestre de 2024.

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

<sup>1</sup>Conselho Monetário Nacional - CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, e da Comissão de Valores Mobiliários.



# Educação corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionadas 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 Educativas

## Novas

Durante o primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas **116 novas soluções educacionais** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

1. Igualdade Salarial
2. FATES - Conheça a lei e aprenda a destinar os recursos
3. 5º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021
4. Webinar SONAR - Suporte Operacional de Alerta ao Risco
5. A Bioeconomia e a Conversão do Verde em Valor - um estudo de caso no Sicoob
6. Incentivo ao Crédito para Mulheres
7. Estratégias de Customer Centricity
8. Crescimento Exponencial de Negócios no cenário digital
9. Estrutura da organização para um negócio inovador
10. Ética, responsabilidade social e sustentabilidade nos negócios
11. CRM e retenção de cliente: um olhar estratégico
12. Evolução da cultura
13. Fazendo acontecer
14. Garra e perseverança para ter resultados
15. Gerando valor com sustentabilidade
16. Gestão tecnológica para um negócio de sucesso
17. Governança de dados: prática, conceitos e novos caminhos
18. Inovação é cultura
19. Inovação para Resultados
20. Jornada do Cooperado/Cliente no Ambiente Digital
21. Cultura Analítica
22. Cultura de Atendimento
23. Lei Anticorrupção
24. Cultura é papo de líder
25. Manual de Compliance
26. Cultura Organizacional
27. Data Driven Decision
28. Negociação
29. Negociação em vendas
30. De Contact Center a Hub de Experiência
31. Ninguém inova sozinho
32. Eficiência e eficácia em projetos ágeis
33. Entendimento, pesquisa e ponto de vista
34. Erro sim, incompetência não
35. NR1 - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (Portaria MTP n.º 4.219, de 12/2022)
36. O cérebro na tomada de decisão
37. O novo consumidor
38. Olhar para os negócios
39. Oportunidades de negócios
40. Os 10 mandamentos da LGPD como implementar a Lei Geral de Proteção de Dados em 14 passos
41. Pensamento Analítico
42. Pensamento sistêmico
43. PITCH: apresentações rápidas e de impacto
44. Prospecção: Novas formas de trazer clientes e fazer boas perguntas
45. Que bixo é esse?
46. Resolução de Problemas
47. Resolução de problemas e Tomada de decisão
48. Resultados da cultura
49. Segurança da Informação e trabalho híbrido
50. Sempre pronto! Tenha senso de oportunidade e alerta.
51. Storytelling para transformar o futuro
52. Storytelling: Venda mais contando histórias
53. Tudo é cultura
54. Boas-vindas - Educador Financeiro
55. Vencendo o medo de falar em público

56. Venda mais por telefone, mensagens instantâneas e e-mail
57. Educação financeira - um mundo desconhecido
58. Visão de Serviço
59. Live Lançamento da Agenda de Capacitações Sistêmicas – 2024
60. Você sabe tomar decisões baseadas em dados?
61. Mãos a Obra: Vem aí as Vendas com Propósito
62. Seguros de vida: a proteção adequada
63. Reta Final
64. Materiais de Apoio: Embaixador Sicoob - Educador Financeiro
65. Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros
66. A nova reunião: práticas para reuniões online
67. A organização e as competências para o profissional ágil
68. A Revolução da Empatia
69. Apresentações de Sucesso
70. Ciclo de vendas
71. Colaboração criativa
72. Como aprender essa tal de Inovação?
73. Como avaliar o futuro e antecipar soluções
74. Como evitar a dispersão: foco e disciplina
75. Conheça seu Cooperado/Cliente
76. Como Turbinar sua produtividade com inside sales
77. Complexidade: identifique as causas e aja para simplificar
78. Como usar o bom senso para tomada de decisão no trabalho
79. Como mandar bem na gestão de tarefas com o Kanban?
80. Como gerar valor na sua empresa com práticas ESG?
81. Como se destacar no competitivo mundo de vendas
82. Competências em Negócios Digitais
83. Como gerir melhor os resultados com OKRs
84. Como planejar OKRs de sucesso?
85. Software de Gestão Jurídica
86. Parceiro Mais Crédito - Cooperativas
87. Aprimorando a Gestão de Identidade e Acesso
88. Coopera: Aspectos operacionais N1
89. Coopera: Aspectos operacionais N2
90. Match Perfeito: O papel da liderança na atração e seleção de talentos
91. Campanha Nacional de Vendas - CNV 2024
92. Conscientização e melhores práticas em Riscos e Segurança Cibernéticos - Terceiros
93. Poupança do Sicoob
94. 5º Pense Sicoob
95. Direitos Humanos no Sicoob
96. Como vender Seguros Residenciais
97. Como vender Seguros Empresariais
98. Como gerenciar um negócio de sucesso
99. Mercado de Seguros no Brasil
100. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob – Diretor de Risco 2024
101. Gerenciamento de Capital para Dirigentes
102. Vende Sicoob 2024
103. Parceiro Mais Crédito - Lojista
104. Governança cooperativa e o papel do conselheiro Sicoob – Conselheiro Fiscal 2024
105. Plataforma de Investimentos
106. Sicoob Summit 2024 - Encontro 1: Papel do Conselheiro na execução da estratégia
107. Como vender Seguro de Automóvel
108. Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS
109. Gestão da performance profissional no Sicoob - Visão Geral
110. 6º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
111. Ambiente, cenários e gestão das cooperativas financeiras - Diretor Executivo 2024
112. Financeiro Operacional de Cartões
113. Projeto Gestão da Performance Profissional no Sicoob
114. Gerenciamento de Riscos
115. Prevenção a Fraudes - Dirigentes
116. DNA Sicoob - Experiência do Cooperado

## Atualizadas

Durante o primeiro semestre de 2024 **22 soluções educacionais foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Comece por Aqui - CPA 10
2. Encontro 1 - Transformação Digital
3. Webinar - Sisbr - SGE Compras
4. Rotinas de Tesouraria
5. Matriz de Relacionamento
6. Voluntário Transformador
7. Programas do Eixo Desenvolvimento Sustentável
8. Instituto Sicoob
9. Prevenção a Fraudes - Cooperativas singulares
10. Semana do Cooperativismo 2021: O Cooperativismo e a proposta de sociedade
11. Relatório de Sustentabilidade
12. Comece por Aqui - CPA 10
13. Cap. 6: Instrumentos de Renda Variável e Renda Fixa - CPA 10
14. Cap. 7: Previdência Complementar Aberta: PGBL x VGBL - CPA 10
15. Comece por Aqui – CPA 20
16. Cap. 6: Previdência Complementar Aberta: PGBL x VGBL - CPA 20
17. Cap. 4: Renda Fixa e Renda Variável - CPA 20
18. Plano Temático de Sustentabilidade
19. Conhecendo a Cidadania Financeira
20. Educação Digital em Tempos de Pix e Open Banking
21. Conhecendo a Cidadania Financeira
22. Webinar: Ações de Prevenção e Combate à Fraudes



## trilhas de aprendizagem

### Novas

Durante o primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas **23 novas trilhas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

1. Embaixador Sicoob: Educador Financeiro
2. Experiência do Cooperado
3. Técnicas e Rotinas de Vendas
4. Ferramentas de Comunicação
5. Excelência Operacional
6. Promovendo a Inovação
7. Pensamento Crítico e Analítico
8. Gestão da Cultura Organizacional
9. Incentivando o Pensamento Crítico e Analítico
10. Integridade e Sustentabilidade: Valores que andam sempre juntos!
11. Segurança e Saúde no Ambiente de Trabalho
12. Aprimoramento em vendas: Maximizando performance para alcançar resultados
13. Excelência no atendimento ao cooperado: Elevando a conexão
14. Jornada Estratégica: Da Visão de Negócios à Experiência do Cooperado
15. Desenvolvimento Profissional
16. Negócios Digitais
17. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro de Administração 2024
18. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2024
19. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor de Riscos 2024
20. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro Fiscal 2024
21. Inovar é crescer
22. Técnicas de vendas - Seguros Gerais
23. Gestão de Carteiras

## Atualizadas

Durante o primeiro semestre de 2024 **13 trilhas foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Embaixador Sicoob: Educador Financeiro
2. Mais Negócios - Produtos de Investimentos
3. Promovendo a Inovação
4. Sempre Alerta
5. Consórcio Sicoob - Aspectos operacionais e de cobrança
6. Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio
7. Mais Negócios - Soluções em Pagamentos Digitais
8. Supervisão de PLD/FT
9. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor de Riscos 2024
10. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2024
11. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro Fiscal 2024
12. Programa de Formação de Dirigentes - Conselheiro de Administração 2024
13. Período Apoiador - Sipag



## novos sistema de educação corporativa

O Módulo de Aprendizagem do Sistema de Gestão de Pessoas foi substituído por uma nova plataforma com diversos benefícios, como: interface aprimorada, menus intuitivos e de fácil navegação, integrações customizadas mais simplificadas. Tudo isso para que a experiência de aprendizagem seja cada vez mais proveitosa.

O novo sistema é destinado a todos os empregados e dirigentes do Sicoob, podendo ser acessado de duas formas:

- Site da Universidade Corporativa ([sicoob.com.br/universidade](http://sicoob.com.br/universidade))
- Portal Gente no Sicoob (módulo do Sisbr 2.0)

**NOVO SISTEMA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA do SICOOB**

Disponível desde junho, o novo sistema proporciona uma melhor experiência educacional, oferecendo uma interface mais moderna, intuitiva e eficiente.

**Você sabia que existem duas formas de acesso?**

- ➔ Portal de Gente do Sicoob (módulo do Sisbr 2.0)
- ➔ Site da Universidade Corporativa [www.sicoob.com.br/universidade](http://www.sicoob.com.br/universidade)

Confira o vídeo tutorial e aprenda a acessar o sistema pelas duas formas disponíveis.

Material de divulgação do novo sistema de educação corporativa



# aprendizagem na ouvidoria

## Trilha de aprendizagem da Ouvidoria

Foi disponibilizada a trilha de aprendizagem Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio e está disponível em catálogo público do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob (**CCI -1.473/2023**).

A trilha é composta por seis cursos e uma avaliação para conclusão e emissão do certificado.

1. 4 Minutos de Ética
2. Pacto de Ética
3. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos
4. Ouvidoria para Agentes de Apoio
5. Código de Defesa do Consumidor – CDC
6. Mediação de conflitos aplicada à ouvidoria
7. Avaliação da Trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio

Durante o primeiro semestre de 2024, **882 funcionários concluíram a trilha Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio.**

## Instrutoria

No segundo semestre de 2022 foi iniciado um processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. E em continuidade a esses encontros foi ministrada uma turma em maio deste semestre que **alcançou 513 participantes.**

Inicialmente foi enviado um formulário (Pré-Work) para levantamento das maiores dificuldades identificadas no processo de atendimento das demandas de ouvidoria.

Durante o momento de aplicação da instrutoria foi liberada ferramenta para que os participantes interagissem com os ministrantes e apresentassem questionamentos e contribuições referentes aos conteúdos que foram ministrados.

## Assuntos abordados

- Indicadores de Produtividade;
- Análise de dados;
- Gerenciamento de demandas;
- Elaboração de plano de ação;
- Utilização do Sisbr Analítico.



# 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.



# adquirência sipag

## Atendimento aos cooperados

### URA de Atendimento (Unidade de Resposta Audível)

- Reestruturação das mensagens de autoatendimento disponibilizado na URA Sipag, com intuito de melhorar a experiência do cooperado.
- Automação do atendimento para comunicação de perda ou roubo da Sipag 2.0, sem necessidade de interação com humano.
- Revisão do processo de validação de dados realizado na URA Sipag, melhorando a experiência do cooperado, a partir do momento em que a assistente virtual realiza o atendimento somente com as informações de CPF ou CNPJ.

### Sipag Direct

Reestruturação das filas de atendimento do time de Suporte técnico com intuito de facilitar a elaboração da apresentação de dashboards da referida ilha de atendimento.

### Alice (ChatBot)

- Implementação do Chat Sipag dentro do Portal e App Sipag, onde a Alice realiza o primeiro atendimento, e não tendo êxito, o cooperado tem a possibilidade de ser transferido para o atendimento humano.
- Criação do bot (robô) próprio da Sipag, no qual, o estabelecimento consegue informações a respeito de: Solicitação de POS; Acessos a

Portal e App; Antecipação; Vendas; Taxas; Link de Pagamento; PIX; Suspensão; Atualização Cadastral; Suporte Técnico; Reativação.

### Melhorias nos fluxos de atendimento do produto

- Estruturação do fluxo para envio de boleto de aluguel inadimplente.
- Reestruturação no processo de reativação de cadastro devido à descontinuidade da Sipag 1.0.
- Automação do processo de correção de Domicílio Bancário em situações de Blacklist.
- Reestruturação no processo de alteração de nome fantasia dos cadastros Sipag 2.0, dando autonomia para a operação.
- Reestruturação do processo de contratação de antecipação, entregando autonomia para a operação.
- Atualização no Processo de chamado de ordem de manutenção, gerando autonomia para o atendimento de retaguarda.
- Atualização dos indicadores (SLA) de atendimento das filas de TOP DESK atendidas pelos times de retaguarda.
- Alteração no processo de atualização de domicílio bancário da Sipag 2.0, conferindo autonomia no atendimento.
- Reestruturação do fluxo de atendimento para reativação de cadastro da Sipag 2.0.

- Criação dos itens de conhecimento referente ao atendimento do novo aplicativo Sipag.
- Disponibilização do uso de token para validação de atendimento chat Sipag.
- Criação dos itens de conhecimento referente ao atendimento da funcionalidade Pagzilla.
- Estruturação para realização da Campanha Salto em vendas Sicoob.
- Estruturação do atendimento para adaptação da Resolução BCB 264/2022.
- Ação para realização da Expojanauba.
- Implementação da ferramenta GED para os atendimentos que necessitam comunicação com as cooperativas.
- Criação do Esboço para o menu digital Dialmyapp da Sipag.

### Captura e compartilhamento do conhecimento (KCS)

Atendimento de 262 solicitações de manutenção de item de conhecimento da base provindas de sugestões da central de atendimento.

### Contratação de Colaboradores

Contratação de novos profissionais para o atendimento da Sipag. Reposição: quatro profissionais na Central de Relacionamento e um Retaguarda (estagiário).

### Treinamentos

Foram realizados treinamentos sobre “Sipag 2.0 produto”, “Suporte Técnico Sipag 2.0” e “Sipag 1.0 produto”. Durante o primeiro semestre de 2024, foram 5 turmas, totalizando 196 horas de treinamento.



## AÇÕES 2024 ADQUIRÊNCIA

Em 2024, estão sendo implementadas ações com o intuito de contribuir com a melhoria contínua das entregas da operação. Ademais, criar oportunidades para desenvolvimento das habilidades dos times e aprimoramento dos conhecimentos.

---



### SALA DE ESTUDO

A Equipe da noite se reúne para troca de conhecimento e sanar as dúvidas em relação às atualizações da Wiki.

---



### RECONHECIMENTO

A cada reunião de resultado, a supervisão reconhece os colaboradores que alcançaram bons resultados (parâmetro indicadores do game).

---



### PIT STOP

Semanalmente, são realizados encontros pelo teams para alinhamento com a equipe. Ocorrem em pequenos grupos para reforçar processos/procedimentos com o time para melhora do nível de serviço e efetividade nas entregas. Além de estimular que o time identifique possibilidades de melhoria nos fluxos atuais. Possibilita também, trabalhar e/ou desenvolver habilidades de liderança, comunicação, criatividade, postura, pensamento crítico.

Obs.: início em julho

---



### REUNIÃO DE RESULTADO

Nas reuniões de resultados, convidamos um integrante da equipe para explicar a respeito dos indicadores do período abordado. Ele compartilha com o grupo suas percepções e apontamentos. Cria senso de pertencimento e propicia maior engajamento.

Obs.: início em julho

---



### MELHORIA CONTÍNUA

Será realizado o acompanhamento das ligações que foram avaliadas com notas baixas na pesquisa. Assim, poderá ser identificado os principais motivos das insatisfações e buscar melhorias que reflitam na experiência do cooperado.

Obs.: Ação futura

Ações realizadas pela Central de Atendimento.

## Atendimento às cooperativas

### Alice (ChatBot)

Escopo de atendimento do Chatbot Alice para as cooperativas, divulgado na CCI 1.251/2023

### Melhorias nos fluxos de atendimento do produto

- Reestruturação nos processos de: dados cadastrais via CAPES, inativação de cadastro Sipag 2.0 e Sipag 1.0; Resolução BCB 264/2022, reativação de cadastro na Sipag 2.0.
- Provisionamento de aluguéis e equipamentos Sipag 1.0 / Fiserv.
- Reestruturação da jornada da adquirência: itens de conhecimento referente ao atendimento para as bandeiras Vans na Sipag 2.0.
- Alinhamento do macrofluxo de disputa e contestação.
- Campanha de incentivo de utilização da Base de Conhecimento.
- Reestruturação do processo de Ajuste no script para evitar reabertura na fila de antecipação - SIPAG 2.0.
- Criação de fila de atendimento dentro do catálogo, evitando que alguns chamados fiquem como “aguardando solicitante”.
- Ajuste no script de atendimento para evitar reabertura na fila de antecipação - SIPAG 2.0.
- Ajuste no fluxo de devolução de POS e script para evitar que o chamado seja reaberto pela cooperativa – SIPAG 1.0.
- Implantação de uma nova abordagem para treinamento e utilização de fluxograma processo devolução de POS Sipag 1.0.
- Criação de um script padronizado para orientação das cooperativas

quanto à abertura de chamados realizados na fila incorreta.

- Mapeamento por meio de planilhas KPI's de reaberturas da equipe.
- Implementação de cards para melhoria no indicador classificação de “Tipos de chamado” x “Método de resolução”.
- A ação de melhoria onde foi corrigido as classificações incorretas e transbordos de dúvida nos chamados, com feedback escrito e individual.
- Criação de fila de aluguel e ajuste no script da demanda.

### Captura e compartilhamento do conhecimento (KCS)

Atendimento de 75 solicitações de manutenção e criação de item de conhecimento oriundas da operação.

### Serviços absorvidos em 2024

- Reativação de cadastro Sipag 2.0 e cadastro Sipag 2.0 Link de Pagamento.
- Validação dos valores pendentes de aluguel Sipag 2.0.
- Validação do comprovante de TED para quitação de aluguel Sipag 2.0;
- Ciclo de vida Sipag 1.0 (Massiva Suspensão);
- Macrofluxo disputa e contestação de adquirência.

### Treinamentos

Foram realizados os seguintes treinamentos durante o 1º Semestre de 2024: Chat Alice – Sipag 2.0, Atualização do fluxo de aluguel Smart POS P2 e S920, e Alinhamento Macrofluxo disputa e contestação de adquirência.

## Financeiro

### Estudos de rejeição

- Estudo mensal da rejeição da SIPAG /BIN com levantamento dos principais motivos que levaram a rejeição dos pagamentos e ranking TOP 10.
- Tratativa de casos de rejeição quando o motivo é gravame (análise, abertura de contestação e validação dos valores), fluxo alinhado entre o time de atendimento cooperado, pós-venda e nós (financeiro).

### Cadastro de Domicílios

Validação de domicílios ativos em sistema quando ocorrer solicitação interna.

## Pós venda

### Ação do time de atendimento

Conferência do dado CAPES e dado Sippe para atualização de divergências nas informações de Domicílio Bancário.

### Automatização de chamados

Script para geração automática de chamado no Direct para tratativa a cada novo caso de Devolução CNAB;

### GED – envio de bases para cooperativas

- CCI 014/2024 e envio de bases para a cooperativa, via GED (envio pelo time de Pós Venda; já descontinuado).
- Envio de bases GED para as cooperativas por parte do time de atendimento (consultar CCI). São enviadas as bases com os casos sem sucesso na tratativa via fluxos citados anteriormente. Apoio, atualização do dado ou subsídio de

informações por parte da cooperativa.

### Gravame

Identificação de casos de gravame para encaminhamento aos respectivos times e tratativa:

- Gravame no 756, para casos de incorporação, é encaminhado para o time de crédito realizar a tratativa junto à cooperativa - análise do status do contrato para baixa permanente ou baixa e posterior cadastro da garantia na cooperativa incorporadora.
- Gravame em outras IF's - Encaminhado para o time financeiro analisar status e, posteriormente, realizar a baixa do contrato ou abrir uma contestação junto a IF do gravame para atualização do dado.

## Logística Sipag 2.0

### Apoio a processos operacionais

- Consolidação da célula de apoio a meios de captura e suporte técnico dentro do núcleo de indoor, para apoiar nos processos operacionais dos três pilares do produto (Hardware, Software e Comunicação).
- Acompanhamento da homologação, e testes em produção para a evolução da aplicação dos terminais.
- Estruturação do processo de logística reversa, triagem, laboratório e recomposição de estoques da cadeia de suprimentos da Sipag.

### Atualizações

Gestão da atualização do software do parque tecnológico, realizando o planejamento e execução massiva das atualizações necessárias.

### Integração sistêmica

Após o Sicoob ter optado pelo desenvolvimento outsourcing, estamos avançando com o projeto de implantação e integração sistêmica para gestão do ativo.

### Treinamentos e alinhamentos

- Agenda recorrente de instrutorias para cooperativas centrais e singulares, sobre os procedimentos operacionais de armazenagem, controle de estoque e manutenção do parque.
- Alinhamento operacional com o fabricante TecToy, para melhorias no processo de venda direta (Sipaguinha).

### Suprimentos e equipamentos

- Desenvolvimento de novos fornecedores de suprimentos e serviços correlatos a cadeia de suprimentos, como caça POS, descarte ecológico, periféricos etc.
- Entrada dos novos fornecedores de equipamentos, Ingênico com o modelo SmartPOS DX8000, e Gertec com Pinpad PPC930.
- Avanço e distribuição do parque tecnológico de comodato com o total de 385 Mil equipamentos distribuídos e 269 Mil instalados em 1346 Mil pontos de atendimento do Sicoob (UAD's e PA's).



## adquirência bin

Ações relacionadas a dificuldade em obter informações a respeito da conciliação de vendas e de pagamentos, pendências no pagamento de aluguéis, créditos não efetivados ou retidos:

### Melhoria de funcionalidades no Portal do cliente

Atualização e ampliação de funcionalidades do “Portal do Cliente”, incluindo novos relatórios para consulta das transações, taxas e recebíveis antecipados, minimizando a necessidade de contato do cliente com os canais de atendimento para fazer a conciliação de pagamentos.

### Treinamentos

Pendência de aluguel, atualização dos

treinamentos das equipes e dos parceiros 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.

### Envios automatizados de SMS

Ações de envios automatizados de SMS e e-mail para os clientes que tiveram os recebíveis bloqueados por Crédito e Risco, alertando sobre os eventuais bloqueios de agenda em razão de transações fora do perfil do estabelecimento comercial, orientando ainda sobre os procedimentos a serem adotados e a documentação que deve ser apresentada para a possível liberação do crédito.



# Cartões

A seguir apresentamos as ações realizadas pelas equipes para atender às demandas recebidas nos canais de ouvidoria, assim como as melhorias implementadas em seus processos e atendimentos relacionados ao produto cartão.

As gestoras do Coopera, Coopcerto, Adquirencia Cabal, Logística e Emissão, e operacional cartões sobre processos de contestação e processos de autorização, apresentaram as ações realizadas no 1º semestre de 2024.



## Otimização de Processos

### Processo de atualização dos Itens de Conhecimento (ICs) do Coopera no Topdesk

Atualização dos Itens de Conhecimento disponíveis para as Cooperativas no Topdesk como foco na redução do volume de chamados: processo de atualização dos Itens de Conhecimento (ICs) do Coopera no Topdesk. Esta atualização consiste em não apenas atualizar as informações que estão obsoletas, mas também acrescentar funcionalidades e dicas que não estão nesta base de conhecimento. O intuito é evitar a abertura de chamados de alguns assuntos que podem ser esclarecidos por meio da (ICs).

### Automatização de processos

- Automatização da inativação de produtos no Shop Coopera: Inativação de produtos de forma massiva, antes era realizado um a um.
- Automatização de criação, edição e exclusão de marcas no Shop Coopera: Cadastro e/ou alterações de forma massiva das marcas, antes era realizado um a um.

### Categorização de produtos em massa no Shop Coopera

Inclusão em larga escala das categorias no produto, isso contribuiu para concluir a integração do produto no Coopera e correção de produtos nas categorias incorretas.

### Criação do MPI de Operações

Com a finalidade de descrever as tarefas das verticais de atendimento,

fidelidade, marketplace e financeiro/contábil com os processos realizados no momento, foi criado pela vertical de Operações um MPI onde consta os processos realizados pelas verticais de Atendimento, Marketplace, Fidelidade e Financeiro/Contábil. Este documento apoia que outros integrantes do time consigam realizar as atividades, garantindo assim que as tarefas sejam executadas independentemente de ausências.

### Otimização de emissão de notas, relatórios e outros processos

- Otimização da Emissão de Nota Fiscal para sellers: Criação de processo via Python para realização de emissão de notas fiscais no sistema Totvs e para emissão de relatórios de vendas por seller.
- Otimização da emissão de relatórios de despesa com aquisição de pontos da campanha Fidelização Sicoobcard por Cooperativa e PA: Criação de processo via Python para emissão de relatórios de despesa com aquisição de pontos das campanhas “Fidelização Sicoobcard” e da campanha “Indique e Ganhe”, ambas por Cooperativa e PA.
- Otimização da emissão de relatórios de despesa com aquisição de pontos da campanha Indique e Ganhe por Cooperativa e PA: Criação de processo via Python para emissão de relatórios de despesa com aquisição de pontos da campanha Indique e Ganhe por Cooperativa e PA.

- Otimização da emissão massiva de Nds de compra de pontos para as Cooperativas: Criação de processo via VBA para geração de Nds massiva de compra de pontos para as Cooperativas.
- Otimização do download arquivos Amazon unificando-os evitando manipulações indevidas e mitigando a possibilidade de erros: Criação de processo via Python para automatizar a o download de arquivos unificando-os evitando manipulações indevidas e mitigando a possibilidade de erros.
- Otimização do envio massivo e-mails da documentação de compra de pontos (Fidelização Sicoobcard) para as Cooperativas: Criação de processo via VBA para envio de documentação de compra de pontos (Fidelização Sicoobcard) para as Cooperativas
- Otimização download do arquivo da Experiência Coopera via SQL Server com aplicação de importação para o Loyalty Cloud: Criação da automação em SQL que realiza a conversão dos dados para CSV, importando os arquivos no SQL Server, aplicando as regras necessárias gerando os arquivos para importação no Loyalty Cloud. Foi observado uma redução no tempo da organização dos arquivos de 6 horas para 1 hora de trabalho. Esta otimização minimiza manipulações das planilhas e ainda ajuda a mitigar erros de compilação de informações.
- Otimização para separar e renomear o arquivo gerado em PDF das notas fiscais emitidas por seller, após a confirmação da Sefaz-DF: Criação de processo via Python para separar e renomear o arquivo gerado em PDF das notas fiscais emitidas por seller, após a confirmação da Sefaz-DF.

## Treinamento

Treinamento Central de Atendimento com foco em conhecimentos operacionais sobre o Coopera, plataformas de atendimento e funcionalidades: Desenvolvimento de um treinamento operacional sobre o Coopera, plataformas de atendimento e funcionalidades. O foco do treinamento foi a Central de Atendimento com o objetivo de treinamento contribuir para o conhecimento dos operadores e uma maior eficiência no atendimento com foco nos participantes.

## Eficiência Operacional

### Cadastro dos novos Ips

Cadastro dos novos Ips da Nivel na Allowlist da AWS para que os serviços não sejam barrados.

### Alterações no site e app Coopera

- Ajuste no espaçamento da home do Coopera, considerando o tamanho da tela e não de forma fixa.
- Alteração das credenciais de acesso dos apps para a LinkAPI.
- Alterações no formato de disponibilização e apresentação dos banners no aplicativo Coopera.
- Habilitação da atualização dos campos de Inscrição Estadual e gênero no site e app Coopera: atualização dos dados nas plataformas do coopera mediante validação do 2FA (autenticação de dois fatores).

### Atualização do Termo de Adesão ao Coopera

Atualização do Termo de Adesão ao Coopera, sendo necessário o aceite de todos os usuários que adentram as plataformas para estar em conformidade com o Coopera.

## Desenvolvimento de integrações, automatizações e alterações

- Desenvolvimento da automatização do JOB de reprocessamento do relatório para conciliação financeira - Processo automatizado.
- Desenvolvimento da nova integração com a Smiles e melhorias no processo transacional com a criação de payloads das transações no intuito de disponibilizar relatórios das transações diárias.
- Desenvolvimento de ajustes para o cadastro de produtos que possuem variação de cor, tamanho, voltagem no site e aplicativo Coopera: para tais produtos, deve ser apresentado como um único produtos e o cliente seleciona a variação desejada.
- Desenvolvimento para alterações de desing do selo do Cooperado nas plataformas do Coopera.
- Desenvolvimento para preenchimento dos dados do pedido no master data, visando obter informações sobre o status dos pedidos de todos os sellers cadastrados no Coopera. Esta ação é necessária para o controle e gerenciamento de operações, promovendo informações precisas sobre o tracking dos pedidos.

## Dicas de segurança aos participantes

Disponibilização, aos participantes do Coopera, de dicas de segurança no resgate de pontos, compras no cartão, pix e transferência de pontos.

## Relatórios disponibilizados

- Disponibilização das collection nas plataformas do Coopera, para os produtos comercializados pelos cooperados Sicoob.
- Disponibilização dos relatórios de

Saldo de Pontos e Pontos a expirar no módulo Coopera no SISBR.

## Implementações de parceiros, plataformas e login

- Implementações nova API Latam parceiros Prêmios, atualização na plataforma do parceiro de prêmios, pois a versão em uso foi descontinuada no dia 29/02/24.
- Implementação no app Coopera nas plataformas Android e IOS o chaveamento que possibilita a troca entre tema convencional e o tema de campanhas e regulamentos com maior autonomia.
- Implementar a mudança no login Coopera consultas (SISBR 2.0) para utilizar o RHSSO. Essa autenticação de aplicações é utilizada para substituir WSO2 e CAS que estão em versões antigas sem suporte.

## Internalização de fluxos

Internalizar o fluxo de consulta de dados dos participantes, deixando de acessar a LinkApi e passando a acessar diretamente a Oracle.

## Melhorias de extrato

Melhoria na apresentação do extrato de pontos, com a retirada do número do pedido gerado para transferência entre participantes.

## Melhorias no Software

Melhorias no Software Development Kit (SDK) para mensuração de resultados no Coopera para a finalidade de apuração de dados no tráfego pago.

## Relatório de auditoria

Atendimento ao relatório de auditoria interna e PGPC medida de segurança de ação preventiva.

### Atendimento de ações PGPC

Desenvolvimento de ações solicitadas via PGPC de correção para mitigar a vulnerabilidade na funcionalidade de transferência de pontos para evitar movimentação de pontos indevidas e de correção do acesso aos dados pessoais de outros usuários cadastrados, através do número de cpf/cnpj: Para aumentar a segurança no ambiente de TI do CCS e reduzir as chances de fraude, as áreas de detecção e respostas de incidentes cibernéticos sugeriu o cadastro e acompanhamento da demanda via PGPC - SC.

### Migração de parceiros

Migração da integração de parceiros para dentro da estrutura do Sicoob: Latam, Smiles, Tudo Azul.

### Super App Sicoob

Alterações no Supper App na funcionalidade Cash back, considerando o desing e dos textos dos regulamentos e FAQ.

## Resultado Financeiro

### Aprimoramento de performance no site

Aprimoramento de performance no site para refinamento de busca, filtro de categorias e sellers, redirecionamentos de URL: Devido a necessidade de melhorar os termos de busca por produto, categorias ou sellers no site do Coopera, refinamos os resultados apresentados para converter mais vendas.

### Automatização de processos

- Automatização de aprovação de produtos no Shop Coopera:

Aprovação de produtos no marketplace Coopera em larga escala, isso contribuiu no aumento do faturamento.

- Automatização de envio de e-mails aos sellers referente a alerta de pedidos não faturados e/ou não entregues aos participantes: Seller não atualiza o status do pedido ou então realiza a entrega da mercadoria, com a rotina de enviar uma comunicação para o sellers conseguimos atualizar os status dos pedidos neste cenário e/ou dar andamento para os pedidos pendentes de tratamento.

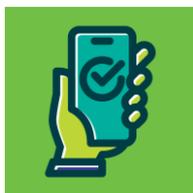
### Implementação de parceiros de cashback no Superapp

Implementação de parceiros de cashback no Superapp, permitindo a compra de produtos de empresas credenciadas com retorno parcial do valor em pontos Coopera: O Sicoob não tinha parceiros de cashback, sendo assim, foi firmado parcerias com o varejo para possibilitar a compra de produtos por meio do App Sicoob e em troca o cooperado recebe pontos coopera.

## Lançamento de Produto

### Desenvolvimento da funcionalidade no super app Sicoob

Desenvolvimento da funcionalidade de consulta e extrato de pontos do Coopera no super app Sicoob com visibilidade abaixo do saldo da conta.



# ações coopcerto

## Desenvolvidas no 1º semestre de 2024

### Folheteria única para todos os produtos Coopcerto

Anteriormente tínhamos seis modelos de porta cartão para os produtos Coopcerto, o que aumentava o tempo de expedição do cartão. Com a entrada da folheteria única, o SLA da produção reduzirá de D+2 para D+0, bem como o tempo para postagens dos cartões, automatizando assim todo o processo de produção dos cartões Pré-pagos. Atualmente estamos operando com os dois modelos de produção porque utilizaremos a antiga folheteria até o seu término.

### Piloto da Flash Courier

Tem por objetivo acompanhar as entregas da Flash por estado, mitigando os erros e analisando as melhorias com comparativos com a atual transportadora (Correios). Em 04/04/2024 iniciamos o piloto para o Distrito Federal. Em 10/04/2024 para o Espírito Santo, em 19/07/2024 para Rondônia e em 12/07/2024 iniciará em Minas Gerais.

### Pagamento de fatura para pedidos de aportes e reposição de cartão através do Pix

Desde 11/03/2024 está disponível o serviço de utilização do Pix como mais uma opção de pagamento para efetuar cargas nos cartões pré-pagos e vouchers Coopcerto. Com a implementação deste novo serviço, reduzimos o prazo necessário para que o pagamento seja reconhecido pelo sistema, agilizando o tempo de liberação dos créditos nos cartões,

trazendo mais celeridade, praticidade, comodidade e disponibilidade 24 horas por dia às empresas clientes.

### Lançamento da Conta Gestora para contratação das Empresas Clientes

Com a Conta Gestora, além de realizar aportes instantâneos, a conta cliente tem a capacidade de efetuar devoluções de saldo e consultar extratos de movimentações com facilidade. Tudo isso disponível para tornar a gestão financeira da empresa mais eficiente e dinâmica.

### Decreto nº 11.034 - atualização dos canais de atendimento dos produtos pré-pagos

Em cumprimento ao Decreto nº 11.034, atendendo os requisitos governamentais e prevenindo possíveis descumprimentos regulatórios, foi realizada a adequação nos canais de atendimento aos produtos Pré-pagos (Site institucional do Coopcerto, Aplicativo Coopcerto e Portal do Lojista Cabal), bem como horários, disposições e orientações aos associados. Essa atualização auxilia os usuários a procurarem os canais corretos de atendimento, antes de acionar o canal da ouvidoria

### Melhorias do APP Coopcerto

O App Coopcerto se encontra em fase de piloto entre algumas cooperativas selecionadas e alguns usuários do CCS e após essa fase será realizado a migração aos poucos dos usuários portadores do aplicativo.

### Identificação IP da Máquina

Projeto que visa guardar os IPs dos usuários que utilizam o produto Coopcerto, relacionado às empresas e cooperativas, trazendo segurança e auxiliando na prevenção à fraude interna e externa.

### Solução de segurança para débito automático para contratação online

Essa solução irá trazer mais segurança para os cooperados que optarem pela forma de pagamento débito automático. A solução consiste em um envio de notificação de segurança para o Aplicativo da Conta do responsável pela conta, fazendo com que seja cadastrado o débito automático somente com autorização

do titular, evitando fraudes e cadastramentos indevidos.

### Biblioteca de Relatórios – Empresa Cliente

Foi incorporada no sistema de pedidos (acesso da empresa) a funcionalidade de biblioteca de relatórios, permitindo que a empresa crie e extraia relatórios customizados relacionados à data de vencimento dos cartões e cargas realizadas. Essa ação, além de auxiliar as empresas no controle dos vencimentos dos cartões, e no acompanhamento das cargas realizadas para os funcionários, evita que o canal de ouvidoria seja acionado para solicitações de urgência.

## Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2023

### Concluídas

#### Liberação do Desbloqueio individualizado de cartão

Antes o desbloqueio era permitido apenas por lote, ou seja, era necessário desbloquear todos os cartões de uma única vez. O novo recurso facilita o controle e aumenta a segurança, uma vez que serão desbloqueados somente os cartões que estão, de fato, em posse do seus respectivos portadores.

#### Fluxo de manifestação massiva

Criação do fluxo de manifestação massiva junto aos Correios para notificar atrasos nas entregas dos cartões Coopcerto, garantindo tratamento proativo de eventuais reclamações.

#### Atendimentos Top Desk

Transferência de atendimentos no Top Desk após análise dos atendimentos

realizados pelo terceiro nível que poderiam ser atendidos pelo N1 ou N2. A partir disso, foi alinhado com a Central de Atendimento ao Cooperado e Central de Atendimento às Cooperativas, as respectivas filas e os manuais para transferência do atendimento.

#### Criação de dashboard

- De Indicador dos Correios, para auxiliar na monitoração do fluxo de entregas dos cartões, permitindo uma postura proativa da equipe quanto a entregas fora do prazo, cobrando providências dos Correios antes de receber reclamações das empresas.
- De entrega de remessas, para auxiliar nas análises dos status das entregas dos cartões.

## Em andamento

### Melhoria do APP Coopcerto

O App Coopcerto se encontra em fase de piloto entre algumas cooperativas selecionadas e alguns usuários do CCS, após essa fase será realizado a migração aos poucos dos usuários portadores do aplicativo.

### Identificação IP da Máquina:

Projeto que visa guardar os IP dos usuários que utilizam o produto Coopcerto, relacionado as empresas e cooperativas, trazendo assim segurando e auxiliando na prevenção a fraude interna e externas.

### Solução de segurança para débito automático para contratação online

Essa solução irá trazer mais segurança para os cooperados que optarem na forma de pagamento débito automático. A solução consiste em um envio de notificação de segurança para o Aplicativo da Conta do responsável pela conta, fazendo com que seja cadastrado o débito automático somente com autorização do titular, evitando fraudes e cadastramento indevidos.



## adquirencia cabal

## Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2023

### Concluídas

#### Desenvolvimento de manuais

- Manual do novo portal do lojista Cabal, a fim de orientar os lojistas sobre todas as funcionalidades disponíveis no portal.
- Manual de Credenciamento Cabal, que visa auxiliar as cooperativas no processo de credenciamento no sistema SIPPE Cabal.

#### Melhorias no site Coopcerto

- Ajuste na localização da opção de Fale Conosco, dentro do site Coopcerto.
- Melhorias no site Coopcerto para evidenciar as opções de credenciamento e de acompanhamento das solicitações já realizadas.

#### Criação de dashboard

Para acompanhamento dos atendimentos de chamados e ouvidorias, a fim de monitorar nossos indicadores, realizar o acompanhamento dos chamados, criar ações sobre os temas mais recorrentes, acompanhar o SLA de atendimento, melhorar a base de conhecimento e demonstrar uma visão geral das informações tratadas pela equipe operacional.

#### Funcionalidades no portal lojista

Inclusão da funcionalidade de reset de senha no portal do lojista.



# logística e emissão

## Desenvolvidas no 1º semestre de 2024

### Informações de rastreamento

Melhorar informações de rastreamento junto à equipe de aplicativo, para melhor informar os cooperados sobre o status de entrega do cartão.

### Revisão de dados

Revisão dos dados de endereço disponibilizados nos arquivos de personalização de cartões, a fim de minimizar a falta de complementos e informações relevantes para formação do endereço de cooperados.

## Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2023

### Concluídas

#### Análise de base de dados

Criação de base de dados via Power Query, trazendo informações referentes aos rastreios da Flash Courier (operador logístico), permitindo verificar o status de entrega dos cartões e auxiliando no controle da operação.

comparar a quantidade de solicitações de carta senha antes e depois da reformulação logística.

#### Criação de dashboard

- Dashboard que mostra os prazos e status das entregas de cartões realizadas pela Flash, quantidade de entregas que estão sendo migradas dos Correios para a Flash e regiões em que a Flash está operando. Assim, temos informações consolidadas e centralizadas por meio de indicadores que auxiliam na tomada de decisões, bem como acompanhamento da evolução da reformulação logística.
- Dashboard para acompanhamento do número de solicitações e envio de carta senha, permitindo

#### Melhoria de processo relacionado ao Cartão Salário

Reestruturação do processo de análise dos casos de rejeição do Cartão Salário, mapeando os principais motivos de rejeição e impedimentos que causavam o não processamento do cartão.

Após esse mapeamento, foram ajustados os campos obrigatórios para abertura de chamado no Portal de Serviços, permitindo que a cooperativa valide cada item que possa causar a não geração do cartão.

Também foram adicionados links para orientações de suporte em cada etapa de validação necessária para abertura de chamado.



# processo de contestação

## Desenvolvidas no 1º semestre de 2024

### Desacordo comercial: automação de processos

- Automação da etapa de Acompanhamento de Desacordo Comercial para as disputas Mastercard e Visa. Assim, tornou-se possível monitorar e acompanhar o desfecho das disputas de Desacordo Comercial, simplificando e tornando mais eficaz o processo de Contestação.
- Evolução na automação de envio de formulário de desacordo comercial para o portador. O robô encarregado do envio estava configurado para baixar o relatório somente nos horários predefinidos de 12h00 e 00h00. Dessa forma, mesmo durante o expediente comercial, em certos momentos os portadores poderiam receber o formulário mais de 12 horas após contatarem a Central de Atendimento. Após avaliação das áreas, foi estabelecida e desenvolvida programação para que o robô envie o formulário ao portador em até uma hora após seu contato com a Central de Atendimento, entre o período de 03h00 às 23h00 (período de maior volume de chamados relacionadas a desacordo comercial).

### Novos formulários

Elaboração de novo formulário de contestação por desconhecimento de compra para facilitar o processo de contestação de compras não

reconhecidas. Com dados simplificados e claros, reduz o atrito com o cooperado em relação à documentação necessária para andamento da contestação.

### Atividades de supervisão

Reorganização dos núcleos e atividades da supervisão, com o objetivo de otimizar os processos internos, melhorar a eficiência operacional e promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

### Publicação de manual

O novo Manual de Contestação de Compras foi publicado, incluindo atualizações de procedimentos e diretrizes para melhor atender às necessidades das cooperativas e garantir maior eficácia no processo de contestação.

### Contrato com terceirizada

Renovação do contrato com a Dinâmica até novembro/24, com o objetivo de manter o SLA esperado, reduzir os atrasos e assegurar a qualidade nos chamados de contestação.

### Adequação de equipe

Para fortalecer a capacidade operacional, foi autorizada a contratação de mais cinco colaboradores terceirizados no contrato de renovação.

## Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2023

### Concluídas

#### **Automatização nos lançamentos de crédito de chargeback**

Os lançamentos de crédito de chargeback eram realizados de forma manual para as transações de disputa no portal Visa, possibilitando atrasos e lançamentos de valores indevidos. Desde o início de agosto a atividade tem sido executada por um robô. O lançamento do crédito é realizado em D+1, com minimização de erros. Além desse, a supervisão já auxiliou no desenvolvimento de outros oito robôs, os quais contribuem para a eficiência das atividades.

#### **Implementação de melhorias no robô responsável pelas disputas de chargeback**

- Programação para encaminhar o chamado para acompanhamento ao identificar que não cabe a disputa de chargeback para uma ou mais transações,
- Programação no robô para direcionar o chamado para etapa de Transações Pendentes ao identificar transações que ainda não estão disponíveis para iniciar a disputa. À medida que o robô opera com a eficiência desejada, espera-se uma significativa redução no volume de chamados enviados para a esteira manual.

#### **Criação de filas para atendimento de contestações por motivo de Golpe, reconhecidos pela ABECS.**

Com a identificação dos casos de golpes, o Banco Sicoob poderá auxiliar o fórum de Prevenção da ABECS com levantamento dos casos e, assim, propor medidas de segurança para o mercado meio de pagamentos.

#### **Criação de dashboard**

O dashboard fornece visão do desempenho e eficiência da operação. Os dados apresentam um comparativo dos chamados dos últimos 13 meses, destacando aqueles em aberto, tanto dentro quanto fora do prazo estipulado, dando suporte à supervisão para monitoramento e tomada de decisão.

#### **Disponibilização da Jornada de Conhecimento de Contestação de Compras e Saques no Cartão**

Com o objetivo de compartilhar conhecimento com os colegas das cooperativas que prestam atendimento sobre “Contestação de compra”, a jornada foi disponibilizada no Portal de Serviços do CCS (Topdesk), por meio da IC 25749.

A cooperativa terá mais clareza sobre o tema bem como a relação da documentação necessária. No conteúdo foram disponibilizadas informações sobre os meios de recuperação de uma compra contestada, as regras de lançamento de crédito provisório e fluxo geral do processo de contestação. As equipes manterão a atualização do conteúdo, garantindo que a cooperativa tenha informações precisas e relevantes sobre o tema, reduzindo as reclamações sobre a falta de informações do assunto e retrabalhos com a operação de contestação.

#### **Robô de submeter Mastercard**

Após a publicação de normativo da Mastercard, foi realizado ajuste no robô de submeter Mastercard, que passou a disputar 35 transações por número de cartão nas contestações por motivo de fraude.



# processos de autorização

## Desenvolvidas no 1º semestre de 2024

### Parametrização Stand-In.

O Stand-In pode ser entendido como uma ferramenta de contingência que assume a responsabilidade sobre as transações quando o sistema do emissor está indisponível ou em manutenção, baseando-se em parametrizações que são informadas às Bandeiras. Em colaboração com o time de Prevenção, foi realizada uma revisão minuciosa por produtos, visando garantir aumento do volume de aprovações e satisfação de nossos cooperados durante o período de indisponibilidade.

### Aumento do Limite para transações do Samsung Pay.

Realizamos o aumento do limite por transação de R\$ 500 para R\$ 1.000 na carteira digital do Samsung Pay.

### Atualização de estabelecimentos

Inclusão de quatro novos estabelecimentos para os produtos Mastercard: Uber, Disney, Globo e Rappi.

Expansão para a Visa com 7 estabelecimentos, igualando à Mastercard: Spotify, iFood, Netflix, Uber, Disney, Globo e Rappi.

- Ação de comunicação em andamento para informar sobre a possibilidade do uso do débito nesses novos estabelecimentos

### Dashboard de acompanhamento de Autorização.

Foram desenvolvidos dashboards de monitoração de performance da operação de Autorização.

O monitoramento permite acompanhar taxas de aprovação e rejeição, além de identificar problemas e responder a incidentes de forma mais efetiva e ágil.

Recebemos diariamente as informações da equipe de T.I. Autorização para garantir uma visão real do desempenho de autorizações.

O dashboard contém:

- Performance diária;
- Transações de Stand-In;
- Transações nacionais e cross-border;
- Segregação por produtos e bandeiras;
- Segregação por tipo;
- Cartão não presentes (CNP) e Cartões Presentes (CP);
- Segregação por função: crédito ou débito.



# Produtos e operações

A seguir detalhamos as ações que foram realizadas, assim como as ações propostas pelas áreas gestoras, em relação a reclamações relacionadas aos processos de Associação Digital, Prevenção à Fraudes, produtos bancários-Pix, parceiro Agibank, Cobrança e Recuperação de Ativos, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.



## associação digital

No primeiro semestre de 2024, foram feitos dois aperfeiçoamentos relacionados ao processo de Associação digital:

- Utilização da Renda ponderada para quem declara a renda R\$0,00
- Geração de CRL e Cartão no PA Físico para cooperados PF.



## prevenção à fraudes

### Produto PIX

#### Mensagem Push no acionamento MED

Relativo a Pix, todas as vezes que um cooperado realiza uma contestação e o MED é acionado, no momento é automaticamente enviada uma mensagem Push para o cooperado informando-o sobre o acionamento do MED.

#### Treinamentos

Foram realizados treinamentos para várias centrais e singulares, reforçando a importância do atendimento e do registro do MED.

#### Emissão de CCI

- Inicialmente foi emitida a CCI 010/2024 instruindo sobre o funcionamento do MED e solicitando agilidade e prontidão no atendimento.
- Posteriormente foram emitidas as

CCI 494/2024 para reforçar/instruir sobre o pronto atendimento dos cooperados em casos de acionamento do MED, e a CCI 326/2024 informando sobre a emissão de mensagem Push quando do acionamento do MED.

### Atendimento

Foi realizado reforço do número do atendimento em casos de perdas/roubo/furtos e fraudes:



## Campanhas preventivas

Campanhas preventivas e orientativas são permanentemente realizadas com o intuito de instruir e orientar os cooperados quanto a possíveis golpes e assim minimizar ocorrências.

As campanhas foram realizadas nas redes sociais e há as abordagens individualizadas dos cooperados nos canais de Internet (celular e computador), assim como nos ATMs.

### Campanha - “Quem Avisa, Amigo É”

A campanha “Quem Avisa, Amigo É” teve como objetivo conscientizar nossos cooperados e não cooperados sobre os golpes mais comuns do mercado financeiro com o intuito de reduzir as perdas associadas a essas armadilhas.

Os filmes da campanha foram os primeiros do Sicoob captados no formato vertical, permitindo que nosso público consuma as dicas de educação financeira e digital de forma mais conveniente, na palma de suas mãos.

Tanto nos vídeos quanto nas imagens estáticas, buscou-se abordar o tema da segurança de forma criativa, humanizada e atrativa, garantindo que as mensagens fossem facilmente absorvidas pelo público-alvo.

O conceito proposto visou reforçar a percepção de que o Sicoob é parceiro dos seus cooperados, ou seja, aquele amigo que vai te orientar e evitar que você caia em roubadas.

As peças produzidas abordaram conceitos dos golpes sobre: falsa central de atendimento, renegociação de dívidas, roubo de celular, whatsapp, engenharia social e falso contato telefônico.

**QUEM AVISA, AMIGO É**  
Alerta contra golpes e fraudes.

Alô, cooperado: **fique ligado no golpe do falso contato telefônico!**

Se você receber uma ligação em nome do Sicoob utilizando dados pessoais, informações pessoais, nome de usuário e senha, não compartilhe dados de segurança, dinheiro e qualquer outro tipo de informação pessoal e entre em contato imediatamente com a organização. Nunca deixe seu número ser usado.

Não caia em golpes. Fique atento ao tipo de mensagem do Sicoob. A informação é a sua melhor proteção. [#sicoobemsemprecomvocê](#)

**SICOOB**

**QUEM AVISA, AMIGO É**  
Alerta contra golpes e fraudes.

Antes de clicar em um link desconhecido, **pense bem para onde ele pode levar você. Abra o olho!**

Olá, não, bem dia. Atenção: você tem uma atualização de segurança pendente. Clique em [#sicoobemsemprecomvocê](#) e entre em contato com o suporte de sua conta.

Se alguém pedir uma mensagem com um link para criar usuário e entrar em contato, não responda.

Não caia em golpes. Fique atento ao tipo de mensagem do Sicoob. A informação é a sua melhor proteção. [#sicoobemsemprecomvocê](#)

**SICOOB**

**QUEM AVISA, AMIGO É**  
Alerta contra golpes e fraudes.

Recebeu uma mensagem parecida com essa? **Abra o olho: tem gente mal-intencionada querendo se passar pelo Sicoob!**

SICOOB: Pagamento PIX Concluído com sucesso no valor R\$ 5.500,00 data 06/09/22. Caso não reconheça esta movimentação Ligue imediatamente na central: 0800 123 4567

Capitulos informativos e filmes, por meio de vídeos para os, sempre que possível, para que o usuário possa se manter atualizado no que acontece em seu mundo digital. E também em nosso canal de atendimento para qualquer dúvida.

Não caia em golpes. Fique atento ao tipo de mensagem do Sicoob. A informação é a sua melhor proteção. [#sicoobemsemprecomvocê](#)

**SICOOB**

**QUEM AVISA, AMIGO É**  
Alerta contra golpes e fraudes.

No WhatsApp é assim: **se desconfiar, melhor bloquear.**

Olá, minha, troquei de número tá? Você pode me ajudar? Minha conta estourou o limite! Dá pra fazer um PIX de 2000 reais? Te pago amanhã!

Não se preocupe com a verificação, não abra arquivos e não clique em links desconhecidos. Não compartilhe dados pessoais, nome de usuário e senha, não compartilhe dados de segurança, dinheiro e qualquer outro tipo de informação pessoal e entre em contato imediatamente com a organização. Nunca deixe seu número ser usado.

Não caia em golpes. Fique atento ao tipo de mensagem do Sicoob. A informação é a sua melhor proteção. [#sicoobemsemprecomvocê](#)

**SICOOB**

**QUEM AVISA, AMIGO É**  
Alerta contra golpes e fraudes.

Todo cuidado é pouco. **Nunca utilize senhas óbvias, como aniversário, no seu celular!**

Salvar senha no navegador? Sim Não

Não compartilhe seu número pessoal com outras pessoas e não clique em links desconhecidos. Não compartilhe dados pessoais, nome de usuário e senha, não compartilhe dados de segurança, dinheiro e qualquer outro tipo de informação pessoal e entre em contato imediatamente com a organização. Nunca deixe seu número ser usado.

Não caia em golpes. Fique atento ao tipo de mensagem do Sicoob. A informação é a sua melhor proteção. [#sicoobemsemprecomvocê](#)

**SICOOB**



## produtos bancários – PIX

A equipe de produtos bancários tem o papel de apoiar a área de Prevenção e Combate a Fraudes em demandas que envolvam necessidades de entendimento negocial e priorização em pauta, relacionadas ao produto PIX.

### Ações propostas

As demandas relacionadas ao Pix são propostas de melhorias para a Prevenção e Combate a Fraudes.

As equipes de Prevenção e Combate a Fraudes, o time de tecnologia do Pix e Produtos bancários tem trabalhado em conjunto para priorizar a demanda de "Contestação de Pix diretamente no APP Sicoob".



## parceiro agibank

O parceiro Agibank relatou que com a alteração no processo de domicílio bancário, tiveram uma redução de 28,0 pontos percentuais na procedência quando comparado ao 2º semestre de 2023.

### Ações adotadas

- Foi implementado um novo script de vendas e recuperação de cliente, com reforços de comunicado e treinamentos para as lojas;
- Implementação no monitoramento do uso de roteiro de atendimento na alteração de domicílio;
- Revisão das regras de comunicação nas ações de recuperação de clientes e alteração de domicílio.



# Cobrança e recuperação de ativos

O serviço centralizado de cobrança é fornecido para todas as Cooperativas que aderem a esteira e solicitam a atuação da área. No momento são 160 Cooperativas Singulares sob o escopo de cobrança, além da realização da cobrança da Agese (Agencia Sede - 0001).

## Empresas parceiras

A atuação da área de cobrança é realizada de forma massificada por assessorias terceirizadas, que são contratadas com todos os critérios impostos pelo CCS para continuidade do serviço.

Atualmente o Sicoob possui parceria com as empresas: KSL, ML Gomes, Funchal, RBrasil, Rede Brasil, JÁ Rezende e Paschoalotto. A esteira de cobrança realiza a conferência de tudo que é enviado pelas empresas.

## Comunicação entre as partes

A comunicação da Singular e das assessorias é somente com a área de cobrança, para manter o padrão de atendimento de ambas as partes.

## Registros de ouvidoria

Algumas ouvidorias recebidas no primeiro semestre de 2024 foram referentes aos produtos sob escopo

da cobrança da Agese, cotas partes e consignado. Estes produtos possuem negociação diretamente com a equipe da área de cobrança, por possuírem prerrogativas no manual. Assim que são acionados, a área de cobrança responde em tempo hábil toda a negociação solicitada, seja ela uma repactuação ou uma informação sobre a dívida

## Ações realizadas

Ações realizadas para mitigar a abertura de ouvidorias:

- Treinamentos pontuais sobre os produtos Sicoob e os formatos de cobrança que devem adotar;
- Conferência de scripts enviados aos cooperados para manter o padrão Sicoob;
- Todo layout segue o padrão da área de canais, interna do CCS;
- Calibragem semanal com ligações específicas para verificar como está o atendimento ao cooperado;
- Solicitamos a régua de acionamento de cada uma das assessorias;
- Conferência das fichas de cobrança do cooperado para verificar os formatos de atuação;
- Em casos pontuais, entramos com as assessorias para resolver casos específicos.



## Sicoob Consórcios III – cadastro, grupos e regras contratuais

### Mudança de processos

O documento de análise de crédito (CRL - Módulo de Cálculo de Risco e Limites) será solicitado na entrada (na esteira do cadastro). Será aplicado o previsto na política, dessa forma o documento será aceito com atualização de até 12 meses.

Flexibilização quanto a validação do tempo de emissão dos documentos de endereço e documento de identificação (RG).

No processo de Adesão, quando não houver a formalização em até 180 dias, não haverá a cobrança da pendência de documentos, quando o documento estiver no CAPES: documento de identificação, comprovante de endereço e documento de constituição.

## Sicoob Consórcios IV – Análises do bem e emissão de contratos

### Devoluções para as Cooperativas

Não será realizadas devoluções para as Cooperativas para os motivos abaixo relacionados:

- Assinaturas digitais: os documentos (DUT, ATPV-e, contratos) assinados digitalmente, serão aceitos, desde

que passíveis de validação.

- Preenchimento do nome do DUT/ATPV-e: atualmente é devolvido caso ocorra pequenas variações no nome preenchido no DUT, como exemplo, abreviações, falta de um nome/sobrenome no meio, falta de preenchimento dos centavos no valor. Para estes casos, exceto o último, será encaminhado uma declaração de ciência da divergência, sendo de responsabilidade do consorciado caso tenha algum problema na transferência do veículo.
- Nota fiscal emitida por Matriz e pagamento para filial e, vice-versa, inclusive de filial para filial: o processo não será devolvido solicitando os dados bancários do emissor da nota fiscal, se os dados bancários são da Matriz/Filial, sendo da mesma empresa (CNPJ raiz igual), será feito o pagamento conforme solicitado pela Cooperativa/Cooperado.
- Nota fiscal de venda emitida por filial, porém, na conferência utilizando a Teckey o veículo foi faturado por outra filial do mesmo CNPJ ou pela Matriz: daremos prosseguimento ao processo, não mais solicitando nota fiscal de entrada, neste caso, o pagamento

### Cancelamento de dossiês

Cancelamento dos dossiês que estavam na atividade “INFORMAR COTAS CONJUNTAS (APENAS MESMO GRUPO)” em data anterior a 11/03/2024.

### Análise de laudos de vistoria

Não recusar os veículos que apresentem no laudo de vistoria as seguintes situações:

- Carroceria arqueada, normalmente situações apresentadas em caminhões.
- Veículo rebaixado e/ou transformado, muitas vezes essa situação vem em motos, onde o escapamento original foi trocado por um escapamento esportivo além de não constar o suporte de placa e para lama traseiro originais. Também pode ocorrer essa situação (transformado) em veículos.

### Adequação de atividades

Não serão mais realizadas as seguintes atividades:

- Aguardar 24 horas a partir da data em que o dossiê chega na esteira;
- Quando emitido por prefeitura, entrar em contato para validar a emissão.

### Adequação no processo de pendenciar documentos

Deixar de pendenciar os seguintes documentos:

- ATPV-e/DUT com assinaturas híbridas: entendimento interno que a exigência do documento pode ser retirada, uma vez que essa regra é interna e depende muito de cada empresa, seja ela privada ou não.
- Apresentação de Nota fiscal de Entrada para comprovação da propriedade do veículo: entendimento de que o risco estaria na aquisição de veículos usados onde a loja pode não deter a propriedade do veículo, a administradora efetuar o pagamento para a loja e o proprietário atual não receber o

valor devido. Assim, a simples exigência da nota fiscal de entrada não oferece essa garantia.

## Sicoob Consórcios V – Crédito

### Mudança de processos

- O documento de análise de crédito (CRL - Módulo de Cálculo de Risco e Limites) será solicitado na entrada (na esteira do cadastro). Será aplicado o previsto na política, dessa forma o documento será aceito com atualização de até 12 meses.
- Solicitação de documentos de renda conforme mudança no manual do consórcio - documentos de renda não serão mais analisados.
- Flexibilização quanto a entrega do Informe de Rendimentos (IR) e aumento da quantidade de cotas para comercialização de 04 para 10 por cliente sem a avaliação prévia da Administradora.

### Alterações no instrumento de Fiança

- 1ª Ação: reduzir os erros internos, disponibilizamos internamente para o time de crédito uma cartilha com as melhores práticas em situações diversas;
- 2ª Ação: criação de item de conhecimento já disponibilizado na base do Portal de Serviço do CCS para apoio as Cooperativas, pois identificamos dificuldades no envio do documento de forma correta;
- 3ª Ação: tratar com as gerências os erros identificados e mapeados, com o objetivo de reduzir em todas as esteiras o percentual de pendência sobre esse assunto.



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

No semestre analisado, observou-se a diminuição no número de reclamações de 6% em relação ao semestre anterior.

Ao analisarmos a origem das manifestações, pudemos identificar que na plataforma do Consumidor.Gov, registrou-se um crescimento de 21% (de 81 para 98), movimento contrário em relação ao período anterior, na qual houve uma diminuição de 11%. Já em relação a evolução das demandas categorizadas como “Procedentes” pelo Banco Central, houve uma queda de 42% (de 36 para 21) nas demandas relacionadas ao tema Seguros. Portanto, ao verificar a flutuação de registros recebidos nestes canais, é possível observar uma tendência dos demandantes de preferirem o canal Consumidor.GOV em vez do Portal de Registro de Demandas do Cidadão – RDR.

Neste sentido, diante da prerrogativa da ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, neste semestre apresentamos ações já tomadas pelo Sicoob Seguradora em substituição das proposições:

- Adequação dos fluxos internos para tratamento de demandas de ouvidoria com o intuito de otimizar os procedimentos e reduzir o tempo de solução das situações e redução de prazo final de resposta.
- Implantação do fluxo de processamento de pedidos de devoluções de crédito até às 11h, como a liquidação financeira no mesmo dia.
- Continuidade da implementação do processo de devolução automática do prestamista para operações de crédito liquidadas antecipadamente e que tiveram seguro pago à vista;
- Continuidade de reuniões com as cooperativas para tratamento das particularidades do prestamista.



# Ouvidoria

No decorrer do semestre, realizamos diversas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes da ouvidoria, cooperativas e áreas gestoras no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

As principais ações realizadas foram voltadas a promover uma maior comunicação e colaboração entre os responsáveis pelo acompanhamento das demandas recebidas nos canais de ouvidoria.

Além disso, informações detalhadas e relatórios analíticos foram disponibilizados regularmente, proporcionando uma visão abrangente das atividades e resultados alcançados durante o período.

A seguir, detalhamos as principais ações realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2024.



# ouvidoria no portal sicoob

## Página da Ouvidoria

Com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de manifestações da ouvidoria e divulgar o canal de ouvidoria de forma mais ampla, é mantido no Portal Sicoob Nacional a página da Ouvidoria. Além da possibilidade de encontrar os canais de atendimento primário, o cooperado, e cliente, terá acesso ao canal de Ouvidoria de forma mais prática e rápida.

## Atendimento ao deficiente auditivo e de fala

Para ampliar a disponibilidade do canal de atendimento ao deficiente auditivo e de fala, foi publicado um QR code que direciona ao chat exclusivo para atendimento a este público, sem a necessidade de utilização de equipamentos específicos para o atendimento de 0800, conhecido como TDD.

## Divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria

Além da facilidade do acesso ao portal, na página é feita a divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria. As informações são atualizadas, trazendo facilidade para as cooperativas que utilizam o site único, atendendo as atualizações semestrais referentes às informações da ouvidoria, determinadas pela Resolução CMN 4.860/2020, art.13.

**Canal de Ouvidoria**

Se você já conversou com sua cooperativa ou se manifestou nos canais oficiais de atendimento, mas a solução apresentada não atendeu suas expectativas, conte com a gente para reanalisar o seu caso. Estamos aqui para ajudar a resolver o que você precisa.

**Fale com a Ouvidoria**

É a sua primeira manifestação sobre o tema? Se sim, será preciso falar primeiro com sua cooperativa ou entrar em contato com a Central de Atendimento ou o SAC.

**PELA INTERNET**

Envie uma mensagem ou consulte manifestações em andamento

**PELO TELEFONE**

Caso prefira, estamos disponíveis no:

**0800 725 0996**  
(de segunda a sexta, das 8h às 20h)

**0800 940 0458**  
(para deficientes auditivos ou de fala)

Deficiente auditivo

Nosso prazo de resposta regulamentar é de até **10 dias** úteis (podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis).

**Que tal acompanhar nossas informações?**

Filtrar e Ordenar

Inicio

DOCUMENTOS

- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2023.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2023.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2022.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2022.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 2º semestre de 2021.pdf
- Informações sobre atividades da ouvidoria no 1º semestre de 2021.pdf



# indicadores no sisbr analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso aos indicadores da ouvidoria, são disponibilizados no Sisbr Analítico relatórios detalhados com os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas às demandas do canal de Ouvidoria, bem como o Painel de Indicadores da Ouvidoria. O acesso a essas informações permite uma visualização clara e abrangente dos dados, facilitando a análise e a tomada de decisões pelas cooperativas.

Foram publicadas as CCI's contendo as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

- **CCI 115/2023** (Disponibilização do Painel de Adesão à Pesquisa de Satisfação e dos Relatórios de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Sicoob, no Sisbr Analítico)
- **CCI 872/2023** (Disponibilização do Painel de Indicadores da Ouvidoria Sicoob, no Sisbr Analítico).

## Resultados da Pesquisa de Satisfação

É disponibilizado um painel referente à adesão à pesquisa de satisfação, um relatório com resultado consolidado da pesquisa, um relatório de resultados em formato de ranking, e um relatório detalhado que apresenta a listagem das manifestações. O painel e os relatórios podem ser filtrados por sistema regional, cooperativa singular e período, e podem ser exportados em formato PDF e Excel.

## Painel de Indicadores de Ouvidoria

O painel de indicadores conta com informações das manifestações registradas no canal de Ouvidoria e com os indicadores de produtividade das cooperativas, consolidados em quatro painéis distintos.

Os dados são apresentados em um Resultado Geral, que consiste na demonstração da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação, tipo de usuário, classificação e tempo de resolução; um painel com os dados de Temas e Assuntos abordados; um terceiro com a Evolução Histórica, apresentando os dados consolidados por semestre e por mês; e um quarto painel com a evolução mensal dos indicadores de produtividade, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

Além dessas informações, as centrais tem acesso a painel adicional para visualizar o resultado consolidado e indicadores individuais de suas filiadadas



# painéis da supervisão auxiliar (PASA)

## Supervisão Auxiliar

A Supervisão Auxiliar tem como um de seus objetivos principais assegurar o cumprimento das normas vigentes, verificando especificamente as regulamentações dentro de sua competência. Isso garante que as cooperativas e CCS atuem em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. Assim, o monitoramento realizado pela Supervisão Auxiliar deve identificar e sinalizar situações que possam ameaçar a estabilidade, a eficiência e a solvência das entidades.

Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), disponíveis no Sisbr Analítico.

Os painéis disponibilizados no PASA utilizam a segregação de acessos, permitindo que o CCS tenha acesso aos dados próprios e aos das cooperativas centrais e singulares; as cooperativas centrais possuam acesso aos seus dados e aos de suas filiadas; e as cooperativas singulares possuam acesso apenas aos seus dados.

## Indicadores da Ouvidoria no PASA

No 1º semestre de 2024 foi disponibilizado nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), os indicadores de Ouvidoria relacionados aos registros de manifestações e produtividade das cooperativas. A Ouvidoria e Controles Internos colaboram de forma integrada na análise desses indicadores, garantindo que as informações fossem posteriormente disponibilizadas pelos Controles Internos de maneira precisa, oportuna e contínua.

O acesso aos indicadores de ouvidoria estão no tema **Conduta**, nos painéis disponíveis para as cooperativas centrais e singulares e poderá ser acessado por meio do caminho: Sisbr Analítico → Números e Negócios → Painéis da Supervisão Auxiliar – PASA → Conduta.





# comunicações da ouvidoria

## Publicações

### Ouvidoria | Comunicação

#### Análise e ações das cooperativas no 1º semestre de 2024

Com a aproximação do encerramento semestral, convocamos as cooperativas a disponibilizar ao componente de ouvidoria, o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucionar os problemas e deficiências identificadas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições.

**Substância de análise dos indicadores de ouvidoria e apresentação de planos de ação.**

Análise de:  
1. Métricas;  
2. Assuntos recorrentes;  
3. Finalidade da cooperativa;  
4. Pesquisa de satisfação

É solicitado aos gestores a elaboração dos planos de ação.

**10 julho 2024**

**como compartilhar essas informações?**

Para compartilhar as ações realizadas as cooperativas devem enviar as informações às suas centrais, de acordo com as orientações definidas por estas centrais.

**qual e prazo para o envio?**

Orientamos que as informações sejam enviadas ao componente de Ouvidoria no prazo máximo de **10/07/2024**, para que essas informações possam compor o relatório de atividades do 1º semestre de 2024.

### Ouvidoria | Comunicação

#### Relatório Gerencial

O relatório gerencial do canal de Ouvidoria Sicoob apresenta a evolução mensal e o consolidado dos indicadores.

**Informações**

É apresentado um panorama geral dos indicadores, o Ranking das reclamações por central, o resultado e ranking da pesquisa de satisfação, os indicadores de produtividade da cooperativa (tempo e aproveitamento de resposta), valores e detalhamento dos assuntos abordados ao longo do mês analisado.

**dados individuais das singulares**

Os Relatórios Estatísticos das cooperativas singulares poderão ser emitidos acessando o Painel de indicadores no **Sisbr Analítico**, no seguinte caminho:

<https://sisbranalitico.sicoob.coop.br> → Sisbr Analítico → Número e Navegação → Painéis → 33. Ouvidoria → Ouvidoria Sicoob → Painel Indicadores.

Em anexo, enviamos o relatório de maio de 2024

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

### Bem-vindo 2024

Olá pessoal!

A equipe de Ouvidoria do Sicoob-vinda a todos e boas vindas ao que em 2024 tem sido mais competitiva.

O papel de todos é essencial para o sucesso contínuo de nosso trabalho e acreditamos que a contribuição e a participação de todos será valiosa. Ficamos à vontade para fazer perguntas e explorar novas ideias.

Um abraço!

### Ranking de Pesquisa de Satisfação | fevereiro de 2024

Consolidado: **2,49**

Ranking de Pesquisa de Satisfação em relação às entidades parceiras.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO Destaques Maio 2024

Ranking de Pesquisa de Satisfação em relação às entidades parceiras.

- 1º - Nova Central
- 2º - BA
- 3º - Crediminas
- 4º - NE
- 4º - LSP

### Ouvidoria | Comunicação

#### Aproveitamento de Resposta

**definição**

O indicador representa o percentual de manifestações que foram encerradas dentro da necessidade de devolução à cooperativa.

**desenvolva, quando ocorrer**

Solicite ao Desenvolvedor a disponibilização de uma aba para nova análise.

Contato: Analista, Coordenador de Atendimento, Desenvolvedor, Administrador de Sistemas.

**atribuições dos responsáveis pelas demandas de ouvidoria**

**Manual de Apoio à Ouvidoria**

Atribuição prevista no Manual de Apoio à Ouvidoria, diretamente relacionado ao indicador de aproveitamento de resposta, sendo o seguinte:

1. A Direção Executiva da cooperativa deve monitorar se o Agente de Apoio à Ouvidoria apresenta respostas consistentes dentro do prazo estabelecido.
2. O responsável deve planejar para cada caso agente de Apoio à Ouvidoria dentro de 24 horas após o recebimento da manifestação, responder de maneira dentro do prazo estabelecido, apresentar fundamentação necessária de acordo com o Manual de Apoio à Ouvidoria.
3. O agente de Apoio à Ouvidoria deve:

- a) seguir os fluxos de trabalho e processos de atendimento, as procedimentos estabelecidos, assim como as informações e documentos utilizados para análise e resposta às manifestações;
- b) disponibilizar documentação necessária que possa ser: contratos, estatutos, estatuto social, registros eletrônicos, arquivos em formato de imagens, documentos que estejam em procedimentos de caráter emergencial.

**Indicador de produtividade: Aproveitamento de resposta**

Para melhorar os indicadores de produtividade esperamos alcançar um índice mínimo de 75% de aproveitamento nas respostas em cada uma das cooperativas atuantes na ouvidoria.

**META 75%**

**ações adotadas pela Ouvidoria**

Para auxiliar no alcance desse objetivo, foi disponibilizada a solução educacional **Trilha: Ouvidoria para Mentores e Agentes de Apoio à Ouvidoria**, e disponibilizado os resultados alcançados pelas cooperativas no Sisbr Analítico.

Além das orientações e detalhamento das ações que devem ser adotadas no acompanhamento e tratamento das demandas de ouvidoria, no **Manual de Apoio à Ouvidoria**.

Estamos confiantes de que a **atuação direta** dos agentes, com o apoio constante da Ouvidoria, permitirá não apenas atingir, mas superar o indicador de aproveitamento de resposta esperado.

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

### Ouvidoria | Comunicação

#### Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria

A Trilha para Mentores e Agentes de Apoio está disponível em **acesso público** no módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob (Successfactors) (DOI - 1.47912020).

1. A Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria - **acesso público**
2. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
3. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
4. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
5. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
6. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
7. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
8. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
9. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
10. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
11. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
12. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
13. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
14. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
15. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
16. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
17. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
18. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
19. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
20. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
21. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
22. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
23. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
24. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
25. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
26. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
27. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
28. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
29. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
30. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
31. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
32. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
33. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
34. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
35. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
36. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
37. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
38. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
39. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
40. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
41. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
42. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
43. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
44. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
45. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
46. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
47. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
48. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
49. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
50. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
51. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
52. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
53. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
54. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
55. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
56. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
57. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
58. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
59. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
60. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
61. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
62. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
63. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
64. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
65. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
66. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
67. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
68. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
69. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
70. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
71. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
72. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
73. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
74. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
75. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
76. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
77. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
78. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
79. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
80. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
81. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
82. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
83. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
84. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
85. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
86. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
87. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
88. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
89. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
90. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
91. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
92. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
93. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
94. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
95. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
96. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
97. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
98. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
99. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria
100. Acesso de Acesso à Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria

**Acompanhamento de Conclusão da trilha de aprendizagem**

A trilha é considerada como concluída com a finalização dos 6 cursos que a compõem + a realização da avaliação final.

**Consolidado Ouvidoria**

**48%**

Na data-base de 31/5, alcançamos 48% de conclusão da trilha de ouvidoria, entre os usuários com trilha ativa.

**Evolução nas Centrais**

**Conclusão de Trilha - Grupos de resultados**

Apresentamos o grupo de resultados de acordo com o percentual de conclusão de trilha de ouvidoria em cada grupo de resultados.

- Grupo 1 - Centrais com 100% de conclusão de trilha de ouvidoria
- Grupo 2 - Centrais com 75% a 99% de conclusão de trilha de ouvidoria
- Grupo 3 - Centrais com 50% a 74% de conclusão de trilha de ouvidoria
- Grupo 4 - Centrais com 25% a 49% de conclusão de trilha de ouvidoria
- Grupo 5 - Centrais com 0% a 24% de conclusão de trilha de ouvidoria

**Grupo 01**

Centrais com conclusão de 100% - Conclusão de trilha de ouvidoria

BA 100%  
NE 100%  
LSP 100%  
Crediminas 100%  
Nova Central 100%  
Sicoob 100%

**Grupo 02**

Centrais com conclusão de 75% - Conclusão de trilha de ouvidoria

BA 75%  
NE 75%  
LSP 75%  
Crediminas 75%  
Nova Central 75%  
Sicoob 75%

**Grupo 03**

Centrais com conclusão de 50% - Conclusão de trilha de ouvidoria

BA 50%  
NE 50%  
LSP 50%  
Crediminas 50%  
Nova Central 50%  
Sicoob 50%

Ficou com dúvida? Converse com a gente! [ouvid@sicoob.com.br](mailto:ouvid@sicoob.com.br)

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais, cooperativas singulares e entidades do conglomerado, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, são realizadas publicações informativas, para orientação e adequação de procedimentos. As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob.

## Publicações de relatórios e resultados

No primeiro semestre de 2024 foram disponibilizadas publicações apresentando os resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação; material com orientações sobre a data-base para geração dos resultados da pesquisa; material com orientações de como consultar os resultados da pesquisa Ouvidoria Sicoob no Sisbr Analítico; e informações sobre os indicadores de produtividade. Os resultados são disponibilizados com periodicidade mensal, trimestral e semestral.

## Comunicações Informativas

Foram disponibilizadas publicações informativas, com orientações e informações relevantes para o desenvolvimento das atividades, sobre: publicação da CCI - 010/2024 com orientações para a melhoria do tratamento e registro de ocorrências de fraudes e golpes via Mecanismo Especial de Devolução (MED); realização do Mutirão de Renegociação (Febraban, Procons); acompanhamento periódico de atribuição e conclusão da Trilha de aprendizagem da Ouvidoria; relatórios gerenciais da Ouvidoria dos meses de janeiro e maio de 2024; acompanhamento do indicador de aproveitamento de resposta e meta 75%; e orientações sobre elaboração de relatórios e planos de ação de ouvidoria.



# acompanhamento do consumidor.gov

## Melhoria do processo

Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo.

Foram realizadas reuniões com a equipe visando levantar as necessidades e identificar os pontos que requeriam adequações. Depois foram implementadas as adequações e as mudanças otimizaram a produtividade, facilitou os registros e eliminou retrabalhos. Descrevemos as principais adequações realizadas:

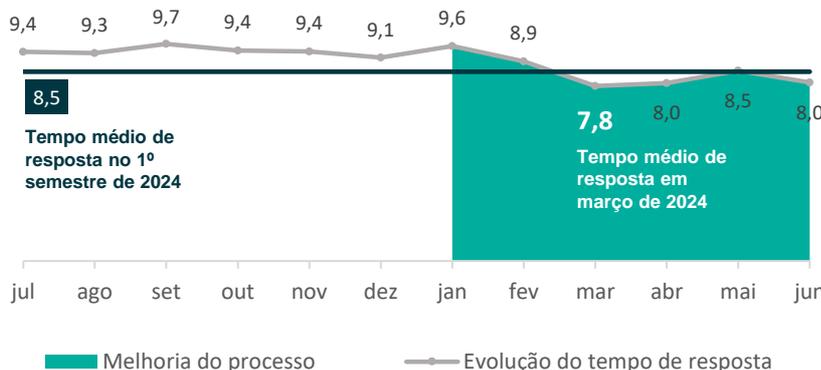
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento via sistema de ouvidoria.
- **Acompanhamento de prazo:** Identificação das manifestações pendentes de resposta no Consumidor.GOV, para acompanhamento de resposta no sistema de ouvidoria e acompanhamento do prazo de encerramento na plataforma do Consumidor.gov.

## Resultado alcançado no tempo médio de resposta

No decorrer do 1º semestre de 2024, podemos constatar a melhoria do tempo médio de resposta apresentada no Consumidor.gov. No 2º semestre de 2023 a média foi de 9,4 dias e no 1º semestre de 2024 alcançamos a média de 8,5 dias - com o menor tempo em março de 2024 com 7,8 dias.



### Evolução do tempo médio de resposta meses de julho de 2023 a junho de 2024



+++++

+++++

+++++

+++++

# 8,5

tempo médio de resposta  
alcançado no 1º semestre  
de 2024



# indicadores de produtividade

## Aproveitamento de resposta

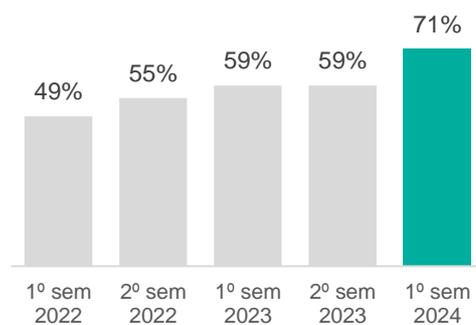
No segundo semestre de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas fornecidas pelas cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido, o que ocasionou redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal. Nos semestres seguintes, o acompanhamento foi intensificado com o envio mensal dos resultados aos monitores para análise e possível aplicação de planos de ações. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o seu resultado consolidado e os indicadores individuais de suas filiadas.

## Evolução dos resultados

O acompanhamento dos resultados é feito para todos os registros, do tipo reclamações e outras manifestações.

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre, e no 1º semestre de 2024 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 71%.

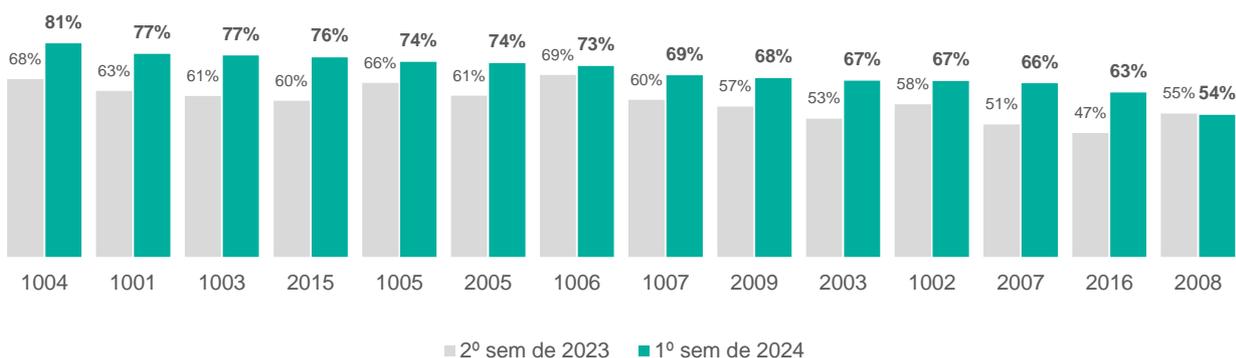
Evolução: aproveitamento de resposta



## Ranking das Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de aproveitamento de resposta. As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de aproveitamento entre 81% e 75%. As centrais com os melhores desempenhos foram: 1004 – Nova Central (81%); 1001 – ES (77%), 1003 – Crediminas (77%), 2015 – Uni (76%), 1005 – SC/RS (74%), e 2005 – Cecresp (74%).

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres





# encontro com monitores

No primeiro semestre de 2024 demos continuidade a uma agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria, com o objetivo de promover maior interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Dando continuidade à agenda, foram promovidos dois encontros nesse formato.

## Primeiro encontro

Foi realizado no mês de março e foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **RAO2023:** Apresentação dos principais pontos relacionados à ouvidoria no Relatório Anual da Febraban (RAO2023);
- **Relatório de Atividades de Ouvidoria do 2º semestre de 2023:** apresentação dos resultados consolidados dos canais de ouvidoria;
- **Mutirão 2024:** Esclarecimentos sobre o Mutirão de Negociação e Orientação Financeira 2024, e demonstração dos impactos dos mutirões nas demandas de renegociação de operações;
- **Trilha de Aprendizagem:** Necessidade de atribuição e realização da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio nas cooperativas;
- **Instrutoria 2024:** alinhamento de conteúdo para a primeira instrutoria de 2024, a ser realizado em maio;
- **Evoluir Juntos:** proposta para elaboração dos Planos de Ação para 2024, e início do programa “Evoluir Juntos”.

## Segundo encontro

Realizado em junho, foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **Orientações Gerais:** sobre publicação da CCI - 494/2024 referente ao registro de ocorrência de fraude envolvendo transações Pix e o comprovante de acionamento MED das ocorrências de fraude;
- **Trilha de Aprendizagem:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas quanto a atribuição e conclusão da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio;
- **Instrutoria 2024:** público alcançado, conteúdo aplicado e reações recebidas;
- **Relatórios Gerenciais:** reforço e orientações gerais sobre disponibilização dos relatórios mensais do Sicoob para as cooperativas;
- **Comunicações 2024:** análise de impacto e receptividade das mensagens pelas cooperativas;
- **Evoluir Juntos:** proposta para elaboração dos Planos de Ação para 2024, e continuidade do programa “Evoluir Juntos”.



# Acompanhamento da trilha de aprendizagem

## Acompanhamento

### Atribuição

Durante o 1º semestre de 2024 acompanhamos a atribuição da trilha de aprendizagem e na primeira aferição, em abril de 2024, somente 39% dos usuários de Agentes de Apoio e Monitores centrais, ativos no sistema de ouvidoria, estavam com a trilha atribuída no Sicoob Universidade. Após força tarefa e incentivo constante, **ao final do semestre a trilha estava atribuída para 94%** desse público (data-base 7/6/2024).

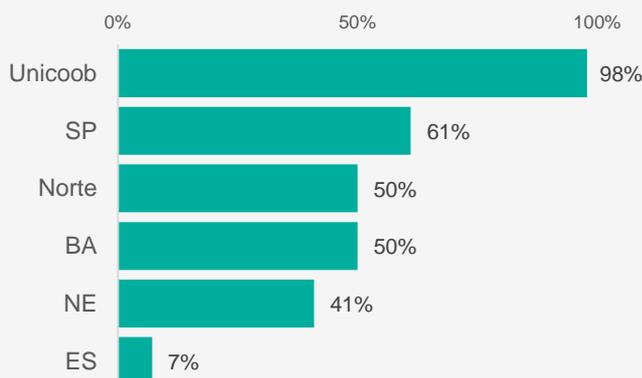
### Conclusão

Com a última aferição feita com data-base de 7/6/2024, apresentamos três grupos de resultados, de acordo com o percentual de atribuição de trilha aos monitores e agentes de apoio.

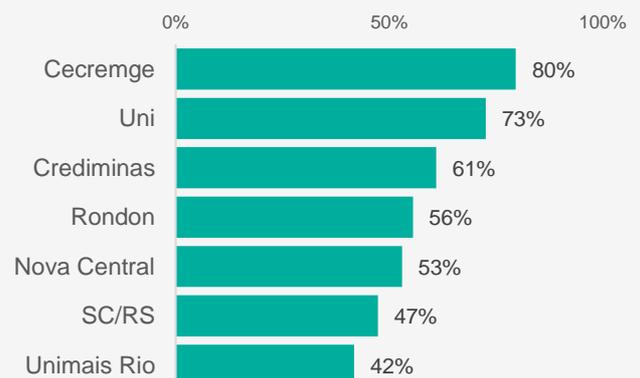
Com a mudança da plataforma de aprendizagem em 10/6/2024, não foi possível realizar nova aferição.

## Conclusão em 7/6/2024

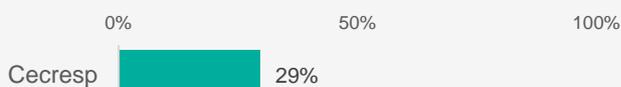
**Centrais com atribuição em 100%**  
Ranking de Conclusão de trilha da Ouvidoria



**Centrais com atribuição acima de 90%**  
Ranking de Conclusão de trilha da Ouvidoria



**Centrais com atribuição abaixo de 90%**  
Ranking de Conclusão de trilha da Ouvidoria





# projeto evoluir juntos

O Projeto Evoluir Juntos tem como principal objetivo promover a colaboração e o crescimento conjunto entre a equipe da ouvidoria, monitores centrais e agentes de apoio das singulares. O projeto visa criar um ambiente colaborativo que fortaleça a integração entre equipes, possibilitando um melhor entendimento das metas e desafios, além de facilitar a tomada de decisões estratégicas.

Ao longo do primeiro semestre de 2024 o projeto demonstrou ser uma iniciativa fundamental para o fortalecimento da integração e colaboração, que resultou em melhorias significativas na comunicação, eficiência e alcance de objetivos.

## Atividades desenvolvidas

### Reuniões com as Centrais

Foram realizadas reuniões com todas as centrais para discutir as expectativas e desafios enfrentados pelas cooperativas no acompanhamento e tratamento das demandas de ouvidoria. As reuniões proporcionaram uma visão clara dos objetivos, facilitando o alinhamento estratégico das ações.

### Análise de Indicadores

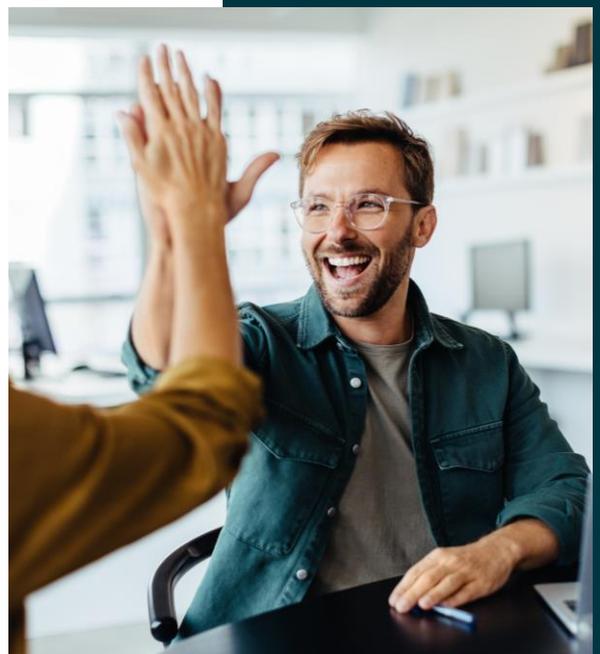
Em cada reunião foi conduzida uma análise dos indicadores de produtividade das cooperativas, dos assuntos mais reclamados recebidos no canal de ouvidoria Sicoob, assim como o acompanhamento quanto a atribuição e conclusão de trilha de aprendizagem da ouvidoria.

Os dados foram utilizados para identificar as oportunidades de melhoria, o que permitiu um acompanhamento contínuo do progresso em relação às metas estabelecidas, garantindo transparência e eficiência.

### Planos de Ação

Com base nos insights obtidos das análises e reuniões, foram desenvolvidos planos de ação conjuntos, visando a implementação de melhorias e superação dos desafios, com a participação ativa de todos os envolvidos no processo.

*Um nome simples e poderoso para um projeto, que transmite a ideia de progresso colaborativo e crescimento conjunto, e ressoa com a visão e os objetivos da Ouvidoria*





# ações nas cooperativas

## Acompanhamento e Modelo de Relatório

No 1º semestre de 2024, foi dado seguimento ao acompanhamento das ações de melhoria adotadas nas cooperativas e foi conduzido um levantamento detalhado dos planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares.

Foi disponibilizado um modelo de documento para estimular as cooperativas a realizarem análises periódicas de indicadores e a promoverem e documentarem seus planos de ação.

Foram elaborados relatórios em que se apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação, resultados da pesquisa de satisfação e indicadores de produtividade. Os dados foram coletados nos relatórios e painéis de indicadores disponibilizados no Sisbr Analítico.

## Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

No final do primeiro semestre de 2024, 29% (96) das 329 cooperativas aderentes ao componente de ouvidoria documentaram e informaram seus planos de ação. A seguir, apresentamos o cenário das contribuições das cooperativas, por central vinculada.

### 1001 – Sicoob Central ES

A central possui 6 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 3001 - Sicoob Sul-Litorâneo
- 3003 - Sicoob Sul
- 3007 - Sicoob Conexão
- 3008 - Sicoob Coopermais
- 3010 - Sicoob Sul-Serrano
- 3260 - Sicoob Credirochas

### 1002 – Sicoob Central BA

A central possui 10 singulares vinculadas, e 3 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**30%**

*As demais informaram não terem identificado necessidade de planos de ação*

- 3025 - Sicoob Sertão
- 3226 - Sicoob Crediconquista
- 3369 - Sicoob Coopec

**1003 – Sicoob Central Crediminas**

A central possui 69 singulares vinculadas, e 24 apresentaram planos de ação no 1º semestre de 2024.

**35%**

- 3053 - Sicoob Credivale
- 3091 - Sicoob Credialp
- 3093 - Sicoob Aracredi
- 3107 - Sicoob Credicarpa
- 3108 - Sicoob Credicarmo
- 3119 - Sicoob Credifor
- 3122 - Sicoob Credinter
- 3123 - Sicoob Guaranicredi
- 3131 - Sicoob Itapagipe
- 3132 - Sicoob Crediuna
- 3137 - Sicoob Credicaf
- 3141 - Sicoob Credimac
- 3152 - Sicoob União Central
- 3161 - Sicoob Credipeu
- 3165 - Sicoob Sacramento
- 3166 - Sicoob Credimonte
- 3167 - Sicoob Credisales
- 3169 - Sicoob Credivass
- 3175 - Sicoob Credisete
- 3178 - Sicoob Uberaba
- 3180 - Sicoob Credivar
- 3182 - Sicoob Credimata
- 3219 - Sicoob Credcooper
- 3330 - Sicoob Credifiemg

**1004 – Sicoob Nova Central**

A central possui 23 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 1º semestre de 2024.

**0%****1005 – Sicoob Central SC/RS**

A central possui 38 singulares vinculadas e não apresentaram relatórios ou planos de ação no 1º semestre de 2024.

**0%****1006 – Sicoob SP**

A central possui 13 singulares vinculadas, e 3 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**23%**

- 3190 - Credimota
- 3191 - Cooplivre
- 3206 - Coocredivre

**1007 – Sicoob Central Norte**

A central possui 7 singulares vinculadas, e 3 apresentou relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**43%**

- 3315 - Sicoob Amazônia
- 3325 - Sicoob Credisul
- 3337 - Sicoob Centro

**2003 – Sicoob Central Cecremge**

A central possui 54 singulares vinculadas, e 4 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**7%**

- 3150 - Sicoob Credirural
- 3224 - Sicoob Creditril
- 4027 - Sicoob Credicom
- 4030 - Sicoob Divicred

**2005 – Sicoob Central Cecresp**

A central possui 42 singulares vinculadas, e 1 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**2%**

- 4037 - Sicoob Cred Coopercana

**2007 – Sicoob Central NE**

A central possui 11 singulares vinculadas, e 6 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**55%**

- 3358 - Sicoob Centro Nordeste
- 3360 - Sicoob Leste
- 4180 - Sicoob Coopercret
- 4194 - Sicoob Potiguar
- 4293 - Sicoob Pernambuco
- 4436 - Centro Leste e Norte Maranhense

**2008 – Sicoob Central Rondon**

A central possui 8 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4256 - Sicoob União MT/MS
- 4345 - Sicoob Primavera
- 4349 - Sicoob Buritis
- 4354 - Sicoob Ipê
- 4425 - Sicoob Integração
- 4447 - Sicoob Centro Sul MS
- 4598 - Sicoob Norte MT
- 4599 - Sicoob Fronteiras

**2009 – Sicoob Unicoob**

A central possui 15 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4169 - Sicoob Cooesa
- 4170 - Sicoob Coimppa
- 4340 - Sicoob Metropolitano
- 4342 - Sicoob Vale Sul
- 4343 - Sicoob Três Fronteiras
- 4351 - Sicoob Unicoob Meridional
- 4355 - Sicoob Ouro Verde
- 4368 - Sicoob Sul
- 4370 - Sicoob Credicapital
- 4374 - Sicoob Aliança
- 4379 - Sicoob Arenito
- 4385 - Sicoob Confiança
- 4390 - Sicoob Integrado
- 4393 - Sicoob Horizonte
- 4396 - Sicoob Médio Oeste

**2015 – Sicoob Uni**

A central possui 20 singulares vinculadas, e 10 apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**50%**

- 3055 - Sicoob Coopercred
- 3056 - Sicoob Mineiros
- 3058 - Sicoob Credigoíás
- 3299 - Sicoob Engecred/GO
- 3300 - Sicoob Centro-Oeste Br
- 4620 - Sicoob Unique Br
- 5004 - Sicoob UniCentro Br
- 5014 - Sicoob Unicidade
- 5018 - Sicoob UniRondônia
- 5028 - Sicoob Roraima

**2016 – Sicoob Unimais Rio**

A central possui 13 singulares vinculadas, e todas apresentaram relatórios e planos de ação no 1º semestre de 2024.

**100%**

- 4021 - Sicoob Servidores
- 4042 - Sicoob Cecremef
- 4054 - Sicoob Coopjustiça
- 4222 - Sicoob Fluminense
- 4230 - Sicoob Coopvale
- 4310 - Sicoob Circuito das Águas
- 4327 - Sicoob Empresas RJ
- 4338 - Sicoob Coomperj
- 4423 - Sicoob Crediacil
- 4446 - Sicoob Paulista
- 5032 - Sicoob UniMais Mantiqueira
- 5042 - Sicoob UniMais Centro Leste Paulista
- 5122 - Sicoob UniMais Metropolitana

## Planos de ação desenvolvidos

Ao analisar os assuntos mais recorrentes nas reclamações recebidas pela ouvidoria, as singulares mapearam as necessidades e a partir das necessidades identificadas, foram propostas ações específicas. A seguir apresentamos um resumo das principais informações documentadas e das ações desenvolvidas pelas cooperativas singulares.

As necessidades e ações foram classificadas por grupo de interesse: Aproveitamento de resposta, Tempo de resposta. Capacitação e Melhoria Contínua, Pesquisa de Satisfação, Análise de Indicadores, Engajamento da Diretoria, Temas e Assuntos reclamados, além de Ações em Destaque citadas pelas cooperativas.

## Aproveitamento de resposta

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 49% (47) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Aproveitamento de resposta.

### Necessidade identificada

Evitar a devolução das demandas com pedido para anexar documentos comprobatórios, complementação de resposta, e/ou aprovação de minuta.

### Ações propostas

1. Adequar as respostas do canal de ouvidoria conforme a formalização e estrutura apropriadas.
2. Apresentar as providências adotadas para solucionar a reclamação.
3. Responder conclusivamente a todos os pontos da reclamação e ao problema apresentado.
4. Citar o embasamento legal, regulamentar ou estatutário para os procedimentos adotados na resposta.
5. Anexar comprovantes e toda documentação necessária referente à solicitação.
6. Observar as informações do solicitante para evitar quebra de sigilo.
7. Solicitar que outra pessoa revise a resposta.
8. Incluir em ações tomadas as medidas realizadas, informações complementares e evidências suficientes para comprovar a resolução.
9. Utilizar a aba ações tomadas para explicar alguma informação sigilosa ou que não seja necessário constar na resposta do associado, mas que seja importante para esclarecimento da situação.
10. Buscar apoio da ouvidoria para esclarecer dúvidas, evitando respostas inconclusivas e insatisfatórias, e mapear as principais dúvidas para esclarecimento.
11. Realizar reuniões trimestrais com a ouvidoria para garantir respostas completas sem necessidade de retorno, desde que a complexidade não exceda os padrões.
12. Verificar se a minuta enviada atende todas as solicitações da reclamação e solicitar informações adicionais, especialmente comprobatórias, que possam complementar a tratativa.

## Tempo de Resposta

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 3,1% (3) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Tempo de Resposta da cooperativa.

### Necessidade identificada

Evitar que as respostas sejam fornecidas após o prazo estabelecido e evitar a prorrogação de prazos.

## **Ações propostas**

1. Iniciar o tratamento da demanda no primeiro dia de registro.
2. Ao receber uma nova demanda, o gerente responsável pela agência do reclamante será contatado imediatamente para aquisição de informações complementares - aos casos que se aplica.
3. Será definido um prazo interno de 3 dias úteis para a coleta de informações complementares.
4. Solicitar apoio ao gestor responsável ou diretoria em caso de demora no recebimento de informações de outras áreas.
5. Efetuar a abertura de chamado no CCS com celeridade – aos casos que se aplica.
6. Solicitar apoio da Central em caso de dúvidas e relatar caso precise de mais tempo na análise da demanda.

## **Capacitação e Melhoria Contínua**

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 66,7% (64) desenvolveram planos de ação relacionados ao aperfeiçoamento, treinamentos e capacitações de agentes de apoio e demais funcionários nas cooperativas.

## **Necessidades identificadas**

1. Conscientizar os agentes de ouvidoria sobre a estrutura adequada de resposta.
2. Sensibilizar os empregados da cooperativa, disseminar o conhecimento, bem como apresentar a importância da celeridade em responder os questionamentos realizados pelo agente de ouvidoria.
3. Adequar o atendimento prestado aos cooperados, com transparência, clareza e assertividade nas informações.
4. Identificar as principais reclamações e comunicar às agências as áreas de melhoria visando evitar a reincidência dos casos, para reduzir o registro de manifestações na ouvidoria.
5. Capacitar as áreas com maior incidência de registros de acordo com o assunto reclamado, sejam operacionais ou de comportamento.
6. Treinamento contínuo para os colaboradores que atuam no tratamento de Ouvidoria e demais envolvidos no atendimento aos cooperados.
7. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional e identificar necessidade de melhoria nos processos e atendimentos prestados pela cooperativa

## **Ações propostas**

1. Realizar/Concluir Trilha de aprendizagem da Ouvidoria no Sicoob universidade.
2. Promover o aprimoramento do conhecimento acerca dos processos de ouvidoria e conscientizar sobre a relevância dessa função.
3. Oferecer treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
4. Conscientizar para a realização de cursos: realizar live de conscientização, explicando sobre o processo da ouvidoria e a importância do cumprimento dos prazos quando solicitado subsídios e elaborar o mapeamento do processo de ouvidoria dentro da cooperativa.

5. Realizar reunião com equipes para melhorar os atendimentos, buscando mitigar a abertura de ouvidorias.
6. Constituir Comitê Interno de Ouvidoria: Formalizar a criação de um comitê interno, para identificação de gargalos e necessidade de adequação dos processos realizados pela Cooperativa.
7. Intensificar o acultramento dos Colaboradores, para agirem sempre proativamente para entender e atender com completude o cooperado, esgotando todos eventuais questionamentos.
8. Sensibilizar os empregados da cooperativa: a Diretoria promoverá ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de ouvidoria.
9. Manter na Base de Conhecimento, no Portal de Atendimento, documentos operacionais para realização dos procedimentos.
10. Realizar encontros de alinhamento com as unidades de atendimento, com ênfase nas principais ocorrências sinalizadas no último relatório semestral de Canais de Comunicação e ocorrências levantadas no 1º semestre/2024.
11. Realizar treinamento com as agências e áreas envolvidas, destacando a importância de adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos, abordagem das principais reclamações e atuação na causa raiz das demandas de Ouvidoria.
12. Estruturar junto a área de capacitação da cooperativa iniciativas de treinamento que viabilize tratar problemas evidenciados nos registros.
13. Semestralmente, realizar levantamentos de casos recorrentes e comunicar a gestão, detalhando as necessidades de melhorias.
14. Elaboração de informativo interno com instruções gerais sobre a estrutura de resposta a ser adotada no atendimento de demandas de Ouvidoria.

## Pesquisa de Satisfação

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 50% (48) desenvolveram planos de ação para melhorar os resultados da Pesquisa de Satisfação.

### Necessidade identificada

Aumentar a participação dos demandantes à Pesquisa de Satisfação e melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela ouvidoria”.

### Ações propostas

1. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos e aproximação com a cooperativa.
2. Envidar esforços nos contatos realizados com os reclamantes para prestar esclarecimentos e realizar a mediação do conflito, buscando uma solução satisfatória para ambas as partes.
3. Estruturar uma abordagem efetiva com as áreas envolvidas ao registro para contato com o usuário.
4. Esclarecer ao demandante sobre a importância da sua participação na pesquisa de satisfação, destacando que o retorno na pesquisa permitirá maior assertividade no atendimento aos cooperados.
5. Esclarecer ao demandante que a pesquisa de satisfação é referente ao atendimento/retorno da ouvidoria, e não ao produto/serviço reclamado.

## Análise de Indicadores

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 6,3% (6) desenvolveram planos de ação relacionado ao acompanhamento de indicadores e necessidade de elaboração de relatórios.

### Necessidades identificadas

Acompanhamento pontual das manifestações, para identificar em quais aspectos a cooperativa precisa atuar para melhorar o atendimento aos seus cooperados.

### Ações propostas

1. Analisar fluxos internos de comunicação com o associado para identificar as principais dificuldades relacionadas aos atendimentos.
2. Analisar as manifestações procedentes, respostas apresentadas e melhorar as informações que comprovem a caracterização da manifestação.
3. Analisar por meio de relatórios os principais assuntos demandados no canal de Ouvidoria.

## Engajamento da Diretoria

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 39,6% (38) desenvolveram planos de ação visando engajamento e envolvimento da diretoria da cooperativa com as demandas e processos da ouvidoria..

### Necessidades identificadas

1. Dar conhecimento e envolver a Diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de ouvidoria.
2. Integrar os gestores das áreas responsáveis no tratamento das demandas recepcionadas no canal de Ouvidoria, que digam respeito à sua área de gestão.
3. Diretoria atuar em conjunto com a Superintendência Comercial na implementação de ações efetivas para melhoria no atendimento aos cooperados.

### Ações propostas

1. Reportar os registros das manifestações de Ouvidoria à diretoria, permitindo um acompanhamento pontual dos casos e maior proximidade das situações recebidas na Ouvidoria, incluindo o registro de eventuais providências recomendadas para acompanhamento.
2. Pautar nas reuniões e encontros com o quadro funcional o assunto sobre Ouvidoria e seus desdobramentos.
3. Disponibilizar o relatório de planos de ação, que servirá como subsídio para a tomada de decisões e promoção da excelência no atendimento aos nossos cooperados.
4. Disponibilização mensal dos indicadores de ouvidoria à diretoria.

## Temas e assuntos reclamados

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 45,8% (44) desenvolveram planos de ação relacionado ao produto ou serviço que foi reclamado dentro dos assuntos abordados em suas manifestações.

A seguir apresentaremos um retorno das necessidades identificadas e ações propostas para as reclamações que abordaram os temas e assuntos sobre: atendimento, operações de crédito, associação digital, conta corrente, cotas partes, pix, previdência, relação contratual e seguros.

## Atendimento

### Necessidade Identificadas

1. Reduzir as reclamações de atendimento, melhorar a experiência do associado e atender as necessidades e dúvidas no primeiro atendimento.
2. Aprimorar o atendimento, seja de maneira presencial ou pelas plataformas de digitais, de forma ágil, com clareza e prezando sempre pela qualidade.
3. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa e padronizar as informações a serem utilizadas.
4. Melhorar o acesso dos cooperados a documentos pertinentes ao processo/contratação envolvida no atendimento.

### Ações propostas

1. Fornecer canal que tenha atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços.
2. Assertividade e transparência no fornecimento de informações, e melhorar o relacionamento afim de que o associado tenha abertura para solicitar suas documentações dentro da agência sem necessidade de abertura de ouvidoria.
3. Garantir a atuação de empregados com conhecimento apropriado e manter um canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
4. Promover a orientação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento na cooperativa, quanto a importância da qualidade no atendimento, retorno das demandas dos cooperados, realização de atendimentos efetivos em primeiro contato.
5. Realizar reunião gerencial informando a necessidade e importância de atender o cooperado em suas solicitações e dúvidas diretamente na ponta, sendo acompanhado.
6. Análise periódica das reclamações por Ponto de Atendimento, e adotar rotina de verificação das plataformas destinadas a este fim com acompanhamento semanal das demandas e solicitações apresentadas.
7. Identificar principais dificuldades relacionadas ao atendimento que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar.
8. Conclusão das trilhas educacionais do Sicoob Universidade, que estejam correlacionadas com atendimento – a ser realizado por empregados responsáveis pelo atendimento aos cooperados.
9. Tomar as medidas corretivas necessárias para resolver o problema. Implementar mudanças imediatas nos processos, se necessário. Garantir que o cooperado esteja satisfeito com a resolução ou, se necessário, planejar ações adicionais.

## Operações de crédito

### Necessidade Identificadas

1. Agilidade no retorno das propostas de liberação/negociação/portabilidade de crédito e fornecimento de informações e esclarecimentos sobre impeditivos.
2. Assertividade ao esclarecer sobre os prazos de sensibilização dos registros junto a SCR/BACEN e sobre prazo legal para exclusão de anotação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
3. Assertividade ao informar o cooperado sobre o processo e as políticas internas para concessão de crédito.
4. Reduzir a quantidade de reclamações relacionadas a operações de crédito e apresentar solução dos casos no primeiro atendimento, antes do registro na ouvidoria.

### Ações propostas

1. Disponibilizar condições de renegociação de dívidas, dentro do estabelecido nos normativos internos, e com celeridade no processo.
2. Revisar os processos para torná-los mais ágeis e simplificados: para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito.
3. Maior celeridade no retorno das tratativas das dúvidas apresentadas pelos associados no atendimento da cooperativa.
4. Análise Trimestral das Reclamações para identificar os principais motivos das reclamações, analisar possíveis padrões nos perfis dos associados reclamantes e/ou no ponto de atendimento (PA) e oferecer análises aos setores responsáveis para implementar melhorias.
5. Avaliar as solicitações de crédito com base nos normativos e a solicitação do associado proponente eventual renegociação e/ou reestruturação de dívidas, com processos mais ágeis e simplificados para atualização de cadastro, análise e liberação de concessão ou renegociação de crédito.
6. Realizar orientações aos colaboradores da área comercial, para que os atendimentos sejam efetivos em primeiro contato do cooperado, evitando abertura de demandas via canal de ouvidoria.
7. Instruir a equipe de relacionamento da cooperativa a prestar os esclarecimentos necessários aos cooperados que solicitam renegociação de operações de crédito no momento da entrevista inicial.
8. Capacitar os funcionários envolvidos no processo e nos atendimentos: identificar principais dificuldades relacionadas a renegociação de crédito que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados.
9. Criar ações de conscientização para que os atendimentos para retorno das propostas de crédito ocorram com agilidade.

## Cartão de crédito

### Necessidade Identificadas:

1. Fornecimento de informações e esclarecimentos sobre as taxas a serem cobradas na fatura e melhorar os processos de cobranças de faturas, para evitar que o débito duplique.
2. Orientar os cooperados do procedimento de crédito/ análise e liberação afim dos cooperados estarem cientes do processo e posteriormente cientes de uma negativa ou valor menor que o desejável.

## Ações propostas

1. Orientar os colaboradores que fazem o primeiro atendimento na agência com intuito de esclarecer todas as dúvidas pertinentes dos cooperados no primeiro atendimento afim de evitar a frustração de uma eventual negativa de limite no cartão de crédito.
2. Capacitar linha de frente sobre o produto para melhor atender ao cooperado.
3. Prestar esclarecimentos para que ocorra entendimento por parte do cooperado/partes envolvidas no ato da contratação do produto.
4. Efetivar o cancelamento do débito automático no ato do pagamento da dívida (fatura antecipadamente), para evitar futuras reclamações.

## Associação digital

### Necessidade Identificadas

Necessidade de orientação adequada e completa sobre os procedimentos de abertura, encerramento e regras sobre a manutenção do produto conta corrente digital.

### Ações propostas

1. Disponibilizar melhores condições de negociação do produto, clareza e celeridade no processo de suporte.
2. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado e partes envolvidas nos atendimentos.
3. Após o cooperado efetuar a abertura da conta corrente digital, esclarecer sobre todas as informações relacionadas ao produto.

## Conta corrente

### Necessidade Identificadas

1. Agilidade nos processos relacionados a conta corrente: abertura, encerramento e resgate de capital social, regras de manutenção do produto conta corrente, cobrança de tarifas na conta.
2. Assertividade nas informações passadas ao cooperado.
3. Melhorar a comunicação do processo de encerramento e devolução de Cota Capital.

### Ações propostas

1. Aprimorar o procedimento interno relacionado ao produto, identificar as principais dificuldades relacionadas e oferecer treinamentos específicos aos envolvidos nos atendimentos.
2. Disponibilizar melhores condições de atendimento, clareza e precisão nas informações solicitadas, para que o Cooperado compreenda o motivo das informações e documentações solicitadas.
3. Encontros com a equipe comercial para abordar os principais pontos reclamados na ouvidoria e alinhar um procedimento para redução dos casos.
4. Consultar áreas responsáveis (Cadastro e Agência) e solicitar prioridade no chamado de efetivação do processo, e corrigir os erros identificados no processo.
5. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta.
6. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa

## Cotas parte

### Necessidade Identificadas

Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas cotas partes no momento da abertura da conta. E no momento do encerramento, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.

### Ações propostas

1. Transparência no fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.
2. Realizar a conscientização dos associados no ato da admissão, através da criação de folder com conteúdo referente a integralização de quotas e os principais pontos sobre admissão.

## Prevenção à Fraudes – Pix

### Necessidade Identificadas

Evitar que o cooperado caia em golpes.

### Ações propostas

Promover campanhas preventivas de divulgação dos principais golpes e alertar os cooperados sobre os processos de segurança disponibilizados pelo Sicoob para que não ocorra golpe.

## Previdência

### Necessidade Identificadas

Insuficiência na orientação sobre os procedimentos para a negociação do Produto Previdência.

### Ações propostas

Disponibilizar melhores condições de negociação do produto, clareza e celeridade no processo de suporte e promover meios para que ocorra entendimento dos processos internos, por parte dos funcionários da cooperativa.

## Seguros – Seguro Prestamista

### Necessidade Identificadas

Insuficiência no fornecimento de informações sobre o seguro e sua importância nas operações, no ato da contratação do crédito consignado.

### Ações propostas

1. Maior transparência e fornecimento de informações assertivas ao associado, com o detalhamento do seguro prestamista relacionado ao crédito consignado, baseados na fundamentação legal e contratual.
2. Assegurar o entendimento das informações do produto, por parte do cooperado/partes envolvidas, no ato da contratação.
3. Assegurar a assinatura na DPS comprovando a ciência pelo contratante.
4. Realizar ações de orientações em conjunto com as agências, para reduzir o percentual de abertura através dos canais de comunicação referente ao produto seguro prestamista (cancelamento).
5. Fornecer cópia do documento de contratação em separado do processo crédito.

## Relação contratual

### Necessidade Identificadas

Questões relacionadas ao fornecimento de cópia de contratos.

### Ações propostas

Disponibilizar de forma mais ágeis o contrato que o cooperado possua na cooperativa e promover meios para que ocorra entendimento dos processos internos, por parte dos funcionários da cooperativa.

## Ações em destaque

Dentre as 96 cooperativas que elaboraram relatórios, 12,5% (12) citaram ações desenvolvidas, nas quais tiveram sucesso em melhorar a experiência do cooperado, e em reduzir as queixas em âmbito operacional ou comercial.

### Ações implementadas pelas cooperativas nos seus processos de ouvidoria:

1. Realização de contato com as agências, gerentes e funcionários, para solucionar o problema apresentado.
2. Alinhamento mensal para adequação do processo das demandas de ouvidoria, com ênfase nas últimas manifestações para atuação na causa raiz das reclamações e conseqüentemente, diminuindo a reincidência dos casos.
3. Disponibilização diária e semanal dos registros das manifestações à diretoria. Cada ocorrência é enviada para a Diretoria da Cooperativa, e o colegiado auxilia os agentes de apoio na solução do problema, juntamente com as áreas de apoio ao negócio. Este procedimento permite um acompanhamento pontual dos casos e maior proximidade das situações recebidas, incluindo o registro de eventuais providências recomendadas para acompanhamento.
4. A diretoria promove ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e estimula a padronização e otimização de processos, a fim de garantir o compromisso com a qualidade e tempestividade nas solicitações dos associados.
5. É realizado um acompanhamento das medidas históricas, o qual é possível identificar quais as falhas que podem servir de exemplos para que reclamações semelhantes, não aconteçam em outras agências.
6. Implementação de um canal único para atendimento aos cooperados. Quando acessado pelo demandante, existe a possibilidade de acessar o PA destino com o tema que deseja esclarecimentos.
7. Inclusão de comunicações a respeito do processo de Ouvidoria no Blog interno da cooperativa.
8. Em 2024, houve uma melhora na qualidade de tratativa das ouvidorias, que podem ser observadas no aproveitamento das respostas, e no prazo de atendimento das demandas. Ações que contribuíram para a melhoria nos indicadores de produtividade da cooperativa:
  - Remanejamos o atendimento da atividade dentro do setor de Gestão de Riscos e Qualidade, onde passou a ser tratada por colaborador que mais se adequava a atividade.
  - Live de conscientização - ainda a ser realizada.
  - Conscientização da equipe comercial para atendimento personalizado ao cooperado, tendo em vista que cada situação apresentada na ouvidoria, deve ter uma tratativa exclusiva.
  - Estudo do ranking de reclamações por PA e posterior tratativa pontual.
  - Exigência da comprovação do contato com o cooperado, mesmo se tratando de RDR.
  - Acompanhamento da tratativa junto ao PA, prestando auxílio necessário para solução do caso.
  - Maior engajamento no atendimento de SAC/Reclame Aqui e RDR. Sabemos que estas demandas exigem menos comprovações comparado a Ouvidoria, porém, temos tratado com a mesma importância.
  - Contato com as singulares de maiores notas de satisfação – a ser realizado.
  - Desenvolvimento de um ponto focal de Ouvidoria dentro dos PAs - Em andamento.

9. A cooperativa não estava atendendo o percentual mínimo de aproveitamento das respostas postadas, que é de 75%. Logo, foi identificada a necessidade de adoção de melhorias no processo - como a Ouvidoria é um trabalho conjunto entre as agências que atendem ao público e cooperados e o agente responsável pelo tratamento das demandas, onde temos de cumprir prazos, ter qualidade de resposta e bom aproveitamento, entre outros pontos, solicitamos apoio de todos os envolvidos para adotarem melhorias nos processos de análises e de respostas das demandas que recebemos. Então foram adotadas as ações a seguir:
- Atualização dos cursos sobre o tema, com recomendação do curso Resolução de conflitos.
  - Atendimento ao prazo de retorno ao agente responsável pelo tratamento das demandas, não deixando para última hora, pois esse processo depende de aprovação dos dados, após revisão das respostas pelo agente de Ouvidoria e o Diretor responsável.
  - Atuação de forma a pacificar o conflito entre as partes e solucionar, mesmo que as vezes tenhamos que manter a negativa ao que o cooperado solicita.
  - Anexar as evidências, sem poupar esforços em buscar contato e se dispor a ouvir. Mesmo que seja na Ouvidoria, a experiência ao reclamante deve ser favorável/boa.
  - Reforço nos contatos e respostas a importância de os demandantes realizarem a pesquisa de satisfação.

## Ações implementadas pela cooperativa relacionadas aos temas reclamados:

### Situação envolvendo pagamento de benefício INSS.

Foram identificadas demandas recorrentes em que a situação foi desencadeada em um posto de atendimento específico, devido a transferência de aproximadamente 2.300 benefícios pelo INSS, ocorrendo por decisão unilateral, mesmo com ciência de que o posto de atendimento não teria estrutura para atender a esta demanda.

*Ações Implementadas:* Remanejamento de dois funcionários para o PA, para dar celeridade ao atendimento. Solicitação de reunião com o CCS para apoio, ficando definido que, após abertura de lotérica na cidade, as contas serão redirecionadas para a nova instituição. Bloqueio do recebimento de novos benefícios INSS.

### Situação envolvendo dificuldade de contato telefônico com a cooperativa.

Após a migração dos serviços de telefonia (entre empresas do ramo), algumas regiões em que a cooperativa possui agências enfrentaram dificuldades no serviço de telefonia. Para melhoria foi feita a adesão a uma nova central telefônica e a contratação do WhatsApp corporativo. Após as mudanças houve o aumento no volume de reclamações definidas com o tema atendimento, quando o motivo da reclamação é ausência de contato em razão das ligações para números inativos obtidos em pesquisa no google e fornecidos pelo CCS.

*Ações Implementadas:* Alteração no google do número da cooperativa e inclusão do WhatsApp corporativo. Formalização junto ao

CCS de novo número. Criação de equipe de atendimento (call center) para suporte digital dos cooperados e realização dos atendimentos primários.

### Capacitação

Necessidade de capacitação da equipe para atendimento – Identificamos colaboradores que atuam no atendimento de associados/clientes da cooperativa que não possuíam a evidência da realização de treinamentos/capacitação adequada sobre relacionamento com o cliente/associado."

*Ações Implementadas:* Realização dos cursos correspondentes à área e trilhas por todos os empregados. Realização por toda a equipe do curso visão do cliente – o atendimento que todos esperamos, na plataforma do Sicoob Universidade. Realização pelo gerente de relacionamento de live sobre atendimento e os impactos na ouvidoria da cooperativa.

### Cotas Partes

Aumento do volume de acionamento de cooperados para desligamento da cooperativa em razão do fechamento das lojas do Carrefour: Registrado o aumento do volume de reclamações de cooperados referente ao prazo de 90 dias estabelecido pelo conselho de administração para devolução das cotas de capital.

*Ações Implementadas:* Realizada a revisão da resolução que define os critérios para devolução de capital. Apresentada proposta ao conselho de administração de revisão do prazo de devolução das cotas.



# comunicação com as áreas

## Projeto de Melhoria da Comunicação com as áreas gestoras de produtos

O projeto tem como objetivo melhorar a comunicação com as áreas gestoras de produtos que atuam no tratamento das demandas recebidas nos canais de ouvidoria, de maneira colaborativa, permitindo a apresentação das expectativas e dificuldades dos envolvidos. Busca-se estreitar o relacionamento com essas áreas, facilitando o entendimento das atividades desenvolvidas, promovendo a colaboração para a melhoria dos processos e desenvolvendo planos de ação conjuntos.

### Operacional Adquirência – Sipag

Iniciamos o projeto com a realização de reunião com a área Operacional Adquirência (Sipag) onde foram apresentados os principais indicadores. Foram discutidos e apresentados os seguintes temas:

- **Indicadores de Produtividade:** definição dos indicadores e análise da evolução dos resultados alcançados no 4º trimestre de 2023 e no 1º trimestre de 2024;
- **Evolução dos registros e prorrogações:** apresentação do volume de registros recebidos, histórico do percentual de prorrogação e relação dos principais motivos de prorrogação das demandas.

### Desafios e necessidade apresentadas para discussão

- Entendimento da equipe de Ouvidoria sobre os processos e o funcionamento da Sipag 2.0 (O que é e o que não é de responsabilidade das cooperativas?).
- Identificação mais ágil da necessidade de acionamento das cooperativas.
- Maior eficiência no tratamento de demandas de Ouvidoria para redução da quantidade de prorrogações.
- Comunicações direcionadas à Ouvidoria a respeito das alterações relevantes e mudanças nos processos da Sipag.

### Planos de ação definidos

- Pontos de controle/alinhamentos mensais.
- Inclusão da equipe de Ouvidoria nas comunicações realizadas por e-mail sobre mudanças/atualizações nos processos da Sipag.
- Reunião para comunicação e alinhamento a respeito do novo sistema de Ouvidoria.
- Comunicação com os demais núcleos do Operacional Sipag para estabelecer quais informações e acessos a sistemas serão disponibilizados à equipe de Ouvidoria.
- Elaboração de um treinamento para a equipe de Ouvidoria a respeito dos fluxos internos da Sipag 2.0 e dos processos que se encontram sob a responsabilidade das cooperativas.



# 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.